**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ ГОУ ВПО**

**ВСЕРОССИЙСКИЙ ЗАОЧНЫЙ**

**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И СОЦИОЛОГИИ

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по дисциплине «Деловое общение»

на тему «**Стресс и его природа**»

 Исполнитель:

 *Пешкина Вера Александровна*

специальность БУАиА

 группа 2п 2г

 Руководитель:

 Лисова Екатерина Валерьевна

Липецк – 2009

1. **Понятие «стресс» и его виды.**

Слово «стресс» в переводе с английского означает «напряжение». В научный оборот этот термин введен в 1936 г. Выдающимся канадским физиологом Гансом Селье, разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов. Необыкновенная популярность как самой концепции, так и ее ведущего понятия объясняется, видимо, тем, что с ее помощью легко находят объяснение многие явления нашей обычной, повседневной жизни: реакции на возникающие трудности, конфликтные ситуации, неожиданные события и пр.

По классическому определению Г. Селье, стресс – это неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям.

Термин «неспецифический» в данном случае обозначает то общее, что свойственно всем приспособительным реакциям организма. На морозе, например, мы стараемся больше двигаться, чтобы увеличить количество выделяемого организмом тепла, а кровеносные сосуды на поверхности кожи сужаются, уменьшая теплоотдачу. В жаркий летний день организм, наоборот, рефлекторно выделяет пот, увеличивая теплоотдачу и т.д. Это реакции - специфические, отвечающие на конкретные требования окружающей среды к организму. Но в любом случае требуется приспособиться к среде, восстановить нормальное состояние. Общая необходимость перестройки организма, адаптации к любому внешнему воздействию – это и есть сущность стресса. При этом не имеет значения, приятна или неприятна ситуация, с которой мы столкнулись. Как ни странно, но холод, жара, печаль, радость, лекарства вызывают, по мнению Г. Селье, одинаковые биохимические сдвиги в организме. Нечто подобное существует в наших электробытовых приборах: холодильник, обогреватель, лампа, звонок по-разному меняют физическую среду (холод, тепло, свет, звук), но и работа обусловлена единым фактором – электроэнергией. Точно так же стрессорный эффект от внешних воздействий не зависит от типа специфических приспособительных ответов на них. Суть таких ответов едина.

В динамике стрессового реагирования Г. Селье видит три фазы стресса:

1. Реакцию тревоги, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;
2. Фазу сопротивления, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;
3. Фазу истощения, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

Стресс – обязательный компонент жизни, - отмечал Селье. Стресс может не только понизить, но и повысить устойчивость организма к негативным факторам. Для разведения этих полярных функций стресса Г. Селье предложил различать собственно стресс, как необходимый организму механизм преодоления неблагоприятных внешних воздействий, и дистресс, как состояние, безусловно вредное для здоровья. (Слово «дистресс» можно перевести как «истощение», «несчастье»)

Таким образом, стресс – это напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций, а дистресс – это чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

Однако было бы ошибкой однозначно связывать дистресс с проявлением отрицательных эмоций человека, а все положительные эмоции объявлять защитой от него. Бывает и по-другому. Любая эмоциональная встряска человека является стрессором (источником стресса). При этом устойчивость организма к неблагоприятным внешним воздействиям за счет возникающего напряжения усиливается. Механизмы стресса и призваны обеспечить сопротивляемость организма. Дистресс же возникает, когда эти механизмы недостаточно эффективны или «истощают свой ресурс» при длительном интенсивном стрессирующем воздействии на человека.

Таким образом, состояние дистресса фактически соответствует третьей из выделенных Г. Селье фаз стрессового реагирования. Именно с ней и надо бороться. Точнее – стараться не допустить переходы стресса в дистресс. Сам же по себе стресс – это вполне нормальная реакция.

Быть может, здесь подойдет аналогия с температурой нашего тела. Когда человек заболевает, температура тела повышается. Поскольку ощущения при этом далеки от приятных, большинство из нас тут же стремится ее сбить любыми медикаментами. Однако современная медицина рекомендует другое: до определенного порога (примерно до 38 градусов) температуру сбивать фармпрепаратами не стоит. Ведь ее повышение означает, что активизировалась иммунная система и организм пытается справиться с неполадками своими силами. Напичкав же организм жаропонижающими средствами, мы не столько поможем, сколько помешаем иммунной системе сделать свое дело, дав искусственный сигнал к свертыванию ее активности. Поэтому применение медикаментозных средств снижения температуры оправдано, только если она «зашкалила» за определенный предел. То есть когда очевидно, что организм сам не справляется с ситуацией и силы его на исходе. Примерно такая картина и со стрессами.

