МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Центр дополнительного Кафедра

педагогического образования «Прикладная психология»

Дополнительная профессиональная программа

Практическая психология

ДОКЛАД

на тему:

«Профессиональный стресс и пути его профилактики»

Выполнила: Бесштанова О.А.

Пенза 2021 год

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Введение
2. Стресс и стрессоустойчивость
3. Понятия стресса и стрессоустойчивости
4. Факторы, влияющие на устойчивость к стрессу
5. Профессиональный стресс. Источники и виды производственного стресса
6. Источники профессионального стресса
7. Виды профессионального стресса
8. Средства преодоления и предотвращения профессионального стресса как технологии ресурсосохранения.
9. Управление производственным стрессом
10. Условия труда, способствующие снижению уровня стрессоров.
11. Ауторегуляция
12. Заключение
13. Литература

**Введение**

Проблема стресса остро заявила о себе в ХХ столетии. Это было вызвано тем, что в современном мире (и на современном производстве) часто возникают ситуации, когда человек, встречаясь с какой-то сложностью, не может полноценно реализовать накопившуюся энергию (вызванную физиологическим механизмом стресса), и тогда эта энергия начинает разрушать самого человека. В итоге, вместо вполне нормальных стрессовых реакций, человека начинают разрывать на части механизмы дистресса, когда энергия не может реализоваться в каких-то конструктивных действиях. Например, дистресс проявляется тогда, когда работник не может ответить на несправедливые претензии начальника (многие оправдывают себя тем, что проще сохранить обиду в себе, чем возмутиться и создать для себя еще большие проблемы с этим начальником). В другом типичном примере человек не может полноценно реализовать свое стремление к творчеству или стремление к полноценному общению с коллегами в условиях карьерной конкуренции и т.п.

Во всех этих и подобных случаях фактически речь идет об ущемлении человеческого достоинства в условиях современного производства. Но особую проблему составляют случаи, когда человек ущемляется в самом главном - в справедливой оплате его труда. Общество, таким образом, отказывает в праве человеку чувствовать себя не только полноценным специалистом, приносящим пользу данному производству, но и чувствовать себя полноценным гражданином и личностью. Все это, в итоге, создает базу и для стресса, и для фрустрации, и для глубочайшего внутреннего кризиса работника.

Это в свою очередь понижает не только качество жизни данного сотрудника, но и качество выполняемой им работы, нанося ущерб организации в целом. И неспроста современные работодатели все больше внимания уделяют психологическому обеспечению работников, понимая, что это не последний фактор оптимизации трудовых процессов. Поэтому сегодня средства упреждения и преодоления производственного стресса выступают также как технологии ресурсосохранения.

**Стресс и стрессоустойчивость**

**Понятия стресса и стрессоустойчивости**

Одним из наиболее распространённых в наши дни видов аффектов является стресс. Он представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку. Стресс дезорганизует деятельность человека, нарушает нормальный ход его поведения. Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека. Поэтому важным фактором качественной жизнедеятельности является стрессоустойчивость.

Стрессоустойчивость – человека - умение преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, проявляя выдержку и такт. Стрессоустойчивость определяется совокупностью личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

**Факторы, влияющие на устойчивость к стрессу**

Эффекты стресса зависят от индивидуальных особенностей челове­ка. Некоторые люди могут противостоять разрушительному действию стресса гораздо лучше, чем другие. Почему? Существует несколько факто­ров, смягчающих воздействие стресса на наше психическое и физическое здоровье. Мы рассмотрим некоторые из них.

Социальная поддержка

Социальная поддержка включает все виды помощи, предоставляемой человеку людьми, с которыми он связан какими-либо социальными свя­зями.

Оценивая степень социальной поддержки, Гоур установил, что у тех людей, кото­рым оказывалась относительно большая социальная поддержка со стороны друзей и родственников, обнару­жились: 1) менее выраженная эмоциональная реакция на фрустрацию и 2) меньше симптомов телесного нездоровья.

В одном недавно проведенном исследовании обнаружили, что у людей, которые указывали на более сильную социальную поддержку, выше уровень антител в крови, что играет ключевую роль в защите организма от респи­раторных инфекций.

Социальная поддержка яв­ляется хорошим лекарством не только для тела, но и для души. В боль­шинстве исследований выявлена связь и между социальной поддержкой и психическим здоровьем. В периоды тяжелого стресса социальная поддер­жка является для нас буфером, смягчающим негативное воздействие стрес­са.

