РЕФЕРАТ НА ТЕМУ

Стрессовые ситуации в работе менеджера по персоналу

Томск-2010

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

1. Природа стресса

1.1 Стресс и фрустрация.

2. Причины стрессовых ситуаций

2.1 Причины стресса

2.2 Стресс в работе менеджера по персоналу

3. Способы управления стрессовыми ситуациями

3.1 Как управлять собой

3.2 Как управлять другими

Заключение

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

# ВВЕДЕНИЕ

Целью работы является исследование стресса и стрессовых ситуаций в работе менеджера по управлению персоналом. Использовать стресс надлежащим образом. Как может руководство повышать благосостояние своих сотрудников и производительность организации. Однако даже в наиболее прогрессивной и хорошо управляемой организации существуют ситуации и характеристики работы, которые отрицательно воздействуют на людей и вызывают в них чувство стресса. Чрезмерный стресс может оказаться в высшей степени разрушительным для индивидуума, а, следовательно, для организации. Таким образом, это еще один фактор, который должен понимать проницательный менеджер и научиться нейтрализовать его для обеспечения полной эффективности.

Задачами исследуемой работы являются:

– изучить природу стресса ;

– охарактеризовать стресс и стрессовое напряжение;

– изучить признаки стрессового напряжения;

– причины стресса и как управлять стрессовыми ситуациями;

– исследовать способы управления стрессовыми ситуациями.

Актуальность темы, заключается в том, что стрессы неизбежны как с отрицательной так и с положительной стороны, а иногда даже полезны. Кроме причин появления стрессов, в работе анализируется стрессовое состояние организма – стрессовое напряжение, его основные признаки и причины. Уделяется внимание и способам борьбы со стрессом, а также стрессовый и нестрессовый стиль жизни.

Необходимо выяснить, что такое стресс и основные причины возникновения стрессовых ситуаций.

# 1. Природа стресса

Стресс – это обычное и часто встречающееся явление. Мы все временами испытываем его – может быть, как ощущение пустоты в глубине желудка, когда мы встаем, представляясь в классе или как повышенную раздражительность, или как бессонницу во время экзаменационной сессии. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны. Именно чрезмерный стресс создает проблемы для индивидуумов и организации.

Стресс – это естественная часть человеческого существования. Тот тип стресса, который имеет отношение к руководителям, характеризуется чрезмерным психологическим и физиологическим напряжением.

Стрессовое напряжение – это напряженное состояние организма, т.е. неспецифический ответ организма на предъявленное ему требование (стрессовую ситуацию). Под воздействием стресса организм человека испытывает стрессовое напряжение.

Причины стрессового напряжения

Гораздо чаще приходится делать не то, что хотелось бы, а то, что нужно, что входит в наши обязанности;

1. Постоянно не хватает времени;
2. Не успеваете ничего делать; Вас что-то или кто-то подгоняет, вы постоянно куда-то спешите;
3. Начинает казаться, что все окружающие зажаты в тисках какого-то внутреннего напряжения;
4. Постоянно хочется спать - никак не можете выспаться; видите слишком много снов, особенно когда очень устали за день;
5. Очень много курите;- потребляете алкоголя больше, чем обычно; -почти ничего не нравится;
6. Дома, в семье постоянные конфликты;
7. Постоянно ощущаете неудовлетворенность жизнью;
8. Влезаете в долги, даже не зная, как с ними расплатится;
9. Появляется комплекс неполноценности;- не с кем поговорить о своих проблемах, да и нет особого желания;
10. Не чувствуете уважения к себе – ни дома, ни на работе и т.д.

В настоящее время ученые различают эустресс (положительный стресс, который сочетается с желательным эффектом и мобилизует организм) и дистресс ( отрицательный стресс с нежелательным вредоносным эффектом). При эустрессе происходит активизация познавательных процессов и процессов самосознания, осмысления действительности, памяти.

