

Самоменеджмент

Стресс-менеджмент

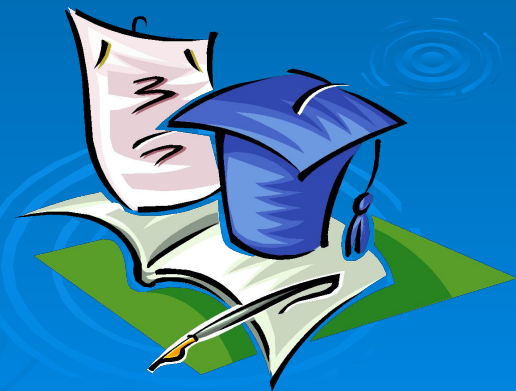
Самооценка руководителя

лекция 3-4

Доцент кафедры управления персоналом, сервиса и туризма, к.э.н. Докашенко Людмила Владимировна

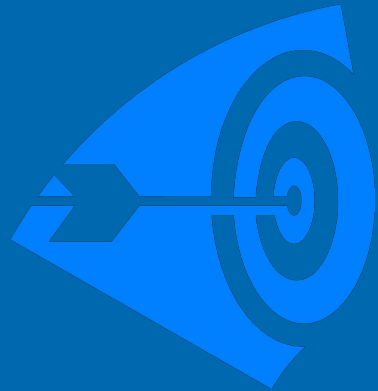
План

1. Цель стресс-менеджмента
2. Понятие стресса
3. Стадии «адаптационного синдрома» Ганса Селье
4. Виды стрессов. Типы реакций на стресс
5. Биологический и психологический стресс
6. Симптомы стресса
7. Симптомы профессионального стресса
8. Симптомы стресса у руководителей
9. Подходы к преодолению стресса
10. Категории стрессоров
11. Антистрессовые мероприятия
12. Методы самооценки руководителя



Литература

1. Хроленко А.Т. Самоменеджмент. М.: «экономика», 1996. – 139 с.
2. Райгородский, Д.Я. «Практическая психодиагностика. Методики и тесты»: учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998 – 672 с.
3. Добротворский И.Л. Самоменеджмент. Эффективные технологии. М.: Изд-во: Приориздат, 2003. – 272 с.
4. Анита Бищоф. Самоменеджмент. Эффективно и рационально. – М.: Изд-во: ОМЕГА-Л, 2006. – 127 с.
5. Китаев – Смык Л.А. Психология стресса. М.: Издательство «Наука», 1983. – 368 с.
6. Зайверт Л. Ваше время в Ваших руках. М.: ИНФРА – М, Интерэксперт, 1995. – 267 с.



Цель

«Забег выигрывает не тот, кто бежит быстрее всех, а тот, кто остается на дистанции».

Снизить риски профессиональных ошибок, связанных с негативным воздействием стресса и «профессионального выгорания».

Научиться:

- регулировать свое самочувствие; восстанавливать утраченные силы; планировать свое время; психологическим защитам от стресса.

Обеспечить:

- высокую эффективность в профессиональной деятельности и трудоспособность; хорошее самочувствие и позитивный настрой на решение поставленных производственных задач.

Вопрос 1 **Стресс-менеджмент**

Цель стресс-менеджмента



КТО ИСПЫТЫВАЕТ СТРЕСС?

- бизнесмен, испытывающий постоянное давление со стороны клиентов и служащих;
- ✉ диспетчер аэропорта, который знает, что минутное ослабление внимания - это сотни погибших;
- ✉ спортсмен, безумно жаждущий победы;
- ✉ муж, беспомощно наблюдающий, как его жена медленно и мучительно умирает от рака.

Их проблемы совершенно различны, но медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, одинаковыми биохимическими изменениями.

Факторы, вызывающие стресс, - стрессоры, различны, но они пускают в ход одинаковую, в сущности, биологическую реакцию стресса.

Проблемы стресса

До 70% заболеваний связаны с эмоциональным стрессом!

В Европе ежегодно умирает более миллиона человек вследствие стрессогенных нарушений функций сердечно-сосудистой системы.

