

Содержание:

Введение

Каждый человек желал бы для себя заниматься только любимым делом, которое не приносило бы неудобств и особых проблем. Но в современном мире всё чаще и чаще синонимом трудовой деятельности является именно стресс, который стал уже повсеместной болезнью. У людей нарушается, так называемый, внутренний баланс. Этому способствуют различные стрессовые факторы, связанные с разными сферами профессиональной деятельности. Важно рассмотреть различные подходы к пониманию стресса и методики совладания с ним. Ознакомившись с вариантами постановки проблемы, изучая работы по менеджменту и по психологии, можно говорить о том, что данная проблема актуальна и особое положение занимают исследования связанные именно с этой проблемой. Необходимо брать работы не только по менеджменту, но и по психологии, так как изучая психологию, открываются свойства личности и социально-психологические закономерности группового поведения человека в коллективе. Становится возможным рассмотрение такого немаловажного фактора возникновения стресса, как организационный конфликт. Помимо самих факторов, вызывающих беспокойство, большую роль играет само отношение людей к сложившейся ситуации или личностные ресурсы преодоления проблемы.

Несмотря на огромное количество работ, связанных с этой темой, эта тема выбрана именно для проведения тщательного анализа источников, обобщения предыдущих трудов, и проведение собственного исследования, так как это действительно интересно. Необходимо ещё больше углубиться в суть данной проблемы, что будет, на мой взгляд, особенно полезно на кафедре управления человеческими ресурсами, так как данная кафедра непосредственно подготавливает к управленческой деятельности в сфере управления людьми, раскрывает методы поддержания работоспособности персонала. А сама работоспособность зависит от здоровой психологической обстановки и внутреннего баланса человека.

Всё чаще встречаются люди, подверженные «синдрому выгорания», связанному с усталостью и неудовлетворённостью работой, поэтому данная тематика сразу заинтересовала.

Курсовая работа посвящена теме профилактики профессионального стресса в современной организации, изучению прикладных вопросов укрепления здоровья человека при выполнении трудовой деятельности, личным ресурсам человека, применяемым для предотвращения возникновения данной проблемы, а также анализу профилактирующей системы предприятия. Возможно, данная работа по обобщению существующих знаний и накопленных эмпирических знаний поможет в будущем избежать подобных проблем, так как будет понятно – откуда этот стресс может прийти, что способствует его возникновению и как его предупредить.

Цель курсовой работы – анализ организационного стресса в условиях внедрения инноваций (на примере ООО «ИнвестСтрой»).

Для достижения поставленной цели необходимо решить несколько задач:

1. Раскрыть сущность стресса и предпосылки его возникновения;
2. Показать особенности проявления стресса у персонала в организации;
3. Рассмотреть причины возникновения стресса в организации;
4. Провести анализ организационного стресса в условиях внедрения инноваций в ООО «ИнвестСтрой»;
5. Рассмотреть методы профилактики стрессовых состояний в ООО «ИнвестСтрой».

Объект исследования - ООО «ИнвестСтрой».

Предмет исследования – организационный стресс в условиях внедрения инноваций.

При написании курсовой работы использовались методы наблюдения, анализа и сранения.

Курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и двух приложений.

1. Теоретический анализ возникновения организационного стресса

1.1. Понятие стресса и предпосылки его возникновения

Само понятие стресса довольно неуловимо, так как оно крайне неоднозначно. Его можно рассмотреть с разных точек зрения. Этим термином интересуется не только психология, но и медицина, биология, психиатрия, физиология, социология и т.д.[\[1\]](#)

Широта круга источников, которые были выбраны, позволила проследить историческую линию рассмотрения данной проблемы, то есть – как эта проблема развивалась во времени.

Данный вопрос нашел свое место в работах Леоновой А, МакГрафа Дж, Лазариуса Т, Кокса, Панченко Л, Селье Г, Золотовой Т, Мельник Ю, Куликов Л, А.Ю. Каткова, Е.Ю. Рожковой, Г.С. Никифорова, С.М. Шингаева, Г.А., Рогов Е.И. Макаровой, Л.А. Китаев-Смык, Хачатурова М.Р. и другие.

Слово стресс в переводе с английского обозначает давление, натяжение, усилие, а также внешнее действие, создающее данное чувство.[\[2\]](#)

Более глубокое рассмотрение такого феномена, как стресс, началось во II половине XX века. Существуют две основные классификации: физиологический и психологический стресс. Данная классификация построена на силе внешних раздражителей. Физиологический стресс оттого и называется физиологическим, так как имеет непосредственное неблагоприятное влияние на органы живого организма. Некий стресс, перенесённый организмом, человек ощущает через настоящую боль – такова реакция центральной нервной системы.[\[3\]](#) Медицина особо тщательно изучает такой физиологический стресс. Первый, кто применил «стресс» в медицине был известнейший врач Ганс Селье в 1936 году, которого больше интересовал не просто стресс, а его физиологический механизм. Он доказал: при воздействии внешних или иных факторов на организм выделяются, так называемые, антистрессорные гормоны. Они позволяют адаптироваться к стрессовым ситуациям, то есть человеческий организм даёт своеобразный ответ разнообразным стрессорам. В его подходе имеются три основных положения:

1. Характер и природа стрессоров не имеет значения, ведь, реакция в ответ на стресс у живого организма - универсальная для его защиты
2. Выделил такой термин, как «общий адаптационный синдром». Проявляется он, как истощение защитных функций в противостоянии длительному стрессору.

3. В случае, если организм даёт затянувшуюся реакцию на вредные факторы, исходящие извне, эта реакция сможет перешагнуть в стадию болезни или недуга.[\[4\]](#)

Годами позже понятие «стресс» понимали уже намного шире, обозначал уж специфику, состояние человеческого организма, в зависимости от разных уровней: психологического, физиологического и поведенческого, в условиях, которую называют, неблагоприятной средой.[\[5\]](#)

Психологический стресс – эмоциональная сторона индивида. К эмоциональной стороне безусловно относятся разные чувства, хорошие и негативные эмоции, связанные с некой психической напряжённостью, иначе говоря, в тех случаях, когда деятельность связывают с большими умственными перегрузками, с необходимостью скорого отыскания оптимальных решений проблем, помехами, неудачами, реальной опасностью, повышенной ответственностью за выполняемую работу и т.д. Это, наверняка, самая широкая из всех областей, изучающих экстремальные, то есть стрессовые состояния человека. Можно сказать, что это самая обширная и трудная область исследования стрессовых состояний. До настоящего времени нет общепринятого понимания понятия «психологический стресс».[\[6\]](#)

Благодаря различным подходам понимая стресса, обобщив некоторые исследования Кокса, Лазаруса, Куликова, МакГрафа и т.д., будет целесообразным осуществить разделение знаний о психологическом стрессе. Существуют три подхода: регуляторный, экологический и транзактный.

