

Лекция 13. Управление эмоциональными состояниями в организации

(стрессы и эмоциональное выгорание в организации)



ВОПРОСЫ:

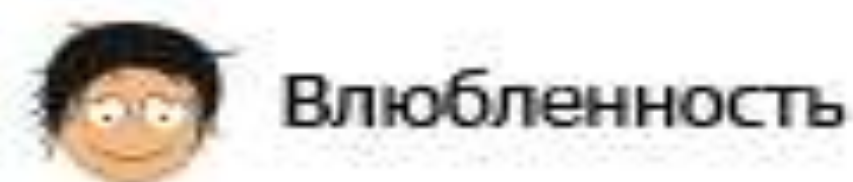
- **Понятие эмоций.**
- **Понятие стресса.**
- **Факторы, вызывающие стресс (или стрессоры).**
- **Общие стрессоры в организации.**
- **Профилактика стрессов.**
- **Синдром эмоционального выгорания.**

«Кричащий в гневе смешон, молчащий в гневе
страшен»

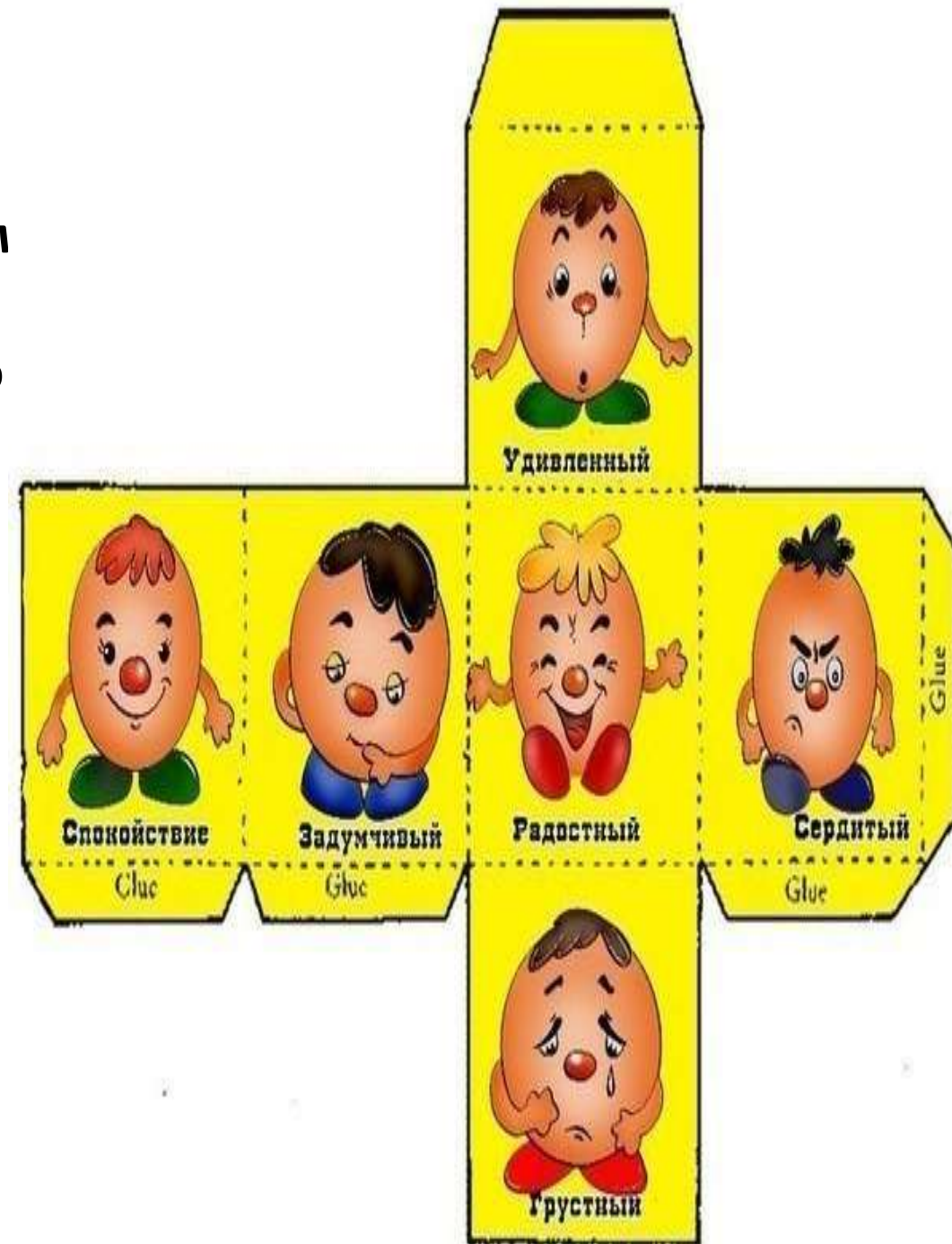


Ничто - ни слова, ни мысли, ни даже поступки наши, не выражают так ясно и верно нас самих, как наши чувствования; в них слышен характер не отдельной мысли, не отдельного решения, а всего содержания души нашей.

