

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

БУХАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

«Социально-экономический» факультет

РЕФЕРАТ

по дисциплине: Менеджмент

на тему: «Управление стрессом в организации»

Выполнил:

студент 3-3 ИКТ-12
Нарзуллаев М.

Бухара 2014

ТЕМА: УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ В ОРГАНИЗАЦИИ

План:

Введение

1. Понятие и источники стресса
2. Последствия стресса
3. Модель стресса
4. Стратегия управления стрессом

Заключение

Список использованной литературы

ВВЕДЕНИЕ

Эффективное функционирование организации, обеспечение конкурентоспособности выпускаемой продукции или оказываемых услуг зависит от результативной слаженной деятельности каждого из бизнес-секторов: производства, финансов, материально-технического обеспечения, маркетинга и персонала.

Для создания развитой среды в коллективе, способствующей формированию делового сотрудничества и переход от межличностных отношений к отношениям деловым важны различные аспекты. Одним из основных аспектов является стресс, испытываемый на рабочем месте.

Стресс в современном обществе стал одной из глобальных проблем. Причем значительная часть ситуаций, вызывающих нервное напряжение, связана именно с работой, профессиональной деятельностью.

Стресс - серьезная помеха успешному ведению бизнеса. Стрессовые ситуации могут возникнуть в компании по разным причинам, но чаще всего - из-за стиля менеджмента в компании. При современном темпе жизни для того, чтобы оставаться конкурентоспособными, многие специалисты сознательно вынуждены подвергать себя перегрузкам, что ведет к нервному и физическому истощению. Важной задачей для современной организации в условиях рыночной экономики является предоставление работникам общедоступной социально-психологической помощи, профилактика стрессов и уменьшение социальной напряженности на работе.

Предметом исследования является производственные стрессы и методы управления ими.

Целью работы является исследование управления стрессами в организации.

Данная цель определяет следующие задачи:

- . исследовать теоретические основы управления стрессом
- . исследовать особенностей организационного стресса и факторов его возникновения.

1. Понятие и источники стресса

Стресс в последнее время становится все более распространенным явлением. Данный термин стал одним из самых популярных и превратился в источник вполне оправданного беспокойства руководителей компаний. Это один из самых «дорогостоящих» видов издержек фирмы, негативно воздействующий как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании.

Стресс (от англ. stress — давление, напряжение) — термин, используемый для обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия. Это общий термин, применимый ко всем испытываемым индивидами формам давления. Стресс — динамичное состояние, обусловленное наличием трудностей или препятствий, осложняющих достижение желаемых результатов. Демонстрацией стресса являются физиологические, психологические и поведенческие реакции, вызванные первичной познавательной оценкой ситуации.

Стресс — адаптивная реакция, опосредованная индивидуальными различиями и/или психологическими процессами, которая является ответом на любое внешнее воздействие, ситуацию или событие, предъявляющие к человеку повышенные требования психологического и/или физического характера.

Согласно теории стрессов Г. Селье, стресс рассматривается как постоянное состояние напряженности человеческой психики, вызванное большим или меньшим несоответствием стиля жизни человека способам реагирования на него нервной системы.

Первоначальное понятие «стресс» возникло в физиологии для обозначения неспецифической реакции организма в ответ на любое неблагоприятное воздействие, т. е. обеспечения мобилизации психофизиологических ресурсов организма для адаптации в трудных условиях. Позднее понятие «стресс» стало использоваться для описания

состояния индивида в экстремальных условиях на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях. Особенно популярным термин «стресс» стал в начале 40-х гг. XX в., после того как его употребил в своих работах врач-физиолог Г. Селье (1936 г.).

Менеджер постоянно находится в состоянии нервного напряжения, что разрушающе действует на его здоровье. Согласно исследованиям психологов частота возникновения стрессовых ситуаций в его деятельности составляет примерно 6–7 баллов по десятибалльной шкале

О том, что стрессы стали бедой очень и очень многих, говорят исследования, проведенные недавно в этой сфере. Результаты этих исследований свидетельствуют, что причиной стресса в 61% случаев являются служебные проблемы, семейные переживания и финансовые трудности, 22% случаев вызваны причинами «психологического характера», а 7% — серьезными заболеваниями. При этом скрыть свое стрессовое состояние практически невозможно.