Основные причины стресса:

- эмоциональное напряжение
- межличностные конфликты в семье
- напряженные производственные отношения.



Данные факторы нарушают механизмы поддержания гомеостаза, сформировавшиеся в процессе эволюции. Однако стресс- неотъемлемая часть жизни человека, важный компонент жизненного опыта

Вопрос 2. Понятие стресса

Стресс (от англ. *stress*)

Уолтер Кэннон (амер. психофизиолог) впервые ввел термин «стресс» в физиологию и психологию



(канадский биолог и врач) ввел в обиход понятие стресса (Selje H., 1954), которое заставило ученых пересмотреть общепризнанные взгляды на взаимодействие человека с окружающей средой.

Виды стресса

Стресс

В зависимости от событий, произошедших в недавний до стресса период ученые делят:

Эвстресс

положительный стресс, приносящий хороший эффект и активизирующий организм в лучшую сторону.

Дистресс

характеризуется выраженными негативными эмоциями и оказывает отрицательное влияние на организм и здоровье человека

Вопрос 3. Стадии адаптационного синдрома по Г. Селье

при жаре и холоде, при горе и радости кора надпочечников выделяет гормоны, помогающие человеку приспособиваться к резким изменениям окружающей среды.

Г. Селье назвал это явление «адаптационным синдромом»

Норма



СТРЕСС !!!


Вопрос 4. Виды стрессов

Классификация жизненного стресса (P.T. Wong)

- личностный стресс;
- межличностный стресс;
- семейный стресс;
- рабочий стресс;
- экологический стресс;
- финансовый стресс;
- общественный стресс.

!!! Если человек постоянно развивает свои различные ресурсы и разумно избегает рисков, то он тем самым уменьшает вероятность развития у него стресса.

Ресурсы преодоления стресса:

- психологические;
- интеллектуальные;
- духовные;
- социальные;
- физические;
- финансовые;
- культурные;
-  условия среды.

!!! Правильная оценка проблемной ситуации, адекватные ресурсы и соответствующие стратегии преодоления стресса приведут к снижению стресса.

Вопрос 5. Биологический и психологический стресс

Наносит ли стрессор явное повреждение организму?

«Да»

Биологический



«Нет»

Психологический

ся
не
топ
ько
реа
льн
о
де
ист
ву
ющ
им
и,
но
и
вер
оят
нос
тн
ым
и
соб
ыт
ия
ми,
кот
ор
ые

Параметр	Биологический стресс	Психологический стресс
<i>Причина стресса</i>	Физическое, химическое или биологическое воздействие на организм	Социальное воздействие или собственные мысли
<i>Характер опасности</i>	Всегда реальный	Реальный или виртуальный
<i>На что направлено действие стрессора</i>	На жизнь, здоровье, физическое благополучие	На социальный статус, чувство самоуважения и т. д.
<i>Наличие реальной угрозы жизни или здоровью</i>	Есть	Отсутствует
<i>Характер эмоциональных переживаний</i>	«Первичные» биологические эмоции - страх, боль, испуг, гнев.	«Вторичные» эмоциональные реакции в сочетании с беспокойством, тревогой, тоской, депрессией, ревностью, завистью, раздражительностью и т. д.
<i>Временные границы предмета стресса</i>	Конкретные, ограничены настоящим или ближайшим будущим	Размытые (прошлое, далекое будущее, неопределенное время)
<i>Влияние личностных качеств</i>	Незначительное	Очень значительное
<i>Примеры</i>	<ul style="list-style-type: none"> · Переохлаждение, вызванное долгим купанием. · Ожог горячим паром. · Интоксикация, вызванная приемом алкоголя. · Вирусная инфекция · Обострение гастрита после приема острой пищи. · Травма (ушиб, перелом). 	<ul style="list-style-type: none"> · Выговор, полученный от начальника. · Повышение квартплаты. · Страх полетов на самолетах. · Семейный конфликт. · Беспокойство за здоровье близких родственников. · Несчастливая любовь. · Беспокойство по поводу будущего.

