



## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы изучения стресса.....	6
1.1 Стресс как психофизиологический феномен и его особенности.....	6
1.2 Виды стресса: эутресс и дистресс .....	10
1.3 Причины возникновения стресса на рабочем месте и его признаки.....	14
2 Основные направления деятельности одной из организаций гостиничного бизнеса и ее организационная структура.....	19
2.1 Характеристика деятельности организации и ее организационной структуры.....	19
2.2 Анализ наличия стрессов у сотрудников организации.....	20
3 Рекомендации по управлению стрессами сотрудников и руководителей в организации.....	22
Заключение.....	27
Список использованных источников.....	29
Приложение.....	32

## ВВЕДЕНИЕ

По мере перехода общества от ручного труда к автоматизированному возрастает роль человека как субъекта труда и управления. Человек несет большую ответственность за процесс эффективной работы всей технической системы и допущенные ошибки могут привести к тяжелым последствиям. Вследствие этого человек подвергается различным стрессовым ситуациям в процессе трудовой деятельности.

Проблема воздействия на человека критических ситуаций издавна привлекала к себе внимание. За последние 30-40 лет особо возрос интерес к феномену стресса, к деятельности и адаптации в стрессовых условиях. Стресс повинен в возникновении как психических заболеваний, так и ряда заболеваний внутренних органов. Стресс может спровоцировать любую болезнь. По данным Всемирной организации здравоохранения 45 % всей заболеваний связано со стрессом. А ряд отечественных медиков не без основания считают, что до 50 % посетителей поликлиник - практически здоровые люди, нуждающиеся лишь в помощи психолога.

Зачастую причины, вызывающие стресс, лежат в профессиональной деятельности человека. Причем не всегда они вызваны взаимодействием с другими людьми (например, конфликт с сотрудниками или клиентами, выговор начальства), но и внутренними причинами, находящимися, внутри самого человека. Тут может сказаться, как чрезмерная перегруженность, накопившаяся усталость, постоянный дефицит времени, так и страх не справиться с поставленной задачей или ошибиться в процессе ее выполнения, высокая ответственность за принимаемые решения, опасения быть обойденным кем-то из сослуживцев, когда речь идет о повышении, потерять работу и другие, очень многоликие проблемы.

Но стресс может быть полезным. Он в считанные секунды позволяет мобилизовать скрытые резервы организма на борьбу с препятствиями,

жизненными трудностями, опасностями.

В основе изучения стрессов лежит концепция Г.Селье. Предпосылкой возникновения и широкого распространения учения о стрессе можно считать возросшую актуальность проблемы защиты человека от воздействия неблагоприятных факторов внешней среды, в том числе такого явления как стресс. Степень изученности проблемы подкрепляется трудами Г. Селье, И. Духмена, У. Кеннона.

Актуальность данной темы состоит в том, что стресс является одним из важных факторов влияния на процесс трудовой деятельности сотрудника любого предприятия, поэтому изучение руководителями этих факторов поможет не только прогнозировать и контролировать развитие стрессовых ситуаций, но и предотвращать их, достичь необходимых результатов организации.

Объектом исследования является поведение сотрудников организации.

Предмет исследования – влияние стрессов на трудовую деятельность сотрудников гостиничного бизнеса.

База исследования – ИП Павленко Виктория Викторовна: отель «Absolute».

Целью курсовой работы является изучение стресса и его влияния на сотрудников организации гостиничного бизнеса в процессе выполнения ими трудовых обязанностей.

Задачами курсовой работы являются:

- 1) изучить теоретические основы стресса как психофизиологического феномена;
- 2) выявить основные причины появления профессионального стресса и его влияние на эффективность трудовой деятельности сотрудников организации;
- 3) дать характеристику деятельности и организационной структуры одной из организаций гостиничного бизнеса;
- 4) провести анализ наличия стрессов у сотрудников организации;

5) разработать рекомендации по управлению стрессами в организации.

При выполнении курсовой работы использовались следующие методы: анализ научных источников по теме исследования, сравнение и классификация теоретических знаний; анализ документов организации; опрос, наблюдение, тестирование с применением методики Ю. В. Щербатых «Причины стресса в вашей работе».

Теоретическую основу исследования составили труды Г.Селье, Е.А. Буртовой, Н.Е. Водопьяновой, М.А. Одинцовой, Н.Л. Захаровой, В.П. Ратникова, Е.И. Рогова и др.

Практическая значимость результатов исследования состоит в том, что разработанные рекомендации по борьбе со стрессовыми ситуациями и внедренные в деятельность ИП Павленко Виктория Викторовна: отель «Absolute» могут быть использованы для поддержания существующего уровня профессионализма сотрудников и повышения эффективности деятельности других предприятий гостиничного бизнеса.

Структура курсовой работы включает введение, три раздела, заключение, список использованных источников, приложение.

# **1 Теоретические основы изучения стресса**

## **1.1 Стресс как психофизиологический феномен и его особенности**

В современных словарях понятие «стресс» трактуется как состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий (стрессоров); неспецифическая (общая) защитная физиологическая реакция организма.

В психологическом словаре стресс описывается как «состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных условиях как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах...»

Слово «стресс» в переводе с английского означает «напряжение». В научный оборот этот термин введен в 1936 г. выдающимся канадским физиологом Гансом Селье (1907–1982), разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессогенов).

По классическому определению Г. Селье, стресс – 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.

В теории Г. Селье стресс рассматривается с позиции физиологической реакции на химические, физические и органические факторы. Согласно Г. Селье все биологические организмы стремятся к поддержанию состояния внутреннего равновесия функционирования. Реакция организма на внешний раздражитель выполняет одновременно защитную и приспособительную функции, результирующие показатели которых зависят от уровня

устойчивости организма к воздействию различных факторов, силы и длительности влияния раздражающего стимула.