Стресс на рабочем месте может быть вызван высоким уровнем требований и низким уровнем контроля над процессом труда. Он связан, прежде всего, с изменениями, которые вызывает взаимодействие людей и их работы. Стресс — это результат взаимодействия человека и внешней среды. Он охватывает не только эмоциональную и психологическую, но и физическую сферу человека. Стрессовые факторы находятся как в окружающей человека действительности, так и в его психологическом окружении. Различают рабочие и нерабочие факторы, которые могут являться источниками стресса.

Стрессовые факторы находятся как в окружающей человека действительности, так и в его психологическом окружении. Все источники стресса могут быть условно разделены на три большие группы:

- внешние факторы;
- факторы, зависящие от организации;
- факторы, зависящие от самого работника.

Внешние факторы – это, например, вооруженные конфликты и столкновения, усиление экономической и политической нестабильности в обществе, инфляция, увеличение безработицы.

Факторы, зависящие от организации, представляют собой весьма многочисленную группу, которая в свою очередь может быть разделена на следующие подгруппы:

- характер выполняемой работы (сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума, освещенность и т.п.);
- нечеткое распределение ролей (несоответствие формально установленных и реальных требований к поведению работников, ролевой конфликт);
- отношения в коллективе (отсутствие поддержки, проблемы с общением);
- организационная структура (например, матричная структура организации, предполагающая двойное подчинение, нередко является потенциальным источником стресса для работника, вынужденного одновременно выполнять распоряжения двух руководителей);
- стиль управления (методы неоправданного давления и угроз, сопровождающиеся чувством беспокойства, страха, угнетенным состоянием).

Факторы, зависящие от самого работника, — это личностные проблемы, а также специфические качества и черты характера самих работников.

Кроме того, к числу факторов, способствующих или напротив препятствующих возникновению стресса, могут быть отнесены:

- опыт работы;
- восприятие;
- поддержка коллег, друзей и родственников;
- активные попытки повлиять на ситуацию в целях ее улучшения;
- степень агрессивности.

Опыт работы. Говорят, что опыт является лучшим учителем; он же может быть и достаточно сильным фактором, препятствующим стрессу. Как

правило, чем дольше работают сотрудники, тем лучше они адаптируются к условиям работы в организации, более успешно преодолевают трудности и устраняют препятствия в работе.

Восприятие. Работники очень часто воспринимают ситуацию не такой, как она есть на самом деле, а такой, какой она им кажется в данный момент. Например, предстоящее увольнение в связи с сокращением штатов один работник может воспринимать как жизненную трагедию, а другой — оптимистически, рассчитывая быстро устроиться на новую работу или создать свое собственное дело.

Естественно, что поддержка коллег, друзей и родственников помогает снимать напряжение и преодолевать стрессы. Особенно это важно для тех людей, которые в соответствии с теорией мотивации Мак-Клелланда имеют ярко выраженную потребность во взаимопонимании, дружбе и общении.

Активные попытки повлиять на ситуацию в целях ее улучшения (поведение, направленное на преодоление возникших трудностей и препятствий), как правило, в большей мере способствуют предупреждению стресса и снижению его уровня, чем пассивная позиция выжидания и невмешательства в создавшуюся ситуацию.

Для оценки уровня стресса и причин его возникновения необходимо иметь в виду, что стресс имеет тенденцию накапливаться. Иногда сама по себе довольно незначительная причина, дополняя уже накопленный уровень стресса, может явиться той самой «последней каплей», после которой наступают крайне негативные последствия. Именно поэтому, анализируя стресс, необходимо принимать во внимание всю совокупность причин и обстоятельств, предшествующих его возникновению и обусловивших те или иные последствия стресса.

2. Последствия стресса

Стресс может проявлять себя по-разному. Условно симптомы стресса могут быть разделены на три основные группы:

- физиологические;
- психологические;
- поведенческие.

Физиологические симптомы стресса — это повышение кровяного давления, возникновение и обострение сердечно-сосудистых заболеваний и хронической головной боли и т.д. Механизм влияния стресса на физическое состояние человека до конца не изучен. Однако, безусловно, его воздействие на все жизненные функции и здоровье человека гораздо более сильное, чем было принято считать раньше.

Психологические симптомы стресса — это чувство неудовлетворенности, которое может проявляться в таких формах, как напряженность, беспокойство, тоска, раздражительность. Непосредственно связанными с работой факторами, которые наиболее часто вызывают психологические симптомы стресса, являются нечетко установленные трудовые обязанности и ответственность за их выполнение, а также однообразие в работе.