Дистресс, возникающий в рабочей обстановке имеет тенденцию распространяться и на нерабочее время. Такое накопившееся последствие трудно компенсировать в часы досуга, нужно компенсировать в рабочее время. Наиболее общей и полной является классификация жизненного стресса, один из вариантов которого предложен Р.Т.Wong и показан на рис

Во внутреннем квадрате обозначена самая суть нашего существования, которую называют "Я сила", "умственная сила", психическая энергия, или внутренние ресурсы. Это то, что позволяет индивиду преодолевать кризисы жизни, что определяет интенсивность сопротивления стрессу. Снижение ресурса способствует повышению уязвимости к разным, связанным со стрессом, расстройствам, таким как тревога, страх, отчаяние, депрессия.

Следующая область – внутриличностный стресс. Большинство наших требований к внешнему миру и его воздействия на нас связаны с этим видом стресса. Эта область является как бы центробежной силой, которая оказывает влияние на все сферы нашей жизни. Если мы не находимся в мире сами с собой, то наше внутреннее смятение, переживание проявляется в негативном отношении, воздействиях на внешний мир и нарушает межличностные взаимосвязи. В эту категорию стресса входят такие события, как несбывшиеся ожидания, нереализованные потребности, бессмысленность и бесцельность поступков, болезненные воспоминания, неадекватность оценки событий и т.п.

Область межличностного стресса взаимодействует с определенными областями жизни. Поскольку каждому человеку приходится постоянно решать разнообразные социальные вопросы в своей деятельности, то взаимодействие с другими лицами и его оценка оказывают существенное влияние на наше восприятие, переживание, отношение к событиям и являются проблемами отношений между людьми.

Личностный стресс имеет отношение к тому, что делает индивид и что происходит с ним, когда он не выполняет, нарушает определенные предписанные социальные роли, такие как роль родителя, мужа, служащего и т. п. Он проявляется в связи с такими явлениями как нарушение здоровья, плохие привычки, сексуальные трудности, скука, старение, уход на пенсию.

Семейный стресс включает все трудности по поддержанию семьи и отношений в ней – работа по дому, супружеские проблемы, конфликты между поколениями, жизнь с молодежью болезнь и смерть в семье, алкоголизм, развод и т. п.

Рабочий стресс обычно связан с тяжелой рабочей нагрузкой, отсутствием самоконтроля за результатом работы, ролевой неопределенностью и ролевым конфликтом. Плохое обеспечение безопасности работы, несправедливые оценки труда, нарушение его организации может стать источником стресса.

Общественный стресс относится к проблемам, которые испытывают, переживают большие группы людей, - например, экономический спад, бедность, банкротство, расовое напряжение и дискриминация .

Экологический стресс обусловливается воздействием экстремальных условий окружающей среды, ожиданием такого воздействия или его последствий – загрязнение воздуха и воды, суровые погодные условия, недоброжелательные соседи, толкотня, высокий уровень шума и т. п.

Финансовый стресс не требует разъяснений. Невозможность оплатить счета, не обеспечение расходов доходами, затруднения в получении долга, несоответствие уровня зарплаты результатам работы, возникновение дополнительных и финансово необеспеченных расходов, эти и другие обстоятельства могут являться причиной стресса.

Внутриличностный стресс заслуживает детального рассмотрения не только потому, что на него обращалось недостаточно внимания, но и в связи с тем, что он может проецироваться на различные жизненные события и влиять на особенности отношения к ним и поведение индивида.

##

## 1.1 Стресс и фрустрация

К понятию и состоянию стресса близко и понятие фрустрации. Сам термин (от лат. frustratio - обман, расстройство) – состояние человека, вызываемое объективными непреодолимыми ( или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути. Фрустрация переживается как напряжение, тревога, отчаяние, гнев, которые охватывают человека, когда на пути к достижению цели он встречается с неожиданными помехами, которые мешают удовлетворению потребности.

Фрустрация создает, таким образом, наряду с исходной мотивацией новую, защитную мотивацию, направленную на преодоление возникшего препятствия. Прежняя и новая мотивация реализуются в эмоциональных реакциях.

