

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 114 с., 11 рис., 11 табл., 42 источника, 4 прил.

Ключевые слова: Стресс, конфликт, стрессогенные факторы, эффективность труда, организационный стресс.

Объектом исследования являются методы управления стрессами в ООО «Империял».

Цель работы – Анализ системы управления стрессами в ООО «Империял».

В процессе выполнения бакалаврской работы проводились исследования методом валидных тестов и анкетирования.

В результате исследования были разработаны рекомендации по профилактике и преодолению профессионального стресса для работников ООО «Империял».

Степень внедрения: В компании ООО «Империял» были использованы рекомендации по профилактике и преодолению профессионального стресса, что позволило существенно снизить уровень стресса в условиях деятельности данной компании.

Определения

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Стресс (от англ. Stress – напряжение, нагрузка; состояние повышенного напряжения) – совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом).

Организационный стресс – психическое напряжение, которое связано с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в определенной организационной структуре (в организации или в ее подразделении), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах.

Стрессор – фактор, который вызывает состояние стресса. Неспецифический раздражитель или же воздействие, которое вызывает стресс.

Конфликт – более острый способ разрешения противоречий в целях, взглядах, интересах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки норм и правил.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. СТРЕССЫ В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ.....	7
1.1.Понятие стресса и его основные характеристики.....	7
1.2.Особенности организационного стресса и факторы его возникновения.....	10
1.3.Система управления стрессами в организации	16
1.4.Методы управления стрессами.....	19
1.5.Взаимосвязь стрессов с конфликтами в организации и управление ими.....	24
1.6.Последствия стресса для психики человека.....	37
2. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ В НЕФТЯНОЙ КОМПАНИИ «Империял».....	39
2.1.Общая характеристика компании «Империял».....	39
2.2.Анализ количественного и качественного состава работников «Империял».....	42
2.3.Анализ стрессовых ситуаций у работников «Империял».....	48
2.4.Теоретические предпосылки исследования.....	65
2.5.Классификация операторов по типу поведения в условиях стресса....	68
2.6.Анализ системы управления конфликтами в организации.....	80
3. Рекомендации по результатам исследования.....	91
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	94
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	98

ВВЕДЕНИЕ

Для создания развитой среды в коллективе, способствующей формированию делового сотрудничества и переход от межличностных отношений к деловым отношениям важны разные аспекты. Одним из главных аспектов является стресс, который испытывается на рабочем месте. В наше время стресс стал одной из глобальных проблем. Большинство ситуаций, вызывающих нервное напряжение, связаны именно с работой, профессиональной деятельностью.

Возникновение стрессовых ситуаций может произойти по разным причинам, но чаще всего – из-за стиля менеджмента в организации. Для того чтобы оставаться конкурентоспособными многие работники сознательно подвергают себя перегрузкам, что приводит к нервному и физическому истощению.

Актуальность темы. Стресс является главной социальной проблемой, которая имеет влияние на стабильность поведения в организации и жизнь общества в целом.

В последние годы для населения России значимость этой проблемы очень растет, это связано с процессами общественно-экономических изменений и настоящим экономическим кризисом. У современного человека стресс происходит чаще всего из-за переутомления на работе, когда он пытается выполнить работу лучше, но потом силы иссякают, и он начинает работать все хуже и хуже. Для человека стресс стал обычным явлением, поэтому существенно снижается работоспособность, ухудшается здоровье, возрастает вероятность принятия неправильных решений, провоцируются конфликтные ситуации. В связи с этим создаются различные технологии, направленные на защиту от воздействия стрессовых ситуаций. Предназначение стресс-менеджмента (т.е. управления стрессом) – это как раз то, что необходимо для полноценной жизни. Не нужно бороться с самим

собой, пытаясь подавить стресс, необходимо научиться им управлять. То есть создать ресурс, который поможет двигаться по жизни.

На данный момент стресс является неотъемлемой частью рабочего места. Его провоцируют: неуверенность в рабочем месте, большая конкуренция на рынке, интенсивно изменяющаяся внешняя среда, повышенные требования к подчиненным, большой объем поступающей информации, необходимость взаимодействовать с большим количеством людей... Все эти факторы приводят к переутомлению и, в итоге к стрессу.

На нефтяных предприятиях все чаще используются достижения научно-технического прогресса, что очень облегчает, но не исключает труд человека. Труд становится более значимым, растет цена ошибки специалиста. Эти факторы требуют введения термина «человеческий фактор». Даже одна ошибка работника может закончиться катастрофой, гибелью людей или банкротством организации. Любая деятельность в компании строго регламентирована должностными инструкциями, согласно которым работник выполняет определенные функции. Определить влияние на результат труда личных качеств, можно зная структуру функциональных обязанностей. Указанные обстоятельства способны определить насколько актуальна проблема рассмотрения стресса и стрессоустойчивости человека в экстремальных условиях его производственной деятельности, которая способна вызвать конфликты и противоречия, преодолеть которые необходимо при помощи профилактических мероприятий, которые изучены на основе природы стрессов. Особую актуальность при этом приобретают задачи, связанные с управлением производственным стрессом, в условиях реальной промышленной деятельности.

Суть проблемы – Социальные условия быстро меняются и стресс становится повседневным явлением, которое требует механизма разработки управления и научного осмысления.

Цель работы: проанализировать систему управления стрессами в нефтяной компании «Империял»

Основные задачи:

- рассмотреть понятие, основные характеристики стресса
- рассмотреть особенности и факторы возникновения стресса
- изучить взаимосвязь конфликтов и стрессов
- провести анализ воздействия стрессовых ситуаций на оперативный персонал компании «Империял»
- разработать рекомендации по управлению стрессами в компании «Империял»

Предметом дипломной работы является система управления стрессами в ООО «Империял»

Объект работы – методы управления стрессами в ООО «Империял»

Согласно основной гипотезе, управлять производственным стрессом можно только при наличии определенных знаний о зависимости возникновения ситуаций стрессового характера от совокупности производственных условий работы персонала.

1. СТРЕССЫ В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ

1.1 Понятие стресса и его основные характеристики

Стресс (от англ. Stress – напряжение, нагрузка; состояние повышенного напряжения) – совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом). [1]

Во время стресса обычные эмоции заменяются беспокойством, которое вызывает нарушения в физиологическом и психологическом плане. Это понятие ввел Г. Селье для того чтобы обозначить неспецифическую реакцию организма на любое неблагоприятное действие. Его изучения показали, что разные неблагоприятные причины – утомление, страх, обида, холод, болезнь, унижение и множество других факторов вызывают в организме однотипную комплексную реакцию не зависимо от того, какой именно раздражитель действует на него в этот момент. При этом раздражители могут и не существовать в реальности. Человек реагирует не только на действительную опасность, но и на угрозу или напоминание о ней.

Поведение человека в ситуации стресса отличается от аффективного поведения. Во время стресса человек может контролировать свои эмоции, анализировать всю ситуацию и принимать адекватные решения.

В наше время в зависимости от стрессового фактора выделяют разные виды стресса, которые ясно выражены физиологически и психологически. Психологический стресс разделяется на информационный и эмоциональный. Если человек не может справиться с задачей, не успевает принимать верные

решения в нужном темпе при высочайшей степени ответственности, т.е., когда появляется информационная перегрузка, может развиваться информационный стресс. Эмоциональный стресс появляется в ситуациях опасности, обиды и т.д. Г. Селье выделил в развитии стресса 3 этапа.

1. Реакция тревоги - фаза мобилизации защитных сил организма, которая повышает устойчивость по отношению к определенному действию. При этом происходит перераспределение резервов организма: решение главной задачи происходит за счет второстепенных задач.
2. Стадия сопротивляемости - стабилизации всех параметров, которые выведены из равновесия в первой фазе, и закреплены на новом уровне. Внешнее поведение недостаточно различается от нормы, все как будто налаживается, но внутренне идет перерасход адаптационных запасов.
3. Стадия истощения, может привести к значительному ухудшению самочувствия, так же к разным болезням и даже в некоторых случаях к смерти.

Этапы развития стрессового состояния у человека:

1. Возрастаение напряженности;
2. Собственно стресс;
3. Снижение внутренней напряженности.

Первый этап строго индивидуален своей продолжительностью. Одни люди могут завестись в течение 2-3 минут, а у других нарастание стресса может проходить на протяжении нескольких дней или даже недель. Но в любой ситуации, состояние и поведение человека, который попал в стрессовую ситуацию, меняется на отрицательный знак. Спокойный и сдержанный человек становится суетливым и раздражительным, или даже агрессивным и жестоким. А человек, в обычной жизни живой и подвижный, становится мрачным и неразговорчивым.

На первом этапе прекращается психологический контакт в общении, возникает отчуждение, дистанция в деловых отношениях с сотрудниками.

Люди прекращают смотреть друг другу в глаза, у них происходит резкое изменение предмета разговора: с содержательно-деловых моментов он переходит на личные выпады.

Самое главное заключается в том, что на первой стадии стресса у человека ослабевает самоконтроль: он постепенно утрачивает способность сознательно и разумно регулировать свое собственное поведение.

Второй этап развития стрессового состояния проявляется так, что у человека происходит потеря эффективного сознательного самоконтроля (полная или частичная). “Волна” деструктивного стресса способствует на психику человека отрицательно. Он может не вспомнить, что говорил и делал, или осознавать свои действия, довольно смутно, и не полностью. Большинство позже отмечают, что во время стрессового состояния они сделали то, что никогда бы не сделали в спокойной обстановке. Чаще всего все впоследствии очень жалеют об этом.

Второй этап, также как и первый, по своей продолжительности строго индивидуален – от нескольких минут и часов – до нескольких дней и недель. Потратив всю свою энергию, человек начинает чувствовать усталость, опустошение, и утомление.

Третий этап, человек останавливается и возвращается “к самому себе”, часто переживает чувство вины (“Что же я сделал”), и дает себе слово, что “этот кошмар” больше никогда не повторится. Но, к сожалению, через какое-то время стресс повторяется вновь. Причем, каждый человек имеет свой индивидуальный сценарий стрессового поведения (по частоте и форме проявления). Чаще всего этот сценарий может усвоиться в детстве, когда у родителей происходит конфликт на глазах у ребенка, вовлекая его в свои проблемы. Поэтому, кто-то переживает стресс, чуть ли не каждый день, но в небольшом количестве (не слишком агрессивно и без существенного вреда для здоровья окружающих). А кто-то – несколько раз в год, но чрезвычайно

сильно, полностью теряя над собой контроль и находясь как бы “в стрессовом угаре”.

Усвоенный стресс в детстве, может происходить не только по частоте и форме проявления. Также повторяется направленность стрессовой агрессии: на себя и на окружающих. Кто-то винит во всем самого себя и ищет, прежде всего, свои собственные ошибки. А кто-то обвиняет всех вокруг, но только не себя.

Стресс значительно воздействует на работу человека. Люди с разными особенностями нервной системы по-своему реагируют на однообразные психологические нагрузки. У одних людей наблюдается мобилизация сил, повышение активности и эффективности деятельности. Опасность, с одной стороны, подстегивает человека, заставляет его вести себя смело и мужественно. С другой стороны, стресс может вызвать разрушение деятельности, быстрое снижение ее эффективности, пассивность и общее торможение.

В стрессовой ситуации поведение человека зависит от многих условий, но, прежде всего от психологической подготовки человека, которая включает умение быстро оценивать обстановку, умение быстро ориентироваться в неожиданных ситуациях, волевую собранность и решительность, опыт поведения в похожих ситуациях.[2]

1.2 Особенности организационного стресса и факторы его возникновения

Организационный стресс – психическое напряжение, которое связано с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в определенной организационной структуре (в организации

или в ее подразделении), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах.[3]

Организационный стресс определен внутриорганизационными факторами трех уровней: групповое взаимодействие, личные характеристики персонала, организационная среда, а также внешними стресс-факторами. Иначе говоря, организационный стресс проявляется в напряжении адаптационных механизмов личности в ответ на определенную организационно-производственную ситуацию.

Так же к организационным стрессам можно отнести высокие профессиональные требования, ролевые конфликты, экстремальные условия деятельности для определенных профессий.

Главной причиной и общим признаком организационного стресса является присутствие внутреннего конфликта между требованиями со стороны организации, привлекательностью работы в ней, ожиданиями и реальными возможностями сотрудника. Главными поводами организационного стресса выступают слабости руководства и неудовлетворительный психологический климат. В последнем случае нарушается профессиональная взаимовыручка коллег. Поэтому возможность обсудить профессиональные проблемы, получить одобрение, поддержку и успокоения от понимания того, что коллеги переживают те же трудности, ограничена.

Выделяется ряд причин, которые усиливают возможность появления стрессов. Если руководитель будет знать их, он сможет организовать работу так, чтобы максимально уменьшить их воздействие.

1. К стрессу приводят особенности трудового процесса (высокие нагрузки, которые требуют концентрации усилий, сходство работы, надобность выполнить большинство самых разных действий, вследствие чего увеличивается темп деятельности, отсутствие времени для отдыха – всё это чаще всего приводит к физическому и психическому истощению).

Для того, чтобы этого избежать помогает разумная организация труда, при которой специалист не получает перегрузки, а периоды работы чередуются с отдыхом.

2. Очень высокая ответственность, которая возлагается на работника или руководителя (с этим фактором можно справиться при помощи психологических методов – людям свойственно преувеличивать опасности и необратимость каких-то неприятных событий, это нужно учитывать). Ни один человек не обходится без ошибок. Даже руководители, которые достигают высокие должности, делали когда-то ошибки. Важность не в том, чтобы не допускать ошибки, а в том, чтобы их признавать в нужное время и прилагать усилия для их исправления. Если самовнушение не помогает, и страх перед ошибкой остается очень сильным – нужно обращаться к психологу.
3. Неблагоприятная духовная обстановка в коллективе (может показаться на первый взгляд, что работа идет своим чередом, и все обязанности работников выполняются нормально). Тем не менее, качество работы действительно постепенно уменьшается. Проблема в том, что отношения в коллективе конфликтные, и работники не только перестают помогать, а в это время пытаются незаметно нанести друг другу ущерб.
4. В некоторых организациях руководители осознанно создают такие условия работы, из-за которых сотрудники будут соперничать друг с другом. Иногда бывает, что это делают для того, чтобы отвлечь внимание подчиненных от недостатков самого руководителя. В построении отношений на соперничестве есть смысл, соперничество – сильный повод для более высоких достижений. Но в итоге эта система приводит к утомлению и истощению работников, т.к. в состоянии борьбы ни один человек не может жить долгое время. В такой ситуации выигрывает самый выносливый, но даже он в скором времени начинает сдавать свои позиции. Это не означает, что от соперничества нужно

отказываться. Задача руководителя – обеспечить рациональный компромисс между двумя крайностями. Где можно обойтись без соперничества, без него нужно обходиться.

5. Очень маленькая нагрузка, которая вызывает беспокойство, тревожность и чувство безнадежности. Специалист, не получающий работы, которая соответствовала бы его возможностям, начинает сомневаться в своей ценности и положении в организации, и ощущает себя не вознагражденным.
6. Более секретной причиной стресса является конфликт ролей, появляется, когда к работнику предъявляются противоречивые требования. Чаще всего такая ситуация получается в результате нарушения принципа единоначалия: два руководителя могут дать работнику противоположные указания. Конфликт ролей появляется из-за разности между нормами неформальной группы, к которой принадлежит специалист и требованиями формальной организации (человек хочет чтобы его приняла группа и в то же время старается следовать требованиям руководства – чувствует беспокойство и напряжение).
7. Причина, обратная. Определяется в неопределенности ролей (ситуация, когда работник не совсем осознает то, что от него ждут), здесь требования уклончивы и неопределенны. Если человек не знает, что ему нужно делать, как это делать и как эти действия будут оценены – возникают беспокойство и тревожность.
8. Причина нередко: однообразная и неинтересная работа. Люди, у которых есть более интересная работа, менее проявляют беспокойство и они в меньшей степени подвержены физическим недомоганиям. Понятие интересной работы - относительно. То, что интересно одному, вряд ли будет неинтересно другому, следовательно, при разрешении стрессовой ситуации не стоит исходить из штампов.

9. Стресс может так же появиться как следствие плохих физических условий (высокая или низкая температура, плохое освещение, очень сильный шум).

