

ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление Правительства РФ от 24 января 2001 г. № 53 "О мерах по повышению эффективности использования научно-образовательного потенциала высшей школы в интересах оборонно-промышленного комплекса Российской Федерации" // Справочно-правовая система «Консультант +».
2. Основы политики Российской Федерации в области развития науки и технологий на период 2010 года и дальнейшую перспективу : приказ Президента Рос. Федерации от 30 марта 2002 г. № 576 // <http://2006.fcntp.ru/docs/politics.doc>.

УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ В ОРГАНИЗАЦИИ

*Сергей Михайлович Шингаев, кандидат психологических наук, доцент
Санкт-Петербургская академия постдипломного педагогического образования
(СПБАППО)*

Аннотация

В статье приводятся результаты психологических исследований стресса в профессиональной деятельности менеджеров. Описываются основные модули программы психологического обеспечения профессионального здоровья менеджеров, повышения их стрессоустойчивости.

Ключевые слова: стресс, стрессоустойчивость, профессиональное здоровье, менеджеры, психологическое обеспечение.

STRESS MANAGEMENT IN ORGANIZATION

*Sergey Mihailovich Shingaev, candidate of psychological science, docent
Saint-Petersburg academia of post-diplom pedagogic education*

Abstract

In clause results of psychological researches of stress in professional work of managers are resulted. The basic modules of the programme of the psychological guarantee of professional health of managers are described, increase in their stressfibre.

Keywords: stress, stressfibre, professional health, managers, psychological guarantee.

ВВЕДЕНИЕ

Стресс в профессиональной деятельности выступает неотъемлемой частью жизни менеджера, что ставит во главу угла проблему управления стрессом в организации. В последнее время вышло большое количество работ, посвященных анализу стресса на работе.

В то же время теоретические концепции, использующиеся в программах стресс-менеджмента, и основанные на них методические средства обладают существенными ограничениями по их эффективности и областям применения. Возникает ситуация, когда потребности организации в создании системы управления стрессом оказываются в зависимости, с одной стороны, от стиля управления первых лиц организации, их представлений о том, как поддерживать оптимальный уровень стресса персонала, а с другой стороны, от концептуальных пристрастий тренера, обучающего сотрудников навыкам стресс-менеджмента, придерживающегося избранного им теоретического направления, при этом не всегда учитывающего специфику ситуации в организации. Достаточно сказать, что проведенный нами анализ российских и зарубежных программ стресс-менеджмента показывает, что подавляющее большинство программ ограничивается двух-трехдневными тренингами с набором тех или иных техник релаксации, йоги, дыхательных упражнений.

Нами впервые проведен анализ состояния проблемы психологии стресса в профессиональной деятельности современных менеджеров, выделены стрессовые факторы профессиональной деятельности менеджеров и тенденции развития стресс-

менеджмента в России и за рубежом, описаны методические подходы, применяемые в зарубежных странах при создании программ стресс-менеджмента в организациях, предложен психологический портрет стрессоустойчивого менеджера.

Проведенные исследования позволили разработать структуру и содержание профессионально-ориентированной программы стресс-менеджмента, установлены и описаны закономерности ее формирования и реализации (технологии и техники обучения и консультирования стресс-менеджменту), получены результаты, позволяющие эффективно использовать авторскую программу стресс-менеджмента в психологическом обеспечении профессиональной деятельности менеджеров.

Опираясь на концепцию психологического обеспечения профессиональной деятельности, разрабатываемую Г.С.Никифоровым [1, 2, 3], мы проанализировали стрессовые факторы по сферам профессиональной деятельности менеджеров, а также выделили основные модули программы управления стрессом в организации.

МЕТОДИКА

В 2002-2008 гг. нами были проведены исследования стресса в профессиональной деятельности менеджеров российских и западных компаний (N=347 чел.). Методики исследования: шкала диагностики поведения типа «А», шкала SACS, копинг-тест Р.Лазаруса, методика Н.Б.Самбуловой (в модификации С.М.Шингаева), шкала локуса контроля Дж.Роттера, опросник Г.Айзенка, авторские анкеты «Самооценка реализованности ценностей-целей», «Симптомы стресса», «Факторы стресса в организации» и «Способы снятия стресса».

ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Экспериментальная часть включала в себя:

1. Тестирование и анкетирование персонала 12 организаций различных форм собственности.

2. Формирующий эксперимент в форме тренинга (двухдневный формат), индивидуальных консультаций и посттренинга (однодневный формат). Оценка эффективности эксперимента проводилась с применением входного и выходного тестирования, анкетирования, экспертного оценивания, анализа изменений результатов деятельности и поведения.

Опираясь на классификацию, предложенную Г.С. Никифоровым [3, с.28–30], выделены стрессовые факторы по сферам профессиональной деятельности: организация и содержание деятельности, карьера, взаимоотношения на работе, внеорганизационные источники стресса, оплата труда.