Самой распространенной реакцией на фрустрацию является возникновение агрессивности, направленной чаще всего на препятствия. Адекватная реакция на препятствие состоит в том, чтобы преодолеть или обойти его, если это возможно; агрессивность, быстро переходящая в гнев, проявляется в бурных и неадекватных реакциях: оскорбление, физические нападки на человека (щипать, бить, толкать) или объект (сломать его).

В некоторых случаях субъект реагирует на фрустрацию уходом (например, выходит из комнаты), сопровождаемый агрессивностью, которая не проявляется открыто.

Фрустрация влечет за собой эмоциональные нарушения лишь тогда, когда возникает препятствие для сильной мотивации. Если у ребенка, начавшего пить, отнять соску, он реагирует гневом, однако в конце сосания – никаких эмоциональных проявлений.

# 2. Причины стрессовых ситуаций

##

## 2.1 Причины стресса

Стресс может быть вызван факторами, связанными с работой и деятельностью организации или событиями личной жизни индивидуума.

Организационные факторы. Широко распространенной, понятной причиной стресса в организациях являются перегрузка или, напротив, слишком малая рабочая нагрузка – задание, которое следует завершить за конкретный период времени. По словам доктора Альбрехта: «Работнику просто получили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период. В этом случае обычно возникают беспокойства, фрустрация, а также чувство безнадежности и материальных потерь. Однако недогрузка может вызвать точно такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно чувствует фрустрацию, беспокойство относительно своей ценности и положения в социальной системе организации и ощущает себя явно невозможным».

Вторым фактором является конфликт ролей. Конфликт ролей возникает, когда к работнику предъявляют противоречивые требования. Продавец может получить указание немедленно реагировать на просьбы клиентов, но когда его видят, разговаривающим с клиентом, то говорят, чтобы он не забыл заполнять полки товаром. Конфликт ролей может также произойти в результате нарушения принципа единоначалия. Два руководителя в служебной иерархии могут дать работнику противоречивые задания. Например, директор завода может требовать от начальника цеха максимально увеличить выпуск продукции, в то время как начальник отдела технического контроля требует соблюдения стандартов качества. Конфликт ролей может появиться также в результате различий между нормами неформальной группы и требованиями формальной организации. В этой ситуации индивидуум может почувствовать напряжение и беспокойство, потому что хочет быть принятым группой, с одной стороны, и соблюдать требования руководства – с другой.

Третий фактор – это неопределенность ролей. Неопределенность ролей возникает, когда работник неуверен в том, что от него ожидают. В отличии от конфликта ролей здесь требования не будут противоречивыми, но они уклончивы и неопределенны. Люди должны иметь правильное представление об ожиданиях руководства – что они должны делать, как они должны это делать и как их после этого будут оценивать.

Четвертый фактор – неинтересная работа. Обследования 2000 рабочих-мужчин 23 профессий показало, что индивидуумы, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой. Однако, как было показано далее, взгляды на понятие «интересная работа» у людей различаются: то, что кажется интересным или скучным для одного, совсем не обязательно будет интересным или скучным для других.

В дополнение к этим фактором стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, например отклонений в температуре помещения, плохого освещения или чрезмерного шума. Исследования также показали, что неправильные соотношения между полномочиями и ответственностью, плохие каналы обмена информацией в организации и необоснованные требования друг к другу тоже могут вызвать стресс.

Личностные факторы. Работа представляет собой основной аспект жизни большинства людей, но, несомненно, каждый участвует во многих видах деятельности, не связанных с организацией. Эти частные события также будут потенциальной причиной стресса, что может привести к пониженным результатам работы. В таблице представлена шкала, где отмечено относительное значение стресса, вызванного широко распространенными жизненными событиями. Томас Холмс и Ричард Раэ, разработавшие эту шкалу, пришли к выводу, что люди, набравшие более 300 баллов, почти на 80% подвержены риску испытать чрезмерный физиологический или психологический стресс. Следует отметить, что положительные жизненные события, например повышение по службе или значительное увеличение дохода, могут вызвать такой же стресс, как и отрицательные, или даже больший.

