

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт природных ресурсов

Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент», профиль «Экономика и управление на предприятии (в нефтяной и газовой отрасли)»

Кафедра экономики природных ресурсов

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Тема работы				
Развитие стресс-менеджмента в системе управления персоналом предприятия на примере ОАО "Томскнефть" ВНК				

УДК 005.931.1:22.323.012(571.16)

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
2ЭМ51	Иштунов Сергей Александрович		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Макашева Н.П.	К.Э.Н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Финансовый менеджмент, ресурсоэффективность и ресурсосбережение»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Макашева Н.П.	К.Э.Н.		

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
старший преподаватель	Феденкова А.С.			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
экономики природных ресурсов	Боярко Григорий Юрьевич	Д.Э.Н		

Томск – 2017 г.

Планируемые результаты обучения по ООП 38.04.02 Менеджмент (магистратура)

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)
<i>Общепрофессиональные и профессиональные компетенции</i>	
Р₁	Умение применять теоретические знания, связанные с основными процессами управления развитием организации, подразделения, группы (команды) сотрудников, проекта и сетей; с использованием методов управления корпоративными финансами, включающие в себя современные подходы по формированию комплексной стратегии развития предприятия, в том числе в условиях риска и неопределенности
Р₂	Способность воспринимать, обрабатывать, анализировать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями управления; выявлять и формулировать актуальные научные проблемы в различных областях менеджмента; формировать тематику и программу научного исследования, обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования; проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой; представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада
Р₃	Способность анализировать поведение экономических агентов и рынков в глобальной среде; использовать методы стратегического анализа для управления предприятием, корпоративными финансами, организацией, группой; формировать и реализовывать основные управленческие технологии для решения стратегических задач
Р₄	Способность разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, умение применять современные методы и методики в процессе преподавания управленческих дисциплин
<i>Общекультурные компетенции</i>	
Р₅	Способность понимать необходимость и уметь самостоятельно учиться и повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности, развивать свой общекультурный, творческий и профессиональный потенциал
Р₆	Способность эффективно работать и действовать в нестандартных ситуациях индивидуально и руководить командой, в том числе международной, по междисциплинарной тематике, обладая навыками языковых, публичных деловых и научных коммуникаций, а также нести социальную и этическую ответственность за принятые решения, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт _____
Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент», профиль «Экономика и управление на предприятии (в нефтяной и газовой отрасли)»
Кафедра экономики природных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

(Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ
на выполнение выпускной квалификационной работы
В форме: магистерской диссертации

Студенту:

Группа	ФИО
2ЭМ51	Иштунов Сергей Александрович

Тема работы:

Развитие стресс-менеджмента в системе управления персоналом предприятия на примере ОАО "Томскнефть" ВНК	
Утверждена приказом директора ИПР	от 29 декабря 2015 г. № 10170/с

Срок сдачи студентом выполненной работы:	02 июня 2017 года
--	-------------------

ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе	<i>Материалы производственной практики, формы кадровой отчетности ОАО «Томскнефть» за три последних периода, интернет-ресурсы, учебная литература и периодические издания в области экономических наук.</i>
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов	<i>а) изучить аспекты анализа кадровой отчетности организации (методы и способы анализа); б) дать краткую характеристику ОАО «Томскнефть» и обозначить основные направления деятельности предприятия; в) провести анкетирование, социальный опрос персонала ОАО «Томскнефть»; г) выработать методические рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям.</i>
Перечень графического материала	<i>Графическая часть дипломной работы должна отражать основные результаты и этапы исследования: 1) графики сравнительного анализа проведенного исследования. 2) таблицы, рисунки, диаграммы подчеркивающие материал работы и результаты исследования</i>

Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы			
Раздел	Консультант	Подпись	Дата
Финансовый менеджмент, ресурсоэффективность и ресурсосбережение	Н.П. Макашева		
Социальная ответственность	А.С. Феденкова		
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:			
1. Стресс-менеджмент в системе управления предприятием			
2. Основные виды стресс-менеджмента. Сущность, характеристики и причины возникновения			
3. Исследование системы стресс-менеджмента в «ОАО ТомскНефть» и разработка практических рекомендаций			
4. Социальная ответственность			
5. Stress management as the study of notion «wellbeing»			

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	29 декабря 2015 г.
---	--------------------

Задание выдал руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Н.П. Макашева	К. Э. Н		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
2ЭМ51	Иштунов Сергей Александрович		

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА ВКР,
ВЫПОЛНЕНОГО НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ**

Раздел:

Stress-management as the study of noition «wellbeing»

Студенту:

Группа	ФИО
2ЭМ51	Иштунов Сергей Александрович

Институт	Уровень образования	Кафедра	Направление/специальность
ИПР	Магистр	ЭПР	38.04.02 «Менеджмент», профиль «Экономика и управление на предприятии (в нефтяной и газовой отрасли)»

ЗАДАНИЕ:

Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов	1. Trends in the development of the stress-management. 2. The formation of a modern structure to overcome stressful situations.
--	--

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	
--	--

Консультант кафедры ЭПР ИПР

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Макашева Н.П..	к.э.н., доцент		

Консультант – лингвист кафедры: зав. каф. ИЯПР

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Болсуновская Л.М.	к.ф.н.		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
2ЭМ51	Иштунов Сергей Александрович		

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
2ЭМ51	Иштунов Сергей Александрович

Институт	Природных ресурсов	Кафедра	Экономики природных ресурсов
Уровень образования	Магистр	Направление	Менеджмент

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»

1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:

- вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрация, электромагнитные поля, ионизирующие излучения)
- опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы)
- негативного воздействия на окружающую природную среду (атмосферу, гидросферу, литосферу)
- чрезвычайных ситуаций (техногенного, стихийного, экологического и социального

Рабочее место бухгалтера ОАО «ТомскНефть» ВНК
Вредные производственные факторы: шумы, электромагнитные поля. Негативное воздействие на окружающую среду отсутствует. Возможность возникновения чрезвычайных ситуаций – минимальна. В офисе установлено местное и общее освещение, кондиционеры, электромагнитные поля на низком уровне, метеоусловия в норме. В офисе установлена пожарная сигнализация, имеется запасной выход. Рабочее место оборудовано в соответствии с нормами техники безопасности.

характера)	
2. Список законодательных и нормативных документов по теме	Руководство по социальной ответственности: международный стандарт ISO 26000:2010 (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии 29 ноября 2012 года № 1611)
Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке	
1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности: - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; - развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации; - системы социальных гарантий организации; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.	Охрана здоровья Оптимальные условия труда Жилищные программы Пенсионное обеспечение Политика в области труда Обучение и развитие персонала Оценка персонала Программа кадрового резерва
2. Анализ факторов внешней социальной ответственности: - содействие охране окружающей среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров); - готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.	Охрана природы и окружающей среды Промышленная безопасность Взаимодействие с заинтересованными сторонами Благотворительность
3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных	Деятельность организации регламентируется согласно трудовому законодательству ГОСТ Р ИСО 26000-2010 Внутренние документы: Кодекс корпоративного управления ОАО «ТомскНефть» ВНК Политика Компании в области устойчивого развития

актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.	Кодекс деловой и корпоративной этики ОАО «ТомскНефть» ВНК. Политика Компании в области промышленной безопасности и охраны труда
Перечень графического материала:	
При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)	Таблица 4 – Стейкхолдеры ОАО «ТомскНефть» ВНК Таблица 5 – Структура программ КСО Таблица 6 – Расходы на социальные программы
Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Феденкова Анна Сергеевна			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
2ЭМ51	Иштунов Сергей Александрович		

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт природных ресурсов

Направление – Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент», профиль «Экономика и управление на предприятии (в нефтяной и газовой отрасли)»

Уровень образования – магистратура

Кафедра экономика природных ресурсов

Период выполнения весенний семестр 2016/2017 учебного года

Форма представления работы:

Магистерская диссертация

**КАЛЕНДАРНЫЙ РЕЙТИНГ-ПЛАН
выполнения выпускной квалификационной работы**

Срок сдачи студентом выполненной работы:	02 июня 2017 года
--	-------------------

Дата контроля	Название раздела	Максимальный балл раздела
01.03.2017	Составление библиографии, обзор литературы	25
25.03.2017	Проведение социологического исследования, анализ результатов социологического исследования	25
03.04.2017	Написание чернового варианта ВКР	25
22.05.2017	Литературное оформление ВКР, подготовка доклада, раздаточных листов	25
14.06. 2017	Предварительная защита (итога)	100

Составил преподаватель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Макашева Н.П.	К. Э. Н		01.02.2017 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	подпись	Дата
экономики природных ресурсов	Боярко Г. Ю.	д.э.н.		01.02.2017 г..

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа, объемом 127 страницы, из них приложений на 30, стр.; 4 рисунка, 4 таблицы, 63 источника, 7 приложений.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, персонал, профилактика, риск, стресс, стресс-менеджмент, управление персоналом.

Объектом исследования выступает система управления персоналом.

Предмет исследования – стресс-менеджмент в системе управления персоналом организации.

Цель работы – проанализировать систему стресс-менеджмента как проблему управления персоналом и разработать методические рекомендации по материалам исследования в ОАО «ТомскНефть».

В процессе данной работы проводились социологические исследования.

Основные технологические характеристики: Разработана методика по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладению методами саморегуляции, которые представляют собой технологию управленческого решения формирования стрессоустойчивости, толерантности и минимизации рискогенности коллектива.

Степень внедрения/апробация работы: выступления на российских конференциях, опубликовано 6 статей и сдано в печать 4 статьи, прочитана 1 лекция.

Область применения: Управление персоналом на предприятиях, в организациях, учреждениях.

Социальная значимость работы. Результаты исследования применимы для совершенствования процесса управления персоналом в различных сферах деятельности – образовательной, здравоохранения, предпринимательской, государственной службы. В будущем планируется разработка наиболее новых методик по исследованию феномена профессионального выгорания с учетом эффективного управления персонала.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Аффирмация : Краткая фраза, требующая многократных повторений с целью закрепления установки в подсознании для улучшения психоэмоционального фона человека.

Бизнес-юнит менеджмент: Управление за счет бизнес-единиц, направленное на оптимизацию численности персонала и повышение уровня его профессиональных навыков.

Дистресс³² : Вид стресса, напрямую связанный с негативными эмоциями и способствующий ухудшению здоровья.

Коммуникабельность : Способность вступать в контакт с другими людьми и создавать приятную атмосферу вокруг себя.

Коммуникативность : Способность человека выражать собственные мысли так, чтобы они правильно преобразовывались в слова, обретая словесную оболочку.

Коучинг : Тренинговый метод, нацеленный на решение задач клиентов с тренерами совместно, без решений и рекомендаций.

Международная ассоциация управления стрессом : Ассоциация, деятельность которой направлена на содействие в приобретении и распространении научных знаний в области управления стрессом (напряжением).

Минимизация рискогенности : Сведение социальных рисков к минимальной величине.

Саморегуляция⁵ : Способность управлять собственным психоэмоциональным состоянием.

Стресс³³ : Неспецифическая реакция человеческого организма на требования, которые вызывают потребность приспособиться, адаптироваться и восстановиться.

Стресс-менеджмент³⁵ : Управление профессиональным стрессом как система мероприятий в организации.

Стрессоустойчивость²⁴ : Совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки/перегрузки в профессиональной деятельности без особых вредных последствий для сотрудников.

Форсайт : Действия, ориентированные на мышление, обсуждение и очерчивание будущего (на ближайшие 10 – 20 лет).

Эустресс : Положительный стресс, при котором человек способен чувствовать вокруг себя наличие проблем и быть в состоянии решить их.

Эффект «прайминга» : влияние предыдущей информации на последующую без активного участия человека.

«Burnout»⁵² : это длительный ответ на хронические эмоциональные и межличностные стрессоры на работе.

⁵Кириянов Е.Д. Профессиональный стресс // Консультант директора. 2004. №24. С.7

²⁴Мельник Ю. Управление стрессами //Управление персоналом. 2002. №3. С.20-23.

³²Селье Г. Стресс без дистресса. М. : Прогресс, 1979. 27 с.

³³Селье Г. Очерки об адаптационном синдром. М. : Медицина, 1960. 57 с.

³⁵Сивил Д. Стресс-менеджмент. М. : Изд-во ГИППО, 2007. 314 с.

⁵²Maslach С. Burnout: A social psychological analysis. In The Burnout syndrome ed.J.W.Jones, Park Ridge, IL: London House, 1982. p. 30–53.

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	14
1 СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ	24
1.1 Сущность и значение стресс-менеджмента в системе управления современной организацией.	24
1.2 Стадии стресса.....	27
2 ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА. СУЩНОСТЬ, ХАРАКТЕРИСТИКИ И ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ	31
2.1 Синдромы «Boreout» и «Burnout» : Основные характеристики, симптомы и причины возникновения.	31
2.2 Скука: виды, причины возникновения, возможные последствия, способы предотвращения.	33
2.3 Теоретические и практические аспекты управления стрессом.....	34
3 ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА В «ОАО ТОМСКНЕФТЬ» И РАЗРАБОТКА ПРАКТИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ	39
3.1 Исследование системы стресс-менеджмента через эмоциональные показатели личности.....	39
3.2 Инструменты исследования.....	44
3.3 Анализ результатов исследования в «ОАО ТомскНефть»	44
3.4 Методические рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладение методами саморегуляции .	47
4 СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	52
STRESS-MANAGEMENT AS THE STUDY OF NOITION «WELLBEING».....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	83
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	84
Приложение А - Список публикаций.....	90
Приложение Б – Список концернций.....	93
Приложение В - Тест на синдром «Burnout» Манфреда Нельтинга.....	94
Приложение Г - Личностный опросник «Адаптивность» А.Г.Маклакова и С.В.Чермянина.....	95
Приложение Д - Вопросы интервью	101
Приложение Е - Отчет о проверке на плагиат	102

ВВЕДЕНИЕ

Фактором становления и развития системы управления персоналом в 20-ом столетии является возникновение новых парадигм в работе с персоналом. Так первая половина прошлого века характеризуется переводом акцента внимания на внедрение теории человеческих отношений [6]. Ее предназначение заключается в том, чтобы показать, насколько эффективными являются нравственные, психологические, социальные и организационные стороны деятельности в управлении персоналом.

В 21-ом столетии актуальным становится бизнес – юнит – менеджмент в качестве управления с помощью бизнес-единиц, позволяющий решать проблемы, связанные с повышением квалификационного уровня персонала, оптимизацией его численности. Основными бизнес-единицами являются специалисты по управлению персоналом. Характеристиками HR – специалиста XXI века как бизнес–единицы должны стать мобильность, гибкость и быстрое восприятие новой, постоянно поступающей информации. При этом следует отметить, что уровень его компетентности и образованности является достаточным для распознавания достоверных и ложных сведений.

Рост социальной и природной рискогенности, увеличение социальных и профессиональных рисков, стрессов, вызванных страхом потерять работу, усталостью, перенапряжением сил. Человек начинает чувствовать ненужность, бессилие, скуку, угнетенное состояние, что характерно для профессионального выгорания.

Чувство профессионального выгорания может возникать не только из-за собственно выгорания на почве эмоциональных и прочих стрессов на работе, но и в силу возникшей хронической скуки, которая приводит также к выгоранию личности в профессиональном плане, личности, потерявшей интерес к работе, уставшей от работы ненужной, неинтересной или из-за отсутствия работы, постоянного безделья на рабочем месте.

Большую часть своего времени современный человек проводит на работе. Высокая нагрузка на работе; недостаточное количество сна; конфликты на работе; отсутствие контроля; отсутствие эмоциональной поддержки со стороны сослуживцев приводят к выявлению у человека одного из синдромов: «boreout» или «burnout» [4].

Негативный эффект имеет чувство ненужности работы, приводящее к скуке, а в результате к депрессии, к профессиональному выгоранию. Чувство депрессии, возникающие в силу стрессовых ситуаций или состояния скуки, вызывает эмоциональное состояние неудовлетворенности.

В результате воздействия негативных факторов возникает вероятность появления у работника профессионального выгорания, которое проявляется, как правило, в виде двух основных синдромов известных в системе стресс-менеджмента: «*boreout* и *burnout*» [2].

Понятие «boreout» было введено в 2007 году экономистом Ф.Ротлином (Швейцария) и PR-консультантом П.Вердером, которые в книге «Диагноз boreout» пришли к заключению, что скука на работе объясняется вовсе не ленью, а самой работой [6]. Со временем она становится неинтересной и превращается в рутину. Сотрудники, занимающиеся такой деятельностью, испытывают чувство собственной невостребованности и нереализованности, которое имеет отрицательные последствия для их психики и общего состояния здоровья – при этом человек может плохо спать, впадать в депрессию, а также снижается его иммунитет.

Вердер и Ротлин, собирая материалы для своей книги, провели большое количество интервью с сотрудниками страховых организаций, банков, адвокатских и PR-контор, в процессе которых выяснили, что наиболее часто синдромом скуки страдают офисные сотрудники [5]. По мнению экспертов, работу офисных сотрудников сложно измерить с помощью физических показателей, к тому же при своей работе они успешно могут имитировать занятость.

Возникновение синдрома скуки может иметь качественные и количественные причины.

В первом случае речь идет о качестве самой работы. Если сотрудник считает свою работу недостойной его уровня квалификации или ненужной, либо она не позволяет ему раскрыть себя в полной мере, то это рано или поздно приведет к определенному разочарованию.

В случае с количественными причинами подразумевается недостаточный рабочий объем, который сотрудник должен выполнять, обусловленный, к примеру, неправильностью распределения обязанностей в компании или сокращением в ней заказов.

При этом сотрудник постепенно приходит в состояние хронической скуки. Избыток свободного времени в рабочее время поначалу воспринимается в качестве компенсации за неинтересную работу. Такой сотрудник воспринимает свободное время как отличную возможность посидеть и пообщаться в интернете.

Но вскоре данные методы убивания времени начинают надоедать, ведь создание видимости работы является более трудным процессом, чем сама работа. Поскольку рабочий день сотрудника растягивается, он должен постоянно чем-то себя занимать и придумывать, на что отвлекаться. Плюс угрызения совести и постоянный страх разоблачения.

«Burnout» синдром стал известен около двадцати лет назад в Германии. Данное понятие охватило большой интерес среди ученых. Вследствие чего «burnout» подвергся множествам исследований и получил расширенное понятие, где были определены возрастные, гендерные и профессиональные различия.

Проблема исследования заключается в решении вопроса: Какие профилактические мероприятия могут решить проблему снятия различных синдромов, приобретенных сотрудниками вследствие постоянных стрессов на рабочем месте и сформировать конструктивное отношение к стрессовым ситуациям?

Цель данной работы: дать анализ места и роли стресс-менеджмента в системе управления предприятием.

Цель может быть реализована посредством решения следующих **задач:**

1. Определить особенности стресс-менеджмента в системе управления персоналом.
2. Охарактеризовать инструменты и методы исследования стресс-менеджмента на предприятии.
3. Обосновать необходимость разработки мероприятий профилактики стресса.

Гипотеза данной работы определяется следующим образом: на основании изучения менеджмента персонала возможно формирование конструктивного отношения к стрессовым ситуациям

Объектом исследования выступает управление персоналом в системе стресс-менеджмента.

Предмет исследования – стресс-менеджмент в деятельности сотрудников в организации.

Обзор литературы (степень теоретической исследованности).

Изучением стресса, его основных характеристик, динамики, проблемой профессионального и эмоционального выгорания занимались такие ученые, как канадский эндокринолог австро-венгерского происхождения Ганс Гуго Бруно Селье (*Hans Hugo Bruno Selye*) [37], американский исследователи Герберт Фрейденбергер (*Herbert Freudenberger*), Джон Диллингем Додсон (*John Dillingham Dodson*) [66] и Роберт Мирнс Йеркс (*Robert Mearns Yerkes*) [67]. Так в 1936 г. была опубликована одна из первых работ Г. Селье об общем адаптационном синдроме, который он впоследствии назвал «стрессом» [37].

Однако, надо заметить, что проблема стресса в системе управления персоналом еще мало изучена. В последнее десятилетие началось достаточно глубинное и широкое изучение этого явления и разработки мер по его профилактике и предотвращению. В этом плане представляют интерес работы

А.А.Крыловой, Л.А.Коростылевой [Крылова А. А., Коростылева Л. А. Психологические проблемы личности менеджера .СПб : Питер, 1997. 5 с.], А.Б.Леоновой [Леонова А. Б. Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2. С. 75-85.; Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. С. 4–21].

Можно назвать ряд исследователей, которые достаточно плотно и фундаментально занимаются решением проблемы профилактики этого сильного в негативном плане явления. Это – Р. Бурке (R. Burke) [59], К. Вальтер (C. Walter) [68], Л. Зитцельсберг (L. Zitzelsberger)[63], А. Крамер (A. Kramer) [65], Б. Перлманн (B. Perlman) [63], Ст. Хобфоль (St. Hobfoll) [55], Р.Л. Шваб (R.L. Schwab)[62], Т. Дугерти (T. Dougherty) [60].

Говоря о синдроме профессионального выгорания, стоит отметить, что его изучение в России началось совсем недавно. В российском обществе термин приравнен к феномену эмоционального выгорания. Исследованиями занимаются В.В. Бойко [15], А.Б. Леонова [21], М.М. Скугаревская [42], Е.Д. Кирьянов [10], В.М. Гринин [7], Д.В. Любимова [21], Г.С. Тумасян [14], О.Р. Курбанов [7], Е.В. Иванова [39], А.Я. Долгоаршинных [39]. В частности, академик В.В. Бойко разработал методику по измерению уровня эмоционального выгорания [15], которая сейчас получила широкое распространение.

Однако, исследователи основное внимание уделяли профессиональному выгоранию возникающему на основе перенапряжения. Однако ряд исследователей выявили в качестве еще одной причины профессионального выгорания – синдром «скуки» (синдром «boreout»), в частности, к таким исследователям относится С.Манн из Университета Ланкашира. [21].

Все больше людей скучают на рабочем месте, утверждает профессор психологии Университета Центрального Ланкашира Сэнди Манн. По ее мнению, скукой страдают все, скука – это эмоция, которую приходится

подавлять на рабочем месте. Исследование показало, что изнывающие от скуки сотрудники вредят интересам работодателя. Это проявляется, прежде всего, в самоустранении, а также в саботаже и сознательном невыполнении поставленных задач.

Ученый из Кембриджа Марк де Ронд на основании своих исследований пришел к выводу, что человек не застрахован от скуки, а в результате у работников возникает чувство ненужности, которое приводит к профессиональному выгоранию.

Методология исследования основана на сочетании методов: анализа, аналогии, компетентностного и междисциплинарного подходов.

В качестве **методологической базы** исследования, проведенного при выполнении выпускной квалификационной работы в форме дипломной работы, была использована концепция английского психолога Сэнди Манн.

Научная или практическая новизна.

В исследовательской работе, посвященной сравнительному анализу синдромов «boreout» и «burnout» как проблемы управления персоналом в системе стресс-менеджмента:

- 1) выявлена сущность феномена синдрома «boreout»;
- 2) определены особенности стресс-менеджмента в системе управления персоналом;
- 3) охарактеризованы инструменты и методы исследования синдромов «boreout» и «burnout».
- 4) обоснована необходимость разработки мероприятий профилактики синдромов «boreout» и «burnout».
- 5) разработаны методические указания по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям.

Среди результатов исследования можно выделить те, которые характеризуются новизной в научном и практическом аспекте, а именно:

- 1) определены особенности стресс-менеджмента в системе управления персоналом;

2) разработана анкета для проведения интервью по выявлению синдрома «boreout»;

3) обоснована необходимость разработки мероприятий профилактики синдромов «boreout» и «burnout».

4) разработаны методические указания по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям.

Практическая значимость результатов ВКР. Результаты исследования, проведенного при написании выпускной квалификационной работы, могут быть применены для совершенствования процесса управления персоналом в различных сферах деятельности – образовательной, здравоохранения, предпринимательской, государственной службы.

Реализация и апробация работы.

Результаты проведенного исследования апробированы в различных формах:

Публикации:

1. Иштунов С.А. Проблемы управления персоналом на предприятии // Ежегодный межрегиональный сборник научных трудов студентов, аспирантов и молодых ученых– Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2014. – С. 297 – 298.

2. Kvesko R.B., ChaplinskayaYa.I., Ishtunov S.A., Kvesko S.B. The formation of a constructive relationship to stress: methodological aspect // Fundamental and applied sciences today V. Vol. 3. Материалы V международной научно-практической конференции «Фундаментальные и прикладные науки сегодня», 30-31 марта 2015г. NorthCharleston, USA Том 3. CreateSpace, 4900 LaCross Road, North Charleston, USA 29406, spcAcademi, 2015. – С. 154 - 156.

3. Иштунов С.А. Стресс как проблема управления персоналом // Международная научная конференция «Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине». – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2015. – С. 222 – 223

4. Анализ финансовой устойчивости ОАО "Русснефть" / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Н. П. Макашева // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 1. — [С. 762-765].

5. Исследование профессионального выгорания / Я. И. Чаплинская [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 713-715].

6. Развитие арктического туризма / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Д. С. Калашникова ; науч. рук. В. Б. Романюк // Творчество юных - шаг в успешное будущее : Арктика и её освоение : материалы IX Всероссийской научной молодежной конференции с международным участием с элементами научной школы имени профессора М.К. Коровина, г. Томск, 10-14 октября 2016 г. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — [С. 414-416].

7. Социальное проектирование как инструмент управления конфликтами в социальной сфере / А. А. Алаев [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 624-627].

8. The problem of professional burnout in stress management / N. P. Makasheva [et al.] // SHS Web of Conferences. — Les Ulis : EDP Sciences, 2016. — Vol. 28 : Research Paradigms Transformation in Social Sciences (RPTSS 2015) : International Conference, December 15-17, 2015, Tomsk, Russia : [proceedings]. — [01132, 5 p.].

9. The policy of import substitution as the basis for economic security and well-being of society / Yu. S. Makasheva [et al.] // IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. — 2016. — Vol. 43 : Problems of Geology and Subsurface

Development : XX International Scientific Symposium of Students, Postgraduates and Young Scientists, 4–8 April 2016, Tomsk, Russia. — [012097, 6 p.].

Приняты в печать:

1. Чаплинская Я.И., Иштунов С.А., Квеско Р.Б., Шинн Т. Исследование профессионального выгорания // Инноватика-2015: сборник материалов XI Международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых (21 – 23 апреля 2015 г., Томск, Россия). – Томск : Издательский Дом Томского государственного университета, 2015.

2. Социальное проектирование как инструмент управления конфликтами в социальной сфере / А. А. Алаев [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 624-627].

