

МІНІСТЕРСТВО НАУКИ І ОСВІТИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ
Кафедра маркетингу



Методичні рекомендації
щодо самостійної роботи студентів з дисципліни
Групова динаміка та комунікації

Тема 2.
СТРЕСМЕНЕДЖМЕНТ

Виногорова О.В.

Методичні рекомендації схвалено на засіданні кафедри маркетингу Протокол № 8 від «21» лютого 2022 року

Київ – 2022

Stress

«Будь-які досить сильні стреси, позитивні чи негативні, так само здатні скалічити наш розум і дарувати нам ідеї та здібності, які ми не можемо знайти ніяким іншим способом »

Чак Паланик

1. Причини, фактори та фізіологічні ознаки стресу

Термін «стрес» ввійшов у вживання з 1936 р., після появи в журналі «Nature» стислого повідомлення канадського фізіолога Ганса Сельє під назвою «Синдром, який викликається різними ушкоджувальними агентами».

Сельє виявив неспецифічну (тобто не пов'язану з конкретною причиною), універсальну, або загальну, реакцію організму на зовнішні впливи (зокрема й патологічні), що потребують змін. Цю реакцію він і назвав спочатку «загальним адаптаційним синдромом», а потім перейменував на «стрес».

Всі визначення поняття «стрес» можна згрупувати у три групи.

Згідно першої групи терміни «стресор», «**стрес-фактор**» ототожнюються.

Згідно другої - стрес інтерпретується як **емоції, оборонні реакції і процеси подолання**.

Згідно третьої - стрес - це **фізична реакція організму на тиск або шкідливий вплив**.

Тож термін «стрес» у фізіології, психології, медицині застосовується для позначення великого кола станів людини, що виникають у відповідь на різноманітні екстремальні впливи.



❖ **Стрес** — неспецифічна реакція організму у відповідь на дуже сильну дію (подразник) зовні, яка перевищує норму, а також відповідна реакція нервової системи.

Завдяки стресу організм людини набуває нових корисних якостей, які необхідні для боротьби за існування. Наприклад, завдяки реакції на стрес виробляються антитіла в ході боротьби з інфекцією.

Для позначення «гарного стресу» Сельє ввів термін «**еустрес**». Що ж до «поганого стресу», то вчений запропонував застосовувати для його позначення англійське слово «**дистрес**», що означає біль або страждання, які вражають тіло чи душу; стан небезпеки або розпачливої нужди. Іншими словами,

дистрес - це стан людини, яка втратила здатність



приспосовуватися до світу, в якому вона живе.

❖ **дистрес**, - стрес, пов'язаний з негативними емоційними реакціями,

❖ **еустрес**, стрес, пов'язаний з позитивними емоційними реакціями.

Це привело до того, що в сферу цих понять увійшли всі фізіологічні явища, включаючи й сон. Так, Сельє пише, що навіть у стані повного розслаблення спляча людина переживає деякий стрес і що повна свобода від стресу означає смерть.

Для того **щоб стрес прийняв характер еустресу, необхідна наявність певних умов.**

- Наявність достатніх ресурсів для подолання стресу
- Позитивний емоційний фон
- Досвід вирішення подібних проблем в минулому та позитивне передбачення майбутнього

Початковий стрес переходить в його шкідливу форму – **дистрес при відсутності цих умов або ж при значній силі негативного впливу на організм:**

- надмірна сила стресу;
- велика тривалість стресорного впливу;
- брак потрібної інформації;
- негативний прогноз на майбутнє тощо.

Китайський ієрогліф, який описує поняття «стрес», перекладається європейськими мовами також як «**криза**». Він складається з двох знаків, розташованих поряд один з одним. Перший означає «**небезпека**», а другий - «**можливість**». Іце дуже точний образ, оскільки кожна подія, що потребує від людини зміни звичного способу життя і додаткових витрат енергії, є потенційно стресовою.

Основні причини стресу:

- ▶ **Фізичні фактори стресу:** жар, холод, шум, вогонь, вуличний рух, насильство, хвороби, погані умови роботи і т.д
- ▶ **Фізіологічні** – виникають, коли відбувається накопичення критичної маси утомленості від стресових ситуацій. Результати таких стресів - хвороби (виразка шлунку, мігрень, гіпертонія, болі у серці і спині, артрит, астма та ін.).
- ▶ **Сімейні фактори стресу:** розподіл обов'язків, ревності, відмінність в системах цінностей, хвороби (смерть в сім'ї і т.д.).
- ▶ **Соціальні фактори стресу:** суспільні, економічні та політичні; сімейні; пов'язані з роботою, кар'єрою; міжособистісні стресори.
- ▶ **Психологічні фактори стресу.** В сучасних умовах набагато частіше зустрічаються психологічні причини стресу. Виділяють інформаційну та емоційну форми психологічного стресу. Їх об'єднує відсутність прямої загрози здоров'ю, велика тривалість впливу стресорів і неможливість природної реакції на стрес. Конфлікти, непомірне робоче навантаження, необхідність постійно генерувати ідеї або навпаки, занадто монотонна праця, висока відповідальність приводять до постійного напруження резервів організму.
- ▶ **Організаційні фактори**





відповідальність перед людьми, а також участь в зборах і нарадах, які насичені в організації;

- **відповідальність** за виконання завдання, особливо в умовах невизначеного майбутнього;
- **постійні зміни**, необхідність пристосовуватися до швидких технологічних змін, одержання нових навичок, виконання додаткових обов'язків;
- **взаємовідносини з підлеглими** - невміння керувати критично налагодженим або не згуртованим колективом, труднощі в опануванні владою;
- **взаємовідносини з колегами** - нездорова конкуренція і суперництво, недостатня підтримка колективом, труднощі в досягненні співпраці;
- **ненадійність робочого місця**, пов'язане з побоюванням скорочення штату, старінням, достроковою пенсією;
- **почуття, викликані роботою чи кар'єрою** - розчарування при досягненні кар'єрної висоти, відсутність перспектив, повільне просування по службі;
- **вплив організації**, пов'язаний з напруженим кліматом, авторитарним стилем керівництва, нестачею інформації, недостатньою участю в трудовому процесі;
- **зовнішній вплив**, який включає: конфлікт вимог організації та сім'ї; домашні проблеми; віддача переваги роботі, ніж сім'ї; постійні відрядження.