В состоянии стресса нарушаются сложные интеллектуальные действия, простые же процессы обладают относительно большей устойчивостью. Отрицательное воздействие стресса выражается в ухудшении внимания и мышления, в сужении восприятия, в снижении уровня оперативной памяти, в скованности и хаотичности движений. Положительные эффекты стресса выражаются в ускорении психических процессов, улучшении оперативной памяти, гибкости мышления. Благодаря функционированию неспецифических психических и активационных процессов, выполняющих компенсирующую функцию, сохраняется процесс продуцирования полезной информации при воздействии экстремальных факторов.

Таким образом, можно выделить следующие характеристики стресса:

- 1) стресс является комплексом неблагоприятных психических состояний, которые человек стремится устранить;
- 2) стресс выражен в психологических, поведенческих, физиологических реакциях, возникающих в ответ на сильные раздражители;
- 3) существует связь стресса с психологической структурой личности, интеллектуальной деятельностью индивидуальными особенностями восприятия человеком ситуации и регуляции поведения в ней;
- 4) стрессовое состояние динамично, то есть изменяется во времени, возможны переходы в эустресс и дистресс;
- 5) стрессовые состояния могут быть осознаваемыми и неосознанными.

Важно также подчеркнуть, что именно не является стрессом:

Стресс – это не просто беспокойство. Беспокойство охватывает эмоциональную и психологическую сферы человека, в то время как стресс касается также и физиологической сферы.

Стресс – это не просто нервное напряжение. Подобно беспокойству, нервное напряжение может быть вызвано стрессом, однако эти понятия неравнозначны. Некоторые люди бессознательно проявляют стрессовое

состояние, в то время как другие держат его в себе и не проявляют даже в виде нервного напряжения.

Стресс – это не обязательно нечто вредное, чего следует избегать. Позитивный стресс не является вредным или плохим, и в отдельных случаях людям следует стремиться к нему, а не избегать. Главное заключается в том, как человек реагирует на стресс. Стресс неизбежен, однако его отрицательного воздействия можно избежать или эффективно контролировать.

Как показывают исследования, один и тот же раздражитель воздействует на разных людей неодинаково. В то время как для одних он превращается в стрессор и порождает стрессовую реакцию, другие его просто не замечают. Это обусловлено индивидуальными личностными различиями. В итоге все определяет система ценностей личности, проявляющаяся в соответствующих чертах и свойствах.

Поскольку именно отношение человека к ситуации определяет, станет раздражитель причиной стресса или нет, следует более внимательно ознакомиться с различными личностными характеристиками определенных типов людей, которые реагируют на стрессовую ситуацию по-разному, в зависимости от своих внутренних убеждений. Относительно недавно специалисты, занимающиеся этой проблемой, выделили шесть таких типов:

– Жизнерадостный. К этому типу относятся энергичные и сильные люди, живущие активной жизнью. Они любят общаться, импульсивны и доброжелательны. Это могут быть политики, деятели искусства, актеры, коммивояжеры, артисты эстрады, модельеры и писатели. Жизнерадостные люди прекрасно уживаются с окружающими, стараясь не идти на конфликт, однако способны ответить ударом на удар. Стрессом для них часто становится не какая-либо жизненная ситуация, а бездействие, вызывающее скуку.

– Флегматичный. К этому типу относятся спокойные, мечтательные люди. Они малоактивны, предпочитают проводить время в пассивном



созерцании какого-либо ни к чему не обязывающего образа. Спровоцировать стрессовую ситуацию могут посторонние люди, навязывающие флегматику какие-то непривычные нормы поведения, или подталкивающие к неприятным действиям. Любое нарушение привычного образа жизни может привести к стрессу и в конечном итоге депрессии.

– Агрессивный. К данному типу личности относят людей, испытывающих сильную потребность в личном росте и успехе всего задуманного. К ним относятся социальные работники, менеджеры, директора небольших предприятий, спортсмены, артисты и тд. Стресс у таких личностей может быть вызван слишком напряженной работой и неумением правильно распоряжаться своими силами, конфликтами в семье и личными комплексами. Как правило, у попадающих в стрессовую ситуацию людей нарушается сон, появляются проблемы с пищеварением, сердцем и кровяным давлением.

– Педантичный. Выше всего они ставят стабильность и обязательства, доверяют только признанным авторитетам, очень законопослушны, строго придерживаются этикета и традиций. Педантичные люди очень уязвимы для стресса, а вызвать его могут очень многие факторы, например резкая смена окружения или же другие люди. Любое нарушение привычного распорядка дня или планов может привести к стрессу, который педантичный человек переносит очень тяжело.

– Пассивный. К этому типу относятся мягкие, покладистые люди, которые не в состоянии проявить характер, отстаивая свои права. Они всеми способами избегают конфликтов, даже во вред себе, угождают более волевым людям и испытывают внутреннее неудобство от общения с другим человеком. Страх перед возможной конфронтацией и мысль о том, что нужно принимать какое-то решение, а затем и осуществлять его, могут привести личность пассивного типа в состояние стресса, затем депрессии, далее возможна истерия, завершающаяся вспышкой суицидальных устремлений.

– Легковозбудимый. Люди этого типа слабо сопротивляются стрессам. Возбудимость нервной системы приводит к тому, что даже принятие ванны может превратиться для легковозбудимого человека в нешуточное испытание. Особенно если оно сопровождается какими-либо не самыми приятными мыслями. Низкая самооценка, мнительность и обилие различных комплексов служат для легковозбудимых людей постоянными источниками раздражения. Его могут усугубить кардинальные изменения в жизненном укладе или какая-либо сложная работа, за которую приходится нести ответственность.

## **1.2 Виды стресса: эустресс и дистресс**

Стресс может оказывать и положительное, мобилизующее (эустресс), и отрицательное влияние на личность и деятельность (дистресс) вплоть до полного разрушения и дезорганизации.