Факторы, вызывающие стресс, можно разделить на следующие виды:

1. Организационные – факторы, связанные с положением человека в организации.
 - работа, не соответствующая уровню квалификации человека;
 - отсутствие перспективы роста;
 - внутренняя конкуренция;
 - плохие коммуникации;
 - плохие условия труда;
 - повышенные требования высшего руководства и т.п.
2. Внеорганизационные – факторы, которые связаны с воздействием внешней среды на человека, находящиеся за пределами организации
 - длительное отсутствие работы;
 - конкуренция на рынке труда;
 - экономический кризис в стране;
 - экологические и политические проблемы, неопределенность
3. Личностные – факторы, вызванные психологическими проблемами человека.
 - заниженная или завышенная самооценка;
 - эмоциональная неустойчивость;
 - нереализованные потребности и т.п.

Перед тем как приступить к мероприятиям, которые снимают симптомы стресса, следует понимать причины его возникновения, поскольку зачастую причиной организационных проблем оказываются внешние по отношению к личности факторы.

Человек постоянно взаимосвязан с окружающей средой, в которой существуют стрессовые факторы. Стресс может проявляться как в

психологических, так и поведенческих реакциях, природа реакции зависит от индивидуальности человека. Кто-то более чувствителен к стрессу, а кто-то использует механизм защиты, для того что бы противостоять негативному влиянию окружения.

Помимо негативного влияния стресса, он может развивать человека. Некоторые виды стресса повышают иммунитет. Но стресс так же может и ослабить физическую и психологическую способность человека бороться со стрессовыми факторами. Средний уровень стресса способствует увеличению эффективности труда. Так как при низком уровне стресса у человека нет стимулов для совершенствования, потому что его умственные и физические способности не задействованы в полной мере. При испытании чрезмерного стресса, ресурсы человека истощаются.

Стресс не возникает из пустоты: его основанием является большинство факторов, которые называют стрессовыми и которые объективно существуют в нашем окружении. Модель, представленная на (рис. 1.), позволяет проанализировать разные факторы окружения человека, которые ведут к проявлению стресса и появлению защитной реакции.



Рис.1. Модель стресса

1.3 Система управления стрессами в организации

Управление стрессами – это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью адаптации личности к стрессовой ситуации, овладения методами их нейтрализации всем персоналом организации и устранения источников стресса. [4]

Стресс носит в себе комплекс физических, химических и других реакций человека на стрессоры в окружающей среде, их действие выбивает из равновесия физиологические, а так же психические функции. Стресс может иметь для человека негативное и позитивное значение. Он в определенных условиях способствует мобилизации усилий работника на решение производственных задач или достижение личных целей. Из-за конфликтов большое заслуживает рассмотрение отрицательных сторон этого

явления. Стрессы неизбежны, так как являются частью жизни каждого. Особенно непредвиденные изменения на работе и в семье, могут вывести человека из равновесия и привести к несоответствию его состояния окружающей обстановке. Из-за такого несоответствия, в свою очередь, снижается уровень организованности, порождается утомление, пассивное отношение к работе, чувство опасности, ослабление умственных способностей, рост кровяного давления, нарушение трудовой дисциплины и т.п. Все это приводит к потерям в организации из-за увеличения количества несчастных случаев, роста текучести кадров, снижения качества работы, преждевременной смерти работников. Для того, чтобы избежать подобные потери, нужно обязательно установить причины стрессов, которыми являются стрессоры. В табл.1. приведена классификация стрессоров и их последствий. Для того, чтобы избежать страшных последствий стрессов нужно научиться справляться с ними, поэтому существуют методы для нейтрализации стрессов. С их учетом составляются индивидуальные программы нейтрализации стрессов. На уровне организации обучают работников способам расслабления и изменения поведения, выявления индивидуальных стрессов, проводят семинары.

Таблица 1. Классификация стрессоров и их последствий

Стрессоры		Последствия
Стрессоры в окружающей среде	Личные стрессоры	
Производственные: – перегрузки (недогрузки) – необъясненные перемены – изменение расписания – плохое оборудование Ролевые: – ролевой конфликт – ролевая неясность – ответственность за работников – недостаток поддержки – недостаток статуса Структурные: – слабая коммуникация – недостаток соучастия – неправильно построенная иерархия – Карьерные: – замедленное (слишком быстрое) – продвижение по службе – несправедливость – недостаток возможностей для продвижения – отсутствие необходимой подготовки Отношенческие: – отношения с: руководством – подчиненными – коллегами – клиентами – рабочими Внеорганизационные: – отношения в семье – состояние экономики – обстоятельства жизни – рост преступности – рост цен	– Потребности – Надежды – и достижения – Эмоциональная устойчивость – Гибкость – Толерантность – Неясности – Самооценка	Субъективные: – расстройство – переутомление – чувство тревоги – чувство вины Поведенческие: – опасность инцидента – «нехорошие» разговоры Когнитивные: – слабые решения – плохая сосредоточенность Физиологические: – высокое содержание холестерина – язвенная болезнь – сердечно-сосудистые заболевания Организационные: – прогулы – текучесть кадров – низкая производительность труда – неудовлетворенность работой

1.4 Методы управления стрессами

Методы преодоления стресса условно можно разделить на проблемно-ориентированные (изменение стрессора), комплексные, прямые и эмоционально-ориентированные (изменение отношения).

Стрессор – фактор, который вызывает состояние стресса. Неспецифический раздражитель или же воздействие, которое вызывает стресс.

Проблемно-ориентированные методы преодоления стресса эффективны в отношении стрессоров, которые мы можем изменить сами или на которые мы можем повлиять.

К ним относятся методы прямого действия на стрессор. Совокупность приемов прямого влияния на стрессор включает в себя методы проблемно – ориентированные (направленные непосредственно на сам стрессор), и методы эмоционально-ориентированные (направленные на оценку, реакцию, реагирование и т.п.). Это более эффективный, но и более сложный этап преодоления стресса.

Как можно определить случаи, когда, когда можно будет применить метод «прямого действия» на стрессор?

1. Оценить в чем заключается причина стрессовой ситуации. В неумении выполнить или в незнании? Задайте себе вопрос «во всех ли ситуациях развивается стрессовая реакция на этот фактор». Например: в присутствии всех ли лиц появляется неловкость публичного выступления, или только в присутствии определенных лиц. При недостатке умений выполнить – надо научиться преодолеть тревогу (навыки социального общения, уверенности в себе, обучение методам общения, методам принятия

решений и определения проблем), а при недостатке знаний – научиться, что следует делать.

2. Оценить способ изменения ситуации. В ситуациях, которые относятся к межличностным отношениям, нужно также учитывать последствия, которые могут появиться вследствие изменения этих отношений. Прямые действия, которые направленные на устранение источника стресса без соответствующих навыков могут обернуться вовсе неадекватным решением проблемы.

К неуправляемым стрессорам, которые неподвластны нашему поведению можно отнести условия, ситуации, людей и их поведение, которые мы не можем изменить, но которые являются для нас факторами стрессовой ситуации. Например, «очереди», «неудобно стоящий пассажир», «вечно обгоняющие водители», «давка на перроне» и т.п.

При таких ситуациях нужно понимать проблему и ее неуправляемость с нашей стороны. Это будет первый шаг к преодолению стрессовой ситуации. Иногда может хватить даже одного шага для того, чтобы стресс был преодолен. Необходимо понять, помогает ли раздражение или «назидание» в разрядении создавшейся ситуации. Как правило, нет. Негативные эмоции способны приводить к новым негативным эмоциям, питая сами себя. Но это совсем не значит, что если мы не в силах управлять данным стрессором, то мы даем возможность стрессору управлять нами. Если мы сможем в ответ на стрессор управлять своими эмоциями, то это значит, то, что мы можем контролировать свои эмоциональные реакции на него, даже если мы не сможем управлять стрессором.

Эти навыки относятся к эмоционально-ориентированным методам преодоления стресса. К более простым и эффективным для освоения методам можно отнести такие как:

1. Обучение прогрессирующей мышечной релаксации;
2. Метод глубокого дыхания;

3. Визуализация.

Помимо перечисленных факторов – стрессоров не маловажно знать факторы, которые могут вызвать стрессовую реакцию, но, по сути, не являются стрессорами, а появляются в результате нашей интерпретации фактора как стрессора.

На самом деле наша оценка стрессовой ситуации как определяется тем, что именно для нас значит, стрессор и как мы его оцениваем.

Огорчения и тревогу следуют не сами события, а то, как мы их для себя оцениваем. Самим источником стрессовой ситуации иногда может быть неадекватное убеждение (например, «Жизнь должна быть справедливой», «Я должен быть совершенен»). Педанты часто подвержены стрессу, так как ставят недостижимые цели.

Преодоление таких стрессоров относятся к, так называемым, когнитивным стратегиям. Изменение неадекватного убеждения, убеждения, что окружающие и мы должны соответствовать каким – то определенным стандартам зачастую является источником стрессовой реакции.

Как это предотвратить:

1. Отказаться от нерациональных убеждений, жестких и нереалистичных требований к себе и окружающим.
2. Обучение самовнушению (диалог с самим собой). Развитие позитивных преобладающих гнев и раздражение утверждений: например – «Не раздувай из мухи слона», «Я сделаю это со временем», «Я могу справиться, если составлю план», «Это не сложно», «Если это не получится, то я попытаюсь снова», «Я могу поздравить себя, если сделаю это».
3. Нежелательные мысли. Методы преодоления нежелательных мыслей требуют определённых знаний. Многие из них относятся к техникам самовнушения, которые освоены до состояния совершенства с использованием методов визуализации (зрительного представления)

наиболее труднопреодолимых стрессовых ситуаций. При овладении этим методом можно себя мысленно «заставить» остановиться в момент визуализации и сменить «декорацию». Даже самый простой метод самовнушения и само убеждение может помочь избавиться от нежелательных, навязчивых мыслей («Это не так страшно», «Сейчас я ничего не могу изменить», «Подумаю об этом завтра» и пр.).

Самооценка – это осмысление проблемы и выработка определенных навыков для управления стрессом. Это более эффективные методы управления стрессорами, так как она дает возможность осознанно формировать отношение, выбирать стиль поведения. Самооценка – это ключ к определению проблем, которые обусловлены стрессом. Методы самооценки могут быть совершенно разными, но не маловажно, чтобы все они соответствовали принципам: что я смогу изменить, что главное именно для меня. Для выполнения самооценки помогает ведение дневников. Все стрессоры записываются, так же регистрируются реакции на него, а после этого делается самоанализ и оценка: чтобы узнать, что можно было бы избежать и что для этого нужно и пр. Самооценка помогает осмыслить проблемы. Отработка навыков управления стрессом – то есть выработка умений рационального реагирования (релаксация, глубокое дыхание, самовнушение, когнитивные стратегии – отказ от иррациональных убеждений).

Черты характера, поведения, которые помогают преодолевать стрессоры:

- наличие социальных навыков общения и управления конфликтами;
- умение работать в коллективе, не брать всю работу на себя, считая, что другие сделают ее хуже;
- умение управлять своим временем;
- навыки межличностного общения;
- умение правильно распределять нагрузки и «планировать дела»;

- умение определить приоритеты при выполнении дел;
- умение рационально распределять ресурсы (людские, финансовые);
- не делать или стараться не делать несколько дел одновременно;
- умение выполнять все вовремя и не оставлять мелкие дела на «потом»;
- умение планировать домашнюю работу;
- умение использовать перерывы в работе для отдыха или переключения на другие проблемы уверенность в себе;
- умение распределить обязанности по дому между членами семьи;
- профессиональная компетентность;
- умение ставить конкретные достижимые и реальные цели, научиться «поощрять себя» за их выполнение;
- уверенность (но не самоуверенность) в поведении;
- честность и трудолюбие и т.п.

Главным стрессовым фактором может быть не один фактор или событие, а комплекс сложных, взаимосвязанных и переплетающихся факторов, которые в итоге формируют уровень социальной адаптации человека – то есть его способность сохранять равновесие и иметь достойное качество здоровья и жизни.

Примером может послужить приведенная ниже методика оценки уровня прогнозирования и социальной адаптации, связанных с ней расстройств и здоровья.

Что же может помочь определить ситуации, когда может быть использован метод «прямого действия» на стрессор?

- оценить свою способность изменить ситуацию. В ситуациях, которые относятся к межличностным отношениям, нужно принимать к сведению последствия, которые могут быть итогом изменения этих отношений. Прямые действия, которые направлены на устранение источника стресса без соответствующих навыков, могут обернуться весьма неадекватным решением проблемы – («Мастер на все руки» может

нанести вред себе, окружающим и прибору – цит. С. Гремлинг и С. Ауэрбах).

- оценить причину стрессовой ситуации. В неумении выполнить или в незнании? Спросите себя: «Во всех ли ситуациях развивается стрессовая реакция на этот фактор?» Например, в присутствии всех ли лиц возникает неловкость публичного выступления, или только в присутствии определенных лиц. При недостатке навыков выполнения – нужно научиться преодолеть тревогу (обучение методам определения проблем и принятия решений, навыки социального общения, уверенности в себе, методам общения), а при недостатке знаний – научиться, что надо делать.

1.5 Взаимосвязь стрессов с конфликтами в организации и управление ими

Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессов, которые имеют защитно-адаптационный характер, направленный на повышение устойчивости человека к воздействию неблагоприятных жизненных обстоятельств. Стресс, и в том числе реакция работников на конфликты по месту своей занятости, эмоциональные срывы в межличностных отношениях, которые вызываются бестактностью и грубостью сослуживцев, в первую очередь руководителей.

Конфликт – более острый способ разрешения противоречий в целях, взглядах, интересах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки норм и правил. Конфликты являются предметом изучения науки конфликтологии.

Причины конфликта – это факты, ситуации, явления, события, предшествующие конфликту и вызывающие его при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия.

Причины конфликтов раскрывают источники их возникновения и определяют динамику течения.

Развитие и возникновение конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов:

1. Объективных
2. Организационно – управленческих
3. Социально – психологических
4. Личностных.

Объективные и организационно – управленческие факторы носят объективный характер, а социально – психологические и личностные факторы носят характер субъективный.

Объективными причинами конфликтного взаимодействия считаются те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые приводят к столкновению их интересов, ценностей, мыслей и т. п.

- ограниченность ресурсов, которые распределяются, влечет недостатки в организации труда. В организациях ресурсы всегда ограничены, и руководство обязано грамотно распределять оборудование, материалы, человеческие ресурсы и финансы между разными группами сотрудников.

Различие в целях определяет принципиальность взглядов людей, противоречивый характер личностных систем убеждений и стиль их поведения. Различие целей исполнителей в системе управления часто создает противоречия между ними. Это вызвано сложностью структур управления, потому что подразделения практически самостоятельно формулируют задачи своей деятельности, которые со временем могут противоречить друг другу.

- ошибки управления – это неправильные решения, которые вызываются необоснованным выбором методов регулирования производственной деятельности, нерациональным распределением задач, необъективной оценкой результатов работы сотрудников и неумением квалифицированно решать вопросы социально-психологических программ трудового коллектива.

Повышение профессионально – культурного уровня руководителей через их владение практическими навыками, своевременное обучение, формирование рыночного мышления, обучения методами разрешения конфликтов в коллективе своевременно позволит определять «узкие» места и не дать возникнуть нежелательных конфликтов.

- слабая разработка нормативно – правовых процедур, отсутствует решение межличностных противоречий и объективных критериев оценки, стандартные способы защиты интересов работников – способствуют возникновению противоречий.
- отсутствие необходимости для нормальной жизнедеятельности благ (низкая заработная плата) определенно повышает уровень конфликтности в организациях и в обществе. Человек, находящийся в неблагоприятном положении и который не реализовал свой потенциал, более конфликтен по сравнению с теми, у кого подобные проблемы решены.

Катализаторами конфликтов в организации являются неудовлетворительные коммуникации, несовместимость сотрудников, плохая сплоченность трудового коллектива, невозможность нужного общения.

Только тогда объективные причины перерастают в источники реального конфликта, когда препятствуют реализации потребностей лица или коллектива и не удовлетворяют групповые или индивидуальные интересы.