Стрес на роботі не можна обмежувати подіями і умовами, що мають місце безпосередньо на робочому місці. Будь-яка організація є відкритою соціальною системою, і на її елементи – працівників – природно впливають зовнішні чинники, такі як зміни в суспільстві, економічні і фінансові умови, зміни в їх особистому житті.



Так, можна сказати, що незадовільне фінансове положення може спонукати людей брати додаткову роботу, внаслідок чого скорочується час відпочинку і посилюється стрес.

Серйозним чинником стресу працівників є і сімейні кризи.

Є також дані про те, що в сім'ях, де працюють обидва з подружжя, що знаходяться в стресових умовах, чоловік може "передати" свій стрес дружині і навпаки.



Причини стресу (особистісні, шкала Холмса-Рейкома)

1	Смерть партнера (чоловіка, дружини)	100
2	Розлучення	73
3	Розлади в подружньому житті	65
4	Тюремне ув'язнення	63
5	Смерть близького члена родини	63
6	Серйозна травма, захворювання	53
7	Шлюб	50
8	Втрата роботи	47
9	Вихід на пенсію	45
10	Зміни в стані здоров'я членів сім'ї	44
11	Вагітність	40
12	Сексуальні проблеми	39
13	Поява нового члена сім'ї	39
14	Зміна місця роботи	39
15	Зміни у фінансовому стані	37
16	Смерть близького друга	37
17	Переклад на іншу роботу	36
18	Серйозні розбіжності з партнером	35
19	Великий борг	31
20	Наближення терміну сплати боргу	30
21	Покидання сином або дочкою рідного дому	29
22	Конфлікти з тестем, тещею, свекром, свекрухою	29
23	Винятковий особистий вчинок або досягнення	27
24	Початок або закінчення освіти	26
25	Зміна в умовах життя	25
26	Зміна звичок	24
27	Проблеми і конфлікти з керівництвом	23
28	Зміна робочого часу або умов роботи	20
29	Зміна місця проживання	20
30	Зміна навчального закладу	20
31	Зміна виду відпочинку	19
32	Зміна в громадській діяльності	18
33	Дрібний борг	16
34	Зміни в режимі дня	15
35	Зміни в сім'ї	15
36	Зміни в звичному образі харчування	13
37	Відпустка	13
38	Свято	12
39	Провина (штраф, безквитковий проїзд і т.д.)	11

Позитивні життєві події, підвищення по службі або значне збільшення доходу також можуть викликати такий же або навіть більший стрес, як і негативні.

2. Аналіз процесу реагування на екстремальний вплив.

Принциповий механізм процесу реагування на стрес описаний Г. Сельє як послідовність основних етапів розвитку загального адаптаційного синдрому. Початковою є стадія тривоги, що виникає безпосередньо за екстремальним впливом і виражається в різкому падінні опірності організму; наступна стадія опору характеризується актуалізацією адаптаційних можливостей; далі настає стадія виснаження, якій відповідає стійке зниження резервів організму. Розглянемо більш детально особливості протікання кожної зі стадій.

Стадія тривоги. Ця стадія – реакція на виділені гормони стресу, вона спрямована на підготовку до захисту або втечі. В її формуванні беруть участь гормони надниркових залоз (адреналін і норадреналін), імунна і травна системи. У цій фазі опірність організму хворобам різко знижується. Порушується апетит, засвоєння їжі і її виведення. В разі швидкого вирішення ситуації або можливості природної реакції на стресор (втеча, бійка чи будь-яка інша фізична активність) ці зміни проходять безслідно. Якщо ж стресова ситуація тривала, без можливості адекватної реакції або надмірно сильна - настає виснаження резервів організму.



Стадія опору. Перехід стресу в цю стадію відбувається, якщо адаптаційні можливості організму дозволяють справитися з стресором. У цій стадії стресу продовжується функціонування організму, яке практично відрізняється від нормального. Фізіологічні та психологічні процеси переводяться на більш високий рівень, мобілізуються всі системи організму. Психологічні прояви стресу (тривога, збудливість, агресія) зменшуються або зовсім зникають. Однак можливості організму до адаптації не нескінченні і при продовженні стресової дії настає наступна стадія стресу.



не



Стадія виснаження. Певним чином схожа з першою стадією стресу. Але в цьому випадку подальша мобілізація резервів організму неможлива. Тому фізіологічні та психологічні симптоми цієї стадії - фактично крик про допомогу. На цій стадії розвиваються соматичні захворювання, з'являється маса психологічних розладів. При тривалій дії стресорів настає декомпенсація і важке захворювання, в гіршому випадку можлива навіть смерть. При переважанні психологічних причин стресу декомпенсація проявляється у формі важкої депресії або нервового зриву.

Існують **різні ступені стресу**.

Учені розрізняють три таких ступені:

- 1) слабкий;

- 2) середній;
- 3) сильний.



Слабкий ступінь стресу вказує практично на його відсутність. Психічний стан при цьому майже не змінюється, фізичних та фізіологічних змін не відзначається.

При **середньому ступені** картина суттєво змінюється. Відбуваються відчутні зрушення у соматичному і психічному станах, характер цих змін приємний, позитивний. Спостерігається загальна мобілізація психічної діяльності, часто не притаманна людині у звичайних обставинах: зібраність, організованість, підвищена розумова працездатність, кмітливність, впевненість у собі, блискавична реакція, стійкість до перешкод, активізація мовленнєвої активності, загальна позитивна оцінка даного стану в цілому.

