**УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР**

**МОСКОВСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПРОФСОЮЗОВ**

**«Стрессоустойчивость как фактор успеха разрешения конфликтов в трудовых коллективах»**

*Учебное пособие для представителей*

*сторон социального партнерства,*

*профсоюзных кадров и актива*

Москва 2015 год

**ББК**

**У**

**Подготовка и дополнительное профессиональное образование работников/ Под общ. редакцией старшего научного сотрудника ЦСКТ ВШГУ РАНХиГС Рожка А.В., сост. Шальнова А.А..-М.: УИЦ МФП, 2015.- 68с.**

**Методический материал подготовлен Учебно-исследовательским центром Московской Федерации профсоюзов.**

**Методическое пособие для представителей сторон социального партнерства, профсоюзных кадров и актива.**

***Автор-составитель учебного пособия****:*

*Шальнова Алла Алексеевна* – психолог-консультант социально-психологического сектора отдела образования Учебно-исследовательского центра Московской Федерации профсоюзов.

***Рецензент:***

*Рожок Анатолий Васильевич -* кандидат психологических наук, старший научный сотрудник ЦСКТ ВШГУ РАНХиГС.

***Ответственный за выпуск:***

*Богдашин Владимир Иванович* *-* генеральный директор Учебно-исследовательского центра Московской Федерации профсоюзов.

© Учебно-исследовательский центр

Московской Федерации профсоюзов, 2015

**Содержание.**

1. Введение. Стресс как понятие……………………………………….…..4-8
2. Виды стресса………………………………………………………….....8-10
3. Модель протекания стрессовой реакции на конфликтные ситуации10-11
4. Социальная напряженность в трудовых коллективах…………..…..11-32
   1. Понятие социальной напряженности……………………….13-15
   2. Причины стресса на работе………………………………….15-20
   3. Психологические особенности профессиональных кризисов………………………………………………………20-23
   4. Профессиональное и эмоциональное выгорание…....……..23-32
5. Стрессоутойчивость в профсоюзной деятельности…………………32-33
6. Мировая практика борьбы со стрессом в трудовых коллективах ….33-37
7. Стратегии поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях…….37-48
   1. Типы стратегий поведения в стрессовых ситуациях……….37-38
   2. Трансформация негативных установок……………………..39-40
   3. Виды и особенности психологических защит………………40-44
8. Способы разрешения конфликтов в трудовых коллективах……...…44-48
9. Индивидуальный подход к стрессоустойчивости…………………...48-51
   1. Возможные реакции на стресс………………………………51-52
   2. Особенности возрастных кризисов………………………….52-55
   3. Особенности темперамента и реакции на стресс………..…55-58
   4. Психосоматические расстройства………………………..…59-62
   5. Инвентаризация стрессов…………………………………....62-64
10. Методы самовосстановления………………………………………....64-65
11. Заключение……………………………..………………………...……….66
12. Литература……………………………………………………………67-68

**Введение. Стресс как понятие.**

Термин «стресс» в физиологию и психологию ввел Уолтер Кэннон в своих классических работах по универсальной реакции на раздражитель - «бороться или бежать» (англ. fight-or-flight response) [2; 8].

Впервые физиологический стресс описан Гансом Селье как общий адаптационный синдром. В 1936 году им была опубликована первая работа по общему адаптационному синдрому, однако длительное время Селье избегал употребления термина «стресс», поскольку тот использовался во многом для обозначения «нервно-психического» напряжения. Только в 1946 году началось систематическе использование термина «стресс» для общего адаптационного напряжения.

«Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование. 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» [17].

Многолетние исследования Г. Селье, его сотрудников и последователей во всем мире подтверждают, что стресс является неспецифической основой многих заболеваний. Стрессовая реакция организма влечет за собой некоторые ситуативные изменения в работе внутренних органов, головного мозга.

При стрессе, наряду с элементами адаптации к сильным раздражителям, имеются элементы напряжения и даже повреждения. Именно универсальность сопровождающей стресс «триады изменений» — уменьшение тимуса, увеличение коры надпочечников и появление кровоизлияний и даже язв в слизистой желудочно-кишечного тракта — позволила Г. Селье высказать гипотезу об общем адаптационном синдроме (ОАС), получившим впоследствии название «стресс». Работа была опубликована в 1936 году в журнале «Nature».

Рассматривая стресс как адаптационный синдром, необходимо обозначить три стадии его развития, которые Селье выделил для возможности распределения:

* реакция тревоги (мобилизация адаптационных возможностей — возможности эти ограничены).

На данной стадии столкновения с фактором, который мы определяем для себя как стрессовый (реакция тревоги), активизируются защитные механизмы, происходит выделение катехоламинов и кортикостероидов, которые на физиологическом уровне подготавливают организм к действию [17]. Селье доказал, что самый главный гормон стресса у человека — кортизол — стимулирует жизненно важные процессы при адаптации к стрессу.

Небольшое снижение активности, фиксируемое в начале данной фазы, показывает, что сопротивление на короткое время действительно уменьшается, пока организм собирает свои силы. Но как только надпочечники начинают выделять кортизол, уровень сопротивления повышается, увеличивая работоспособность и сопротивляемость организма. Характерной эмоциональной особенностью этой фазы является переживание беспокойства и тревоги.

* стадия сопротивляемости

На второй стадии — сопротивления или адаптации — организм использует адаптационные механизмы, благодаря которым выходит на новый уровень работоспособности. Однако этот уровень обеспечивается расходованием большего, чем обычно, количества жизненной энергии. Признаки реакции тревоги в организме практически исчезают. Эта стадия сопровождается высоким психоэмоциональным напряжением.