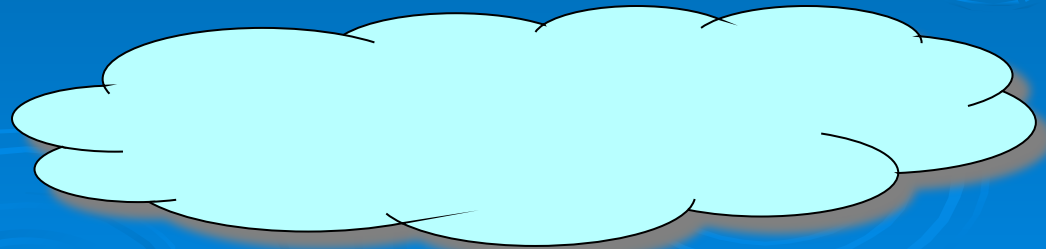
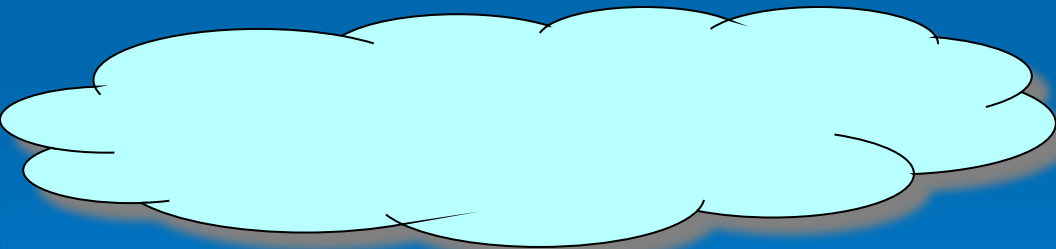
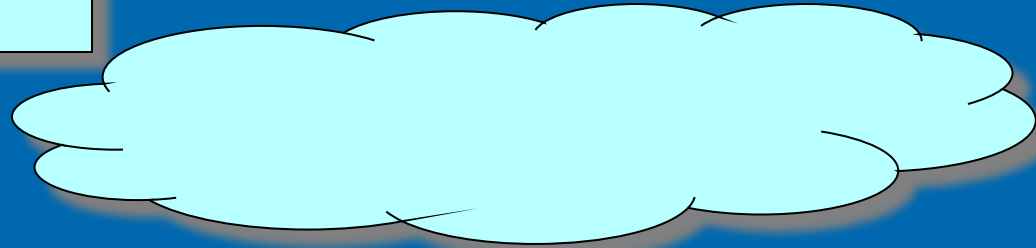
Субъективные факторы, влияющие на уровень стресса

Субъективные факторы	Усиление уровня стресса	Уменьшение уровня стресса
<i>Память о прошлом</i>	Наличие неудачных выступлений в прошлом, провалы выступлений	Опыт успешных, выступлений, презентаций, публичных докладов
<i>Мотивации</i>	«Для меня очень важно отлично выступить на защите и получить высшую оценку»	«Мне все равно, как я выступлю и какую оценку получу»
<i>Установки</i>	«Все зависит от меня» «Во время публичных выступлений все волнуются, а я особенно»	«От судьбы не уйдешь» «Подумаешь – защита диплома. Это всего лишь формальность, не стоящая особых переживаний»
<i>Ожидания</i>	Неопределенность ситуации, непонятно отношение членов комиссии.	Определенность ситуации (ожидание благожелательного отношения к себе членов комиссии)

Механизм формирования психологического стресса



Вопрос 6. СИМПТОМЫ СТРЕССА



Определите к какой группе относятся следующие симптомы стресса ?

- Потеря аппетита или переедание
- Плохое вождение автомобиля
- Нарушение речи
- Дрожание голоса
- Увеличение проблем в семье
- Плохое распределение времени
- Неухоженность
- Антисоциальное поведение, лживость
- Неспособность к развитию
- Низкая продуктивность
- Склонность к авариям
- Избегание поддерживающих, дружеских отношений
- Нарушение сна или бессонница
- Более интенсивное курение и употребление алкоголя
- Доделывание работы дома
- Слишком большая занятость, чтобы отдыхать

Каждый симптом -1 балл.

