

Андреевич Н.А.

*ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и экономики»
347900 Ростовская область, г. Таганрог, пер. Тургеневский, 13
andreevich.n.a@mail.ru*

Основные причины и источники возникновения стресса в профессиональной деятельности

Профессиональный стресс – это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью. Различают такие разновидности профессионального стресса, как информационный, эмоциональный и коммуникативный стресс.

В случаях информационных перегрузок, когда работник не справляется с возникшей перед ним задачей и не успевает принимать важное решение в условиях жесткого ограничения во времени, возникает информационный стресс. Напряженность может усилиться, если принятие решения сопровождается высокой степенью ответственности, а также в случаях неопределенности, при недостатке необходимой информации, слишком частом или неожиданном изменении информационных параметров профессиональной деятельности.

Причиной возникновения стресса может стать любая ситуация, на которую человек реагирует сильным эмоциональным возбуждением.

Итак, выделим источники стресса [3]: психологическая травма или кризисная ситуация (потеря близких людей, расставание с любимым человеком); мелкие ежедневные неурядицы; конфликты либо общение с неприятными людьми; препятствия, которые не дают возможности достигнуть поставленных целей; ощущение постоянного давления; несбыточные мечты, либо слишком высокие требования к себе; шум; монотонная работа; обвинение себя во всем плохом, что произошло, даже если это произошло не по Вашей вине; напряжённая работа; финансовые трудности; сильные позитивные эмоции; ссоры с людьми и, особенно с родными (так же к стрессу может привести наблюдение со стороны на ссоры в семье).

Стимулы, вызывающие состояние стресса, получили название стрессоров.

Различают физиологические и психологические стрессоры. К физиологическим относятся болевые воздействия, чрезмерная физическая нагрузка, экстремальные температуры (жара, холод), болевые стимулы и т.д.; к психологическим – факторы, действующие своим сигнальным значением: угрозой, опасностью, обидой, информационной перегрузкой и т.д. К ним можно отнести необходимость принятия решения, ответственность за что-либо, обиду, переживание, конфликт, сигналы опасности и др. [4]

Стрессоры могут быть как реально действующими, так и вероятными. По времени воздействия стрессоры делятся на: периодические; непрерывные (постоянные); острые (кратковременное действие резко нарастающей силы стрессовых и экстремальных факторов) и хронические (продолжительные).

Если объективно действующий на человека эмоциональный стимул не признается им вредным, его нельзя считать стрессором.

В качестве стрессоров – факторов, влияющих на возникновение состояния стресса, – выступают жизненные ситуации, события, которые можно систематизировать по интенсивности негативного воздействия и времени, требуемому на адаптацию. В соответствии с этим различают [2]: повседневные сложности, неприятности, трудности (время на адаптацию к ним составляет от нескольких минут до нескольких часов); критические жизненные, травматические события (время на адаптацию – от нескольких недель до нескольких месяцев); хронические стрессоры (могут длиться годами).

В зависимости от вида стрессора и характера его влияния выделяют различные виды стресса, в наиболее общей классификации – физиологический стресс и психологический стресс. Физиологический стресс – это физиологическая реакция организма на действие стрессоров (факторов) вызывающих стресс. Психологический стресс подразделяется на информационный и эмоциональный. Информационный стресс возникает в ситуации, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за принятые решения.

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

К факторам, связанным с понижением вероятности стресса, относятся соблюдение надлежащего питания, поддержание себя в форме с помощью физических упражнений и достижение общего равновесия в жизни [1].

Рассмотрим те факторы, действующие внутри организации, которые вызывают стресс.

1. Перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка, т.е. задание, которое следует завершить за конкретный период времени. Работнику просто поручили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период времени. В этом случае обычно возникает беспокойство, фрустрация (чувство крушения), а также чувство безнадежности и материальных потерь.

2. Конфликт ролей. Конфликт ролей возникает тогда, когда к работнику предъявляют противоречивые требования. Например, продавец может получить задание немедленно реагировать на просьбы клиентов, но, когда его видят разговаривающим с клиентом, то говорят, чтобы он не забывал заполнять полки товаром.

3. Неопределенность ролей. Неопределенность ролей возникает тогда, когда работник не уверен в том, что от него ожидают. В отличие от конфликта ролей, здесь требования не будут противоречивыми, но и уклончивы и неопределенны.

4. Существуют также и другие факторы. Стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, например, отклонений в температуре помещения, плохого освещения или чрезмерного шума. Неправильные соотношения между полномочиями и ответственностью, плохие каналы обмена информацией в организации и необоснованные требования сотрудников друг к другу тоже могут вызвать стресс.

В профессиональной управленческой деятельности стрессовые ситуации могут создаваться динамичностью событий, необходимостью быстрого принятия решения, рассогласованием между индивидуальными особенностями, ритмом и характером деятельности. Факторами, способствующими возникновению эмоционального стресса в этих ситуациях, могут быть недостаточность информации, её противоречивость, чрезмерное разнообразие или монотонность, оценка работы как превышающей возможности индивидуума по объему или степени сложности, противоречивые или неопределенные требования, критические обстоятельства или риск при принятии решения.

Важными факторами, улучшающими психическую адаптацию в профессиональных группах, являются социальная сплоченность, способность строить межличностные отношения, возможность открытой коммуникации.

Таким образом, в результате проведенного анализа различных источников литературы можно сделать следующие выводы. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоположные позиции сторон по какому-то вопросу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов. Для развития конфликта необходим инцидент, то есть ситуация в которой интересы одной стороны стесняются под влиянием другой как осознанно, так и неосознанно. Любое изменение конфликтной ситуации приводит либо к прекращению данного противостояния, либо к началу нового. Отсутствие в организации конфликтных ситуаций приводит к снижению эффективности работы сотрудников и мешает дальнейшему развитию предприятия. Последствия конфликтного взаимодействия зависят в первую очередь от того, насколько эффективно управляет им руководитель предприятия. Все конфликтные ситуации происходят в семейно-бытовой среде; культурной среде; социально-трудовой среде; финансовой среде; в сфере хозяйственных отношений или же в сфере имущественных отношений. Основными стратегиями разрешения конфликта являются соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и уход от проблемы.

Литература

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учеб.пособие/ Е.М. Бабосов. – Минск: Тетраси-стемс, 2014. – 464 с.
2. Большаков А.Г. Конфликтология организаций/ А.Г. Большаков, М.Ю. Несмелова. – М.: МЗ Пресс, 2014. – 182 с.
3. Виханский О.С. Менеджмент: Учебник/ О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Гардарики, 2013. – 528 с.
4. Клементьева С.В. Теории поведения личности в конфликте: лекции. – Н. Новгород: НА МВД России, 2013. – 20 с.