К.Д. Ушинский



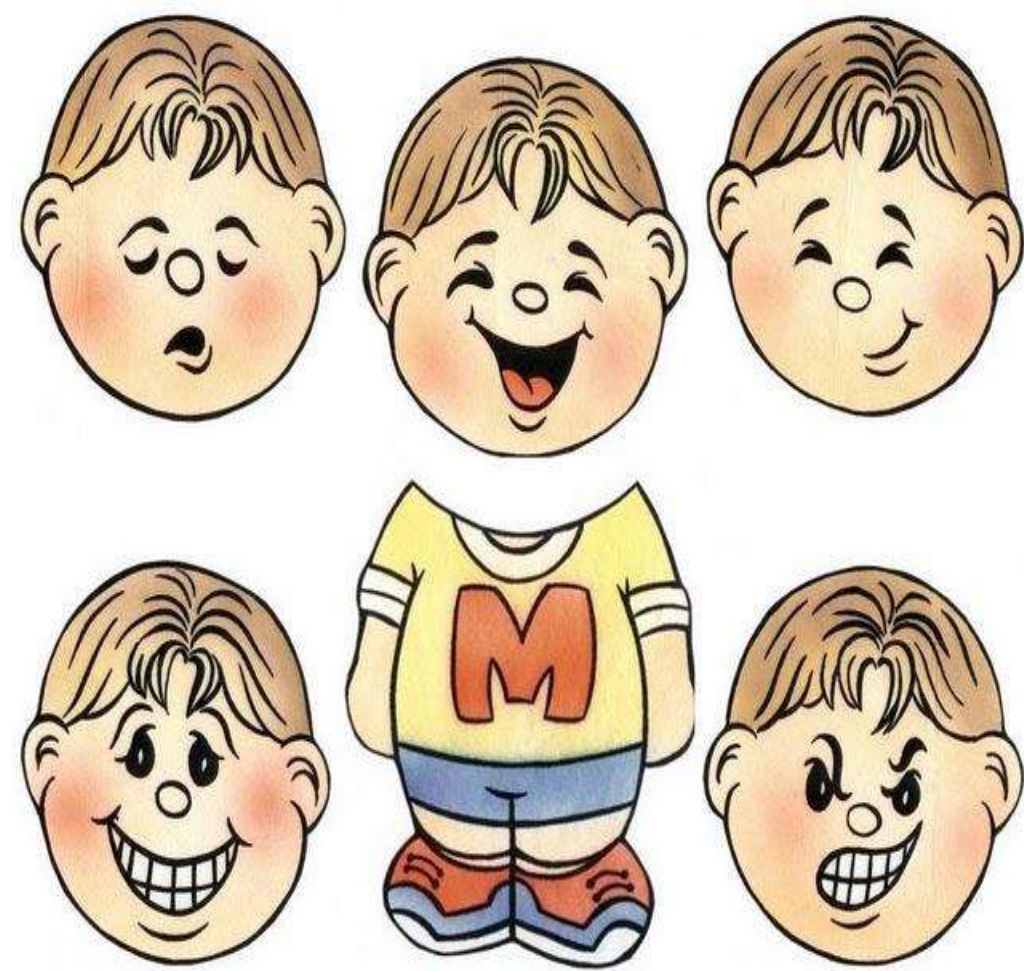
- Эмоции – (в переводе с латинского «эмавере»- волной потрясаю, возбуждаю).
- Эмоции - это психические состояния, в которых человек переживает свое отношение к различным явлениям окружающей действительности.
- Отражают отношение человека к удовлетворению или неудовлетворению его актуальных потребностей.
- В эмоциях получают свое отражение различные состояния организма человека, его отношение к собственному поведению и к своей деятельности.
- Эмоции находят свое выражение в экспрессии (двигательных реакциях, мимике, жестах, в интонации) и
- в импрессии (физиологические явления, изменение дыхания, сердцебиение и др.).
- Они сопровождают все виды активности и деятельности человека.



- Биологическая эволюция. Эмоции первоначально появились как средство, позволяющее живым существам определять биологическую значимость состояния организма и внешних воздействий.
- Внешнее проявление эмоций- экспрессии и импрессия (проявление эмоций во внутреннем плане).

Ч.Дарвин – эмоции возникли в процессе эволюции как средство при помощи которого живые существа пытались адаптироваться для удовлетворения своих актуальных потребностей.

т.е. эмоция- это способ поддержания жизненного процесса живого существа.



Самая древняя эмоция –это удовольствие, получаемое от удовлетворения своих органических потребностей - и неудовольствия.