Уровень стресса до 10 баллов - приемлем, более 10 – необходимо принять меры . *Количество баллов от 20 до 30 - высокий уровень стресса, более 30 - очень высокий.*

Определите к какой группе относятся следующие симптомы стресса ?

- Раздражительность
- Беспокойство
- Подозрительность
- Мрачное настроение, депрессия
- Суевливость
- Ощущение напряжения
- Истощенность
- Подверженность приступам гнева
- Циничный, неуместный юмор
- Ощущение нервозности, боязливости, тревоги
- Потеря уверенности
- Уменьшение удовлетворенности жизнью
- Чувство отчужденности
- Отсутствие заинтересованности
- Сниженная самооценка
- Неудовлетворенность работой

Определите к какой группе относятся следующие симптомы стресса ?

- Нерешительность
- Ослабление памяти
- Ухудшение концентрации внимания
- Повышенная отвлекаемость
- "Туннельное" зрение
- Плохие сны, кошмары
- Ошибочные действия
- Потеря инициативы
- Постоянные негативные мысли
- Нарушение суждений, спутанное мышление
- Импульсивность мышления, поспешные решения

Определите к какой группе относятся следующие симптомы стресса ?

- Стойкие головные боли, мигрень
- Головные боли
- Неопределенные боли
- Нарушение Стойкие головные боли, мигрень
- Неопределенные боли
- Нарушение пищеварения
- Вздутие живота образующимися газами
- Запор или диарея
- Спазматические, резкие боли в животе
- Сердцебиения (ощущение, что сердце бьётся сильно, нерегулярно или часто)
- Чувство нехватки воздуха на вдохе
- Тошнота
- Судороги
- Утомление
- Подверженность аллергиям

- Повышенная потливость
- Сжатые кулаки или челюсти
- Обмороки
- Частые простудные заболевания, грипп, инфекции
- Возобновление болезней, имевших место ранее
- Быстрое увеличение или потеря веса тела
- Частое мочеиспускание
- Ощущение покалывания в руках и ногах
- Мышечное напряжение, частые боли в шее и спине
- Кожные сыпи
- Чувство комка в горле
- Двоение в глазах и затруднения при рассматривании предметов

Тревога и агрессия как показатели стресса

- ▣ раздражение
- ▣ досада
- ▣ возмущение
- ▣ злость
- ▣ негодование
- ▣ гнев
- ▣ ярость



- ▣ чувство напряжённости
- ▣ беспокойность
- ▣ взволнованность
- ▣ озабоченность
- ▣ взбудораженность
- ▣ ощущение опасности, угрозы и страха
- ▣ чувство замешательства
- ▣ чувство тревоги
- ▣ смятение
- ▣ растерянность
- ▣ паника и ужас



Тест «Стресс усердия»

Ответьте на следующие вопросы.

1. *Легко ли Вы раздражаетесь?*
2. *Считаете ли Вы, что даже ближайшие коллеги по работе относятся к Вам недоброжелательно?*
3. *Кажется ли Вам, что у Вас плохая память?*
4. *Полагаете ли Вы, что начальник Вас недооценивает?*
5. *Случается ли Вам просыпаться на два часа раньше срока?*
6. *Бывает ли у Вас беспричинный страх?*
7. *Случается ли Вам испытывать острую потребность в алкоголе, никотине или ... шоколаде?*
8. *Бывает ли, что желание поработать у Вас возникает только в конце дня?*
9. *Замечаете ли Вы у себя повышенный, или наоборот, ослабленный аппетит?*
10. *Случалось ли Вам слышать от близких, что мышление – враг расслабления?*

□ *Если на эти вопросы как минимум в двух случаях даны положительные ответы, то необходимо подумать «Нет ли угрозы здоровью?».*

Вопрос 7. Причины профессионального стресса

- необходимость принимать ответственные решения;
- перегрузки или недостаточная загруженность;
- недостаточно чёткое определение должностных обязанностей;
- слишком расплывчатые границы полномочий;
- неясные устные инструкции;
- необходимость выполнять трудно совместимые функции;
- неопределённость областей ответственности;
- поведение других сотрудников, вызывающее стресс;
- недостаток профессионального общения;
- невозможность получить консультацию по сложным вопросам;
- стрессогенная внутрифирменная политика и стиль менеджмента