Под эустрессом (положительный стресс) чаще всего понимается состояние утраты равновесия, переживаемое человеком в соответствии с имеющимися в его распоряжении ресурсами в ответ на выдвигаемые требования. Эустресс способствует конструктивному преодолению и обретению полезного опыта для совладания со схожими ситуациями. Эустресс всегда кратковременный, и реакция организма на него всегда положительная. По мнению медиков, эустресс редко несет угрозу для человеческого здоровья. В большинстве случаев он способствует активной работе внутренних органов и систем. Адреналин, выбрасываемый в кровь, делает человека более внимательным и сильным.

Дистресс является психическим состоянием, нарушающим равновесие между ресурсами человека и требованиями ситуации. Большинство специалистов рассматривают дистресс как болезнь адаптации личности (Б. Б. Величковский, Е. А. Загряжская, М. А. Падун и другие). Это совокупность переживаемых человеком негативных эмоций (депрессия,

тревога, страхи, агрессия и др.), при высоком уровне которых могут возникать различного рода эмоциональные расстройства.

Существует несколько разновидностей дистресса, имеющих различия по особенностям влияния стрессоров на человека. Психологи выделяют такие разновидности дистресса:

1. Физиологический. Характеризуется угрозой извне. Проявление реакции зависит от окружающих факторов и определенных ситуаций. Причинами могут быть: голод, воздействие высоких или низких температур, полученная травма и т.д.

2. Психологический (эмоциональный). Затрагивает функциональные особенности психики. Причинами его становятся факторы, которые не имеют связи с реальностью (фантазии, иллюзии и т. д.).

3. Кратковременный. Естественная реакция на неожиданные события, вызванная инстинктом самосохранения.

4. Нервный. Развивается на фоне тревожных неврозов.

5. Хронический. Характеризуется постоянным негативным воздействием.

В динамике стрессового реагирования Г. Селье выделяет три фазы:

– реакцию тревоги, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;

– фазу сопротивления, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;

– фазу истощения, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

При этом стрессовое состояние опасно не само по себе, а тем, что способно провоцировать целый букет органических нарушений в виде сердечно-сосудистых, аллергических, иммунных и прочих заболеваний. Не говоря уже о том, что резко падает работоспособность человека, его жизненная и творческая активность.

Бохан Т. Г. впервые обозначает стресс термином «сверхадаптивный синдром» и описывает его как системный амбивалентный по своей природе феномен, предлагая для анализа две модели:

1) модель эустресса, переживаемого как самодиагностика системы, которая обнаруживает новые параметры развития и обладает готовностью выхода к ним;

2) модель дистресса, выступающая в качестве начинающейся деструкции системы, неспособной удержать свою целостность под воздействием факторов, блокирующих возможность саморазвития и самореализации.

В зависимости от вида стрессора и характера его влияния выделяются физиологический стресс и психологический стресс.

Физиологический стресс – это непосредственная реакция организма на воздействие определенного стимула, как правило, физико-химической природы. В этом случае состояния выражены изменениями в функционировании физиологических систем и ощущениями дискомфорта физиологического характера (головные боли; раздражительность; рассеянность и усталость; слабость иммунной системы и т.п.).

Психологический стресс характеризуется включением сложной иерархии психических процессов. Наиболее типичными проявлениями такого стресса являются изменения в протекании различных психических процессов, в эмоциональных реакциях, изменениях мотивационной структуры деятельности, нарушения двигательного и речевого поведения.

Комплекс психических состояний при стрессе включает в себя следующие группы:

1) психические состояния, связанные с процессом восприятия и когнитивной переработкой информации стресс-фактора (тревога, отчаяние, раздражение, разочарование, страх и др.);

2) переживания психологической адаптации (тревога, напряженность, интерес и др.);

3) психические состояния, возникающие при мобилизации ресурсов организма (установка, бодрствование, мотивационные состояния и др.);

4) эмоциональные состояния процесса психологической дезадаптации (утомление, депривация и др.).

«Стресс–вкус 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.

Таким образом, эустресс – 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 и 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 перехода стресса в дистресс. Сам же по себе стресс – это вполне нормальная реакция.

### **1.3 Причины возникновения стресса на рабочем месте и его признаки**

Значительная часть факторов, провоцирующих стресс связана с выполнением профессиональных обязанностей. Авторы учебника по основам менеджмента выделяют организационные факторы, способные вызвать стресс: перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка; конфликт ролей (возникает, если работнику предъявляют противоречивые требования); неопределенность ролей; неинтересная работа; плохие физические условия; неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью; плохие каналы обмена информацией в организации и др.

Личностные факторы, вызывающие стрессовые состояния, формируются под воздействием состояния здоровья, семейных проблем, эмоциональной неустойчивости, заниженной или завышенной самооценки.

Другую группу стрессогенных факторов можно было бы назвать организационно-личностными, поскольку они выражают субъективно-тревожное отношение человека к своей профессиональной деятельности. Немецкие психологи В. Зигерт и Л.Ланг выделяют несколько типичных «страхов» работников: страх не справиться с работой; страх допустить ошибку; страх быть обойденным другими; страх потерять работу; страх потерять собственное Я.

Стрессогенами также являются неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, неразрешенные конфликты, отсутствие социальной поддержки и т.д.

К этому «букету» стрессоров организационно-производственного характера могут добавляться и проблемы личной жизни человека, доставляющие немало оснований для неблагоприятных эмоций: неблагополучие в семье, проблемы со здоровьем, «кризис среднего возраста и прочие подобные раздражители обычно остро переживаются человеком и наносят существенный урон его стрессоустойчивости.

По источнику факторы стресса делятся на:

1) внешние (находятся за пределами организации: международные события, экономическая и политическая нестабильность, социальные проблемы, напряженность в обществе и пр.);

2) внутренние (связаны с организацией и самим работником: несовершенные организационная структура и стиль управления, специфическое восприятие, различия в опыте и пр.).

В результате действия перечисленных причин возможны следующие последствия стресса: субъективные, поведенческие, физиологические.