Шкала оценок социальной адаптации

|  |  |
| --- | --- |
| Жизненное событие | Среднее значение |
| 1. Смерть супруга (или супруги)
 | 100 |
| 1. Развод
 | 73 |
| 1. Раздельное жительство супругов по приговору суда
 | 65 |
| 1. Содержание в тюрьме или ином исправительном заведении
 | 63 |
| 1. Смерть близкого родственника
 | 63 |
| 1. Серьезное телесное повреждение или болезнь
 | 53 |
| 1. Вступление в брак
 | 50 |
| 1. Увольнение с работы
 | 47 |
| 1. Восстановление отношений с супругом (или супругой)
 | 45 |
| 1. Уход на пенсию
 | 45 |
| 1. Крупные перемены в здоровье или поведении члена семьи
 | 44 |
| 1. Беременность
 | 40 |
| 1. Сексуальные затруднения
 | 39 |
| 1. Появление нового члена семьи (например, рождение, усыновление, приезд старшего родственника и т.п.)
 | 39 |
| 1. Крупная перестройка в бизнесе (например, слияние, реорганизация, банкротство и т.д.)
 | 39 |
| 1. Крупные изменения финансового положения (например, стало гораздо хуже или гораздо лучше, чем обычно)
 | 38 |
| 1. Смерть близкого друга
 | 37 |
| 1. Переход на совершенно иной вид работы
 | 36 |
| 1. Резкое изменение количества споров по поводу воспитания детей, личных привычек и т.д. (например, их стало больше или меньше, чем обычно)
 | 35 |
| 1. Получение закладной на сумму более 10 тыс. долл. (например, покупка дома, фирмы и т.д.)
 | 31 |
| 1. Потеря права выкупа закладной ил погашения ссуды
 | 30 |
| 1. Крупные перемены в служебном положении (повышение, понижение, переход на аналогичную должность)
 | 29 |
| 1. Уход сына или дочери из дома (например, вступление в брак, поступление в колледж и т.д.)
 | 29 |
| 1. Натянутые отношения с родней мужа или жены
 | 29 |
| 1. Выдающиеся личные достижения
 | 28 |
| 1. Начало и прекращение женой работы вне дома
 | 26 |
| 1. Начало или прекращение официального образования
 | 26 |
| 1. Резкие изменения жизненных условий (например, постройка нового дома, перестройка, ухудшение жилища или ближайшего района)
 | 25 |
| 1. Пересмотр личных привычек (одежды, манер, связей и т.д.)
 | 24 |
| 1. Трудные отношения с боссом
 | 23 |
| 1. Серьезные изменения времени работы
 | 20 |
| 1. Изменение местожительства
 | 20 |
| 1. Переход в новую школу
 | 20 |
| 1. Крупные изменения в типе и продолжительности отдыха
 | 19 |
| 1. Резкие изменения в религиозной активности (например, значительно больше или значительно меньше, чем обычно)
 | 19 |
| 1. Резкие изменения в общественной активности (например, посещение клубов, дансингов, кинотеатров, знакомых и т.д.)
 | 18 |
| 1. Получение закладной или ссуды менее 10 тыс. долл. (например, покупка автомобиля, телевизора, холодильника и т.д.)
 | 17 |
| 1. Серьезные изменение в привычках сна (значительно большее или меньше сна, изменение времени сна)
 | 16 |
| 1. Резкое изменение числа встреч членов семьи (например, значительно больше или меньше, чем обычно)
 | 15 |
| 1. Резкое изменение привычек прима пищи (значительно большее или значительно меньшее колличество или совсем другие часы приема пищи или окружение)
 | 15 |
| 1. Отпуск
 | 13 |
| 1. Рождество
 | 12 |
| 1. Небольшие правонарушения (например, безбилетный проезд, переход улицы в неустановленном месте, нарушение общественного порядка и т.д.)
 | 11 |

## 2.2 Стресс в работе менеджера по персоналу

Человек, постоянно работающий с людьми, часто подвергается стрессам на рабочем месте. Все люди разные, и у всех разное мировоззрение и отношение к жизни, а, следовательно и к работе. Стрессовые ситуации случаются на рабочем месте практически каждый день, частота этих ситуаций зависит от количества сотрудников. Как говорилось выше стрессовые ситуации состоят из множества факторов. Менеджеру по работе с персоналом в первую очередь нужно быть стрессоустойчивым человеком, выбрать наиболее подходящий стиль управления, как для себя, так и для существующего персонала.