- недоступность руководителя;
- высокий уровень стресса у руководителя;
- недостаточная освещённость рабочего места;
- слишком тесное помещение;
- плохая вентиляция;
- некомфортная температура на рабочем месте;
- недоступность необходимых для работы ресурсов;
- плохо оборудованное рабочее место;
- отнимающие много времени и сил поездки на работу и с работы;
- необходимость регулярных командировок;
- недостаточная увлечённость работой;
- рутинная, однообразная работа;
- слабая удовлетворённость выполненной работой;

Причины профессионального стресса

- слишком высокий или слишком низкий темп работы;
- бесперспективное будущее организации;
- методы работы, конфликтующие с системой ценностей;
- неудовлетворённость развитием карьеры;
- отсутствие перспектив профессионального роста;
- угроза преждевременного увольнения или перевода на менее оплачиваемую работу;
- недостаточная оплата труда;
- несправедливая оценка труда;
- отсутствие нематериальных стимулов;
- напряжённые взаимоотношения с коллегами, начальником, подчинёнными, другими сотрудниками;
- холерический темперамент;
- внедрение новых технологий
- неспособность адаптироваться к изменениям;
- недостаточное владение навыками, необходимыми для качественного выполнения работы;
- неадекватные стратегии поведения в проблемных ситуациях;
- неумение работать в коллективе, в составе команды;
- неудовлетворённость положением на служебной лестнице;
- расширение бизнеса;
- изменение месторасположения организации;
- снижение уровня доходов;
- стрессогенные события вне сферы профессиональной деятельности;
- отсутствие желания учиться и развиваться;
- конфликт работы с личной жизнью;
- низкая сопротивляемость стрессу.

Вопрос 8. Причины стресса у руководителей

Соматические

(сердцебиение,
головная боль и т.
д.)



Эмоциональные

(быстрая смена
настроения, тревога
и т.д.)

Поведенческие

(нерешительность,
плохая работа,
курение и т.д.)

Стрессоры управленческой деятельности

Информационная

неопределенность

Информационная нагрузка

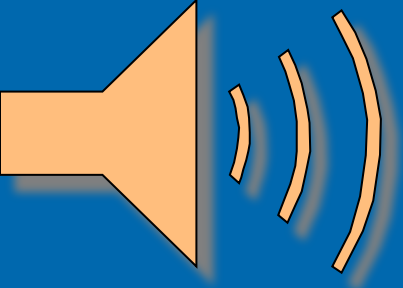
Большая ответственность

Внутриличностные конфликты

Дефицит времени

Межличностные конфликты

Полифокусность управленческой деятельности



Дополнительные факторы стресса у руководителей

- 1) **Организация** - ее бюрократическая структура, постоянные изменения в организации, характер иерархических отношений;
- 2) **Работа** - перегруженность или незагруженность работой, необходимость часто принимать решения и ответственность за людей (следует отметить, что незагруженность работой является более значимой причиной для возникновения стресса, чем возможные перегрузки);
- 3) **Карьера** - смена карьеры в результате несоответствия деятельности способностям; остановившаяся карьера; потеря четких и ясных целей и ориентиров;
- 4) **Взаимоотношения** - характер отношений с вышестоящими, подчиненными и коллегами;
- 5) **Внутренние переживания** - неадекватные представления о себе, негативный подход к жизненным обстоятельствам, негативная “Я-самооценка”, страхи по поводу своей компетентности и несбалансированные внутренние потребности.

Тест: Обнаруживаете ли вы у себя признаки стресса

1. Часто ли Вам хочется плакать?
2. Грызете ли Вы ногти, притопываете ли ногой, крутите ли волосы?
3. Вы нерешительны?
4. Ощущаете ли Вы, что Вам не с кем поговорить?
5. Часто ли Вы раздражаетесь и замыкаетесь в себе?
6. Едите ли Вы, когда не испытываете голода?
7. Возникает ли у Вас ощущение, что Вы не можете справиться с чем - либо?
8. Возникает ли у Вас чувство, что Вы вот - вот взорветесь, часто ли Вы впадаете в бешенство?
9. Пьете ли Вы, или курите, чтобы успокоиться?
10. Страдаете ли Вы бессонницей?
11. Вы постоянно пребываете в мрачном настроении и с подозрением относитесь к намерениям окружающих?
12. Вы водите машины на больших скоростях и часто рискуете?
13. Вы утратили интерес к половой жизни?
14. Вы утратили энтузиазм и надежду на лучшее?