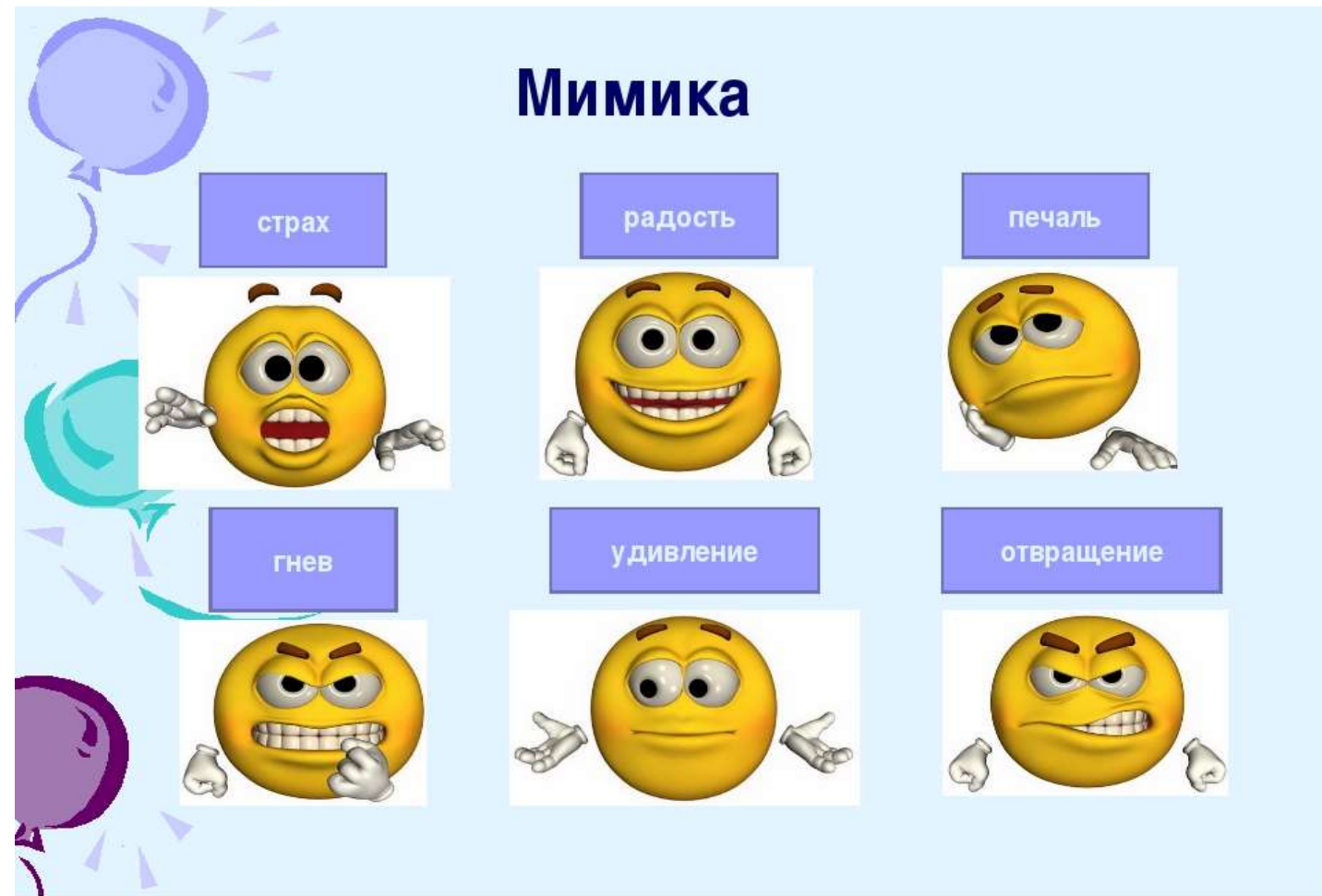
Младенец проявляет с первых минут жизни эмоциональные реакции, которые генетически заложены.

Эксперименты – эмоции и у слепых детей одни и те же эмоции.

Новорожденные могут различать выражение счастья, печали, удивления, позже - радость, гнев, затем - нейтральные выражения и обучаются их имитировать.

Мимика развивается вместе с развитием психики с младенческого возраста, к старческому возрасту она ослабевает.

С возрастом лицо человека превращается в то состояние, которое человек заслужил.



Особенности эмоций

Субъективный характер.

Отношение, которое выражается в эмоциях, всегда носит личный, субъективный характер

Взглянув в окно, мы видим, что сад покрыт снегом, и устанавливаем связь между появлением снега и временем года в суждении «наступила зима». Эта связь между объектами внешней действительности установлена нами в процессе мышления.

Крайнее многообразие эмоций:

чувство решительности, уверенности в своих силах, беспечности, безопасности, смелости, храбрости, отваги, мужества, чувство риска;
чувство самоудовлетворения, тщеславия, честолюбия, самомнения, наглости, бесстыдства, надменности, чувство превосходства, гордости,;

Пластичность

Одна и та же по своему качеству эмоция, например радость или страх, может переживаться человеком во многих оттенках и степенях в зависимости от причин, ее вызвавших, объектов или видов деятельности, с которыми она связана. Человек может испытывать радость при встрече с другом, в процессе интересующей его работы, любясь величественными картинами природы, наблюдая веселые и непринужденные игры детей, читая книгу и т.п. - но все эти проявления радости очень различны по своему качеству и степени.

