

**А. В. Ковальчук,
Е. В. Ковальчук**

*Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь*

О НЕКОТОРЫХ АСПЕКТАХ УПРАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СТРЕССОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

В последние годы возросла актуальность исследований в области трудового стресса и управления им. Развитие стресса на рабочем месте – это важная научная проблема, серьезно влияющая не только на работоспособность, производительность труда и здоровье работников, но и на организационную среду и эффективность производственной деятельности организации в целом. В связи с этим в менеджменте появилось новое направление – «стресс-менеджмент».

Проблема управления трудовым стрессом в организациях, а также в организациях потребительской кооперации требует тщательного изучения. Это позволит, с одной стороны, повысить руководителям результативность управленческой деятельности коллективом, а с другой стороны, предотвратить стрессовые состояния каждого из работников. Предупреждение трудовых стрессов в конечном итоге будет способствовать повышению эффективности деятельности организации и улучшению здоровья его сотрудников.

Известно, что трудовой стресс включает в себя рабочий стресс (возникает из-за причин, связанных с условиями труда и организацией рабочего места), профессиональный стресс (связан с самой профессией, родом или видом деятельности), организационный стресс (возникает вследствие негативного влияния на работника особенностей организации, где он работает).

Профессиональный стресс – это многоплановый феномен, совокупность физиологических и психологических реакций субъектов трудовых отношений на сложную профессиональную ситуацию. Психологическая специфика стресса зависит как от достаточно сильных внешних воздействий на человека, так и от личностного смысла цели его деятельности, оценки ситуации. Исходя из этого, и трудовая деятельность, и конкретная производственная ситуация могут являться не только причиной, но и поводом для возникновения стрессового состояния человека. Истинные причины стресса часто скрываются в личностных особенностях самого субъекта трудовых отношений: в его мировоззрении, установках, стереотипах восприятия, потребностях, мотивах и целях. Поэтому причины профессионального стресса можно разделить на главные и непосредственные. Непосредственными причинами могут послужить такие события, как конфликт с руководством, дефицит времени или сложность задания, проблемные ситуации в процессе коммуникации и т. д., следствием которых является развитие психической напряженности и стресса. Чаще всего непосредственные причины связаны со сложностью задания и условиями трудовой деятельности. Главная причина возникновения стресса связана с индивидуальными особенностями человека: психологическими, физиологическими, профессиональными. Практически любой аспект трудовой и профессиональной деятельности может стать причиной стресса, если он рассматривается субъектом деятельности как превосходящий его возможности и ресурсы. Дополнительные факторы жизни человека могут также оказать влияние на возникновение или усугубление стресса – это глобальные факторы (рост безработицы, преступность, экономические и политические кризисы) и личностные факторы (финансовые или юридические проблемы, семейные конфликты, возрастные и жизненные кризисы, потеря близких людей, снижение трудоспособности и др.).

Признаки, по которым можно определить, что человек находится в состоянии стресса, делятся на физические, эмоциональные и поведенческие.

К физическим признакам относятся хроническая усталость, слабость, нарушения сна и дыхания, холодные конечности, повышенная потливость или сухость кожных покровов, аллергические реакции, склонность к частым простудным заболеваниям, изменения аппетита (постоянное чувство голода или потеря аппетита), резкие изменения веса, устойчивые нарушения кровяного давления и сердечного ритма, появление болей различного характера. Эти признаки могут быть вначале незначительными раздражителями, но, усиливаясь со временем, привести под воздействием стресса к серьезным заболеваниям.

Эмоциональные признаки проявляются в беспокойстве, сниженном общем фоне настроения, склонности к частым слезам, вялости и апатии, повышенной утомляемости, ощущении потери контроля над собой и ситуацией, в безразличии к окружающим, близким и своей собственной судьбе,

повышенной возбудимости, озабоченности, появлении чувства беспомощности, необычной гневливости и агрессивности, чувстве паники, постоянной раздражительности и нервозности по незначительным поводам.