В транзактном – под данным понятием подразумевается то, как человек реагирует на осложнение ситуации. То есть индивидуально-приспособительная реакция. Данное направление укрепилось в середине 1970-х годов, и его начало – «когнитивная модель психологического стресса» Р. Лазаруса.[\[7\]](#) Лазарус ясно проводил границу между двумя типами стресса: физиологическим и психологическим. Главное отличие психологического – на каждую экстремальную ситуацию у человека происходит оценка собственных индивидуальных сил борьбы со сложившимися стрессовыми обстоятельствами. Немаловажную роль играет само отношение индивида к, так называемой, угрозе. Сначала человек определяет степень угрозы, а только потом в зависимости от этой степени, выстраивает модель борьбы с данными раздражителями, стрессами. От самого начала, то есть от непосредственного возникновения угрозы напряжённого состояния до того момента, как найдётся выход – весь процесс был описан в ряде «транзактных

моделей стресса». Самая узнаваемая – модель профессионального стресса Тома Кокса.[\[8\]](#) Эта модель раскрывает суть того, как правильно определить уровень мотивации, уровень индивидуальных способностей борьбы со стрессом, отношение к возникшим стрессовым ситуациям, как часто человек видит перед собой угрозу, какие инструменты он использует, борясь с ней. Если Селье рассматривал реакцию организма только на физиологическом уровне, Кокс же, напротив, ценил весомую часть именно психологической стороны человека. Он утверждал: то, как живой организм отреагирует на стресс зависит не от самого присутствия стресса, а от того, какого будет психологическое воздействие.[\[9\]](#)

При другом подходе, в сложных и стрессовых ситуациях организма запускается механизм «регуляции деятельности» или механизм восстановления затраченных на борьбу со стрессом сил организма. Отсюда и название – регулятивный.

В экологическом – стресс понимается как результат того, как индивид и окружающая среда взаимодействовали. За профессиональный стресс принимается явление, при котором идёт недостаток личностных качеств и ресурсов для выполнения работы. Индивиду просто не представляется возможным уже полностью раскрыть себя в работе, из-за нехватки сил удовлетворять все требования рабочей среды. Идёт некое несоответствие. Подобные исследования начали проводиться с конца 60-х годов XX века.[\[10\]](#)

Г. Салвенди, Дж. Шарит дают такое понимание профессионального стресса: феномен, при котором организм даёт и психологический, и физиологический ответ сложной ситуации, непосредственной связанной с трудом.[\[11\]](#)

Куликов Леонид Васильевич – доктор психологических наук, профессор выделил такие типы стрессов, которые имеют место в трудовой деятельности:

- Рабочий
- Профессиональный
- Организационный[\[12\]](#)

Первый тип – рабочий появляется в связи с воздействием факторов извне, связанных с трудом. Профессиональный стресс напрямую зависит от профессии. Когда стресс идёт как отрицательное последствие неких особенностей предприятия на работников, можно говорить об организационном стрессе.

Стоит обратиться к работам Джона МакГрафа, чтобы понять специфику профессионального стресса. Профессия – это то, что обязывает человека нести

ответственность за выполнение своего дела, чем выше требования, тем больше ответственности он чувствует на себе. Та ситуация, когда «груз» ответственности начинает казаться непосильной ношей, когда возникает угроза того, что требования превысят знания, умения и навыки индивида, когда человек чувствует, что не справляется тогда есть предрасположенность к стрессу, связанному именно с работой, то есть с профессией. Чем выше неуверенность того, что начатое дело будет доведено до конца, чем ниже оценка собственных ресурсов и возможностей выполнить задачу, тем выше уровень стресса, по МакГрафу.[\[13\]](#) Очень важно здесь подчеркнуть, что именно объективная оценка ситуации играет большую роль, как именно человек оценивает стрессовую ситуацию и свои силы для победы над ней. На это влияет и прошлый опыт человека в борьбе с подобной ситуацией. Уверенности ему придаст то, что он когда-то уже находил выход из таких ситуаций, его ресурсов хватило для преодоления проблемы. Напротив, при условии, когда результат был отрицательным, в таком случае, возможно, индивид недооценивает собственный потенциал для того, чтобы найти выход из новых проблем.[\[14\]](#)

В последующее время в исследованиях больше внимания уделялось тому, как среда и личность могут контактировать, взаимодействовать друг с другом. Можно взять работу S. Carrere et al. В ней рассматривается профессия водителя автобуса. Исследование показало достаточно высокий стресс у представителя данной профессии. Водителю не только приходится ежедневно иметь дело с напряженным городским движением и транспортными пробками, но и вступать в контакт с часто враждебной и даже опасной публикой, при этом соблюдать очень жесткое расписание с суровыми штрафами за опоздание.[\[15\]](#) Всё это от того, что на водителя действуют множество факторов внешней среды, такие как пробки на дорогах, затруднённое городское движение, обязанность прибытия вовремя на все пункты и, конечно же, постоянный контакт с людьми. Одинаковая реакция на такой стресс встречалась не у всех, каждый справлялся с ним в силу типа своей личности (какие личности лучше противостоят стрессу будет описано позже).[\[16\]](#)

Вследствие того, что определений от авторов великое множество, выбрано то определение, которое больше всего подходит под исследование, дополнив его некоторыми параметрами.

Итак, стресс – это состояние дискомфорта, чувство напряженности, вызванное различными экстремальными факторами, приходящими извне, причем с ответной физиологической или психологической реакцией живых организмов на данную

угрозу. Профессиональный стресс – возникшее состояние тревоги из-за несоответствий между производственной сферой и личным потенциалом к выполнению работы.

1.2. Особенности проявления стресса у персонала в организации

Что же может вывести менеджера из состояния равновесия внутри себя? Как это ни странно, предпосылками могут быть самые разные перемены в жизни и в профессиональной деятельности. Как уже подчёркивалось ранее, сила тревоги зависит не столько от объективных, а от субъективных взглядов индивида на ситуацию, как именно он для себя её воспринимает. Как уже подчёркивалось ранее, появлению стресса способствуют «экстремальные факторы», воздействующие на менеджера. Так как речь идёт о профессиональном стрессе в деятельности менеджера, то в первую очередь будут рассмотрены те факторы, которые имеют место быть в организации и перемены именно на предприятии, то есть организационные факторы. В свою очередь, если обращаться к трудам Шингаева, в организационные факторы входит всё, что связано со структурой, основными процессами, организацией труда фирмы, характером труда, отношениями с другими работниками и личными интересами.

Во-первых, менеджер страдает от нехватки работы, либо наоборот, он не может в себе найти силы выполнять существенные объёмы работы, то есть угроза перегруза на рабочем месте. Это может быть вызвано довольно распространённой тенденцией, как интенсификацией производства и связанный с ней рост физических и психических нагрузок, что также значительно увеличивает количество рабочих, деятельность которых характеризуется наличием трудового стресса. Нововведения (перемены) могут быть причиной того, что менеджер будет иметь первое время недостаточное понимание своей новой роли, а иными словами, непонимание до конца того, что от него требуется, так как цели могут быть нечётко сформулированы или не обоснованы.[\[17\]](#)

Во-вторых, нововведения могут представлять собой необходимость быть многофункциональным менеджером, то есть речь идёт о расширении обязанностей. От этого появиться большая вероятность того, что работа станет более утомительной и неинтересной.[\[18\]](#)

В-третьих, если рассматривать эту проблему со стороны личных интересов сотрудников, то менеджер может не реализовывать себя как личность на работе или не полностью использовать знания и способности.[\[19\]](#)

А также, имеет место быть ухудшению возможностей для самоутверждения.