1. **Способы предупреждения и управления стрессом.**

Понимание природы стресса говорит о том, что стремление избежать стрессов вообще – неверная стратегия поведения. И дело не только в том, что это практически невозможно. Гораздо важнее то, что в фазе сопротивления источнику стресса организм человека гораздо устойчивее к неблагоприятным внешним воздействиям, чем в состоянии полного покоя и расслабленности. Поэтому можно сказать с полной уверенностью следующее:

* Не убегайте от стресса! Прислушайтесь к мнению Г. Селье, считающего, что стресс – это «аромат и вкус жизни»
* Главный барьер следует ставить на пути превращения стресса в дистресс
* Признание неотвратимости и функциональной полезности стрессов не означает, что их надо искать или специально создавать. Об этом позаботится сама жизнь
* Помогать своему организму справляться со стрессовыми ситуациями нужно «с умом», с опорой на понимание природы стресса как всплеска гормональной активности, который в принципе поддается нейтрализации
* Стрессы, как и болезни, бывает легче предотвратить, чем впоследствии заниматься лечением их последствий

Значительную часть стрессов мы получаем в результате конфликтов, порожденных различными производственными ситуациями. При этом в любом случае оказывается затронутой «вертикаль» деловых отношений: руководитель – подчиненный. Ведь даже если конфликтуют между собой рядовые сотрудники, руководитель не может не вмешаться. Поэтому, чтобы минимизировать уровень стрессов в коллективе, не снижая при этом производительности, руководитель должен прислушаться к следующим рекомендациям.

* Почаще задумывайтесь над точностью оценки способностей и склонностей ваших работников. Соответствие этим качествам объема и сложности поручаемых заданий – важное условие профилактики стрессов среди подчиненных.
* Не пренебрегайте «бюрократией», то есть четким определением функций, полномочий и пределов ответственности работников. Этим вы предотвратите массу мелких конфликтов и взаимных обид.
* Не раздражайтесь, если работник отказывается от полученного задания, лучше обсудите с ним основательность отказа.
* Как можно чаще демонстрируйте свое доверие и поддержку подчиненным. (По данным одного из американских исследований, сотрудники, испытывающие значительный стресс, но чувствовавшие поддержку начальника, в два раза меньше болели в течение года, чем те, кто такой поддержки не замечал.)
* Используйте стиль руководства, соответствующий конкретной производственной ситуации и особенностям состава сотрудников.
* При неудачах сотрудников оценивайте в первую очередь обстоятельства, в которых действовал человек, а не его личные качества.
* Не исключайте из арсенала средств общения с подчиненными компромиссы, уступки, извинения.
* Запретите себе использовать сарказм, иронию, юмор, направленные на подчиненного.
* Если возникла необходимость кого-то покритиковать, не упускайте из виду правил конструктивной и этичной критики.
* Периодически задумывайтесь о способах снятия уже накопленных подчиненными стрессов. Держите в поле зрения проблемы отдыха сотрудников, возможности их эмоциональной разрядки, развлечений и т.д.

Выполнение руководителями этих несложных в принципе рекомендаций может весьма существенно повлиять на уровень стрессов в коллективе.

Одновременно в тех же целях шаг навстречу начальникам предлагается сделать и подчиненным. Людям, страдающим от стрессов на работе, обычно предлагают примерно такой перечень методов минимизации стрессов.