Ключ к Тесту: Если Вы ответили утвердительно на пять вопросов, то Ваши нервы находятся на пределе.

Вопрос 9. Подходы к преодолению стресса

Категории стрессоров

I категория (не можем повлиять) - цены, налоги, правительство, погода, привычки и характеры других людей и др.

II категория (можем повлиять) - неконструктивные действия, неумение ставить жизненные цели и определять приоритеты, неспособность управлять своим временем, трудности в межличностном взаимодействии

III категория - события и явления, которые мы сами превращаем в проблемы (страхи, беспокойства). Чаще всего подобное событие находится или в прошлом или в будущем, причем его возникновение маловероятно.

Классификация типов личности по реакции на стресс

- 1. Честолюбивый тип** - люди с сильной потребностью достижения и успеха (менеджеры, которые энергичны, подвижны, доминантны, агрессивны и ориентированы на дело). Причинами стресса - перегрузки.
- 2. Спокойный тип** - безмятежные и спокойные люди, ориентированы на прошлое, мечтательны и малоактивны, соблюдают баланс между работой и домом, отличаются низкой уязвимостью к стрессу.
- 3. Совестьливый тип** - люди мелочные, дотошные, педантичные, верят авторитетам, подчиняются традициям. Причинами стресса - другие люди, нарушающие их планы, Средняя степень уязвимости по отношению к стрессу.
- 4. Неотстаивающий тип** - люди, которые не могут постоять за себя и отстаивать свои права, стремятся угождать другим и избегают межличностных конфликтов. Внутреннее напряжение на почве межличностных отношений - причина стресса.
- 5. Жизнелюбивый тип** - жизнелюбы, сильные, энергичные, живут полноценной жизнью, жаждут новых событий и впечатлений, импульсивные и рискованные, для них характерна частая смена интересов. Причины стресса - рутинная и скучная работа.
- 6. Тревожный тип** - люди с высокой уязвимостью к стрессу, испытывают беспокойство по поводу возможных неудач, ориентированы на будущее и чрезмерно рефлексируют, характеризуются высоким внутренним напряжением при низкой самооценке. Причины стресса - ответственная работа и резкие изменения в жизни.

Типы личности по отношению к стрессу М.Фрийдмана

Сильны возмущаться по любому поводу, нервничают, находятся в постоянном напряжении, у них

«много дел»