Стрессовая ситуация начинается уже с собеседования, именно во время беседы можно получить много информации о человеке нанимающемся на работу. Собеседование – это стресс для обеих сторон, принимающих в нем участие, основной задачей менеджера является отследить насколько человек подвержен стрессу, и может ли он с ним бороться.

Работа человека занимает большую часть его жизни, поэтому основные эмоции, как положительные, так и отрицательные, сотрудники иногда проявляют именно на рабочем месте, основная задача менеджера грамотно выходить из таких ситуации с наименьшими потерями. Недовольство сотрудников может иметь очень большое количество причин, таких как:

1. Заработная плата;
2. Продолжительность рабочего дня, график работы;
3. Занимаемая должность;
4. Невостребованность в коллективе;
5. Отсутствие творчества в работе.

Все эти недовольства в итоге могут вылиться в стрессовую ситуацию. Главной задачей менеджера по управлению персоналом создать комфортную психологическую обстановку в коллективе, проводить собрания, где каждый сотрудник может выразить свои недовольства, по итогам которого можно проводить мероприятия по снижению возникновения стрессовых ситуаций в коллективе.

# 3. Способы управления стрессовыми ситуациями

Идеальным будет такое положение, когда производительность находится на возможно более высоком уровне, а стресс – на возможно более низком. Чтобы достичь этого, руководители должны научиться справляться со стрессом в самих себе. В примере шкалы оценок социальной адаптации обсуждается вопрос о том, как руководители могут помочь снизить уровень стресса своих сотрудников. Люди, страдающие от чрезмерного стресса на работе, могут попытаться применить следующие методы.

## 3.1 Как управлять собой

- Разработать систему приоритетов в своей работе. Оценить свою работу следующим образом: «должен сделать сегодня», «сделать позднее на этой неделе» и «сделать, когда будет время».

- Научиться говорить «нет», когда достигнут предел, после которого вы уже нельзя взять на себя больше работы. Объяснять своему начальнику, что понимаете важность задания. Затем описывать конкретные приоритетные работы, над которыми в настоящее время работаете. Если он настаивает на выполнении нового задания, спросите, какую работу отложить до завершения нового задания.

- «Налаживать особенно эффективные и надежные отношения с вашим боссом. Понимать его проблемы и помогать ему понять ваши. Научить босса уважать приоритеты, рабочую нагрузку и давать обоснованные поручения».

- Не соглашаться с вашим руководителем или кем-либо, кто начинает выставлять противоречивые требования (конфликт ролей). Объяснять, что эти требования тянут вас в противоположных направлениях. Попросите устроить совещание со всеми заинтересованными сторонами, чтобы выяснить вопрос. Не занимать обвинительно-агрессивную позицию; просто объясните, какие конкретные проблемы создают для вас противоречивые требования.

- Сообщайте своему руководителю или сотрудникам, когда вы почувствуете, что ожидания или стандарты оценки не ясны (неопределенность ролей). Скажите им, что вы несколько не уверены относительно ряда конкретных, связанных с заданием вопросов и хотели бы иметь возможность обсудить эти вопросы с ними.

- Обсуждать чувство скуки или отсутствие интереса к работе со своими руководителем. Еще раз учтите, не следует становиться в положение жалующегося. Объясните, что вы сторонник выполнения требующей отдачи сил работы и хотели бы иметь возможность принять участие в других видах деятельности.

- «Находить каждый день время для отключения и отдыха. Как утверждали Томас Холмс и Ричард Раэ: закройте дверь на пять минут каждое утро, поднимите и обоприте на что-нибудь ноги, полностью расслабьтесь и выбросите работу из головы. Обратитесь к приятным мыслям или образам, чтобы освежить мозг… Уходите время от времени из конторы, чтобы сменить обстановку или ход мыслей. Не обедайте там и не задерживайтесь подолгу после того, как вам следовало бы уже идти домой или заняться другой работой.