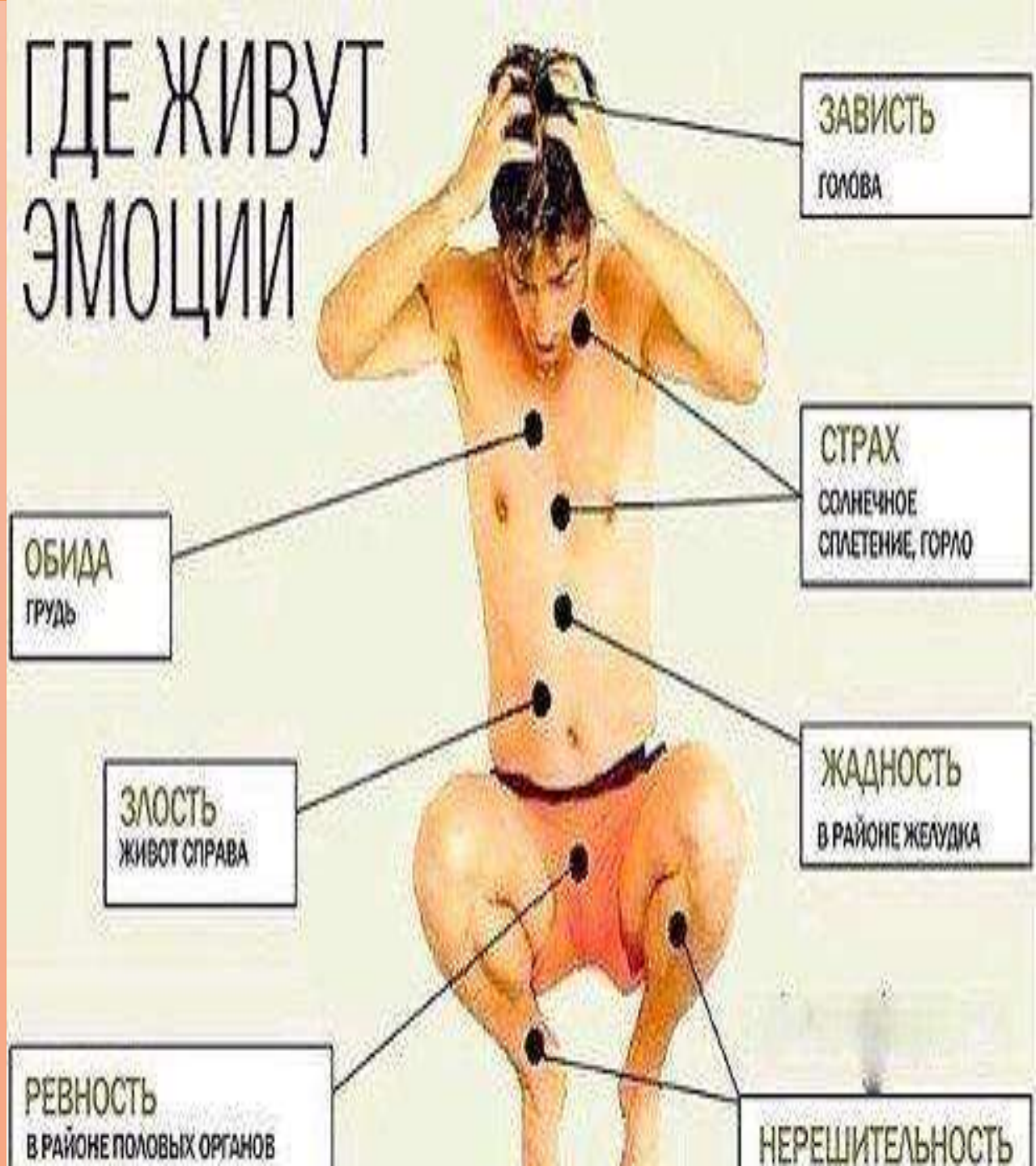
Связь с внутриорганическими процессами. Эта

связь имеет двойной характер: 1) внутриорганические процессы являются сильнейшими возбудителями многих эмоций, 2) все без исключения эмоции находят свое выражение в телесных проявлениях. Тесная связь эмоций с процессами жизнедеятельности организма была отмечена очень давно.

Еще Декарт, говоря об эмоциях (любви, ненависти, желания, радости и печали), утверждал что «все они относятся к телу и даны душе только постольку, поскольку она связана с телом». Эмоции сигнализируют обо всем том, что полезно и что вредно для тела, и непосредственно побуждают человека к деятельности, направленной на сохранение целостности его организма и поддержание жизни.

Вместе с тем эмоции, будучи связаны с усилением и ослаблением кровообращения, оказывают большое влияние и на работу мозга: «эмоции оказывают на мозговую циркуляцию (крови) гораздо более заметное действие, чем даже очень энергичная умственная работа» (Мосео).

Связь с непосредственным переживанием



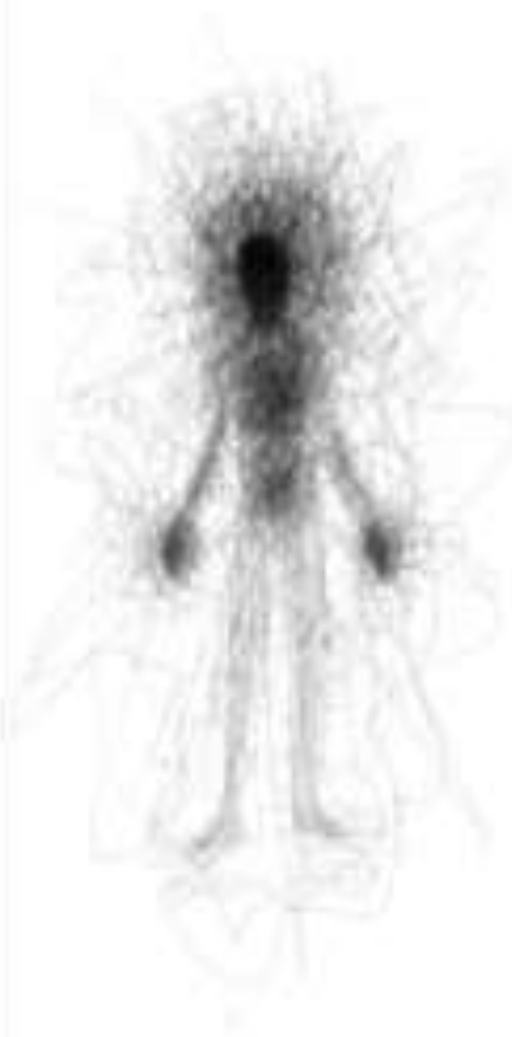
Злость

Радость

Страх

Печаль

Любовь



Вопрос: Как вы чувствуете эмоцию в своем теле? Нарисуйте все, что хотите.

(подробности: One-fact.ru)

Стресс, стресс!

В переводе с
английского
stress -
давление,
нажим,
напряжение.