3. Развитие арктического туризма / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Д. С. Калашникова ; науч. рук. В. Б. Романюк // Творчество юных - шаг в успешное будущее : Арктика и её освоение : материалы IX Всероссийской научной молодежной конференции с международным участием с элементами научной школы имени профессора М.К. Коровина, г. Томск, 10-14 октября 2016 г. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — [С. 414-416].

4. Исследование профессионального выгорания / Я. И. Чаплинская [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 713-715].

Участие в конференциях:

1. V международная научно-практическая конференция «Фундаментальные и прикладные науки» сегодня 30-31 марта 2015 г. NorthCharleston, USA, 2015 (заочно).

2. Инноватика-2015. XI Международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 21 – 23 апреля 2015 г., Томск,

Россия, 2015.

3. Международная научная конференция «Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине». – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2015

1 СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Первая глава предназначена для исследования проблемы стресс-менеджмента, его роли в системе управления организации, типов стресса, проблемы рискогенности общества вследствие увеличения стрессовых ситуаций, а, соответственно, взаимосвязи между стрессом и профессиональным выгоранием.

1.1 Сущность и значение стресс-менеджмента в системе управления современной организацией.

Стрессовые ситуации возникают в компаниях достаточно часто. Это могут быть конфликты между членами коллектива, рабочие вопросы, которые не решены с руководством, а рабочая перегруженность в момент становится иногда невыносимой. Стресс-менеджмент и его методика позволяют быстро и эффективно решить такую стрессовую ситуацию. Существует три основных вида стресс-менеджмента, при которых:

1. Руководитель организации проводит коучинг, в ходе которого его сотрудник узнает о собственном потенциале, благодаря раскрытию которого может быть максимально повышена эффективность деятельности.
2. Для персонала компании организовываются и проводятся тренинги.
3. В организации создается ровный микроклимат.

Необходимо понимать, что целеустремленный человек занимает позицию руководства. Он старается неординарно смотреть на вещи, ставя перед собой разнообразные решения для развития компании. Хотя руководитель и несет огромную ответственность за принимаемые решения, следует учитывать и человеческий фактор. Большая ответственность и перегруз на работе не во всех случаях позволяют функционировать с наиболее возможной производительностью. Из-за неосознанных опасений можно иногда не сделать какой-то важный шаг и не оценить все риски. Эмоции влияют на логику.

Создание комфортной среды для выявления и решения вопросов по управленческой деятельности в настоящее время связано с использованием системы выявления и комплексной реализации потенциала (личного, социального и творческого), называемая коучингом. С помощью данной системы техник и методик развиваются лидерские и управленческие навыки [22,25]. Используя коучинг, можно развивать качества руководителя, которые необходимы для связывания целей и коллективных действий с организационными целями. Благодаря ему руководитель получает возможность наладить хорошие взаимоотношения со своей командой. Коучинг руководителей имеет некоторые отличия от иных видов коучинга.

Процесс характеризуется большей жесткостью и провокационностью, а также быстрым темпом. Благодаря данному мероприятию имеется возможность применения знаний и интуиции лидера и преобразования их в осязаемый результат для организации. В итоге руководитель будет иметь возможность четкого оценивания ситуации, объективного оценивания рисков, грамотной расстановки приоритетов, осознания и принятия собственной роли в коллективе, а также он сможет увидеть будущее своей организации и пути его достижения. На отечественном рынке не так много профессиональных коучеров, услуги которых достаточно дороги. Несмотря на то, что в России такая деятельность начала развиваться совсем недавно, широким спросом она пользуется уже сейчас.

Связано это с тем, что компании все больше готовы вкладывать средства в людей, осуществляющих предпринимательскую деятельность. Наиболее эффективными инвестициями являются инвестиции в работников, а именно в их образование, в развитие интеллектуальных составляющих и культурного уровня, в создание комфортных условий в рабочих помещениях. Сегодня более приоритетным считается коучинг руководителей, нежели групп. Обусловлено это тем, что развитие всей команды зависит от уровня эффективности и лидерских компетенций их руководителя. Тренинги для персонала представляют собой второй вид стресс-менеджмента. Менеджеры часто

встречаются с недовольными клиентами, которые вызывают у них негативные эмоции и стресс. Вследствие этого происходит ухудшение трудовой деятельности и замедление экономических показателей. Данные ситуации требуют использования корпоративных тренингов, эмоционально разгружающих сотрудника. Не нужно бороться с возникающей агрессией, обидой или виной, которая проявилась в ситуации стресса при взаимодействии со сложным клиентом, нужно научиться искусству управления [27, 28]. Так тренинговые курсы научат сотрудника держать эмоциональный удар и выходить из сложных ситуаций.

Такие программы представляют собой показатель зрелости организации. Производится работа с кадровой фирменной политикой. Необходимо учитывать, что использование усвоенной методики является процессом не только первых рабочих месяцев. Происходящие изменения должны относиться к вопросам корпоративной культуры компании. Поскольку комплексными программами затрагиваются сотрудники на всех уровнях, изменения в работе организации происходят в целом. Более того, выравнивается микроклимат в коллективе в качестве неотъемлемой части менеджмента стресса. Стресс-менеджмент рассматривает разнообразные измерения уровней стресса, зависящих от таких факторов, как:

- а) величина степени стресса и его рискогенности;
- б) состояние субъекта действия в данный промежуток времени.

От уровня стрессогенной ситуации и ресурсного состояния зависит уровень стресса. Через управление уровнем стрессогенности социальной среды и ситуации можно управлять стрессом в данных условиях деятельности. Даже хорошо обученный специалист в реальной жизни не всегда может управлять стрессом при трудновыполнимых задачах. И дело здесь не в ситуации нехватки «оперативной памяти» и вынужденной работе в стрессовом состоянии. Основной задачей является то, чтобы не накладывать стрессовое состояние друг на друга. В этом случае можно говорить о важном нюансе стресс-менеджмента — восстановлении. Несмотря на вспомогательный характер

управления стрессом, все мероприятия должны быть привязаны к основной деятельности.

Деятельность должна быть структурирована на три следующих этапа:

- а) подготовительный;
- б) реализовывающий;
- в) анализирующий.

Деятельность руководителя, связанная с формированием и активизацией деятельности коллектива, должна быть направлена на развитие и поддержание устойчивости к стрессу и минимизацию рискогенности в коллективе.

Базовыми стратегиями управления стрессом являются в [47]:

- 1. Уходе от проблемы.
- 2. Изменении проблемы.
- 3. Изменении отношения к проблеме.

Успешное применение направлений стресс-менеджмента зависит только от желания. Любой профессионал должен иметь навыки управления стрессовым состоянием. Люди профессий «человек – человек» могут извлечь максимум пользы через использование тренингов и методик стресс-менеджмента.

1.2 Стадии стресса

Согласно определению стресса, которое было предложено канадским ученым Г. Селье, стресс представляет собой неспецифическую реакцию организма человека на требования, вызывающие потребность к приспособлению, адаптации и восстановлению [38].

Человек проводит на работе большую часть своего времени. Контексты работы, связанные с возникновением и увеличением стресса, заключаются в: длинном рабочем дне; высокой нагрузке на работе; недостаточном количестве сна; конфликтах и эмоционально ложных рабочих ситуациях; отсутствии контроля; отсутствии социальной поддержки; автономии на работе.

В качестве оснований модели Г. Селье [38] «Требование/Контроль» выступают психосоциальные характеристики трудового процесса: требования работы психосоциального характера в сочетании с составляющими контроля над решаемой задачей и применением навыков (область принятия решений). Указанной моделью прогнозируются:

- риск заболеваний, связанный со стрессовым состоянием;
- корреляты профессии активной или пассивной формы.

Регулярный стресс имеет своим последствием превращение его в хроническую форму.

Выделяется два разных эффекта:

- эустресс - положительный стресс;
- дистресс - отрицательный стресс.

Фактором определения стадии стресса является его биологическое значение. Организм человека представляет собой систему, устроенную таким образом, что в случае возникновения психологического дискомфорта он подает сигналы посредством органов жизнедеятельности.

Определяются три стадии стресса:

- Тревога, приводящая к тому, что понижается мышечный тонус и температура.
- Резистентность, проявляющаяся в росте показателей организма как защитном механизме.
- Истощение – представляет собой упадок сил, при котором организм теряет способность к адаптации.

Одна и та же стадия стресса проходит у разных людей по-разному. На генезис и динамику стресса в значительной степени влияет темперамент и тип нервной системы человека. Люди со слабой нервной системой наиболее склонны к дистрессу [19]. Можно выделить следующие факторы, которые способствуют высокому уровню эмоционального напряжения:

- физиологические (чувство голода, усталость);
- психологические (неуверенность в себе, чувство одиночества);

– социально-психологические (нехватка или излишек необходимых данных, трудности взаимопонимания среди группы людей) [7,20].

Такие ученые, как Г. Селье [37], Дж.Додсан [33], Р.Йеркс [34] занимались проблемами стресса.

Ситуация чрезмерного стресса характеризуется снижением эффективности сотрудника, что может иметь серьезные негативные последствия для организации. Многие проблемы работников как раз и связаны с психологическим стрессом. Стрессовые состояния увеличивают затраты компании и ухудшают качество жизни работников.

Возникновение любого стресса может быть связано со стрессорами – внутренним и внешним воздействием, способствующим появлению стресса. Стрессором может стать любое событие [9].

Стрессоры бывают следующих видов [39]:

- в зависимости от характера:
 - а) физиологическими (влияние внешней среды – чрезвычайно высокий температурный режим для организма, невыносимость физической нагрузки);
 - б) психологическими (отрицательные эмоции, конфликтные ситуации);
- в зависимости от содержания:
 - а) организационными (перегруз либо недогруз сотрудника, неграмотное соотношение полномочий и ответственности);
 - б) личностными (положительные и отрицательные события личной жизни);
- в зависимости от источника:
 - а) внешними (события за пределами компании, социальные проблемы);
 - б) внутренними (непроработанная структура организации, управленческий стиль);
- в зависимости от специфики воздействия:
 - а) общими (проблемы хронического характера);
 - б) специфическими (личные особенности).

Роль стрессоров в контексте стресс – менеджмента играют следующие факторы:

- стрессовые факторы вне компании (кризисы семейного характера);
- групповые стрессовые факторы (несплоченность коллектива, конфликтные ситуации внутри группы);
- факторы стресса от организации (невозможность влияния на собственную работу, неуверенность в будущем, сложность в решении вопросов, связанных с рабочим процессом, давление рабочего графика).

Следует учитывать внешние признаки стрессового состояния в организационном поведении: [10,32]

- физиологического типа (проблемы с пищеварением, расстройства эндокринной системы);
- психологического типа (устомление и страх);
- поведенческого типа (конфликтность, проявление антисоциального поведения).

В стресс-менеджменте необходимо учитывать формы психического состояния сотрудников, зависящие от стрессоров: [29]

- утомление;
- психическая напряженность;
- монотония.

Снизить отрицательное воздействие стрессового психического состояния на организационное поведение сотруднику поможет проведение эффективных профилактических мероприятий.

2 ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА. СУЩНОСТЬ, ХАРАКТЕРИСТИКИ И ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Во второй главе основное внимание обращено на выяснение сущности синдромов, определении основных характеристик, симптомов, причин возникновения, а также уровней рискогенности общества в связи с ростом стрессовых ситуаций, а соответственно взаимосвязь стресса и профессионального выгорания.

2.1 Синдромы «Boreout» и «Burnout»: Основные характеристики, симптомы и причины возникновения.

Современный человек должен обладать определенной гибкостью, мобильностью и быстрым восприятием новой, постоянно поступающей информации. Степень его компетентности и образованности должна быть достаточной для распознавания достоверных и ложных сведений. Человек XXI века окружен невероятным потоком дел, обязанностей и растущих потребностей. Связано это с тем, что человек почти каждую минуту подвергается стрессовому состоянию, практически проживая в этом состоянии.

Регулярный стресс превращается в хронический, вследствие чего появляется вероятность возникновения у сотрудника профессионального выгорания (синдром «burnout»).

«Burnout» является длительным ответом на хронические межличностные и эмоциональные стрессоры на работе. Феномен определяется тремя измерениями:

1. Эмоциональным истощением, характеризующимся чувством перенапряжения и истощением эмоциональных ресурсов.
2. Обезличиванием, приводящего к появлению ощущения социальной изоляции, формой его проявления становится циничное отношение к коллегам и работе.
3. Снижением личных достижений, характеризующимся чувством

безуспешности, некомпетентности на работе.

Синдром профессионального выгорания заставляет человека раскрыть скрытый потенциал, использование которого является возможным в будущем. Разумеется, вследствие выгорания падает мотивация к жизни, снижается жизненная энергия. Однако оно же приводит к появлению новых идей и взглядов. Чаще всего такое состояние приводит к новому жизненному развороту. Важно понимать, что спутниками для изменений в судьбе человека являются неизвестность, неопределенность, кризисные ситуации. Синдром профессионального выгорания характеризуется тремя основными свойствами:

1. Эмоциональным истощением, являющимся основой симптома выгорания. Человеку, испытывающему такие чувства как «Я больше не имею сил», «Я не могу», «Я опустошен», «Мне очень нужно в отпуск» и т.д., стоит задаться вопросом, каким образом разгрузить себя в эмоциональном плане. Способствующим фактором для выгорания человека может стать ситуация, при которой он испытывает определенный уровень неудовлетворенности в профессиональной деятельности, в отношении сложившихся обстоятельств или какой-нибудь частной ситуации.

2. Деперсонализаций: изменением взаимоотношений с партнерами, клиентами, друзьями, родственниками. Проявление зачастую связано с бесчувственным и циничным отношением, возникновением негативных эмоций к клиентам.

3. Этап деперсонализации характеризуется появлением процесса отступления от социальных контактов, что является попыткой сохранения совершенного образа. Жизненная активность снижается и становится минимальной по сравнению с двумя предыдущими стадиями, на которых человек является гиперактивным. Важно осознавать, что такой синдром имеет крадущийся характер.

Для финальной стадии синдрома свойственно «замораживание» человеческой жизни. Диагностирование опытным психотерапевтом синдрома «*burnout*» возможно только на ранних стадиях. Затем выгорание может быть

принято в качестве депрессии, наркомании. Его особенностью является то, что человек не жалуется на какое-то плохое самочувствие.

2.2 Скука: виды, причины возникновения, возможные последствия, способы предотвращения.

Скука — это утомленное душевное состояние человека, тоска, уныние от безделья или отсутствия интереса к происходящему окружению [10].

Каждый человек испытывает скуку. Однако мало кто знает, что данная эмоция зависит от типа личности человека и может быть разной.

В рамках эксперимента, проведенного исследовательской группой под руководством Томаса Гётца, ученые на протяжении двух недель проводили наблюдения за сотрудниками компании [40].

Психологи сделали вывод, что чувство скуки чрезвычайно распространено среди сотрудников, а также может варьироваться в зависимости от типа личности (крайними точками становятся легкая и напоминающая состояние депрессии).

"Скука является наиболее распространённой эмоцией среди людей. Её испытывают намного чаще, чем радость, наслаждение, тревогу или гнев", — рассказывает Гётц [40].

Сотрудники предприятия говорили экспериментаторам о своих позитивных и негативных эмоциях, сами давали оценку своему состоянию, как спокойному или беспокойному, сообщали, когда у них появлялось чувство скуки. На основании полученных результатов психологи определили пять типов скуки, кроме того было выявлено, что данное эмоциональное состояние имеет сугубо личный характер, т.е. ее тип зависит от человеческой личности.

Первым типом скуки является безразличная или индифферентная скука. Как считается, такая эмоция в некоторой мере является полезной и приятной. Например, ее испытывает сотрудник, которому предстоит «пережить» долгий однообразный рабочий день, ничего интересного на его месте работы не происходит. Данный тип скуки напоминает больше чувство расслабленности.

Второй тип - это калибровочная скука. Человек, который испытывает данную эмоцию, постоянно о чем-то мечтает, но обязательно о разных вещах. Чаще всего такие люди не имеют мотивационной составляющей, чтобы совершить хоть какое-то действие, о котором он мечтает. К третьему типу, по мнению ученых, относится такая эмоция, как ищущая скука, лучше всего характеризующаяся диалогом, в котором на вопрос «Зачем ты это делаешь?» отвечают «Потому что мне скучно!». Человек, «страдающий» данным типом скуки, отличается от человека, подверженного калибровочной скукой, наличием мотивации поиска более интересного занятия. Человек в таком состоянии может сделать много малозначимых дел, не касающихся его работы и цели поставленной его начальством.

Четвёртый тип - реагирующая скука, связана с чувством безысходности. Если человек присутствует на презентации либо важном для организации торжестве, но не имеет по какой-либо причине возможности покинуть мероприятие или заняться своими делами. Такая ситуация приводит к скуке, граничащей с агрессией.

Пятый тип, апатическая скука. Эта эмоция похожая на состояние депрессии. Данный тип опасен для психического здоровья, может вылиться в тяжёлое состояние подавленности и привести к полной потере мотивации. Именно отсутствие мотивации в некоторых важных ситуациях и является симптомом наличия апатической скуки.

2.3 Теоретические и практические аспекты управления стрессом

Любое возникающее в человеческой или общественной жизни явление нельзя назвать случайным. Все, что происходит, имеет смысл. Сейчас в жизни россиян появляются феномены «burnout» и «boreout», предназначенные для того, чтобы русский человек научился любить себя, ценить свое здоровье, смотреть на более важные вещи в своей жизни.

Международная ассоциация управления стрессом (International Stress Management Association или ISMA) организована в 1973 году. Иницирована

она была доктором Э. Джейкобсон и профессором Ф. Макгуиганом, а создана К. Ресслером и Дж. Томпсоном. Э. Джейкобсоном было впервые введен термин «управление напряжением» (tensioncontrol) как научный синоним понятия «релаксация». Ассоциация имела своей первостепенной целью приобретение и распространение научных знаний о том, как управлять напряжением.

Способы релаксации были обоснованы с научной точки зрения и проходили клиническую проверку, с применением электромиографии. В процессе производилось измерение напряжения мышц, клиническая проверка учитывала уменьшение и исчезновение симптомов, которые были спровоцированы напряжением.

Данная Ассоциация являлась междисциплинарной организацией, которая объединяла специалистов различных отраслей: образование, психотерапия, физиотерапия, логопедия, стоматология, терапия. Позже были присоединены медсестринское дело, производственная медицина, бизнес.

Первое заседание Ассоциации состоялось в 1974 году в городе Чикаго. Первая международная конференция состоялась в Лондоне в 1979 году, вторая - в 1981 году, третья – в 1983 году, четвертая - в 1988 году, пятая – в 1992 году, шестая – в 1995 году, седьмая – в 1996 году, восьмая - в 2001 году. В дальнейшем миссия Международной ассоциации управления стрессом была расширена:

- Содействием приобретению, использованию и распространению знаний о стресс-менеджменте с целью принесения пользы обществу мирового пространства («to facilitate the acquisition, dissemination and application of sound knowledge of stress management for the benefit of society throughout the world»);
- Обучением стресс-менеджменту студентов и профессионалов в таких сферах как менеджмент, бизнес, медсестринское дело, физиотерапия, психология, психотерапия, образование.

Участниками данной общественной организации являются такие известные авторитетные личности в сфере стресс – менеджмента как Роберт А. Дато, ПольДж. Рош, Чарльз Д. Шпильбергер, Ричард Х. Рэйе. В настоящее

время имеются филиалы организации в Австралии, Японии, Великобритании, Индии, Гонконге, Бразилии, Нидерландах, России, США. Некоторые из них имеют свои Интернет-ресурсы: бразильский - <http://www.ismabrasil.com.br/>; английский - <http://www.isma.org.uk/>; индийский - <http://www.stressindia.org/>; американский - <http://www.isma-usa.org/> [24, 40].

Кроме всего прочего, проводились исследования по вопросам профессиональных стрессовых состояний и источников их появления. Были изучены вопросы их воздействия на здоровье работника, а также использования знаний для решения проблемы. Центром по передовым практикам была обработана и классифицирована информация о примерах управления рабочими стрессовыми состояниями как в европейском обществе, так и за его границами. На сегодняшний день фиксируется рост интересов общества и средств массовой информации к вопросу о профессиональном стрессе.

Озабоченность по данному вопросу все чаще выражается профсоюзами, научными и профессиональными сообществами. В течение последних тридцати лет правительство и работодатели различных государств все более убеждаются в важности отсутствия отрицательных последствий от стресса для здоровья, безопасности сотрудников организаций. Такие причины послужили в качестве импульса к исследованию. Основной являлась сложность в отличии рабочего стресса и источников стрессовых состояний из других жизненных сфер. Как было выявлено по результатам исследования, почти каждый третий опрошенный считает, что работа влияет на состояние его здоровья [33]. Среди профессиональных трудностей обозначаются стрессовые состояния (23%) и проблемы, связанные с опорно-двигательным аппаратом (30%) [67]. Каждый четвертый респондент сказал, что чаще всего причиной его отсутствия на работе является неудовлетворительное состояние здоровья. Как было подсчитано, в среднем один работник отсутствует на работе четыре раза в год. Потеря равняется 600 миллионам рабочих дней [31].

Как показало исследование, проведенное Международной Ассоциацией управления стрессом в Великобритании, в 2001 году стресс испытывали 25%, а в 2013 году это число уже увеличилось и составило уже 30% [21].

Результаты исследования показали, что стресс испытывали в связи с: [22]

- большим рабочим объемом - 30% работников;
- сжатыми сроками исполнения рабочих заданий – 27%;
- агрессивным управленческим стилем/плохой коммуникативной практикой – 23%;
- рабочей средой – 10%;
- личной жизнью – 10%.

Респонденты, имеющие стрессовое состояние при выполнении работы (42%), отметили снижение своей удовлетворенности работой. Практически каждый третий (36%) опрошенный отметил снижение уровня своей производительности. У 31% было зафиксировано нарушение социальных отношений, 29% понесли ущерб для здоровья. При этом медицинская помощь среди них была предоставлена только 14%, а 78% не получили профессиональных рекомендаций относительно того, каким образом бороться с рабочим стрессом. Как считают больше 50% участников исследования, возникновение профессионального стресса грозит им и в будущем [23]. Показатели в различных британских регионах при этом могут иметь существенное различие.

Факторами наиболее стрессогенного характера являются:

- собственное увольнение или увольнение кого-нибудь членов семьи;
- переезд;
- развод.

Посредством совершенствования механизмов сбора информации можно развивать исследования. В настоящее время уже поняли, что заболевания, связанные со стрессовым состоянием, являются весомым основанием для

беспокойства. Определенную важность имеет то, что все стрессовые ситуации могут прорабатываться с помощью специалистов и подаваться управлению.

Таблица 1 - Исследование Международной Ассоциацией управления стрессом (ISMA)

Причина стресса у сотрудников	Процент
Большой объем работы	30%
Сжатые сроки исполнения	27%
Агрессивный стиль управления	23%
Личная жизнь	10%
Рабочая среда	10%



Рисунок 1 - Исследование Международной Ассоциацией управления стрессом (ISMA)

Выводы:

Качество собственной жизни и деятельности каждый работник в организации должен определить сам посредством саморегуляции, самотреннингов, освобождаясь от скуки, переутомления, перенапряжения и т.д.

3 ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА В «ОАО ТОМСКНЕФТЬ» И РАЗРАБОТКА ПРАКТИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ

В третьей главе представлены результаты проведенного исследования системы стресс-менеджмента как проблемы управления персоналом в «ОАО ТомскНефть», а также предложены методические рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладение методами саморегуляции.

3.1 Исследование системы стресс-менеджмента через эмоциональные показатели личности

На данный момент психология эмоций значительно уступает по степени разработанности основных вопросов таким направлениям общей психологии, как психология памяти, мышления, внимания, психология ощущений и т.д. В психологии эмоций отсутствует единая теория эмоций, не решен вопрос о классификации эмоциональных феноменов. Как признают исследователи, искусство, особенно литература и живопись, гораздо дальше и глубже продвинулись в изучении эмоциональной сферы, чем наука.

«Нелюбовь» ученых к данной проблематике ряд авторов связывает с тем, что сами по себе эмоциональные явления не укладываются в рамки позитивистского подхода, доминирующего в современной науке, ориентированной на принципы материализма и объективизма при проведении научного исследования. Эмоции и чувства, пожалуй, наиболее субъективные психические образования, при этом основными их характеристиками являются многообразие и динамичность. Все это существенно осложняет реализацию научного подхода к исследованию эмоциональной сферы личности. При этом значение проблемы научного анализа эмоций практически не нуждается в объяснении. Каждый день жизни человека сопровождается неким психическим состоянием, так или иначе эмоционально окрашенным. Так, П.М. Якобсон

подчеркивает, что в своих чувствах и переживаниях человек как личность проявляется гораздо более ярко, чем в интеллектуальной деятельности. Итак, признавая, что степень изученности эмоциональной сферы личности значительно отстает от других направлений общей психологии, и что попытки объективно исследовать эмоции и чувства приводят к утрате самого предмета исследования, специалисты предлагают пересмотреть подход к изучению данных аспектов психической жизни личности.

При решении вопроса о методологии исследования эмоций, они считают нужным обратиться к логике накопления научных знаний, состоящей в том, что первоначальным этапом накопления любого научного знания является наиболее полное описание изучаемого феномена. Таким образом, вслед за Ж.-П. Сартром, В.К. Вилюнасом, мы склонны считать феноменологический подход к исследованию эмоциональной сферы наиболее приемлемым и адекватным, позволяющим преодолеть те методологические и методические барьеры, которые препятствуют на данный момент полноценному изучению эмоций.

Обзор методов, позволяющих исследовать некоторые аспекты эмоциональной сферы, также указывает на не разработанность данной проблемы. Среди конкретных методик, в первую очередь, следует отметить довольно большое количество опросников, направленных на выявление некоторого уровня выраженности той или иной черты или психодинамического свойства личности, связанных с эмоциональной сферой, (эмоциональная лабильность в опросниках темперамента, уровень тревожности, агрессивности, эмоциональной чувствительности в личностных опросниках и т.д.). К недостаткам существующих опросных методик следует отнести тот факт, что они не позволяют изучить все многообразие эмоциональной сферы личности. Что касается проективных методов, тем или иным образом исследующих сферу эмоций и чувств конкретной личности, то их применение также приводит к редуцированию многообразия переживаний к нескольким ключевым понятиям, нередко имеющим клинический характер (конфликт, фрустрация, вина и т.д.).

