**Управление стрессами в коллективе медицинских сестер**

Стресс — это комплекс защитных физиологических реакций человека на неблагоприятные факторы окружающей среды (стрессоры). Незначительные стрессы неизбежны, безвредны и даже полезны для индивидуума. Ситуация стресса заставляет нас быстрее думать, искать нестандартные решения, запускает скрытые резервы нашего организма. Однако чрезмерный продолжительный стресс, присутствие одного и того же стрессора могут вызвать патологические и психофизиологические реакции организма на стресс, которые, снижая эффективность работы и отрицательно влияя на благополучие сотрудника, ухудшают результаты деятельности организации, неизбежно снижают качество трудовой жизни людей, ведут к финансовым потерям вследствие нетрудоспособности сотрудников и увеличения несчастных случаев, а в учреждениях здравоохранения и преждевременной смерти работников. Не случайно в последнее время в штат организаций здравоохранения включают профессиональных психологов, в ЛПУ организуют комнаты психологической разгрузки, общеоздоровительные мероприятия для сотрудников, уделяют значительное внимание охране труда.

Стресс может быть вызван факторами, связанными с работой и деятельностью организации здравоохранения — организационными факторами, или событиями, так или иначе связанными с личной жизнью человека — личностными факторами. К наиболее распространенным стресс-факторам, с которыми человек сталкивается на работе, относятся следующие:

■ конфликт ролей. Сотрудник получает противоречивую информацию

относительно своих функций и обязанностей;

к неопределенность роли. Сотрудник не получает четкого представления об уровне своих полномочий и ответственности;

» перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка. Рабочая нагрузка превышает способности сотрудника либо, наоборот, недостаточна для него;

«чрезмерные требования соблюдения сроков выполнения рабочих заданий. Постоянные, не всегда оправданные требования заканчивать задания к определенному сроку;

■ страх потерять работу. Озабоченность по поводу возможной потери рабочего места в связи с экономической ситуацией, реорганизацией учреждения или отношениями с руководством;

■ интриги. Конкуренция, связанная с продвижением по службе, распространение неблагоприятных слухов, закулисные предательства ради нейтрализации конкурентов среди сослуживцев;

и опасные условия труда. Страх получить травму или погибнуть на рабочем месте;

• сексуальные домогательства. Сексуальные притязания со стороны начальника, коллеги или подчиненного;

а оценка качества работы. Сотрудник может испытывать тревогу, опасаясь негативного отзыва и угрозы во время очередной оценки начальником качества работы, предусмотренной контрактом или договором;

■ конфликты и изменения. Разногласия между отдельными людьми и

группами по поводу необходимых изменений в организации и способов

их осуществления.

Кроме того, стрессовое состояние у работника могут вызвать коммуникационные проблемы, плохо оборудованное рабочее место, карьерные проблемы, изменение мотивационных факторов, отсутствие необходимых знаний и умений и др.

К личностным стресс-факторам, связанным с сильными отрицательными или положительными эмоциями от событий частной жизни, можно отнести отношения в семье, состояние экономики, обстоятельства жизни, рост преступности, цен и др.

Со стрессовыми ситуациями сталкивается каждый руководитель, поэтому и организации, и сами руководители должны иметь определенные стратегии по управлению ими. При этом следует различать индивидуальные и организационные стратегии.

Индивидуальные стратегии управления стрессами

Физические упражнения. Для преодоления стрессов существует немало методов. Один из наиболее популярных — физические упражнения. Большинство людей регулярно занимаются физическими упражнениями

для поддержания формы. Опыт показывает, что люди, находящиеся в хорошей физической форме, испытывают меньшее напряжение, они более уверены в себе и в меньшей степени подвержены влиянию стрессов и депрессии.

Методы релаксации. Это широкое понятие включает и специальные упражнения по релаксации, и кратковременные перерывы в работе для снятия чрезмерного напряжения, и продолжительный отпуск.

Группы поддержки. Человек получает возможность обсудить свои стрессовые ситуации с другими участниками группы и с помощью модератора совместными усилиями выработать альтернативные стратегии по преодолению различных стресс-факторов, выявленных в ходе группового обсуждения.