Субъективные последствия предполагают возникновение у человека чувства беспокойства, тревоги, повышенную утомляемость.

При проявлениях стресса у индивида усиливаются негативные поведенческие последствия в организации в виде прогулов, неудовлетворенности работой, распространении слухов, сплетен.

Физиологические последствия проявляются как повышение артериального давления, сердечно-сосудистые заболевания, нарушение сна, апатия.

Признаки стресса проявляются в зависимости от стадий переживания стрессовой ситуации. На стадии витальных реакций (от 5 до 15 минут) происходит некоторое сужение сознания, проявляющееся в отсутствие альтернативных форм поведения, мышления, осознания ситуации и собственного поведения, возникает редукция моральных норм, появляются нарушения восприятия времени, силы раздражителей, наступает состояние оцепенения.

На стадии острого психоэмоционального шока (от 3 до 5 часов) происходит общее психическое напряжение, мобилизация психофизиологических ресурсов, обострение восприятия и увеличение скорости мыслительных процессов, проявление безрассудной смелости, рискованное поведение, снижение критической оценки ситуации. В этот период доминирует чувство отчаяния, сопровождающееся головокружением,

головной болью, учащенным сердцебиением, сухостью во рту, жаждой и затрудненным дыханием. Возможны панические реакции и заражение ими окружающих.

На стадии психофизиологической демобилизации (до трех суток) наиболее характерным является ухудшение психоэмоционального состояния и самочувствия в целом, преобладание чувства растерянности, отдельные панические реакции иррациональной направленности, понижение морально-нормативного поведения, отказ от какой-либо деятельности, отсутствие мотивации к деятельности. Одновременно наблюдаются выраженные депрессивные тенденции, нарушения функции внимания, памяти. Признаки физиологического характера: тошнота, тяжесть в голове, отсутствие аппетита, резкая слабость и др.

Стадия разрешения (от 3 до 12 суток) характеризуется в некоторой степени стабилизацией настроения и самочувствия. Однако сохраняется пониженный эмоциональный фон, ограничение контактов с окружающими, гипопимия (маскообразность лица), снижение интонационной окраски речи, замедленность движений, нарушения сна и аппетита, а также различные психосоматические реакции.

К концу этого периода у большинства людей появляется желание выговориться. На фоне субъективных признаков некоторого улучшения состояния объективно отмечается снижение психофизиологических ресурсов, прогрессивно нарастает переутомление, существенно снижаются показатели физической и умственной работоспособности.

Стадия восстановления (с конца второй недели после воздействия стрессора) характеризуется активизацией межличностного общения, нормализацией эмоциональной окраски речи и мимических реакций.

В настоящее время в рамках психологии профессионального стресса широко разрабатывается проблема профессионального выгорания, или синдром психического выгорания.



Профессиональное (психическое, эмоциональное) выгорание – долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности.

Американские психологи К. Маслач и С. Джексон указывали на то, что возможность проявлений синдрома психического выгорания ограничивается представителями коммуникативных профессий, а сам синдром имеет три составляющих:

1) эмоциональное истощение – основная составляющая профессионального выгорания: переживание сниженного эмоционального фона, равнодушие или эмоциональное перенасыщение;

2) деперсонализация – деформация отношений с другими людьми: в одних случаях через повышение зависимости от других; в иных случаях – повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, клиентам, подчиненным, коллегам и др.);

3) редуцирование личных достижений – либо тенденция к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизм относительно служебных достоинств и возможностей, либо редуцирование собственного достоинства, ограничение своих возможностей, обязанностей по отношению к другим, снятие с себя ответственности и перекладывание ее на других.

В психологии выделяют профессиональные группы риска возникновения профессионального выгорания.

1. Профессии, предполагающие интенсивное вынужденное общение (врачи, медицинский персонал, учителя, психологи, представители профессий, связанных с сервисом, руководители).

2. Профессии, связанные с уголовно-исполнительной системой (следователи, сотрудники правоохранительных органов, тюремный персонал).

3. Государственные служащие (налоговые инспектора, сотрудники госучреждений и т.п.).

## **2 Основные направления деятельности одной из организаций гостиничного бизнеса и ее организационная структура**

### **2.1 Характеристика деятельности организации и ее организационной структуры**

Объектом исследования является ИП Павленко Виктория Викторовна: отель «Absolute», находящийся по адресу: город-курорт Анапа, поселок Витязево, улица Черноморская, дом 171А.

Данная организация является одной из организаций гостиничного сервиса. Отель занимается временным расселением отдыхающих в летний период времени, а также предоставляет услуги отдыха и проведения досуга на курортном побережье.

Показатели, характеризующие организационную структуру персонала показаны ниже в таблицах 1,2.

Таблица 1 - Показатели, характеризующие персонал по выполняемым функциям

Показатель	Количество
1. Руководитель организации	2
2. Старший администратор	1
3. Администратор	4
4. Главный бухгалтер	1
5. Заведующая производством, шеф-повар	1
6. Помощник повара	1
7. Администратор столовой, официант	1
8. Повар-кондитер	1
9. Посудомойщица	2
10. Коммендант	1
11. Горничная	7
12. Бармен	2
13. Заведующий хозяйством	2
14. Водитель	1
Всего:	27

Как видно из таблицы 1, в штатном расписании организации 14 должностей, занятых 27 сотрудниками. Высшая должность – руководитель организации.

Таблица 2 – Половозрастные показатели, характеризующие персонал

Возраст	Пол	
	Мужской	Женский
От 18 до 30 лет	3	9
От 30 до 35 лет	1	7
От 35 до 45 лет	1	2
От 45 до 60 лет	1	1
От 60 и выше	1	1
Всего:	7 человек	20 человек

Из таблицы 2 следует, что мужчин в организации меньше, чем женщин. Причем из 7 мужчин двое из них – руководители организации. Также мы можем наблюдать, что молодых сотрудников от 18 до 30 лет больше, чем их коллег возрастом более 30 лет.