Общий вывод, касающийся методов изучения эмоциональной сферы, заключается в следующем: на данный момент сформировалась необходимость разработки специальных методов, позволяющих исследовать как многообразие эмоций и чувств, так и специфичность каждого эмоционального переживания конкретной личности. Психофизический подход, в целом, и ряд психофизических исследований, в частности, представляются весьма продуктивными в качестве методологической базы для решения поставленной задачи. В первую очередь, они позволяют охватить все многообразие эмоций понятием «эмоциональное пространство». Во-вторых, учение о шкалах и субъективном шкалировании может стать, по нашему мнению, отправной точкой в изучении многочисленных переживаний человека, их различных модальностей и интенсивностей.

Известно высказывание С. Стивенса о том, что проблема оценки стимула является основополагающей проблемой не только психофизики, но и психологии в целом, поскольку нет такого психического явления, к которому тем или иным образом не относилось бы субъективное оценивание. Эмоции и чувства также являются психическими явлениями, таким образом, в отношении них личность также производит некоторую оценку, на основании чего можно заключить, что эти явления психики составляют определенную упорядоченную структуру, которую можно обозначить как эмоциональное пространство личности.

Исследования отечественных психофизиков (А.А. Понукалин, Т.Д.Калистратова) показали, что сущность субъективной оценки проявляется в речевой форме, в связи с чем именно оценка вербальных стимулов, характеризующих то или иное эмоциональное состояние, представляется наиболее адекватной формой отражения структуры эмоционального пространства конкретной личности. Обобщая все сказанное, сформулируем требования к методикам исследования эмоционального пространства личности:

1. В качестве стимульного материала данные методики должны содержать вербальные стимулы - понятия, обозначающие эмоции и чувства.
2. Результаты

обследования должны реконструировать целостную систему представлений человека о составляющих сферы его переживаний, что позволит осознать проблемные зоны, переструктурировать и осуществить регуляцию своих представлений о сфере собственных эмоций и чувств. 3. Работа испытуемого со стимульным материалом должна основываться на принципе субъективного шкалирования и оценки конкретного эмоционального переживания и всего их многообразия. С учетом этих требований нами была разработана Методика исследования эмоционального пространства личности (МИЭПЛ). Стимульный материал включает в себя 183 понятия, отражающие многообразие эмоциональных переживаний, зафиксированных в русском языке. Формирование списка понятий происходило в несколько этапов: вначале из «Словаря современного русского языка» Ожегова были выписаны все понятия, которые характеризовались как «состояние, эмоция, чувство, переживание, отношение». Всего было выявлено свыше 400 терминов. Затем из данного списка на основании дальнейшей работы с литературой были исключены характеристики ситуаций (вражда, конфликт), понятия, описывающие черты личности (тревожность, гордость), понятия, описывающие проявления эмоций, а не сами эмоции (плач, смех). Таким образом, был сформирован список, который, по нашему мнению, репрезентирует многообразие переживаний личности и может быть положен в основу исследования целостной структуры этих переживаний. Работа испытуемого со стимульным материалом осуществляется в два этапа. На первом этапе испытуемому предлагается список из 183 понятий, при работе с которым он оценивает, насколько часто он испытывает те или иные эмоции и чувства. Целью данного этапа является выявление «проблемных зон» в сфере переживаний. Так, если испытуемый отмечает, что он часто испытывает отрицательные или астенические эмоции (страх, панику, апатию, безразличие), то это показатель определенного неблагополучия в эмоциональной сфере. На втором этапе испытуемому предъявляются те же 183 понятия, занесенные на отдельные карточки. Испытуемому предлагается сгруппировать карточки по принципу сходства тех

или иных эмоций и чувств. Количество групп не ограничивается, главное условие - чтобы в каждой группе были сходные переживания, при этом необходимо выделить основание группировки. Целью второго этапа является реконструкция субъективного эмоционального пространства личности. Степень сложности и дифференцированности эмоционального пространства отражают, по нашему мнению, сложность и многоплановость личности испытуемого. Изучение структуры эмоциональных пространств позволяет, как нам представляется, подойти к решению вопроса о классификации эмоций. Анализ результатов обследования предполагает сопоставление с классификациями, относящимися к дифференцированному подходу к эмоциям (при этом выделяется ограниченное количество базовых переживаний). Планируется также сопоставить полученные данные с теми классификациями эмоций, которые представляют собой попытки многомерного описания эмоциональной сферы на основании данных факторного анализа с выделением ведущих осей, содержащих полярные характеристики эмоций.

При исследовании возрастных особенностей эмоциональной сферы (что является основной целью нашего исследования) предполагается сопоставить данные различных по возрасту выборок испытуемых и определить как количественные, так и качественные различия, характеризующие эмоциональную сферу обследуемых. К количественным показателям относятся: количество наиболее частых и наиболее редких переживаний, количество выделенных испытуемым групп переживаний. К качественным показателям относим: модальность и интенсивность наиболее частых и наиболее редких переживаний, однородность эмоций, входящих в каждую группу, основание группировки, ключевое понятие, вокруг которого формируется каждая группа переживаний. Анализ указанных параметров позволяет представить развернутую характеристику эмоционального пространства, степени его сложности и дифференцированности у испытуемых различных возрастных категорий.

3.2 Инструменты исследования

Инструмент исследования, который предназначен для использования в предстоящем целевом исследовании по оценке, точно соответствовал целям и задачам исследования. Цель: идентификация поведения, сопряженного с системой стресс-менеджмента и факторов, влияющих на такое поведение. Инструмент исследования: разрабатывается таким образом, чтобы установить, где и какой синдром системы стресс-менеджмента выявляется больше.

Инструменты качественного исследования предназначены для того, чтобы содействовать изучению среды респондентов посредством выражаемых ими мнений; предоставляют респондентам возможность ответить на вопросы или подробно обсудить тему, а интервьюеру – задать уточняющие вопросы. В случае слишком жесткой структуры инструменты исследования не дают респондентам возможности поделиться своим мнением и жизненным опытом. В случае слишком расплывчатой структуры может быть собрано слишком много данных, не относящихся к предмету исследования.

В ходе исследования мы избегали сложных формулировок и неясных терминов, развернутых вопросов, наводящих вопросов. Цель исследования – получить ответы по проблеме «Почему стресс-менеджмент приводит к выгоранию - эмоциональному, профессиональному».

Темы мы рассматривали не в том порядке, в каком они изложены в инструменте исследования. Новая тема вводилась в процесс опроса как бы случайно. Должно быть понимание соответствующих вопросов, относящихся к исследованию. И главное - возможность обеспечить конфиденциальность беседы

В ходе исследования с учетом вышеизложенного были применены такие формы, как интервью и анкетирование.

3.3 Анализ результатов исследования в «ОАО ТомскНефть»

Нами было проведено исследование среди работников «ОАО ТомскНефть». Испытуемым было предоставлено два теста:

Первый – «Адаптивность», разработанный А.Г. Маклаковым и С.В. Чермяниным. Данный опросник был создан для оценки возможностей личности в условиях адаптации. Учитываются социально-психологическое и психофизическое развитие индивида. Способность к адаптивности, на наш взгляд, является одной из ключевых.

Второй – вопросник для интервью, разработанный профессором В.Кригером из Университета прикладных наук г.Людвигсхафена, Германия. Использование вопросника является пилотным.

Цель данного исследования – изучить связь нервно-психических характеристик личности и предрасположение к синдрому «boreout» или «burnout». Нами было проведено исследование среди работников «ОАО ТомскНефть ». Важно отметить то, что был соблюден эффект «прайминга». Ведь зачастую человек, проводящий психологическое исследование бессознательно накладывает личный эмоциональный отпечаток на весь процесс. В результате проведенного исследования был выявлен ряд особенностей, которые представляют интерес для исследования.

Однако чувство профессионального выгорания может возникать не только на почве собственно выгорания на почве эмоциональных и прочих стрессов на работе, но и в силу возникшей хронической скуки, которая приводит также к выгоранию личности в профессиональном плане, личности, потерявшей интерес к работе, уставшей от работы ненужной, неинтересной или из-за отсутствия работы, постоянного безделья на рабочем месте.

Негативный эффект имеет чувство ненужности работы, приводящее к скуке, а в результате к депрессии, к профессиональному выгоранию, которое характеризуется boreout-синдромом. Чувство депрессии, возникающие в силу стрессовых ситуаций или состояния скуки вызывает эмоциональное состояние неудовлетворенности.

На основании анализа проведенных исследований можно утверждать, что boreout-синдром возникает, как правило, у людей, за которыми нет контроля за ходом выполняемой работы, нет мониторинга использования рабочего времени. Однако и синдром burnout возникает также в результате депрессии, только вызванной перенапряжением, но тоже одним из факторов его возникновения является отсутствие контроля и мониторинга.

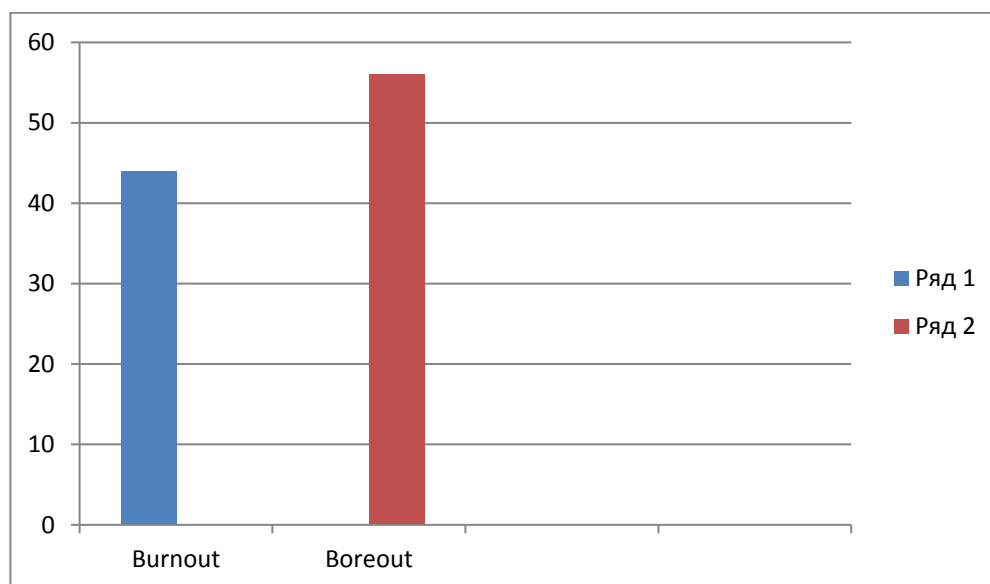


Рисунок 2 - Сравнительный анализ соотношения синдромов «burnout» и «boreout» (сектор мониторинга аварий и их последствий)

В ходе исследования был проведен опрос сотрудников отдела СМАП (сектор мониторинга аварий и их последствий), в ходе которого было выяснено, что профессиональному выгоранию, вызванному синдромом burnout, подвержено 44%, а профессиональному выгоранию, вызванным синдромом boreout, – 56%.

В итоге можно сказать, что для профессионального выгорания работников, занятых на производстве целый рабочий день, эти основания являются одинаково значимыми.

В то же время был проведен опрос и среди руководящего состава. Здесь результаты оказались несколько иными, а именно: синдром burnout как характеристика профессионального выгорания встречается 59%, в то время, как синдром boreout выступает в качестве основания всего 21%.

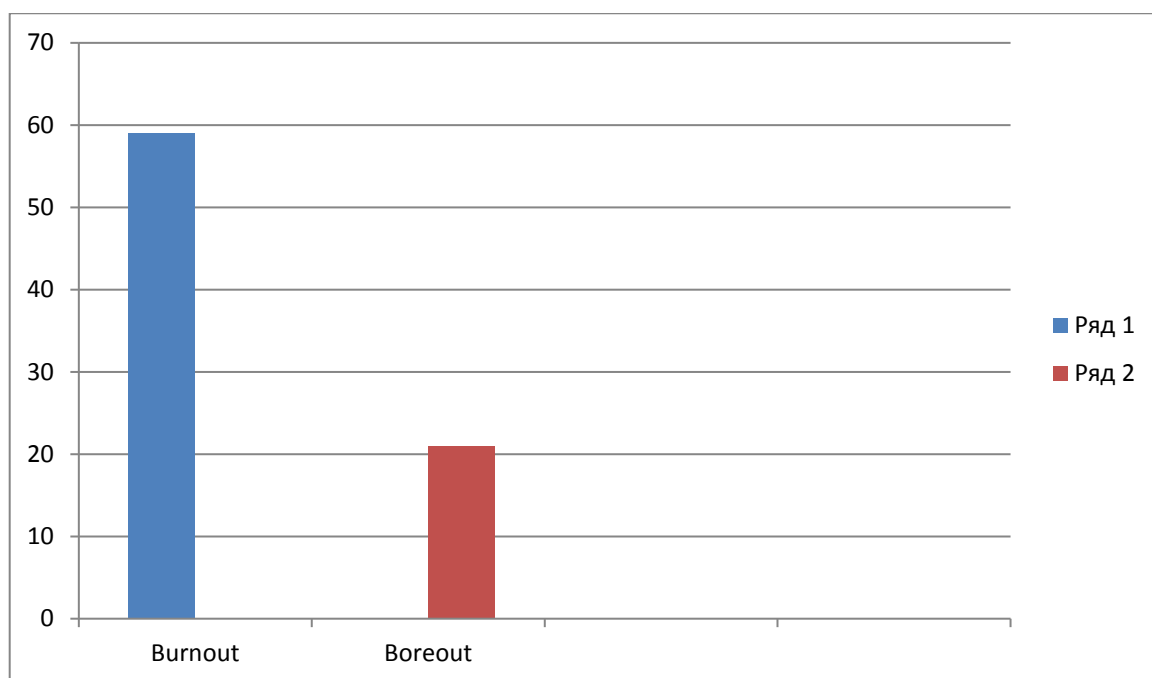


Рисунок 3 - Сравнительный анализ соотношения синдромов «burnout» и «boreout» (руководители)

Руководящий состав больше склонен к профессиональному выгоранию на базе синдрома *burnout*, чем синдрома *boreout*, то есть синдрома скуки. Трудовая деятельность руководителя является весьма экспрессивной и активной в эмоциональном плане. Трудовая же деятельность сотрудников отдела СМАП более пассивна, однотонна, и в силу этого более склонна к появлению скуки как определенного состояния, в период выполнения заданий, она жестко не контролируется.

Можно утверждать, что для снятия профессионального выгорания необходимо профилактика стресса, возникающего в силу перенапряжения, выгорания, а также посредством скуки, равнодушия. Все это обуславливает необходимость большой работы по формированию установок и ценностей, направленных на формирование здорового образа жизни и деятельности.

3.4 Методические рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладение методами саморегуляции

Стресс-менеджмент является проблемой, поддающейся решению. На примере «ОАО Томскнефть» в качестве практического результата исследования на тему «стресс-менеджмент» были составлены методические рекомендации по вопросам формирования конструктивного отношения к стрессам и овладения методами саморегуляции для руководителей, HR – специалистов и других заботящихся о своем здоровье людей [12, 30].

Первый этап: Уровень стрессоустойчивости: Знание своих сильных и слабых сторон поможет овладеть методами саморегуляции. Важным при этом является понимание своей реакции на стрессовое состояние и выявление первичных признаков стресса [21, 41]:

1. Физических: боли в области живота, спины, шеи; общая слабость мышц; головные боли, спазмы, заикание, затрудненность при глотании; повышенный уровень кровяного давления, головокружение.

2. Эмоциональных и поведенческих: повышенная возбудимость; агрессивность, раздражительность; невозможность сосредоточиться, чувство страха, беспомощности. Определяется уровень стрессоустойчивости.

Второй этап: Эмоциональное состояние для здоровой жизни.

На втором этапе нужно начинать работать над собой. Важными характеристиками при этом являются открытость и готовность к внутренним изменениям. По мнению В.В. Бойка, изучающего эмоционально поведение [35], адекватность переживаний и эмоций имеет соответствие со смыслом и оправданностью в данных обстоятельствах. Логичным при сложной ситуации является проявление экономичности относительно эмоций для минимальных затрат ресурсов физического и психического характера. Коммуникация представляет собой уникальную возможность расположения к себе и вызова доверия.

В.В. Бойко были определены правила эмоционального поведения, которые сохраняют успешный эмоциональный режим, используемые в стресс – менеджменте [33].

Внимательное отношение к привлекательности внешнего облика, отражающего эмоциональное, нравственное и волевое здоровье. Собственный внешний облик делового человека способен вызвать доверие к нему. Располагая к себе имиджем можно способствовать экономии затрат энергии в процессе установления контактов с иными лицами. В процессе общения не нужно допускать двойственности и неопределенности выражения эмоций.

Необходимым является стремление к искренним и живым эмоциям в общении, уход от масок, скрывающих действительное отношение ко всему происходящему. Нельзя показывать безучастность и холодность в общении. Эмоции должны проявляться умеренно, смыслом и энергией их перезагружать не надо. Беседу нужно проводить в эмоционально позитивной и конструктивной формой. Проявление экспрессии в коммуникабельной форме будет располагать к эффективному взаимодействию и доверию.

Третий этап: Экономия энергетических ресурсов в качестве следующего этапа саморегуляции [36].

- Энергия недовольства должна быть направлена на необходимые дела, приводящие к положительным переменам.
- Следует себя похвалить за достижения. Собственные успехи нужно отмечать, а достигнутым успехам радоваться – это очень важно!

Четвертый этап: Приемы саморегуляции Стресс – механизм, срабатывающий и работающий по схеме. Одной из первых задач в случае использования приемов саморегуляции является понимание Вашего механизма. Выделяется три основных механизма стрессового состояния [18]:

1. Возникновение в коре головного мозга стойкого очага возбуждения (доминанты), подчиняющей себе все поступки, помысли организма, его деятельность. Изменить ситуацию можно ликвидировав эту доминанту или создав конкурентную. Конкурирующая доминанта формируется любыми отвлекающими приемами (к примеру, чтением интересного романа).

Переключение на конкурирующую доминанту становится возможным благодаря акцентированию внимания на увлекательное дело.

2. Поступление в кровь адренокортикотропного гормона (АКТГ). Под влиянием АКТГ происходит выделение адреналина, а также физиологических активных веществ (гормонов стресса), вызывающих многосторонний эффект: повышенное давление, сильные сокращения сердца. При этой фазе происходит формирование условий для интенсивной мышечной нагрузки, в течение длительного периода времени в крови производится циркуляция биологически активных веществ, возбуждающих нервную систему, внутренние органы при отсутствии мышечной нагрузки на тело.

3. Стресс остается актуальным (потребности остались неудовлетворенными, конфликтная ситуация не исчерпалась), в кору головного мозга осуществляется подача импульсов, сохраняющих активность доминанты. Все еще не происходит выделения гормонов стресса. То есть, имеется необходимость в снижении значимости этого несбывшегося желания или нахождении пути реализации. Оптимальным способом является полное разрешение конфликта.

Приемы саморегуляции при стрессе: [34]

Физическая нагрузка. Сейчас существует достаточное количество видов фитнеса. Необходимо выбрать приятный, иначе при ситуации, когда Вы себя заставляете, спровоцируете новую доминанту стресса.

Аффирмации. Позитивные утверждения, произносимые с целью настроить мозг на принятие нового, изменений в жизни. Составьте позитивные аффирмации, которые придадут сил и уверенности в себе, и чаще повторяйте их. Аффирмации составляются в настоящем времени. Пример: «Всё хорошо. Я в безопасности». Холодная вода. Доказано, что стакан холодной воды снимает напряженность. Другой вариант – нанести на лоб, виски и артерии на руках холодную воду.

Визуально-психотерапевтические прием. Психотерапевтическая самопомощь, которая связана с визуализацией желаемого образа. Представьте

отдых в тихой месте, где есть все идеальные условия для защиты от стрессовых воздействий. Каждый раз, при возникновении стрессовой ситуации мысленно перемещаете себя в это место.

Легочный прием. Представляете, что с каждым новым выдохом организм освобождается от вредных веществ, которые образовались во время борьбы с психологическими стрессорами.

Визуальный прием. Мысленно представляете картину, отображающую личную стрессовую ситуацию. В процессе изменяете параметры так как хотелось бы: можете уменьшать величину, яркость образа. В итоге воображаете исчезновение образа. Если картина стрессовой ситуации представляется в цвете возможно заменять возбуждающие цвета на успокаивающие.

Сейчас появилось новое направление по работе со стрессом – йога – смеха. Индийские врачи доказали, что смех, вызванный механически (на это направлена йога – смеха) имеет тот же эффект, что обычный смех. Йога – смеха может выступать средством профилактики от стресса в организациях.

Выводы:

Подводя итог, стоит сказать о том, что приемы саморегуляции – индивидуальная задача. Не исключено, что человек может придумать свой собственный. Важно понять, что помочь себе может только сам человек. Психотерапевт может лишь направить, а всю работу нужно проводить самостоятельно.

Методические рекомендации написаны с использованием существующих тестов по выяснению синдромов «boreout» и «burnout».

4 СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Корпоративная социальная ответственность (КСО, также называемая корпоративная ответственность, ответственный бизнес и корпоративные социальные возможности) — это концепция, в соответствии с которой организации учитывают интересы общества, возлагая на себя ответственность за влияние их деятельности на фирмы и прочие заинтересованные стороны общественной сферы. Это обязательство выходит за рамки установленного законом обязательства соблюдать законодательство и предполагает, что организации добровольно принимают дополнительные меры для повышения качества жизни работников и их семей, а также местного сообщества и общества в целом.

Практика КСО является предметом многочисленных споров и критики. Защитники утверждают, что имеется прочное экономическое обоснование КСО, и корпорации получают многочисленные преимущества от того, что работают на более широкую и продолжительную перспективу, чем собственная сиюминутная краткосрочная прибыль. Критики спорят, что КСО уводит в сторону от фундаментальной экономической роли бизнеса; одни утверждают, что это не что иное, как приукрашивание действительности; другие говорят, что это попытка подменить роль правительства в качестве контролера мощных мультинациональных корпораций.

Сам по себе термин КСО начал повсеместно использоваться в начале 1970-х годов, хотя эта аббревиатура встречалась редко. Термин «стейкхолдеры» (заинтересованные стороны), то есть лица, на которые оказывает влияние деятельность организации, использовался для описания корпоративных собственников, помимо акционеров, примерно с 1989 г. Начало КСО положено деловой этикой — видом прикладной этики, рассматривающей этические принципы и моральные или этические проблемы, которые могут возникнуть в деловой среде.

Социальная ответственность предприятия — ответственность субъектов предприятия за соблюдение норм и правил, неявно определенных или не определенных законодательством (в области этики, экологии, милосердия, человеколюбия, сострадания и т. д.), влияющих на качество жизни отдельных социальных групп и общества в целом. Ответственность наступает в результате игнорирования или недостаточного внимания субъектов бизнеса к требованиям и запросам общества и проявляется в замедлении воспроизводства трудовых ресурсов на территориях, являющихся ресурсной базой для данного вида бизнеса. Социальная ответственность бизнеса (СОБ) — это добровольный вклад бизнеса в развитие общества в социальной, экономической и экологической сферах, связанный напрямую с основной деятельностью компании и выходящий за рамки определенного законом минимума. Данное определение скорее идеальное, и не может быть полностью претворено в действительность хотя бы потому, что просчитать все последствия одного решения просто невозможно. Но социальная ответственность — это не правило, а этический принцип, который должен быть задействован в процессе принятия решения. Долженствование здесь является внутренним, перед самим собой, и основывается на моральных нормах и ценностях, приобретенных в процессе социализации.

Анализ эффективности программ КСО. Определение стейкхолдеров организации.

В общемировой практике к стейкхолдерам фирмы относят следующие группы лиц: поставщиков, конечных покупателей товара, посредников, инвесторов, работников и учредителей компании.

Анализ заинтересованных лиц позволяет определить интересы всех стейкхолдеров, которые могут повлиять на проект; выявить потенциальные сложности, которые могут прервать проект или снизить успешность проекта; выделить ключевых лиц, которые должны быть информированы о ходе проекта, определить группы лиц, которые должны быть вовлечены на каждом этапе проекта, оценить средства, правила и принципы коммуникации на

протяжении всего проекта и спланировать действия для снижения негативного влияния стейкхолдеров на ход проекта.



Рисунок 4 - Определение групп стейкхолдеров.

На основе отчета об устойчивом развитии ОАО «ТомскНефть» ВНК была определена следующая структура стейкхолдеров компании.

Таблица 2 Стейкхолдеры ОАО «ТомскНефть» ВНК

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
1. Работники	1. Местное население
2. Потребители	2. Подрядные организации
3. Партнеры	3. Экологические организации
4. Контрагенты	4. Образовательные учреждения
5. Акционеры	5. Государственные органы
6. Инвесторы	6. Частные предприятия

Из таблицы 2 видно, что у компании ОАО «ТомскНефть» ВНК значительное количество стейкхолдеров. Система взаимодействия с заинтересованными сторонами в компании основана на следующих принципах:

- взаимовыгодное сотрудничество;
- своевременное информирование об основных аспектах деятельности компании;
- регулярность взаимодействия;

- выявление ожиданий заинтересованных сторон и соблюдение данных им обязательств.

Постоянное поддерживание диалога с местными сообществами и должная информированность населения являются действенным инструментом укрепления репутации компании. Для этого компания реализует ряд мероприятий, среди которых:

- размещение ежегодных отчетов в области устойчивого развития;
- организация регулярных встреч с заинтересованными сторонами;
- поддержка проектов социальной направленности.

Взаимодействию с каждым стейкхолдером ОАО «ТомскНефть» ВНК уделяет должное внимание. ОАО «ТомскНефть» ВНК из года в год поддерживает статус одного из крупнейших работодателей в Томской области, при этом компания уделяет большое внимание созданию безопасных и комфортных условий труда на производстве. Регулярное заключение коллективного договора стало доброй традицией и залогом динамичного развития кадровой политики ОАО «Томскнефть» ВНК и предприятия в целом. Коллективный договор обеспечивает работникам: достойную и конкурентоспособную заработную плату, льготы и гарантии работающим в местностях, приравненных к районам Крайнего Севера, а также членам их семей (северная надбавка, льготный проезд к месту отдыха и обратно и др.); материальную помощь; выплаты по случаю юбилейной даты рождения; предоставление оздоровительных путевок в санатории (базы отдыха) в пределах России, а также детских путевок в санатории (базы отдыха); предоставление абонементов на посещение спортивно-оздоровительных комплексов и многое другое.

Для координированной социальной политики в марте 2001 года был создан официальный СОВЕТ ВЕТЕРАНОВ ОАО «Томскнефть» ВНК, который находится в Стрежевом. Кроме того, функционируют отделения в гг. Томске и Кедровом. Членами ветеранского сообщества «Томскнефти» на сегодняшний день являются более 2,5 тысячи человек.