Що стосується **сильного або надмірного стресу**, то тут картина зворотна. Людина у такому стані демонструє порушення та розлад основних фізичних, фізіологічних і психічних функцій, зростає кількість скарг на різного роду неприємні відчуття, дискомфорт. Погіршується свідомий контроль за виконанням діяльності, трапляються труднощі у зосередженні, запам'ятовуванні, мисленні, зростає кількість помилок, незвичних реакцій, неточності, посилюється роль автоматичних, стереотипних дій, які витісняють творчі, свідомі та довільні дії. Цей стан, безумовно, шкідливий і його треба якнайшвидше припинити.

Цікавим для розгляду є також питання **фізіологічних ознак стресу**.



Фізіологічні зміни при стресі спрямовані на максимальну мобілізацію резервів організму. **При тривалому або часто повторюваному виділенні адреналіну в організмі виникають такі зміни:**

- з боку серцево-судинної системи – перепади артеріального тиску, серцебиття і порушення серцевого ритму, можливість розвитку гіпертонії;
- з боку травної системи – зниження або повна відсутність апетиту (набагато рідше зустрічається зворотна ситуація – підвищення апетиту при стресі), виражені болі в животі, різні диспепсичні явища – печія, нудота, почуття тяжкості в шлунку;
- порушення в дихальній системі проявляються відчуттям нестачі повітря, неможливістю зробити глибокий вдих, задишкою, зрідка – приступами задухи, частішають простудні захворювання;

- в опорно-руховій системі під дією адреналіну частішають м'язові спазми, можливі судоми, м'язи постійно знаходяться в тонусі, часто виникають болі в спині;
- на шкірі з'являються різного роду висипи. Навіть за відсутності алергічних проявів у минулому, виникають алергічні реакції, особливо шкірні. Посилюється потовиділення, турбують постійно вологі долоні.
- залучення нервової системи проявляється психічними та інтелектуальними симптомами.
- з фізичних проявів можливі головні болі. У цю ж групу можна віднести загальну астенизацію організму, його меншу опірність навантаженням. Температура при стресі часто знижена. Можливі епізоди її підвищення, частіше до субфебрильних (37-37,5) цифр. Інтелектуальні симптоми стресу особливо помітні в учнів та студентів в період підвищених навантажень (зниження пам'яті, неуважність, знижена концентрація уваги, неорганізованість, запізнення).

Основні риси психічного стресу

Психічний (психоемоційний) стрес виникає з особистої позиції індивіда. Людина реагує на те, що її оточує згідно зі своєю інтерпретацією зовнішніх стимулів, яка залежить від особистісних характеристик, соціального статусу, ролі поведінки, віку, вихованості, життєвого досвіду. Скажімо, крадіжка гаманця для одного стане стимулом бути уважнішим, сконцентрованим, більше попрацювати, щоб повернути втрачене. А іншого навпаки охопить апатія, відчуття своєї нікчемності та постійного невезіння.



Механізмом, який запускає психічний стрес, є емоції. Негативні емоції сильніші та довготриваліші, ніж позитивні. Негативні емоції збуджують на досягнення мети, задоволення потреби, тому й виникають при фрустрації (незадоволенні потреби), ситуації вибору в умовах надто сильних психічних навантажень.



Потреба може бути різних рівнів. Так, на біологічному рівні — це потреба в безпеці, їжі, задоволенні інстинктів. На вищих рівнях — душевному та духовному — це потреба в емоційному резонансі, в особистій території авторитету, творчості тощо. Позитивні емоції — це сигнал про задоволення потреби. Інколи вони можуть бути надмірними, тоді вмикається механізм, властивий негативним емоціям.

Стрес може супроводжуватись негативними емоціями, тоді він має руйнівну дію (дістрес, або поганий стрес), а може при позитивному сприйманні викликати стимулюючу дію (евстрес, або добрий стрес). Його нейроендокринні механізми також мають особливості, синтезують "медіатори щастя" — ендорфіни, енкефаліни тощо.

Порушення психічного стану при стресі може проявлятися: швидкою втому, роздратованістю або ж, навпаки, депресією, головним болем, розладом сну, надмірним апетитом як способом одержання енергії, сили та впевненості, потребою в штучних стимуляторах нервових процесів (паління, вживання алкоголю та наркотичних засобів природного або штучного походження).

Психічні стреси завжди мають соматичні наслідки, тому негативні емоції викликають вегетативні реакції.

Як писав У. Шекспір, у кожної існуючої печалі є сто відображень.

Групи ризику:

1. Жінки, так як вони більш емоційні, ніж чоловіки;
2. Люди похилого віку і діти;
3. Люди з заниженою самооцінкою;
4. Екстраверти;
5. Невротики;
6. Люди, які зловживають алкоголем;
7. Люди, з генетичної схильністю до стресів.



Різними є і психологічні прояви стресу у чоловіків і жінок. Так, чоловіки більш схильні до нападу та оборони, здатність приймати рішення у них майже не порушується. А жінки стають менш уважними, схильними до депресії, їм складно прийняти певне рішення.

3. Поняття стрес-менеджменту або управління стресом



У сучасній Україні частота і сила впливу стрес-факторів на працюючих людей однозначно висока. Підвищена швидкість і відповідальність прийнятих рішень, зниження рівня особистих доходів, збільшення вартості життя, непередбачувана політична ситуація – все це формує негативний інформаційний фон і породжує хронічне емоційне напруження, яке явно чи приховано впливає на продуктивність найманого персоналу.

Компанія, співробітники якої перебувають у стресовому стані, нагадує комп'ютер, що «завис» унаслідок засмічення операційної системи.