Социальная поддержка делится на четыре вида:

• Эмоциональная поддержка — выражение участия и заинтересован­ности, которые показывают нам, что мы небезразличны людям. Примером такого поведения может служить внимательное, участливое выслушива­ние рассказа о проблемах. Возможно, это повышает наше самоуважение.

• Оценочная поддержка — помощь человеку в оценке и осмыслении его проблем. Этот вид поддержки заключается в попытках прояснения сути проблемы и ее значимости.

• Информационная поддержка — совет о том, как справиться с про­блемой. Она может состоять в обсуждении возможных решений проблемы или в рассмотрении достоинств различных стратегий ее преодоления.

• Инструментальная поддержка — материальная помощь или по­мощь конкретными действиями. Сюда входит широкий спектр возмож­ных действий, таких, как предоставление временного жилья, одалживание денег, препровождение в центр социальной помощи, поиск работы и мно­гое другое.

Следует также отметить, что социальные отношения и социальная поддержка — это не одно и то же. Некоторые друзья или члены семьи могут критиковать, создавать чувство вины, предъявлять излишние требования, провоцировать на ненуж­ные споры, а также многими другими способами мешать нам справлять­ся со стрессом.

***Стойкость***

*Стойкость* — это совокупность определенных личностных черт, а именно, ответственности, стремления к преодолению трудно­стей и внутреннего локуса контроля, которые способствуют высокой со­противляемости к стрессу.

Внутренний локус контроля — это черта лич­ности, характеризующая веру людей в то, что все их достижения, успехи и неудачи, явля­ются результатом их собственных действий. Личности с внешним локусом контроля полагают, что их успехи или неудачи определяются главным образом внешними факторами, такими, как судьба, случай или везение. Обнаружено, что более стойкие люди чаще демонстрируют внутренний локус контроля, тогда как менее стойкие к стрессу склонны ощущать себя марионеткой в руках судьбы.

По нашему мнению, стойкость смягчает эф­фекты стресса, изменяя его оценку. Стойкие люди чаще оценивают потенциально стрессовые события как менее угрожающие и менее неже­лательные.

***Оптимизм***

Определяя *оптимизм* как общую тенденцию к ожиданию благопо­лучных исходов, ученые обнаружили корреляцию между оптимизмом и хорошим физическим здоровьем. В ходе последующих исследований они нашли, что оптимис­ты и пессимисты по-разному справляются со стрессом. В стрессовой ситу­ации оптимисты в большей степени ориентированы на действия и анализ проблемы. Они с большей охотой, чем пессимисты, ищут социальной под­держки и в своих оценках стрессовой ситуации больше склонны подчерки­вать позитивные аспекты. Пессимистам же более свойственно концентри­роваться на негативных аспектах стресса. Согласно этому, опти­мизм способствует более адаптивным способам борьбы со стрессом, а пессимизм ведет к пассивным стратегиям преодоления стресса и беспечности по отношению к своему здоровью.

Реактивность вегетативной нервной системы (ВНС)

Учитывая то, что в ответ на стресс всегда происходит физиологичес­кая реакция, разумно предположить, что физиологические особенности будут влиять на устойчивость к стрессу. Рассуждая таким образом, мож­но придти к выводу, что на людей с относительно менее возбудимой ВНС стресс воздействует слабее, чем на тех, чья ВНС обладает высокой реак­тивностью.

**Профессиональный стресс. источники и Виды производственного стресса**

**Источники профессионального стресса**

Рассмотрим факторы, которые могут вызвать профессиональный стресс.

Купер и Маршалл исследовали источники стресса «белых ворот­ничков» и выявили следующие их группы:

Факторы профессионального стресса, связанные с трудовой деятельностью:

перегрузи или недогрузки работой. Перегрузка работой ставит человека перед проблемой, может ли он справиться с заданием. В этом случае обычно возникает беспокойство, фрустрация (чувство крушения), а также чувство безнадежности и материальных потерь. Однако недогрузка может вызвать точно такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно чувствует фрустрацию, беспокойство относительно своей ценности и положения в социальной структуре организации и ощущает себя явно невознагражденным.

плохие физические условия труда, например, отклонение в температуре помещения, плохое освещение или чрезмерный шум;

дефицит времени (когда все время чего-то не успеваешь);

необходимость самостоятельного принятия решения.