Таблица 3 – Показатели, характеризующие персонал по образованию и стажу работы

№	Занимаемая должность	Количество	Образование	Стаж
1	Руководитель организации	2	Высшее, СПО	Около 10-25 лет
2	Старший администратор	1	Среднее	–
3	Администратор	4	Незаконченное высшее, СПО	Около 2 лет
4	Главный бухгалтер	1	Высшее	Более 20 лет
5	Заведующая производством, шеф-повар	1	СПО	Около 15 лет

6	Помощник повара	1	СПО	2-3 года
7	Администратор столовой, официант	1	СПО	–
8	Повар-кондитер	1	СПО	3 года
9	Посудомойщица	2	Среднее	Около 5 лет
10	Коммендант	1	СПО	Около 5 лет
11	Горничная	7	СПО, среднее	Не более 10 лет
12	Бармен	2	Незаконченное высшее, СПО	–
13	Заведующий хозяйством	2	СПО	2 года
14	Водитель	1	СПО	–

Исходя из данных таблицы следует, что большинство сотрудников имеют среднее профессиональное образование и средний стаж 5-10 лет.

## **2.2 Анализ наличия стрессов у сотрудников организации**

При проведении анализа стрессов у сотрудников исследуемой организации использовалась методика Щербатых Юрия Викторовича «Причины стресса в вашей работе» (см. приложение).

В данном исследовании участвовали 8 сотрудников, из них: администраторы, главный бухгалтер, горничные, посудомойщица, бармен.

Результаты исследования показали, что у большинства (у 6 сотрудников из 8) суммарный балл составил от 30 баллов до 48 баллов. На основе этого можно сделать вывод, что стресс у сотрудников присутствовал, но в небольшом количестве и у них еще есть резервы для выполнения своих трудовых обязанностей. Наглядно результаты исследования показаны на диаграмме, приведенной ниже.

### Результаты исследования по методике Щербатых Ю.В.

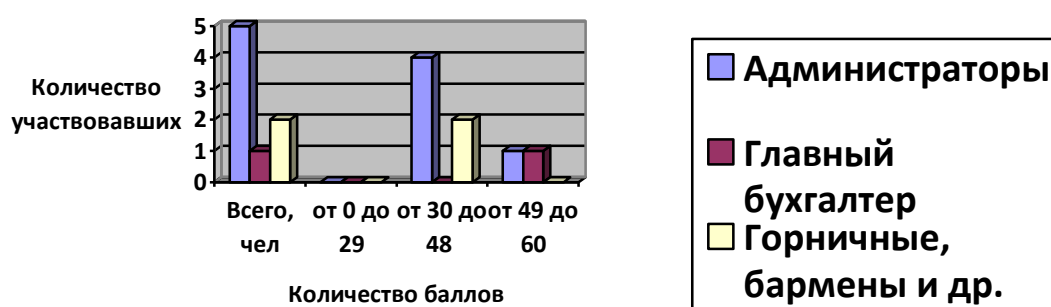


Рисунок 1 - Результаты диагностики стрессового состояния у сотрудников с помощью методики Щербатых Ю.В. «Причины стресса в Вашей работе».

Также, у 2 сотрудников из 8, среди которых был администратор и главный бухгалтер, суммарный балл оказался от 49 баллов до 60 баллов. Это может означать только то, что они находятся под действием умеренного количества факторов стресса. В процессе выполнения мною трудовых обязанностей вместе с данными сотрудниками я наблюдала за их поведением и нагрузкой. По моему мнению, администратор был подвержен стрессу чаще всего в связи с его личностными характеристиками, а именно: вспыльчивостью; чрезмерной ранимостью; неадекватной реакцией на критику со стороны руководства; не признавал ошибок других коллег и часто возмущался по поводу того, что коллеги не качественно выполняют свои должностные обязанности. Коллеги не хотели с ним работать в такой атмосфере.

Что касается главного бухгалтера, он четко выполнял все свои обязанности, но в связи с нестабильной обстановкой в организации в сфере кадрового обеспечения ему приходилось выполнять первым делом обязанности администратора, а после уже свои, и поэтому не вовремя покидал свое рабочее место.

Таким образом, благодаря методике Щербатых Ю.В. и моим наблюдениям в процессе трудовой деятельности, можно подвести некоторые итоги:

- 1) у большинства сотрудников как такового стресса не было, а если и

был, то связан, скорее всего, с семейными и бытовыми проблемами;

2) в результате сопоставления моих наблюдений и выбранной методики выяснилось, что сотрудники, имеющие больше обязанностей (администратор и главный бухгалтер), чем у остальных сотрудников (горничные, бармен и др.), более всего подвержены стрессу.

Что касается руководителей, они не участвовали в прохождении тестирования, но по моим наблюдениям также были подвержены стрессу из-за финансовых проблем, неполадок с документацией в связи с недавним открытием организации и других спорных вопросов.

Следовательно, руководителям организации нужно разработать и применить методики по управлению и борьбе со стрессовыми ситуациями, либо назначить нового сотрудника на должность психолога, который будет помогать коллегам справляться с ними.

### **3 Рекомендации по управлению стрессами сотрудников и руководителей в организации**

Согласно цели нашего исследования были изучены последствия стрессов или реагирования в стрессовой ситуации сотрудников организации (что описано в п. 2.2). В ходе проведения исследования были использованы такие методы как наблюдение и тестирование. Исходя из полученных результатов, можно сформулировать комплекс способов и средств профилактики стресса в организации:

1. Информирование работников предприятия. Руководство предприятия обязано ввести систему информирования сотрудников о том, что такое профессиональный стресс и каковы его признаки. Удобнее всего печатать информацию о стрессе и методах его профилактики в корпоративной газете или вывешивать на информационном стенде, чтобы каждый работник мог с ней ознакомиться. В идеале, если на предприятии

имеется психолог, к которому работники могут обращаться со своими проблемами.