Всё это проблемы, которые могут привести к такому недугу, как стресс на работе с последующим стрессовым напряжением вне рабочего времени.

Выше уже говорилось о возможной неопределённости менеджера в сфере своих обязанностей, из-за чего и вызывается чувство тревоги. Следует поподробнее изучить такую тенденцию, как рост неопределённости, ведь из неё можно выделить основные виды стресса, связанные непосредственно с профессией человека. Данная тенденция просто-напросто уничтожает ценность работы для менеджера, её смысл. Рутинная и однообразная становятся просто невыносимыми.

Менеджер, работающий на предприятии с такой тенденцией информационной неопределённости, страдает от профессионального стресса, а точнее от одного из его видов – информационного. Речь идёт о дефиците информации сотрудника о временных, смысловых и пространственных характеристиках работы и о слишком частом или неожиданном изменении информационных параметров профессиональной деятельности. Подробно информационный стресс описывал В.А. Бодров. Он изучал работу человека - оператора.[\[20\]](#)

Следующий вид профессионального стресса в работе менеджера – эмоциональный. Кассиль, Русалова, Л.А. Китаев-Смык давали такую трактовку эмоциональному стрессу: Многие психические и поведенческие проявления изменяются и связываются с изменениями различных показателей, таких как: биохимических и электрофизиологических.[\[21\]](#)

Ю.Л. Александровский утверждает, что с таким видом стресса связана психическая адаптация, то есть некий барьер. Но когда этот барьер терпит прорыв, то можно уже говорить о последствиях эмоционального стресса.

Иной предпосылкой к развитию такого вида стресса могут являться недостаточно хорошие отношения с остальными сотрудниками, разрыв деловых отношений, либо конфликты с руководителем.[\[22\]](#)

Таким образом, можно заключить, что рассмотренные подходы в понимании профессионального стресса, основные факторы его появления, способы борьбы с

ним в компаниях полезны для управленцев в качестве основы выбора методов профилактики стрессоустойчивости.

2. Анализ организационного стресса в условиях внедрения инноваций в ООО «ИнвестСтрой»

2.1. Краткая характеристика предприятия

История строительной компании «ИнвестСтрой» берет свое начало с августа 2004 года. Первоначально деятельность компании заключалась в предоставлении услуг по ремонту и отделке квартир. С первых дней существования компании главным правилом в работе, стало качественное выполнение взятых на себя обязательств, придерживаясь таких принципов, как профессионализм, индивидуальный подход и ответственность. Осуществить задуманное удалось благодаря правильному подбору кадров и ответственному выполнению взятых на себя обязательств. Создав команду единомышленников, используя творческий потенциал каждого сотрудника и профессионализм всего коллектива в целом, нами решались самые смелые и сложные задачи.

На протяжении 10 лет основной деятельностью компании «ИнвестСтрой» являлось создание жилых пространств соответствующих вкусам и образу жизни наших клиентов. В процессе развития компания охватывала все более широкий спектр услуг на рынке проектирования и строительства. Расширение деятельности компании было необходимо для более качественного обслуживания клиентов.

На сегодняшний день компания ООО «ИнвестСтрой» занимается полным циклом создания жилых пространств:

- Строительно-монтажные работы;
- Проектирование дизайна интерьеров квартир;
- Ремонт и отделка квартир;
- Инженерные системы (установка кондиционеров, умный дом, электромонтажные работы, слаботочная система, водоснабжение и отопление). [\[23\]](#)

В ООО «ИнвестСтрой» работают более 50 человек, занимающих должности руководителей, инженеров, архитекторов, дизайнеров интерьера, прорабов и др. «ИнвестСтрой» - это молодая, целеустремленная и амбициозная команда единомышленников. Все сотрудники компании имеют профильное образование. Мастера компании работают на постоянной основе и являются специалистами в своей области. Для повышения квалификации руководство компании регулярно проводит необходимые аттестации и курсы повышения квалификации. В организации делается все возможное, чтобы ее сотрудники чувствовали максимальный комфорт и были преданы организации, в которой они работают. Средний стаж работы менеджеров в компании «ИнвестСтрой» составляет 4 года 8 месяцев.

Миссия компании «ИнвестСтрой» - создавать доступное и комфортное жилье и обеспечивать жилые проекты необходимой инфраструктурой.

Цель компании «ИнвестСтрой» - жилое строительство в Московской области. Комплексный подход к разработке проектов. Обеспечение объектов необходимой инфраструктурой. Сотрудничество с ведущими банками страны по ипотеке.[\[24\]](#)

Большинство домов организация возводит с помощью современной каркасно-панельной технологии. Стены создаются непосредственно на строительной площадке. В строительстве каркасов домов используются 3-х слойные панели с утеплителями внутри. Это позволяет добиться хорошей теплоизоляции стен. В каркасных зданиях повышенной этажности (высотой свыше 11 этажей) шаг между поперечными рамами составляет не менее 6 м, что позволяет осуществить более свободную планировку квартир. Преимущества такого способа очевидны - экономятся материалы и время, а жилье получается дешевле.

Строительная компания «ИнвестСтрой» предлагает своим клиентам различные варианты оплаты жилья, в том числе и по ипотеке, понимая, что для многих это единственный шанс обзавестись своей жилплощадью. По программе ипотечного кредитования работает «ИнвестСтрой» в контакте с партнером компании, которым является «ВТБ Банк Москвы», но, в целом, организация готова работать с любым банком, выбранным покупателем.

Внутренняя среда предприятия анализируется по следующим направлениям:

- ○ финансовое состояние предприятия;
- персонал компании, их потенциал, квалификация и т.п.;

- организационная структура;
- система руководства персоналом.

Проводя анализ эффективности выставочной деятельности ООО «ИнвестСтрой», произведем расчет основных технико-экономических показателей, характеризующих деятельность компании, который представлен в таблице Приложения 1.

За анализируемый период выручка от реализации увеличилась на 442 тыс. руб. или на 3,77%, при этом себестоимость услуг возросла на 743 тыс. руб. или на 6,80%. Поскольку в абсолютных величинах выручка возросла меньше, чем себестоимость, валовая прибыль предприятия снизилась на 301 тыс. руб. или на 37,44%.[\[25\]](#)

В относительных величинах выручка также возросла меньше, чем себестоимость услуг, в результате чего затраты на 1 рубль реализации увеличились на 3 копейки. Это говорит о некотором снижении эффективности основной деятельности организации, об увеличении затратно-емкости предоставляемых услуг.

Коммерческие, управленческие и прочие расходы увеличились на 19 тыс. руб. или на 6,29%, а прочие доходы снизились на 18 тыс. руб. или на 21,18%. Сальдо прочих доходов и расходов за каждый из анализируемых периодов было отрицательным. Следовательно, налогооблагаемая и чистая прибыль уменьшились на 57,58%, что говорит об уменьшении ресурсов, остающихся в распоряжении предприятия.