Факторы стресса, связанные с ролью работника в организации:

* ролевая неопределенность, например недостаточная инфор­мированность о профессиональных обязанностях и соответствую­щих ожиданиях со стороны коллег и начальства. Люди должны иметь правильное представление об ожиданиях руководства - что они должны делать, как они должны делать и как их после этого будут оценивать;
* ролевой конфликт, когда субъект считает, что он делает то, чего не должен или чего не желает делать. Конфликт ролей может также произойти в результате нарушения принципа единоначалия. Два руководителя в иерархии могут дать работнику противоречивые указания;
* ответственность за других людей и за какие-то вещи (за обо­рудование, за бюджет и т. п. ). Заметим, что ответственность за людей более стрессогенна;
* слишком низкая ответственность, больно бьющая по само­любию и очень расхолаживающая в работе;
* малая степень участия в принятии решений в организации.

Факторы стресса, связанные с взаимоотношениями на работе:

* взаимоотношения с руководством, подчиненными, кол­легами. Интересно, что для руководителей с научной и технической ориентацией отношения с другими людьми менее значимы, чем для руководителей, ориентированных на человеческие контакты;
* трудности в делегировании полномочий (например, отказ подчиненных выполнять распоряжения руководителя).

Факторы, связанные с деловой карьерой:

* два основных стрессогенных фактора — профессиональная «неуспешность» и боязнь ранней отставки;
* статус несоответствия, медленное или слишком быстрое продвижение, фрустрация из-за достижения «предела» своей карьеры;
* отсутствие гарантированной работы (постоянное ожидание каких-то изменений, нестабильность);
* несоответствие уровня притязаний данному профессиональ­ному статусу.
* Факторы, связанные с организационной структурой и психоло­гическим климатом:
* неэффективное консультирование (невозможность получить своевременную квалифицированную помощь по ряду важных воп­росов);
* ограничение свободы поведения, интриги и т. п.

Внеорганизационные источники стрессов:

* основные проблемы работника, возникающие в семейной жизни: распределение времени (работник мечется между семьей и работой; таким образом, сам он «нуждается в социальной поддержке для борьбы с "подводными камнями" семейной жиз­ни»); перенесение кризисов из одной ситуации в другую.
* мобильность работника ведет к обострению конфликтов в семье, когда необходимо менять место жительства и т. п. (основ­ную тяжесть переездов обычно принимает на себя жена). По дан­ным специальных исследований, успех мужа-менеджера часто связан с тем, как успешно жена вклю­чается в новую (особенно иностранную) среду общения, т.е. как быстро жена находит смысл в новых отношениях и как следствие, меньше попрекает своего мужа;
* различия по психометрическим данным: экстерналы более адаптивны к различным ситуациям, чем интерналы; «ригидные» больше реагируют на неожиданности, идущие «сверху», от на­чальства; «подвижные» чаще оказываются перегруженными рабо­той, ориентированные на достижение показывают большую неза­висимость и включенность в работу, чем ориентированные на бе­зопасность и спокойствие...

**Виды профессионального стресса**

Н. В. Самоукина выделяет основные виды профессионального стресса:

* информационный стресс возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределен­ностью ситуации (или недостоверной информацией о ситуации) и быстрой переменой информационных параметров;
* эмоциональный стресс возникает при реальной или предпола­гаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отно­шения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глубинные уста­новки и ценности работника, связанные с его профессией;
* коммуникативный стресс связан с реальными проблемами де­лового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности неспособности контролировать себя, неумении тактично отказать в чем-либо, незнании средств защиты от манипулятивного воз­действия и т. п.
* особый интерес представляет профессиональный стресс дости­жения. Главная проблема здесь — несоответствие уровня ожида­ний реальным возможностям человека;
* также интересен стресс, вызванный страхом сделать ошибку. Страх ошибки связан с двумя моментами: 1) слишком сильная внутренняя установка только на успех 2) запреты или карательные санкции в случае ошибки. Страх ошибки часто «блокирует» творческие способности челове­ка. Человек постепенно начинает отказываться от всего нового и рискованного. В итоге постепенно человек начинает вообще «бо­яться жить»;
* достаточно распространенным является профессиональный стресс конкуренции. Часто в окружающих (в коллегах) человек ви­дит своих «конкурентов». «Человек, отдающий себя конкурентной гонке», начинает жить «не своей жизнью»: он выбирает работу не по склонности, а в соответствии с престижем, его окружают только «нужные» люди, а на друзей не хватает ни времени, ни сил, ря­дом с ним часто находится топ-модель, внешность которой соот­ветствует европейским стандартам, а не любимая женщина…» (Н. В. Самоукина ). Проблема таких людей в том, что они имеют только одну цель — карьеру, успех в конку­ренции. «Ловушка конкуренции» выражается в том, что мно­гие не отдают себе отчета, ради чего вообще эта конкуренция, что их ждет там, на «вершине» (часто это разочарование, зависть и одиночество);
* отдельно выделяется профессиональный стресс успеха. Как ни странно, интенсивный стресс работник может испытывать и тог­да, когда достигает крупного успеха. Нередко после крупного достижения насту­пает состояние «обессмысливания» того, что осуществилось;
* особую тему представляет проблема зарабатывания денег и сопутствующий этому профессиональный стресс. Замечено, что очень часто крупный выигрыш или неожиданное наследство приносят не радость, а еще большие проблемы (вред). Формула «Все зло от больших денег» действительно срабатывает, но если они прихо­дят неожиданно и, главное, незаслуженно. Люди, привыкшие к большим деньгам, постепенно привыкают и к тому, что «все продается и покупается», но это основа личностной деградации. Проблемы для богатого на­чинаются тогда, когда оказывается, что не все можно купить за деньги (например, нельзя купить любовь, если это действительно настоящая любовь). И тогда богатый человек, опасаясь неудач с такими «по­купками», сам стремится оградить себя от настоящих чувств и подлинных человеческих отношений, что еще больше усугубляет его личностную деградацию.

**Средства преодоления и предотвращения профессионального стресса как технологии ресурсосохранения.**

**Управление производственным стрессом**

Купер и Маршалл выделяют основные подходы по управлению производственным стрессом:

* изменение социального, психологического и организацион­ного окружения на рабочем месте;
* обеспечение большей автоно­мии работника;
* построение «мостов» между работой и домом (семьей), создание возможностей для жен управленцев лучше понять работу своего мужа и даже «возможностей для включения в процесс принятия решений, касающихся жизни семьи (например, связанных с переездом и т.п.)»;
* повышение квалификации (в плане осознания своих ролевых позиций и улучшения межличностных отношений);
* создание в организации благоприятного со­циально-психологического климата.

**Условия труда, способствующие снижению уровня стрессоров.**

Касл перечислил желательные условия труда:

* работа должна соответствовать «интеллектуальному запросу» работника, это повышает его личную заинтересованность;
* работа должна быть не слишком утомительной;
* вознаграждение за труд должно быть справедливым, информа­тивным и соответствовать устремлениям (установкам) работника;
* «условия труда должны быть совместимы с физическими по­требностями и содействовать достижению трудовых целей;
* работа должна способствовать росту самооценки работника;
* факторы, действующие на рабочем месте, должны помогать повышению значимости труда.

**Ауторегуляция**

**Ауторегуляция** – сознательная регуляция человеком своего состояния.

Существует огромное множество способов преодоления стресса и его последствий, однако одноразовая «победа над ситуацией» не гарантирует Поэтому навыки антистрессового поведения желательно развивать, вырабатывая перманентную устойчивость к воздействию стрессоров.

Наиболее распространенные и эффективные методики ауторегулируемого антистрессового поведения:

**Релаксация**

***Релаксация*** – это метод, с помощью которого можно частично или полностью избавляться от физического или психического напряжения. Релаксация является очень полезным методом, поскольку овладеть ею довольно легко – для этого не требуется специального образования и даже природного дара. Но есть одно непременное условие – мотивация, т.е. каждому необходимо знать, для чего он хочет освоить релаксацию.

***Концентрация***

Неумение сосредоточиться - фактор, тесно связанный со стрессом. Как правило современный человек ежедневно сталкивается с необходимостью выполнять большое количество разнородных задач в один отрезок времени и в быстром темпе. Такое разрывание на части изо дня в день приводит в конце концов к истощению, главным образом психическому. В таком случае концентрационные упражнения просто незаменимы.