Корреляционный анализ показал высокую степень взаимосвязи факторов профессиональной деятельности. Наиболее тесные связи между собой показали факторы «Опасность для жизни и здоровья, риск», «Неблагоприятное воздействие факторов физической среды (температура, шум, голод и др.)», «Несбывшиеся надежды», «Взаимоотношения с коллегами по работе», «Жизненные кризисы», а также «Трудность выполняемой деятельности (дефицит/неполнота информации, повышенные требования к безошибочности и скорости действий и т.д.)», «Недостаток необходимых профессиональных знаний и умений», «Неприятности (конфликт) с руководством по службе», «Взаимоотношения с подчиненными по работе», «Ограничения свободы поведения», «Финансовые проблемы», «Конфликты личностных ценностей с ценностями, декларируемыми организацией». Системообразующими выступают факторы «Взаимоотношения с коллегами по работе» (оценен менеджерами в 42 балла из 100) и «Трудность выполняемой деятельности» (56).

Высокую насыщенность связей показал фактор «Опасность для жизни и здоровья, риск». На уровне значимости $p \leq 0,01$ он положительно коррелирует с «Неблагоприятным функциональным состоянием организма в процессе выполнения деятельности», «Несбывшимися надеждами», «Недостатком необходимых знаний и умений»,

«Отсутствием ясности в оплате труда», «Переживанием несоответствия между затратами сил на выполняемую работу и ее оплатой», «Неприятностями с руководством по службе», «Взаимоотношениями с коллегами и подчиненными по работе», «Финансовыми проблемами».

Обнаружены особенности восприятия менеджерами стрессовых факторов профессиональной деятельности и жизненных ценностей в зависимости от пола и семейного положения. Мужчины больше, чем женщины, не удовлетворены перспективами карьеры и неясно обозначенными обязанностями на работе. Они болезненнее реагируют на несбывшиеся надежды в профессии, чаще высказываются негативно в адрес руководства, более зависимы от проблем в семье. Мужчины в отличие от женщин более ценят «Уверенность в себе».

Обнаружено, что с возрастом снижается ценность фактора «Уверенность в себе, свобода от внутренних противоречий» – менеджеры старшего возраста уже добились существенных успехов в жизни и им не надо так, как в молодости, доказывать что-либо другим, демонстрируя уверенное поведение. Жизненная философия у этих менеджеров сложилась и не претерпевает глобальных изменений.

Женатые (замужние) менеджеры в отличие от неженатых (незамужних, разведенных, холостых) острее воспринимают: негативное воздействие неблагоприятных факторов физической среды на работе; ситуации, связанные с отвлечением внимания, дефицитом времени при выполнении служебных обязанностей, а также ситуации, представляющие опасность для жизни и здоровья. Семейные менеджеры проявляют большее беспокойство о последствиях ошибочных действий. Они чаще, чем неженатые сотрудники, воспринимают как стрессовый фактор неблагоприятное функциональное состояние организма в процессе выполнения деятельности. Ответственность за свои семьи, их благополучие порой вынуждает менеджеров мириться с негативными факторами профессиональной деятельности, испытывая при этом чувство «заложника» выполняемой работы. Семейные менеджеры острее реагируют на факторы, связанные с взаимоотношениями на работе (с коллегами и подчиненными).

Отношение менеджеров к здоровью и повышению стрессоустойчивости неоднозначное: подавляющее большинство соглашается, что оно необходимо, здоровье следует укреплять и одновременно не прилагают заметных усилий в этой области. По данным, полученным нами в ходе опроса менеджеров высшего и среднего звена российских компаний, 47% не поддерживают здоровый образ жизни на работе, зачастую даже не задумываются об этом. В то же время все без исключения менеджеры заявили, что здоровье для профессиональной деятельности имеет важное значение.

В ходе исследования менеджерам было предложено оценить по 100-балльной шкале уровни ценности и доступности 14 сфер жизни. Среди наиболее ценных указаны: физическое и психическое здоровье (94 балла), интересная работа (87), любовь как духовная и физическая близость с любимым человеком (87), уверенность в себе, свобода от внутренних противоречий (87). По уровню доступности выделяются: материально обеспеченная жизнь, отсутствие материальных затруднений (87), наличие друзей (77), любовь (76), интересная работа (75). Интересно, что среди ценных сторон жизни здоровье ставится менеджерами на 1 место, в то время как по уровню доступности оно занимает 6 место. Здоровье как жизненная ценность положительно коррелирует с такими ценностями, как интересная работа, счастливая семейная, материально обеспеченная, активная и деятельная жизнь, любовь, а также с доступностью переживаний прекрасного. Самая высокая связь (на уровне значимости $p \leq 0.001$) ценности «Здоровье» выявлена с ценностями «Интересная работа» и «Любовь».