- Одним из видов эмоций является стресс.
- Сегодня в условиях напряженности, урбанизации, депривации - это понятие широко используется в нашей повседневной жизни.
- Оно заимствовано из английского языка и означает «напряжение».
- Первоначально оно обозначало давление (нагрузку), с которым воздействуют на материал при его испытании.
- В литературу по медицине и психологии слово «стресс» попало в середине 30-х годов.
- В 1936 г. в журнале «Nature» было опубликовано короткое сообщение канадского физиолога Г. Селье под названием «Синдром, вызываемый различными повреждающими агентами».
- Так было положено начало утверждению в научном и повседневном обиходе одной из самых модных теорий XX и XXI века.

- Стресс- защитная реакция на внешние и внутренние раздражители (стрессоры).
- Это комплекс эмоциональных состояний, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия.
- Посредством стрессовой реакции организм пытается восстановить нарушенное под воздействием стрессоров равновесие.



Г. Селье доказал - стресс связан с постепенным истощением резервов организма, который старается приспособиться к новым условиям. При этом происходит активизация той части вегетативной нервной системы, которая ответственна за активность и работоспособность организма.

- Г. Селье назвал комплекс этих реакций всеобщим адаптационным синдромом и описал три стадии этого синдрома.
- Первая стадия — реакция тревоги, выражающаяся в мобилизации всех ресурсов организма в ответ на воздействие извне, нарушающее равновесие процессов жизнедеятельности.
- Вторая стадия - сопротивление, когда организму удается справиться с вредными воздействиями.
- В этот период может наблюдаться повышенная стрессоустойчивость.
- Если же действие вредоносных факторов долго не удастся устранить и преодолеть, наступает третья стадия — истощение.
- Приспособительные возможности организма снижаются, он хуже сопротивляется новым вредным воздействиям, увеличивается опасность заболеваний.
- Однако наступление третьей стадией не обязательно.

Признаки и симптомы стресса



Когнитивные симптомы	Эмоциональные симптомы
Проблемы с памятью	Депрессия или волнение
Неспособность сконцентрироваться	Раздражительность или вспыльчивость
Недальновидность	Невозможность расслабиться
Видят только отрицательные моменты	Угнетенное состояние
Постоянное волнение	Чувство одиночества и изоляции
Постоянные тревожные мысли	Резкие перемены настроения, внезапные вспышки гнева

- Печаль, не выплаканная в слезах, заставляет плакать внутренние органы

К. М. Быков, психиатр

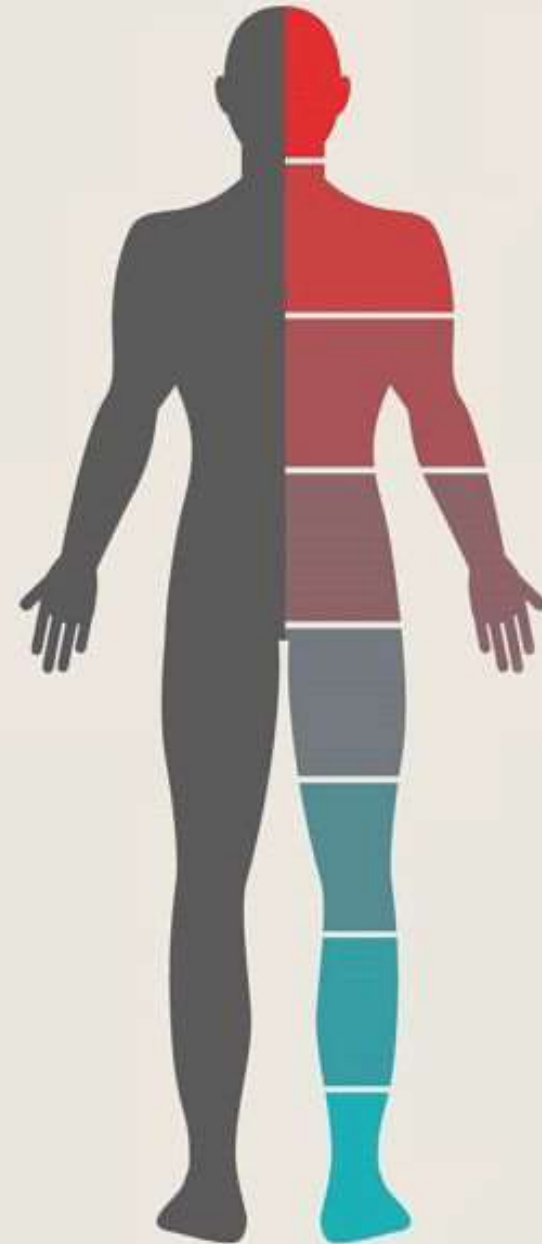
- С доисторических времен, когда пещерные люди жили под постоянной угрозой нападения, человеческое тело приобрело свойство реагировать на любое напряжение.
- Попадая в угрожающую ситуацию, первобытный человек был вынужден быстро мобилизовать все свои силы, защищаясь или убегая от опасности.
- Когда мы чувствуем опасность, в нашем организме происходит следующее:
 - * надпочечники начинают вырабатывать гормон адреналин, который «готовит» наше тело к выходу из критической ситуации;
 - * сердце начинает биться быстрее, а дыхание становится чаще;
 - * увеличивается приток крови к мозгу, которому требуется больше кислорода для активной деятельности во время опасности;
 - * мускулы напрягаются и готовы действовать;
 - * прекращается процесс пищеварения, что позволяет организму экономить энергии.