Для текущего оздоровления пенсионеров в Томске и Стрежевом созданы группы здоровья, которые имеют возможность, в частности, заниматься плаванием в бассейне. В Стрежевом создана лыжная команда «Ветеран» и команда рыбаков-любителей. Обеспечением данных команд занимается ОАО «Томскнефть» ВНК, и все услуги абсолютно бесплатны для старшего поколения.

На всех объектах в течение года осуществляется оценка рабочих мест, по результатам которой устанавливаются классы условий труда, разрабатываются и реализуются мероприятия, направленные на улучшение условий труда работников. С целью выявления вредных и опасных производственных факторов, влияющих на здоровье человека в процессе трудовой деятельности, в ОАО «ТомскНефть» ВНК проводится специальная оценка условий труда (СОУТ).

За последние пять лет в компании произошло снижение числа рабочих мест с вредными и опасными условиями труда с 45,3% до 24,9%

Культура производственной безопасности — это квалификационная и психологическая подготовленность, при которой обеспечение производственной безопасности объектов является приоритетной целью и внутренней потребностью каждого работника, приводящей к осознанию личной ответственности и к самоконтролю при выполнении всех работ.

Сертификат OHSAS 18001 (PDF, 938 КБ)

OHSAS 18001 — международный стандарт разработки систем управления охраной здоровья и безопасности персонала. Его главная цель — возможность для любой организации создать результативную систему менеджмента профессиональной безопасности и здоровья.

ОАО «ТомскНефть» ВНК успешно прошло сертификацию на соответствие международному стандарту OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности».

В область сертификации входят Администрация ОАО «ТомскНефть» ВНК и 7 дочерних предприятий, занимающихся добычей, подготовкой,

транспортировкой, переработкой, распределением и хранением природного газа, газового конденсата и нефти.

Совокупная списочная численность работников ОАО «ТомскНефть» ВНК и его дочерних обществ, прошедших сертификацию, составляет 6 тыс. человек.

В ОАО «Томскнефть» ВНК проводятся конкурсы профессионального мастерства. Смотр-конкурс «Лучший по профессии» имеет давнюю историю и пользуется у работников большой популярностью. Ежегодно в нем участвует более 200 работников Общества по девяти основным нефтяным рабочим профессиям: оператор по добыче нефти и газа, машинист насосной станции по закачке рабочего агента в пласт, оператор товарный, слесарь-ремонтник (нефтепромыслового оборудования), оператор обезвоживающей и обессоливающей установки, слесарь по ремонту технологических установок, электрогазосварщик, лаборант химического анализа, трубопроводчик линейный. В одном контуре с «Лучшим по профессии» проходят конкурсы «Лучший геолог», «Лучший технолог», в которых соревнуются специалисты цехов добычи нефти и газа. Победители получают денежные премии и ценные призы.

В ОАО «Томскнефть» ВНК разработан ряд проектов, направленных на поддержку регионов.

Благотворительная политика Общества строится на принципах планомерности и долгосрочности. Уже в течение многих лет, вне зависимости от экономической ситуации в стране и отрасли, ОАО «Томскнефть» ВНК оказывает помощь самым незащищенным категориям населения северных территорий Томской области.

В ОАО "Томскнефть" ВНК понимают, что в наше время наиболее уязвимы пожилые люди и дети. Поэтому главным для себя считают поддержку ветеранов войны, детей сирот и детей из малообеспеченных семей. Именно им ежегодно выделяются значительные средства. Кроме того, учитывая, что уровень социальной обеспеченности населения в северных районах в целом

ниже, чем в крупных городах, акционерное общество финансирует программы, направленные на улучшение качества жизни людей.

ОАО «Томскнефть» ВНК использует самый широкий спектр механизмов реализации благотворительной деятельности. Это обеспечивает предприятию высокую гибкость и эффективность претворения социальной политики в жизнь.

Определение структуры программ КСО

Строение программ КСО содержит основной образ социальной ответственности компании. Структура КСО зависит от целей компании и правильного выбора стейкхолдеров, на которых будет направлены данные программы.

Информация о проводимых мероприятиях КСО, реализуемых компанией, была взята из отчета о социальном развитии ОАО «ТомскНефть» ВНК.

Таблица 3 Структура программ КСО

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
1.Плановое проведение заседаний для обсуждения будущей стратегий и тактики действий организации и персонала в целом.	-Составление алгоритма действий организации -Социальные инвестиции	-Частные предприятия -Государственные органы -Подрядные организации -Образовательные учреждения	Ежемесячно	-Составление правильного алгоритма действий на будущий период. Представление результатов деятельности компании на данный период -Обсуждение взаимных предложений подрядных организаций по взаимодействию в области устойчивого развития; -представление перспектив улучшения;

Продолжение таблицы 3

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
2.Алгоритм развития ОАО«ТомскНефть» ВНК на следующий квартал	-Эквивалентное финансирование -Разработка стратегии развития	-Подрядные организации -Работники -Экологические организации	1 раз в квартал.	-Внедрение лучших мировых практик в области обеспечения -Минимизация негативного воздействия на окружающую среду; -Соблюдение стандартов охраны труда и окружающей среды (далее – ПБОТОС); ПБОТОС; -улучшение условий труда работников организации; -Планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами в рамках социального партнерства;
3.Инвестиционная программа поддержания и совершенствования экологических мероприятий компании.	Рациональное финансирование	-Экологические организации -Подрядные организации	Ежегодно	План действий по снижению выбросов вредных веществ в атмосферу.

На основе таблицы 3 можно сделать вывод, что все мероприятия КСО, проводимые ОАО «ТомскНефть» ВНК являются довольно целесообразными и соответствующими ожиданиям стейкхолдеров.

Определение затрат на программы КСО

Бюджет КСО на мероприятия зависит от:

- важности целей для предприятия;
- влияния на стейкхолдеров;
- ожидаемых результатов.

Затраты на мероприятия КСО в ОАО «ТомскНефть» ВНК были определены исходя из составленного отчета об устойчивом развитии компании.

Таблица 4 – Затраты на мероприятия КСО,

В млн. руб.

Мероприятие	Единица измерения	Цена,	Стоимость реализации на планируемый период
1 Охрана окружающей среды	Млн. руб.	43,1	43,1
2 Предупреждение чрезвычайных ситуаций, охрана труда, обеспечение промышленной, пожарной и радиационной безопасности	Млн. руб.	19	19
3 Создание оптимальных условий труда	Млн. руб.	16,1	16,1
4 Охрана здоровья, поддержка здорового образа жизни и другие социальные выплаты	Млн. руб.	14,8	14,8
5 Негосударственное пенсионное обеспечение	Млн. руб.	11,2	11,2
6 Благотворительность	Млн. руб.	7,7	7,7
7 Социально- экономическое развитие регионов	Млн. руб.	6,9	6,9
8 Обеспечение жильем	Млн. руб.	4,1	4,1
9 Содержание социальной инфраструктуры	Млн. руб.	1,5	1,5
			ИТОГО: 124,4

Из итогов приведенных в таблице 4 можно сделать вывод что, большая часть средств выделяется на охрану окружающей среды и повышение безопасности, что подтверждает значимость приоритета человеческой жизни и здоровья для компании.

Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций

ОАО «ТомскНефть» ВНК вносит свой вклад в развитие региона и улучшение качества и условий жизни населения, для достижения целей и осуществление стратегии, компании необходимо соблюдение высоких

стандартов социальной ответственности и экологических норм. Из этого можно сделать вывод, что программы КСО, производимые в ОАО «ТомскНефть» ВНК, соответствуют поставленным целям и стратегии организации.

В ОАО «ТомскНефть» можно отметить, что внутренняя и внешняя политика КСО компании равносильно развивается и поддерживается компанией. Основными задачами компанией являются развитие персонала и обеспечение стабильности в трудовых коллективах, поддержание высокого уровня безопасности работников, окружающей среды, что подтверждает данный вывод.

Реализуя программы КСО, компания получает следующие преимущества:

- рост производительности труда;
- привлечение перспективных и квалифицированных сотрудников;
- укрепление имиджа и репутации социально ответственной компании;
- высокая оценка эффективности социальной деятельности.

ОАО «ТомскНефть» ВНК - активный участник конкурса «российская организация высокой социальной эффективности».

Ежегодно с 2004г. Общество принимает участие во всех его этапах (городском, областном, всероссийском), неоднократно занимало призовые места

ОАО «Томскнефть» ВНК является социально ответственным предприятием. Особое внимание ОАО «Томскнефть» ВНК уделяет промышленной и экологической безопасности, социальной и экономической поддержке регионов деятельности, обеспечивает гарантированный социальный пакет для своих работников, членов их семей и пенсионеров, ведет активную работу по созданию достойных условий труда на производстве.

STRESS-MANAGEMENT AS THE STUDY OF NOITION «WELLBEING»

Stress at work, stress management techniques, stress reduction and relief

Employers should provide a stress-free work environment, recognise where stress is becoming a problem for staff, and take action to reduce stress. Stress in the workplace reduces productivity, increases management pressures, and makes people ill in many ways, evidence of which is still increasing. Workplace stress affects the performance of the brain, including functions of work performance; memory, concentration, and learning.

Workplace stress can lead to and may be a part of a person's suffering from a mental health condition. Prolonged exposure to stress commonly leads to clinical depression, which is a serious mental illness that for many people can quickly become life-threatening, depending on individual response, and external interventions and support, or lack of any. Stress is believed to trigger 70% of visits to doctors, and 85% of serious illnesses.

Stress at work therefore provides a serious risk of litigation for all employers and organisations, carrying significant liabilities for damages, bad publicity and loss of reputation. Dealing with stress-related claims also consumes vast amounts of management time. Stress is not the same as a high-pressure job work situation, or a heavy workload, or the threat of redundancy. Any of these things can easily give rise to clinical stress in a worker, but many people operate happily under pressure, and can handle a redundancy threat or a period of very intense work, without suffering from stress. So stress is dependent on personal reactions to pressures, and a person's reactions to pressures are influenced by many different things.

Consequently one person's reaction to a particular workplace pressure is likely to be very different from another person's reaction to the same pressure. One person may handle a given pressure with ease and even enjoyment; whereas another person, perhaps already anxious or depressed about other matters (e.g., debts, bereavement, illness, etc) could be tipped into a very serious depression by the same

apparently 'safe' pressure. Technically and clinically 'stress' is somewhere on the scale of mental illness. In this respect 'stress' does not refer to pressures that a person can cope with, and which to people seek and use as a driver or spur for heightened performance and achievement. So, there are clearly strong economic and financial reasons for organisations to manage and reduce stress at work, aside from the obvious humanitarian and ethical considerations. If you are suffering from stress yourself the stress management guidelines here are just as relevant. See the workplace stress research articles below. Stress and stress management are directly related to personal well-being and specifically to workplace well-being. See the separate article on workplace wellbeing for a detailed explanation of wellbeing and its relevance to modern work and management.

Please note that these ideas are for stress before it becomes more serious depression. While these ideas can certainly be beneficial for serious levels of depression, serious depression warrants much more serious attention and remedial actions. So please bear that in mind - we are initially addressing stress before it becomes clinical depression. If you are stressed, do one or all of these things, in whatever order that takes your fancy. These ideas can also be adapted for team development exercises. The key to de-stressing in the moment is getting away from or removing yourself from the stressor. Developing new habits which regularly remove you and distract you from stressors and stressful situations and pressures is essentially how to manage stress on a more permanent basis.

These stress reduction ideas and techniques are based on that simple principle. These tips won't change the situation causing the stress, but they will, more importantly, enable you to change your reaction and relationship to the stressful situations. And in keeping with the tone of this stress tips section, and since colour is regarded by many as a factor in affecting mood, the calming shade of green is used for the headings.

Stress reduction idea 1 - humour

Humour is one of the greatest and quickest devices for reducing stress. Humour works because laughter produces helpful chemicals in the brain. Humour

also gets your brain thinking and working in a different way - it distracts you from having a stressed mindset. Distraction is a simple effective de-stressor - it takes your thoughts away from the stress, and thereby diffuses the stressful feelings. Therefore most people will feel quite different and notice a change in mindset after laughing and being distracted by something humorous.

Go read the funny family fortunes answers. Or try the funny letters to the council. Even if you've seen them a hundred times before. As you start to smile and chuckle the stress begins to dissipate. If this material fails to make you laugh then find something which does. Keep taking the laughter medicine until you feel suitably relaxed and re-charged.

Stress reduction idea 2 - brisk walk and self-talk

Go for a short quick really brisk walk outside. Yes, actually leave the building. Change your environment. Breathe in some fresh air and smell the atmosphere... Trees, rain, flowers, traffic fumes - doesn't matter - stimulate your senses with new things.

On your way out keep saying to yourself out loud (and to anyone else you see, in that daft way people say "Elvis has left the building.."): "(your name) is leaving the building.. " And when you are outside and free say: "(your name) has left the building.. "

You can extend the exercise by going to a park and jogging a little. Or do a few star-jumps - something energetic to get your body moving and relaxing. Or stroke a dog, or pick up some litter, or kick a kid's football.

You can of course use other mantras or chants, depending on what you want to do and how far you want to get away from the stress causes, for example: "(your name) is doing star-jumps/picking up litter/looking for a small non-threatening dog.." or "(your name) is leaving/has left the industrial park/district/city/company/country.." etc, etc.

Of course this is daft, but the daftness reduces the stress by removing you from the stress in mind and body. Doing something daft and physical - and reinforcing it with some daft chanting - opens up the world again.

Stress reduction idea 3 - rehydrate

Go get a big cup or a bottle of water. Here's why... Most of us fail to drink enough water - that's water - not tea, coffee, coke, 'sports' drinks, Red Bull or fruit juice... All of your organs, including your brain, are strongly dependent on water to function properly. It's how we are built. If you starve your body of water you will function below your best - and you will get stressed.

Physically and mentally. Offices and workplaces commonly have a very dry atmosphere due to air conditioning, etc., which increases people's susceptibility to dehydration. This is why you must keep your body properly hydrated by regularly drinking water (most people need 4-8 glasses of water a day). You will drink more water if you keep some on your desk at all times - it's human nature to drink it if it's there - so go get some now. When you drink water you need to pee. This gives you a bit of a break and a bit of exercise now and then, which also reduces stress. When you pee you can see if your body is properly hydrated (your pee will be clear or near clear - if it's yellow you are not taking enough water). This will also prompt some amusing discussion and chuckling with your colleagues ("Nature calls - I'm off to the bog again...") which is also good for reducing stress. You do not need to buy expensive mineral water. Tap water is fine.

If you do not like the taste of tap water it's probably because of the chlorine (aquarium fish don't like it either), however the chlorine dissipates quite naturally after a few hours - even through a plastic bottle - so keep some ordinary tap water in the fridge for 2-3 hours and try it then. If you want to be really exotic add a slice of lemon or lime. Kiwi and sharon fruit are nice too...

So now you are fully watered and guffawing and exercised up to the max, read on for ideas for how to prevent stress as well as reduce and manage it.

Stress reduction technique 4 - catnap or powernap

Take a quick nap. It is nature's way of recharging and re-energising. A quick 10-30 minutes' sleep is very helpful to reduce stress. It's obviously essential if you are driving while tired, but a quick sleep is a powerful de-stressor too.

A lunchtime snooze is very practical for home-workers - it just requires the realisation that doing so is acceptable and beneficial (when we are conditioned unfortunately to think that sleeping during the day is lazy, rather than healthy).

At some stage conventional Western industry will 'wake up' to the realisation that many people derive enormous benefit from a midday nap. Sounds ridiculous? Tell that to the many millions in the Mediterranean countries who thrive on a mid-day siesta. People in the Mediterranean and Central Americas take a siesta every working day, and this is almost certainly related to longer life expectancy and lower levels of heart disease. See the more detailed evidence and reasoning in the sleep and rest section below.

If your work situation is not quite ready to tolerate the concept of a daytime nap then practise a short session of self-hypnosis, combined with deep breathing, which you can do at your desk, or even in the loo. It works wonders. See the self-hypnosis and relaxation page.

In the summer of course you can go to the nearest park and try it alfresco (that's from the Italian incidentally, *al fresco*, meaning in the fresh air - which is another good thing for stress reduction).

Stress reduction technique 5 - make a cuppa

Any tea will do, but a flavoured cup of tea is even better. Experiment with different natural flavourings using herbs and spices and fruit. Fresh mint is wonderful, and excellent for the digestive system. Nettles are fantastic and contain natural relaxants. Orange zest is super (use one of those nifty little zester gadgets). Ginger root is brilliant. Many herbs, spices, fruits and edible plants make great flavoured tea, and many herbs and spices have real therapeutic properties.

Use a 'base' of green tea leaves - about half a spoonful per serving - plus the natural flavouring(s) of your choice, and freshly boiled water. Be bold - use lots of leaves - experiment until you find a blend that you really enjoy. Sugar or honey bring out the taste. Best without milk, but milk is fine if you prefer it.

Making the tea and preparing the ingredients take your mind off your problems, and then smelling and drinking the tea also relaxes you. There is something

wonderful about natural plants and fruits which you can't buy in a packet. Use a tea-pot or cafetiere, or if you are happy with a bit of foliage in your drink actually brew it in a big mug or heatproof tumbler.

Stress reduction technique 6 - crying

Not much is known about the physiology of crying and tears, although many find that crying - weeping proper tears - has a powerful helpful effect on stress levels. Whatever the science behind crying, a good bout of sobbing and weeping does seem to release tension and stress for many people.

Of course how and where you choose to submit to this most basic of emotional impulses is up to you. The middle of the boardroom during an important presentation to a top client is probably not a great idea, but there are more private situations and you should feel free to try it from time to time if the urge takes you.

It is a shame that attitudes towards crying and tears prevent many people from crying, and it's a sad reflection on our unforgiving society that some people who might benefit from a good cry feel that they shouldn't do it ever - even in complete privacy. Unfortunately most of us - especially boys - are told as children that crying is bad or shameful or childish, which of course is utter nonsense. Arguably only the bravest cry unashamedly - the rest of us would rather suffer than appear weak, which is daft, but nevertheless real.

Whatever, shedding a few tears can be a very good thing now and then, and if you've yet to discover its benefits then give it a try. You might be surprised.

People most at risk from stress

In one US study as many as 40% of workers described their jobs as very stressful. While not a scientific gauge and not measuring serious stress health problems, this gives some indication as to how prevalent work-related stress is. As regards official health records, the nursing and teaching occupations are most affected by work-related stress, with 2% of workers at any one time suffering from work-related stress, depression and anxiety. (The figure for teachers rises to 4% when including physical conditions relating to stress.) Care workers, managers and professionals are the next highest affected occupations, with over 1% suffering from

serious work-related stress at any one time. HSE work-related stress statistics suggest that work-related stress affects men and women in equal numbers, and that people in the 45-retirement age suffer more than younger people. More socially-based USA research suggests that the following American social groups are more prone to stress (this therefore not limited to work-related stress): young adults, women, working mothers, less educated people, divorced or widowed people, the unemployed, isolated people, people without health insurance, city dwellers.

Combined with the factors affecting stress susceptibility (detailed below), it's not difficult to see that virtually no-one is immune from stress. An American poll found that 89% of respondents had experienced serious stress at some point in their lives. The threat from stress is perceived so strongly in Japan that the Japanese even have a word for sudden death due to overwork, 'karoushi'.

Work-related stress trends

Data is sparse and confused (stress statistics are also complicated by mental health reporting in the UK), but the statistics do indicate certain growth. In the UK HSE statistics indicate a doubling of reported clinical cases between 1990 and 1999. Working days lost per annum appear to have been about 6.5 million in the mid-1990's, but rose to over 13 million by 2001. Greater awareness of the stress ailment in reporting no doubt accounts for some of this variance, but one thing's for sure: the number of people suffering from work-related stress isn't reducing.

Stress causes

Stress is caused by various factors - not all of which are work-related of course, (which incidentally doesn't reduce the employer's obligation to protect against the causes of stress at work). Causes of stress - known as stressors - are in two categories: external stressors and internal stressors.

external stressors - physical conditions such as heat or cold, stressful psychological environments such as working conditions and abusive relationships, eg., bullying.

internal stressors - physical ailments such as infection or inflammation, or psychological problems such as worrying about something.

From the above, it is easy to see that work can be a source of both external and internal stressors. Stressors are also described as either short-term (acute) or long-term (chronic): Short-term 'acute' stress is the reaction to immediate threat, also known as the fight or flight response. This is when the primitive part of the brain and certain chemicals within the brain cause a reaction to potentially harmful stressors or warnings (just as if preparing the body to run away or defend itself), such as noise, over-crowding, danger, bullying or harassment, or even an imagined or recalled threatening experience. When the threat subsides the body returns to normal, which is called the 'relaxation response'. (NB The relaxation response among people varies; ie., people recover from acute stress at different rates.)

Long-term 'chronic' stressors are those pressures which are ongoing and continuous, when the urge to fight or flight has been suppressed. Examples of chronic stressors include: ongoing pressurised work, ongoing relationship problems, isolation, and persistent financial worries.

The working environment can generate both acute and chronic stressors, but is more likely to be a source of chronic stressors.

Stress effects on health and performance

Stress is proven beyond doubt to make people ill, and evidence is increasing as to number of ailments and diseases caused by stress. Stress is now known to contribute to heart disease; it causes hypertension and high blood pressure, and impairs the immune system. Stress is also linked to strokes, IBS (irritable bowel syndrome), ulcers, diabetes, muscle and joint pain, miscarriage during pregnancy, allergies, alopecia and even premature tooth loss.

Various US studies have demonstrated that removing stress improves specific aspects of health: stress management was shown to be capable of reducing the risk of heart attack by up to 75% in people with heart disease; stress management techniques, along with methods for coping with anger, contributed to a reduction of high blood pressure, and; for chronic tension headache sufferers it was found that stress management techniques increased the effectiveness of prescribed drugs, and

after six months actually equalled the effectiveness of anti-depressants. The clear implication for these ailments is that stress makes them worse.

Stress significantly reduces brain functions such as memory, concentration, and learning, all of which are central to effective performance at work. Certain tests have shown up to 50% loss of performance in cognitive tests performed by stress sufferers. Some health effects caused by stress are reversible and the body and mind reverts to normal when the stress is relieved. Other health effects caused by stress are so serious that they are irreversible, and at worse are terminal.

Stress is said by some to be a good thing, for themselves or others, that it promotes excitement and positive feelings. If these are the effects then it's not stress as defined here. It's the excitement and stimulus derived (by one who wants these feelings and can handle them) from working hard in a controlled and manageable way towards an achievable and realistic aim, which for sure can be very exciting, but it ain't stress. Stress is bad for people and organisations, it's a threat and a health risk, and it needs to be recognised and dealt with, not dismissed as something good, or welcomed as a badge of machismo - you might as well stick pins in your eyes.

Causes of stress at work

These are typical causes of stress at work:

- bullying or harassment, by anyone, not necessarily a person's manager
- continuous unreasonable performance demands
- lack of job security
- long working hours
- excessive time away from home and family
- office politics and conflict among staff
- a feeling that one's reward reward is not commensurate with one's responsibility
- working hours, responsibilities and pressures disrupting life-balance (diet, exercise, sleep and rest, play, family-time, etc)

Signs of stress - stress test

At a clinical level, stress in individuals can be assessed scientifically by measuring the levels of two hormones produced by the adrenal glands: cortisol and DHEA (dehydroepiandrosterone), but managers do not have ready access to these methods. Managers must therefore rely on other signs. Some of these are not exclusively due to stress, nor are they certain proof of stress, but they are indicators to prompt investigation as to whether stress is present. You can use this list of ten key stress indicators as a simple initial stress test: tick the factors applicable.

- sleep difficulties
- loss of appetite
- poor concentration or poor memory retention
- performance dip
- uncharacteristic errors or missed deadlines
- anger or tantrums
- violent or anti-social behaviour
- emotional outbursts
- alcohol or drug abuse
- nervous habits

Methods of personal stress management and stress relief

If you are suffering from work-related stress and it's beginning to affect, or already affecting your health, stop to think: why are you taking this risk with your body and mind? Life's short enough as it is; illness is all around us; why make matters worse? Commit to change before one day change is forced upon you.

If you recognise signs of stress in a staff member, especially if you are that person's manager, don't ignore it - do something about it. It is your duty to do so. If you do not feel capable of dealing with the situation, do not ignore it; you must refer it to someone who can deal with it. You must also look for signs of non-work-related stressors or factors that increase susceptibility to stress, because these will make a person more vulnerable to work-related stressors. These rules apply to yourself as well....

Stress relief methods are many and various. There is no single remedy that applies to every person suffering from stress, and most solutions involve a combination of remedies. Successful stress management frequently relies on reducing stress susceptibility and removing the stressors, and often factors will be both contributing to susceptibility and a direct cause. Here are some simple pointers for reducing stress susceptibility and stress itself, for yourself or to help others:

Stress relief pointers

- think really seriously about and talk with others, to identify the causes of the stress and take steps to remove, reduce them or remove yourself (the stressed person) from the situation that causes the stress.
- Understand the type(s) of stressors affecting you (or the stressed person), and the contributors to the stress susceptibility - knowing what you're dealing with is essential to developing the stress management approach.
- improve diet - group B vitamins and magnesium are important, but potentially so are all the other vitamins and minerals: a balanced healthy diet is essential. Assess the current diet and identify where improvements should be made and commit to those improvements.
- reduce toxin intake - obviously tobacco, alcohol especially - they might seem to provide temporary relief but they are working against the balance of the body and contributing to stress susceptibility, and therefore increasing stress itself.
- take more exercise - generally, and at times when feeling very stressed - exercise burns up adrenaline and produces helpful chemicals and positive feelings.
- stressed people must try to be detached, step back, look from the outside at the issues that cause the stress.
- don't try to control things that are uncontrollable - instead adjust response, adapt.
- share worries - talk to someone else - off-load, loneliness is a big ally of stress, so sharing the burden is essential.
- increase self-awareness of personal moods and feelings - anticipate and take steps to avoid stress build-up before it becomes more serious.

- explore and use relaxation methods - they do work if given a chance - yoga, meditation, self-hypnosis, massage, a breath of fresh air, anything that works and can be done in the particular situation.
- seek out modern computer aids - including free downloads and desktop add-ons - for averting stresses specifically caused by sitting for long uninterrupted periods at a computer screen work-station, for example related to breathing, posture, seating, eye-strain, and RSI (repetitive strain injury).

Note also that managing stress does not cure medical problems. Relieving stress can alleviate and speed recovery from certain illnesses, particularly those caused by stress, (which depending on circumstances can disappear when the stress is relieved); i.e., relieving stress is not a substitute for conventional treatments of illness, disease and injury. Importantly, if the stress is causing serious health effects the sufferer must consult a doctor. Do not imagine that things will improve by soldiering on, or hoping that the sufferer will somehow become more resilient; things can and probably will get worse.