Поведенческие симптомы — это снижение производительности труда, неявки на работу, текучесть кадров, злоупотребление алкоголем и иные формы проявления стресса, негативно влияющие на количественные и качественные показатели работы.

Следует отметить, что в пределах допустимого уровня стресса работники нередко выполняют работу лучше, чем при отсутствии стресса: улучшается реакция, повышается скорость движений увеличивается интенсивность труда. Пребывание в состоянии легкого стресса может оказаться весьма полезным при необходимости, например, эффектного публичного выступления. Однако высокий уровень стресса и особенно длительное пребывание в стрессовом состоянии резко ухудшают показатели работы.

3. Модель стресса

Человек постоянно взаимодействует с окружающей средой, в которой находятся стрессовые факторы. Стресс может проявляться в психологических и поведенческих реакциях, природа же реакции зависит от индивидуальности человека. Некоторые более чувствительны к стрессу, другие используют защитный механизм, противостоя негативному влиянию окружения.

Стресс может иметь позитивное, оздоравливающее и развивающее влияние. Так же как тренировки укрепляют мускулы, некоторые виды стресса могут повысить иммунитет. Но стресс может и ослабить физическую и психологическую способность человека бороться со стрессовыми факторами. Средний уровень стресса ведет к увеличению производительности. При низком уровне стресса у человека нет стимулов совершенствоваться, так как его умственные и физические способности не задействованы в полной мере. Когда человек испытывает чрезмерный стресс, его ресурсы истощаются.

Стресс не возникает из вакуума: его основой является множество факторов, которые называют стрессовыми и которые объективно существуют в нашем окружении. Модель, представленная на рис.1, позволяет проанализировать различные факторы окружения человека, ведущие к проявлению стресса и появлению защитной реакции.