## 3.2 Как управлять другими

Чтобы управлять другими, достигая высокой производительности труда и низкого уровня стресса, предлагается следующее.

- Четко описывать конкретные зоны полномочий, ответственности и производственных ожиданий. Использовать двухстороннюю коммуникацию и информацию своих подчиненных.

- Использовать стиль лидерства, соответствующий требованиям данной ситуации.

- Обеспечивать надлежащие вознаграждения за эффективную работу.

- Выступать в роли наставника по отношении к подчиненным, развивая их способности и обсуждая с ними сложные вопросы.

- Оценивать способности, потребности и склонности работников и пытаться выбрать объем и тип работы для них, соответствующий этим факторам. Как только они продемонстрируют успешные результаты при выполнении этих заданий, повысить им рабочую нагрузку, если они того желают. В подходящих случаях делегировать полномочия и ответственность.

- Разрешать работникам отказываться от выполнения какого-либо задания, если у них есть для этого достаточные основания. Если необходимо чтобы они выполнили это задание, объяснить, почему это нужно, и установить приоритеты в их работе, чтобы дать им необходимое время и ресурсы для выполнения дополнительного задания.

К другим факторам, связанным с понижением вероятности стресса, относятся соблюдение надлежащего режима питания, поддержание себя в форме с помощью физических упражнений и достижение общего равновесия в жизни. В таблице приведены различия между стрессовыми и нестрессовым стилями жизни:

Сопоставление стрессового и нестрессового стилей жизни

|  |  |
| --- | --- |
| Стрессовый стиль жизни | Нестрессовый стиль жизни |
| Испытывает хронический, неослабевающий стресс | Допускает наличие «творческого» стресса в определенные периоды напряженной деятельности |
| Попадает в одну или несколько непрекращающихся стрессовых ситуаций | Имеет «пути спасения», позволяющие хотя бы временно отстраниться и расслабиться |
| Тяжело преодолевает стрессовые межличностные отношения (например, трудности в семье, осложнение отношений с супругой, любовницей, боссом, сотрудниками) | Отстаивает собственные права и потребности; устанавливает низкострессовые отношения взаимного уважения; тщательно выбирает друзей и завязывает взаимоотношения, которые являются ободряющими и спокойными |
| Участвует в неинтересной, скучной, раздражающей или иным образом неприятной и неблагодарной работе | Участвует в интересной, благодарной, стоящей работе, которая обеспечивает подлинное вознаграждение |
| Испытывает постоянную нехватку времени; слишком много нужно сделать за данный отрезок времени | Сохраняет стимулирующую рабочую нагрузку, где периоды перегрузки и кризисов уравновешиваются периодами «передышки» |
| Беспокоится по поводу потенциально неприятных наступающих событий | Уравновешивает опасные события полезными целями и положительными событиями, к которым следует стремиться |
| Обладает пагубными для здоровья привычками (например, в питании, курит, выпивает, испытывает недостаток физических упражнений, в плохой физической форме | Сохраняет хорошую физическую форму, хорошо питается, очень редко употребляет алкоголь и табак или совсем не употребляет |
| Поглощен одним видом жизненной деятельности (например, работой, общественной деятельностью, зарабатыванием денег, одиночеством или физической деятельностью) | Вкладывает энергию в различные виды деятельности, что в целом приносит чувство удовлетворения (например, в работу, общественную деятельность, отдых, уединение, культурные мероприятия, семью и близких знакомых) |
| Считает, что трудно просто «хорошо провести время», расслабиться и насладиться какой-нибудь кратковременной работой | Находит удовольствие в простой деятельности, не чувствуя необходимости оправдывать наигранное поведение |
| Воспринимает отношения между полами как неприятные, неблагодарные или общественно-«запрограммированные» (например, путем интриг, стремления «заманить») | Наслаждается полной и кипучей сексуальной жизнью, прямо выражая свой «сексуальный аппетит» |
| Воспринимает жизнь как серьезную, трудную ситуацию; страдает отсутствием чувства юмора | Наслаждается жизнью в целом; может смеяться над собой; имеет хорошо развитое чувство юмора |
| Соглашается с выполнением угнетающих, неблагодарных социальных ролей | Проводит жизнь относительно свободную от ролей; способен выражать естественные потребности, желания и чувства без оправдания |
| Воспринимает тяжелые и стрессовые ситуации пассивно; страдает молча | Настойчиво пытается изменить по возможности напряженные ситуации; пересматривает невозможные для выполнения в сроки; избегает ненужных напряженных ситуаций; эффективно распределяет время |