For less serious forms of stress, simply identify the cause(s) of stress, then to commit/agree to removing the cause(s). If appropriate this may involve removing the person from the situation that is causing the stress. Counselling may be necessary to identify the cause(s), particularly if the sufferer has any tendency to deny or ignore the stress problem.

Acceptance, cognisance and commitment on the part of the stressed person are essential. No-one can begin to manage their stress if they are still feeling acutely stressed - they'll still be in 'fight or flight' mode. This is why a manager accused of causing stress through bullying or harassment must never be expected to resolve the problem. The situation must be handled by someone who will not perpetuate the stressful influence. Removing the stressor(s) or the person from the stressful situation is only part of the solution; look also at the factors which affect stress susceptibility: where possible try to improve the factors that could be contributing to stress vulnerability. This particularly and frequently involves diet and exercise.

The two simplest ways to reduce stress susceptibility, and in many situations alleviate stress itself (although not removing the direct causes of stress itself) are available to everyone, cost nothing, and are guaranteed to produce virtually immediate improvements. They are diet and exercise.

Diet

It's widely accepted that nutritional deficiency impairs the health of the body, and it's unrealistic not to expect the brain to be affected as well by poor diet. If the brain is affected, so are our thoughts, feelings and behaviour.

Vitamin B1 deficiency is associated with depression, nervous system weakness and dementia. B2 deficiency is associated with nervous system disorders and depression. B3 is essential for protein synthesis, including the neurotransmitter serotonin, which is necessary for maintaining a healthy nervous system. Vitamin B6 is essential for neurotransmitter synthesis and maintaining healthy nervous system; B6 deficiency is associated with depression and dementia. B12 deficiency is associated with peripheral nerve degeneration, dementia, and depression.

Vitamin C: it maintains a healthy immune system, which is important for reducing stress susceptibility (we are more likely to suffer from stress when we are ill, and we are more prone to illness when our immune system is weak). Vitamin C speeds healing, which contributes to reducing stress susceptibility. Vitamin C is associated with improving post-traumatic stress disorders and chronic infections. A 2003 18 month study into violent and anti-social behaviour at a youth offenders institution provided remarkable evidence as to the link between diet and stress: Around 230 inmate volunteers were divided into two groups. Half were given a daily vitamin/fatty acid/mineral supplement; half were given a placebo. The group given the supplement showed a 25% reduction in recorded offences, and a 40% reduction in serious cases including violence towards others, behaviours that are directly attributable to stress.

Vitamin D helps maintain healthy body condition, particularly bones and speed of fracture healing, which are directly linked to stress susceptibility. Adequate intake of minerals are also essential for a healthy body and brain, and so for reducing

stress susceptibility. Some other simple (and to some, surprising) points about food, drink and diet:

- Processed foods are not as good for you as fresh natural foods. Look at all the chemicals listed on the packaging to see what you are putting into your body.
- Generally speaking, and contrary to popular opinion, butter is better for you than margarine. This is because the fat in butter is natural and can be converted by the body more easily than the hydrogenated fat that occurs commonly in margarines.
- Fresh fruit and vegetables are good for you. Simple and true.
- Fish is good for you, especially oily fish like mackerel. Battered fish from the chip shop, cooked in hydrogenated cooking oil is not so good for you.
- Canned baked beans often have extremely high salt and sugar content. The beans are good for you, but the sauce isn't if it contains too much salt and sugar. Look at the contents on the label.
- Canned and bottled fizzy 'pop' drinks are generally very bad for you. They contain various chemicals, including aspartame, which has been linked in several studies with nervous system disorders. Many squashes and cordials also contain aspartame.
- Too much coffee is bad for you. Interestingly espresso coffee contains less caffeine than filter and instant coffee, because it passes through the coffee grounds more quickly.
- Tea is good for you. Especially green tea.
- Pills and tablets are not good for you, avoid them if you can. For example, next time you have a headache, don't take tablets, go for a run, or a walk in the fresh air to relax naturally.

The rule is simple and inescapable: eat and drink healthily. If you are suffering from stress and not obeying this simple rule you will continue to have be stressed, and moreover you will maintain a higher susceptibility to stress.

Irrespective of your tastes, it's easy these days to have a balanced healthy diet if you want to - the challenge isn't in knowing what's good and bad, it's simple a

matter of commitment and personal resolve. You have one body for the whole of your life - look after it.

Sleep and rest

Sleep and rest are essential for a healthy life-balance. We have evolved from ancestors whose sleep patterns were governed by and attuned to nature. We are born with genes and bodies which reflect our successful evolutionary survival over tens of thousands of years. Our genes and bodies do not reflect the modern world's less natural way of life.

Only in very recent generations have the modern heating, lighting, communications and entertainment technologies enabled (and encouraged) people to keep daft unnatural waking and working hours. Such behaviour is at odds with our genetic preferences.

Resisting and breaking with our genetically programmed sleep and rest patterns creates internal conflicts and stresses, just as if we were to eat unnatural foods, or breathe unnatural air. Having a good night's sleep is vital for a healthy mind and body.

Napping during the day is also healthy. It recharges and energises, relaxes, and helps to wipe the brain of pressures and unpleasant feelings.

The introduction of the report extract explains the approach:

"Midday napping (siesta) is common in populations with low coronary mortality, but epidemiological studies have generated conflicting results. We have undertaken an analysis based on a sizable cohort with a high frequency of napping and information on potentially confounding variables including reported comorbidity, physical activity, and diet..."

The research studied 23,681 adults for an average of 6.32 years, and found that men and women taking a siesta of any frequency or duration had a coronary mortality ratio of 0.66, i.e., were 34% less likely to die of heart disease. Those occasionally napping during daytime had a 12% reduction in fatal heart disease, and people systematically napping during daytime had a 37% lower incidence of fatal heart disease. The study found the correlation strongest among working men. The

study concluded: that taking a siesta (midday nap) correlates with reduced fatality from heart disease, that the correlation strengthens with the consistency of the siesta habit, and that the association was particularly evident among working men. While the study did not measure stress per se, it is reasonable to make at least a partial connection between reduced fatality due to heart disease and reduction in stress, since the two illnesses (stress and heart disease) are undeniably linked.

Here is the Extract Study report by Androniki Naska et al published in the Archives of Internal Medicine on 12 February 2007.

Try this next time you get a stress headache - one that comes up the back of your neck into the back of your head: stand up, leave whatever you are doing, walk outside, take a few deep breaths, roll your shoulders backwards gently, slowly at first, then gradually speed up to about one rotation per second and keep it going for one minute. You can actually feel your shoulders warming and loosening, then feel your neck muscles warming up and relaxing, and then feel the relaxing feel beginning to take the edge of the pain in the back of your head. And that's after just sixty seconds of exercise! Imagine what 15 minutes brisk walking or jogging can do. Ask anyone who's just finished a game of tennis or squash or soccer if they feel at all stressed. Of course they don't. It's actually impossible to stay stressed if you do a serious bit of exercise.

Exercise is wonderfully distracting - especially something very competitive which makes you push yourself further than you might do by yourself. When your body is involved with exercise it's very absorbing - it's actually very difficult to think about your problems when you are puffing and panting. Something terrific happens to the brain when the body works out, especially aerobic exercise - cardiovascular exercise that gets the heart pumping. We all evolved over millions of years with bodies that were built to exercise, it's no wonder that avoiding it creates all kinds of tensions.

Exercise, like a better diet, isn't difficult to adopt - the answer is simple, the opportunity is there - it's the personal commitment that make the difference. And a final point about 'anger management'....

Anger management and stress

The term 'anger management' is widely use now as if the subject stands alone. However, 'anger management' is simply an aspect of managing stress, since anger in the workplace is a symptom of stress.

Anger is often stress in denial, and as such is best approached via one-to-one counselling. Training courses can convey anger management and stress reduction theory and ideas, but one-to-one counselling is necessary to turn theory into practice. Management of anger (and any other unreasonable emotional behaviour for that matter) and the stress that causes it, can only be improved if the person wants to change - acceptance, cognisance, commitment - so awareness is the first requirement. Some angry people take pride in their anger and don't want to change; others fail to appreciate the effect on self and others. Without a commitment to change there's not a lot that a manager or employer can do to help; anger management is only possible when the angry person accepts and commits to the need to change.

A big factor in persuading someone of the need to commit to change is to look objectively and sensitively with the other person at the consequences (for themselves and others) of their anger. Often angry people are in denial ("my temper is okay, people understand it's just me and my moods..."), so removing this denial is essential. Helping angry people to realise that their behaviour is destructive and negative is an important first step. Discuss the effects on their health and their family. Get the person to see things from outside themselves.

As with stress, the next anger management step is for the angry person to understand the cause of their angry tendency, which will be a combination of stressors and stress susceptibility factors. Angry people need help in gaining this understanding - the counsellor often won't know the reason either until rapport is established. If the problem is a temporary tendency then short-term acute stress may be the direct cause. Use one-to-one counselling to discover the causes and then agree necessary action to deal with them. Where the anger is persistent, frequent and ongoing, long-term chronic stress is more likely to be the cause. Again, counselling is required to get to the root causes. Exposing these issues can be very difficult, so great

sensitivity is required. The counsellor may need several sessions in order to build sufficient trust and rapport.

The situation must be referred to a suitably qualified person whenever necessary, ie when the counsellor is unable to establish a rapport, analyse the causes, or agree a way forward. In any event if you spot the need for anger management in a person be aware that serious anger, and especially violence, is a clinical problem and so must be referred to a suitably qualified advisor or support group - under no circumstances attempt to deal with seriously or violently angry people via workplace counselling; these cases require expert professional help.

Establishing commitment to change and identifying the causes is sufficient for many people to make changes and improve - the will to change, combined with awareness of causes, then leads to a solution.

Ideas for stress relief - especially for workers at particular risk

Many workers in the healthcare professions are at particular risk from stress and stress-related performance issues (absenteeism, attrition, high staff turnover, etc). Other sectors also have staff that are at a higher risk than normal from the effects of work-related stress.

It is the duty of all employers to look after these people. The solutions are more complex than blaming people for not being able to cope, or blaming the recruitment selection process.

In these situations it is often assumed that better selection of (more resilient) new recruits is the solution. However, the challenge is two-fold - identifying best new candidates, and more importantly: helping and supporting staff in their roles.

In terms of identifying best new candidates, look at Emotional Intelligence methodology. The ability to absorb high levels of stress and pressure is governed largely by emotional maturity and personal well-being, which to an extent are reflected in the EQ model.

The Emotional Intelligence section contains some useful resources (for example an Emotional Intelligence competency framework, which can be used to

structure interview questions or even to create an assessment tool to assist in the recruitment process).

Other methodologies are also relevant to the qualities which greatly assist in high-stress roles (and especially training/support for the people in the roles), including NLP, Transactional Analysis, and Empathy. Existing staff and new people in stress-prone roles are also likely to benefit from help given with relaxation, stress relief, meditation, peace of mind, well-being, etc., all of which increase personal reserves necessary to deal with stressful situations, which in turn reduces attrition, absenteeism and staff losses. Happily many providers in these fields are not expensive and bring great calm to people in a wide variety of stressful jobs.

Mood influencing stress factors

In the same way that 'you are what you eat' recent research suggests that also 'you are what you watch'.

Evidence is growing that positive or negative images and sounds have a corresponding positive or negative affect on your physical health and well-being. Watching or violent or miserable TV, films or playing violent computer games are experiences now proven to have a directly negative effect on a person's physical health, as well as mental state. Negative viewing and game-playing experiences are bad for you. Positive, funny experiences are good for you.

Think about and control the influences upon you - reduce the negatives and increase the positives - and you will improve your physical and mental health, and you will most certainly reduce your stress levels.

Some useful references:

Research published in 2005 by Dr Michael Miller of the University of Maryland in Baltimore confirmed the positive and negative effect on blood vessels and their 'endothelium' lining, from respectively positive and negative viewing and listening experiences, and the resulting hormonal changes that result, producing stress, and adversely affecting blood vessel performance. Healthy blood vessels and endothelium are able to dilate (open) more freely and quickly, aiding blood flow and reducing propensity to clots and related blood flow problems such as heart risks.

Basically, negative experiences reduce capability of blood vessels to dilate, and positive viewing experiences and laughter reduce stress and improve blood vessel dilation. Specifically the research found that stress caused blood flow to slow by around 35%, but laughter increased it by around 22%. Miller also referenced numerous prior studies demonstrating the positive effects of humour and laughter on stress and health, together with evidence of the contrary negative effects on health, stress and the body's natural functions caused by negative viewing experiences. Miller found that stress and reduced blood vessel performance resulting from negative experiences last for around 45 minutes, and suggested that unrelenting stress could permanently (adversely) alter blood vessels.

Professor Andrew Steptoe, British Heart Foundation Professor of Psychology at University College London, has previously shown associations between positive emotional states such as happiness and low levels of the stress hormone cortisol, (as well as finding that people with a more positive outlook appear to be less affected by stressful events).

Dr Margaret Stuber's research has demonstrated that laughter is an effective pain reducer in children, and specifically that children's stress levels were reduced after laughing, and in hospitals 'clown doctors' are used in children's wards to improve patients' tolerance to stress and pain, including prior to anaesthetic and operating theatre.

Workplace stress and workplace health research articles

If you needed any further evidence of the damaging effects of stress and pressures in the workplace - especially for managers, here's a useful research article released 28 April 2006 by the Chartered Institute of Management:

Key findings of the report were:

- Anger and mood: 43% admitted to feeling or becoming angry with others too easily and one third (31%) confessed to a loss of humour creating workplace pressures.

- Muscle tension and headaches: More than half of those questioned (55%) complained of muscular tension or physical aches and pains. 44% said they experienced frequent headaches.

- Tiredness and insomnia: Asked about psychological symptoms, 55% experienced feelings of constant tiredness at work. 57% complained of insomnia.

The report also shows that ill-health is having an impact on morale and performance. One-third (30%) admit they are irritable 'sometimes or often' towards colleagues. Some managers also want to avoid contact with other people (26%) and many (21%) have difficulty making decisions due to ill health.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В работе «Развитие стресс-менеджмента в системе управления персоналом предприятия на примере ОАО "Томскнефть" ВНК» была изучена тема основных последствий стресс-менеджмента в результате созданы рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладению методами саморегуляции.

Сформированная гипотеза: На основании изучения опыта системы менеджмента персонала возможно формирование конструктивного отношения к стрессовым ситуациям. Изучение позволило сформировать профилактическую методику, которую можно применить в системе стресс-менеджмента. Таким образом, гипотеза подтверждена.

Российское общество не готово принять проблему стресс-менеджмента и работать с ней. Многие сотрудники организации говорят о том, что никаких синдромов не существует. Вполне вероятно, что это всего лишь реакция на очередное «модное» слово. Не важно, как называть, важно то, что это актуально.

Качество собственной жизни каждый работник в организации должен определить сам. Не ждать активных мероприятий по профилактике стресса от руководителей. В первую очередь, должна присутствовать заинтересованность личная. А только после этого в подкрепление получать внешнюю поддержку.

HR – специалисты, как бизнес– юнит– единицы в рамках стресс–менеджмента, должны одними из первых подключиться к работе над профилактикой данного синдрома. При этом важно учитывать уже имеющийся опыт и наработки.

Любое явление, возникающее в жизни человека либо общества, приходит не случайно. Все имеет свой смысл. Сейчас феномены «*burnout*» и «*boreout*» появляются в жизни россиян. И совсем не для того, чтобы навредить, а совсем наоборот, чтобы научить русского человека любить себя, ценить свое здоровье, повернуть взгляд на другие важные вещи в человеческой жизни.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Базарова Т.Ю., Еремина Б.Л. Управление персоналом. М. :Юнити, 2002. 560 с.
2. Веденяпина О. Профессиональный стресс: Страховые агенты // Русский полис. 2000. № 2. С.76-78.
3. Все тесты. Ru. Все профессиональные психологические тесты [Электронный ресурс] / 2005. URL: <http://www.psycademy.ru/pages/463/> (дата обращения: 20.02.2014).
4. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации: Учебник. М. : ИНФРА-М, 1999. 55 с.
5. Кирьянов Е.Д. Профессиональный стресс // Консультант директора. 2004. №24. С.7-14.
6. Кирьянова Е.Н. Стресс в профессиональной деятельности // Психология в бизнесе. 2002. С.32-45.
7. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности.[Электронный ресурс] / 2012.URL:http://telenir.net/kulturologija/kommunikativnaja_kultura_ot_kommunikativnoi_kompetentnosti_k_socialnoi_otvetstvennosti/p11.php. (дата обращения: 18.04.2014).
8. Крылова А. А., Коростылева Л. А. Психологические проблемы – СПб.: Питер, 1997. 48 – 51 с.
9. Крылова А. А., Коростылева Л. А. Психологические проблемы личности менеджера .СПб : Питер, 1997. 51 с.
10. Леонова А. Б. Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2. С. 75-85.
11. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 3. С. 421.
12. Леонова А. Б. Психодиагностика функциональных состояний. М. :

МГУ, 1984. 56 с.

13. Леонова А. Б. Психологическая саморегуляция и профилактика неблагоприятных функциональных состояний // Психологический журнал. 1988. № 3. С. 43-52.

14. Леонова А. Б., Величковская С. Б. Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний. 2002. № 4. С. 326-344.

15. Леонова А. Б., Качина А. А. Особенности синдрома профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса // Психология психических состояний. 2006. № 6. С. 250-273.

16. Леонова А. Б., Кузнецова А. С. Психопрофилактика стрессов. М. : Наука, 1993. 160 с.

17. Леонова А. Б., Медведев В. И. Функциональные состояния человека в трудовой деятельности. М.: МГУ, 1981. 103 с.

18. Леонова А. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции: Психология профессиональной деятельности // Психологический журнал. 2004. 2. март-апрель. С. 25-30.

19. Лютенс Ф. Организационное поведение: Пер. с англ. 7-го изд. М. : ИНФРА-М, 1999. 50 с.

20. Мальцева Н. В. Проявления синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы - Екатеринбург, 2005. 36 с.

21. Манфред Нельтинг « Burnout - если маска ломается» [Электронный ресурс]/2009.URL:http://www.susun.ru/rasnoe/chtoby_serdce_i_dusha_byli_molody (дата обращения: 15.02.2014).

22. Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: Знание, 1996. 78 с.

23. [Мелия М., Альпина М. Как усилить свою силу? М.: Бизнес Букс, 2008.298 с.](#)

24. Мельник Ю. Управление стрессами //Управление персоналом. 2002. №3. С.20-23.
25. Методика измерения психического «выгорания» (синдром «выгорания») в профессиях системы «человек—человек». [Электронный ресурс] / 2012.URL: <http://www.vashpsixolog.ru/index.php/psychodiagnostic-school-psychologist/69-diagnosis-emotional-and-the-personal-sphere/563-the-procedure-for-measuring-mental-burnout-syndrome-burnout-in-the-professions-of-man-man> (дата обращения: 10.05.2014).
26. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛЮ-АМ) А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина/ Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Ред. и сост. Д.Я. Райгородский, Самара, 2006. 549 672 с.
27. Никифоров Г.С., Дмитриева М. А., Снеткова В. М. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. СПб : Речь, 2001. 49 с.
28. Программа тренинга четырех этапов. [Электронный ресурс] / 2013.URL:http://telenir.net/kulturologija/kommunikativnaja_kultura_ot_kommunikativnoi_kompetentnosti_k_socialnoi_otvetstvennosti/p11.php#metkadoc3(дата обращения: 18.04.2014).
29. Профилактика эмоционального выгорания педагогов и психологов через формирование адекватной оценки результативности профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / 2013.URL:<http://www.transactional-analysis.ru/methods/279-burnout>(дата обращения: 20.05.2014).
30. Прохоров А. О. Методики диагностики и измерения психических состояний личности. М. : Наука, 2004. С. 58 с.
31. Прохоров А. О. Психология неравновесных состояний. М.: Знание, 1998. 45 с.
32. Селье Г. Стресс без дистресса. М. : Прогресс, 1979. 27 с.
33. Селье Г. Очерки об адаптационном синдром. М. : Медицина, 1960. 57 с.

34. Сердюк В.Г. Менеджмент стресса на рабочем месте: причины, вызывающие рабочие стрессы, последствия // Кадры предприятия. 2004. №5. С.28-38.
35. Сивил Д. Стресс-менеджмент. М. : Изд-во ГИППО, 2007. 314 с.
36. Синдром эмоционального выгорания - результат стресса. [Электронный ресурс] / 2013.URL:<http://www.vashpsixolog.ru/work-with-teaching-staff-school-psychologist/56-education-advice-for-teachers/55-prevention-of-burnout>. (дата обращения: 15.05.2014).
37. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания у работников сферы психического здоровья. Минск, 2003. 23 с.
38. Сороков Д. Борьба со стрессом //Первое сентября. 2004. №30. С.3-10.
39. Старченкова Е. С. Психологические факторы профессионального выгорания. СПб : Питер, 2002. 87 с.
40. Стюарт Я., Джойс В. Современный транзактный анализ. Издательство «Социально-психологический центр». Спт. : 1996. 89 с.
41. Толочек В. А. Организационная психология и стили профессиональной деятельности государственных служащих. М. : Наука, 2003. 50 с.
42. Филько А. Живые и нервные: О влияние стресса на работу и перегруз на здоровье // Коммерсант Власть. 2001. №28. С.54-57.
43. Чепурин М.Ж. Стресс на рабочем месте: Опыт применения антистрессовой программы в компании. Эффективность применения //Управление персоналом. 2003. № 9. С.74-75.
44. Bakker A.B., Demerouti E. The job demands-resources model: state of the art. J ManagPsychol // Acc. Chem. Res. 2007. № 22(3). P. 309–328.
45. Buddeberg Getz T., Fischer B., Stamm M., Buddeberg C., Klaghofer R. Chronic stress experience in young physicians: impact of personand workplace-related factors. Int Arch Occup Environ Health // Acc. Chem. Res. 2010. № 83. P. 373–379
46. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study.

Journal of Organizational Behavior // Acc. Chem. Res. 1992. № 13. P. 1-11.

47. Enzmann D., Berief, P., Engelkamp, C. Burnout and coping will burnout. Development and evaluation of a burnout workshop. Berlin: Technische Universität Berlin, Institut für Psychologie., 1992. 136 p.

48. Golembiewski R. T. The epidemiology of progressive burnout: A primer. Journal of Health and Human Resources Administration // Acc. Chem. Res. 1986. № 9. P. 16-37.

49. Herbert J. Freudenberger. Staff burn-out // Journal of Social Issues. 1974. № 1. P. 159—165.

50. Holland J.M., Neimeyer R.A. Reducing the risk of burnout in end-of-life care settings: the role of daily Spiritual experiences and training. Palliat Support Care, 2005. 81-173 p.

51. Leiter M. P. Burnout as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. Work & Stress // Acc. Chem. Res. 1992. №6. P. 107-115.

52. Maslach C. Burnout: A social psychological analysis. In The Burnout syndrome ed. J.W. Jones, Park Ridge, IL: London House, 1982. p. 30–53.

53. Maslach C., & Jackson, S. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior // Acc. Chem. Res. 1981. № 2. P. 99-115.

54. Schaufell W.B., Enzmann, D. And Girault, N. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research ed. W.B. Schaufell, C. Maslach and T. Marek, Washington, DC: Taylor & Francis. p. 199–215.

55. Spielberg P. EU-Arbeitszeitrecht. Keine einheitliche Bild. Dtsch Arztebl // Acc. Chem. Res. 2011 №108. P. 807–808

56. Stewart I., Joines V. TA Today. A New Introduction to Transactional Analysis. Nottingham: Life space. 1987. C. 37 – 43.

57. Swanson J.W. Self-healing practices: essential tools for balance. Reflect Nurs Leadersh, 2004. 8-9, 44 p.

58. Wegner R. Die beruflichen Belastungen von Hamburger Krankenhausärzten. Hamb Arztebl // Acc. Chem. Res. 2007. № 31. P. 314–318.

59. Wismar M. Health professional mobility and health systems: evidence from 17 European countries. // *Acc. Chem. Res.* 2011. № 13. P.1–4.
60. Wright B. Compassion fatigue: how to avoid it. *Palliat Med*, 2004. 18p.
61. Yerkes R.M, Dodson J.D. [The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation.](#) // *Journal of Comparative Neurology and Psychology.* 1908. №18. P. 82.
62. Yerkes R., Dodson J. The relation of strength of stimulus to rapidity of habit–formation // *j. Comp. Neurol. Psychol.* 1908, №18. P. 459-482.
63. Zeckhausen W. Ideas for managing stress and extinguishing burnout. *FamPractManag*, 2002. 8 – 35 p.

Приложение А

(рекомендуемое)

Список публикаций

Публикации:

1. Иштунов С.А. Проблемы управления персоналом на предприятии // Ежегодный межрегиональный сборник научных трудов студентов, аспирантов и молодых ученых— Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2014. – С. 297 – 298.
2. Kvesko R.B., Chaplinskaya Ya.I., Ishtunov S.A., Kvesko S.B. The formation of a constructive relationship to stress: methodological aspect // Fundamental and applied sciences today V. Vol. 3. Материалы V международной научно-практической конференции «Фундаментальные и прикладные науки сегодня», 30-31 марта 2015г. North Charleston, USA Том 3. CreateSpace, 4900 LaCross Road, North Charleston, USA 29406, spcAcademi, 2015. – С. 154 - 156.
3. Иштунов С.А. Стресс как проблема управления персоналом // Международная научная конференция «Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине». – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2015. – С. 222 – 223
4. Анализ финансовой устойчивости ОАО "Русснефть" / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Н. П. Макашева // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 1. — [С. 762-765].
5. Исследование профессионального выгорания / Я. И. Чаплинская [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 713-715].

6. Развитие арктического туризма / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Д. С. Калашникова ; науч. рук. В. Б. Романюк // Творчество юных - шаг в успешное будущее : Арктика и её освоение : материалы IX Всероссийской научной молодежной конференции с международным участием с элементами научной школы имени профессора М.К. Коровина, г. Томск, 10-14 октября 2016 г. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — [С. 414-416].

7. Социальное проектирование как инструмент управления конфликтами в социальной сфере / А. А. Алаев [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 624-627].

8. The problem of professional burnout in stress management / N. P. Makasheva [et al.] // SHS Web of Conferences. — Les Ulis : EDP Sciences, 2016. — Vol. 28 : Research Paradigms Transformation in Social Sciences (RPTSS 2015) : International Conference, December 15-17, 2015, Tomsk, Russia : [proceedings]. — [01132, 5 p.].

9. The policy of import substitution as the basis for economic security and well-being of society / Yu. S. Makasheva [et al.] // IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. — 2016. — Vol. 43 : Problems of Geology and Subsurface Development : XX International Scientific Symposium of Students, Postgraduates and Young Scientists, 4–8 April 2016, Tomsk, Russia. — [012097, 6 p.].