Все приведенные причины могут привести к каждому из рассмотренных ранее видов конфликтов. Но все же существуют причины, которые довольно часто встречаются. Так, 75-80% межличностных конфликтов затрагиваются и порождаются материальными интересами отдельных работников, то есть ограниченностью ресурсов, подлежащих распределению, хотя внешне это может проявляться как несовпадение личных взглядов, характеров, моральных ценностей.

Конфликты между группой и личностью в основном обусловлены расхождением групповых и индивидуальных норм поведения.

Межгрупповые конфликты вызываются чаще всего расхождением во взглядах и интересах, эти различия зачастую сводятся к борьбе за ресурсы. Объективные условия определяют особенности деятельности для многих участников социального взаимодействия, но лишь для отдельных лиц, чьи интересы нарушены, они могут вызвать определенный конфликт.

Субъективные причины конфликтов вызваны прямым взаимодействием людей в процессе объединения их в социальные группы и индивидуально-психологическими характеристиками.

Главным образом это обусловлено искажением информации и значительными потерями в процессе коммуникации. Часто информация искажается через ее субъективное восприятие, нехватку времени, нечеткую и неправильную интерпретацию. Другая часть может намеренно удерживаться собеседником, если ему невыгодно сообщать об этом. Много информации в устной форме ее передачи в ходе разговора не усваивается из-за проблемы с быстрым пониманием или невнимательности.

- социально-психологическими факторами конфликтов является несбалансированное взаимодействие людей, психологическая несовместимость.

К возникновению социально-психологических конфликтов может привести непонимание людьми того, что во время обсуждения проблемы

противоположность позиций может быть вызвана не реально расхождением во взглядах оппонентов, а подходом к этой проблеме с разных сторон.

- личностные факторы конфликтов обусловлены особенностями психики человека (эгоцентризма, уровнем настойчивости, степени ее возбудимости, устойчивости к стрессам, самооценки и т. п.)

Нельзя пропускать тот факт, что в определенных ситуациях источником возникновения конфликта является сам руководитель и его действия, особенно если он склонен вносить в принципиальную борьбу мнений много «мелочей» и позволяет себе личные выпады, а также он является недоверчивым и злопамятным, всегда публично демонстрирует свои антипатии и симпатии.

Также причинами конфликта могут стать беспринципность руководителя, тщеславие и чванство, ложное понимание им единоначалия как неоспоримого принципа управления, грубость и резкость в обращении с подчиненными.

Многие конфликты могут возникнуть по вине руководителей, которые стремятся находить лазейки и обходить нормативные и директивные акты, продолжая незаметно все делать по-своему. Не проявляя должной требовательности к себе, они превыше всего ставят личный интерес и вокруг себя создают атмосферу вседозволенности. Несдержанность менеджера, неспособность правильно оценить ситуацию и найти правильный выход из нее, неумение учитывать и понимать образ чувства и мыслей других людей порождают конфликт.

Описанные типы субъективных и объективных причин конфликтов очень часто встречаются, однако они не исчерпывают всех возможных вариантов.

Управление конфликтом предполагает умение поддерживать его ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для группы, организации, межличностных отношений. Правильное управление

конфликтом может привести к его разрешению, то есть к устранению проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения деятельности. Управление конфликтом может определяться в достижении консенсуса, завершении, урегулировании, предотвращении, профилактике, ослаблении, подавлении, отсрочке и т. д.

Межличностное управление конфликтом рассматривается известной схемой К. Томаса (см. рис. 2.) , которая описывает разные стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от двух основных характеристик: степени сотрудничества в удовлетворении интересов других и степени настойчивости в удовлетворении собственных интересов. В терминологии Томаса это избегание, приспособление, конкуренция (подавление), компромисс и сотрудничество.



Рис.2. Основные стратегии поведения в конфликте

- адаптация: изменение поведения, сглаживание противоречий, перестройка своей позиции, отказ от собственных интересов;

- избегание: уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее;
- конкуренция: подавление, открытая борьба за свои интересы, соперничество, отстаивание своей позиции;
- компромисс: урегулирование разногласий путем взаимных уступок;
- сотрудничество: совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

Р. Вердербер и К. Вердербер предлагают 15 общих советов по управлению конфликтными ситуациями:

1. Внимание к партнеру по общению и предоставление возможности высказаться.
2. Доброжелательное отношение.
3. Естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника.
4. Участие, сочувствие и терпимость к слабостям.
5. Подчеркивание общности интересов, целей и задач. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.
6. Признание правоты собеседника там, где это действительно так.
7. Самоконтроль, выдержка и спокойный тон.
8. Обращение к фактам.
9. Немногословность, лаконичность и вербализация основных ключевых мыслей партнера.
10. Высказывание вслух и объяснение понимания проблемы, вопросы партнеру по ее проснению.
11. Возможность рассмотрения альтернативных решений.
12. Демонстрация заинтересованности в решении проблемы и готовности разделить ответственность за это.
13. Повышение значимости партнера.
14. Поддержание контакта вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения.

15. В случае агрессивной конфликтной ситуации постараться отключиться от нее. Поставить эмоциональный барьер («Защита!»).

Рекомендации для решения конфликта через сотрудничество:

1. Признайте наличие проблемы.
2. Опишите конфликт через:
 - поведение (Когда ты включаешь радио...)
 - последствия (...я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться на работе)
 - чувства (...испытываю беспокойство и досаду)
3. Старайтесь другому человеку не позволять менять тему разговора («У всех включено радио...»).
4. Предложите разумное решение на основе общих ценностей («У всех нас бывает время, когда необходимо сосредоточиться...»).
5. Прежде чем столкнетесь с другим человеком, продумайте, что сказать, чтобы выразить просьбу коротко и ясно («Что я должен сказать?»).

Большое значение в управлении конфликтами имеет ведение переговоров для того чтобы достичь взаимного согласия. Выдвигая определенные предложения по определенным проблемам, партнеры по переговорам ставят целью одновременное удовлетворение своих интересов и интересов других сторон. Результатом переговоров является план решения проблемы, выяснение доли участия партнеров в ее решении и взаимные обещания конкретных действий.

Участие в конфликтных ситуациях часто сопровождается усилением стрессового состояния человека. Конфликт представляет собой сложные отношения между оппонентами, отмеченные сильными эмоциональными переживаниями. Участие в конфликте предполагает затраты нервов, сил и эмоций, а это может привести к хроническому или разовому стрессу. Также неадекватное восприятие ситуации, которая происходит через стрессовое состояние одного из ее участников, достаточно часто приводит к конфликтам.

Стресс, как и конфликт, очень тесен с потребностями человека и невозможностью реализовать их, а это приводит к огромному усилению действия психологических механизмов защиты и физиологических возможностей.

Человек в состоянии стресса может совершить невероятные (по сравнению со спокойным состоянием) поступки: во время стресса в кровь выбрасывается большое количество адреналина, мобилизуются все резервы организма и возможности человека резко растут, но только на определенный промежуток времени.

Продолжительность такого периода и последствия для организма у каждого человека свои. В целом считается, что непродолжительный и небольшой стресс может быть даже полезным для выполнения работы и безвредный для человека, а значительный и длительный – может привести к разным нежелательным последствиям. По данным исследований физиологов, если стресс длится на протяжении месяца, года и уже стал причиной какого-либо заболевания, вернуть физиологические функции организма в норму практически невозможно.

В целом стресс – это явление достаточно обычное и распространенное. Незначительные стрессы безвредны и неизбежны, но чрезмерный стресс создает проблемы, как для лица, так и для организации в выполнении поставленных задач. Психологи считают, что люди все больше и чаще страдают от чувства собственной уязвимости, нанесенных ему обид, неуверенности в завтрашнем дне.

В результате подчиненный находится в состоянии внутриличностного конфликта, результатом чего является его стрессовое состояние. Если же подчиненный уверен в своей правоте и настаивает на ней, то непременно возникнет конфликт с начальником, следствием которого может послужить увольнение этого работника из организации.

Конфликтные ситуации нередко сопровождаются сильными эмоциями, которые переходят в стресс. Умелое управление стрессом помогает предотвратить конфликты, а в случае их возникновения - грамотно их решать.

Непродолжительный и небольшой стресс может не сильно влиять на человека, а длительный и значительный выводит из равновесия как психологические, так и физиологические функции, что отрицательно сказывается на работоспособности, здоровье, эффективности труда и отношений в коллективе (в таком случае его называют дистресс).

Факторы, вызывающие стресс - это воздействие на человека со стороны внутренней и внешней среды, что приводит его в стрессовое состояние. Основные факторы, влияющие на появление стресса человека в организации: внутриорганизационные, личные и организационные.

Организационные факторы определяются позицией индивида в организации, в том числе, плохими отношениями с сотрудниками, отсутствием работы, соответствующей его квалификации, отсутствием перспектив роста и наличием конкуренции на рабочих местах и др.

Рассмотрим примеры организационных факторов:

- недостаточные нагрузки сотрудника, по которым у работника нет возможности показать свою квалификацию в полной мере;
- недостаточно хорошее понимание работником своей роли и места в коллективе, производственном процессе;
- необходимость одновременного выполнения различных задач, не связанных между собой, но срочных.
- неучастие работников в управлении организацией, принятии решений по дальнейшему развитию деятельности организации в период резкой смены направлений ее активности;

Многие фирмы Запада имеют целые программы привлечения персонала к фирменным делам и разработки стратегических решений,

особенно при необходимости увеличения объема производства или улучшения качества изделий, выпускаемых.

Внутриорганизационные факторы вызывают возникновения стрессов в результате действия таких обстоятельств как:

- кризисное состояние экономики страны;
- конкуренция на рынке труда;
- отсутствие работы или длительный ее поиск;
- семейные трудности.

Личные факторы, вызывают состояние стресса, начинают действовать под влиянием нереализованных потребностей личности, заниженной или завышенной самооценки, эмоциональной неустойчивости, и т.д.

Существует достаточно большое количество разновидностей стрессов.

Хронический стресс предполагает наличие постоянной (или такой, что существует длительное время) значительной моральной и физической нагрузки на человека (постоянный успех, долгий поиск работы, выяснение отношений), в результате которой его физиологическое или нервно–психологическое состояние является очень напряженным.

Острый стресс - состояние человека после определенного явления или события, в итоге которого он потерял психологическое равновесие (ссоры с близкими людьми, конфликт с начальником).

Физиологический стресс появляется от физической перегрузки организма и воздействия на него вредных факторов окружающей среды (сильные запахи, недостаточная освещенность, повышенный уровень шума высокая или низкая температура в рабочем помещении).

Психологический стресс является следствием нарушения психологической устойчивости личности из целого ряда причин: оскорбленного самолюбия или работы не соответствующей его квалификации.

Информационный стресс возникает в ситуациях информационных перегрузок или от информационного вакуума.

Также сегодня выделяется так называемый «менеджерский тип стресса», он обусловлен многими причинами, которые связаны с деятельностью менеджеров и их взаимоотношениями с людьми в условиях сложных рыночных отношений.

При динамическом изменении окружающей среды и конъюнктуры рынка, возрастает конкурентная борьба, и поэтому нужно принимать оперативные адекватные управленческие решения, чтобы обеспечить устойчивого развития организации, и ее конкурентоспособности.

Управление стрессом может осуществляться как на уровне работника так и на уровне компании.

Управление стрессом на уровне компании может осуществляться по таким взаимосвязанным направлениям как:

- проектирование работ;
- Групповое взаимодействие и принятие решений;
- Расстановка кадров и их подбор;
- Постановка конкретных, реальных задач;
- Программы направленные на оздоровление работников.

Расстановка кадров и их подбор. Известно, что разные по характеру и содержанию работы в разной степени влияют на создание стрессовой ситуации. Работники по-разному реагируют на такие ситуации, когда одни подвержены стрессу в значительной степени, а другие – в гораздо меньшей. Поэтому при подборе и расстановке кадров эти явления должны быть приняты во внимание, чтобы избежать негативных социальных и экономических явлений.

Постановка конкретных, реальных задач, даже достаточно сложных, снижает не только опасность возникновения стресса, но и обеспечивает высокий уровень мотивации работников. Помимо этого, позитивным

фактором служит 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.

Многих работников (особенно молодежь) привлекает творческая работа, позволяющая принимать самостоятельные решения. Однако другим работникам выполнение однообразных монотонных операций, сохранение привычного темпа и методов труда приносят наибольшее удовлетворение в работе и помогают избежать стресса.

Групповое взаимодействие и принятие решений. Как уже говорилось, стресс часто появляется тогда, когда у работника нет четко установленных задач, он не знает, что ждут от него в работе, и на основе каких показателей и критериев будут оцениваться его результаты. Если работник принимает участие в принятии и обсуждении стоящих перед организацией задач, то создаются условия для самостоятельного планирования работы, развития самоконтроля, тем самым для развития стресса и предупреждения.

Программы направленные на оздоровление работников – это обеспечение полноценного питания сотрудников, разнообразных форм проведения досуга, занятий спортом, а также осуществление специфических программ поддержки.

Управление стрессом на уровне работника. Не только организация и общество должны заботиться о снижении потенциальных источников стресса – много зависит от самого работника. Предложения, как избежать стресс, – простые, но довольно надежные средства, которые способствуют предупреждению стресса. Ведь мы знаем, что предупредить негативное явление всегда легче, чем сталкиваться с его последствиями. Более распространенными рекомендациями относительно предупреждения стресса являются:

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

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

1.6 Последствия стресса для психики человека

Если верить соцопросам, то в России около семидесяти процентов находятся в состоянии стресса. Тридцать процентов из них прибывают в состоянии сильного стресса. Семи из десяти россиян хотя бы раз сталкивались с синдромами хронической усталости.

Как уже было отмечено, влияние стресса на здоровье человека очень велико. Это проявляется в различных болезнях связанных с системой органов, и в общем ухудшении самочувствия человека.

Психотравмирующий стресс является особой формой общей стрессовой реакции, обусловленной психотравмирующими для человека жизненными событиями. Это стресс имеет повышенную интенсивность, сопровождающуюся получением человеком довольно серьезных психических травм.

Довольно не каждое событие может вызвать травматический стресс. Психическая травма возможна в случаях, если:

- происшедшее событие осознаваемо;
- пережитое разрушает привычный образ жизни и выходит за рамки обыденного человеческого опыта, вызывает дистресс у любого человека.

Обычно, психотравмирующие события меняют представление о себе, концепцию окружающего мира, систему ценностей, они меняют уже устоявшиеся представления о способах существования в мире. Такие события могут быть внезапными, шокирующими или вызывать долгие и тяжело переносимое воздействие, в том числе совместить в себе как те, так и другие свойства одновременно.

Одним из серьезных последствий психотравмирующего стресса, как правило, является психическая травма. Зигмунд Фрейд также занимался проблемами психических травм. По Фрейду психическая травма – это прорыв гипотетического защитного покрова, который защищает психику от чрезмерных раздражений.

Идеи Фрейда о двух формах проявления реакции на психотравмирующее событие, нашли свое отражение в современной концепции отсроченных реакций на психотравмирующий стресс. Одним из главных видов психологической защиты как реакции на психотравмирующий стресс является вытеснение, которое является одним из видов психологической защиты, представляющий собой процесс, в результате которого неприемлемые для индивида мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

2. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ В КОМПАНИИ «Империял»

2.1. Общая характеристика компании «Империял»

Группа компаний «Империял» входит в состав индийской государственной корпорации ONGC Videsh Limited (OVL). «Империял» включает в себя группу самостоятельных предприятий, работающих на территории Томской области, в том числе два нефтегазодобывающих предприятия (ООО «Норд Империял» и ООО «Альянснефтегаз») и сервисные предприятия (ООО «Рус Империял Групп» и ООО «Империял Фрак Сервис», 50% активов которой принадлежит «Империял», и др.).

«Империял» – современная международная группа компаний, ориентированная на эффективную разработку месторождений и долгосрочный рост добычи нефти.

Сфера деятельности и профильные активы «Империял» сконцентрированы в северной и западной частях Томской области, а головной офис находится в г.Томске.

«Империял» руководит квалифицированный персонал с опытом работы в более чем 18 странах. Менеджмент и специалисты группы компаний обеспечивают успешное внедрение передовых технологий, проектное управление, корпоративное управление, а также наилучшие меры по защите здоровья, безопасности и окружающей среды.

Этапы становления

Группа компаний «Империял» начала осуществлять свою деятельность на территории Российской Федерации с **18 октября 2004 г.**, созданная российскими и зарубежными инвесторами как независимый недропользователь в нише малых и средних нефтедобывающих компаний.