Рентабельность продаж услуг, рентабельность основной деятельности и рентабельность совокупных активов предприятия за анализируемый период снизились, поскольку чистая прибыль организации уменьшилась, тогда как выручка, себестоимость и общая величина активов возросли. Это говорит о снижении эффективности финансово-хозяйственной деятельности ООО «ИнвестСтрой» в 2016 году.

Численность работников ООО «ИнвестСтрой» за анализируемый период не изменилась. При этом фонд оплаты труда увеличился на 256 тыс. руб. или 6,84%; средняя заработная плата возросла на 6,84%. Поскольку выручка от реализации возросла, а численность работников не изменилась, производительность труда на анализируемом предприятии возросла на 3,77%.

Общая величина активов комплекса увеличилась на 2560 тыс. руб. или на 13,29%. В основном это произошло за счет увеличения суммы дебиторской задолженности и суммы запасов. Стоимость основных средств ООО «ИнвестСтрой» увеличилась на

836 тыс. руб. или на 16%.

Фондоотдача в 2016 году снизилась на 10,55%, это произошло за счет того, что:

- выручка возросла в меньшей степени, чем стоимость основных фондов;
- фондовооруженность увеличилась в большей степени (на 16,00%), чем производительность труда на предприятии.[\[26\]](#)

Все это говорит о снижении эффективности использования основных средств.

Таким образом, в 2016 году эффективность финансово-хозяйственной деятельности ООО «ИнвестСтрой» снизилась, о чем говорит уменьшение всех видов прибыли, всех показателей рентабельности, фондоотдачи, увеличение затрат на 1 рубль реализации. Это говорит о необходимости разработки и внедрения ряда мероприятий, направленных на повышение эффективности деятельности ООО «ИнвестСтрой».

Организационная структура управления предприятия служит основой порядка и дисциплины в организации. Ее правильная реализация обеспечивает решение поставленных перед организацией задач.

Организационная структура ООО «ИнвестСтрой» представлена схематически в Приложении 2.

Структура предприятия ООО «ИнвестСтрой» является линейно-функциональной, что является стандартной ситуацией для предприятия строительной специализации. Проанализируем организационную структуру с помощью следующих критериев, занесенных в таблицу 2.1.

Таблица 2.1. Анализ оргструктуры ООО «ИнвестСтрой» по критериям[\[27\]](#)

Критерий анализа	Значение критерия
Гибкость	Достаточно гибкая
Централизация	обеспечивается четкостью подчинения и распределения полномочий, ответственности среди работников, а также распределение функций между ними

Специализация

Нормоуправляемость не обеспечивается, т.к. не соблюдается рациональное число (20-40 человек) руководителей низшего звена. В отдельных случаях нарушается единство прав и обязанностей, т.е. происходит дублирование функций некоторых отделов

Экономичность Не экономично содержание оргструктуры

Проведем анализ факторов, характеризующих предприятие. Результаты отразим в таблице 2.2. Оценка проходила по пятибалльной системе.

Таблица 2.2. Анализ сильных и слабых сторон ООО «ИнвестСтрой»[\[28\]](#)

Факторы, характеризующие предприятия	Преимущества	Недостатки	Оценка
--------------------------------------	--------------	------------	--------

Менеджмент предприятия

система мотивации сотрудников	На предприятии существуют НПА для проведения оплаты труда персонала.	Уровень оплаты труда не конкурентоспособный для предприятий недвижимости. Не применяется нематериальное стимулирование	2
-------------------------------	--	---	---

Организационная культура

стиль руководства	Удовлетворяет требованиям и принципам управления на предприятии	*	5
предпринимательская культура и философия	Организована на достаточном уровне	*	4
корпоративная этика	На предприятии имеется корпоративный кодекс	частично не соблюдается, в особенности среди вновь принятых работников	4

Научные исследования и разработки

интенсивность и результаты	*	не производятся	1
использование новых информационных технологий	Используемые программы постоянно обновляются		5

Маркетинг

фаза «жизненного цикла» товара	Применяется цикличность	*	5
--------------------------------	-------------------------	---	---

Кадры

возрастная инфраструктура	Молодой и перспективный коллектив. Нет текучести кадров	*	5
---------------------------	---	---	---

Применение автоматизированных систем управления в работе с кадровыми документами	Нет специальных программа	*	1
--	---------------------------	---	---

Финансы

доля собственного капитала (капитал и резервы)	более 60%	*	5
--	-----------	---	---

Как видно из таблицы 2.2, факторы, характеризующие предприятие неизменно стабильны и прогрессивно развиваются на современном этапе. Большим недостатком мы выявили – это уровень оплаты труда не конкурентоспособный для предприятий недвижимости, а также не применяется нематериальное стимулирование.

Ключевые проблемы в области управления человеческими ресурсами

Из вышеприведенного анализа видно, что на предприятии частично не соблюдается корпоративная этика, в особенности среди вновь принятых работников. Также среди слабых сторон предприятия выявлено, что на предприятии наблюдается организационные разногласия, перетекающее в возникновение эскалации конфликтных ситуаций. В связи с этим, отдел управления персоналом регулярно проводит диагностику возникающих конфликтных ситуаций и создает программы в рамках выявленных проблем.

Таким образом, анализ работы персонала ООО «ИнвестСтрой» по результатам опроса показал, что, несмотря на разработанные правила работы и требования, их работа считается эффективной не может из-за низкой мотивационной системы для

развития персонала.

Стратегические цели управления человеческими ресурсами

В целях улучшения работы персонала и повышения качества обслуживания клиентов в ООО «ИнвестСтрой» предлагается комплекс стратегических целей в контексте совершенствования мотивации труда персонала.

2.2. Анализ стрессовых ситуаций в деятельности предприятия

Цель исследования: изучение причин конфликтных ситуаций, возникающих на исследуемом предприятии.

Метод исследования: опрос. Исследование проходило в два этапа. Общее количество опрошенных 30 человек. Технология – перед участниками ставится вопрос: назвать наиболее значимую, на ваш взгляд, проблему, которая ведет к конфликтным ситуациям в ООО «ИнвестСтрой». Участники должны самостоятельно на него ответить. Полученные ответы формируются по степени значимости для предприятия ООО «ИнвестСтрой».

Описание контингента: Высшее образование среди опрошенных имеет 43,3% опрошенных, среднее профессиональное 46,6%, неоконченное высшее - 10%. Средний стаж работы на предприятии - 5 лет. (см. рис. 2.1)

Ответы респондентов показали, что конфликтные ситуации в коллективе бывают и их причины распределяются следующим образом:

- предвзятое отношение начальства – 10%
- отношение работников между собой – 13%
- распределение благ – 23%
- внедрение новой техники и оборудования – 47%
- другие – 7%.