Згідно з останніми дослідженнями, стрес здатен знизити ефективність життєдіяльності людини на 70 і більше відсотків – залежно від частоти й сили впливу.

Чи можна змінити ступінь впливу цих факторів на нервову систему людини? Однозначно – так. Для цього потрібно розібратися в природі стресу і побудувати систему знищення наслідків його тиску на співробітників.

Стрессова ситуація не може продовжуватись довго. Менеджери, що опинилися в стані стресу повинні вийти з нього протягом трьох хвилин. Якість роботи

співробітника, який намагається прийти до тями після стресової ситуації і одночасно виконати свої обов'язки, тимчасово падає, а ризик прийняття невірної рішення істотно зростає.

Саме тому вміння управляти стресовими ситуаціями виступає на даний момент дуже важливим навиком, що дає значні результати в ефективності роботи як безпосередньо підлеглих цього менеджера, так і компанії в цілому.



Поняття **стрес-менеджмент** з'явилося на Заході та розглядається як **комплекс заходів по запобіганню стресу та реабілітації людини після його появи.** Звичайно,

стрес-менеджмент не в змозі вплинути на фізичні стрес-фактори, проте впливати на перебіг стресу він може і повинен незалежно від природи стрес-фактору. Тому важливим є пошук шляхів підвищення, укріплення стресостійкості людини.

❖ **Стресостійкість** – це здатність свідомо протистояти тривалому стресу.

❖ **Управління стресами** – це процес цілеспрямованої дії на персонал організації в цілях адаптації особи до стресової ситуації, усунення джерел стресу і опанування методами їх нейтралізації усім персоналом.

Виникає запитання: «Навіщо вчитися управляти стресом? Краще навчитися його уникати!». Вся справа в тому, що абсолютно відгородити себе від стресорів (факторів, що викликають стрес) неможливо. Навіть якщо ви закриєтесь в чотирьох стінах, це не допоможе вам втекти від стресу: ізоляція може бути найсильнішим стресогенним фактором.

Але якщо стрес не можна запобігти, це не означає, що з ним неможливо боротися. Усвідомлене управління стресом допоможе успішно впоратися зі стресовою ситуацією і її наслідками. Для цього і потрібен стрес-менеджмент.

До основних методів управління стресом можна віднести:

- **Коучинг керівництва**

Найбільш підходящим інструментом управління стресом для перших осіб компанії є коучинг, - це особистий супровід, наставництво, індивідуальне тренерство. Роль коуча-консультанта полягає в тому, допомогти керівникові побачити плюси і мінуси необхідних управлінських рішень, активізувати життєві стратегії, які допомагали домогтися успіху в минулому, відкинути або скоригувати стратегію, що виявилась неефективною в стресовій ситуації.



щоб



- **Корпоративні тренінги**

Це найбільш поширений спосіб управління стресом у рамках відділу чи компанії. Стикаючись з "важкими" клієнтами, дуже складно уникнути, наприклад, почуття гніву, образи, безпорадності, але навчитися керувати ними цілком можливо. Потрібно прагнути акцентувати увагу не на негативних емоціях в процесі розмови, а на тих результатах,

які будуть досягнуті після виконання роботи, - укладення вигідної угоди, збільшення прибутку, створення позитивного іміджу компанії в очах клієнтів, партнерів.

- **Організаційна поведінка**

Це ще один дієвий спосіб управління стресом, що дозволяє підвищити життєздатність організації в несприятливих умовах. Суть цього методу полягає в тому, що стані стресової напруги людина здатна навчатись через наочний приклад. Для співробітників наочним прикладом стати поведінка їхнього керівника.



В
може

Щоб навчитись вміло управляти стресом керівники можуть використати деякі з наведених способів:

- розробити систему пріоритетів в своїй роботі (важливою умовою успішного керівництва є правильне визначення терміновості, та якості роботи, яка повинна бути виконана);
- навчитись говорити "ні", коли досягнута межа напруги, після якої неможливо брати додаткове навантаження; (не варто завантажувати себе великим об'ємом роботи, якщо можна цього уникнути).

Одним з простих способів зменшення стресу є звичайне фізичне навантаження. Зі щоденними навантаженнями дуже допомагає зміна положення, зміна роду роботи. Варто робити перерви при виконанні розумової роботи, наприклад піти на прогулянку.



Щоб управляти стресом на виробництві, необхідно правильно організувати роботу, скласти план ходу операцій на виробництві, визначити необхідний обсяг роботи для кожного працівника. Щодо стресу у системі управління, то тут слід звернути увагу на поведінку керівників, їх відношення до підлеглих. Управлінцям необхідно делегувати свої повноваження в такій мірі, щоб він сам міг виконати те що повинен, і щоб обсяг делегованих ним повноважень іншим, також відповідав можливостям працівників.

Керувати позаорганізаційним стресом для менеджерів важче, оскільки не можливо проконтролювати його виникнення, але зі своєї сторони, керівники повинні створювати належні умови для підлеглих, щоб цей стрес не впливав на роботу, яку вони виконують.

Позитивний та негативний стреси, незважаючи на своє протилежне, значення можуть однаково несприятливо впливати на роботу. Оскільки негативний стрес пригнічує працівника, то під таким впливом він не здатний добре виконувати свої обов'язки. Позитивний стрес може також призвести до зниження продуктивності, оскільки під його впливом людина стає розсіяною, неуважною, оскільки вона думає про причини цього стресу. Щоб позитивний стрес дійсно добре відобразився на роботі, необхідно щоб джерелом його зародження також була робота.



Якщо на підприємстві виник груповий стрес, то до його вирішення також слід підійти комплексно. Як і у будь-якому іншому випадку спершу слід визначити проблему, причину масового незадоволення. Щоб вивести колектив зі стресу менеджеру потрібно організувати спільний захід, який дозволить зблизитись колегам по роботі у неробочій обстановці. В неформальній ситуації краще вирішуються проблеми, які стосуються багатьох людей.