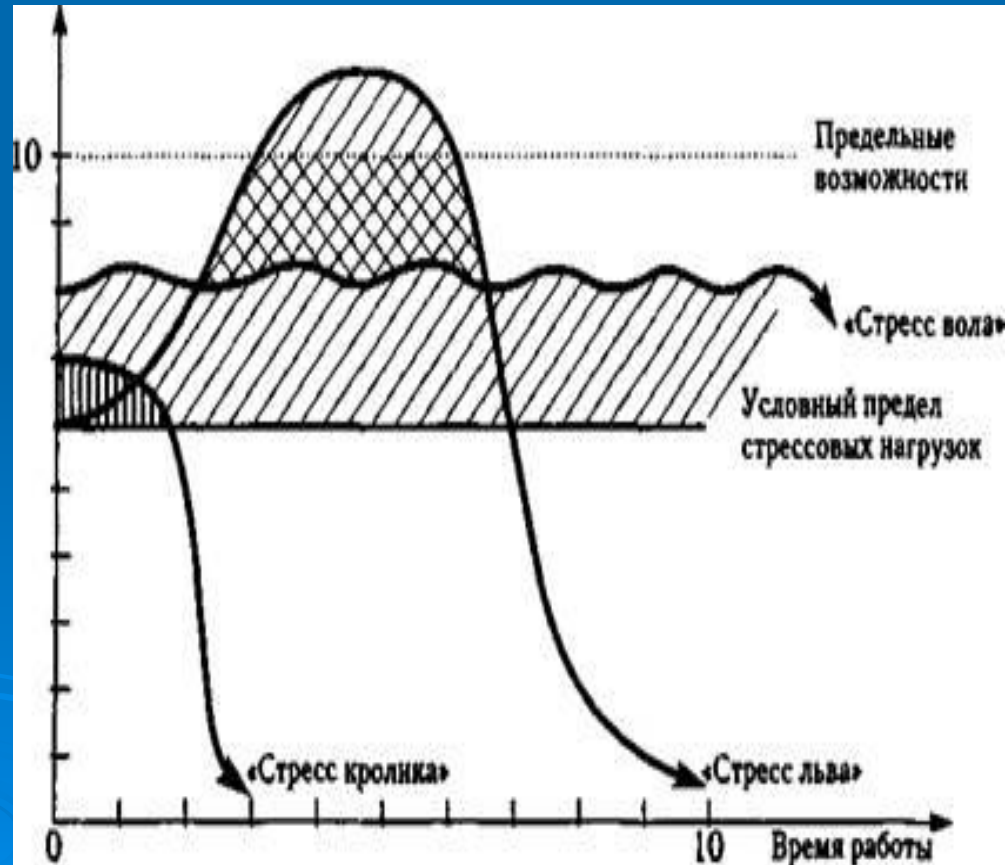
(часто получают инфаркт)

Терпеливы, не переоценивают трудности, умеют расслабляться

(более склонны к здоровому образу жизни)

Основные типы личностной резистентности к стрессу

1. **«Стресс вола»** - руководитель выдерживает стрессовые нагрузки длительное время, адаптируясь к стрессу.
2. **«Стресс кролика»** - руководитель даже при краткосрочных стрессовых воздействиях дает сбой.
3. **«Стресс льва»** - руководитель только в стрессовых ситуациях могут работать эффективно



Вопрос 11. Антистрессовые мероприятия

Метод Шульца -
аутогенная
тренировка

Периферическая
теория эмоций
Джеймса - Ланге

Метод Куэ -
воздействие на
настроение и
эмоции путем
сознательного
формирования
соответствующих
мысленных
образов

МЕТОДЫ



Способы выхода из стрессовых ситуаций



Профилактика и средства управления стрессом

1. Рационализировать свой рабочий день
2. Планировать работу по своим возможностям
3. Чередовать тактики выполнения работы
4. Разгружать себя, делегируя полномочия
5. Никогда не брать работу на дом
6. Делать паузы в работе
7. Всегда быть готовым к неожиданностям
8. Бросить курить
9. Уделить внимание спорту и физкультуре
10. Находить новые увлечения и хобби
11. Ходить на работу пешком
12. Чаще покидать свой кабинет
13. 14. Активно отдыхать в выходные дни
15. Научиться чувствовать приближение стрессовых ситуаций
16. Не затягивать рабочий день ни для себя, ни для других



Способы рационализации отношения к стрессовым ситуациям

Фраза	Значение
Переживать нечего. У других еще хуже.	Реакция самоподкрепления, путем сравнения с негативным опытом.
Нет худа без добра	Позитивная трактовка худшего
Ничего не проходит. Надо переждать	Ориентация на «лучшие времена»
Что поделаешь? Так уж получилось, у других тоже бывают срывы.	Идентификация себя с другими
Не я один. Но все вместе -прорвемся.	Позитивное самоподкрепление путем идентификации себя с группой
Хорошо еще, что так получилось. Могло быть совсем плохо.	Самоутешение путем сравнения двух зол.
Ничего, худшее уже позади.	Самоуспокоение в сравнении с тем, что уже было.
В следующий раз надо подстраховаться.	Позитивный настрой на будущее.
Со мной это больше не произойдет.	
От судьбы не уйдешь. Ожидай худшего, надейся на лучшее.	Философская рационализация поведения

Антистрессовые шаги



- ▣ антистрессовое дыхание;
- минутная релаксация;
- смена обстановки;
- расслабление;
- переключение мыслей;
- музыка;
- счет в обратном порядке;
- общение.