В **2004** году «Империял» разместила свои акции на рынок альтернативных инвестиций Лондонской биржи и вышла на международный уровень.

В мае **2007** года акции «Империял» начали котироваться на основной площадке Лондонской фондовой биржи LSE, войдя в список первых 250 компаний LSE - FTSE 250 Index.

В **2004-2007** гг. – «Империял» приобрела лицензии на неосвоенные и малоосвоенные участки в Томской области и Кустанае (Казахстан) и начала свою деятельность с масштабных геологоразведочных работ.

В **2006** году «Империял» учредила собственную буровую компанию ООО «Рус Империял Групп», которая управляет тремя буровыми станками, тремя станками КРС и комплексом ГНКТ. Вскоре «Империял» приобрела 50% уставного капитала компании ООО «Империял Фрак Сервис», занимающейся гидравлическим разрывом пластов, что позволило увеличить объемы добычи на собственных месторождениях и оказывать услуги третьим лицам.

13 января 2009 года «Империял» вошла в состав индийской государственной корпорации ONGC Videsh Limited (OVL). OVL управляет зарубежными активами крупнейшей индийской государственной нефтегазовой корпорации ONGC.

9 марта 2009 г. был проведен делистинг компании на Лондонской фондовой бирже.

С **2007** г. Компания построила 366 км нефтепроводов, соединивших нефтепромыслы «Империял» с системой трубопроводов компании «Траснефть». Завершение строительства трубопровода позволило компании выйти не только на внутренний, но и на внешний рынок.

Корпоративное управление

Управление компанией основывается на распределении ролей и обязанностей, а также на рациональном и эффективном использовании ресурсов и технологий.

Стратегическим управлением компании занимается Совет директоров. Совет обеспечивает создание условий для интенсивного и устойчивого развития, определяет общее стратегическое направление, контролирует деятельность компании и ее руководства, опираясь на общие принципы корпоративного управления.

Принципы корпоративного управления отвечают мировым стандартам и международному опыту OVL:

- **принцип открытости и прозрачности менеджмента:** практикуется открытое общение менеджмента и сотрудников «Империял» по различным вопросам работы компании. Сотрудники «Империял» участвуют в планировании и руководстве выполняемой ими работы;
- **кросскультурное взаимодействие:** в многонациональной компании OVL и ее дочерних подразделениях учитываются особенности культуры и жизни различных стран. В «Империял», как и в головной компании, выстроено сквозное взаимодействие российских и иностранных менеджеров и специалистов на всех уровнях;
- **международные стандарты в области технологий, охраны труда и безопасности:** персонал «Империял» является главным элементом реализации стратегии компании. «Империял» обеспечивает социальные гарантии, достойные условия труда и отдыха, соблюдение законодательных требований по социальному обеспечению работников. Компании инвестирует в обеспечение производственной

безопасности и соблюдение экологических норм международного уровня;

- **поддержка отечественной экономики:** команда «Империял» на всех уровнях представлена российскими специалистами. Для проведения производственных работ компания привлекает российских подрядчиков и поставщиков российских товаров.

2.2 Анализ количественного и качественного состава работников «Империял»

Численность персонала – это количество занятых в организации людей. В Таблице 2. и на рисунке 3. показан штат персонала в «Империял»

Год	Всего штатных рабочих мест	Фактическое количество сотрудников
2013	450	425
2014	450	431
2015	450	440

Таблица 2. Численность сотрудников компании «Империял»

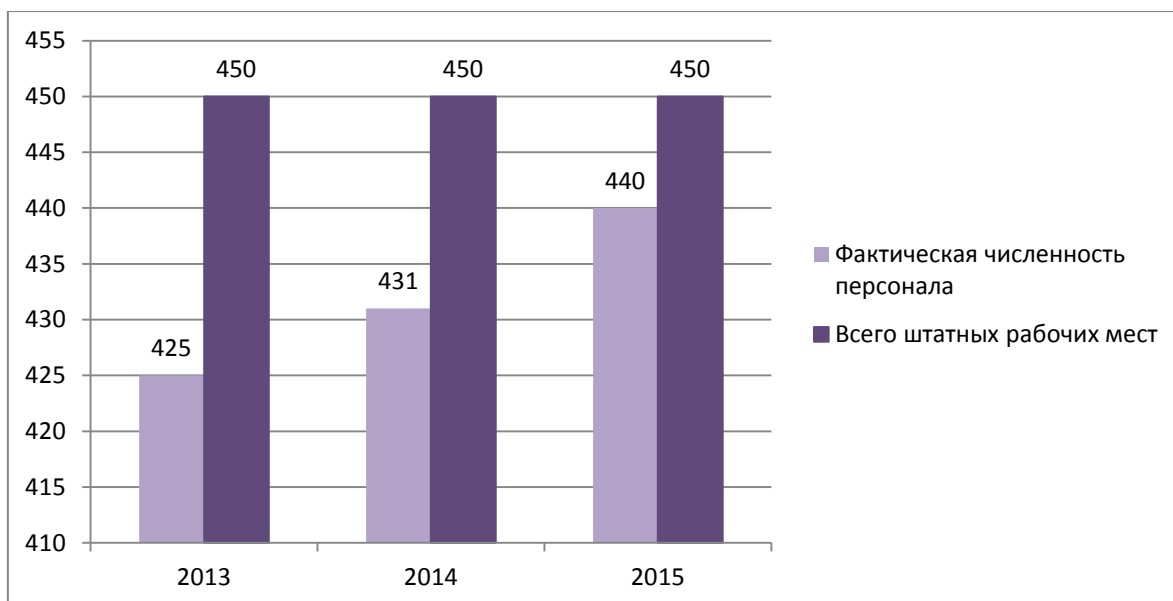


Рис. 3. Численность сотрудников «Империял»

Данные таблицы и рисунка позволяют заключить, что общая численность кадров «Империял» за последние три года не существенно изменилась: начиная с 2013 произошло возрастание числа сотрудников на 15 человек. В 2015 фактическая численность составила 440 человек.

За последние 3 года в «Империял» численность сотрудников не сокращается. Проведем анализ состава кадров по гендерному признаку.

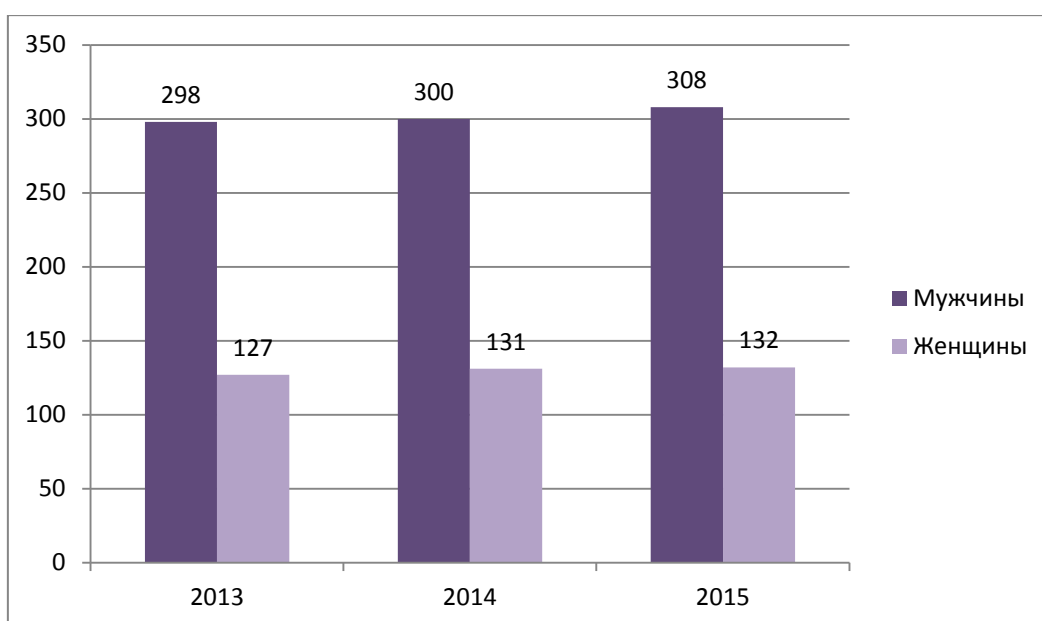


Рис. 4. Анализ состава кадров по гендерному признаку «Империял»

Исследование кадров «Империял» показало, что по состоянию на 2015 год среди сотрудников большинство мужчин – 308 человек (70%) и 132 женщины (30%).

Проведем анализ «Империял» по уровню образования (таблица 3. и рис. 5.).

Таблица 3.

Уровень образования у сотрудников «Империял»

Год	Образование				
	Среднее профессиональное образование	Среднее (Полное) образование	Начальное профессиональное образование	Высшее профессиональное образование	2 высших профессиональных образования
2015	72	8	163	168	29



Рис 5. Уровень образования у сотрудников «Империял» (2015г.)

Что касается состава кадров: Количество рабочих в компании - 60,2%, руководители и специалисты составляют 37,2%, на долю топ-менеджеров и иностранных специалистов приходится по 1,3%. (таблица 4. и рис. 6.)

Таблица 4. Кадровый состав в компании «Империял» (2015г.)

Год	Руководители и специалисты	Рабочие	Иностранные специалисты	Топ- менеджмент
2015	164	264	6	6

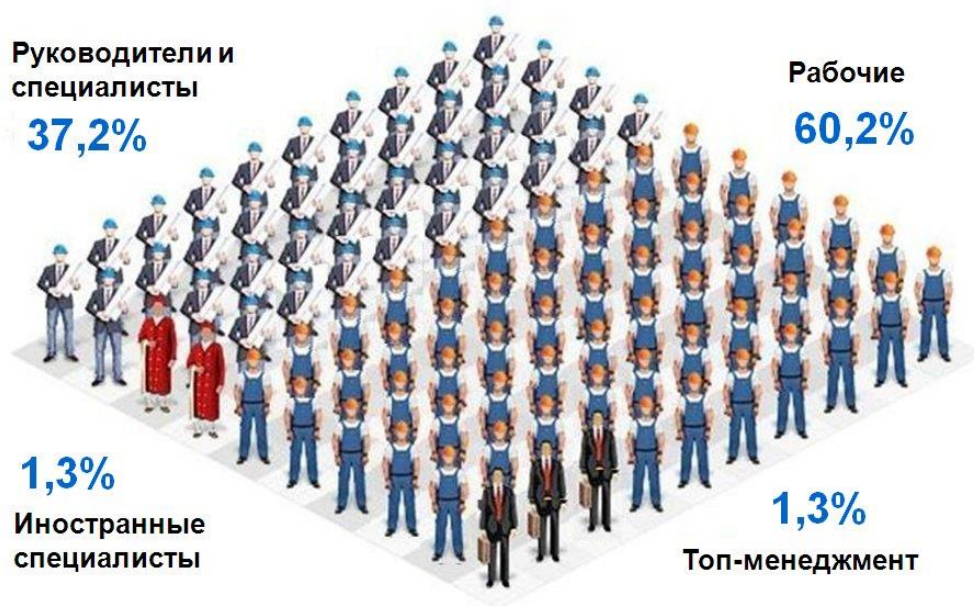


Рис 6. Кадровый состав в компании «Империял» (2015г.)

Используя полученные данные, можно заключить, что в «Империял» наибольшую долю в структуре кадров составляют рабочие.

Текучесть персонала – движение рабочей силы, обусловленное неудовлетворенностью работника рабочим местом или неудовлетворенностью организации конкретным работником. [10]

Таблица 5.

Текучесть кадров в «Империял»

Показатель	2013г.	2014г.	2015г
Уволились по собственному желанию	21	16	22
Число принятых на работу	27	25	10
Число уволенных по решению начальника	-	1	-

Таблица 5. показывает, что увольнение по собственному желанию – является самым распространенным основанием расторжения трудового договора. Желание расторгнуть трудовые отношения происходит от работника и не предполагает ее одобрения работодателем.

Формула расчета коэффициента текучесть кадров 2.1.

$$K_T = \frac{Ч_B}{Ч_{CP}} \times 100\% \quad (2.1)$$

Где, K_T – коэффициент текучесть, $Ч_B$ – число выбывших сотрудников, $Ч_{CP}$ – среднее число сотрудников.

Коэффициент текучесть кадров «Империял»

$$K_T 2013 = \frac{21}{425} \times 100\% = 4.9\% (2.2)$$

$$K_T 2014 = \frac{16}{431} \times 100\% = 3.7\% (2.3)$$

$$K_T 2015 = \frac{22}{440} \times 100\% = 5\% (2.4)$$

Средний коэффициент текучести кадров «Империял» составляет 4.5%, что считается нормой. Если он меньше 3%, это можно расценивать как застой в коллективе. В нашем случае коэффициент говорит о том, что коллектив довольно стабилен, но тем не менее существуют негативные факторы, по причине которых люди увольняются.

Конечно, текучесть кадров имеет влияние на организацию, так как идут постоянные затраты на поиск и обучение новых работников.

\

2.3 Анализ стрессовых ситуаций у работников «Империял».

Стресс является неотъемлемым компонентом повседневной жизни и профессиональной деятельности оперативного персонала (ОП) компании «Империял». Как относиться к стрессу ОП, как его предвидеть и предупредить, как определить влияние стресса на действия оператора? Чтобы реально продвинуться в этом направлении, необходимо осмыслить существующий опыт поведения операторов в стрессовых ситуациях. Решению данной задачи посвящено проведенное исследование.

Существует множество факторов, которые могут вызывать стресс на работе ОП. Основные причины профессионального стресса перечислены ниже:

- необходимость принятия ответственных решений;
- перегрузка либо недостаточная загруженность;
- недостаточно чёткое определение должностных обязанностей;
- слишком расплывчатые границы полномочий;
- неясные устные инструкции;
- необходимость выполнять трудно совместимые функции;
- неопределённость областей ответственности;
- поведение других сотрудников, вызывающее стресс;
- недостаток профессионального общения;
- невозможность получить консультацию по сложным вопросам;
- стрессогенная внутрифирменная политика и стиль менеджмента;
- недоступность руководителя;
- высокий уровень стресса у руководителя;
- недостаточная освещённость рабочего места;

- слишком тесное помещение;
- плохая вентиляция;
- некомфортная температура на рабочем месте;
- недоступность необходимых для работы ресурсов;
- плохо оборудованное рабочее место;
- отнимающие много времени и сил поездки на работу и с работы;
- необходимость регулярных командировок;
- недостаточная увлечённость работой;
- рутинная, однообразная работа;
- слабая удовлетворённость выполненной работой;
- слишком высокий или слишком низкий темп работы;
- бесперспективное будущее организации;
- методы работы, конфликтующие с системой ценностей;
- неудовлетворённость развитием карьеры;
- отсутствие перспектив профессионального роста;
- угроза преждевременного увольнения или перевода на менее оплачиваемую работу;
- недостаточная оплата труда;
- несправедливая оценка труда;
- отсутствие нематериальных стимулов;
- напряжённые взаимоотношения с коллегами, начальником, подчинёнными, другими сотрудниками;
- неспособность адаптироваться к изменениям;
- недостаточное владение навыками, необходимыми для качественного выполнения работы;
- неадекватные стратегии поведения в проблемных ситуациях;
- неумение работать в коллективе, в составе команды;
- неудовлетворённость положением на служебной лестнице;
- внедрение новых технологий;

- изменение месторасположения организации;
- снижение уровня доходов;
- стрессогенные события вне сферы профессиональной деятельности;
- низкая сопротивляемость стрессу.

Проблема профессионального стресса, обозначенная и рассматриваемая в настоящей работе, требует практического изучения. В данном разделе представлено исследование, проведенное в компании «Империя».

Исследование направлено на предмет предрасположенности работников компании к профессиональному стрессу. Также была поставлена цель выяснить основные причины возникновения стрессовых состояний непосредственно в компании. Анализ проблемы позволил наметить некоторые пути рационализации рабочих стрессов. Выбор методик исследования был обусловлен вышеназванными целями.

В качестве инструментария исследования для нефтедобывающей компании были использованы два валидных психодиагностических теста и социологическая анкета.

а) Тесты

Тест «Методика измерения тревожности» Ч.Д. Спилберга

С помощью опросника определяется личностная и ситуационная тревожность, то есть предрасположенность стрессовым состояниям. Данный тест является признанным в мировой практике инструментом изучения личности и обладает должным уровнем валидности [6].