В міжособистісному стресі стрес-фактором є конкретна особа. Якщо керівник зауважив що спілкування двох працівників призводить одного з них у стресовий стан, то краще розділити їх роботу, перевести їх в різні групи, тобто звести до мінімуму їх спілкування. Особистий та робочий стрес можуть вирішуватись так як і міжособистісний, чи груповий відповідно.

Щодо суспільного стресу, то джерелом його появи є незадоволеність загальним станом речей, таких як економічне, політичне, культурне становище країни в якій проживає працівник.

Управління матеріальним стресом передбачає збільшення заробітної плати працівників, видача премій за виконання чи перевиконання плану, за особливі заслуги.

Для усунення духовного стресу менеджерам слід вивчати особливості характеру, рівень знань підлеглих, удосконалювати комунікації, використовувати відповідний стиль керівництва.

4. Методи боротьби і профілактика стресу.

Для боротьби зі стресом та досягнення високої продуктивності праці необхідно:

- визначити обґрунтований об'єм і тип роботи підлеглим стосовно їх здібностей;
- дозволяти підлеглим відмовлятися від доручень, якщо на це у них є достатньо підстав;
- чітко визначити конкретні зони повноважень, відповідальності та виробничих завдань;
- використовуйте стиль лідерства залежно від конкретної ситуації;
- забезпечте належну винагороду за ефективну роботу;
- частіше виступати в ролі наставника.



МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСІВ:

Це релаксація та аутогенне тренування, надання першої допомоги при гострому стресі, аутоаналіз особистого стресу та **протистресовий стиль життя, який в себе включає:**

- Відстоювання власних прав і потреб;
- Встановлення низкостресових відносин взаємної поваги;
- Ретельне відбирання друзів і зав'язування відносин, які є підбадьорливими і спокійними.
- Участь у цікавій, вдячній роботі, яка приречена на справжню винагороду.

- Збереження стимулюючого робочого навантаження, де періоди перевантаження і криз врівноважуються періодами перепочинку.
- Врівноваження небезпечних подій корисними цілями і позитивними подіями, до яких варто прагнути.
- Збереження гарної фізичної форми, добре харчування, виключення вживання алкоголю і тютюну.
- Витрачання енергії на види діяльності, які в цілому приносять почуття задоволення (робота, громадська діяльність, відпочинок, культурні заходи, сім'я, близькі друзі, при потребі, перебування на самоті).
- Знаходження задоволення в простій діяльності — споглядання сходу сонця, розквітливих квітів, поверхні моря, приготування смачної страви, гра з дитиною.
- Насолода життям у цілому; можливість глузувати з себе; мати добре розвинуте почуття гумору.
- Здатність виражати природні потреби, бажання і почуття без виправдання.
- Ефективний розподіл часу, уникнення напружених ситуацій.

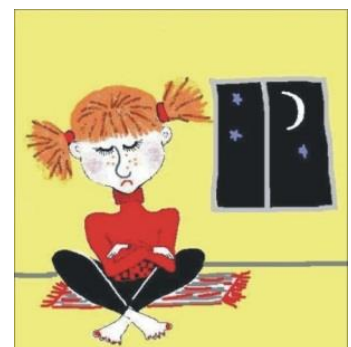


7 СПОСОБІВ, ЯКІ ДОПОМОЖУТЬ ТРИМАТИ ГОРМОН СТРЕСУ ПІД КОНТРОЛЕМ.

Якщо Ви знаходитесь у стресовому стані, у Вас різко зростає рівень кортизолу. Кортизол, або «гормон стресу» регулює кров'яний тиск і мобілізує імунну систему, коли нам загрожує фізична небезпека або ми переживаємо сильні негативні емоції. Викид кортизолу

- і організм готовий до боротьби. Але проблема в тому, що постійно високий рівень цього гормону, викликаний перманентними заворушеннями і переживаннями, руйнує імунну систему. Це робить людину беззахисною перед вірусами і бактеріями і порушує сон. До того ж вироблення кортизолу стимулює підвищення рівня цукру в крові, що призводить до появи вічного почуття голоду.

- **1. Щоб знизити рівень кортизолу на 20 %, медитуйте.** Китайські вчені провели експеримент, в ході якого всі учасники повинні були медитувати кожен день протягом шести тижнів. Результати дослідження перевершили всі очікування - аналізи показали, що абсолютно у всіх випробовуваних показники кортизолу і кров'яного тиску суттєво зменшилися. А за даними університету Махаріші, у людей, які щодня медитували протягом чотирьох місяців, рівень гормону стресу знизився в середньому на 20%, в той час як у тих, хто не практикував такий спосіб розслаблення, навпаки - продовжив зростати.



- **2. Щоб знизити рівень кортизолу на 66 %, послушайте музику.** Спокійна музика допоможе заспокоїтися, якщо Ви хвилюєтеся або відчуваєте, що

запас терпіння добігає кінця. Наприклад, пацієнти медичного центру в Осаці, яким лікарі під час гастроскопії включали приємну фонову музику, відчували менший стрес, ніж люди, що проходили аналогічну процедуру в повній тиші. Цей принцип працює не тільки у відношенні неприємних медичних досліджень, але і в принципі в будь-яких ситуаціях, коли ви відчуваєте хвилювання і не можете розслабитися: після важкого дня включите за вечерею щось джазове або блюзове, п'ять хвилин - і ви забудете про всі неприємності на роботі. А готуватися до сну краще під акомпанемент заспокійливою фортепіанної музики, ніж войовничого телевізора.