* стадия истощения

На третьей стадии происходит истощение организма в случае, если воздействие стрессора слишком долгое, слишком частое или слишком интенсивное. Общая сопротивляемость организма резко падает. В результате могут наступить выгорание, болезнь или смерть, если стрессовый фактор не перестанет действовать или если организму не будут оказаны необходимые помощь и поддержка.

Изначально Селье рассматривал стресс исключительно как разрушительное, негативное явление, но позже Селье пишет:

«С точки зрения стрессовой реакции не имеет значения, приятна или неприятна ситуация, с которой мы столкнулись. Имеет значение лишь интенсивность потребности в перестройке или в адаптации» [16].

Позже Селье ввёл дополнительно понятие «положительный стресс» (эустресс), а «отрицательный стресс» обозначил как дистресс.

Современные ученые, изучая психологию стресса, оказались перед сложной проблемой структурирования многочисленных психологических и личностных особенностей реагирования на стресс. С начала 1950-х годов появились альтернативные теории, направленные на изучение внешних условий, которые могут вызвать стресс (Р. Гринкер, С. Купер, М. Смит и др.). Структурный, или количественный, подход (С. Стэл, С. Грим, С. Доналд, М. А. Страус и др.) всю сложность процессов, происходящих при столкновении человека со стрессом, объясняет, как причинно-следственную связь, основанную на статистически значимых результатах.

Представители трансактного направления (П. Дж. Дев, Т. Кокс, Дж. Р. Харрис, Т. Бир и др.) вслед за Р. С. Лазарусом считают, что стресс присущ не человеку и не внешней среде, а их взаимосвязи друг с другом. Данный подход отличается от других тем, что столкновение со стрессом рассматривается как динамичный процесс, включенный в динамичную среду [22].

При этом, среди неспециалистов появилась тенденция отождествлять стресс (и особенно психологический стресс) просто с нервным напряжением (отчасти в этом повинен сам термин, означающий «напряжение» в переводе с английского). Однако, стресс — это не просто душевное волнение или нервное напряжение. В первую очередь, стресс — это универсальная физиологическая реакция на достаточно сильные воздействия, имеющая описанные симптомы и фазы (от активации физиологического аппарата до истощения).

**Инвентаризация стрессов.**

С целью определения стратегии поведения, совладания со стрессовой ситуацией, можно предложить следующую схему рассмотрения актуального состояния [10; 15; 16].

1. Составить перечень причин, вызывающих стресс.

Причины должны быть предельно конкретны.

2. Проранжировать причины от вызывающих наибольшее напряжение до вызывающих наименьшее напряжение.

3. Отнести стрессоры к одной из групп:

• Немедленное действие – с ними можно сделать что-то прямо сейчас

• Будущее действие

• Игнорирование или адаптация – эти стрессоры не ясно как, или невозможно устранить

4. Выявить объективные и субъективные составляющие стрессора

5. Написать причины, делающие вас уязвимыми для стресса (автоматические мысли, реакции)

6. Подумать о том, что из имеющихся ресурсов может помочь

7. Подумать о группе поддержки

8. Подумать о том, какие навыки необходимо развить

9. Начать действовать!

Для оптимизации процесса стрессоустойчивости крайне необходимо проводить ресурсную работу – обращать внимание на те факторы, которые способствуют снижению актуального напряжения.

Внутренние ресурсы: личностные: мотивация преодоления стресса, уверенность в себе, позитивное и рациональное мышление, эмоционально-волевые качества, знания, жизненный опыт преодоления подобных ситуаций, способность обратиться за помощью и принять её, умение формировать сеть поддержки, умение управлять временем. Поведенческие: стратегии поведения, наличие времени для отдыха, сон, питание. Физические - состояние здоровья, забота об укреплении и сохранении здоровья.

Внешние ресурсы: социальная поддержка (эмоциональная, информационная, материальная) и материальные ресурсы.

Совокупность использования внешних и внутренних ресурсов человека является залогом успешного преодоления стрессовых ситуаций любого вида.

**Литература**

1. http://constructorus.ru/zdorovie/professionalnoe-vygoranie.html
2. http://psyfactor.org/koncept.htm
3. Абабков В.А., Перре М. Адаптация к стрессу.- СПб., 2004.
4. Андреева Г.М.Актуальные проблемы социальной психологии.М., 1988.
5. Андреева Г.М. Психология социального познания. М., 1997.
6. Бодалев А. А. Личность и общение – М: Прогресс, 2000.
7. Большаков А.С., Михайлов В.И. Современный менеджмент: теория и практика. Санкт-Петербург: Питер, 2012.
8. Википедия <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81>
9. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика.- СПб., 2005.
10. Каменюкин А., Ковпак Д. Антистресс – тренинг.- СПб., 2004.
11. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса: психологическая антропология стресса. – М., 2013.
12. Кондратьев М. Ю., Кондратьев Ю. М. Психология отношений межличностной значимости. — М.: ПЕР СЭ, 2006.
13. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты. — М.: Экономика, 2000.
14. Митева И.Ю. Курс управления стрессом.- М., 2005.
15. Романова Е.С., Гребенников Л.Р. Механизмы психологической защиты. Мытищи 1990.
16. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. — М., 1992.
17. Селье Г. На уровне целого организма. — М: Наука, 1972.
18. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. — М.: Медгиз, 1960. Селье Г. Профилактика некрозов сердца химическими средствами. — М: Медгиз, 1961.
19. Селье Г. Стресс без дистресса. — М: Прогресс, 1979.
20. Хухлаева О.В. Кризисы взрослой жизни. М.: Генезис, 2009.
21. Щербатых Ю. В. Психология стресса — М.: Эксмо, 2008.
22. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. — СПб.: Питер, 2007.