Тест «В каком состоянии Вы находитесь на работе?»

Автором данного теста является Л.С. Вечер [7]. Не обладая высоким уровнем известности, тест, однако составлен достаточно грамотно, поэтому его использование в работе представляется приемлемым.

Первые два инструмента позволяют выявить предрасположенность к дистрессам, а также определить, насколько сильны стрессовые нагрузки на рабочем месте. Результаты данных тестов подтверждают важность затронутой проблемы и дают возможность сравнить между собой различные категории работников (в данном случае сравнение производится между управленческим и производственным персоналом).

б) Анкета

По причине отсутствия необходимого количества научных разработок в области профессионального стресса, нет никакого способа, чтобы определить основные причины перегрузки напряжения на конкретных рабочих местах путем методов, которые уже завоевали уважение. Но так как теоретически большинство причин профессионального стресса у работников могут быть сгруппированы в отдельные специфические группы, такие как: условия труда, наличие перегрузки, состояния оборудования, социально-психологического климата в коллективе, проблемы карьеры и т.д., можно составить анкету, характеризующую условия удовлетворенности сотрудников профессиональной среды.

Эта форма позволяет оценить отношение работников к своей деятельности :

1. Удовлетворенность сейчас (текущее место работы);
2. удовлетворение в связи с физическими условиями труда и отдыха (от холода, шума и т.д. ...);
3. Удовлетворение рабочим местом;
4. Удовлетворение коллективной согласованности;
5. Удовлетворение стилем руководства;
6. Удовлетворение профессиональной компетентностью руководителя;
7. Удовлетворение заработной платы с точки зрения соответствия его расходов на оплату труда;
8. Удовлетворенность заработной платой по сравнению с тем, что за ту же работу платят на других предприятиях;
9. удовлетворенность качеством рабочего оборудования;

10. Удовлетворение официальной (профессиональной) позицией;
11. Удовлетворение официальным (профессиональным) продвижением по службе;
12. удовлетворение в том плане, что на работе можно использовать свои навыки и накопленный опыт;
13. Соответствие требованиям работы к человеческому интеллекту;
14. Распорядок рабочего дня(удовлетворенность)

Конечно, факторов, вызывающих стрессовую нагрузку, намного больше, однако наиболее весомые и распространенные перечислены в данной анкете.

Как известно, дистресс может быть вызван не только явными перегрузками, но и напротив, слишком большими отрезками свободного времени. Анкета «Степень поглощенности работой» позволяет определить, насколько именно человек отдает себя работе.

Третья часть анкеты - «Эффективность работы» характеризует мнение работников по качеству результатов своей деятельности.

В основе трудовой деятельности лежит ее разделение на две группы - физический труд и умственный труд. К категории умственный труд относятся те виды трудовой деятельности, которые характеризуются преобладанием нервных нагрузок, связанных с объемом, напряжением, глубиной внимания, способностью его к переключению, с такими психофизическими процессами, как память, восприятие, мышление и т.п. Физический труд характеризуют нагрузки, обусловленные расходом двигательной энергии, преобладанием динамических мышечных затрат. Поэтому для целостного восприятия проблемы исследование проводилось по двум направлениям - изучение производственного персонала (работники, занимающиеся преимущественно физическим трудом) и изучение управленческого персонала (работники, занимающиеся преимущественно

умственным трудом). Была принята выборка из пятнадцати работников каждой категории. Работникам предлагалось ответить на вопросы тестов и анкет.

Результаты тестирования и анкетирования

В данной части работы представлены результаты тестирования и анкетирования работников производственного и управленческого персонала компании.

1) Опросник Спилберга, чтобы определить уровень тревожности

Этот тест характеризует уровень так называемого индивида тревоги на двух фронтах – шкалы ситуативной тревожности и личностной шкале тревоги. Первый столбик показывает уровень тревожности во время заполнения теста, второй показывает уровень тревоги в долгосрочной перспективе. В контексте данного исследования, чтобы определить соответствующий уровень тревожности, как уровень напряжения под нагрузкой. Очевидно, что многие из опрошенных находятся в отрицательном состоянии стресса напряжения. опросник Тест является лишь первым шагом в изучении, и его главная задача - определение проблемы. Тем не менее, более высокие уровни тревожности можно увидеть уже на этом этапе

Рабочие категории промышленно-производственного персонала.

2) Тест "В каком состоянии вы находитесь на работе"

Так как этот тест не является научно признанным и хорошо известным, необходимо более подробно объяснить его суть.

Возле каждого испытания на официальное утверждение предлагается написать оценку, которая показывает, насколько соответствуют или не соответствуют заявление работника. Оценки варьируются от 1 до 7 в соответствии со схемой не согласны - 1234567 - полностью согласен.

Контрольные вопросы по содержанию относятся к трем различным группам:

Группа А - отношение к другим. Вопросы:

- 4. Я чувствую себя неуютно из-за моих отношений с некоторыми из сотрудников.
- 6. Я чувствую, что воспринимается некоторыми коллегами, как если бы они были неодушевленные предметы.
- 7. У меня есть много стресса при работе с людьми в течение всего дня.
- 11. Работа сделала меня жестче (бездушнее) по отношению к моим коллегам.
- 12. Я переживаю о том, что эта работа внутренне твердеет меня.
- 16. Я не очень обеспокоен тем, что происходит с моими коллегами.
- 17. Я чувствую слишком много стресса при работе непосредственно с людьми.
- 23. Я чувствую, что мои коллеги считают меня обвинить некоторые из их проблем

Группа В - отношение. Вопросы:

- 5. Я полностью понимаю, что мои коллеги чувствуют.
- 8. Я хорошо осведомлен о проблемах, моих коллег и помогать им в решении этих проблем.
- 10. Я чувствую положительное влияние на жизнь моих коллег в этом процессе.
- 13. Я чувствую большой прилив энергии.
- 18. Я могу легко создать благоприятную атмосферу для общения с коллегами.
- 19. Я чувствую себя бодрым и оживленным после работы с моими коллегами.
- 20. У меня много достижений в этой работе.
- 22. В своей работе я очень спокоен к эмоциональным проблемам.

Группа С - эмоциональное истощение. Вопросы:

- 1. Я работаю эмоционально изнурительных меня.
- 2. Я чувствую себя полностью истощенным к концу рабочего дня.

3. Я чувствую себя усталым, когда я встаю утром и вынуждены ходить на работу.

9. УА чувствуют себя истощенными с его работой.

14. Моя работа часто расстраивает меня.

15. Я думаю, что у меня слишком много работы.

21. Я чувствую больше ничего не способен.

Оценки для групп А и С формируются отдельно для каждой группы, а группа в первом пролонгировать (заменен зеркально: 1 заменен на 7 и наоборот), а затем суммируются.

Они позволяют установить количество для каждой группы низкого или высокого напряжения нагрузки следующим образом:

A < 18 - низкий уровень напряжения под нагрузкой,

A > 18 - высокий уровень напряжения под нагрузкой,

B < 26 - низкий уровень напряжения под нагрузкой,

B > 26 - высокий уровень напряжения под нагрузкой,

C < 23 - низкий уровень напряжения под нагрузкой,

C > 23 - высокий уровень напряжения под нагрузкой.

Результат представляет собой комбинацию уровней для каждой группы, такая комбинация соответствует фазе напряжений (табл. 6). Фаза 6, 7, 8 означает, что работник находится в состоянии бедствия очевидной, как это определено в первом разделе статьи. Фаза 1, 2, 3, являются оптимальными напряжения под нагрузкой, человек в этом состоянии наиболее функциональным. Фаза 4 и 5 - переходный процесс.

Обработка данных тестирования показала следующие результаты. В состоянии явной стрессовой перегрузки находятся в большей степени работники, относящиеся к категории «Производственный персонал». Треть опрошенных находится в переходных фазах, но наметившаяся тенденция не

позволяет надеяться, что большинство из этой группы в скором времени окажется в первой, второй или третьей фазе.

Работники категории «управленческий персонал» оказались в лучшей, но отнюдь не образцовой ситуации. В данном случае результаты распределились равными долями: треть работников находятся в фазе явного стресса, треть - в фазе оптимальной стрессовой нагрузки, треть - в переходных фазах. Эти показатели более обнадеживающие, но и они требуют пристального внимания и активного вмешательства.

Данный тест является своеобразным промежуточным звеном между первым тестом и последующим исследованием. Опросник Спилберга ставит проблему: люди испытывают напряженность; данный тест подтверждает правильное направление выбора проблемы: данная выборка в той или иной мере испытывает дистресс не абстрактного происхождения, а дистресс профессиональный. Но проблему мало правильно сформулировать, ее необходимо грамотно решать. Для этого надо видеть источники возникновения проблемы, чтобы действия по исправлению данной ситуации носили максимально направленный характер, а также видеть последствия проблемы, чтобы придать контролю над ее решением наглядную форму. С этой целью и существует следующий этап исследования - анкетирование, призванное выявить основные причины возникновения дистрессов на рабочих местах и проследить, насколько наличие подобных факторов сказывается на эффективности трудовой деятельности.

Таблица 6. Распределение работников управленческого персонала (УП) и

производственного персонала (ПП) по фазам стресса.

УП	Фаза стресса	ПП	Фаза стресса
1.	1	1.	4
2.	6	2.	4
3.	4	3.	1
4.	7	4.	6
5.	8	5.	7
6.	1	6.	6
7.	6	7.	8
8.	4	8.	5
9.	2	9.	6
10.	6	10.	4
11.	4	11.	7
12.	4	12.	7
13.	3	13.	5
14.	5	14.	3
15.	2	15.	6

3) Анкета «Удовлетворенность работой»

Работникам был предложен ряд высказываний, напротив которых необходимо было поставить соответствующую цифру, отражающую их состояние:

- 1 - Вполне удовлетворен;
- 2 - Удовлетворен;
- 3 - Не вполне удовлетворен;
- 4 - Не удовлетворен;
- 5 - Крайне не удовлетворен.

Анализ результатов позволяет выделить основные проблемные категории профессиональной среды, неудовлетворительное состояние которых вызывает излишнее стрессовое воздействие на рабочих местах.

Анкетный опрос «Удовлетворенность работой» является очень важным в данном исследовании, а его результаты можно считать ключевыми, так как они непосредственно характеризуют состояние рабочей среды. Остальные же составляющие исследования либо подтверждают важность затронутой проблемы, либо дополняют данную анкету.

Таким образом, можно выделить главные неблагоприятные факторы рабочей среды, выявленные при обработке результатов анкетирования.

Представители категории «Производственный персонал» и в этом случае оказалась в менее выигрышной ситуации. Ответы «Вполне удовлетворен» и «Удовлетворен» часто встречались только при анализе отношения к слаженности рабочего коллектива, стилю руководства и компетенции начальства, а также распорядку трудового дня.

Что касается факторов удовлетворенности работой, профессиональным положением и продвижением, удовлетворенности возможностью применения на рабочем месте своего опыта и способностей, а также удовлетворенности требованиями работы к интеллекту человека, то они получили различные оценки, в диапазоне от показателя «Удовлетворен» до «Не удовлетворен». В целом, эти факторы получились нейтральными, но возможности для улучшения данных показателей имеют большой потенциал.

Анализ анкетирования работников категории «Производственный персонал» в отношении оценки факторов производственной среды, показал, что неудовлетворённость фактором «Физические условия труда и отдыха». Работники данной категории были практически единодушны в данном вопросе. И это не случайно, ведь их трудовая деятельность происходит не в помещении, а значит, что не только долгие морозные зимы,

но и удушливые летние дни, когда тайга кишит кровососущими насекомыми, они проводят на улице. Вряд ли подобные условия кого-то порадуют.

Фактор «Удовлетворенность заработной платой в смысле соответствия ее трудозатратам» получил приблизительно те же оценки, что и вопрос об условиях труда и отдыха. Работники категории «Производственный персонал», участвовавшие в исследовании, по роду своей деятельности занимаются тяжелым физическим трудом и, им хочется большего вознаграждения за свою работу. Впрочем, несоответствие реальных заработков ожидаемым - это беда всей страны, а не только данной выборки. Фактор «Удовлетворенность заработной платой в сравнении с тем, что за такую же работу платят на других предприятиях» схож в оценке работников с предыдущим вопросом. Возможность сравнивать свою заработную плату с тем, что зарабатывают на других предприятиях, есть, ведь по соседству функционирует другая нефтяная компания, к которой многие относятся с большей симпатией, чем к компании «Империял». Естественно, что деятельность обеих компаний, в том числе заработки, постоянно сравниваются. И часто это сравнение идет не в пользу «Империял».

Фактор «Удовлетворенность качеством рабочего оборудования» получил не самые доброжелательные оценки работников. Действительно, в большинстве своем оборудование устарело. Однако, руководство предприятия на данный момент занимается данной проблемой и, вероятно, в ближайшее время старое оборудование будет заменено на новое.

При оценке такого фактора производственной среды как «Удовлетворенность предприятием» работники категории «Управленческий персонал» в целом больше удовлетворены своей деятельностью. Среди всех ответов оценка «Крайне не удовлетворен» встретила всего однажды, да и оценки «Не удовлетворен» встречались редко. Тем не менее, самые негативные отзывы получили фактор «Удовлетворенности заработной платой в смысле ее соответствия трудозатратам» и фактор

«Удовлетворенности расписанием рабочего дня». В определённой степени эти факторы связаны между собой. Дело в том, что в работники категории «Управленческий персонал» часто остаются на рабочем месте после окончания трудового, зачастую работают допоздна.

В основном это происходит по собственной инициативе, но иногда и по инициативе начальства. Из-за сложившихся устоев уходить с работы раньше считается чуть ли не служебным несоответствием. Однозначно, трудозатраты таких сотрудников очень высоки, так же как высоко утомление от практически не прерывающейся рабочей деятельности. Отсюда и вытекает неудовлетворенность расписанием рабочего дня, а также заработной платой, которую, несомненно, хочется иметь выше при таком расписании.

Удовлетворённость физическими условиями труда и отдыха и качеством рабочего оборудования у работников управленческого персонала практически максимальная. Это вполне объяснимо, ведь офис «Империял» находится в черте города; внутри произведен дорогой ремонт по европейским стандартам, в большинстве кабинетов есть кондиционеры, согревающие холодными зимами, и освежающими в жаркое время; в кабинетах функционируют приборы ионизации воздуха. Что касается рабочего оборудования, то для работников управленческого персонала - это различная оргтехника, а наличием современных компьютеров, ксероксов, факсов и прочей техники работники не обделены.

4. Анкета «Степень поглощенности работой»

В данной анкете работникам предлагалось ответить на вопросы «да» или «нет». В таблицах результатов ответ «нет» обозначен единицей, ответ «да» - нулем (в вопросе 7 значение ответа изменялось на противоположное). Таким образом, меньшее количество набранных баллов свидетельствует о большей поглощенности работой. Итог просуммирован и по каждому вопросу для удобства анализа данных по фактору поглощенности работой.

Проанализировав данные, можно сделать вывод о том, что работники категории «Управленческий персонал» в большей степени поглощены работой, что объясняется уже описанной выше особенностью этих работников трудиться сверхурочно. Но, скорее всего, данные результаты основаны на достаточной удовлетворенности работников данной категории своим профессиональным положением, ведь, чем выше удовлетворение работника своей деятельностью и положением, тем выше отдача от его труда. Если же говорить о работниках производственного персонала, то, наверное, часто негативное отношение к своему положению не вызывает желания трудиться с большим усердием и стараниями.

Касаясь факторов поглощенности работой, по результатам анкетирования труженики категории «Управленческий персонал» почти единодушно готовы работать, даже будучи нездоровыми, находят возможность для работы даже в самых тяжелых условиях и пунктуальны относительно деловых встреч. Работники категории «Производственный персонал» подобное единодушие проявляют только в вопросе точности деловых встреч.

5. Анкета «Эффективность работы»

Данная анкета является завершающим этапом исследований в области анкетирования и характеризует эффективность деятельности работников обеих категорий, а также дает возможность сравнить наличие и уровень стресса на рабочем месте с уровнем коммунальных услуг, возвращаясь к работе. Анкеты «Эффективность» и «степень поглощения работы» схожи и имеют различный упор - по времени и по качеству, соответственно, а также дополняют друг друга. В данном исследовании сотрудники попросили оценить заявления по шкале от 1 - конечно; 2 - возможно; 3 - я не знаю; 4 - вряд ли; 5 - конечно, нет.