- **3. Щоб знизити рівень кортизолу на 50 %, спіть більше шести годин.** Це тільки на перший погляд здається, що між шістьма і вісьма годинами сну немає особливої різниці. Подумаєш 120 хвилин, хіба вони можуть щось змінити! А між тим 2:00 сну зменшують вироблення гормону стресу в два рази. Німецькі вчені з Інституту аерокосмічної медицини з'ясували, що у пілотів, які сплять 6:00 і менше протягом тижня, рівень кортизолу під час виконання службових обов'язків істотно зростає і зберігається підвищеним ще кілька днів. Необхідні 8:00 сну дозволяють організму відновитися після стресу, а ось хронічний недосип, навпаки - тільки його примножує. Але якщо лягти раніше в черговий раз не вдалося, то пара годин денного сну допоможе врятувати становище і стримати виробництво «нервового» гормону. Проте поки не у всіх офісах є зручні дивани, на яких можна подрімати після обідньої перерви, розраховувати варто тільки на повноцінний нічний сон.

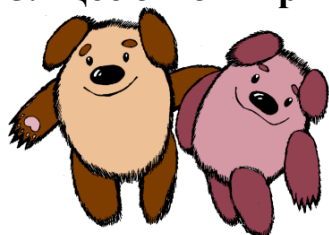


www.dok-sysvit.ru

- **4. Щоб знизити рівень кортизолу на 47 %, випийте чашку чорного чаю.** Краще визначення цієї властивості чорного чаю дали англійці, які називають його напоєм звеселяючим, але не п'янким. А експеримент, під час якого добровольці з Університетського коледжу Лондона мали виконати складне стресове завдання, тільки підтвердив цю характеристику. Так, у студентів, які регулярно вживали чорний чай, вже через годину рівень кортизолу в крові впав на 47%, а у їхніх колег, які весь час пили інший чай, знизився лише на 27%. Автор експерименту професор Ендрю Степто пов'язує цю особливість чаю з вхідними в його склад поліфенолами і флавоноїдами - антиоксидантами, які крім інших корисних властивостей відповідальні за розслаблений стан людини під час і після чаювання.



- **5. Щоб знизити рівень кортизолу на 39 %, проведіть час з веселим другом.** Спілкування з другом, який в будь-який момент вас вислухає і постарается перетворити всі ваші переживання жартома, допоможе не тільки впоратися з хвилюванням, але навіть нейтралізувати гормональну реакцію організму на стрес. Досить одного тільки передчуття сміху, щоб знизити рівень кортизолу майже



вдвічі. А якщо з якихось причин ваш друг знаходиться поза зоною доступу і терапевтична зустріч з ним ну ніяк не може відбутися, Ви можете добитися схожого ефекту, влаштувавши собі домашній перегляд фільмів з вашого персонального рейтингу топ-5 улюблених комедій. Пара серій «Друзів» - і ніякого стресу.

- **6. Щоб знизити рівень кортизолу на 31 %, відвідайте сеанс масажу.** Невеликий розслаблюючий масаж діє краще будь-якого заспокійливого, до того ж він ще й в тисячу разів корисніше. За даними університету Майамі, у людей, які раз на тиждень протягом місяця проходили півгодинний сеанс масажу, рівень кортизолу знизився майже на одну третину. Спа-процедури допомагають не тільки тримати гормон стресу в нормі, але і виробляти гормони задоволення, такі як серотонін і дофамін. Тому якщо ви ще не придумали, що подарувати близькій людині на Новий рік, то абонемент на 10 сеансів масажу або будь-яких інших розслаблюючих процедур буде безпрограшним варіантом.



- **7. Щоб знизити рівень кортизолу на 16 %, жуйте жувальну гумку.** На випадок непередбаченої стресової ситуації завжди майте під рукою жувальну гумку. Коли будете відчувати, що ось-ось вибухне від люті, одна платівка жуйки допоможе вам миттєво зняти напругу. Принаймні, дані університету Нортумбрії у Великобританії показують, що в слині людини, яка жувала гумку в момент стресу, вміст кортизолу було на 12% менше, ніж в слині людини, яка нічого не робила. Вчені пояснюють цю властивість тим, що монотонне жування збільшує приплив крові і стимулює нейронну активність в деяких ділянках мозку.

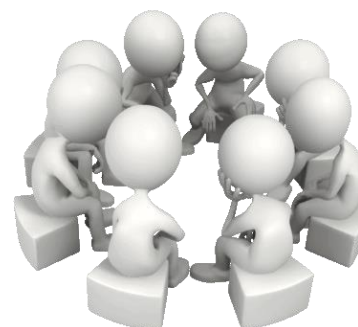
ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ



- Сутність стресу. Види стресу.
 - Основні причини стресу
 - Поняття і види стресорів.
 - Основні риси психічного стресу
 - Основні риси організаційного стресу
 - Поняття стрес-менеджменту. Стресостійкість.
- Основні методи управління стресом
 - Процес реагування на екстремальний вплив..
 - Методи боротьби і профілактика стресу.

ДИСКУСІЙНІ ПИТАННЯ:

- Охарактеризуйте поняття «стрес-менеджменту» в процесі міжособистісних комунікацій.



- Які шляхи подолання стресових ситуацій Ви використовуєте у своєму житті?
- У чому полягає відмінність між стресом і втомою?
- Яке значення у виникненні стресу мають щоденні життєві події?
- Перелічіть можливі неадекватні настановлення і переконання особистості, що можуть спричиняти стреси.
- Дайте характеристику стресу, спричиненого неправильною комунікацією.
- Назвіть питання, які слід поставити собі при перших ознаках стресу.
- Яка роль мотивації людини у розвитку стресу? Обґрунтуйте свою думку.
- Чи діють «життєві» «психологічні» антистресорні прийоми?