* Если вас не устраивают условия и содержание труда, заработная плата, возможности продвижения по службе и прочие организационные факторы, постарайтесь тщательно проанализировать, насколько реальны возможности вашей организации по улучшению этих параметров (т.е. для начала выясните, есть ли за что бороться).
* Обсудите ваши проблемы с коллегами, с руководством. Позаботьтесь при этом, чтобы не выглядеть обвинителем или жалующимся – вы просо хотите решить рабочую проблему, которая, возможно, касается не только вас.
* Постарайтесь наладить эффективные деловые отношения с вашим руководителем. Оцените масштаб его проблем и помогите ему разобраться в ваших. Руководители, как правило, нуждаются в «обратной связи», но не всегда в состоянии ее наладить.
* Если вы чувствуете, что объем получаемой вами работы явно превышает ваши возможности, найдите в себе силы сказать «нет». Позаботьтесь при этом о взвешенном и тщательном обосновании своего отказа. Но не «захлопывайте двери»: объясните, что вы совсем не против новых заданий… если только вам позволят освободиться от части старых.
* Не стесняйтесь требовать от руководства и коллег полной ясности определенности в сути поручаемых вам заданий.
* Если возникает производственный «конфликт ролей», т.е. заведомая противоречивость предъявляемых требований (вам, к примеру, поручили составить важный отчет, но и не сняли обязанности отвечать на беспрестанные телефонные звонки клиентов), не доводите дело до печального финала, когда придется оправдываться в невыполнении того или иного задания. Ставьте на обсуждение проблему несовместимости порученных вам дел сразу, фокусируя внимание руководства на том, что в итоге пострадает дело, а не вы лично.
* При напряженной работе ищите возможность для кратковременного отключения и отдыха. Опыт свидетельствует, что двух 10-15-минутных периодов расслабления в день вполне достаточно, чтобы сохранить высокую степень работоспособности.
* Полезно также помнить о том, что неудачи в работе редко бывают фатальными. При анализе их причин лучше сравнивать себя не с канатоходцем, не имеющим права на ошибку, а с футбольным форвардом, у которого из десятков попыток обыграть защитников удачными оказываются от силы одна-две, но и такого их числа порой бывает достаточно. Набираться опята на собственных ошибках – ваше естественное право (хоть и не записанное в конституции).
* Обязательно разряжайте свои отрицательные эмоции, но в общественно-приемлемых формах. Социально-одобряемое управление своими эмоциями заключается не в подавлении их, а в умении находить подходящие каналы для их отвода или выпуска. Находясь в сильном раздражении, не хлопайте дверью и не кричите на коллег, а найдите способы выплеснуть свой гнев на что-нибудь нейтральное: сломайте пару карандашей или начните рвать старые бумаги, имеющиеся, как правило, в любой организации в немалом количестве. Дождитесь, наконец, вечера или выходных и дайте себе любую физическую нагрузку – лучше такую, где надо по чему-нибудь бить (футбол, волейбол, теннис, на худой конец и выбивание ковров подойдет).
* Старайтесь не смешивать личные и служебные отношения и т.д.

Перечисленные выше рекомендации по предупреждению стрессов и управлению ими в рабочих группах поневоле носят достаточно общий характер. Конкретная же стрессовая ситуация всегда уникальна, поскольку не в последнюю очередь определяется индивидуальностью подверженного стрессам человека (его темпераментом, характером, стилем поведения и пр.). Кроме того, наша восприимчивость к стрессам на работе в немалой степени зависит от общего жизненного фона, т.е. от того, насколько успешно мы умеем выходить из стрессовых ситуаций, порождаемых общесоциальными, семейными, возрастными и прочими факторами. В сущности, профессиональные стрессы – это всего лишь один из многих видов одолевающих нас стрессов. Он, конечно, имеет свою специфику. Но физиологическая природа стрессов одна и та же. Поэтому человек, закаленный в преодолении разных жизненных барьеров и неприятностей, очевидно должен успешнее других справляться и с профессиональными стрессовыми ситуациями.

Таким образом, один из ключей к успеху в преодолении служебных стрессов заключен в общей жизненной стратегии индивида, опирающейся на избранные базовые ценности и учитывающей особенности его личности.

1. **Соотнести понятия и их определения**

Аффект – это кратковременная, бурно протекающая эмоциональная реакция, эмоциональный взрыв, нарушающий волевой контроль.

Начало состояния аффекта сопровождается изменениями со стороны вегетативных реакций (изменение пульса и дыхания, спазм периферических кровеносных сосудов, появление «холодного пота» и др.), резко выраженными изменениями в произвольно-двигательной сфере (торможение, возбуждение или перевозбуждение, нарушение координации движений).

Сильный аффект обычно нарушает нормальное течение высших психических процессов — восприятия и мышления, иногда вызывает сужение сознания или его помрачение.