При обработке анкет значения ответов на вопросы 2. Я работаю главным образом из-за того, что мне нужно, чтобы заработать себе на жизнь; 3. У меня часто бывают трудности на рабочем месте; 6. Меня больше привлекает другая работа, чем то, что я делаю; 7. Большая часть того, что я планирую, я не довожу до конца. Баллы сложены в противоположном направлении. (чем ниже балл, тем выше эффективность работника) Результаты суммируются по каждому вопросу для удобства анализа данных с коэффициентом производительности труда.

Эффективность сотрудников категории «Управление персоналом» на эти факторы значительно выше, чем аналогичные показатели производственного персонала работников. Представители обеих категорий работников часто выбирали утверждение «Я работаю из-за того, что мне нужно зарабатывать себе на жизнь». Было отмечено, что многих работников категории «Производственный персонал» больше привлекает другая работа, чем та, которая есть у них сейчас. Кроме того работники, подвергающиеся в большей степени влияния профессионального дистресса в меньшей степени поглощены работой и показывают более низкую эффективность труда по перечисленным факторам.

Таким образом, анализ деятельности, вызывающей улучшение или ухудшение стрессовых состояний работников показал, что чем выше забота предприятия о своих сотрудниках, тем меньше уровень профессиональных дистрессов. Работники, имеющие различные льготы и выплаты; работники, не боящиеся потерять работу; работники, уверенные, что их труд и здоровье находятся под охраной, конечно, имеют меньше отрицательных эмоций и меньше подвержены рабочим стрессам. Поэтому вторая часть исследования посвящена изучению тех сфер деятельности «ImperialEnergy», которые в той или иной степени могут снизить излишние стрессовые нагрузки работников.

Уделено внимание и тем негативным, вызывающим дистресс факторам, которые не рассмотрены в предыдущей части исследования.

Что касается социального обеспечения работников, то в полной мере социальные права сотрудников «Империял» отражены в Коллективном Договоре. Здесь приведены его положения, наиболее относящиеся к теме данной работы, а также некоторые комментарии.

Социальные льготы, выплаты, гарантии и компенсации. Данные положения, в принципе, достаточно обнадеживающие и, при их отсутствии уровень неблагоприятного стрессового воздействия на предприятии был бы выше. В целом, такие гарантии можно назвать прогрессивными.

Права работника:

- Возможность получить единовременные пособия на случай несчастного случая на работе, в случае проф. заболевания либо технологической аварии;
- Компенсировать свое медицинское обследование;
- Отпуск оплачивается в случае рождения ребенка (один день), своей свадьбы (а также свадьбы детей), смерти членов семьи (три дня);
- Возможность возместить расходы по содержанию детей в детских садах;
- Ежемесячные выплаты матерям по уходу за ребенком до трех лет;
- Оплачиваемый проезд к месту используемого отпуска в пределах РФ (1 раз в 2 года);
- Материальная помощь на погребение близких членов семьи работника;
- Оплата лечения, при наличии направления на лечение в размере 100%, но не больше сорока тысяч рублей, 1 раз в год;
- Материальная помощь на случай кражи, пожара, а также бедствия стихийного характера;
- Материальная помощь на чествование юбиляров;
- Материальная помощь на проведение свадьбы для сотрудников, которые впервые вступают в брак;

-Обеспечение жильем сотрудников, которые нуждаются в улучшении жилищных условий (учитывая списки очередности, а также при наличии целевых финансовых средств на строительство и приобретение жилья)

Охрана труда и здоровья. Работодатель, должен создавать для работников подходящие условия труда, а также обеспечивать безопасность их деятельности. Наличие положений по охране труда и здоровья является необходимостью для того, чтобы уровень профессиональных дистрессов не поднимался выше достигнутого. Некоторые из этих положений вполне могут быть инструментами нейтрализации излишних стрессов на предприятии.

Таким образом, работодатель обязан:

-Обеспечивать надлежащее техническое оборудование всех рабочих мест и создавать их в условиях работы, соответствующие одному сквозным и отраслевым правилам по охране труда, норм и правил в области здравоохранения;

-Обеспечивать своевременную разработку, финансирование и осуществление мер по улучшению условий труда;

-Вести бухгалтерский учет и анализ производственного травматизма, несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, разработка и контроль за выполнением мероприятий по их предупреждению.

-обеспечение информации о рабочих, занятых в производстве вредных веществ, результаты аттестации рабочих мест, воздействия вредных и опасных производственных факторов и создание в связи с привилегиями размер компенсационных выплат;

-Обеспечивать сотрудников в необходимой спецодежде, а также средствами индивидуальной защиты;

-Для собственные средства и фонды социального страхования для работы по профилактике и реабилитации здоровья работников в опасных и тяжелых условиях труда;

-Выделять средства на закупку препаратов с целью профилактики гриппа среди работников Общества.

2.4 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Предпосылки серьезных исследований профессионального стресса возникли лишь в 50-60-х гг. в работах канадского ученого Г. Селье. Его, ставшая классической, модель реакции человека-оператора на стресс (кривая Селье) отражает зависимость эффективности (Е) операторской деятельности от длительности стресса (I). Хорошо известная в психологии кривая Иеркса-Додсона также описывает зависимость эффективности деятельности от силы стрессогенного воздействия (F). В начале этой кривой отмечается низкий уровень воздействия на оператора, что приводит к монотонии - противоположному стрессу, но не менее опасному явлению. Детальный анализ отличия стрессового поведения оператора от поведения в обычных условиях сделан Л.А. Китаевым-Смыком. Следуя классическому определению стресса как неспецифической реакции организма, возникающей в ответ на раздражающее воздействие среды, автор выделяет четыре субсиндрома стресса, т.е. четыре вида этих неспецифических реакций:

- когнитивный субсиндром, отражающий характер изменения мышления при стрессе (активизацию, интегративность и наоборот);
- социальный субсиндром или субсиндром изменения общения с коллегами или руководством;
- эмоциональный субсиндром, связанный с возникающими у оператора эмоциями (такими как страх, гнев и др.);

■ вегетативный субсиндром, состоящий в физических и физиологических реакциях и ощущениях, испытываемых оператором (слабость, тошнота, учащение пульса, др.).

Наиболее известными классическими моделями реакции человека-оператора на стресс являются кривая Г.Селье, отражающая зависимость качества и эффективности операторской деятельности от длительности стресса (рис. 7.), и кривая Йеркса-Додсона, описывающая зависимость эффективности от силы стресса (рис. 8.).

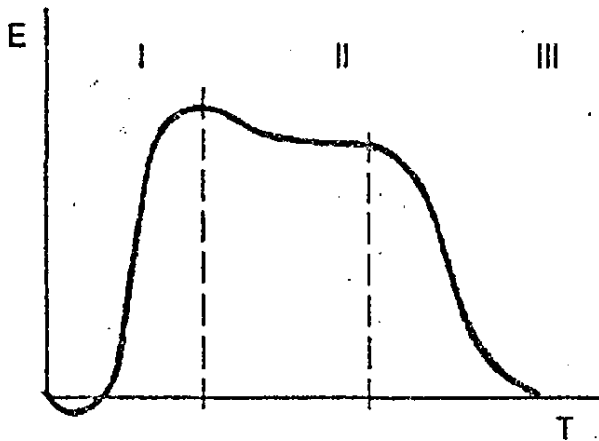


Рис. 7. Модель Г.Селье: I - стадия привыкания, II - стадия адаптации (резистентности), III - стадия истощения ресурсов



Рис. 8. Модель Йеркса-Додсона

Обобщая основные работы по моделированию и описанию воздействия стресса на деятельность человека, можно выделить три основных компонента, влияющих на характер изменения поведения оператора в условиях стресса:

экстремальность стресса;
стресса;
оператора.

- 1) сила и
- 2) продолжительность
- 3) индивидуальные характеристики

2.5. КЛАССИФИКАЦИЯ ОПЕРАТОРОВ ПО ТИПУ ПОВЕДЕНИЯ В УСЛОВИЯХ СТРЕССА

В современной психологии известен ряд подходов к выделению типов операторов в зависимости от индивидуальных различий их поведения в условиях стресса. Так, Ф.Вестер разделил людей на симпатикотоников (проявляющих агрессивное поведение при эмоциональном стрессе) и ваготоников (проявляющих депрессивное поведение). В.И.Рождественская [8] отметила, что степень снижения работоспособности при стрессе от утомления зависит от «силы» нервной системы - быстрое утомление от монотонной работы при «слабой» и высокий уровень работоспособности при «сильной» нервной системе. М.Роттер классифицировал людей по «локусу» (центру) контроля на интерналов (имеющих внутренний «локус», уверенных в себе, не нуждающихся во внешней поддержке и менее подверженных дистрессу в экстремальных условиях) и экстерналов (с внешним «локусом» контроля). Ц.П.Короленко [9] ввел классификацию людей по их реакции на стресс - с высокой толерантностью (адекватной реакцией) и низкой толерантностью (плохо переносящих критические ситуации). Известно также разделение людей по их отношению к себе - отношение к себе как к «жертве» экстремальной ситуации (при этом усиливается дистресс); как к «жертве» и к «ценности», доверенной себе же (люди зрелого возраста и опасных профессий); как к одному из ряда людей (возрастает роль ответственности, снижается дистресс).

Систематизация упомянутых подходов представлена в табл. 7., где кроме признака классификации и образуемых с его помощью классов операторов указано также и соответствующее личностное качество оператора, определяемое данным признаком.

Проявляемое качество	Признак классификации	Классы операторов
Толерантность	Реакция	Адекватная; неадекватная
Эмоциональность	Агрессивность поведения	Высокая (симпатикотоники); низкая (ваготоники)
Утомляемость	Нервная система	Сильная; слабая
Уверенность	«Локус» контроля	Внутренний (интерналы); внешний (экстерналы)
Ответственность	Отношение к себе	Жертва; жертва- ценность; один из людей

Таблица 7. Классификация операторов при стрессе

Качество	1	2	3	4	5
1. Адекватность		+	-	0	+
2. Эмоциональность	-		+	0	0
3. Утомляемость	-	+		-	-
4. Уверенность	0	0	-		0
5. Ответственность	+	0	-	0	

Таблица 8. Корреляционная матрица личностных качеств

Очевидна взаимная зависимость некоторых из перечисленных качеств друг от друга. Так, можно предположить, что утомляемость связана с эмоциональностью - более эмоциональный человек активнее вступает в работу, однако довольно быстро устает или теряет к ней интерес. Подобные предположения сделаны автором и для других пар качеств. Полученные отношения сведены в табл. 8.

Положительная корреляция качеств обозначена в ней символом «+», отрицательная — «-», отсутствие корреляции для независимых качеств - «О». Из корреляционной матрицы видно, что «Утомляемость» - качество, зависимое от остальных, а потому, полностью определенное на других качествах. Исключив его из дальнейшего рассмотрения, получаем ортогональное классификационное пространство для типизации операторов: толерантность - эмоциональность — уверенность - ответственность.

Помимо этих качеств, «портрет» оператора должен также включать и другие психофизиологические и социально-психологические свойства (такие как опыт, тренированность и др.), влияющие на устойчивость поведения при стрессе.

Очевидно, что приведенные аналитические описания и методы анализа компонентов модели стрессового поведения являются весьма условными. Их цель, скорее, проиллюстрировать решение поставленной задачи и наметить пути дальнейшей исследовательской и экспериментальной работы, ведущей к более детальным и обоснованным результатам. Ближайшей задачей на этом пути является подробная классификация стрессогенных факторов и внутренних свойств оператора.

Определим сначала рамки моделирования. Объектом моделирования является оператор управления НП. Предмет моделирования - деятельность оператора по управлению его оборудованием, осуществляемая в условиях

стрессогенной технологической ситуации (чаще всего нештатной). Отметим также, что стресс, вызванный социальными, личными и другими причинами, не учитывается.

Рассмотрим основные стрессогенные факторы, переменные состояния и их взаимосвязи, описываемые уравнением состояния. Первая группа факторов и переменных характеризует готовность оператора к действиям в анализируемой ситуации, вторая группа - напряженность данной ситуации, и третья - личные качества оператора.

Под готовностью понимается способность оператора действовать в конкретной ситуации. Эта способность является интегральным качеством, непосредственно зависящим от функционального состояния оператора и степени подготовленности его деятельности в данной ситуации.

Степень подготовленности, в свою очередь, определяется двумя внутренними характеристиками оператора и двумя внешними факторами. Характеристиками, определяющими подготовленность, являются:

- 1) Обученность оператора действиям в данной ситуации, а так же наличие навыков и тренированность;
- 2) Субъективная ожидаемость (прогнозируемость) событий и ситуаций, которые привели к ней.

В качестве внешних факторов подготовленности выступают:

- 1) привычность данной ситуации, зависящая от того, насколько часто с ней или подобными ей приходится сталкиваться в операторской практике;
- 2) качество и полнота инструкций, которые отражают степень обеспеченности в деятельности оператора.

Функциональное состояние оператора - это общая характеристика, которая отражает психическое состояние, в котором он находился в момент

возникновения анализируемой ситуации. Функциональное состояние определяется двумя качественными внутренними психофизиологическими переменными и двумя внешними факторами. Внутренние переменные:

- 1) общее самочувствие;
- 2) утомленность, вызванная длительной активной работой, предшествующей ситуации

О состоянии оператора можно судить и по внешним факторам, таким как:

- 1) фаза дежурства, в которой произошла ситуация, и связанные с ней суточный и сменный ритмы;
- 2) предшествующий ситуации режим работы энергоблока, определяющий общую степень мобилизованности оператора к действиям.

Рассмотрим теперь внутренние переменные и внешние факторы, составляющие вторую группу - напряженность деятельности оператора в анализируемой ситуации. Выделяются три вида напряженности психофизиологическая, интеллектуальная и эмоциональная.

Психофизиологическая напряженность определяется количественными характеристиками нагрузки, возложенной на оператора, а именно:

- 1) длительность (продолжительность) ситуации от начала событий до того момента, пока созданная ими опасность не будет устранена;
- 2) характер распределения нагрузки (по сравнению с обычной) в течение анализируемых событий.

Интеллектуальная напряженность отражает объем и сложность когнитивной деятельности, образующей процесс принятия решений в создавшейся ситуации. Интеллектуальная напряженность определяется семью факторами, большая часть которых характеризует информационное обеспечение оператора:

- 1) общий объем информации, достаточной для четкого распознавания и

- 2) принятия решения в данной ситуации;
- 3) достоверность информации, наличие ненадежных и неточных источников сигналов;
- 4) качество и удобство представления информации на щите и других средствах отображения;
- 5) доступность информации, наличие необходимых, но не измеряемых или не выводимых параметров, о значениях которых необходимо догадываться;
- 6) наличие косвенных признаков, по которым следует распознать эту ситуацию;
- 7) объективная (в неэкстремальных, спокойных условиях) сложность ситуации;
- 8) факторы, усложняющие ситуацию, такие как наложение нескольких событий, схожесть данной ситуации с другими, необычное развитие события и др.

Эмоциональная напряженность деятельности определяется силой эмоционального воздействия ситуации и окружающей ее обстановки на оператора. Эмоциональную напряженность составляют восемь факторов и две внутренние характеристики, связанные, в основном, с лежащей на операторе ответственностью:

- 1) характер возможных последствий в случае бездействия или неадекватных действий оперативного персонала, а также развития ситуации по худшему сценарию;
- 2) потенциальная опасность последствий;
- 3) масштаб и размер потенциальных экономических последствий;
- 4) величина потенциальных моральных последствий для оператора в случае его неадекватных (или наоборот, адекватных) действий в данной ситуации;

- 5) распределение ответственности между операторами и другими субъектами эксплуатации НП, в случае негативного развития ситуации;
- 6) осознание оператором во время анализируемых событий тех последствий, которые потенциально могли бы случиться;
- 7) может ли оператор надеяться на помощь или поддержку со стороны коллег и автоматики в критический момент ситуации;
- 8) величина запаса времени, имеющегося для принятия решения в сложившейся ситуации;
- 9) ощущение оператором нехватки времени;
- 10) эмоциональные воздействия и раздражители, сопровождающие ситуацию, такие как звуковые и световые сигналы, речевые сообщения, физические и химические факторы среды и др.