Психофизиологические изменения:

- вспотевшие ладони; частое сердцебиение; обильное потоотделение; возникновение проблем с дыханием; лицо краснеет или бледнеет; зрачки расширяются; возрастает кровяное давление; мышцы напряжены; возникает ощущение подавленности.
- Если человек не может управлять собой и не способен быстро выходить из стрессовых состояний, во всем организме происходят необратимые изменения.
- Как это происходит, до сих пор не совсем понятно, однако многочисленные исследования подтверждают, что, превратившись в устойчивые, эти изменения порождают в человеке ощущение слабости, болезненности и способствуют возникновению нового стресса.

Как стресс влияет на организм



Меняет настроение на гнев и раздражительность вплоть до депрессии. Вызывает дефицит энергии, проблемы с концентрацией, расстройства сна, головные боли и психические расстройства (от тревожных расстройств до панических атак)

Повышает кровяное давление, частоту сердцебиения, уровень холестерина и значительно увеличивает риск сердечных приступов

В иммунной системе – уменьшается способность уничтожать вирусы и защищать организм от болезней

Есть причиной болей в желудке, рефлюкса (рвоты) и тошноты

Снижается либидо и сексуальное влечение, начинаются расстройства репродуктивной системы у мужчин и женщин

Вызывает боли и неприятные ощущения в суставах и мышцах

Уменьшается плотность костной ткани

Последствия стресса

По оценкам некоторых западных экспертов, до 70% заболеваний связаны с эмоциональным стрессом. В Европе ежегодно умирают более миллиона человек вследствие стрессогенных нарушений функций сердечно-сосудистой системы.



- Стресс — это естественная и неизбежная особенность жизни.
- Г. Селье - отсутствие стресса равносильно смерти.
- На ранних этапах развития человеческого общества стресс возникал в условиях необходимости физического выживания (добыча пищи, убежища, огня, партнера для продолжения рода).
- В современном обществе наши стрессоры связаны с социальным успехом, возрастающими требованиями жизненных стандартов, необходимостью отвечать ожиданиям других и самих себя.
- «Хороший» и «плохой» стресс.
- стресс — неотъемлемая часть жизни и его нельзя избежать.
- Важно поддерживать оптимальный для себя уровень стресса, позволяющий действовать наиболее эффективно.
- Отрицательный стресс -дистресс (греч «dis» — плохо).
- Наш собственный гнев или досада делает нам более вреда, чем то, что заставляет нас злиться.

О господи, дай жгучего страданья
Пошли мне бури и ненастья,
И мертвенность души моей рассеяй...
Даруй мучительные дни,-

Ф. И. Тютчев



- **Факторы, вызывающие стресс**
- ***Стрессор*** – чрезвычайный, патологический раздражитель; продолжительное экстремальное воздействие, вызывающее стресс.
- Выделяют следующие виды стрессоров:
- **физиологические** (чрезмерные боль, шум, загрязненный воздух, неблагоприятное питание, воздействие экстремальных температур, прием ряда лекарств и др.);
- **психологические** (информационная перегрузка, нереалистичные ожидания и притязания, критические события в жизни, соревнование, угроза социальному статусу, самооценке, ближайшему окружению и др.).

Относительно профессионального стресса и стресса руководителей выделяют две группы стрессоров:

*** стрессоры служебной деятельности;**

*** стрессоры внеслужебной деятельности.**

Общие стрессоры:



- 1. Плохая организация служебной деятельности (задержки, безответственность, неритмичности).
- 2. Недостаток сотрудников, заставляющий выполнять, кроме своих обязанностей, еще и обязанности других.
- 3. Режим рабочего времени (работа в сверхурочные и неудобные часы).
- 4. Работа руководителя требует сверхурочного времени.
- 5. Статусные проблемы (низкий статус, небольшая зарплата, недостаточные перспективы служебного продвижения).
- 6. Заорганизованность, формализм, заседательская суета, «бумаготворчество» и бесконечные совещания.
- 7. Неопределенность и непредсказуемое развитие событий в организации.