Приняты в печать:

1. Чаплинская Я.И., Иштунов С.А., Квеско Р.Б., Шинн Т. Исследование профессионального выгорания // Инноватика-2015: сборник материалов XI Международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых (21 – 23 апреля 2015 г., Томск, Россия). – Томск : Издательский Дом Томского государственного университета, 2015.

2. Социальное проектирование как инструмент управления конфликтами в социальной сфере / А. А. Алаев [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник

научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 624-627].

3. Развитие арктического туризма / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Д. С. Калашникова ; науч. рук. В. Б. Романюк // Творчество юных - шаг в успешное будущее : Арктика и её освоение : материалы IX Всероссийской научной молодежной конференции с международным участием с элементами научной школы имени профессора М.К. Коровина, г. Томск, 10-14 октября 2016 г. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — [С. 414-416].

4. Исследование профессионального выгорания / Я. И. Чаплинская [и др.] // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник научных трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 713-715].

Приложение Б

(Рекомендуемое)

Список конференций

Участие в конференциях:

1. V международная научно-практическая конференция «Фундаментальные и прикладные науки» сегодня 30-31 марта 2015 г. NorthCharleston, USA, 2015 (заочно).

2. Инноватика-2015. XI Международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 21 – 23 апреля 2015 г., Томск, Россия, 2015.

3. Международная научная конференция «Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине». – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2015

Приложение В

(Рекомендуемое)

Тест на синдром «Burnout» Манфреда Нельтинга

Пожалуйста ответьте на вопросы спонтанно и без долгих раздумий	нет	Больше нет, чем да	Больше да, чем нет	да
1. Есть ли чувство, что у Вас слишком много работы, ответственности и т.п.?	0	2	4	6
2. Вы стали раздражительнее, чем раньше?	0	1	2	3
3. У Вас есть друзья на работе?	3	2	1	0
4. Вы всё чаще унылы и подавлены?	0	1	2	3
5. Вы слишком устаёте, чтобы активно проводить свободное время?	0	1	2	3
6. Участились ли в последнее время какие-то нехорошие симптомы Вашего организма?	0	2	4	6
7. Вы всё реже встречаетесь со своими друзьями?	0	1	2	3
8. Снимаете ли Вы стресс алкоголем чаще, чем раньше?	0	2	4	6
9. Есть ли у Вас чувство, что Вы всё ещё можете изменить?	3	2	1	0
10. Есть ли у Вас новые светлые планы?	3	2	1	0
11. Спите Вы хорошо и глубоко?	6	4	2	0
12. Есть ли у Вас время для своего партнера? (мужа, жены и т.п.)	3	2	1	0
13. Выключаете ли Вы свой мобильный телефон, чтобы не мешали общению с партнером или в другое важное время?	6	4	2	0
14. Чувствуете ли Вы какую-то внутреннюю пустоту?	0	1	2	3
15. Появилось ли какое-то чувство страха, которого Вы раньше не испытывали?	0	1	2	3
16. Кажется ли Вам всё бессмысленным?	0	1	2	3
17. Чувствуете ли Вы себя в постоянном напряжении??	0	1	2	3
18. Чувствуете ли Вы поддержку Ваших друзей и партнера?	6	4	2	0
19. Есть ли у Вас чувство, что паузы в работе это бессмысленно потерянное время?	0	1	2	3
20. Пользуетесь ли Вы снотворным или успокоительным?	0	1	2	3

Приложение Г

(рекомендуемое)

Личностный опросник «Адаптивность» А.Г.Маклакова и С.В.Чермянина

Инструкция:

Перед Вами ряд вопросов, касающихся некоторых особенностей Вашего самочувствия, поведения характера. Будьте откровенны, долго не раздумывайте над содержанием вопросов, давайте естественный ответ, который первый придет Вам в голову. Помните, что нет “хороших” или “плохих” ответов. Если Вы отвечаете на вопрос “Да” поставьте в соответствующей клетке регистрационного бланка знак « + » (плюс), если Вы выбрали ответ “Нет” поставьте знак « - » (минус). Внимательно следите за тем, чтобы номер вопроса анкеты и номер клетки регистрационного бланка совпадали. Отвечать нужно на все вопросы подряд, ничего не пропуская. Если у Вас возникнут вопросы - поднимите руку”.

Тестовое задание:

1. Бывает, что я сержусь.
2. Обычно по утрам я просыпаюсь свежим и отдохнувшим.
3. Сейчас я примерно, также работоспособен, как и всегда.
4. Судьба определенно несправедлива ко мне.
5. Замкнутость у меня бывает редко.
6. Временами мне очень хотелось покинуть свой дом.
7. Временами у меня бывают приступы смеха или плача.
8. Мне кажется, что меня никто не понимает.
9. Считаю что, если кто-то причинил мне зло, я должен ему ответить тем же.
10. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.
11. Мне бывает трудно сосредоточиться на какой-либо задаче или работе.
12. У меня бывают очень странные и необычные переживания.
13. У меня отсутствовали неприятности из-за моего поведения.
14. В детстве я одно время совершал мелкие кражи.
15. Иногда у меня появляется желание ломать и крушить всё вокруг.
16. Бывало, что я целыми днями или неделями ничего не мог делать, потому

- что никак не мог заставить себя взяться за работу.
17. Сон у меня прерывистый и беспокойный.
 18. Моя семья относится с неодобрением к той работе, которую я выбрал.
 19. Бывали случаи, что я не сдерживал своих обещаний.
 20. Голова у меня болит часто.
 21. Раз в неделю или чаще я без всякой видимой причины внезапно ощущаю жар во всём теле.
 22. Было бы хорошо, если бы почти все законы отменили.
 23. Состояние моего здоровья почти такое же, как у большинства моих знакомых (не хуже).
 24. Встречая на улице своих знакомых или школьных друзей, с которыми я давно не виделся, я предпочитаю проходить мимо, если они со мной не заговаривают первыми.
 25. Большинству людей, которые меня знают, я нравлюсь.
 26. Я человек общительный.
 27. Иногда я так настаиваю на своем, что люди теряют терпение.
 28. Большую часть времени настроение у меня подавленное.
 29. Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни.
 30. У меня мало уверенности в себе.
 31. Иногда я говорю неправду.
 32. Обычно я считаю, что жизнь - стоящая штука.
 33. Я считаю, что большинство людей способны солгать, чтобы продвинуться по службе.
 34. Я охотно принимаю участие в собраниях и других общественных мероприятиях.
 35. Я ссорюсь с членами моей семьи очень редко.
 36. Иногда я сильно испытываю желание нарушить правила приличия или кому-нибудь навредить.
 37. Самая трудная борьба для меня - это борьба с самим собой.
 38. Мышечные судороги или подергивания у меня бывают крайне редко (или почти не бывают).
 39. Я довольно безразличен к тому, что со мной будет.
 40. Иногда, когда я себя неважно чувствую, я бываю раздражительным.
 41. Большую часть времени у меня такое чувство, что я сделал что-то не то или даже плохое.
 42. Некоторые люди до того любят командовать, что меня так и тянет делать всё наперекор, даже если я знаю, что они правы.
 43. Я часто считаю себя обязанным отстаивать то, что нахожу справедливым.
 44. Моя речь сейчас такая же, как всегда (не быстрее и не медленнее, нет ни хрипоты, ни невнятности).
 45. Я считаю, что моя жизнь такая же хорошая, как у большинства моих знакомых.
 46. Меня ужасно задает, когда меня критикуют или ругают.
 47. Иногда у меня бывает такое чувство, что я просто должен нанести повреждение себе или кому-нибудь другому.

48. Мое поведение в значительной мере определяется обычаями тех, кто меня окружает.
49. В детстве у меня была такая компания, где все старались стоять друг за друга.
50. Иногда меня так и подмывает с кем-нибудь затеять драку.
51. Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь.
52. Обычно я засыпаю спокойно и меня не тревожат никакие мысли.
53. Последние несколько лет я чувствую себя хорошо.
54. У меня никогда не было ни припадков, ни судорог.
55. Сейчас масса моего тела постоянная (я не худею и не полнею).
56. Я считаю, что меня часто наказывали незаслуженно.
57. Я легко могу заплакать.
58. Я мало устаю.
59. Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.
60. С моим рассудком творится что-то неладное.
61. Чтобы скрыть свою застенчивость, мне приходится затрачивать большие усилия.
62. Приступы головокружения у меня бывают очень редко (или почти не бывают).
63. Меня беспокоят сексуальные (половые) вопросы.
64. Мне трудно поддерживать разговор с людьми, с которыми я только что познакомился.
65. Когда я пытаюсь что-то сделать, то часто замечаю, что у меня дрожат руки.
66. Руки у меня такие же ловкие и проворные, как и прежде.
67. Большую часть времени я испытываю общую слабость.
68. Иногда, когда я смущен, я сильно потею, и меня это раздражает.
69. Бывает, что я откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня.
70. Думаю, что я человек обреченный.
71. Бывали случаи, что мне было трудно удержаться от того, чтобы что-нибудь не стащить у кого-либо или где-нибудь в магазине, например.
72. Я злоупотребляю спиртными напитками.
73. Я часто о чем-нибудь тревожусь.
74. Мне бы хотелось быть членом нескольких кружков и обществ.
75. Я редко задыхаюсь, и у меня не бывает сильного сердцебиения.
76. Всю жизнь я строго следую принципам, основанным на чувстве долга.
77. Случалось, что я препятствовал или поступал наперекор людям просто из принципа, а не потому что дело было действительно важным.
78. Если мне не грозит штраф и машин по близости нет, я могу перейти улицу там, где хочется, а не там, где положено.
79. Я всегда был независим и свободным от контроля со стороны семьи.
80. У меня бывали периоды такого сильного беспокойства, что я даже не мог усидеть на месте.
81. Зачастую мои поступки неправильно истолковывались.
82. Мои родители или другие члены моей семьи придираются ко мне больше,

чем надо.

83. Кто-то управляет моими мыслями.

84. Люди равнодушны и безразличны к тому, что с тобой случится.

85. Мне нравится быть в компании, где все подшучивают друг над другом.

86. В школе я усваивал материал медленнее, чем другие.

87. Я вполне уверен в себе.

88. Никому не доверять - самое безопасное.

89. Раз в неделю или чаще я бываю очень возбужденным и взволнованным.

90. Когда я нахожусь в компании, мне трудно найти подходящую тему для разговора.

91. Мне легко заставить других людей бояться меня и, иногда, я это делаю ради забавы.

92. В игре я предпочитаю выигрывать.

93. Глупо осуждать человека, обманувшего того, кто сам позволяет обманывать себя.

94. Кто-то пытается воздействовать на мои мысли.

95. Я ежедневно выпиваю необычно много воды.

96. Счастливее всего я бываю, когда остаюсь один.

97. Я возмущаюсь каждый раз, когда узнаю, что преступник по какой-либо причине остался безнаказанным.

98. В моей жизни был один или несколько случаев, когда я чувствовал, что кто-то посредством гипноза заставляет меня совершать те или иные поступки.

99. Я очень редко заговариваю с людьми первым.

100. У меня никогда не было столкновений с законом.

101. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей, это как бы придает мне вес в собственных глазах.

102. Иногда без всякой причины у меня вдруг наступают периоды необычной весёлости.

103. Жизнь для меня почти всегда связана с напряжением.

104. В школе мне было очень трудно говорить перед классом.

105. Люди проявляют по отношению ко мне столько сочувствия и симпатии, сколько я заслуживаю.

106. Я отказываюсь играть в некоторые игры, потому что это у меня плохо получается.

107. Мне скажется, что я завожу друзей с такой же легкостью как и другие.

108. Мне неприятно, когда вокруг меня люди.

109. Как правило, мне везет.

110. Меня легко привести в замешательство.

111. Некоторые из членов моей семьи совершали поступки, которые меня пугали.

112. Иногда у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми никак не могу справиться.

113. Мне бывает трудно приступить к выполнению нового задания или начать новое дело.

114. Если бы люди не были настроены против меня, я достиг бы в жизни

гораздо большего.

115. Мне кажется, что меня никто не понимает.
116. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.
117. Я легко теряю терпение с людьми.
118. Часто в новой обстановке я испытываю чувство тревоги.
119. Часто мне хочется умереть.
120. Иногда я бываю так возбужден, что мне бывает трудно заснуть.
121. Часто я перехожу на другую сторону улицы чтобы избежать встречи с тем, кого я увидел.
122. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним.
123. Почти каждый день случается что-нибудь, что пугает меня.
124. Даже среди людей я обычно чувствую себя одиноким.
125. Я убежден, что существует лишь одно единственное правильное понимание смысла жизни.
126. В гостях я чаще сижу где-нибудь в стороне или разговариваю с кем-нибудь одним, чем принимаю участие в общих развлечениях.
127. Мне часто говорят, что я вспыльчив.
128. Бывает, что я с кем-нибудь посплетничаю.
129. Часто мне бывает неприятно, когда я пытаюсь предостеречь кого-либо от ошибок, а меня понимают неправильно.
130. Я часто обращаюсь к людям за советом.
131. Часто, даже тогда, когда для меня складывается всё хорошо, я чувствую, что для меня всё безразлично.
132. Меня довольно трудно вывести из себя.
133. Когда я пытаюсь указать людям на их ошибки или помочь, они часто понимают меня неправильно.
134. Обычно я спокоен, и меня нелегко вывести из душевного равновесия.
135. Я заслуживаю сурового наказания за свои проступки.
136. Мне свойственно так сильно переживать свои разочарования, что я не могу заставить себя не думать о них.
137. Временами мне кажется, что я ни на что не пригоден.
138. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особо не задумываясь, соглашался с мнением других.
139. Меня весьма беспокоят всевозможные несчастья.
140. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.
141. Я думаю, что можно, не нарушая закона, попытаться найти в нем лазейку.
142. Есть люди, которые мне настолько неприятны, что в глубине души радуюсь, когда они получают нагоняй за что-нибудь.
143. У меня бывали периоды, когда из-за волнения я терял сон.
144. Я посещаю всевозможные общественные мероприятия, потому что это позволяет мне быть среди людей.
145. Можно простить людям нарушение тех правил, которые они считают неразумными.
146. У меня есть дурные привычки, которые настолько сильны, что бороться с ними просто бесполезно.

147. Я охотно знакомлюсь с новыми людьми.
148. Бывает, что неприличная или даже непристойная шутка у меня вызывает смех.
149. Если дело идет у меня плохо, то мне сразу хочется всё бросить.
150. Я предпочитаю действовать согласно собственным планам, а не следовать указаниям других.
151. Люблю, чтобы окружающие знали мою точку зрения.
152. Если я плохого мнения о человеке или презираю его, я мало стараюсь скрыть это от него.
153. Я человек нервный и легко возбудимый.
154. Всё у меня получается плохо, не так как надо.
155. Будущее мне кажется безнадежным.
156. Люди довольно легко могут изменить мое мнение, даже если до этого оно казалось мне непоколебимым.
157. Несколько раз в неделю у меня бывает такое чувство, что должно случиться что-то страшное.
158. Большую часть времени я чувствую себя усталым.
159. Я люблю бывать на вечерах и просто в компаниях.
160. Я стараюсь уклониться от конфликтов и затруднительных положений.
161. Меня очень раздражает то, что я забываю, куда кладу вещи.
162. Приключенческие рассказы мне нравятся больше, чем рассказы о любви.
163. Если я захочу сделать что-то, но окружающие считают, что этого делать не стоит, я могу легко отказаться от своих намерений.
164. Глупо осуждать людей, которые стремятся ухватить от жизни всё, что могут.
165. Мне безразлично, что обо мне думают другие.

Приложение Д

(Рекомендуемое)

Вопросы интервью

Тема: «Работа и жизнь с ОАО Томскнефть».

1. Ваше имя?
2. Ваше образование?
3. Кем Вы работаете на данный момент и опыт работы в какой профессии уже имеете?
4. Что представляет собой рабочий процесс сотрудника организации?
5. В чем, на Ваш взгляд, главное отличие рабочего процесса в ОАО Томскнефть от других организаций данного региона?
6. Какова политика ОАО Томскнефть на ваш взгляд?
7. ОАО Томскнефть во всех смыслах подтверждает статус социальной организации?
8. Как трудоустроится в ОАО Томскнефть не имея опыта работы?
9. Действительно ли с ОАО Томскнефть комфортнее и проще жить?
10. Что Вы можете сказать о жизни и работе с ОАО Томскнефть

Приложение Е
(Рекомендуемое)
Отчет о проверке на плагиат

Тема ВКР^ Система стресс-менеджмента как проблема управления персоналом предприятия на примере ОАО "ТомскНефть ВНК"

Объем оригинальности – 80,92 %

Объем неправомерного заимствования результатов работы других авторов – нет, на заимствования сделаны ссылки.

Копия отчета с указанием заимствованных источников

Источник	Ссылка на источник	Коллекция/модуль поиска	Доля в отчёте	Доля в тексте
[1] Тема работы Професси...	http://samzan.ru/188274	Интернет (Антиплагиат)	14,66%	14,66%
[2] Профессиональное выг...	http://diplomba.ru/work/23063#4	Интернет (Антиплагиат)	0,03%	11,48%
[3] Профессиональное выг...	http://diplomba.ru/work/23063#2	Интернет (Антиплагиат)	0%	7,96%
[4] Дипломная: "Професси...	http://westud.ru/work/217346/Profesionalnoe-vygoranie-kak-p...	Интернет (Антиплагиат)	0,07%	7,27%
[5] Читать диплом по мен...	http://referat.co/ref/678378/read?p=4	Интернет (Антиплагиат)	0%	6,39%
[6] TPU_VKR_25834.pdf	http://portal.tpu.ru/cs/TPU179149.pdf	Томский политехнический университет	2,05%	2,05%
[7] Читать диплом по мен...	http://referat.co/ref/678378/read?p=3	Интернет (Антиплагиат)	0%	1,78%
[8] TPU_VKR_23377.pdf	http://portal.tpu.ru/cs/TPU164381.pdf	Томский политехнический университет	0,06%	1,57%
[9] Читать диплом по мен...	http://referat.co/ref/678378/read?p=2	Интернет (Антиплагиат)	0%	1,35%
[10] СБОРНИК 4	http://aeterna-ufa.ru/sbornik/NK102-4.pdf	Интернет (Антиплагиат)	0%	1%
[11] Пять видов ску...	http://maxpark.com/community/5031/content/3326381	Интернет (Антиплагиат)	0,72%	0,91%
[12] Скука на работе как ...	http://inopressa.ru/article/04May2012/dailymail/bore.html	Интернет (Антиплагиат)	0,44%	0,44%
[13] TPU_VKR_39736.pdf	http://portal.tpu.ru/cs/TPU193717.pdf	Томский политехнический университет	0,35%	0,35%
[14] 125_2016.pdf	http://istina.msu.ru/media/publications/article/395/698/1971...	Интернет (Антиплагиат)	0,31%	0,31%
[15] Саркисов, Армен Акоп...	http://dlib.rsl.ru/rsl01005000000/rsl01005097000/rsl01005097...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0,3%
[16] Дементьева, Лейла Вл...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004879000/rsl01004879...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0,21%
[17] Источник 17		Цитирования	0,21%	0,21%
[18]	http://www.unodc.org/documents/russia//Manuals/GAP_Toolkit_M...	Интернет (Антиплагиат)	0,18%	0,18%
[19] Качина, Анастасия Ал...	http://dlib.rsl.ru/rsl01002000000/rsl01002869000/rsl01002869...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0,18%
[20] Воробьева, Марина Ан...	http://dlib.rsl.ru/rsl01003000000/rsl01003541000/rsl01003541...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0,16%
[21] Скачать	http://www.psy.msu.ru/science/conference/lomonosov/2009/thes...	Интернет (Антиплагиат)	0%	0,16%

[22] Vodopjanova .dis...	https://disser.spbu.ru/disser2/disser/Vodopjanova.dissert.pd...	Интернет (Антиплагиат)	0%	0,12%
[23] Мещерякова, Ирина Ни...	http://dlib.rsl.ru/rsl01005000000/rsl01005039000/rsl01005039...	Диссертации и авторефераты РГБ	0%	0,12%
[24] Смирнов, Александр В...	http://dlib.rsl.ru/rsl01004000000/rsl01004947000/rsl01004947...	Диссертации и авторефераты РГБ	0,11%	0,11%
[25] Источник 25	http://www.officefile.ru/article.php?id=300	Интернет (Антиплагиат)	0,11%	0,11%

Оригинальные блоки: 80,71%
 Заимствованные блоки: 19,08%
 Заимствование из "белых" источников: 0,21%
 Итоговая оценка оригинальности: **80,92%**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Стресс-менеджмент в системе управления предприятием.	6
1.1 Сущность и значение стресс-менеджмента в системе управления современной организацией	6
1.2 Стадии стресса	9
2. Основные виды стресс-менеджмента. Сущность, характеристики и причины возникновения	14
2.1 Синдромы «Boreout» и «Burnout»: Основные характеристики, симптомы и причины возникновения.	14
2.2 Скука: виды, причины возникновения, возможные последствия, способы предотвращения.	17
2.3 Синдром «Boreout» как параллельный аналог профессионального выгорания «Burnout».	21
2.4 Теоретические и практические аспекты управления стрессом	23
3. Исследование системы стресс-менеджмента в «ОАО ТомскНефть» и разработка практических рекомендаций	28
3.1 Исследование эмоциональных показателей личности в системе стресс - менеджмент.	29
3.2 Инструменты исследования:	35
Тестирование на выявление синдрома «boreout».	
Анкетирование и личностный опрос.	
3.3 Анализ результатов исследования в «ОАО ТомскНефть»	37
3.4	
Методические рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладение методами саморегуляции.	39
Заключение	40
Список	

литературы 44

ВВЕДЕНИЕ

Фактором становления и развития системы управления персоналом в 20-ом столетии является возникновение новых парадигм в работе с персоналом. Так первая половина

прошлого века характеризуется переводом акцента внимания на внедрение теории человеческих отношений [6]. Ее предназначение заключается в том, чтобы показать, насколько эффективными являются нравственные, психологические, социальные и организационные стороны деятельности в управлении персоналом. В 21-ом столетии актуальным становится бизнес – юнит – менеджмент в качестве управления с помощью бизнес-единиц, позволяющий решать проблемы, связанные с повышением квалификационного уровня персонала, оптимизацией его численности. Основными бизнес-единицами являются специалисты по управлению персоналом. Характеристиками HR – специалиста XXI века как бизнес-единицы должны стать мобильность, гибкость и быстрое восприятие новой, постоянно поступающей информации. При этом следует отметить, что уровень его компетентности и образованности является достаточным для распознавания достоверных и ложных сведений. Рост социальной и природной рискогенности, увеличение социальных и профессиональных рисков, стрессов, вызванных страхом потерять работу, усталостью, перенапряжением сил. Человек начинает чувствовать ненужность, бессилие, скуку, угнетенное состояние, что характерно для профессионального выгорания. В результате воздействия негативных факторов возникает вероятность появления у работника профессионального выгорания, которое проявляется в виде синдрома «boreout» [2].

Понятие «boreout» было введено в 2007 году экономистом Ф.Ротлином (Швейцария) и PR-консультантом П.Вердером, которые в книге «Диагноз boreout» пришли к заключению, что скука на работе объясняется вовсе не ленью, а самой работой [6]. Со временем она становится неинтересной и превращается в рутину. Сотрудники, занимающиеся такой деятельностью, испытывают чувство собственной невостребованности и нереализованности, которое имеет отрицательные последствия для их психики и общего состояния здоровья – при этом человек может плохо спать, впадать в депрессию, а также снижается его иммунитет.

Вердер и Ротлин, собирая материалы для своей книги, провели большое количество интервью с сотрудниками страховых организаций, банков, адвокатских и PR-контор, в процессе которых выяснили, что наиболее часто синдромом скуки страдают офисные сотрудники [5]. По мнению экспертов, работу офисных сотрудников сложно измерить с помощью физических показателей, к тому же при своей работе они успешно могут имитировать занятость.

Возникновение синдрома скуки может иметь качественные и количественные причины. В первом случае речь идет о качестве самой работы. Если сотрудник считает свою работу недостойной его уровня квалификации или ненужной, либо она не позволяет ему раскрыть себя в полной мере, то это рано или поздно приведет к определенному разочарованию. В случае с количественными причинами подразумевается недостаточный рабочий объем, который сотрудник должен выполнять, обусловленный, к примеру, неправильностью распределения обязанностей в компании или сокращением в ней заказов. При этом сотрудник постепенно приходит в состояние хронической скуки. Избыток свободного времени в рабочее время поначалу воспринимается в качестве компенсации за неинтересную работу. Такой сотрудник воспринимает свободное время как отличную

возможность посидеть и пообщаться в интернете. Но вскоре данные методы убивания времени начинают надоедать, ведь создание видимости работы является более трудным процессом, чем сама работа. Поскольку рабочий день сотрудника растягивается, он должен постоянно чем-то себя занимать и придумывать, на что отвлекаться. Плюс угрызения совести и постоянный страх разоблачения.

Проблема исследования заключается в решении вопроса: Какие профилактические мероприятия могут решить^[1]

проблему снятия различных синдромов, приобретенных сотрудниками в последствии постоянных стрессов на рабочем месте и сформировать конструктивные отношения к стрессовым ситуациям?

Цель данной работы: дать анализ места и роли^[4]

стресс-менеджмента как проблемы в системе управления предприятием.

Цель может быть реализована посредством решения следующих задач:

Определить особенности стресс-менеджмента в системе управления персоналом.

Охарактеризовать инструменты и методы исследования^[1]

синдромов стресс-менеджмента.

Обосновать необходимость разработки мероприятий профилактики.

Гипотеза данной работы определяется следующим образом: На основании изучения опыта системы менеджмента персонала^[1]

возможно формирование конструктивного отношения к стрессовым ситуациям. Объектом исследования выступает управление предприятием в системе стресс-менеджмента.

Предмет исследования – стресс-менеджмент в деятельности сотрудников в организации.

Обзор литературы (степень теоретической исследованности).

Изучением стресса, его основных характеристик, динамики, проблемой профессионального и эмоционального выгорания занимались такие ученые, как канадский эндокринолог австро-венгерского происхождения Ганс Гуго Бруно Селье (Hans Hugo Bruno Selye) [37], американский исследователь Герберт Фрейденбергер (Herbert Freudenberger), Джон Диллингем Додсон (John Dillingham Dodson) [66] и Роберт Мирнс Йеркс (Robert Mearns Yerkes) [67]. Так в 1936 г. была опубликована одна из первых работ Г. Селье об общем адаптационном синдроме, который он впоследствии назвал «стрессом» [37]. Однако, надо заметить, что проблема стресса в системе управления персоналом еще мало изучена. В последнее десятилетие началось достаточно глубинное и широкое изучение этого явления и разработки мер по его профилактике и предотвращению. В^[1]

этом плане представляют интерес работы А.А.Крыловой, Л.А.Коростылевой [

Крылова А. А., Коростылева Л. А. Психологические проблемы личности менеджера. СПб.: Питер, 1997. 5 с.], А.Б. Леоновой [Леонова А. Б. Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2. С. 75-85.; Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология^[1]

. 2000. № 3. С. 4-21].