Третью группу свойств составляют личные качества, характеризующие индивидуальные особенности поведения оператора в стрессогенных условиях. Выделены три внутренние характеристики личных качеств:

- 1) реакция оператора на стресс, отражающая тенденцию изменения поведения в данной ситуации, по сравнению с аналогичной, но протекающей в спокойных (например, на тренажере или домашнем компьютере) условиях;
- 2) адекватность оценки данным оператором степени опасности возможных последствий ситуации (относительно реальной опасности);
- 3) уверенность оператора в своих действиях в сложной ситуации.

Перечисленные группы факторов среды и характеристик оператора, действуя в определенной комбинации и последовательности, составляют причину как стрессовых, так и дистрессовых реакций оператора, описываемых левой частью уравнения состояния. Эти реакции проявляются в форме четырех субсиндромов стресса:

вегетативный, состоящий в физических и физиологических реакциях и ощущениях, испытываемых оператором (слабость, тошнота, учащение пульса и др.);

эмоциональный, связанный с возникающими у оператора эмоциями (такими как страх, гнев и др.) во время и после анализируемых событий;

когнитивный, отражающий характер изменения мышления при стрессе (активизацию, итеративность и наоборот):

социальный - субсиндром изменения общения с коллегами по смене или руководством.

Стресс, в свою очередь, может послужить причиной как успешных, так и некорректных действий оператора. Свойствами, характеризующими успешность, являются качество и эффективность деятельности. Согласно определениям, данным в монографиях, под качеством понимаются процессуальные характеристики функционирования, включая надежность; под эффективностью - способность достигать конечную цель. Исходя из этого, рассмотрим основные выходные (результатирующие) показатели деятельности оператора, составляющие левую часть уравнения выхода:

- 1) число допущенных (с точки зрения достижения результата) при ликвидации ситуации ошибок, их характер и содержание;
- 2) реальная опасность последствий ситуации, проявившихся по окончании анализируемых событий;
- 3) реальный масштаб экономических последствий.

Два последних фактора позволяют выполнить сравнительный анализ реальных и потенциальных последствий ситуации, косвенно характеризующий эффективность деятельности оператора.

Стресс - неотъемлемый компонент проф. деятельности и жизни оперативного персонала компании (ОП). Как относиться к стрессу ОП, как его предвидеть, как определить влияние стрессовых факторов на действия оператора? Чтобы реально продвинуться в этом направлении, необходимо

осмыслить существующий опыт поведения операторов в стрессовых ситуациях.

Чтобы описать деятельность операторов предлагается модель вида "вход - выход - состояние".

Модель состоит из 37-ми компонентов, включая 21 фактор среды, 9 индивидуальных характеристик оператора, 4 показателя уровня стресса и 3 показателя эффективности деятельности. Внешние факторы и индивидуальные характеристики образуют 6 групп:

- подготовленность,
- функциональное состояние,
- личные качества,
- психофизиологическая напряженность,
- интеллектуальная напряженность.
- эмоциональная напряженность.
-

Для описания стрессовых ситуаций применяется метод экспертных оценок и разработана анкета, в которой эксперт оценивал одну из нештатных технологических ситуаций, которые произошли в его практике и запомнившаяся ему более всего.

Модель стрессового поведения оператора

Основой описания деятельности ОП в стрессовых ситуациях служит известная в теории систем модель «вход-выход-состояние». Моделируемый объект представляется в данной модели как динамическая система, изменяющая свое состояние X под воздействием внешних факторов B , подаваемых на вход. Состояние системы X , в свою очередь, влияет на выходные показатели Y , характеризующие эффективность, качество и другие результирующие свойства системы:

$X = \Phi(X, P)$ - уравнение состояния

$Y = (X, P)$ -уравнение выхода.

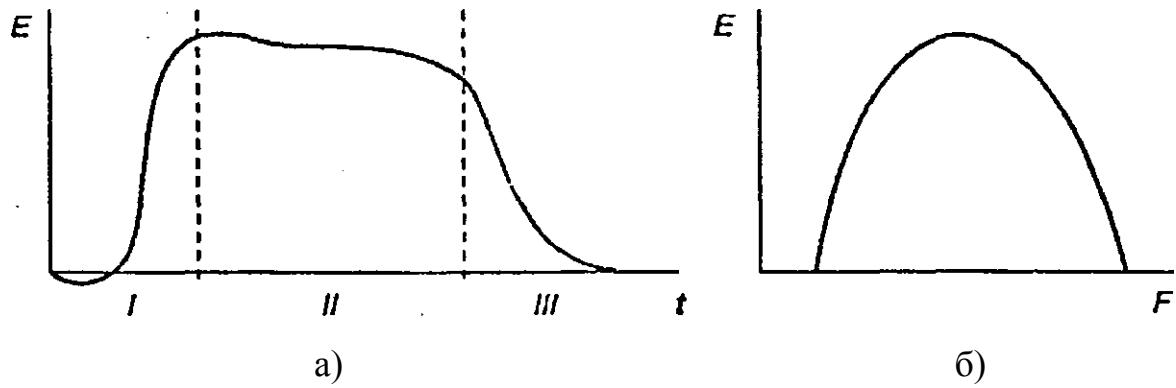


Рис. 9. Модели стресса: а - кривая Селье, I - стадия привыкания, II - стадия адаптации (резистентности), III - стадия истощения ресурсов;
б - кривая Йеркса-Додсона

В нашем случае в качестве объекта моделирования выступает оператор НП. Предмет моделирования - деятельность оператора по управлению и его оборудованием, осуществляемая в условиях стрессогенной технологической ситуации (необходимо отметить, что стресс, вызванный социальными, личными и другими причинами, не рассматривался в рамках настоящего исследования). В качестве стрессогенных внешних факторов, учитываемых в данной модели, выступает 21 фактор рабочей среды, характеризующий условия деятельности и напряженность стрессогенного воздействия на оператора. Состояние оператора описывается при помощи девяти его индивидуальных характеристик и четырех переменных, отражающих характер и силу выраженности стресса.

Внешние факторы и индивидуальные характеристики образуют 6 групп: подготовленность, функциональное состояние, личные качества, психофизиологическая, интеллектуальная и эмоциональная напряженность. В качестве выходных показателей рассматриваются 3 показателя качества и эффективности деятельности (рис. 10.).

Идентификация полученной модели может быть осуществлена как результат регрессионного анализа контрольной выборки данных о поведении ОП в различных стрессовых ситуациях.

Подготовленность • Обученность оператора ■ Качество инструкций • Ожидаемость ситуации • Привычность ситуации Функциональное состояние * Самочувствие * Утомленность ■ Фаза дежурства ■ Предшествующий режим Личные качества * Реакция па стресс * Адекватность оценки опасности • Самоуверенность Психофизиологическая напряженность ■ Длительность ситуации ■ Распределение нагрузки	Интеллектуальная напряженность - в Объем информации - и Достоверность информации - я Представление информации ■ Доступность информации ■ Косвенная информация - V Сложность ситуации ■ Усложняющие факторы Эмоциональная напряженность Осознание последствий ■ - а Характер потенциальных последствий ■ Потенциальная опасность последствий ■ Потенциальные экономические последствия ■ Потенциальные моральные последствия Распределение ответственности ■ Помощь ■ Эмоциональные воздействия - в Запас времени • Нехватка времени
--	--

Рис. 10. Модель стрессового поведения оператора:

- - характеристики, переменные и показатели;
- * - факторы.

2.6 Анализ системы управления конфликтами в организации

Человек проводит на работе огромную часть собственной жизни. Поэтому, когда работа начинает утомлять – это очень серьезно. Стресс нельзя просто проигнорировать и держать его внутри себя. Если все держать в себе, в итоге это может плохо повлиять на работоспособность специалиста. Поэтому нужно уметь управлять стрессом на рабочем месте. Это будет иметь положительное действие на здоровье, настроение, психику, состоянии жизни в целом и в том числе на работу.

В «Империял», как и в любой другой компании, существуют различные конфликты, из-за которых в итоге происходят стрессовые ситуации. И это не всегда может быть отрицательным показателем, какой бы то ни было деятельности организации. Из некоторых конфликтов можно получить что-то положительное, с их помощью можно выявить и исправить недостатки как системы организации в целом, так и разногласия между отдельными членами коллектива. Причем изменения, которые влекут за собой разрешения конфликтов, не всегда могут быть направлены именно на улучшение ситуации, они просто могут нормализовать ее, либо привести к исходному состоянию.

Для того чтобы рассмотреть стрессы следует провести анализ динамики конфликтных ситуаций в компании «Империял».

Динамика конфликтных ситуаций представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов. Прежде чем рассматривать этапы развития конфликта, необходимо определить начало и окончание. Начало конфликта может быть зафиксировано в виде первых актов противодействия участников. Окончание конфликта может иметь различные формы и исходы. Однако в любом случае речь идёт о прекращении действий, направленных друг против друга.

Типы конфликтов в компании «Империял» представлены в таблице 10.

Таблица 10. Типы конфликтных ситуаций в «Империял»

Характер конфликтной ситуации	Проявления	Динамика в организации, %
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины	3,4
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения	1,2
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций	7,4
Индивидуально- психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения	54
Низкая профессиональная подготовка	Неспособность принять адекватное решение	34

Основные этапы конфликта:

1) Развитие и возникновение конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается несколькими или одним субъектом социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2) Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Последствиями и внешними проявлениями такого осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, изменение настроения, ограничение контактов с ним и т. д.

3) Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме заявления, демарша, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4) Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Причем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5) Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами: педагогическими (просьба, беседа, разъяснение, убеждение и т. п.) и административными (увольнение, решения комиссий, перевод на другую работу, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Фазы конфликта однозначно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта, конечно же с точки зрения реальных возможностей его решения.

Основными фазами конфликта являются:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.

Необходимо знать, что фазы конфликта могут циклически повторяться. Скажем, после фазы спада в 1-м цикле может начаться фаза подъема 2-го цикла с прохождением фаз пика и спада, затем может начаться 3-й цикл и т. д. При этом возможности разрешения конфликта в каждом последующем цикле сужаются. Описанный процесс можно изобразить графически (рис. 11.).



Рис. 11. Фазы конфликта

Таблица 11. Соотношение фаз и этапов конфликта

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта, (%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации	58
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	22
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5
Фаза спада		Около 15

В «Империял» ежедневно в процессе деятельности возникает большое количество разногласий, которые перерастают в конфликты, и вследствие чего возникают стрессовые ситуации.

Сотрудники обязаны незамедлительно информировать о возникновении конфликта вышестоящее лицо. В случае если возможно урегулировать конфликт на уровне структурного подразделения, руководитель подразделения обязан в течение одного рабочего дня представить руководителю организации информацию о конфликте, возможных причинах его возникновения, мерах, которые были предприняты. Руководитель определяет порядок урегулирования конфликта, назначает уполномоченное лицо. В случаях, когда в конфликтной ситуации задействуются более двух подразделений, служб либо отделов «Империял», руководитель создает комиссию для урегулирования возникшего конфликта. Количественный и персональный состав комиссии в каждом конкретном случае определяется устным либо письменным распоряжением

руководителя. После разрешения конфликта, сотрудники «Империял» могут избежать стрессовой ситуации.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

На данном этапе работы необходимо обобщить всю информацию о стрессовых состояниях работников, которая была рассмотрена в практической части для того, чтобы затем дать ряд рекомендаций по управлению профессиональными стрессами. Выделим основные причины чрезмерной стрессовой нагрузки работников «Империял»:

- 1) Физические условия отдыха и труда, а также бытовые условия на месторождениях, (только для работников, относящихся категории «производственный персонал»);
- 2) Неудовлетворенность з.п;
- 3) Неудовлетворенность качеством оборудования на месторождениях (только для работников, относящихся к категории «производственный персонал»);
- 4) Распорядок рабочего дня (только для работников, относящихся к категории «управленческий персонал»);
- 5) Некоторое несоответствие условий труда технике безопасности (Для работников категории «управленческий» и «производственный» персонал);
- 6) Организация отпусков (Для работников категории «управленческий» и «производственный» персонал).

К реальным действиям организации по снижению чрезмерного стрессового давления можно отнести следующие моменты:

1. Комиссией постоянно проводятся проверки по безопасности труда. Рабочие места, приводятся нормам техники безопасности.
2. Коллективный договор предусматривает различные льготы и выплаты для сотрудников;
3. Здоровье сотрудников охраняется, проводятся постоянные реабилитации и профилактики;
4. Формируется негосударственное пенсионное обеспечение;
5. Формируется фонд медицинского страхования;
6. Вскоре ожидается повышение заработной платы.

Данные решения, безусловно, очень важны, хотя и достаточны для того, чтобы вывести на приемлемый уровень стрессовую нагрузку. В связи с этим необходимо дать собственные рекомендации по улучшению данной ситуации.

В первую очередь необходимо осознать наличие стрессов в компании, ведь чтобы решать проблему следует ее четко сформулировать и грамотно представлять. Следует наделить одного сотрудника службы управления персоналом обязанностями изучения стрессовых состояний в компании, и «Империял» будет постоянно видеть перед собой список неблагоприятных факторов, которые способны вызывать у сотрудников состояние стресса. Это, безусловно, очень важно, поскольку подобное состояние приводит к снижению производительности деятельности. Наибольший эффект будет наблюдаться при создании своей методики по изучению стрессовой напряженности сотрудников и программы рационализации стрессовых воздействий. Затраты на управление профессиональными стрессами, однозначно покроются выгодами от улучшения эффективности труда. Но только при условии грамотного подхода к данному вопросу. Но пока компания не имеет ни программы, ни методики, то в данной работе стоит

предложить первоочередные методики для минимизации стрессовых состояний(довольно очевидные после проведения данного исследования).

Необходимо создать здоровую и комфортную производственную среду, для того что бы рационализировать стрессовые состояния сотрудников «Империял». В первую очередь это обеспечение порядка и чистоты на производстве, а также цветовое оформление предметов, которые окружают сотрудников. Возможно транслировать функциональную музыку, а также оптимизировать нервно-психическую и физическую нагрузку. Наиболее подробно эти рекомендации расписаны ниже.

Цветовое оформление выполняет 2 функции. А именно: является средством информации и психологического комфорта. За выполнение 1-ой функции ведет строгий контроль отдел безопасности. Что касается цветового оформления как средства психологического комфорта, то здесь нужно учесть влияние цветов непосредственно на психику сотрудника. Характеристики цвета следующие: тон (длина волны), насыщенность (чистота) и яркость (отражение света). На организм в большей степени влияет длина волны цвета. Так, окраску комнаты отдыха для работников производственного персонала стоит провести в средневолновом диапазоне - это голубой и зеленый цвета. Они расслабляют и успокаивают.

Важным инструментом для сокращения стрессовых нагрузок является озеленение производственных помещений. Оно вносит свой вклад в улучшение воздуха, влияет на тепловые условия, снижает уровень шума, уменьшает количество пыли, украшает и оказывает успокаивающее действие на нервную систему. Таким образом, место, где базируется производственный персонал, должны быть заполнены зелеными растениями вдоль оконных проемов, лестниц, в сочетании с мебелью. Это относится к производственным персоналом, как здания, в котором персонал управления работает, как правило, посажены достаточно, но когда дело

доходит до работы, то думал о цветах, когда ландшафтный дизайн по какой-то причине, не возникает.

Промышленная защитная одежда как средство эстетического воздействия. Важно выбрать цвет для вашего костюма. Желательно не использовать слишком яркие зеленоватый или голубоватый оттенки, наиболее благоприятное воздействие на зрение. Не менее важным является покрой костюма, который влияет на комфорт, свобода передвижения работает, правильная циркуляция воздуха и безопасности. Ткани для одежды также должны быть выбраны с учетом их физико-гигиенические и защитные свойства.