Пример 1:

Менеджер может стать для подчиненного лучшей защитой от стресса.

Многих менеджеров обвиняли в том, что они были причиной расстройства здоровья у подчиненных, и восхваляли многих благожелательных супругов и утешителей при стрессе. Однако результаты многих исследований оспаривают правильность обоих стереотипов: менеджер может стать существенной защитой против стресса, в то время как, по утверждению некоторых исследований, поддержка семьи может только ухудшить дело.

Результаты дают надежду на изменение восприятия связей между работой, семьей и стрессом.

Надежный менеджер защищает своих подчиненных от ненужных проблем. Например: если в подразделении фирмы назревают перемены в высших эшелонах власти, нет никакой необходимости, чтобы работник услышал об этом прежде, чем это произойдет.

Если работник застрял на какой-нибудь проблеме, менеджер может сказать, чтобы тот отложил ее на время, или засыпать вопросами, которые заставили бы подумать об этой проблеме с других сторон.

Эти простые решения, конечно, не могут сгладить любые испорченные отношения между начальником и подчиненным.

# Заключение

стресс напряжение фрустрация эмоциональный

Можно ли жить без стресса?

Нет, без стресса жить невозможно и даже вредно. Значительно труднее попытаться решить проблему: “Как жить в условиях стресса?” Однако стрессоры бывают разными: стрессор – друг, приносящий огромную пользу нашему здоровью, стимулирующий творческую деятельность; стрессор – от которого можно легко отмахнуться и через час-другой попросту забыть или вспомнить с усмешкой и чувством некоторого неудовлетворения. Но встречается (и значительно чаще, чем нам бы хотелось) стрессор – враг, наносящий страшные удары по самым жизненно важным органам.

Стресс дезорганизует деятельность человека, нарушает нормальный ход его поведения. Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека. Они представляют собой главные “фактора риска” при проявлении и обострении таких заболеваний, как сердечно-сосудистые и заболевания желудочно-кишечного тракта.

Некоторые жизненные ситуации, вызывающие стресс можно предвидеть. Например, смену фаз развития и становления семьи или же биологически обусловленные изменения в организме, характерные для каждого из нас. Другие ситуации неожиданны и непредсказуемы, особенно внезапные (несчастные случаи, природные катаклизмы, смерть близкого человека). Существуют еще ситуации, обусловленные поведением человека, принятием определенных решений, определенным ходом событий (развод, смена места работы или места жительства и т.п.). Каждая из подобных ситуаций способна вызвать душевный дискомфорт.

В этой связи человеку необходимы хорошие адаптационные способности, которые помогут пережить самые тяжелые жизненные ситуации, выстоять в самых жестких жизненных испытаниях. Эти адаптационные способности мы и сами можем в себе воспитать, и совершенствовать с помощью различных упражнений.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Майкл Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури (перевод с английского). Москва издательство «Дело» 1998г.

2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник – 3-е изд. – м.: Гардарики, 2004. – 528с.

3. Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2004. – 504с.

4. М.М. Максимцов, А.В. Игнатьева, М.А. Комаров и др.: Под редакцией М.М. Максимцова, А.В. Игнатьевой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999 – 343с.

5. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник 3е издание перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ 2003г. – 501с.

6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента. Учебное пособие.: Минск 2003 г.

7. Стресс жизни: Сборник./Составители: Л.М. Попова, И.В. Соколов (О. Грегор. Как противостоять стрессу. Г. Селье Стресс без болезней) – Спб, ТОО «Лейла», 1994. – 348 с