Аффект, как одна из психических функций — эмоциональная (субъективная для данного индивидуума) оценка систематизированной в результате мышления информации.

Аффект может быть «сниженным» (негативным, отрицательным) или «повышенным» (позитивным, положительным). Если снижение аффекта неадекватно ситуации, или не связано с ситуацией вообще, то такое снижение аффекта называют депрессия. Если же наоборот, аффект повышен неадекватно ситуации, или же его повышение вообще не связано с оценкой ситуации, то такое повышение аффекта называют мания. Иногда употребляется также термин «гипомания», который означает то же самое, что и мания, но только степень повышенного аффекта в этом случае не велика и не сопровождается нарушениями мышления.

Пример: Офисный клерк разгромил половину офиса. Бросал мониторы, нескольких человек слегка покалечил. Разломал принтер, ксерокс, факс, бросался на охранников. Все это из-за не осторожного замечания, сделанного ему начальником.

Стресс – это состояние, возникающее в экстремальной ситуации, требующее от человека мобилизации сил и энергии.

Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявление ему требования. Другими словами, кроме специфического эффекта, все воздействующие на нас агенты вызывают также и неспецифическую потребность осуществить приспособительные функции и тем самым восстановить нормальное состояние. Эти функции независимы от специфического воздействия. Неспецифические требования, предъявляемые воздействием как таковым, — это и есть сущность стресса.

Пример: Сотрудникам офисов приходится отвлекаться от своей обычной работы, чтобы проверить электронную почту, прочесть корреспонденцию и написать необходимые ответы. Это вызывает сильный стресс у многих работников.

Фрустрация – это эмоциональное состояние, возникающее при неудачах, сопровождающееся переживанием безысходности, крушением надежд.

Возникает в ситуации, которая воспринимается личностью как неотвратимая угроза достижению значимой для неё цели, реализации той или иной её потребности. Сила фрустрации зависит как от степени значимости блокируемого действия, так и от близости его к намеченной цели.

Как и разочарование, фрустрация говорит об отсутствии некоего ожидаемого и желанного результата. Разница лишь в том, что в состоянии фрустрации люди все еще продолжают борьбу за получение желаемого, даже если точно не знают, что нужно сделать для достижения успеха.

В качестве последствия фрустрации нередко наблюдается остаточная неуверенность в себе, а также фиксация применявшихся в ситуации фрустрации способов действия. Часто фрустрация бывает одним из источников неврозов. Особое значение (прежде всего, с точки зрения прикладных задач) приобретает в современной психологии проблема «выносливости» (стойкости) человека в отношении фрустрации.

Пример: Работник усердно трудился ради повышения, но повысили другого сотрудника, а его оставили на прежней должности.

Депрессия – это состояние душевного расстройства, подавленности, характеризуемое упадком сил и снижением активности.

Как психическое расстройство является нарушением аффекта. При длительном течении времени (свыше четырех-шести месяцев) депрессия рассматривается как психическое заболевание. Депрессия хорошо поддаётся лечению, более чем в 80 % случаев наступает полное выздоровление, тем не менее, в настоящее время именно депрессия — наиболее распространённое психическое расстройство. Ею страдает 10% населения в возрасте старше 40 лет. Из них 2/3 - женщины. Среди лиц старше 65 лет депрессия встречается в три раза чаще. В некоторых случаях человек, страдающий депрессией, начинает злоупотреблять алкоголем (или иными препаратами, воздействующими на ЦНС), уходит «с головой» в работу.

Пример: Даже после правильно спланированного и хорошо организованного отпуска многие жалуются на плохое самочувствие, раздражительность, тоску и подавленность. Причиной этому служит послеотпускная депрессия.

**Список использованной литературы:**

1. **Лавриненко В.Н.** Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов – 5 изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
2. **Ратникова В.В.** Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2005.
3. **Маркова А.К.** Психология профессионализма. – М.: Знание, 1999.
4. **Тарасов А.Н.** Социально-психологические особенности функционирования службы персонала в современных условиях. Учебное пособие.- М.: ГУУ, 2003.
5. **Панкратов В.Н.** Саморегуляция психического здоровья. – М., 2001.
6. **Карлсон Д.** Типичные ошибки малого бизнеса.- СПб.: Питер, 1998