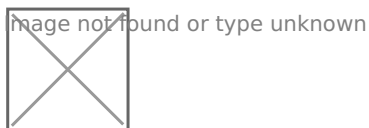


Рисунок 2.1. Образование опрошенных работников ООО «ИнвестСтрой»[\[29\]](#)

Поскольку на причину конфликтов, связанную с внедрением новой техники приходится почти 47% опрошенных, то представляется важным изучение этой конфликтной ситуации. Век высоких технологий коснулся всех предприятий и на всех уровнях. В ООО «ИнвестСтрой» стали внедряться технологические новинки, требующие от людей определенных знаний. Особенно широкое распространение получило компьютеризация на производстве. Необходимость работы на компьютерах изначально возникла в бухгалтерии, она облегчила работу сотрудникам, но потребовала от них дополнительных знаний и умений. Это повлекло за собой возникновение конфликтных ситуаций.

Рассмотрим особенности одной из конфликтных ситуаций, возникших на основе внедрения компьютеризации.

Бухгалтерия ООО «ИнвестСтрой» занимается обработкой информации. Большинство работниц трудятся здесь по много лет и привыкли обрабатывать информацию вручную.

Однако увеличение объемов работ диктует необходимость автоматизации обработки данных, тем более, что в данном случае можно использовать готовые компьютерные программы. Работницы, особенно те, кому до пенсии осталось несколько лет, дружно выступали против компьютеризации, доказывая преимущества ручной обработки и аргументировали это тем, что на 100% автоматизировать процесс все равно нельзя. Они готовы работать больше, но даже при этом условии потребуется увеличение числа сотрудников отдела.

Молодежь в отделах выступила за внедрение компьютеров, так как ручная обработка предоставляется ей невообразимо нудной и противоречащей их возрасту умственного развития. Однако молодежь недостаточно хорошо знает процесс обработки материалов бухгалтерской отчетности и без помощи опытных работниц не в состоянии перевести его на компьютер.

Старшие сотрудники не очень-то желают помогать молодежи, видя в них и в компьютерах угрозу своему существованию в отделе. Переучиваться они не хотят, говоря между собой, что «мозги уже не те». Руководитель предприятия пытается ускорить процесс компьютеризации, поскольку увеличивать штат сотрудников нельзя (скорее часто идет его сокращение), он разъясняет преимущества и необходимость внедрения компьютеров, требуя ускорения в работе по освоения новой технологии, но дело пробуксовывает.

Всякий раз опытные работницы находят «непреодолимые» обстоятельства, имея в запасе ряд аргументов и ссылок на то, что молодые «избалованы» и не умеют работать. Результат данного примера таков: старшие должны освоить работу на компьютерах, либо оставить эту работу.

Главной особенностью решения конфликта на основе внедрения нововведений заключалась в переподготовке персонала, которая будет способствовать эффективности учетной и операционной деятельности предприятий. В условиях научно-технического прогресса понятие нововведение означает введение нового (инновация).

Автором была сделана попытка изучения такой «узкой» и малоизученной проблемы, как готовить производственный коллектив к нововведениям.

Почему сопротивляются нововведениям?

Классификация причин сопротивления персонала к нововведениям разработана на основе экспертных оценок руководителей и специалистов обследованной организации.

По мнению автора, наиболее затруднены нововведения в тех организациях, которые в течение длительного времени находились на грани «застоя», и сопротивление внедрению новшеств со стороны трудового коллектива является вполне естественной реакцией, что касается более раннего периода, то сопротивление нововведениям было связано в основном с мотивирующей функцией оплаты труда и носило со стороны трудового коллектива пассивно-выжидательный характер.

В последнее время сопротивление нововведениям носит достаточно открытый, активный характер и негативно влияет на результаты производственной деятельности организаций.

В условиях рыночных нововведений затрагиваются, в первую очередь, интересы трудовых коллективов, т.е. внесение корректив в трудовое поведение, ограничение и отказ от удовлетворения некоторых потребителей.[\[30\]](#)

Причины неприятия и торможения нововведений кадровым персоналом можно подразделить на два крупных блока: внешние и внутренние.

Среди внешних причин выделяются пять основных:

1. Когда состояние рынка в стране или отрасли не требует нововведений подобного рода.
2. Недостаточная нормативно-правовая база нововведений.
3. Неподготовленная экономическая база нововведений.
4. Имеется негативный опыт внедрения подобного рода нововведений в стране или отрасли.
5. Нововведение приводят к существенной модификации организаций.

Среди внутренних причин на предприятии ООО «ИнвестСтрой» выделяются четыре основных группы:

1. Организационно-функциональная группа – недостаточная подготовленность (экономическая, правовая, техническая, технологическая и т.д.) подразделений (отделов и служб) к нововведению;
 - нечетная регламентация подчиненности подразделений и распределения их функциональных прав и обязанностей;
 - неравномерная загрузка отдельных подразделений и усложнение в ходе нововведения, выполняемых ими операций;
 - нерациональный режим работы на производстве.
2. Материально-финансовая группа – большие затраты рабочего времени руководства и персонала на подготовку и внедрение нововведений, значительные затраты финансовых средств, или незначительный баланс при соотнесении затрат на нововведение с результатом, отсутствием материальных стимулов для активаторов нововведений на каждом из его этапов, отсутствие перспективы получения личной выгоды от нововведения каждому работнику организации (подразделений) удовлетворение доминирующих потребностей работников.
3. Социально-психологическая группа – нарушение ценностных ориентаций персонала, социально-психологических традиций коллектива и структуры формальных и неформальных групп в нем, недемократические методы внедрения нововведения, отсутствие авторитета у инициаторов нововведения.
4. Информационная группа – неполная информация

Таким образом, на всех этапах нововведения на предприятии ООО «ИнвестСтрой», узкий круг информируемых по проблеме нововведения, искажение информации о ходе нововведений, отсутствие учета социально-экономических ожидаемых последствий, так же нововведения, отсутствие обратной связи с персоналом (не

учитывается критика и предложения) на всех этапах нововведений.

Следовательно, введение новшеств на производстве должно стать в рыночных условиях целенаправленным, комплексным, упорядоченным и планируемым процессом, в котором не будет места неподготовленности руководителей и персонала.

Итак, анализ факторов благоприятных условий для нововведений показал, что на внедрение и применение новшеств влияют многие условия, в том числе:

- а) морально-психологический климат в трудовом коллективе
- б) морально-техническая база предприятия
- в) информационное обеспечение нововведений
- г) организационная готовность (экономическая, правовая, техническая, технологическая) к инновациям.[\[31\]](#)

Таким образом, возбудители, инициаторы конфликтов неоднородны по своим личным качествам.

Обычно работник с явно конфликтной устремленностью отличается тем, что не думает о других, не понимает их нужды и интересы, заботится лишь об удовлетворении собственных потребностей; действует напролом; часто подтасовывает факты; ищет слабое место в позиции оппонента; считает, что отступление ведет к потере лица; использует тактику «затыкания рта»; себя знатоком; маскирует свои намерения (голосом, манерами); считает, что выигрыш в аргументах очень важен; от дискуссии, если она идет не в его пользу.

Объектом нападок людей, устремленных к соперничеству, часто бывают те, кто предпочитает уступить, уйти от конфликтных ситуаций.