Часто возникают такие ситуации, когда сложно вспомнить чью-то фамилию или какую-то свою мысль. Именно в подобных случаях рекомендуется кратковременная концентрация по команде - на своем слове или на счете. В большинстве случаев выпавшее из памяти слово (или мысль) придет в голову буквально через мгновение. С помощью концентрации на слове или счете можно вспомнить забытое быстрее, чем с помощью усиленного напряжения памяти. С помощью этого простого метода человек в состоянии сделать усилие и преодолеть себя.

**Ауторегуляция дыхания**

С помощью глубокого и спокойного ауторегулируемого дыхания можно предупредить перепады настроения.

При смехе, вздохах, кашле, разговоре, пении или декламации происходят определенные изменения ритма дыхания по сравнению с так называемым нормальным автоматическим дыханием. Из этого следует, что способ и ритм дыхания можно целенаправленно регулировать с помощью сознательного замедления и углубления.

Увеличение продолжительности выдоха способствует успокоению и полной релаксации.

Дыхание спокойного и уравновешенного человека существенно отличается от дыхания человека в состоянии стресса. Таким образом, по ритму дыхания можно определить психическое состояние человека.

Ритмичное дыхание успокаивает нервы и психику; продолжительность отдельных фаз дыхания не имеет значения – важен ритм.

**Самопрограммирование на усойчивость к стрессу.**

Самопрограммирование, один из основных методов саморегуляции, при котором человек сам задает своему организму программу действий.

Самопрограммирование - основной метод саморегуляции, при котором человек сам задает своему организму программу действий. При самопрограммировании практически отсутствует сопротивление, легко скорректировать формулу, если она вызывает дискомфорт. Кто лучше самого человека знает, что ему нужно?

Таким образом, понятно что, обучится легкому преодолению любой стрессовой ситуации не только возможно но и необходимо.

Ауторегулируемый методический подход обеспечивает гармоничное единство взаимосвязанных способов борьбы с негативными последствиями стресса.

**Заключение**

Профессиональный стресс – стресс работника, возникающий под влиянием стрессоров, так или иначе связанных с работой, ее условиями, отношениями сотрудников, оплатой труда, проблемой самореализации и пр.

Выделяют несколько видов профессионального стресса - информационный, эмоциональный, коммуникативный, профессиональный стресс достижения, страх профессиональной ошибки, стресс конкуренции, стресс успеха, стресс связанный с зарабатыванием денег.

Технологии предупреждения и преодоления профессионального стресса. Это: создание условий труда, способствующих снижению уровня стрессоров, освоение путей управления стрессом – изменение социального, психологического и организацион­ного окружения на рабочем месте; обеспечение большей автоно­мии работника; построение «мостов» между работой и домом; и повышение квалификации; создание в организации благоприятного со­циально-психологического климата; организация спецтренингов, обучение работников приемам релаксации, ауторегуляции, самопрограммирования.

Проблема контроля и предотвращения стресса (дистресса) в труде связана не столько с тем, чтобы непременно "бороться" со стрессом, сколько в грамотном и ответственном управлении стрессами и снижении вероятности перерастания стресса в дистресс. В этом смысле проблема стресса в труде близка к проблеме конфликтов в трудовой деятельности, ведь известно, что так же, как и стресс, конфликт может быть полезен и даже необходим для развития организации и конкретных сотрудников этой организации. И уже применительно к конфликту в организации, проблема также состоит в том, чтобы направить энергию этого конфликта в позитивное русло развития самой организации и личности работников.

**Литература**

1. Александровский Ю. А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация. – М., 1976.
2. Березин Ф. Б. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека. – Л., 1988.
3. Наенко Н.И. Психическая напряженность. – М.:МГУ, 1976.
4. Карташова Л.В. Поведение в организации: Учебник. – М: ИНФРА-М, 1999 – 220с.
5. Леонова А.Б., Чернышева О.Н. Психология труда и организационная психология: «Современное состояние и перспективы»: Хрестоматия. – М.: Просвещение, 1995. - 683 с.
6. Ньюстром Дж. В., Дэвис К., Организационное поведение / Перевод с английского под ред. Ю.Н. Каптуревского – Спб: Изд. «Питер», 2000. – 488 с.
7. Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства: учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2001. – 480 с.
8. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. – М.: ЭКМОС. 2000. - 281 с.
9. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. М., 1960.
10. Судаков К. В. Системные механизмы эмоционального стресса. М., 1981.