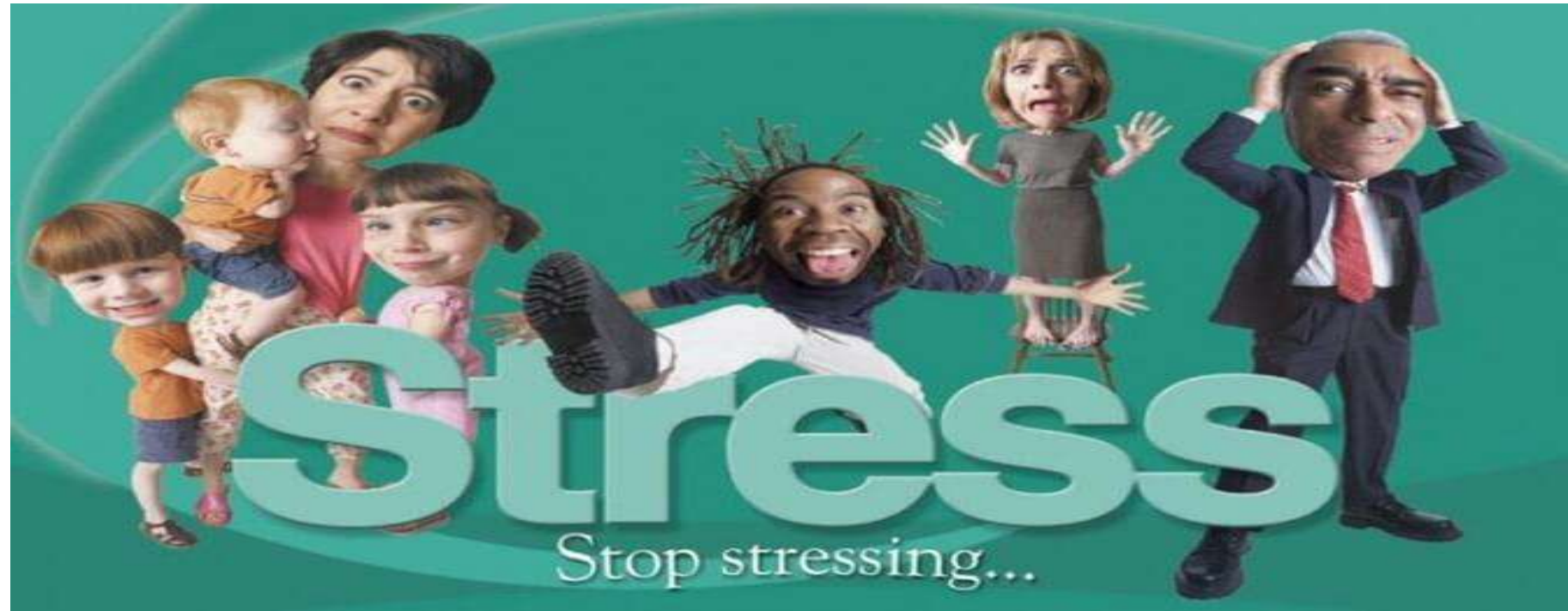


- **Специфические стрессоры в деятельности руководителя:**
- **1. Нечеткие ролевые обязанности.**
- **2. Ролевой конфликт.**
- **3. Нереалистично высокие притязания, стремление к совершенству.**
- **4. Особенности взаимодействия с вышестоящими руководителями, игнорирование ими мнения руководителя.**
- **5. Особенности взаимодействия с коллегами по горизонтали.**
- **6. Особенности взаимодействия с клиентами и подчиненными.**

- **7. Особенности управленческого труда.**
- С точки зрения стрессогенности управленческий труд имеет ряд особенностей.
- **Во-первых,** любого руководителя время от времени охватывает чувство профессиональной несостоятельности, возникает ощущение, что ему не хватает образования, опыта, навыков.
- **Во-вторых,** управленческий труд связан с перегрузками, прессингом, постоянным переключением с одного вида деятельности на другой.
- **В-третьих,** для управленческого труда характерна монотонность, недостаток разнообразия.
- **В-четвертых,** руководитель зачастую принимает решения при явном недостатке необходимой служебной информации.

- **Внеслужебные стрессоры:**

- 1. Стресс, вызванный супругом.
- 2. Стресс, вызванный детьми.
- 3. Стресс, вызванный родителями и родственниками.
- 4. Стресс, вызванный домашней обстановкой.
- 5. Стресс, вызванный давлением окружающей среды на семью руководителя.



- **Управление стрессом.** Традиционным способом борьбы со стрессом является прием алкоголя, кофе, различных медицинских препаратов,
- которые имеют разрушительное воздействие на здоровье, задерживают процессы естественной саморегуляции эмоциональных реакций:
- * формирование зависимости;
- * снижение интеллектуальных возможностей;
- * создание дополнительных проблем (потеря социального контроля).



- Самым мощным средством избавления от стресса является **сознание** человека.
- Важно только научиться умело и своевременно им управлять.
- **Управление стрессом** - совокупность стратегий, методов и приемов, позволяющие человеку предотвратить негативное воздействие стрессоров или свести это воздействие к минимуму.
- Сам процесс управления стрессом имеет несколько вариантов:
- * до появления стресса главные усилия необходимо сосредоточить на проблемах *профилактики стресса*;
- * после появления стресса главное внимание уделяется *мерам активного противодействия стрессу*;
- * в острой стрессовой ситуации осуществляются *меры первоочередной самопомощи*.
- **Большинство людей тратит большую половину своей жизни на то, чтобы другую половину сделать несчастной.**

• **Ж. Лабрюйер**

- I. Профилактика стрессов. **Никому еще не удавалось их избежать.**
- **Успешно управлять ими по силам любому человеку.**
- **В основе профилактики стрессов лежат следующие основные подходы.**
- *Во-первых, мудрое отношение к собственной жизни, ее активное конструирование.*
- **Сложная ситуация проверяет нас на прочность — выдержим или нет?**
- **Если мы не выдержим, то кому, кроме нас и наших близких, станет от этого хуже?**
- **А если мы выдержим, то кто в конечном счете окажется победителем?**
- **Как писал Г. Селье: «Стремись к самой высшей из доступных тебе целей и не вступай в борьбу из-за безделиц».**



- **2. Уметь отличать главное от второстепенного.**
- В свое время Р. Нибур писал: «Боже, дай нам благоразумие спокойно принять то, что мы не можем изменить; мужество, чтобы изменить то, что можем; и мудрость, чтобы отличить одно от другого».
- **3. Знать меру воздействия на события, то есть быть реалистичными в оценке как собственных возможностей, так и ситуации, в которой находимся.**
- Г. Селье советует: «С какой бы жизненной ситуацией вы ни столкнулись, подумайте сначала — стоит ли сражаться».
- **4. Уметь подходить к проблеме с разных сторон.**
- Французский мыслитель Монтень заметил: «Человек страдает не столько от того, что происходит, сколько от того, как он оценивает происходящее».

СНИЗИТЬ СТРЕСС ПОМОГАЮТ:

- Правильное питание;
- Физические нагрузки;
- Медитация;
- Личный дневник.