2. Проведение тренингов для работников предприятия. На этих тренингах персонал обучают умению избегать стрессовых ситуаций, нахождению оптимальных решений в трудных ситуациях, приемам управления стрессом.

3. Проведение тренингов для руководства предприятия. Руководителей тоже обучают поиску наиболее успешных стратегий управления, умению брать на себя ответственность и принимать эффективные решения. Подобные тренинги обычно проводят приглашенные специалисты.

4. Корректировка микроклимата в рабочем коллективе. Часто профессиональный стресс вызывается неблагоприятным микроклиматом в коллективе. В этом случае довольно эффективными оказываются специальные программы по стресс-менеджменту и конфликт-менеджменту, проводимые специалистами. Для сплочения коллектива полезно организовывать корпоративные праздники, выезды на природу, спортивные мероприятия. Неплохим вариантом может стать создание комнат психологической разгрузки, где каждый сотрудник сможет отдохнуть и настроиться на рабочий лад.

Основными этапами для профилактики профессиональных стрессов также должны стать:

- разработка рекомендаций по антистрессовому руководству;
- разработка рекомендаций по антистрессовому подчинению.

Чтобы минимизировать уровень стрессов в коллективе, не снижая при этом производительности, руководитель должен прислушаться к следующим рекомендациям.

1. Следует поразмышлять над точностью оценки способностей и склонностей ваших работников. Соответствие этим качествам объема и сложности поручаемых заданий – важное условие профилактики стрессов среди подчиненных.

2. Не пренебрегайте «бюрократией», то есть четким определением функций, полномочий и пределов ответственности работников. Этим вы предотвратите массу мелких конфликтов и взаимных обид.

3. Не раздражайтесь, если работник отказывается от полученного задания, лучше обсудите с ним основательность отказа.

4. Как можно чаще демонстрируйте свое доверие и поддержку подчиненным.

5. Используйте стиль руководства, соответствующий конкретной ситуации и особенностям состава сотрудников.

6. При неудачах сотрудников оценивайте в первую очередь обстоятельства, в которых действовал человек, а не его личные качества.

7. Не исключайте из арсенала средств общения с подчиненными компромиссы, уступки, извинения.

8. Запретите себе использовать сарказм, иронию, юмор, направленные на подчиненного.

9. Если возникла необходимость кого-то покритиковать, не упускайте из виду правил конструктивной и этичной критики.

10. Периодически задумывайтесь о способах снятия уже накопленных подчиненными стрессов. Держите в поле зрения проблемы отдыха сотрудников, возможности их эмоциональной разрядки, развлечений и т.д.

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:

1. 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 (то есть для начала выясните, есть ли за что бороться).

2. Обсудите ваши проблемы с коллегами, с руководством. Позаботьтесь при этом, чтобы не выглядеть обвинителем или жалующимся — вы просто



хотите решить рабочую проблему, которая, возможно, касается не только вас.

3. Постарайтесь наладить эффективные деловые отношения с вашим руководителем, оцените масштаб его проблем и помогите ему разобраться в ваших.

4. Если вы чувствуете, что объем поручаемой вам 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.

5. Не стесняйтесь требовать от руководства и коллег полной ясности и определенности в сути поручаемых вам заданий.

6. 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.

7. Полезно также помнить о том, что неудачи в работе редко бывают фатальными. Набираться опыта на собственных ошибках – ваше естественное право.

8. 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.

9. Старайтесь не смешивать личные и служебные отношения и т.д.

Выделяются две главные цели психологического обеспечения профессионального здоровья руководителей:

1) повышение компетентности в области здоровья, выработка резервных возможностей профессионала и выработка навыков здорового поведения;

2) профилактика дисфункций или редукция источников рабочего стресса.

Реализация названных целей на практике предполагает использование следующих видов психологической помощи для обеспечения эффективной профессиональной деятельности современных руководителей:

1) психологическое просвещение – помощь в овладении психологическими знаниями, необходимыми для самосовершенствования, повышения психологической компетенции в области связанного со здоровьем поведения (лекции, специальная литература, видео- и аудиоматериалы);

2) психологическая диагностика – изучение индивидуально-психологических особенностей менеджеров, на основе которых оказывается помощь в индивидуализации профессиональной деятельности, повышении ее эффективности, а также в самопознании;

3) психологическая профилактика – предупреждение возникновения и развития деструктивных психических состояний в профессиональной деятельности руководителя (эмоциональное выгорание, внутренние конфликты и т.д.);

4) психологическая коррекция – помощь в исправлении или снятии уже возникших психических состояний или качеств личности, оказывающих негативное влияние на профессиональное здоровье руководителя;

5) психологическое консультирование – анализ конкретных ситуаций, возникающих в процессе управленческой деятельности, и помощь в принятии наиболее адекватного решения;

6) психологический тренинг – специально разработанный комплекс психотехник, упражнений и игр, помогающих в развитии необходимых качеств и умений; позволяет не только усваивать новые знания, но и формировать умения и навыки.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Один из более популярных в наше время типов аффектов считается стресс. Он представляет собой состояние мощного и продолжительного эмоционального напряжения, возникающего у человека, когда его нервная система приобретает психологическую перегрузку. Стресс нарушает трудовую деятельность человека, срывает нормальное развитие его поведения. Стрессы, в особенности, если они нередки и длительны, проявляют негативное воздействие не только на психологическое состояние, но также и на физическое состояние здоровья человека.

Каждое явление, обстоятельство или известие способно побудить стресс, то есть быть стрессором. Стрессорами могут являться наиболее различные условия: микроорганизмы, вирусы, температура атмосферы, травма и многое другое. Однако, как оказалось, что подобными стрессорами могут являться и различные эмоциогенные факторы, которые влияют на эмоциональное состояние людей.