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ З ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ

1. Стрес-менеджмент –

- А) комплекс заходів по запобіганню стресу та реабілітації людини після його появи.
- Б) процес цілеспрямованої дії на персонал організації в цілях адаптації особи до стресової ситуації, усунення джерел стресу і опанування методами їх нейтралізації усім персоналом
- В) інструмент ефективної дії, спрямованої на послаблення стресової реакції і на швидке досягнення рівноваги.
- Г) всі відповіді вірні



2. Стрес —

- А) термін, що використовується для позначення настрою, симптому, та синдромів афективних розладів
- Б) неспецифічна реакція організму у відповідь на дуже сильну дію (подразник) зовні, яка перевищує норму, а також відповідна реакція нервової системи
- В) стан, який проявляється у поганому настрої, низькій самооцінці, песимізмі, відчутті безнадії
- Г) всі відповіді вірні

3. Розрізняють наступні види стресу:

- А) хронічний
- Б) фізичний
- В) емоційний
- Г) всі відповіді вірні

4. Згідно Г.Сельє виділяють стадії стресу:

- А) тривоги, резистентності, виснаження
- Б) початкова, середня, пізня
- В) гостра, проміжна, хронічна
- Г) рішучості, терпіння, наполегливості

5. Вкажіть приклад "психологічного стресу":

- А) реакція запалення після опіку;
- Б) хвороба, викликана вірусною інфекцією;

- В) підвищення артеріального тиску після сімейної сварки;
- Г) немає правильної відповіді.

6. Які з перелічених нижче індивідуальних особливостей особистості сприяють зниженню психологічної стійкості?

- А) гнівливість, ворожість, агресія, спрямована на себе;
- Б) емоційна збудженість, нестабільність;
- В) песимістичне ставлення до життєвої ситуації; замкнутість, за критість;
- Г) всі перелічені

7. Основоположником вчення про стрес є:

- А) І.М.Сеченов
- Б) І.П.Павлов
- В) Г.Фехнер
- Г) Г.Сельє

8. Захисна реакція організму, яка відбувається із збитком для організму, з ослабленням його можливостей – це:

- А) еустрес
- Б) дистрес
- В) моно стрес
- Г) фізичний стрес

9. Які з перелічених нижче індивідуальних особливостей особистості сприяють зниженню психологічної стійкості?

- А) гнівливість, ворожість, агресія, спрямована на себе;
- Б) емоційна збудженість, нестабільність;
- В) песимістичне ставлення до життєвої ситуації; замкнутість, закритість;
- Г) всі перелічені

10. Яка з перелічених умов сприяє переходу стресу в еустрес?

- А) надмірна сила стресу;
- Б) велика тривалість стресорного впливу;
- В) схвалення дій індивіда зі сторони соціального середовища;
- Г) брак потрібної інформації

11. Яка з перелічених умов сприяє переходу стресу у дистрес?

- А) позитивний емоційний фон;
- Б) наявність достатніх резервів для подолання стресу;
- В) досвід розв'язання подібних проблем в минулому;
- Г) негативний прогноз на майбутнє

12. Які з перелічених нижче особистісних факторів підтримують психологічну стійкість особистості:

- А) розуміння, відчуття сенсу життя, осмисленість діяльності та поведінки;
- Б) установка на те, що людина є господарем свого життя, достатньо висока самооцінка;
- В) філософське (інколи іронічне) ставлення до важких ситуацій;
- Г) усі відповіді вірні.

13. Яке значення терміну «стрес» знаходиться в руслі вчення Г. Сельє:

- А) поняття стрес може визначатися як будь-які зовнішні стимули чи події, які викликають у людини напругу або збудження («стресор», «стрес-фактор»);
 - Б) стрес може відноситися до суб'єктивної реакції і в цьому значенні він відображає внутрішній психічний стан напруги і збудження; цей стан інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання (coping processes), що відбуваються в самій людині;
 - В) стрес може бути фізичною реакцією організму на вимогу або шкідливий вплив;
 - Г) всі відповіді вірні;
- 14. На якій стадії розвитку стресу найбільш імовірний перехід стресу у хворобу?**
- А) тривоги;
 - Б) адаптації;
 - В) виснаження;
 - Г) на кожній стадії

ТЕСТ №1 «ПЕРВИННА ДІАГНОСТИКА СТРЕСУ»

Інструкція до виконання:

Дайте відповіді на питання

1. Ви часто відчуваєте тривогу без видимих причин
2. Ви часто відчуваєте страх
3. Ви часто стурбовані тривалий час
4. Вам важко зосередитися
5. Ви дратівливі
6. У Вас виникають напади прискороеного серцебиття
7. Вам важко заснути або Ви неспокійно спите
8. Вранці Ви прокидаєтеся з відчуттям втоми

Якщо на 5 і більше питань Ви відповідаєте позитивно, то це є ознакою стресу

ТЕСТ №2 САМООЦІНКА СТІЙКОСТІ ДО СТРЕСУ? (СЛАВКО ПЕНЧЕР)

Інструкція до виконання:

Дайте відповіді на питання «Рідко» - «іноді» - «часто»

1. Думаю, мене недооцінюють в колективі
2. Намагаюся працювати, навіть якщо не зовсім здоровий
3. Постійно переживаю за якість своєї роботи
4. Буваю налаштований агресивно
5. Чи не терплю критики на свою адресу
6. буваю дратівливий
7. Завжди намагаюся бути лідером
8. Мене вважають наполегливим і наполегливим

9. страждаю безсонням
10. Своїм недругам можу дати відсіч
11. Емоційно і болісно переживаю неприємності
12. Бракує часу на відпочинок
13. Бракує влади, щоб реалізувати себе
14. У мене виникають конфліктні ситуації
15. Я все роблю швидко
16. У мене не вистачає часу, щоб зайнятися улюбленою справою
17. Відчуваю страх, що не встигну зробити необхідне
18. Я дію зопалу, а потім переживаю за свої справи і вчинки

- ❖ Якщо більше 10 відповідей «рідко» - високий рівень стресостійкості,
- ❖ якщо більшість відповідей «іноді» - середній,
- ❖ якщо більшість «часто» - низький.