- **5. Готовить себя к любым неожиданным событиям заранее.**
- **6. Воспринимать действительность такой, какова она в реальности, а не в нашем воображении.**
- **7. Стараться понимать окружающих.**
- **8. Уметь извлекать положительный опыт, уроки из всего происходящего.**
- **9. Жить полной жизнью в каждый данный ее момент.**
Несмотря и вопреки сложностям нашей жизни надо жить, а не существовать; жить каждый день и каждый час; жить каждый миг отпущенной нам жизни. Жить...
- **Более двух тысячелетий назад Марк Аврелий сказал: «Наша жизнь есть то, что мы думаем о ней».**

ВЫХОД ИЗ СТРЕССА

Несколько глубоких вдохов
Мышечное расслабление
Спорт или физический труд
Юмор

Умойтесь холодной водой

Выпейте воды или лучше сока

Переключите внимание на посторонний объект

Переоценка ситуации

Закройте глаза. Мысленно представьте себе тихое место, в котором вам было хорошо и комфортно

Сделайте себе массаж лица, головы, шеи, рук, ног

Нарисуйте стрессовую ситуацию. Порвите рисунок.

Ароматерапия

Подумайте о ваших друзьях и близких, которые вас любят несмотря ни на что.



Вы в полном порядке!

PPT4WEB.ru

Как снять стресс

8 способов

насладитесь кофе или чаем



чаще гуляйте на свежем воздухе



послушай любимую музыку



придя домой, отдохните 15 минут



5 минут ни о чем не думайте



начните бегать



глубоко подышите 3 минуты



примите ванну



стресс - не проблема

- **Синдром эмоционального выгорания** — понятие введено американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году.
- Синдром эмоционального выгорания – это состояние, когда человек ощущает себя истощенным морально, умственно, физически.
- Все труднее просыпаться по утрам и начинать трудовую деятельность. Все сложнее сосредоточиться на своих обязанностях и выполнять их своевременно.
- Рабочий день растягивается до поздней ночи, рушится привычный уклад жизни, портятся отношения с окружающими.
- Те, кто столкнулся с таким явлением, не сразу понимают, что происходит.
- Люди становятся раздражительными, обидчивыми.
- Они опускают руки при малейших неудачах и не знают, что со всем этим делать, какое лечение предпринять.



- **Чаще всего синдром эмоционального выгорания связывают с проблемами на работе, хотя такое психическое расстройство может появиться и у обычных домохозяек или молодых мам, а также у творческих людей.**
- **Все эти случаи объединяют одни и те же признаки: быстрая утомляемость и потеря интереса к обязанностям.**
- **Как показывают статистические данные, синдром чаще всего поражает тех, кто каждый день имеет дело с человеческим фактором:**
- **работая в службах спасения и больницах;**
- **преподавая в школах и вузах;**
- **обслуживая большие потоки клиентов в обслуживающих сервисах.**
- ***Ежедневно сталкиваясь с негативом, чужим настроением или неадекватным поведением, человек постоянно испытывает эмоциональный стресс, который со временем только усиливается.***
- ***Синдром эмоционального выгорания может случиться у домохозяйки. Причины расстройства похожи на те, что испытывают люди на однообразной работе.***

- **Стадии эмоционального выгорания**
- Эмоциональное выгорание- как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.
- **Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»)**. Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.
- **Вторая стадия («недостаток топлива»)**. Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности.
- **Третья стадия (хронические симптомы)**. Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям — хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).
- **Четвертая стадия (кризис)**. Развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.
- **Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»)**. Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

- Синдром выгорания часто встречается у людей, имеющих определенные особенности характера:
- максимализм, желание делать все идеально правильно;
- повышенная ответственность и склонность приносить в жертву собственные интересы;
- мечтательность, которая иногда ведет к неадекватной оценке своих возможностей и способностей;
- склонность к идеализму.
- В зону риска легко попадают люди, злоупотребляющие алкоголем, сигаретами и энергетическими напитками.



Синдром эмоционального выгорания наступает на фоне физического и психического истощения человека. Поэтому предотвратить такое заболевание помогут профилактические меры, направленные на укрепление здоровья.

1. Физическая профилактика эмоционального выгорания:

- - диетическое питание, с минимальным количеством жиров, но включающее витамины, растительную клетчатку и минералы;
- занятия физкультурой, прогулки на свежем воздухе;
- полноценный сон не менее восьми часов;
- соблюдение режима дня.

2. Психологическая профилактика синдрома эмоционального выгорания:

- - обязательный выходной раз в неделю, в течение которого делать только то, что хочется;
 - «очищение» головы от беспокоящих мыслей или проблем путем анализа (на бумаге или в беседе с внимательным слушателем);
 - расстановка приоритетов (в первую очередь выполнять действительно важные дела, а остальные – по мере успеваемости);
 - медитации и аутотренинги;
 - ароматерапия.
- Чтобы не допустить появления синдрома или усиления уже существующего феномена эмоционального выгорания, психологи рекомендуют научиться мириться с потерями. Начать борьбу с синдромом легче, когда смотришь своим страхам «в глаза». Например, потерял смысл жизни или жизненная энергия. Нужно признать это и сказать себе, что вы начинаете все сначала: вы найдете новый стимул и новые источники силы.
 - Еще одно важное умение – это способность отказываться от ненужных вещей, погоня за которыми и приводит к синдрому эмоционального выгорания.
 - Когда человек знает, что хочет он лично, а не общепринятое мнение, он становится неуязвим для эмоционального выгорания.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