Уровень доступности здоровья имеет положительную корреляционную связь с общественным признанием (уважением окружающих), свободой, любовью, переживанием прекрасного (красоты природы, искусства), активной жизнью, а также с такими ценностями, как свобода и познание. Кроме того, здоровье как ценность положительно коррелирует с такими факторами, как неритмичная работа («штурмовщина»), внезап-

ное или систематическое отвлечение внимания, трудность выполняемой деятельности, недостаток необходимых знаний и умений. В данном случае здоровье носит не фундаментальный, а инструментальный характер – в той степени, что позволяет добиваться поставленных на работе задач.

Рассмотрение данных корреляционного анализа свидетельствует о наличии четырех базовых, с точки зрения менеджеров, ценностей, имеющих положительные связи между собой на высоком уровне значимости ($p \leq 0,001$ и $p \leq 0,01$): «Здоровье», «Интересная работа», «Любовь», «Счастливая семейная жизнь». Для менеджеров работа, здоровье, любовь и счастье в семейной жизни – взаимосвязанные ценности. Чем более уважительно менеджер относится к работе, тем больше внимания он обращает на здоровье и ценит семейную жизнь и любовь.

Ухудшение здоровья сказывается, по мнению менеджеров, на ценности и доступности ряда жизненных ценностей. Управленцы, оценивающие здоровье как плохое, полагают, что одновременно с ухудшением здоровья они теряют общественное признание (уважение окружающих), имеют меньше возможностей для проявлений творчества. Вместе с тем снижение самооценки здоровья заставляет менеджеров с большим трепетом относиться к такой ценности, как «красота природы, искусства, переживание прекрасного».

Анализ научной литературы, посвященной проблеме психологии стресса в профессиональной деятельности менеджеров, результатов анкетирования и тестирования управленцев российских и зарубежных компаний, позволили сформулировать психологический портрет стрессоустойчивого менеджера:

- 1) равновесие в эмоциональной сфере и оптимизм;
- 2) общительность и чувство юмора;
- 3) способность к разумному снижению неопределенности;
- 4) умение поощрять себя за достигнутые результаты, самоуважение;
- 5) высокая приспособляемость к изменяющимся условиям работы;
- 6) развитые волевые качества (целеустремленность, выносливость, выдержка, внутренний локус контроля);
- 7) наличие хобби, способствующего полноценному переключению от работы;
- 8) способность проявлять творческий подход к выполнению функциональных обязанностей, нестандартность (оригинальность) мышления, поступков и решений, ведущих к успеху;
- 9) развитые навыки самовосстановления и саморегуляции;
- 10) позитивный взгляд на мир;
- 11) высокий уровень удовлетворенности работой и возможность контролировать процесс и условия труда.

Анализ печатных и электронных источников показывает, что чаще всего в западных компаниях программы укрепления профессионального здоровья представляют собой комплекс мер организационного и индивидуального характера, направленных на профилактику стресса и выработку способов борьбы с их последствиями.

К организационным мерам относятся: создание благоприятного организационного климата, предоставление работникам возможности самим организовывать их работу, четкое определение должностных обязанностей работников; устранение причин, ведущих к перегруженности и незагруженности работой; социальная поддержка, программы управления стрессами (предусматривающие проведение в организациях специального консультирования), фитнес-программы (программы общего оздоровления).

К индивидуальным методам предотвращения стресса и борьбы с ним относятся: программы физических упражнений, обучение технике релаксации, биологическая обратная связь, модификация поведения (прежде всего для людей типа А).

Следует признать, что разработка подобных программ для российских компаний пока является скорее исключением, нежели правилом.

К основным модулям программы психологического обеспечения профессио-

нального здоровья менеджеров, повышения их стрессоустойчивости нами предлагается отнести:

- 1) Стимулирование здорового образа жизни.
- 2) Уменьшение негативного влияния стресса на сотрудников.
- 3) Организация питания персонала.
- 4) Организация отдыха сотрудников.
- 5) Решение проблем, связанных с семьями сотрудников.
- 6) Включение в компенсационные пакеты блока «Здоровье».
- 7) Рациональная организация труда на рабочем месте.
- 8) Налаженный вокруг работы быт сотрудников.
- 9) Стимулирование сотрудников к нахождению и использованию собственных приемов эмоциональной разгрузки.

Для снижения стрессовых состояний каждому сотруднику следует подобрать подходящие именно ему приемы и способы. Среди наиболее распространенных: интенсивная физическая нагрузка (бокс, теннис, упражнения на велоэргометрах, плавание). Например, посещение бассейна; просмотр мультфильмов, кинокомедий; прослушивание веселой музыки, записей юмористических рассказов; прием коктейлей из отваров трав, шиповника; распыление в воздухе фитонцидов в дозах, соответствующих природным. Возможно также использование специально подобранных способов для отдыха и тренировки вестибулярного органа чувств, снятия усталости глаз, профилактики явлений гиподинамии и снятия эмоционального напряжения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Никифоров, Г.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Г.С. Никифоров. – СПб. : Изд-во С.-Петерб. Гос. ун-та, 1991. – 152 с.
2. Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб. : Питер, 2003. – 607 с.
3. Психология профессионального здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб. : Речь, 2006. – 480 с.