ТЕСТ №3 «ТЕСТ НА СТІЙКІСТЬ ДО СТРЕСІВ»

Інструкція до виконання:

1. Постарайтеся визначити, наскільки сильно ви переживаєте з приводу наступних подій. Оцініть за 10-бальною системою кожен подію, поставивши будь-яке число від «1» (зовсім не зачіпає), до «10» (дуже сильно турбує і напружує):

- 1.1 Високі ціни (на транспорт, продукти, одяг) _____
- 1.2 Раптово зіпсувалася погода, дощ, сніг _____
- 1.3 Машина, яка забризкала вас брудом _____
- 1.4 Строгий, несправедливий начальник (викладач, батько) _____
- 1.5 Уряд, депутати, адміністрація _____

2. Відзначте за 10-бальною системою, які з перерахованих нижче якостей вам притаманні (10 балів - якщо ця властивість у вас дуже виражено, 1 - якщо воно відсутнє).

- 2.1 Зайве серйозне ставлення до життя, навчання, роботи _____
- 2.2 Сором'язливість, боязкість _____
- 2.3 Страх перед майбутнім, думки про можливі неприємності і проблеми _____
- 2.4 Поганий, неспокійний сон _____
- 2.5 Песимізм, тенденція відзначати в житті в основному негативні риси _____

3. Як проявляються стреси на вашому здоров'ї (оцініть за 10-бальною системою ознаки):

- 3.1 Прискорене серцебиття, болі в серці _____

- 3.2 Утруднене дихання _____
- 3.3 Проблеми з шлунково-кишковим трактом _____
- 3.4 Напруга або тремтіння м'язів _____
- 3.5 Головні болі, підвищена стомлюваність _____

4. Наскільки для вас характерно застосування нижче наведених прийомів зняття стресу (відзначте за 10-бальною системою, де «1» - зовсім не характерно, а «10» - застосовую майже завжди).

- 4.1 Алкоголь _____
- 4.2 Сигарети _____
- 4.3 Телевізор _____
- 4.4 Смачна їжа _____
- 4.5 Агресія (виплеснути зло на іншу людину) _____

5. Наскільки для вас характерно застосування нижче наведених прийомів зняття стресу (відзначте за 10-бальною системою, де «1» - зовсім не характерно, а «10» - застосовую майже завжди)

- 5.1 Сон, відпочинок, зміна діяльності _____
- 5.2 Спілкування з друзями або коханою людиною _____
- 5.3 Фізична активність (біг, плавання, футбол, ролики, лижі і т. Д.) _____
- 5.4 Аналіз своїх дій, пошук інших варіантів _____
- 5.5 Зміна своєї поведінки в даній ситуації _____

6. Як змінився рівень Вашого постійного стресу за останні три роки? (Відзначте V).

Значно зменшився	Незначно зменшився	Не змінився	Незначно виріс	Значно збільшився
-20	-10	0	10	20

Підрахунок результатів:

Фактично, даний тест оцінює рівень стресочуткості - показник, зворотний стресостійкості. Отже, чим вище показники даного тесту, тим нижче стресочуткості людини.

- ❖ Підсумуйте результати по першим 4 шкалами. Ви отримаєте суму, яка буде варіювати від 20 до 200 балів. Це базовий показник стресочуткості. Значення цього показника в межах від 70 до 100 балів можна вважати задовільним.
- ❖ Потім підраховується показник динамічної чутливості до стресів. Для цього з базового результату віднімається сума результатів по 5 пункту (вона показує здатність чинити опір стресам з допомогою адекватної поведінки).
- ❖ Потім до отриманого результату додається показник 6-го пункту (з + або -) в

залежності від вибору випробуваного. Якщо стреси менше турбують людину за останній час, то результат буде з мінусом і підсумковий результат зменшиться, а якщо стреси наростають, то підсумковий показник стресочуткості зросте.

Середні результати за підсумками тесту:

Інтерпретація за окремими шкалами:

- ❖ Перша шкала визначає підвищену реакцію на обставини, на які ми не можемо вплинути. Середні показники - від 15 до 30 балів.
- ❖ Друга шкала показує схильність все зайве ускладнювати, що може призводити до стресів. Середні показники - від 14 до 25 балів.
- ❖ Третя шкала - схильність до психосоматичних захворювань. Середні показники - від 12 до 28 балів.
- ❖ Четверта шкала - визначає деструктивні способи подолання стресів. Середні показники - від 10 до 22 балів.
- ❖ П'ята шкала - визначає конструктивні способи подолання стресів. Середні показники - від 23 до 35 балів.

Стійкість до стресу	Норма	Підвищена чутливість до стресу
Менш 35 балів	Від 35 до 85 балів	Більше 86 балів

Практична ситуація.

1-Розгляньте ситуацію і зробіть висновки:



Одна відома фірма по виробництву взуття прийняла проект про початок експорту своєї продукції до Індії. Для вивчення ринку керівництво фірми направило двох своїх найкращих експертів в різні провінції Індії, де вони повинні були зібрати первинну інформацію про потенціал майбутнього ринку збуту.

Через кілька днів вивчення ситуації в країні один з експертів відправив керівництву по факсу свій звіт: «Панове, закривайте проект, тут ніхто не носить взуття!»

Не знаючи нічого про факсі свого колеги, інший експерт через кілька днів надіслав свій звіт: «Панове, збільште в три рази кількість передбачуваного експорту. Тут ще ніхто не носить взуття!»



2-Наскільки справедливим є вислів:

Одна і та ж ситуація для кого-то може стати непереборною перешкодою на шляху, а для кого-то чудовою нагодою.