Такие типы личности: как правило, проигрывают в ситуациях борьбы и споров; выражают свою точку зрения извиняющимся тоном; считают, что проиграют, если выразят несогласие с оппонентом; переживают, когда другие не понимают их доводов; избегают говорить о своем несогласии в глаза; воспринимают расхождения во мнениях очень эмоционально; считают, что в конфликтных ситуациях не стоит «высовываться»; часто оказываются перед искушением уступить оппоненту; считают, что другим людям трудно пережить конфликтную ситуацию; никогда не действуют необдуманно, сгоряча. Сотрудники этого типа

нуждаются в защите со стороны руководителя от активно конфликтных личностей.

Однако существуют и пассивно конфликтные типы личности. Зачастую они становятся источником конфликта, сами того не желая.

Следовательно, требуется специальная подготовка всем категориям персонала, живущих и работающих в рыночных условиях. Ибо сам человек способен при удачном и разумном введении инноваций может поднять производство на должный уровень в современных условиях.

За время существования предприятия в нем произошло множество конфликтов. Например, известен конфликт, связанный со смешением иерархии. Рассмотрим его более подробно.

В экономическом отделе ввиду загруженности основного состава важную и срочную работу поручили вновь принятой на работу молодой сотруднице. Через некоторое время возник конфликт, практически парализовавший работу отдела.

[\[32\]](#)

Анализ ситуации выявил смешение разных иерархий как основную причину конфликта. Молодая, только что пришедшая на работу сотрудница, естественным образом заняла низшую позицию в иерархии коллектива. Одновременное предоставление ей самой важной и срочной работы поставило ее на самый верх в иерархии, определяемой важностью выполняемой работы. Вместе с тем уже в сложившемся отделе не мог не быть свой, неформальный лидер, который и стал отстаивать свои права. Возник конфликт, парализовавший работу отдела.

Конфликта можно было бы избежать, если бы начальник отдела объяснил коллективу сложившуюся ситуацию с загруженностью остальных сотрудников, заставивших его поручить выполнять самую важную работу молодой сотруднице. Такое объяснение позволило бы начальнику отдела просить сотрудников оказывать помощь молодой сотруднице в выполнении столь важной работы и проследить за качеством ее работы.

Просьба о помощи, с одной стороны, не поставила бы вновь принятую сотрудницу на самый верх неформальной иерархии, а с другой стороны, заставила бы смотреть на нее остальных сотрудниц как на нуждающегося в помощи товарища, а не как на конкурента.

3. Методы профилактики организационного стресса в ООО «ИнвестСтрой»

К сожалению, негативные последствия стресса бывает довольно сложно преодолеть самостоятельно. Поэтому в таких случаях помощь врача оказывается незаменимой.

В настоящее время широко применяется психотерапия – лечение словом, внушением и т.д.

Также применяются такие методы борьбы со стрессом как гипноз, аутотренинг, медитация, релаксация, массаж, а также арт-терапия.

Рассмотрим влияние арт-терапии на преодоление стресса.

Согласно новому исследованию всего 45 минут арт-терапии в день значительно снизит выработку гормона стресса. Исследователи были шокированы тем, что одинаково хорошие результаты показали маститые художники со стажем и новички, которые довольно слабы в изобразительном искусстве.

Для проведения исследования были приглашены 39 человек, которые отличались друг от друга умением рисовать. Были и профессиональные художники, любители и новички. Они должны были принимать участие в занятии арт-терапией, в ходе которого можно было творить с любыми из предложенных материалов (пластилин, глина, краски, маркеры). Специальных заданий не было – только произвольное творчество. Ученые в свою очередь замеряли уровень кортизола в слюне до и после урока. На основе этих данных была выстроена закономерность, которая и позволила определить взаимосвязь между занятием творчеством и уровнем гормона стресса.

На 45-минуте процесса было выявлено снижение уровня кортизола на 75% от начального. Причем интересен тот факт, что никакой зависимости между уровнем профессионализма и скоростью снижения выработки гормона стресса замечено не было.

Творчество по сути – это умение выразить себя в спокойной обстановке и тем способом, который наиболее близок каждому человеку. При проведении эксперимента каждого участника попросили рассказать о своих впечатлениях в письменном виде, которые в последующем опубликовали в журнале Art Therapy. На

основании этих данных можно проследить связь между снижением уровня кортизола и переживанием стресса, что в дальнейшем может служить базой для разработки новых методов лечения.

Необходимо делиться переживаниями со своими друзьями и близкими. Часто одним из негативных функциональных проявлений стресса является бессонница. С ней следует активно бороться, для того чтобы организм получал отдых.

Пережить функциональные проявления стресса гораздо легче тем людям, которые имеют хорошие адаптационные способности. При этом реакции человека на стресс существенно различаются и зависят в первую очередь от того, как он приспособлен к той или иной жизненной ситуации.

Одним из способов спасения от всяких давяще – неприятных состояний женщинам советуют шоппинг. Но дело в том, что после подобного похода по магазинам появляется чувство вины за то, что деньги потрачены впустую. Таким образом, человек не только не избавляется от стресса, но и усугубляет его. Чтобы избавиться от стресса с помощью шоппинга, нужно составить план того, что необходимо приобрести, что полезного будет приносить эта вещь. Поставить перед собой цель – составить список вещей.

Самым безопасным способом подобной терапии от стресса, без расставания с деньгами является, пожалуй, остановка на этапе выбора. Многим нравится просто прогуливаться по магазинам, примеряя, разглядывая, восхищаясь и прикидывая практичность вещи. Глаз радуется – финансы в сохранности. Впрочем, срабатывает не всегда. Остановка на полпути может вызвать еще больший нервный тон, от которого как раз и нужно избавляться.

Одним из самых эффективных средств укрепления здоровья и повышения способностей организма противостоять воздействию стрессорных раздражителей является использование физических упражнений, т.е. «выбивание» психического стресса физическим. Физические упражнения и спорт являются наилучшим способом предотвращения отрицательных последствий стресса. Когда мы занимаемся спортом, то вырабатывается гормон эндорфин. Это гормон отвечает за счастье.[\[33\]](#)

Ответ на вопрос «Как победить стресс и депрессию?» даст йога. Восточную практику в повседневной жизни применяет все больше людей из-за ее эффективности. Йога от стресса и депрессии поможет при условии ее ежедневного

проведения. Медитация, дыхательные упражнения и асаны – средства против негативной энергии.

Успокоение через технику «Квадратное дыхание». Сесть прямо, заняв удобное положение на стуле или полу. Глубоко вдохнуть носом, досчитать до четырех. Задержать дыхание, досчитав до четырех. Выдохнуть носом, считая до четырех, и снова задержать дыхание. Выполнять 10 раз.

Плечевая растяжка для снятия напряжения с плеч и шеи. Поднять руки над головой, пальцы переплетены между собой, ладони подняты вверх. Лопатки расслаблены. Пять раз вдохнуть и выдохнуть носом. Опустив руки, прогнуться назад и вперед. Повторить 2 раза.