Стресс не всегда отрицательно влияет на индивида и на организацию в целом. Еще Ганс Селье писал о том, что стресса не следует избегать, ибо он – «аромат и вкус жизни». Со стрессом не нужно бороться, его нужно преодолевать, либо научиться гибко на него реагировать. В этой связи человеку необходимы хорошие адаптационные способности, которые помогут пережить самые тяжелые жизненные ситуации, выстоять в самых жестких жизненных испытаниях. Эти адаптационные способности мы и сами можем в себе воспитать, и совершенствовать с помощью различных упражнений. Тем не менее он является наиболее серьезной и важной проблемой в сфере организационного поведения.

Российский Центр исследований и аналитики Национального союза кадровиков (НСК) провел опрос специалистов в области кадрового менеджмента, задачей которого было выявить отношение представителей

кадрового сообщества к проблеме деформаций, в первую очередь относительно профилактики синдрома профессионального выгорания. Опрос показал, что лишь 4% опрошенных специалистов постоянно проводят мониторинг состояния сотрудников. Большинство же, а именно 62%, «не делают это специально, но во время других мероприятий обращают внимание» на проявление опасных симптомов. Ничего не знают о синдроме 21% опрошенных.

Основная роль в организации принадлежит персоналу, так как кадры играют главную роль в производственном процессе, именно от них зависит, насколько эффективно используются на организации средства производства и насколько успешно работает организация в целом. Поэтому руководство любой организации должно быть заинтересовано в снижении влияния стресса на персонал.

В ходе выполнения курсовой работы рассмотрены теоретические основы изучения стресса как психофизиологического феномена; выявлены основные причины появления профессионального стресса и его влияния на эффективность трудовой деятельности сотрудников организации; проведен анализ деятельности одной из организаций гостиничного сервиса на примере отеля «Absolute»; проведен анализ стрессов у сотрудников отеля «Absolute»; разработаны основные рекомендации по управлению стрессами в организации.

Поставленные цель и задачи курсовой работы достигнуты – стресс и его влияние на эффективность трудовой деятельности сотрудников организации изучены.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания. / Б.Г. Ананьев. Л.: ЛГУ, 1969. 339 с.
2. Андреева, Г.М. Современная социальная психология. / Г.М. Андреева. М., 1981. 361 с.
3. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Ю. Базаров. М., 2019. 381 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432057/p.2> (дата обращения: 01.12.2019).
4. Беляцкий, Н. П. Управление персоналом: учебник / Н. П. Беляцкий. Минск: Современная школа, 2008. 448 с.
5. Беляцкий, Н. П. и др. Управление персоналом: Учеб. пособие / Н.П. Беляцкий и др. Минск: Интерперссервис, Экоперспектива, 2002. 352 с.
6. Бохан, Т. Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно-исторического исследования. / Т. Г. Бохан. Томск: Иван Федоров, 2008. 50 с. URL: <https://dlib.rsl.ru/viewer/01003456756#?page=1>. (дата обращения: 27.11.2019).
7. Буртовая, Е.В. Конфликтология: учебное пособие. / Е.В. Буртовая. М.: ЮНИТИ, 2002.
8. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры. 2-е изд., испр. и доп. / Н.Е.Водопьянова. М., 2019. 283 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438202/p.6> (дата обращения: 08.12.2019).
9. Гусев, А.В. Проявление стресса и личностных характеристик у студентов. / А.В. Гусев. // Мир науки, культуры, образования, 2014. №1(44). С. 15-20
10. Гуськова, Н.Д. Управление человеческими ресурсами: учебник для бакалавриата и магистратуры / Н.Д. Гуськова, И.Н. Краковская, А.В. Ерастова, Д.В. Родин. 2-е издание, испр. и доп. М., 2017 г. 212 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-chelovecheskimi-resursami-415436#page/1>. (дата обращения: 01.12.2019).

11. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: Учебник для бакалавров. / А.В. Дейнека. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. 288 с. URL: <https://znanium.com/bookread2.php?book=512044>. (дата обращения: 29.11.2019).
12. Зигерт, В., Ланг, Л. Руководить без конфликтов. / В. Зигерт, Л. Ланг. М.: Экономика, 1990. 335 с.
13. Золотова, Т. Н. Психология стресса. / Т. Н. Золотова. М.: Книголюб, 2008. 192 с. Серия: учебно-методические материалы для ВУЗов.
14. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: Учебник под ред. А.Я. Кибанова. 3-е изд., доп. и перераб. / А.Я. Кибанов. М.: ИНФРА-М, 2005. 638 с. URL: <https://znanium.com/bookread2.php?book=92801>. (дата обращения: 01.12.2019).
15. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: Теория и практика. Оценка и отбор персонала при найме и аттестации, высвобождение персонала: Учебно-практическое пособие. / А. Я. Кибанов. М.: Проспект, 2013. 80 с.
16. Кокс, Т. Стресс. / Т. Кокс. М.: Медицина, 1981. 213 с.
17. Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс. / Р. Лазарус. Л.: Лениздат, 1970.
18. Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса/ А. Б. Леонова. // Вестн. МГУ. сер.14. №3. Психология, 2000. С.30-35.
19. Мандель, Б.Р. Психология стресса: учебное пособие. / Б. Р. Мандель. М.: Литагент «Флинта». 2014 г. 280 с. URL: <https://libking.ru/books/psy-generic/588555-boris-mandel-psihologiya-stressa.html>. (дата обращения: 29.11.2019).
20. Мескон, М., Альберт, М., Хедоури, Ф. Основы менеджмента. / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. М.: Дело, 1992. С. 546 – 547.
21. Одинцова, М. А. Психология стресса : учебник и практикум для вузов. / М.А. Одинцова. М.: 299 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433788/p.10> (дата обращения: 30.11.2019).
22. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров. /

В. П. Ратников. М.: 527 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425857/p.397> (дата обращения: 30.11.2019).

23. Рогов, Е. И. и др.;. Психология управления персоналом: учебник для академического бакалавриата. / Е. И. Рогов; под общ. ред. Е. И. Рогова. М.: 350 с. URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432963/p.333> (дата обращения: 05.12.2019).