На способность преодоления человеком стрессовых ситуаций оказывают влияние следующие факторы: предыдущий поведенческий опыт и подходы; следование какому-либо примеру (использование стратегий, которые помогли, как правило, известным людям добиться значительных результатов в стрессовых ситуациях) и черты характера. Некоторые люди могут добиться лучших результатов в определенных стрессовых ситуациях, чем другие. Как правило, люди приобретают навыки преодоления стрессовых ситуаций, которые более всего соответствуют их личным качествам, по мере взросления.

Организационные стратегии управления стрессами

Во многих организациях существуют программы, способствующие снижению уровня стресса у сотрудников.

Например,

организации приобретают для своих менеджеров абонементы в фитнес-центры, поощряют их посещать семинары и тренинги по преодолению стрессов, вести здоровый образ жизни.

К другому типу программ относятся программы помощи семьям сотрудников (помощь в поисках подходящего детсада, программы поддержки родителей больных детей, семинары по воспитанию детей и гармонизации супружеских отношений). Такие программы помогают сотрудникам преодолевать личные стрессы, которые отражаются на качестве их работы. Организационные стратегии по управлению стрессами зависят от4 философии организации, ее стратегических и тактических целей, а также от бюджета, выделяемого на программы управления стрессами. Обычно для обучения стратегиям и приемам управления стрессами организуют соответствующие семинары и тренинги.

Чтобы достичь эффективной работы, исключить по максимуму организационные факторы стресса у себя и подчиненных, избежать текучести кадров и больших затрат по временной нетрудоспособности и инвалидности, медицинские сестры-организаторы должны научиться в первую очередь предотвращать возникновение чрезмерного стресса при работе и управлении. Это возможно при следовании нескольким простым правилам.

■ Научитесь решительно и открыто противостоять отвлекающим факторам. Откажитесь от малозначащих дел; забудьте ненужное; игнорируйте не имеющее отношение к делу.

■ Разработайте систему приоритетов в работе и установите, что необходимо сделать сегодня или в течение недели, а что можно отложить.

- Совершенствуйте навыки телефонной связи. Когда вы заняты, на входящие звонки должен отвечать автоответчик либо секретарь. Отведите достаточно времени для того, чтобы без спешки ответить на необходимые звонки.

- Научитесь отказываться от заданий, когда вы перегружены и не справитесь с ними в отведенные сроки.

- Не соглашайтесь с руководителем, который выдвигает противоречивые требования. Объясните их противоречивость.

- Эффективно используйте время, отведенное на совещание. Заранее готовьтесь к выступлению по вопросам, включенным в повестку дня; вовремя начинайте и заканчивайте совещание; отводите определенное время для обсуждения каждого пункта повестки дня; следите, чтобы дискуссия не выходила за рамки тематики совещания.

■ Сокращайте время на работу с документами. Не накапливайте бумаги.

Не возвращайтесь к каждому документу несколько раз, старайтесь

сразу отреагировать на содержащиеся в нем запросы. Прочитав документ, сразу решите: будете вы сами отвечать на поставленные вопросы

либо поручите это кому-либо другому. Старайтесь, чтобы ваши ответы

были краткими и корректными.

'.■ Выделяйте время для работы над заданиями, требующими особой сосредоточенности. Заранее соберите информацию, необходимую для работы над таким заданием. Повесьте на дверь кабинета табличку "просьба не беспокоить с такого-то по такое-то время" и, если это возможно, не отвечайте на телефонные звонки.

- Освободите рабочий стол от вороха бумаг. Задайте себе вопрос: "Действительно ли мне нужно, чтобы все эти документы были под рукой?" Некоторые люди расставляют приоритеты документации, раскладывая ее по папкам: "очень важно"; "срочно"; "во вторую очередь".

- Обсуждайте отсутствие интереса к работе о своим непосредственным начальником, но не жалуйтесь, а объясните, что вы готовы принять активное участие в других видах деятельности.

- Проводите оценку способностей подчиненных. В подходящих случаях делегируйте им полномочия и ответственность.

- Используйте стиль лидерства, наиболее соответствующий ситуации.

- Опишите конкретные полномочия, ответственность и ожидаемые результаты, используйте двустороннюю коммуникацию и информирование сотрудников.

- Обеспечьте надлежащее вознаграждение за эффективную работу. - Находите через каждый час несколько минут отдыха, во время забывайте о ней до следующего рабочего дня.

■ Старайтесь соблюдать режим питания и достаточную физическую активность в течение дня.

■ Используйте возможности комнат психологической разгрузки и фитнес центров, которые есть в вашем ЛПУ.