Переплетенные руки для освобождения плеч. Ноги на ширине бедер, руки параллельно полу по бокам. Переплести руки, положив левый локоть на правый. Вывернуть локти, зацепить одной рукой другую. Расположить ладони друг напротив друга, затем сжать их вместе, при этом стараться развести локти в стороны. Плечи расслаблены, должно ощущаться напряжение между лопаток. Вдох и выдох 5 раз.

Открытие сердца. Положение стоя, ноги на ширине бедер. Руки отвести за спину в положении «замок». Глядя перед собой, поднять как можно выше руки за спиной, лопатки должны быть сведены вместе.

Во время упражнений необходимо соблюдать ровное, правильное дыхание. При ощущении дискомфорта стоит прекратить упражнения, сохраняя дыхание.

Помочь справиться со стрессом может и массаж. В большинстве салонов антистрессовый массаж представляет собой мануальное воздействие на определенные точки тела, отвечающие за душевное спокойствие, работоспособность и возможность концентрировать внимание. Большая часть этих точек расположена в области плеч и головы. Поэтому антистрессовый массаж чаще всего ограничивается именно этими частями тела.

Первыми в своей практике такое точечное воздействие стали использовать китайские массажисты. Вот почему иногда можно встретить и другое название этой процедуры – китайский массаж.

Существует также шведская методика антистрессового массажа, разработанная еще в XIX веке. В ее основе – расслабляющее воздействие на мышцы и сосудисто-

нервные пучки. Основные приемы – растирание, разминания и поглаживания. В отличие от многих классических видов массажа, при шведском движения массажиста направлены от центра к периферии. Таким образом, происходит разгон застоявшейся лимфы, ускоряется обмен веществ, восстанавливается энергетический тонус.

Большое влияние на качество антистрессового массажа оказывает обстановка в помещении: комфортная температура, применение аромамасел и мягкие звуки расслабляющей музыки усиливают эффект от процедуры.

При правильном выполнении антистрессовый массаж имеет двойной эффект: гармонизирует нервную систему и стимулирует внутренние ресурсы организма для восстановления физических сил.

Антистрессовый массаж стимулирует умственную деятельность и заряжает энергией, необходимой для последующей эффективной работы, а потому это – идеальное начало рабочего дня.[\[34\]](#)

Если дополнить точечное воздействие расслабляющим массажем воротниковой зоны, спины и рук, то такой комплекс подойдет для восстановления сил после насыщенного рабочего дня

Какой вариант массажа применить, решает мастер, ориентируясь на состояние здоровья. Для эффективного устранения симптомов хронического стресса и усталости (головная боль, тревога, бессонница, длительная депрессия) необходимо пройти курс от 5 до 10 сеансов. Такие курсы специалисты рекомендуют повторять 1 раз в 2-3 месяца.

Отлично зарекомендовал себя антистрессовый массаж и как вспомогательное средство при восстановлении больных нервными расстройствами, возникших в результате несчастных случаев, после травм или сильных умственных нагрузок.

Большинство людей хотело бы избежать стрессов, но, увы, это невозможно. Зато каждому доступно управление стрессом, при условии формирования отношения к нему, как вызову для проверки возможностей. Полезно подумать об извлечении позитивных моментов из стрессовых ситуаций, научиться превращать негатив в позитив, контролировать события и стараться не позволить им одержать верх.

Управление стрессом невозможно без осознания его природы, как реакции организма на экстремальные воздействия. А реакциями можно и нужно научиться

управлять. Необходимо брать на себя ответственность за происходящее и перестать ощущать себя жертвой, нуждающейся в посторонней помощи.[\[35\]](#)

Специалисты предлагают множество рекомендаций, как противостоять стрессу. Этот вопрос тщательно изучается учеными уже много десятилетий. Вопросу, как противостоять стрессу, посвящено множество публикаций и научных работ. Ученые уже давно доказали, что управление собой помогает управлять стрессом и не просто сохраняет нам здоровье, но и способствует росту во всех сферах жизни. Конечно, каждый человек уникален, однако общие рекомендации всегда можно использовать творчески, применяя их лично для себя.

Профилактика всегда дешевле лечения, она поможет сберечь здоровье как психологическое, так и физическое. Основные положения профилактики стресса просты:

- качественный сон,
- правильное питание,
- физическая активность,
- позитивные жизненные установки.

Профилактика стресса на самом деле не представляет собой ничего сложного, а значит, каждый человек в силах избежать его негативных последствий.

Существует целый ряд доступных методов, регулярное использование которых принесет пользу всему организму. Частые прогулки на свежем воздухе – отличная профилактика стресса, доступная каждому.

Рекомендуется спокойно воспринимать события. Конечно, есть такие, о которых стоит думать и переживать, но делать это из-за каждой мелочи не нужно.

Ведение дневника и составление списков – это метод, который позволит структурировать собственные мысли и быстрее найти оптимальное решение в сложившейся ситуации.

При переутомлении и эмоциональном истощении восстановить энергию и силы организма может небольшое путешествие, поход, общение с приятными людьми в неформальной обстановке. Профилактика стресса будет особенно эффективной, если регулярно применять особые релаксационные техники, дыхательные упражнения, расслабляющие ванны. Очень важно для борьбы со стрессом найти интересное хобби.[\[36\]](#)

Умеренная, но регулярная физическая активность так же может стать отличным помощником. Ну и, конечно же, консультации с психологом и применение аутотренинговых методик.

Для профилактики стресса рекомендуется освобождаться от негативных эмоций. Они должны выходить, потому что накопленные эмоции наносят вред, разрушают организм, приводят к депрессии. Однако важно помнить, что освобождение от эмоций не должно наносить вред другим людям. Вряд ли стоит срывать на своих близких, лучше поколотить подушки, поплакать или покричать в укромном уголке. Хорошо, если есть возможность высказать кому-то то, что «накипело».

Хорошо помогает для профилактики стресса так называемая смехотерапия. Это может быть просмотр любимых кинокомедий, шутки с друзьями, также рекомендуется попробовать на некоторые ситуации взглянуть с юмором.

Необходимо научиться переключаться, не заикливаться на неприятных мыслях, останавливать себя, смещайте акценты на внешний мир. Лучше вспомнить о том, что может порадовать, о каких-то приятных моментах.

Все эти меры позволят избежать тяжелого стрессового состояния или как минимум снизить его негативное влияние. Если победить недуг самостоятельно не получается, лучше всего обратиться к профессионалам, которые научат находить позитивные стороны в любых ситуациях, контролировать собственные эмоции и поведение.

Это может показаться невероятным, но организм человека обладает настолько высокой адаптационной способностью, что каждый из нас способен извлекать плюсы даже из самой стрессовой работы. Однако такая интенсивная работа будет полезной лишь в случае полной самостоятельности сотрудника. Стресс влияет на умственную способность, физическую активность и поведение во многих отношениях. Поэтому профилактика стресса – это важный момент, которому нужно уделять больше внимания.

Заключение

Таким образом, на основании изученных материалов можно сделать следующие выводы.