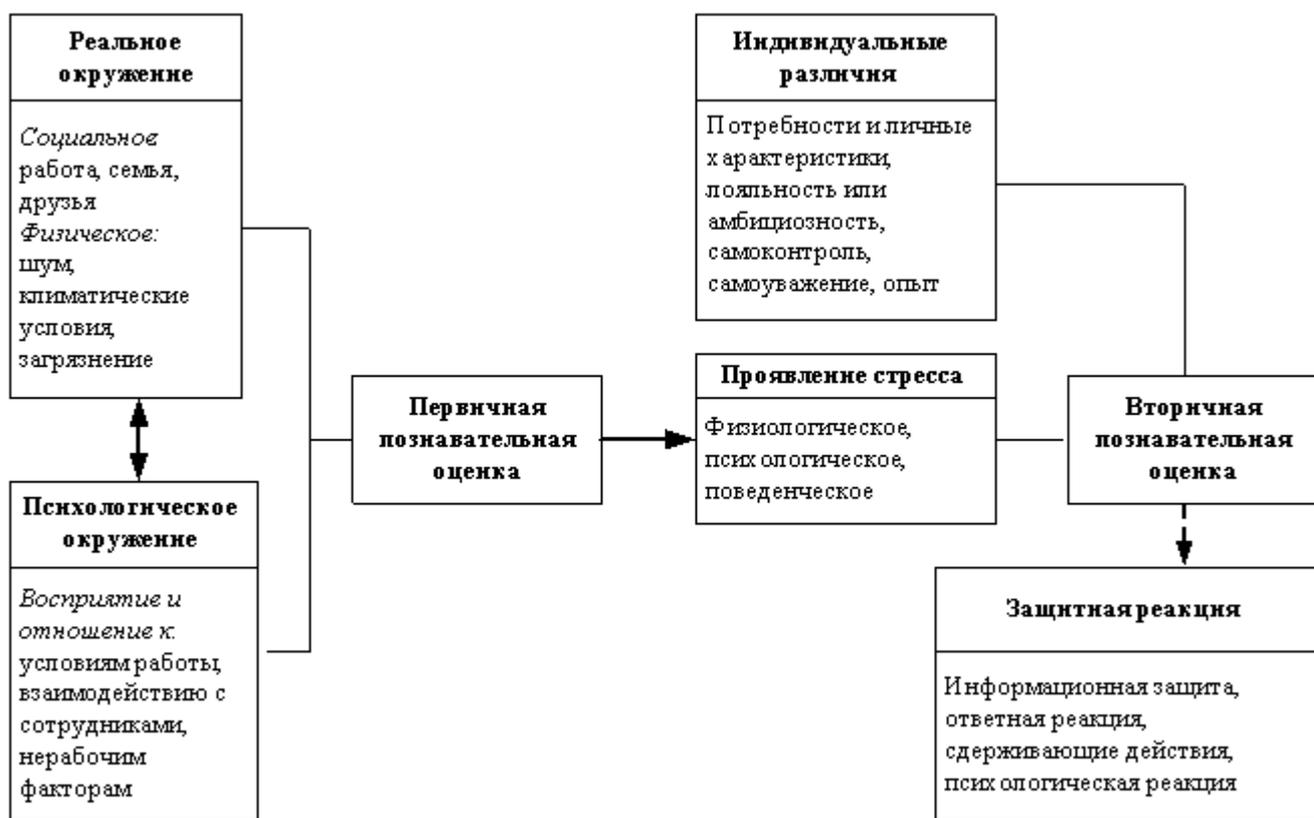


Рисунок 1. Модель стресса

4. Стратегия управления стрессом

Управление стрессом может осуществляться как на уровне организации, так и на уровне работника.

Управление стрессом на уровне организации может осуществляться по следующим взаимосвязанным направлениям:

- подбор и расстановка кадров;
- постановка конкретных и выполнимых задач;
- проектирование работ;
- взаимодействие и групповое принятие решений;
- программы оздоровления работников.

Подбор и расстановка кадров. Известно, что различные по характеру и содержанию работы в разной степени влияют на создание стрессовой ситуации. Кроме того, и работники по-разному реагируют на такого рода ситуации: одни подвержены стрессу в значительной, другие — в гораздо

меньшей степени. Поэтому при подборе и расстановке кадров эти факторы должны быть приняты во внимание, чтобы впоследствии избежать негативных экономических и социальных явлений.

Постановка конкретных и выполнимых задач, даже достаточно сложных, не только снижает опасность возникновения стресса, но и обеспечивает высокий уровень мотивации работников. Кроме того, позитивным фактором является постоянная обратная связь между руководителем и подчиненными относительно выполнения конкретных работ (например, оценка сроков выполнения и качества промежуточных этапов работы).

Проектирование работ будет эффективным лишь при наличии индивидуального подхода к каждому работнику.

Так, многие работники (особенно молодежь) предпочитают творческую работу, позволяющую принимать самостоятельные решения. Однако другим работникам выполнение однообразных рутинных операций, сохранение привычного темпа и методов труда приносят наибольшее удовлетворение в работе и помогают избежать стресса.

Взаимодействие и групповое принятие решений. Как уже отмечалось, стресс часто возникает в том случае, когда работник не имеет четко установленных задач, не знает, чего от него ждут в работе, на основе каких показателей и критериев будут оценены ее результаты. Если же работник участвует в обсуждении и принятии стоящих перед организацией (подразделением) задач, то создаются условия для самостоятельного планирования работы, развития самоконтроля и тем самым для предупреждения и развития стресса.

Программы оздоровления работников — это обеспечение полноценного питания сотрудников, занятий спортом, разнообразных форм проведения досуга, а также осуществление специфических программ поддержки (например, лиц, страдающих алкоголизмом).

Управление стрессом на уровне работника.

Не только общество и организация должны позаботиться об уменьшении потенциальных источников стресса — многое зависит от самого работника. Рекомендации, как избежать стресса, — простые, но достаточно надежные средства, способствующие предупреждению стресса. Как известно, предупредить негативное явление всегда легче, чем иметь дело с его последствиями. Наиболее распространенными рекомендациями относительно предупреждения стресса являются:

- умение правильно распределять свое время (например, составить список наиболее приоритетных задач, проанализировать затраты времени на выполнение различных видов деятельности, рационально использовать время и изыскивать дополнительные резервы времени);
- занятия спортом и физическими упражнениями;
- овладение навыками тренировки, техникой самогипноза и другими методами релаксации.

Многое зависит от самого работника и в плане создания благоприятных социальных факторов, способствующих предупреждению стресса. Это, в первую очередь, налаживание дружеских отношений в семье, создание атмосферы поддержки и доброжелательства в отношениях с друзьями и коллегами по работе.

Стрессы, которые имеют отношение к руководителям, характеризуются чрезмерным психическим или физиологическим напряжением.