Можно назвать ряд исследователей, которые достаточно плотно и

фундаментально занимаются решением проблемы профилактики этого сильного в негативном плане явления. Это – Р. Бурке (R. Burke) [59], К. Вальтер (C. Walter) [68], Л. Зитцельсберг (L. Zitzelsberger) [63], А. Крамер (A. Kramer) [65], Б. Перлманн (B. Perlman) [63], Ст. Хобфолл (St. Hobfoll) [55], Р.Л. Шваб (R.L. Schwab) [62], Т. Дугерти (T. Dougherty) [60].

Говоря о синдроме профессионального выгорания стоит отметить то, что его изучение в России началось совсем недавно. В российском обществе термин приравнен к феномену эмоционального выгорания. Исследованиями занимаются В.В. Бойко [15], А.Б. Леонова [21], М.М. Скугаревская [42], Е.Д. Кирьянов [10], В.М. Гринин [7], Д.В. Любимова [21], Г.С. Тумасян [14], О.Р. Курбанов [7], Е.В. Иванова [39], А.Я. Долгоаршинных [39]. В частности, академик В.В. Бойко разработал методику по измерению уровня эмоционального выгорания [15], которая сейчас получила широкое распространение.

Однако,^[1]

исследователи основное внимание уделяли профессиональному выгоранию возникающему на основе перенапряжения. Однако ряд исследователей выявили в качестве еще одной причины профессионального выгорания – синдром «скуки» (синдром «boreout»), в частности, к таким исследователям относится С. Манн из Университета Ланкашира. [Манн С. Мнение [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.kabbalah.info/rus/content/view/frame/109107?/rus/content/view/full/109107&main>].

Все больше людей скучают на рабочем месте^[12]

утверждает профессор , психологии Университета Центрального Ланкашира Сэнди Манн. По ее мнению, скукой страдают все, скука – это

эмоция, которую приходится подавлять на рабочем месте. Исследование показало, что изнывающие от скуки сотрудники вредят интересам работодателя. Это проявляется, прежде всего, в самоустранении, а также в саботаже и сознательном невыполнении поставленных задач.

^[12]

Ученый из Кембриджа Марк де Ронд на основании своих исследований пришел к выводу, что человек не застрахован от скуки, а в результате у работников возникает чувство ненужности, которое приводит к профессиональному выгоранию. Методология исследования основана на сочетании методов: анализа, аналогии,

компетентностного и междисциплинарного подходов.

В качестве методологической базы исследования, проведенного при выполнении выпускной квалификационной работы в форме дипломной работы, использованы были^[1]

концепция английского психолога Сэнди Манн.

Научная или практическая новизна.
 В исследовательской работе, посвященной сравнительному анализу синдромов «boreout» и «burnout» как проблемы управления персоналом в системе стресс-менеджмента: выявлена сущность феномена синдрома «boreout»; определены особенности стресс-менеджмента в системе управления персоналом; охарактеризованы инструменты и методы исследования [1]
 синдромов «boreout» и «burnout». обоснована необходимость разработки мероприятий профилактики синдромов «boreout» и «burnout».

разработаны методические указания по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям.
 Среди результатов исследования можно выделить те, которые характеризуются новизной в научном и практическом аспекте, а именно: определены особенности стресс-менеджмента в системе управления персоналом; разработана анкета для проведения интервью по выявлению синдрома «boreout»; обоснована необходимость разработки мероприятий профилактики синдромов «boreout» и «burnout».

разработаны методические указания по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям.
 Практическая значимость результатов ВКР. Результаты исследования, проведенного при написании выпускной квалификационной работы могут быть применены для совершенствования процесса управления персоналом в различных сферах деятельности – образовательной, здравоохранения, предпринимательской, государственной службы.
 Реализация и апробация работы.
 [1]

Результаты проведенного исследования апробированы в различных формах:
 Публикации:
 Иштунов С.А. Проблемы управления персоналом на предприятии // Ежегодный межрегиональный сборник научных трудов

студентов, аспирантов и молодых ученых–Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2014. – С. 297 – 298.
 [6]

Kvesko R.B., ChaplinskayaYa.I., Ishtunov S.A., Kvesko S.B. The formation of a constructive relationship to stress: methodological aspect // Fundamental and applied sciences today V. Vol. 3. Материалы V международной научно-практической конференции «Фундаментальные и прикладные науки сегодня», 30-31 марта 2015г. North Charleston, USA Том 3. CreateSpace, 4900 LaCross Road, North Charleston, USA 29406, spcAcademi, 2015. – С. 154 - 156.
 Иштунов С.А. Стресс как проблема управления персоналом // Международная научная конференция «

Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине». – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2015. – С. 222 – 223
 [6]

Анализ финансовой устойчивости ОАО "Русснефть" / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Н. П. Макашева //

Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник ^[6]научных ^[8]трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 1. — [С. 762-765].
^[6]

Исследование профессионального выгорания / Я. И. Чаплинская [и др.] //

Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник ^[6]научных ^[8]трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 713-715].
^[6]

Развитие арктического туризма / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Д. С. Калашникова ; науч. рук. В. Б. Романюк // Творчество юных - шаг в успешное будущее : Арктика и её освоение : материалы IX Всероссийской научной молодежной конференции с международным участием с

элементами научной школы имени профессора М.К. Коровина, г. Томск, 10-14 октября 2016 г. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — [С. 414-416].
^[13]

Социальное проектирование как инструмент управления конфликтами в социальной сфере / А. А. Алаев [и др.] //

Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник ^[6]научных ^[8]трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 624-627].
^[6]

The problem of professional burnout in stress management / N. P. Makasheva [et al.] // SHS Web of Conferences. — Les Ulis : EDP Sciences, 2016. — Vol. 28 : Research Paradigms Transformation in Social Sciences (RPTSS 2015) : International Conference, December 15-17, 2015, Tomsk, Russia : [proceedings]. — [01132, 5 p.].
The policy of import substitution as the basis for economic security and well-being of society / Yu. S. Makasheva [et al.] //

IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. — 2016. — Vol. 43 : ^[24]

Problems of Geology and Subsurface Development : XX International Scientific Symposium of Students, Postgraduates and Young Scientists, 4–8 April 2016, Tomsk, Russia. — [012097, 6 p.].

Приняты в печать:
Чаплинская Я.И., Иштунов С.А., Квеско Р.Б., Шинн Т. Исследование профессионального выгорания //

Инноватика-2015: сборник материалов XI Международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых (21 – 23 ^[14]

апреля 2015 г., Томск, Россия). — Томск : Издательский Дом Томского государственного университета, 2015.

Социальное проектирование как инструмент управления конфликтами в социальной сфере / А. А. Алаев [и др.] //

Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник ^[6]научных ^[8]трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 624-627].
^[6]

Развитие арктического туризма / А. А. Алаев, С. А. Иштунов, Д. С. Калашникова ; науч. рук. В. Б. Романюк // Творчество юных - шаг в успешное будущее : Арктика и её освоение : материалы IX Всероссийской научной молодежной конференции с международным участием с

элементами научной школы имени профессора М.К. Коровина, г. Томск, 10-14 октября 2016 г. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — [С. 414-416].
^[13]

Исследование профессионального выгорания / Я. И. Чаплинская [и др.] //

Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине : сборник ^[6]научных ^[8]трудов III Международной научной конференции, 23-26 мая 2016 г., Томск : в 2 ч. — Томск : Изд-во ТПУ, 2016. — Ч. 2. — [С. 713-715].
^[6]

Участие в конференциях:
V международная научно-практическая конференция « Фундаментальные и прикладные науки» сегодня 30-31 марта 2015 г. NorthCharleston, USA, 2015 (заочно).
Инноватика-2015.

XI Международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 21 — 23 ^[14]

апреля 2015 г., Томск, Россия, 2015.
Международная научная конференция «

Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине». — Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2015
^[6]Выпускная квалификационная работа в форме магистерской работы состоит из введения, 4 глав, заключения, списка использованной литературы в количестве 67 наименований, приложений.
^[1]

СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ
Первая глава предназначена для исследования проблемы стресс-менеджмента, его роли в системе управления организации, типов стресса, проблемы рискогенности общества вследствие увеличения стрессовых ситуаций, а соответственно взаимосвязи между стрессом и профессиональным выгоранием.
1.1 Сущность и значение стресс-менеджмента в системе управления современной организацией.

Стрессовые ситуации возникают в компаниях достаточно часто. Это могут быть конфликты между членами коллектива, рабочие вопросы, которые нерешены с руководством, а рабочая перегруженность в момент становится иногда невыносимой. Стресс-менеджмент и его методика позволяют быстро и эффективно решить такую стрессовую ситуацию. Существует три основных вида стресс-менеджмента, при которых: Руководитель организации проводит коучинг, в ходе которого его сотрудник узнает о собственном потенциале, благодаря раскрытию которого может быть максимально

повышена эффективность деятельности.
Для персонала компании организуются и проводятся тренинги.
В организации создается ровный микроклимат.
Необходимо понимать, что целеустремленный человек занимает позицию руководства. Он старается неординарно смотреть на вещи, ставя перед собой разнообразные решения для развития компании. Хотя руководитель и несет огромную ответственность за принимаемые решения, следует учитывать и человеческий фактор. Большая ответственность и перегруз на работе не во всех случаях позволяют функционировать с наиболее возможной производительностью. Из-за неосознанных опасений можно иногда не

сделать какой-то важный шаг и не оценить все риски. Эмоции^[1]

влияют на логику. Создание комфортной среды для выявления и решения вопросов по управленческой деятельности в настоящее время связано с использованием системы выявления и комплексной реализации потенциала (личного, социального и творческого), называемая коучингом. С помощью данной системы техник и методик развиваются лидерские и управленческие навыки [22,25]. Используя коучинг, можно развивать качества руководителя, которые необходимы для связывания целей и коллективных действий с организационными целями. Благодаря ему руководитель получает возможность наладить хорошие взаимоотношения со своей командой. Коучинг руководителей имеет некоторые отличия от иных видов коучинга. Процесс характеризуется большей жесткостью и провокационностью, а также быстрым темпом. Благодаря данному мероприятию имеется возможность применения знаний и интуиции лидера и преобразования их в осязаемый результат для организации. В итоге руководитель будет иметь возможность четкого оценивания ситуации, объективного оценивания рисков, грамотной расстановки приоритетов, осознания и принятия собственной роли в коллективе, а также он сможет увидеть будущее своей организации и пути его достижения. На отечественном рынке не так много профессиональных коучеров, услуги которых достаточно дороги. Несмотря на то, что в России такая деятельность начала развиваться совсем недавно, широким спросом она пользуется уже сейчас. Связано это с тем, что компании все больше готовы вкладывать средства в людей, осуществляющих предпринимательскую деятельность. Наиболее эффективными инвестициями являются инвестиции в работников, а именно в их образование, в развитие интеллектуальных составляющих и культурного уровня, в создание комфортных условий в рабочих помещениях. Сегодня более приоритетным считается коучинг руководителей, нежели групп. Обусловлено это тем, что развитие всей команды зависит от уровня эффективности и лидерских компетенций их руководителя. Тренинги для персонала представляют собой второй вид стресс-менеджмента. Менеджеры часто встречаются с недовольными клиентами, которые вызывают у них негативные эмоции и стресс. Вследствие этого происходит ухудшение трудовой деятельности и замедление экономических показателей. Данные ситуации требуют использования корпоративных тренингов, эмоционально разгружающих сотрудника. Не нужно бороться с возникающей агрессией, обидой или виной, которая проявилась в ситуации стресса при взаимодействии со сложным клиентом, нужно научиться искусству управления [27, 28]. Так тренинговые курсы научат сотрудника держать эмоциональный удар и выходить из сложных ситуаций. Такие программы представляют собой показатель зрелости организации. Производится работа с кадровой фирменной политикой. Необходимо учитывать, что использование

усвоенной методики является процессом не только первых рабочих месяцев. Происходящие изменения должны относиться к вопросам корпоративной культуры компании. Поскольку комплексными программами затрагиваются сотрудники на всех уровнях, изменения в работе организации происходят в целом. Более того, выравнивается микроклимат в коллективе в качестве неотъемлемой

части менеджмента стресса. Стресс-менеджмент рассматривает разнообразные измерения уровней стресса. ^[1]

зависящих от таких факторов, как: величина степени стресса и его рискогенности; состояние субъекта действия в данный промежуток времени. От уровня стрессогенной ситуации и ресурсного состояния зависит уровень стресса. Через управление

уровнем стрессогенности социальной среды и ситуации можно управлять стрессом в данных условиях деятельности. ^[1]

Даже хорошо обученный специалист в реальной жизни не всегда может управлять стрессом при трудновыполнимых задачах. И дело здесь не в ситуации нехватки «оперативной памяти» и вынужденной работе в стрессовом состоянии. Основной задачей является то, чтобы не накладывать стрессовое состояние друг на друга. В этом случае можно говорить о важном нюансе стресс-менеджмента – восстановлении. Несмотря на вспомогательный характер управления стрессом, все мероприятия должны быть привязаны к основной деятельности.

Деятельность должна быть структурирована на три следующих этапа: подготовительный; реализовывающий; анализирующий.

Деятельность руководителя, связанная с формированием и активизацией деятельности коллектива, должна быть направлена на развитие и поддержание устойчивости к стрессу и минимизацию рискогенности в коллективе. Базовыми стратегиями управления стрессом являются в [47]: Уходе от проблемы. Изменении проблемы. Изменении отношения к проблеме.

Успешное применение направлений стресс-менеджмента зависит только от желания. Любой профессионал должен иметь навыки управления стрессовым состоянием. Люди профессий «человек – человек» могут извлечь максимум пользы через использование тренингов и методик стресс-менеджмента.

1.2 Стадии стресса

Согласно определению стресса, которое было предложено канадским ученым Г. Селье, стресс представляет собой неспецифическую реакцию организма человека на требования, вызывающие потребность к приспособлению, адаптации и восстановлению [38]. Человек проводит на работе большую часть своего времени. Контексты работы, связанные с возникновением и увеличением стресса, заключаются в: длинном рабочем дне; высокой нагрузке на работе; недостаточном количестве сна; конфликтах и эмоционально ложных рабочих ситуациях; отсутствии контроля; отсутствии социальной поддержки; автономии на

работе.

В качестве оснований модели Г.Селье [38] «Требование/Контроль» выступают психосоциальные характеристики трудового процесса: требования работы психосоциального характера в сочетании с составляющими контроля над решаемой задачей и применением навыков (область принятия решений). Указанной моделью прогнозируются:

риск заболеваний, связанный со стрессовым состоянием;
корреляты профессии активной или пассивной формы.
Регулярный стресс имеет своим последствием превращение его в хроническую форму.
Выделяется два разных эффекта:
эустресс - положительный стресс;
дистресс - отрицательный стресс.

Фактором определения стадии стресса является его биологическое значение. Организм человека представляет собой систему, устроенную таким образом, что в случае возникновения психологического дискомфорта он подает сигналы посредством органов жизнедеятельности.

Определяются три стадии стресса:
Тревога, приводящая к тому, что понижается мышечный тонус и температура.
Резистентность, проявляющаяся в росте показателей организма как защитном механизме.
Истощение – представляет собой упадок сил, при котором организм теряет способность к адаптации.

Одна и та же стадия стресса проходит у разных людей по-разному. На генезис и динамику стресса в значительной степени влияет темперамент и тип нервной системы человека. Люди со слабой нервной системой наиболее склонны к дистрессу [19]. Можно выделить следующие факторы, которые способствуют высокому уровню эмоционального напряжения:

физиологические (чувство голода, усталость);
психологические (неуверенность в себе, чувство одиночества);
социально-психологические (нехватка или избыток необходимых данных, трудности взаимопонимания среди группы людей) [7,20].
Такие ученые, как Г.Селье [37], Дж.Додсан [33], Р.Йеркс [34] занимались проблемами стресса.

Ситуация чрезмерного стресса характеризуется снижением эффективности сотрудника, что может иметь серьезные негативные последствия для организации. Многие проблемы работников как раз и связаны с психологическим стрессом. Стрессовые состояния увеличивают затраты компании и ухудшают качество жизни работников. Возникновение любого стресса может быть связано со стрессорами – внутренним и внешним воздействием, способствующим появлению стресса. Стрессором может стать любое событие [9].

Стрессоры бывают следующих видов [39]:
в зависимости от характера:
физиологическими (влияние внешней среды – чрезвычайно высокий температурный режим для организма, невыносимость физической нагрузки);
психологическими (отрицательные эмоции, конфликтные ситуации);
в зависимости от содержания:

организационными (перегруз либо недогруз сотрудника, неграмотное соотношение полномочий и ответственности); личностными (положительные и отрицательные события личной жизни); в зависимости от источника: внешними (события за пределами компании, социальные проблемы); внутренними (непроработанная структура организации, управленческий стиль); в зависимости от специфики воздействия: общими (проблемы хронического характера); специфическими (личные особенности). Роль стрессоров в контексте стресс – менеджмента играют следующие факторы: стрессовые факторы вне компании (кризисы семейного характера); групповые стрессовые факторы (несплоченность коллектива, конфликтные ситуации внутри группы); факторы стресса от организации (невозможность влияния на собственную работу, неуверенность в будущем, сложность в решении вопросов, связанных с рабочим процессом, давление рабочего графика). Следует учитывать внешние признаки стрессового состояния в организационном поведении: [10,32] физиологического типа (проблемы с пищеварением, расстройства эндокринной системы); психологического типа (устомление и страх); поведенческого типа (конфликтность, проявление антисоциального поведения). В стресс-менеджменте необходимо учитывать формы психического состояния сотрудников, зависящие от стрессоров: [29] утомление; психическая напряженность; монотония.

Снизить отрицательное воздействие стрессового психического состояния на организационное поведение сотруднику поможет проведение эффективных профилактических мероприятий.

2. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА. СУЩНОСТЬ, ХАРАКТЕРИСТИКИ И ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Во второй

главе основное внимание обращено на выяснение сущности ^[1]

синдромов, определении основных характеристик, симптомов, причин возникновения, а также уровней

рискогенности общества в связи с ростом стрессовых ситуаций, а соответственно взаимосвязь стресса и профессионального выгорания.

2.1 ^[1]

Синдромы «Boreout» и «Burnout» : Основные характеристики, симптомы и причины возникновения.

Современный человек должен обладать определенной гибкостью, мобильностью и быстрым восприятием новой, постоянно поступающей информации. Степень его компетентности и образованности должна быть достаточной для распознавания достоверных и ложных сведений. Человек XXI века окружен невероятным потоком дел,

обязанностей и растущих потребностей. Связано это с тем, что человек почти каждую минуту подвергается стрессовому состоянию, практически проживая в этом состоянии. Регулярный стресс превращается в хронический, вследствие чего появляется вероятность возникновения у сотрудника профессионального выгорания (синдром «burnout»). «Burnout» является длительным ответом на хронические межличностные и эмоциональные стрессоры на работе. Феномен определяется тремя измерениями: эмоциональным истощением, характеризующимся чувством перенапряжения и истощением эмоциональных ресурсов.

Обезличиванием, приводящего к появлению ощущения социальной изоляции, формой его проявления становится циничное отношение к коллегам и работе. Снижением личных достижений, характеризующимся чувством безуспешности, некомпетентности на работе.

Синдром профессионального выгорания заставляет человека раскрыть скрытый потенциал, использование которого является возможным в будущем. Разумеется, вследствие выгорания падает мотивация к жизни, снижается жизненная энергия. Однако оно же приводит к появлению новых идей и взглядов. Чаще всего такое состояние приводит к новому жизненному развороту. Важно понимать, что спутниками для изменений в судьбе человека являются неизвестность, неопределенность, кризисные ситуации. Синдром профессионального выгорания характеризуется тремя основными свойствами:

1. Эмоциональным истощением, являющимся основой симптома выгорания. Человеку, испытывающему такие чувства как «Я больше не имею сил», «Я не могу», «Я опустошен», «Мне очень нужно в отпуск» и т.д., стоит задаться вопросом, каким образом разгрузить себя в эмоциональном плане. Способствующим фактором для выгорания человека может стать ситуация, при которой он испытывает определенный уровень неудовлетворенности в профессиональной деятельности, в отношении сложившихся обстоятельств или какой-нибудь частной ситуации.

2. Деперсонализацией: изменением взаимоотношений с партнерами, клиентами, друзьями, родственниками. Проявление зачастую связано с бесчувственным и циничным отношением, возникновением негативных эмоций к клиентам.

3. Этап деперсонализации характеризуется появлением процесса отступления от социальных контактов, что является попыткой сохранения совершенного образа. Жизненная активность снижается и становится минимальной по сравнению с двумя предыдущими стадиями, на которых человек является гиперактивным. Важно осознавать, что такой синдром имеет крадущийся характер.

Для финальной стадии синдрома свойственно «замораживание» человеческой жизни. Диагностирование опытным психотерапевтом синдрома «burnout» возможно только на ранних стадиях. Затем выгорание может быть принято в качестве депрессии, наркомании. Его особенностью является то, что человек не жалуется на какое-то плохое самочувствие.

2.2 Скука: виды, причины возникновения, возможные последствия, способы предотвращения.

Скука — это утомленное душевное состояние человека, тоска, уныние от безделья или отсутствия интереса к происходящему окружению [10].

Каждый человек испытывает скуку. Однако мало кто знает, что данная эмоция зависит от типа личности человека и может быть разной.

В рамках эксперимента, проведенного исследовательской группой под руководством

Томаса Гётца, ученые на протяжении двух недель проводили наблюдения за сотрудниками компании [40].

Психологи сделали вывод, что чувство скуки чрезвычайно распространено среди сотрудников, а также может варьироваться в зависимости от типа личности (крайними точками становятся легкая и напоминающая

состояние депрессии). [11]

Скука является наиболее распространённой эмоцией среди людей. Её испытывают намного чаще, чем радость, наслаждение, тревогу или гнев", —

рассказывает Гётц [40]. [11]

Сотрудники предприятия говорили экспериментаторам о своих позитивных и негативных эмоциях, сами давали оценку своему состоянию, как спокойному или беспокойному, сообщали, когда у них появлялось чувство скуки. На основании полученных результатов психологи определили пять типов скуки, кроме того было выявлено, что данное эмоциональное состояние имеет сугубо личный характер, т.е. ее тип зависит от человеческой личности.

Первым типом скуки является безразличная или индифферентная скука. Как считается, такая эмоция в некоторой мере является полезной и приятной. Например, ее испытывает сотрудник, которому предстоит «пережить» долгий однообразный рабочий день, ничего интересного на его месте работы не происходит. Данный тип скуки напоминает больше чувство расслабленности.

Второй тип - это калибровочная скука. Человек, который испытывает данную эмоцию, постоянно о чем-то мечтает, но обязательно о разных вещах. Чаще всего такие люди не имеют мотивационной составляющей, чтобы совершить хоть какое-то действие, о котором он мечтает. К третьему типу, по мнению ученых, относится такая эмоция, как ищущая скука, лучше всего характеризующаяся диалогом, в котором на вопрос «

Зачем ты это делаешь?» отвечают «Потому что мне [11]

скучно!». Человек, «страдающий» данным типом скуки, отличается от человека, подверженного калибровочной скукой, наличием мотивации поиска более интересного занятия. Человек в таком состоянии может

сделать много малозначимых дел, не касающихся его работы и цели поставленной его начальством.

Четвёртый тип - реагирующая скука, связана с чувством безысходности. Если человек присутствует на презентации либо важном для организации торжестве,

но не имеет по какой-либо причине возможности покинуть мероприятие или заняться своими делами. Такая ситуация приводит к скуке, граничащей с агрессией. [11]

Пятый тип, апатическая скука. Эта эмоция похожая на состояние депрессии.

Данный тип опасен для психического здоровья, может вылиться в тяжёлое состояние подавленности и привести к полной потере мотивации. Именно отсутствие мотивации в некоторых важных ситуациях и является симптомом наличия апатической скуки.

2.3 [11]

Синдром «boreout» как параллельный аналог профессионального выгорания «burnout». Чувство профессионального выгорания может возникать не только из-за собственно выгорания на почве эмоциональных и прочих стрессов на работе, но и в силу возникшей хронической скуки, которая приводит также к выгоранию личности в профессиональном плане, личности, потерявшей интерес к работе, уставшей от работы ненужной, неинтересной или из-за отсутствия работы, постоянного безделья на рабочем месте. Большую часть своего времени современный человек проводит на работе.

Высокая нагрузка на работе; недостаточное количество сна; конфликты ^[1]

на работе; отсутствие контроля; отсутствие эмоциональной поддержки со стороны сослуживцев приводят к выявлению у человека одного из синдромов: «boreout» или «burnout» [4].

Негативный эффект имеет чувство ненужности работы, приводящее к скуке, а в результате к депрессии, к профессиональному выгоранию, которое характеризуется синдромом «boreout». Чувство депрессии, возникающие в силу стрессовых ситуаций или состояния скуки вызывает эмоциональное состояние неудовлетворенности.

2.4 Теоретические и практические аспекты управления стрессом. Любое возникающее в человеческой или общественной жизни явление нельзя назвать случайным. Все, что происходит, имеет смысл. Сейчас в жизни россиян появляются феномены «burnout» и «boreout», предназначенные для того, чтобы русский человек научился любить себя, ценить свое здоровье, смотреть на более важные вещи в своей жизни.

Международная ассоциация управления стрессом (International Stress Management Association или ISMA) организована в 1973 году. ^[1]

Инициирована она была доктором Э. Джейкобсон и профессором Ф. Макгуиганом, а создана К. Ресслером и Дж. Томпсоном. Э. Джейкобсоном было впервые введен термин «управление напряжением» (tensioncontrol) как научный синоним понятия «релаксация». Ассоциация имела своей первоочередной целью приобретение и распространение научных знаний о том, как управлять напряжением. Способы релаксации были обоснованы с научной точки зрения и проходили клиническую проверку, с применением электромиографии. В процессе производилось измерение напряжения мышц, клиническая проверка учитывала уменьшение и исчезновение симптомов, которые были спровоцированы напряжением. Данная Ассоциация являлась междисциплинарной организацией, которая объединяла специалистов различных отраслей: образование, психотерапия, физиотерапия, логопедия, стоматология, терапия. Позже были присоединены медсестринское дело, производственная медицина, бизнес.