24. Сапольски, Р. и др. Психология стресса; пер. Комаров С. и др. / Р. Сапольски и др. (под ред. Зоной Н.), СПб. : Питер, 2018 г. 480 с.

25. Селье, Г. Стресс без дистресса. / Г. Селье. М: Прогресс, 1979. 123 с. URL: [https://www.bookol.ru/nauka\\_obrazovanie/psihologiya/48734/str1.htm#book](https://www.bookol.ru/nauka_obrazovanie/psihologiya/48734/str1.htm#book). (дата обращения: 27.11.2019).

26. Сперанский, В.И. Современные технологии управления персоналом: Учебно-практическое пособие. / В. И. Сперанский. М.: Альфа-Пресс, 2008. 496 с.

27. Трошин, В.Д. Стресс и стрессогенные расстройства. / В. Д. Трошин. М.: Медицинское Информационное Агенство, 2007. 784 с.

28. Шапиро, С.А., Шатаева О.В. Основы управления персоналом : учебное пособие / С.А.Шапиро, О.В. Шатаева. М. : КНОРУС, 2016. 208 с.

29. Щербатых, Ю.В. Психология стресса. / Ю. В. Щербатых. М.: Эксмо, 2008. 304 с.

30. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. / Ю. В. Щербатых. СПб.: Питер, 2006. 256 с.

31. Щербина, В.В. Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование / Под ред. В.В. Щербины. М.: Независимый институт гражданского общества, 2004. 520 с. URL: [https://gtmarket.ru/files/article/5241/Human\\_Resource\\_Management\\_and\\_Consulting.pdf](https://gtmarket.ru/files/article/5241/Human_Resource_Management_and_Consulting.pdf) (дата обращения: 25.11.2019).

32. Элкин, А. Стресс для «чайников» (Stress Management for Dummies). / А. Элкин. М.: Вильямс, 2006. 320 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Методика Щербатых Ю.В. «Причины стресса в вашей работе»

Тест-вопросник состоит из 26 пунктов, касающихся отдельных сторон работы, а также некоторых жизненных ситуаций. Описанные ситуации могут беспокоить вас: *редко, иногда, часто*. Выберите из трех только один ответ, с которым вы больше согласны. Отметьте свой выбор в графе.

№ п/п	Ситуации	Это беспокоит меня		
		редко	иногда	часто
1	Значительное превышение обязанностей над правами			
2	Ошибки подчиненных и коллег в работе			
3	Отсутствие должного внимания к нуждам подразделения со стороны руководящих инстанций			
4	Отсутствие рабочих нормативных документов. Нечеткие инструкции			
5	Слабая техническая база. Отказы оборудования			
6	Семейная и бытовая неустроенность			
7	Собственные ошибки и просчеты в работе			
8	Несправедливость, некорректное отношение со стороны начальника			



№ п/п	Ситуации	Это беспокоит меня		
		редко	иногда	часто
9	Низкий уровень знаний, необходимость обучения			
10	Вызовы к начальству и в вышестоящие инстанции			
11	Отсутствие в работе действенных материальных стимулов			
12	Дополнительная нагрузка, несоответствие выполняемых работ должностным обязанностям			
13	Постоянные изменения инструкций, указаний			
14	Нарушение трудовой дисциплины сотрудниками (коллегами)			
15	Халатное отношение сотрудников к своим обязанностям			
16	Постановка начальником трудновыполнимых задач			
17	Напряженные отношения в коллективе			
18	Необходимость отвлекаться и помогать коллегам. Выполнять их работу			
19	Некомпетентность руководителя подразделения			
20	Отсутствие нормальных условий, необходимых для хорошей работы			
21	Плохое делопроизводство, лишняя работа с бумагами			
22	Неупорядоченность рабочего дня			
23	Низкая зарплата			
24	Бытовая неустроенность. Необходимость на работе думать о домашних делах			
25	Личный конфликт или напряженность отношений с руководителем подразделения			
26	Неадекватные реакции коллег на рабочие указания			

**Расчет суммарного балла.** Сумма ответов «редко»; плюс сумма ответов «иногда», умноженная на 2; плюс сумма ответов «часто», умноженная на 3.

### **Интерпретация результата:**

**Суммарный балл от 0 до 29.** На основании ваших ответов можно сделать заключение, что вы либо не задумывались о действующих на вас неблагоприятных факторах, либо скрываете их. Мириться с неблагоприятными воздействиями, тем более скрывать их от себя, не следует. Это со временем может отрицательно отразиться на здоровье.

**Суммарный балл от 30 до 48.** Число факторов стресса, с которыми вы встречаетесь на работе, невелико. Возможно, вы не воспринимаете вашу

работу как стрессовую. Если это так, то у вас есть запас «прочности» для более трудной работы.

**Суммарный балл от 49 до 60.** Вы находитесь под действием умеренного количества факторов стресса. Хотя бывает, что и отдельное неблагоприятное воздействие может вызвать сильный стресс. И все же лучше, когда факторы стресса не слишком уж многочисленны. Вам следует подумать, как вы справляетесь с имеющимися неблагоприятными факторами, чтобы найти способы их устранения. Используйте мероприятия для снижения воздействия факторов стресса на ваше самочувствие.

**Суммарный балл от 61 до 72.** Вы носите в себе большой заряд стресса, который может привести вас к срыву. Вам не следует пренебрегать тем, чтобы еще раз посмотреть на факторы стресса, с которыми вы сталкиваетесь во время работы. Может быть, вам удастся найти пути ликвидации или уменьшения этих факторов стресса. Кроме того, вы должны уже сейчас предпринять меры для укрепления своего здоровья, чтобы успешно противостоять стрессу. Подумайте о перемене стиля жизни и режима работы. Можете уйти в отпуск, заняться спортом, переменить привычную обстановку.