Если возможно, используйте мягкую музыку в закрытом помещении, так как он создает работу в хорошем настроении. Музыка должна способствовать достижению необходимых энергетических целей, чтобы предотвратить рассеивание внимания, для предотвращения чрезмерных проблем адаптации и приобретения новых навыков. Если ориентация на результат являются неспособность выявить проблемы и ошибки в формировании стратегий для решения проблемной ситуации, неизбежное возникновение стрессовых состояний и сопровождающих чувства тревоги, беспомощности и неуверенности. Ошибки контроля из-за чрезмерной силы или обратной связи от предыдущих ошибок управления, возвращается к отдельным проблемам идентификации фазы или спровоцировать компенсационные мероприятия. В обоих случаях, проблемная ситуация не получает разрешения. Каждая из приведенных выше теорий и моделей стресса внесла значительный вклад в развитие и понимание этого явления, но каждая из них имеет свои ограничения. Большинство из этих ограничений происходят при переключении из анализа напряжения на любой уровень функционирования человеческого организма на. На более широком, интегративном уровне анализа и понимания сущности стресса.

Уменьшение физических усилий может быть достигнуто за счет дозирования веса поднимаемого груза, а также принимая во внимание общий оборот за изменения. В примечании следует принять способ носить или переместить груз, природу грузовых поверхностей.

Необходимо оптимизировать темп и ритм работы, но следует иметь в виду, что завышенный и заниженные ставки, ослабляют внимание и снижают точность движения и ритма работы, отрицательно воздействуют на здоровье человека.

Нужно ввести в штат психолога, для того, чтобы он помогал работникам справляться со стрессами.

Психолог должен знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы по управлению персоналом;
- структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития;
- кадровую политику и стратегию предприятия;
- системы и методы оценки персонала;
- основы общей психологии, социальной психологии, психологии труда, психологического консультирования;
- основы профориентационной работы.

Психолог руководствуется в своей деятельности:

- законодательными актами РФ;
- Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;
- приказами и распоряжениями руководства;
- настоящей должностной инструкцией.

Личность психолога должна характеризоваться, прежде всего, гуманистической направленностью. Эта направленность должна проявляться

в доброжелательности, выдержке, чуткости, искренности, дружбе, открытости и оптимизме. Для психолога должна быть характерна и специфическая профессиональная направленность – интерес к человеку, его внутреннему миру как предмету познания и преобразования. Психолог не должен иметь стереотипов в системе межличностных отношений. Кроме того, психолог, как специалист, работающий с уникальным по своей сложности объектом – личностью, должен отличаться ярко выраженной мотивацией совершенствования, самосовершенствования и профессионального роста, с постоянным расширением спектра целей и мотивов профессиональной деятельности.

Так же деятельность психолога предъявляет высокие требования к восприятию и вниманию. Психолог должен обладать особой психологической наблюдательностью, способностью увидеть определяющие качества личности, черты характера, темперамента, воли, по едва уловимым изменениям в поведении понять состояние человека; заметить симптомы неблагополучия; быстро обнаружить наиболее сильные и наиболее слабые стороны личности, определить его статус в коллективе.

Необходимо применять очень эффективное средство снижения напряжения. А именно - чередование разных видов нагрузки. В частности, следует чередовать: работы, где задействованы органы зрения или слуха, с работами, которые не требуют участия этих анализаторов; работы различной интенсивности и сложности. Переключение на новый вид деятельности может быть рассмотрено как одна из разновидностей отдыха только при условии, что при этом произойдет передача функций с одних нервных клеток на другие.

Эффективность внутрипроизводственного отдыха следует повысить путем грамотного оборудования комнаты психологической разгрузки. Такая комната поможет создать оптимальные условия для быстрого и эффективного снятия эмоционального перенапряжения, восстановления

работоспособности, проведения психотерапевтических и психогигиенических мероприятий. Цвет и световой интерьер этой комнаты должны быть выбраны цвета, создать ассоциацию с природой. Используемые обои, цветные слайды, изображающие сцены природы. Во время отдыха можно проводить психотерапевтические сессии (очные или заочные), в сопровождении специально подобранной музыки.

Если это возможно, предложить сотрудникам разминку помощью аутогенной тренировки. Аутогенная тренировка - это комплекс психических методов саморегулирования, навыки релаксации мышц - позволяет работникам улучшить эмоциональное состояние, повысить психологический тонус, фокус, снимают нервное истощение.

Выявленные в исследовании недовольства сотрудников категории «Управление персоналом» рутине своего рабочего дня во многом понятно неспособность правильно распределять это время. Эта проблема может быть решена за счет более рационального использования этого - а именно, работой по планированию времени, потому что эффективность умственного труда во многом определяется тем, насколько эффективно сотрудник использует рабочее время, расставляет приоритеты задач правильно, реально оценивает возможность их реализации в течение определенного времени. При планировании рабочего времени следует соблюдать ряд принципов. Перечислим наиболее важные из них:

План желательно составлять так, чтобы оставить определенную часть рабочего времени, принимая во внимание рекомендации экспертов. Лучше всего на 60%. В этом случае, 20% времени приходится на неожиданную активность, в которой перечислены резервы времени и незапланированные мероприятия, в то время как 20% останется для спонтанной активности, т.е. деятельности связанной с управлением и творчеством.

Необходимо систематически анализировать деятельность и затраты времени, которые должны быть записаны и перепроверять, как и в какое время они используются. Это позволяет постоянно контролировать поток своего времени, бюджета и получить опыт в определении требований к времени для различных видов работ, корректировать методику распределения рабочего времени.

Все запланированные задачи должны быть вместе, делая последовательный план действий заранее действие на долгосрочной, среднесрочной и краткосрочной перспективе и установления приоритетов для их реализации.

Составление плана действий следует руководствоваться следующими правилами.

- Не более детализированной планирования времени;
- План должен быть гибким, который адаптирован к изменяющимся условиям по мере необходимости для достижения своих целей, а не только строгое соблюдение положений плана;
- При планировании необходимость установить точные стандарты времени, как работа, как правило, проводят столько времени, сколько

План должен быть доступным

- Вы должны быть в состоянии избавиться от «поспешных» случаев, так как не всегда срочное дело является наиболее важным и актуальным. Тем не менее, "поспешные" вещи занимают большую часть времени;
- Следует определить, с точки зрения того, какую работу необходимо выполнить лично, а какую делегировать другим;
- Вы должны быть насыщенными с планом, согласившись со своими коллегами планами и другими.

Необходимо продолжить замену устаревшего оборудования. В принципе, можно сказать, что эта проблема постепенно решается в компании.

Таким образом, способ решения проблемы чрезмерного профессионального стресса достаточно, мы просто должны признать проблему, понять ее значение для деятельности компании и выделить силы и ресурсы для работы над ней. К сожалению, в настоящее время подавляющее большинство компаний не решают проблемы профессионального стресса и исследуемое предприятий также среди них. Тем не менее, тот факт, что проблема не поставлена и руководство не считает, что она заслуживает особого внимания, результат не меняется. Профессиональный дистресс-прежнему будет иметь место, а эффективность труда зависит от их доступности и уровня.

Заключение

Проблемы возникновения и развития стресса на рабочем месте должны быть выделены в качестве важных научных проблем в связи с влиянием стресса на эффективность производительности и качества труда, здоровья. Специфика современной профессиональной деятельности, отражающие характер развития технической и технологической промышленности оборудования, характер взаимодействия человека и техники, высокий уровень ответственности и сложности деятельности, а также ряд других функций, определяют конкретные источники формирования стресса, связанные с умственной нагрузки, процессом преобразования информационного содержания сообщений и других факторов работы.

Проведенные исследования позволяют сделать вывод о том, что производственный стресс - это неотъемлемый компонент, проф. Деятельности и повседневной жизни ОП рассматриваемой компании.

Выделить 3 компонента, которые влияют на характер поведения ОП в условиях стресса, нам помогли результаты работ по моделированию и описанию воздействия стресса на работника. Это:

- Экстремальность и сила стресса;
- Длительность стресса;
- Индивидуальные особенности оператора.

В работе разобраны основные стрессовые факторы, переменные состояния с их взаимосвязями, которые описаны уравнением состояния. 1-ая группа факторов характеризует насколько готов оператор к действиям в анализируемой ситуации, 2-ая группа - напряженность ситуации, и 3-я – Индивидуальные особенности оператора..

Готовность – способность ОП действовать в конкретной ситуации. Эта способность является интегральным качеством, непосредственно зависящим

от функционального состояния оператора и степени подготовленности его деятельности в данной ситуации.

Внешними факторами являются:

- привычность ситуации, которая зависит от того, как часто с ней приходилось столкнуться на практике;
- Полнота, а также качество инструкций.

Функциональное состояние оператора - общая характеристика, которая отражает психофизиологическое состояние, в котором он находился в момент возникновения стрессовой ситуации. Функциональное состояние можно определить двумя качественными внутренними психофизиологическими переменными и двумя внешними факторами.

Психофизиологическая нагрузка можно определить количественными характеристиками нагрузки, которая возложена на ОП, а именно: продолжительностью ситуации от начала событий до момента, пока созданная ими опасность не будет устранена; характером распределения нагрузки в течение анализируемых событий.

Интеллектуальная напряженность - объём а также сложность когнитивной деятельности, которая образует процесс принятия решений в созданной ситуации. Интеллектуальную напряженность можно определить 7-ю факторами, некоторые из которых характеризуют информационное обеспечение ОП.

Эмоциональную напряженность деятельности характеризует силой эмоционального воздействия ситуации и окружающей ее обстановки на ОП. Эмоциональную напряженность составляют 8 факторов и две внутренние характеристики, которые связаны с ответственностью, которая лежит на операторе.

Третья группа свойств -это личные качества, которые характеризуют индивидуальные особенности поведения ОП в стрессовых условиях. Выделены 3 внутренние характеристики личных качеств:

- 1) Как оператор реагирует на стресс;
- 2) Адекватность оценки данным оператором степени опасности возможных последствий ситуации;
- 3) Насколько оператор уверен в своих действиях, в опасной ситуации.

Перечисленные группы факторов среды и характеристик оператора, действуя в определенной комбинации и последовательности, составляют причину стрессовых реакций оператора.

Немалую часть стрессов работники компании получают в результате конфликтов, которые порождены разными производственными ситуациями. Порой оказывается затронутой «вертикаль» деловых отношений: руководитель - подчиненный. Если даже конфликтуют между собой рядовые сотрудники, руководитель должен вмешаться в ход разрешения конфликта. Поэтому рекомендации по профилактике стрессов, формулируемые управленческой психологией, развернуты как бы на два «фронта»: руководителям, в чьи обязанности входит снижение уровня стресса у сотрудников, и подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить создателями стресса для других.

Подводя итог дипломной работы, следует отметить, что:

В первой главе раскрыты теоретические аспекты темы. В ней рассмотрено понятие стресса, а также его основные характеристики и факторы возникновения. Кроме того изучена взаимосвязь стрессов с конфликтами.

Вторая глава посвящена анализу управления стрессами в нефтяной компании «Империял». Изучен количественный и качественный состав работников, проведен анализ воздействия стрессовых ситуаций на оперативный персонал компании. Исследования методом валидных тестов и

анкетирования показали, что в состоянии явной стрессовой перегрузки находятся в большей степени работники, относящиеся к категории «производственный персонал», работники категории «управленческий персонал» оказались в лучшей, но отнюдь не образцовой ситуации.

Анализ результатов исследования, проведенных в данной главе, позволяет выделить основные проблемные категории профессиональной среды ООО «Империял».

В третьей главе, на основании исследований проведенных в работе, разработаны рекомендации по управлению стрессами в ООО «Империял». Реализация данных рекомендаций на практике позволит существенно снизить уровень стресса в условиях деятельности данной компании.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. «Понятие стресс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81>
2. «Стресс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/stress.html>
3. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб. 2009г.
4. [Кибанов А.Я. Управление персоналом организации](#) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://econom-lib.ru/4-51.php>
5. «Текучесть кадров» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://sociological_guide.academic.ru
6. Чирков Ю.Г. Стресс без стресса. - М.: ФиС, 2009. – С. 176
7. Вундт В. Основы физиологической психологии. Чувства и аффекты. - Д., 2000. – С. 216
8. Апчел В.Я., Цыган В.Н. Стресс и стрессоустойчивость человека. - СПб.: 2009.- С. 86
9. Лопатников Л.И. Экономический словарь. Словарь современной экономической науки. - М.: «Дело», 2003. – С. 575
10. «Многофункциональный центр» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://mfc.tomsk.ru/current_mfc/
11. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2012. – С. 213.
12. Стресс, выгорание, совладение в современном контексте./ Под ред. А. Журавлева, Е. Сергеевко. – М.: Институт психологии РАН, 2011. – С. 328.
13. Пигулевская И. Как избавиться от стресса и депрессии. Легкие способы перестать беспокоиться и стать счастливым. – М.: Центрполиграф, 2012. – С. 106.

14. Алиев Х. М. Укрощение стресса. – М.: Эксмо, 2011. – С. 224-225.
15. Игумнов С.А., Жебентяев В.А. Стресс и стресс–зависимые заболевания. – М.: Речь, 2011. – С. 257-258.
16. «Как преодолеть усталость и стресс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://bankir.ru/publikacii/s/kak-preodolet-ustalost-i-stressy-8730300/>
17. Козилова Л.В Учебно-методическое пособие по дисциплине «Конфликтология» Москва, 2014. – С.33.
18. Организационные методы управления стрессами [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.imanagment.ru/zooms-303-1.html>
19. Абабков В.А., Перре М. Адаптация к стрессу. - СПб.: Речь, 2004. - 166 с.
20. Каменюкин А., Ковпак Д. Антистресс-тренинг. — М.: Питер, 2004. - 192 с.
21. Наенко Н.И. Психическая напряжённость. - М.: Изд-во МГУ, 1996.
22. Немчин Т.А. Состояния нервно-психического напряжения. - Л.: Изд-во ЛГУ, 2003.
23. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 72500 слов и 7500 фразеологических выражений / Российская Академия Наук. Институт русского языка; Российский фонд культуры; - М.: АЗЪ, 2003.- 960 с.
24. Организация и нормирование труда. Учебное пособие под ред. Адамчука В.В. - М.: ЗАО «Финстатинформ», 2009.
25. Осипова Е. Профессиональный стресс и способы борьбы с ним. «Образование и Бизнес» № 1, 18 января 2010 года.
26. Осипова Е. Профессиональный стресс и способы борьбы с ним. «Образование и Бизнес» № 2, 25 января 2010 года.
27. Осипова Е. Профессиональный стресс и способы борьбы с ним. «Образование и Бизнес» " № 3, 1 февраля 2010 года.

- 28.Панферова И.В. Решение задач охраны труда на основе оценки профессионального риска. Диссертация на соискание ученой степени д.т.н. - Тула, 2008.-200 с.
- 29.Пейсахов Н. М. Закономерности динамики психических явлений. - Казань: КГУ, 1999г..-235 с.
- 30.Погодаев К.И. К биологическим основам "стресса" и "адаптационного синдрома" // Актуальные проблемы стресса. - Кишинев: Штиинца, 2006. - С. 211-229.
- 31.Попов С.Е. Критерии прогнозирования качества работы оператора в режиме экстремальной информационной нагрузки: Автореф. дисс. канд. мед. наук. - Л.: ВМедА, 2003. - 16 с.
- 32.Практическая психодиагностика. Методика и тесты. Редактор-составитель Д.Я.Райгородский. - Самара: Бахрах, 2011. - 672 с.
- 33.Психические состояния. Сборник научных статей. - JL: Изд-во ЛГУ, 2001.
- 34.Пугачев В.П. Руководство персоналом организации. - М.: Аспект пресс, 2008.
- 35.Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме / Пер. с англ. - М.: Медицина, 1970. - 254 с.
- 36.Селье Г. Стресс без дистресса / Пер. с англ. - М.: Прогресс, 1980.
- 37.Соколов Э., Ветров В., Панферова И. О теории профессионального риска как инструменте решения задач охраны труда // Охрана труда и социальное страхование. - № 3, 2000 г.
- 38.Станкин М.И. Психология управления. - М.: Дело 2009.
- 39.Старобинский Э.Е. Как управлять персоналом. - М.: Бизнес-школа «Интел-синтез», 1998.
- 40.Столяренко Л. Д.. Основы психологии. - Ростов н/Д.: Феникс,2007.
- 41.Стресс жизни. Понять, противостоять, управлять им. Сборник науч.-попул. статей, сост. Попова Н. А., - М.: Маркетинг, 2004.
- 42.Суворова В. В. Психофизиология стресса. - М.: Педагогика, 2002. - 208 с.