Здоровье как фактор преодоления стресса

Восстановление организма:

- при физическом труде 3-4 дня, умственном 10-12 дней.

Первые дни недели - «Период вработываемости»

Середина - «Наивысшая производительность»

Последние дни - «Снижение работоспособности»

У «сов» среднесуточный выброс гормонов в 1,5 раза выше ,чем у «жаворонков»

И.И. Мечников выделил факторы правильного образа жизни, предотвращающие стресс (слагаемые ортобиоза, «орто» -правильный)

- 1.Труд
2. Нормальный сон
- 3.Положительные эмоции
4. Рациональное питание
5. Устранение вредных привычек
6. Соблюдение режима
7. Закаливание организма
8. Физические упражнения

Формула выживаемости В.М. Шепеля

$$K_{\text{выж}} = \frac{V_{\text{рекреации}} + V_{\text{релаксации}} + V_{\text{катарсиса}}}{V_{\text{суток}} - V_{\text{сна}}}$$

$$K_{\text{выж}} = \frac{1 \text{ час рекр.} + 1 \text{ час релак.} + 1 \text{ час катар.}}{24 \text{ часа} - 6 \text{ часов}} = \frac{1}{6}$$

В знаменателе - время суток минус время сна;

В числителе - сумма времени, использованного на рекреацию, релаксацию и катарсис.

Релаксации – это умение управлять своими эмоциями и возбуждать свой дух.

Рекреация – соблюдение двигательной активности (гимнастические паузы 2-3 мин., 4-6 раз в день, 10000 шагов или 7 км.)

Катарсис – нравственный способ поддерживать душевное равновесие (музицирование, посещение выставок, слушать музыку)

Модель антистрессового образа жизни

- • придерживайтесь рационального и сбалансированного питания — не менее 1500 ккал в день;
- • структура питания должна соответствовать вашему возрасту;
- • найдите подходящую для себя работу;
- • любовь и нежность лучшие лекарства против старения;
- • имейте собственную точку зрения;
- • заряжайтесь физической энергией;
- • старайтесь спать только в проветренной комнате;
- • время от времени балуйте себя;
- • не подавляйте свой гнев;
- • тренируйте мышление (память, внимание).

Вопрос 12. Методы самооценки



Самооценка руководителя



Адекватная

Адекватные
решения

Заниженная

Снижение
управляемости

Завышенная

Деспотизм,
апломб

Методы самооценки

Я-высказывания

(выражаем свои чувства

«Я рад, что ты пришел сегодня вовремя»)

**Конструктивное
отношение к
критике**

**Конструктивное
отношение**

к ситуации конфликта
или дефицита какого-
либо ресурса

Метод определения самооценки

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Неуспешный
Руководитель

Успешный
руководитель

Работа над созданием адекватной самооценки

Конструктивная самокритика:

- 📁 самоанализ своих ресурсов;
- 📁 слушаем других людей, что они говорят о нас;
- 📁 проводим опрос близких людей о себе

Это интересно





ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Стресс (от англ. *stress*) - давление, нажим, напор; гнёт; нагрузка; напряжение

Возможно контролировать уровень стресса и управлять напряжением, чтобы вовремя дать организму возможность восстановиться и не позволить стрессу вызвать серьёзные проблемы.

Тест - контроль



Вопрос 1. Что такое стресс?

1. напряженное состояние организма человека, как физическое, так и психическое;
2. удар в спорте;
3. комплекс оздоровительных упражнений;
4. физическое воздействие;
5. ни одно из определений неверно.

Вопрос 2. Какими факторами внутри организации может быть вызван стресс?

1. перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
2. конфликт ролей;
3. неопределенность ролей;
4. неинтересная работа;
5. все факторы.

Вопрос 3. Что не нужно делать людям, страдающим от чрезмерного стресса?

1. разработать систему приоритетов в своей работе;
2. научиться говорить “нет”, когда достигается предел усталости;
3. не налаживать эффективные и надежные отношения с начальником;
4. находить каждый день время для отдыха;
5. тщательно выбирать друзей.