Первое заседание Ассоциации состоялось в 1974 году в городе Чикаго. Первая международная конференция состоялась в Лондоне в 1979 году, вторая - в 1981 году, третья - в 1983 году, четвертая - в 1988 году, пятая - в 1992 году, шестая - в 1995 году, седьмая - в 1996 году, восьмая - в 2001 году. В дальнейшем миссия Международной ассоциации управления стрессом была расширена: Содействием приобретению, использованию и распространению знаний о стресс-менеджменте с целью принесения пользы обществу

мирового пространства («to facilitate the acquisition, dissemination and application of sound knowledge of stress management for the benefit of society throughout the world»);
[1]

Обучением стресс-менеджменту студентов и профессионалов в таких сферах как менеджмент, бизнес, медсестринское дело, физиотерапия, психология, психотерапия, образование.

Участниками данной общественной организации являются такие известные авторитетные личности в сфере стресс – менеджмента как Роберт А. Дато, Поль Дж. Рош, Чарльз Д. Шпильбергер, Ричард Х. Рэйе. В настоящее время имеются филиалы организации в Австралии, Японии, Великобритании, Индии, Гонконге, Бразилии, Нидерландах, России, США. Некоторые из них имеют свои интернет-ресурсы:

бразильский - <http://www.ismabrazil.com.br/>; английский - <http://www.isma.org.uk/>; индийский - <http://www.stressindia.org/>; американский - <http://www.isma-usa.org/> [24, 40].
[1]

Кроме всего прочего, проводились исследования по вопросам профессиональных стрессовых состояний и источников их появления. Были изучены вопросы их воздействия на здоровье работника, а также использования знаний

для решения проблемы. Центром по передовым практикам [1]

была обработана и классифицирована информация о примерах управления рабочими стрессовыми состояниями как в европейском обществе, так и за его границами. На сегодняшний день фиксируется рост интересов общества и средств массовой информации к вопросу о профессиональном стрессе. Озабоченность по данному вопросу все чаще выражается профсоюзами, научными и профессиональными сообществами. В течение последних тридцати лет правительство и работодатели различных государств все более убеждаются в важности отсутствия отрицательных последствий от стресса для здоровья, безопасности сотрудников организаций. Такие причины послужили в качестве импульса к исследованию. Основной являлась сложность в отличии рабочего стресса и источников стрессовых состояний из других жизненных сфер. Как было выявлено по результатам исследования, почти каждый третий опрошенный считает, что работа влияет на состояние его здоровья [33]. Среди профессиональных трудностей обозначаются стрессовые состояния (23%) и проблемы, связанные с опорно-двигательным аппаратом (30%) [67]. Каждый четвертый респондент сказал, что чаще всего причиной его отсутствия на работе является неудовлетворительное состояние здоровья. Как было подсчитано, в среднем один работник отсутствует на работе четыре раза в год. Потеря равняется 600 миллионам рабочих дней [31]. Как показало исследование, проведенное Международной Ассоциацией управления стрессом в Великобритании, в 2001 году стресс испытывали 53%, а в 2013 году это число уже увеличилось на 4% и составило уже 57% [21]. Результаты исследования показали, что стресс испытывали в связи с: [22]

большим рабочим объемом	-	62%	работников;
сжатыми сроками исполнения рабочих заданий	—	58%;	
агрессивным управленческим стилем/плохой коммуникативной практикой	—	49%;	
рабочей средой	—	43%;	
личной жизнью	—	42%.	

Респонденты, имеющие стрессовое состояние при выполнении работы (42%), отметили снижение своей удовлетворенности работой. Практически каждый третий (36%) опрошенный отметил снижение уровня своей производительности. У 31% было зафиксировано нарушение социальных отношений, 29% понесли ущерб для здоровья. При этом медицинская помощь среди них была предоставлена только 14%, а 78% не получили профессиональных рекомендаций относительно того, каким образом бороться с рабочим стрессом. Как считают больше 50% участников исследования, возникновение профессионального стресса грозит им и в будущем [23]. Показатели в различных британских регионах при этом могут иметь существенное различие. Факторами наиболее стрессогенного характера являются: собственное увольнение или увольнение кого-нибудь членов семьи; переезд; развод.

Посредством совершенствования механизмов сбора информации можно развивать исследования. В настоящее время уже поняли, что заболевания, связанные со стрессовым состоянием, являются весомым основанием для беспокойства. Определенную важность имеет то, что все стрессовые ситуации могут прорабатываться с помощью специалистов и подаваться управлению.

Таблица 1 Исследование Международной Ассоциацией управления стрессом (ISMA)
Причина стресса у сотрудников
Процент

Большой	объем	работы
62%		
Сжатые		сроки исполнения
58%		
Агрессивный	стиль	управления
19%		
Личная		жизнь
17%		
Рабочая		среда
17%		

Рисунок 1. Исследование Международной Ассоциацией управления стрессом (ISMA)
Выводы:

Качество собственной жизни и деятельности каждый работник в организации должен определить сам^[1]

посредством саморегуляции, самотреннингов, освобождаясь от скуки, переутомления, перенапряжения и т.д.

3. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА В «ОАО ТОМСКНЕФТЬ» И РАЗРАБОТКА ПРАКТИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ.
В третьей главе представлены результаты проведенного исследования системы стресс-

менеджмента как проблемы управления персоналом в «ОАО ТомскНефть», а также предложены

методические рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладение методами саморегуляции.

3.1 ^[1]

Исследование системы стресс-менеджмента через эмоциональные показатели личности. На данный момент психология эмоций значительно уступает по степени разработанности основных вопросов таким направлениям общей психологии, как психология памяти, мышления, внимания, психология ощущений и т.д. В психологии эмоций отсутствует единая теория эмоций, не решен вопрос о классификации эмоциональных феноменов. Как признают исследователи, искусство, особенно литература и живопись, гораздо дальше и глубже продвинулись в изучении эмоциональной сферы, чем наука. «Нелюбовь» ученых к данной проблематике ряд авторов связывает с тем, что сами по себе эмоциональные явления не укладываются в рамки позитивистского подхода, доминирующего в современной науке, ориентированной на принципы материализма и объективизма при проведении научного исследования. Эмоции и чувства, пожалуй, наиболее субъективные психические образования, при этом основными их характеристиками являются многообразие и динамичность. Все это существенно осложняет реализацию научного подхода к исследованию эмоциональной сферы личности. При этом значение проблемы научного анализа эмоций практически не нуждается в объяснении. Каждый день жизни человека сопровождается неким психическим состоянием, так или иначе эмоционально окрашенным. Так, П.М. Якобсон подчеркивает, что в своих чувствах и переживаниях человек как личность проявляется гораздо более ярко, чем в интеллектуальной деятельности. Итак, признавая, что степень изученности эмоциональной сферы личности значительно отстает от других направлений общей психологии, и что попытки объективно исследовать эмоции и чувства приводят к утрате самого предмета исследования, специалисты предлагают пересмотреть подход к изучению данных аспектов психической жизни личности. При решении вопроса о методологии исследования эмоций, они считают нужным обратиться к логике накопления научных знаний, состоящей в том, что первоначальным этапом накопления любого научного знания является наиболее полное описание изучаемого феномена. Таким образом, вслед за Ж.-П. Сартром, В.К. Виллоном, мы склонны считать феноменологический подход к исследованию эмоциональной сферы наиболее приемлемым и адекватным, позволяющим преодолеть те методологические и методические барьеры, которые препятствуют на данный момент полноценному изучению эмоций.

Обзор методов, позволяющих исследовать некоторые аспекты эмоциональной сферы, также указывает на не разработанность данной проблемы. Среди конкретных методик, в первую очередь, следует отметить довольно большое количество опросников, направленных на выявление некоторого уровня выраженности той или иной черты или психодинамического свойства личности, связанных с эмоциональной сферой, (эмоциональная лабильность в опросниках темперамента, уровень тревожности, агрессивности, эмоциональной чувствительности в личностных опросниках и т.д.). К недостаткам существующих опросных методик следует отнести тот факт, что они не позволяют изучить все многообразие эмоциональной сферы личности. Что касается

проективных методов, тем или иным образом исследующих сферу эмоций и чувств конкретной личности, то их применение также приводит к редуцированию многообразия переживаний к нескольким ключевым понятиям, нередко имеющим клинический характер (конфликт, фрустрация, вина и т.д.). Общий вывод, касающийся методов изучения эмоциональной сферы, заключается в следующем: на данный момент сформировалась необходимость разработки специальных методов, позволяющих исследовать как многообразие эмоций и чувств, так и специфичность каждого эмоционального переживания конкретной личности. Психофизический подход, в целом, и ряд психофизических исследований, в частности, представляются весьма продуктивными в качестве методологической базы для решения поставленной задачи. В первую очередь, они позволяют охватить все многообразие эмоций понятием «эмоциональное пространство». Во-вторых, учение о шкалах и субъективном шкалировании может стать, по нашему мнению, отправной точкой в изучении многочисленных переживаний человека, их различных модальностей и интенсивностей. Известно высказывание С. Стивенса о том, что проблема оценки стимула является основополагающей проблемой не только психофизики, но и психологии в целом, поскольку нет такого психического явления, к которому тем или иным образом не относилось бы субъективное оценивание. Эмоции и чувства также являются психическими явлениями, таким образом, в отношении них личность также производит некоторую оценку, на основании чего можно заключить, что эти явления психики составляют определенную упорядоченную структуру, которую можно обозначить как эмоциональное пространство личности.

Исследования отечественных психофизиков (А.А. Понукалин, Т.Д.Калистратова) показали, что сущность субъективной оценки проявляется в речевой форме, в связи с чем именно оценка вербальных стимулов, характеризующих то или иное эмоциональное состояние, представляется наиболее адекватной формой отражения структуры эмоционального пространства конкретной личности. Обобщая все сказанное, сформулируем требования к методикам исследования эмоционального пространства личности: 1. В качестве стимульного материала данные методики должны содержать вербальные стимулы - понятия, обозначающие эмоции и чувства. 2. Результаты обследования должны реконструировать целостную систему представлений человека о составляющих сферы его переживаний, что позволит осознать проблемные зоны, переструктурировать и осуществить регуляцию своих представлений о сфере собственных эмоций и чувств. 3. Работа испытуемого со стимульным материалом должна основываться на принципе субъективного шкалирования и оценки конкретного эмоционального переживания и всего их многообразия. С учетом этих требований нами была разработана Методика исследования эмоционального пространства личности (МИЭПЛ). Стимульный материал включает в себя 183 понятия, отражающие многообразие эмоциональных переживаний, зафиксированных в русском языке. Формирование списка понятий происходило в несколько этапов: вначале из «Словаря современного русского языка» Ожегова были выписаны все понятия, которые характеризовались как «состояние, эмоция, чувство, переживание, отношение». Всего было выявлено свыше 400 терминов. Затем из данного списка на основании дальнейшей работы с литературой были исключены характеристики ситуаций (вражда, конфликт), понятия, описывающие черты личности (тревожность, гордость), понятия, описывающие проявления эмоций, а не сами эмоции

(плач, смех). Таким образом, был сформирован список, который, по нашему мнению, репрезентирует многообразие переживаний личности и может быть положен в основу исследования целостной структуры этих переживаний. Работа испытуемого со стимульным материалом осуществляется в два этапа. На первом этапе испытуемому предлагается список из 183 понятий, при работе с которым он оценивает, насколько часто он испытывает те или иные эмоции и чувства. Целью данного этапа является выявление «проблемных зон» в сфере переживаний. Так, если испытуемый отмечает, что он часто испытывает отрицательные или астенические эмоции (страх, панику, апатию, безразличие), то это показатель определенного неблагополучия в эмоциональной сфере. На втором этапе испытуемому предъявляются те же 183 понятия, занесенные на отдельные карточки. Испытуемому предлагается сгруппировать карточки по принципу сходства тех или иных эмоций и чувств. Количество групп не ограничивается, главное условие - чтобы в каждой группе были сходные переживания, при этом необходимо выделить основание группировки. Целью второго этапа является реконструкция субъективного эмоционального пространства личности. Степень сложности и дифференцированности эмоционального пространства отражают, по нашему мнению, сложность и многоплановость личности испытуемого. Изучение структуры эмоциональных пространств позволяет, как нам представляется, подойти к решению вопроса о классификации эмоций. Анализ результатов обследования предполагает сопоставление с классификациями, относящимися к дифференцированному подходу к эмоциям (при этом выделяется ограниченное количество базовых переживаний). Планируется также сопоставить полученные данные с теми классификациями эмоций, которые представляют собой попытки многомерного описания эмоциональной сферы на основании данных факторного анализа с выделением ведущих осей, содержащих полярные характеристики эмоций. При исследовании возрастных особенностей эмоциональной сферы (что является основной целью нашего исследования) предполагается сопоставить данные различных по возрасту выборок испытуемых и определить как количественные, так и качественные различия, характеризующие эмоциональную сферу обследуемых. К количественным показателям относятся: количество наиболее частых и наиболее редких переживаний, количество выделенных испытуемым групп переживаний. К качественным показателям относим: модальность и интенсивность наиболее частых и наиболее редких переживаний, однородность эмоций, входящих в каждую группу, основание группировки, ключевое понятие, вокруг которого формируется каждая группа переживаний. Анализ указанных параметров позволяет представить развернутую характеристику эмоционального пространства, степени его сложности и дифференцированности у испытуемых различных возрастных категорий.

3.2

Инструменты

исследования

Инструмент исследования, который предназначен для использования в предстоящем целевом исследовании по оценке, точно соответствовал целям и задачам исследования. Цель: идентификация поведения, сопряженного с системой стресс-менеджмента и факторов, влияющих на такое поведение. Инструмент исследования: разрабатывается таким образом, чтобы установить, где и какой синдром системы стресс-менеджмента выявляется больше.

Инструменты качественного исследования предназначены для того, чтобы содействовать

изучению среды респондентов посредством выражаемых ими мнений; предоставляют респондентам

возможность ответить на вопросы или подробно обсудить [18]

тему, а интервьюеру – задать уточняющие вопросы. В случае слишком жесткой структуры инструменты исследования не дают респондентам возможности поделиться своим мнением и жизненным опытом. В случае слишком расплывчатой структуры может быть собрано слишком много данных, не относящихся к предмету исследования. В ходе исследования мы избегали сложных формулировок и неясных терминов, развернутых вопросов, наводящих вопросов. Цель исследования – получить ответы по проблеме «Почему стресс-менеджмент приводит к выгоранию - эмоциональному, профессиональному».

Темы мы рассматривали не в том порядке, в каком

они изложены в инструменте исследования. Новая тема вводилась в процесс опроса как бы [18]

случайно. Должно быть понимание соответствующих вопросов, относящихся к исследованию. И главное - возможность обеспечить конфиденциальность беседы. В ходе исследования с учетом вышеизложенного были применены такие формы, как интервью и анкетирование.

3.3 Анализ результатов исследования в «ОАО ТомскНефть»
Мной было проведено исследование среди работников «ОАО ТомскНефть». Испытуемым было предоставлено два теста:
Первый – «

Адаптивность», разработанный А.Г. Маклаковым и С.В. Чермяниным. Данный опросник был создан для оценки возможностей личности в условиях адаптации. Учитываются социально-психологическое и психофизическое развитие индивида. Способность к адаптивности, на мой взгляд, является одной из ключевых. [1]

Второй – вопросник для интервью, разработанный профессором В.Кригером из Университета прикладных наук г.Людвигсхафена, Германия. Использование вопросника является пилотным.

Цель данного исследования – изучить связь нервно-психических характеристик личности и [1]

предрасположение к синдрому «boreout» или «burnout». Мной было проведено исследование среди работников «ОАО ТомскНефть».

Важно отметить то, что был соблюден эффект «прайминга». Ведь зачастую человек, проводящий психологическое исследование бессознательно накладывает личный эмоциональный отпечаток на весь процесс. В результате проведенного исследования был выявлен ряд особенностей, [1]

которые представляют интерес для исследования. Однако чувство профессионального выгорания может возникать не только на почве собственно выгорания на почве эмоциональных и прочих стрессов на работе, но и в силу возникшей хронической скуки, которая приводит также к выгоранию личности в профессиональном плане, личности, потерявшей интерес к работе, уставшей от работы

ненужной, неинтересной или из-за отсутствия работы, постоянного безделья на рабочем месте.

Негативный эффект имеет чувство ненужности работы, приводящее к скуке, а в результате к депрессии, к профессиональному выгоранию, которое характеризуется *boreout*-синдромом. Чувство депрессии, возникающие в силу стрессовых ситуаций или состояния скуки вызывает эмоциональное состояние неудовлетворенности. На основании анализа проведенных исследований можно утверждать, что *boreout*-синдром возникает, как правило, у людей, за которыми нет контроля за ходом выполняемой работы, нет мониторинга использования рабочего времени. Однако и синдром *burnout* возникает также в результате депрессии, только вызванной перенапряжением, но тоже одним из факторов его возникновения является отсутствие контроля и мониторинга. В ходе исследования был проведен опрос сотрудников отдела транспортировки нефти и газа, в ходе которого было выяснено, что профессиональному выгоранию, вызванному синдромом *burnout*, подвержено 44%, а профессиональному выгоранию, вызванному синдромом *boreout*, – 56%.

Рисунок 1. Сравнительный анализ соотношения синдромов «*burnout*» и «*boreout*» (отдел транспортировки нефти и газа)

В итоге можно сказать, что для профессионального выгорания работников, занятых на производстве целый рабочий день, эти основания являются одинаково значимыми. В то же время был проведен опрос и среди руководящего состава. Здесь результаты оказались несколько иными, а именно: синдром *burnout* как характеристика профессионального выгорания встречается 59%, в то время, как синдром *boreout* выступает в качестве основания всего 21%.

Рисунок 2. Сравнительный анализ соотношения синдромов «*burnout*» и «*boreout*» (руководители)

Руководящий состав больше склонен к профессиональному выгоранию на базе синдрома *burnout*, чем синдрома *boreout*, то есть синдрома скуки. Трудовая деятельность руководителя является весьма экспрессивной и активной в эмоциональном плане. Трудовая же деятельность сотрудников отдела транспортировки более пассивна, однотонна, и в силу этого более склонна к появлению скуки как определенного состояния, в период выполнения заданий, она жестко не контролируется. Можно утверждать, что для снятия профессионального выгорания необходимо профилактика стресса, возникающего в силу перенапряжения, выгорания, а также посредством скуки, равнодушия. Все это обуславливает необходимость большой работы по формированию установок и ценностей, направленных на формирование здорового образа жизни и деятельности.

3.4

Методические рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладение методами саморегуляции.

III

Стресс-менеджмент является проблемой, поддающейся решению. На примере Научно-исследовательского Томского политехнического университета в качестве практического результата исследования на тему «стресс-менеджмент» были составлены методические рекомендации по вопросам формирования конструктивного отношения к стрессам и овладения методами саморегуляции для руководителей, HR – специалистов и других

заботящихся о своем здоровье людей [12, 30].

Первый этап: Уровень стрессоустойчивости. Знание своих сильных и слабых сторон поможет овладеть методами саморегуляции. Важным при этом является понимание своей реакции на стрессовое состояние и выявление первичных признаков стресса [21, 41]:

1. Физических: боли в области живота, спины, шеи; общая слабость мышц; головные боли, спазмы, заикание, затрудненность при глотании; повышенный уровень кровяного давления, головокружение.

2. Эмоциональных и поведенческих: повышенная возбудимость; агрессивность, раздражительность; невозможность сосредоточиться, чувство страха, беспомощности.

Определяется уровень стрессоустойчивости.

Второй этап: Эмоциональное состояние для здоровой жизни.

На втором этапе нужно начинать работать над собой. Важными характеристиками при этом являются открытость и готовность к внутренним изменениям. По мнению В.В. Бойка, изучающего эмоционально поведение [35], адекватность переживаний и эмоций имеет соответствие со смыслом и оправданностью в данных обстоятельствах. Логичным при сложной ситуации является проявление экономичности относительно эмоций для минимальных затрат ресурсов физического и психического характера. Коммуникация представляет собой уникальную возможность расположения к себе и вызова доверия. В.В. Бойком были определены

правила эмоционального поведения, которые сохраняют успешный эмоциональный режим, [1]

используемые в стресс – менеджменте [33].

Внимательное отношение к привлекательности внешнего облика, отражающего эмоциональное, нравственное и волевое здоровье. Собственный внешний облик делового человека способен вызывать доверие к нему. Располагающим к себе имиджем можно способствовать экономии затрат энергии в процессе установления контактов с иными лицами. В процессе общения не нужно допускать двойственности и неопределенности выражения эмоций.

Необходимым является стремление к искренним и живым эмоциям в общении, уход от масок, скрывающих действительное отношение ко всему происходящему. Нельзя показывать безучастность и холодность в общении. Эмоции должны проявляться умеренно, смыслом и энергией их перезагружать не надо. Беседу нужно проводить в эмоционально позитивной и конструктивной формой. Проявление экспрессии в коммуникабельной форме будет располагать к эффективному взаимодействию и доверию. Третий этап: Экономия энергетических ресурсов в качестве следующего этапа саморегуляции [36].

Энергия недовольства должна быть направлена на необходимые дела, приводящие к положительным переменам.

Следует себя похвалить за достижения. Собственные успехи нужно отмечать, а достигнутым успехам радоваться – это очень важно!

Четвертый этап: Приемы саморегуляции Стресс – механизм, срабатывающий и работающий по схеме. Одной из первых задач в случае использования приемов саморегуляции является понимание Вашего механизма. Выделяется три основных механизма стрессового состояния [18]:

1. Возникновение в коре головного мозга стойкого очага возбуждения (доминанты),

подчиняющей себе все поступки, помысли организма, его деятельность. Изменить ситуацию можно ликвидировав эту доминанту или создав конкурентную. Конкурирующая доминанта формируется любыми отвлекающими приемами (к примеру, чтением интересного романа). Переключение на конкурирующую доминанту становится возможным благодаря акцентированию внимания на увлекательное дело.

2. Поступление в кровь адренокортикотропного гормона (АКТГ). Под влиянием АКТГ происходит выделение адреналина, а также физиологических активных веществ (гормонов стресса), вызывающих многосторонний эффект: повышенное давление, сильные сокращения сердца. При этой фазе происходит формирование условий для интенсивной мышечной нагрузки, в течение длительного периода времени в крови производится циркуляция биологически активных веществ, возбуждающих нервную систему, внутренние органы при отсутствии мышечной нагрузки на тело.

3. Стресс остается актуальным (потребности остались неудовлетворенными, конфликтная ситуация не исчерпалась), в кору головного мозга осуществляется подача импульсов, сохраняющих активность доминанты. Все еще не происходит выделения гормонов стресса. То есть, имеется необходимость в снижении значимости этого несбывшегося желания или нахождении пути реализации. Оптимальным способом является полное разрешение конфликта.

Приемы	саморегуляции	при	стрессе:	[34]
<u>Физическая нагрузка. Сейчас существует достаточное количество видов фитнеса. Необходимо выбрать приятный, иначе при ситуации, когда Вы себя заставляете, спровоцируете новую доминанту стресса.</u>				
<u>Аффирмации. Позитивные утверждения, произносящиеся с целью настроить мозг на принятие нового, изменений в жизни. Составьте позитивные аффирмации, которые придадут сил и уверенности в себе, и чаще повторяйте их. Аффирмации составляются в настоящем времени. Пример: «Всё хорошо. Я в безопасности». Холодна вода. Доказано, что стакан холодной воды снимает напряженность. Другой вариант – нанести на лоб, виски и артерии на руках холодную воду.</u>				
<u>Визуально-психотерапевтические прием. Психотерапевтическая самопомощь, которая связана с визуализацией желаемого образа. Представьте отдых в тихой месте, где есть все идеальные условия для защиты от стрессовых воздействий. Каждый раз, при возникновении стрессовой ситуации мысленно перемещаете себя в это место.</u>				
<u>Легочный прием. Представляете, что с каждым новым выдохом организм освобождается от вредных веществ, которые образовались во время борьбы с психологическими стрессорами.</u>				
<u>Визуальный прием. Мысленно представляете картину, отображающую личную стрессовую ситуацию. В процессе изменяете параметры так как хотелось бы: можете уменьшать величину, яркость образа. В итоге воображаете исчезновение образа. Если картина стрессовой ситуации представляется в цвете возможно заменять возбуждающие цвета на успокаивающие.</u>				
<u>Сейчас появилось новое направление по работе со стрессом – йога – смеха. Индийский врачи доказали, что смех, вызванный механически (на это направлена йога – смеха) имеет тот же эффект, что обычный смех. Йога – смеха может выступать средством профилактики</u>				

от стресса в организациях.

Выводы :

Подводя итог, стоит сказать о том, что приемы саморегуляции - индивидуальная задача. Не исключено, что человек может придумать свой собственный. Важно понять, что помочь себе может только сам человек. Психотерапевт может лишь направить, а всю работу нужно проводить самостоятельно.

Методические рекомендации написаны с использованием существующих тестов по выяснению синдромов «boreout» и «burnout».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В работе «^[1]

Система стресс-менеджмента как проблема управления персоналом на примере ОАО «Томскнефть» была изучена тема основных последствий стресс-менеджмента в результате созданы

рекомендации по формированию конструктивного отношения к стрессовым ситуациям и овладению методами саморегуляции.

Сформированная гипотеза: На основании изучения опыта системы менеджмента персонала ^[1]

возможно формирование конструктивного отношения к стрессовым ситуациям. Изучение позволило сформировать профилактическую методику, которую можно применить в системе стресс-менеджмента. Таким образом, гипотеза подтверждена. Российское общество не готово принять проблему ^[1]

стресс-менеджмента и работать с ней. Многие сотрудники организации говорят о том, что никаких синдромов не существует. Вполне

вероятно, что это всего лишь реакция на очередное «модное» слово. Не важно, как называть, важно то, что это актуально.

Качество собственной жизни каждый работник в организации должен определить сам. Не ждать активных мероприятий по профилактике стресса от руководителей. В первую очередь, должна присутствовать заинтересованность личная. А только после этого в подкрепление получать внешнюю поддержку.

HR – специалисты как бизнес-юниты в рамках ^[1] стресс-менеджменты ^[2] должны одни из первых подключиться в работу над профилактикой данного синдрома. При этом важно учитывать уже имеющийся опыт и наработки.

Любое явление, возникающее в жизни человека, либо общества приходит не случайно. Все имеет свой смысл. Сейчас феномены «burnout» и «boreout» появляется в жизни россиян. И совсем не для того, чтобы навредить, а совсем наоборот, чтобы научить русского человека любить себя, ценить свое здоровье, повернуть взгляд на другие важные вещи в человеческой жизни