Факторами физиологического стресса являются: чрезмерная физическая нагрузка, голод, шум, высокая или низкая температура, огонь, травма, болевые стимулы, операция, беспорядки, затрудненное дыхание, собственная болезнь.

Исследования показывают, что к физиологическим проявлениям стресса относятся язвы, гипертония, мигрень, боль в спине, артрит, астма, боли в сердце.

Психический стресс может быть двух видов: эмоциональный и информационный.

Первый возникает в ситуациях производственных неурядиц, опасений, тревог и т. д. Этот стресс вызывают: ситуации угрозы, опасности, обиды, грубость, зависть, измена, несправедливость, борьба за власть, неоправдавшиеся надежды, плохое обслуживание, денежные проблемы, вынужденное ожидание, предстоящий экзамен, смерть близкого человека, увольнение с работы, трудности с начальством, условия труда, ожидаемое повышение, финансовые трудности, получение значительного кредита, строительство собственного дома и многое другое.

Для менеджеров наиболее характерным является информационный стресс, который возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, с потоком обрушивающейся на него информации, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за последствия принятых решений.

Психологические стрессы вызываются, как правило, не каким-нибудь одним раздражителем, а серией мелких постоянных, каждодневных волнений. Психологические проявления включают раздражительность, потерю аппетита, депрессию и пониженный интерес к общению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

У современного человека стресс происходит больше всего из-за перегрузок на работе, когда он старается сделать все дела как можно лучше, но потом силы иссякают и он вопреки стараниям работает все хуже и хуже.

Стресс стал типичным явлением, сопутствующим человеку в созданных им самим условиях жизни. Существенно снижается работоспособность, ухудшается здоровье, увеличивается вероятность принятия ошибочных решений, провоцируются конфликтные ситуации. В связи с этим возникли и продолжают создаваться многочисленные технологии, направленные на защиту от воздействия стрессовых ситуаций. В этом и заключается стресс-менеджмент, то есть управление стрессом - это то, что нужно для полноценной жизни. Пытаться подавлять стресс - значит, бороться с самим собой. А вот научиться управлять им - значит создавать именно тот ресурс, который позволяет двигаться по жизни.

Сегодня, когда бизнес вступает в свою цивилизованно-корпоративную фазу, когда в основном все поделено, понятно по ценам, затратам, срокам и перспективам, стресс продолжает присутствовать и даже расти, потому что работать нужно еще сильнее и регулярнее. Это касается работников всех уровней, только у каждого стресс имеет свою специфику.

Сегодня стресс стал неотъемлемой частью современного рабочего места. Высокая конкуренция на рынке, быстро изменяющаяся внешняя среда, чрезмерные или недостаточные требования к подчиненным, неуверенность в рабочем месте, большой объем информации и необходимость интенсивно взаимодействовать с огромным количеством людей - стали теми основными стрессогенными факторами, которые приводят людей в организации к переутомлению и, как следствие, к стрессу. В наше время, характеризующееся невысокой культурой общения, значительной интенсификацией умственного труда, большими нервно-психологическими нагрузками, уменьшением роли физического труда, миллионы людей

довольно часто пребывают в стрессовом состоянии. Это состояние не только оказывает отрицательное воздействие на индивида, но и через его поведение способно влиять на других людей, с которыми он связан служебными отношениями, семейными узами и т.д. Актуальность работы заключается в негативном воздействии стрессов, которые создают проблему управления персоналом.

Таким образом, стресс присутствует в жизни каждого человека, так как наличие стрессовых импульсов во всех сферах человеческой жизни и деятельности несомненно, поэтому разработка системы стресс-менеджмента с учетом корпоративных особенностей и специфики деятельности ключевых сотрудников позволит компании создать крепкую сплоченную команду специалистов и повысить эффективность деятельности компании.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алавердов А.Р. Управление персоналом: учебное пособие. - М.: Маркет ДС, 2007
2. Андреева Г.М. Психология социального познания: Учебное пособие 2-е издание - М., 2010
3. Базаров Т.Ю. (ред.), Еремин Б.Л. (ред.) Управление персоналом: Учебник для вузов М.: ЮНИТИ, 2011
4. Брэddик У. Менеджмент в организации./ Пер. с англ.- М.: Дело, 2000. -
5. Виханский А.С., Наумов А.И. Менеджмент - М.:2003