Стресс – обычное и часто повторяющееся явление. Определенный уровень стрессовой нагрузки способен побудить человека к действию и повысить отдачу от затрачиваемых усилий (работоспособность, например), но чрезмерный стресс, напротив, лишает человека сил и создает большие проблемы для индивида и предприятия.

Эмоциональный стресс - это особый вид состояния. Он характерен ярко выраженными психоэмоциональными переживаниями различных конфликтных ситуаций, несущих в себе длительное ограничение удовлетворения биологических и социальных потребностей.

Эмоциональные стрессы имеют в основном социальное происхождение. Причем их проявление учащается с развитием научно-технического прогресса. На человеке сказывается ускоренный темп жизни, информационные перегрузки, экологические проблемы и все нарастающая урбанизация. Стоит иметь в виду, что эмоциональный стресс негативно влияет на организм, вызывая в нем различные патологические изменения.

Можно выделить кратковременные и долговременные симптомы стресса. К кратковременным относят: учащенное сердцебиение, повышение давления, бессонницу, головные боли и т.д. Долговременные выражаются в нервном истощении, потере веса, недомогании, вирусных болезнях и др.

Психологи также полагают, что на развитие целого спектра заболеваний влияет неправильный режим питания, ведение нездорового образа жизни вследствие постоянной занятости на работе.

Стрессовое состояние не возникает мгновенно, а проходит в своем развитии определенные фазы. Можно выделить следующие стадии стресса:

- тревога и общая напряженность, способствующая мобилизации всех защитных сил организма,
- сопротивление, при котором организм либо борется с нестандартной ситуацией, либо адаптируется к ней,
- финальная победа или истощение.

Если человек находится в постоянном стрессе, то при этом им в обязательном порядке испытываются физиологическое и психологическое напряжение.

Пережить функциональные проявления стресса гораздо легче тем людям, которые имеют хорошие адаптационные способности. При этом реакции человека на стресс существенно различаются и зависят в первую очередь от того, как он приспособлен к той или иной жизненной ситуации.

Одним из самых эффективных средств укрепления здоровья и повышения способностей организма противостоять воздействию стрессорных раздражителей является использование физических упражнений, т.е. «выбивание» психического стресса физическим. Физические упражнения и спорт являются наилучшим способом предотвращения отрицательных последствий стресса.

Профилактика всегда дешевле лечения, она поможет сберечь здоровье как психологическое, так и физическое. Основные положения профилактики стресса просты:

- качественный сон,
- правильное питание,
- физическая активность,
- позитивные жизненные установки.

Рекомендуется спокойно воспринимать события. Конечно, есть такие, о которых стоит думать и переживать, но делать это из-за каждой мелочи не нужно.

Ведение дневника и составление списков – это метод, который позволит структурировать собственные мысли и быстрее найти оптимальное решение в сложившейся ситуации.

При переутомлении и эмоциональном истощении восстановить энергию и силы организма может небольшое путешествие, поход, общение с приятными людьми в неформальной обстановке. Профилактика стресса будет особенно эффективной, если регулярно применять особые релаксационные техники, дыхательные упражнения, расслабляющие ванны. Очень важно для борьбы со стрессом найти интересное хобби.

На сегодняшний день компания ООО «ИнвестСтрой» занимается полным циклом создания жилых пространств:

- Строительно-монтажные работы;
- Проектирование дизайна интерьеров квартир;
- Ремонт и отделка квартир;

- Инженерные системы (установка кондиционеров, умный дом, электромонтажные работы, слаботочная система, водоснабжение и отопление). [\[37\]](#)

В ООО «ИнвестСтрой» работают более 50 человек, занимающих должности руководителей, инженеров, архитекторов, дизайнеров интерьера, прорабов и др. «ИнвестСтрой» - это молодая, целеустремленная и амбициозная команда единомышленников. Все сотрудники компании имеют профильное образование.

В процессе деятельности ООО «ИнвестСтрой» применяются разнообразные факторы и способы разрешения конфликтных стрессовых ситуаций. Разрешение конфликта начинается с того, что конфликтующие стороны перестают, по возможности, видеть в оппоненте противника. Для этого проводится анализ собственных позиций и действий. Признание собственных ошибок снижает негативное восприятие оппонента, а также оппоненты стараются понять интересы другого – это расширяет представление об оппоненте, делает его более объективным. Выделяются конструктивные начала в поведении и намерениях оппонента. В каждом человеке есть что-то положительное, на что можно опереться при разрешении конфликта.

Список использованных источников

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Изд. 3. – М.: Наука, 2004. – 325 с.
2. Дусавицкий А.К. Активность личности и коллектив как развивающая система // Психологический журн. 2009. Т.4. № 6. С.75-83.
3. Каменюкин А.Г., Ковпак Д.В. Стресс-менеджмент. – Питер; Санкт-Петербург; 2012. – 80 с.
4. Кибанов А.Я., Коновалова В.Г., Белова О.Л. Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами. Учебно-практическое пособие / Под редакцией доктора экономических наук, профессора А.Я. Кибанова – М., 2013. – 292 с.
5. Михайлов А.С. Психологическое исследование факторов социально-психологического климата малых производственных групп. - Научный журнал КубГАУ, №91(07), 2013.
6. Ньюстром Дж.В., Дэвис Кейт. Организационное поведение. Поведение человека на рабочем месте / Пер. с англ. Е. Бугаевой, В. Вольского под общ. ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб и др.: Питер, 2013. – 210 с.

7. Психология и этика делового общения. Под ред. Лавриненко В.Н. // 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 415 с.
8. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / Под. ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. - 512 с.
9. Ярош Н.Н., Ярош А.В. Социально-психологические аспекты управления персоналом // Экономический журнал. 2010. Т. 18. №2. С. 52-61.
10. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М.: Издательство Института Психотерапии, 2012. - 490 с.
11. Трудовые конфликты: модели, анализ, разрешение, Социология труда. Учебник для студентов вузов / Под ред. Н.И. Дряхлова, А.И.Кравченко, В.В.Щербины. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 2005.
12. Шингаев, С.М. Здоровье в структуре профессионально важных качеств менеджера / С.М. Шингаев // Человек, субъект, личность в современной психологии. Материалы Международной конференции, посвященной 80-летию А.В. Брушлинского. - Том 2. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013. - С. 489-492. - 0,3 п.л.
13. Шингаев, С.М. Профессиональное здоровье молодых менеджеров на этапе адаптации к профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / С.М. Шингаев // Бизнес. Общество. Человек: тезисы международной научной конференции. - М.: НИУ ВШЭ, 2013. - С. 170. - 0,1 п.л. - Режим доступа: http://bsh.hse.ru/abstract_book
14. Шингаев, С.М. Становление концепции психологического обеспечения профессиональной деятельности / С.М. Шингаев, Г.С. Никифоров // Вестник Санкт-Петербургского университета. - Серия 16: Психология. Педагогика. - Выпуск 3. - 2013. - С. 15-24.
15. Устав ООО «ИнвестСтрой» - 10 с.
16. Данные внутренней отчетности ООО «ИнвестСтрой».