Поведенческие признаки стресса относятся к особенностям взаимодействия человека с окружающим миром: ослабление памяти, нарушение концентрации внимания, невозможность сосредоточиться, неспособность к принятию решений, постоянное откладывание дел на потом, злоупотребление алкоголем, курением и лекарственными препаратами, невнимание к внешнему виду, комплексы неполноценности, навязчивые идеи и т. д.

Следовательно, стресс оказывает серьезное влияние на физическое и психическое здоровье человека и на его работоспособность. Стресс является главным фактором, влияющим на появление или обострение многих заболеваний.

В качестве стрессоров – факторов, влияющих на возникновение состояния стресса, выступают жизненные ситуации, события, которые можно систематизировать по интенсивности негативного воздействия и времени, требуемому на адаптацию к ним. В соответствии с этим различают повседневные сложности, неприятности, трудности (время на адаптацию к ним составляет от нескольких минут до нескольких часов), критические жизненные события (время на адаптацию – от нескольких недель до нескольких месяцев), хронические стрессоры (они могут длиться годами).

В настоящее время для эффективной деятельности организации менеджеры любого уровня обязаны быть в курсе стрессогенных факторов, знать, существуют ли они внутри их собственного коллектива и каково влияние, которое они оказывают на сотрудников. Принимая во внимание тот факт, что профессиональный стресс серьезным образом воздействует на здоровье всей организации и может подрывать результаты ее экономической деятельности, на организационном уровне (на уровне менеджера высшего звена) предлагается следующая программа мероприятий:

1. Оценить степень влияния профессионального стресса работников на показатели деятельности организации. В качестве показателей могут быть приняты рост текучести кадров и число прогулов, снижение производительности труда, снижение качества продукции, рост числа несчастных случаев и аварий.

2. Найти оптимум для функции контроля. Слишком сильный, как и слишком слабый контроль приводит к росту риска возникновения стрессов.

3. Принять как часть общей стратегии организации заботу о психологическом состоянии работников.

4. Использовать оценку эффективности работы персонала не только для принятия решений о кадровых перестановках и оплате труда, но и для планирования инновационных преобразований в организации.

5. Наладить систему мотивации и адаптации персонала с учетом специфики производственной деятельности.

6. Наладить систему коммуникаций и открытость организации для всех работающих – от менеджеров высшего уровня до простых исполнителей. Данная стратегия жизненно важна для снижения влияния таких стрессовых факторов, как отсутствие гарантии сохранения рабочего места, смешение ролей при выполнении работ, боязнь изменений и сопротивление им, ощущаемая несправедливость системы вознаграждения и др.

7. Оптимизировать организацию работы (эргономику рабочего места, доступность информационных и материальных ресурсов для эффективного исполнения рабочих заданий, четкость должностных обязанностей, ответственности и прав работников).

8. Систематизировать обучение менеджеров среднего звена, направив его не только на повышение квалификации, но и на снижение нервно-эмоционального напряжения при решении должностных задач.

9. Организовывать для менеджеров низшего и среднего уровня специализированные тренинги, направленные на предотвращение, а также на распознавание и преодоление стрессов на рабочем месте.

10. Проводить семинары по управлению конфликтами и развитию навыков межличностного общения для всех работников организации.

11. Обеспечивать постоянное повышение квалификации работников, создавать условия для поддержания профессионального уровня в соответствии с современными информационными и техническими достижениями.

12. Обеспечить большую гибкость графиков работы, по возможности исключив ночные смены.

Таким образом, решающую роль в предотвращении высокой стрессовой нагрузки в рамках организации играет руководство. Благоприятная психологическая атмосфера коллектива зависит от его умения создать во всех отношениях комфортные условия труда, начиная от грамотного подбора персонала и заканчивая созданием условий для плодотворной работы на рабочих местах. Для решения проблемы стресса важную роль играет положительный межличностный климат и грамотно организованная структура деятельности (перспектива будущего, достижение профессиональных целей). Это может создавать чувство безопасности и поддержки в коллективе, что формирует эмоциональное благополучие. Работник, имеющий цель в жизни и заинтересованный в высоких результатах своей деятельности, гораздо менее подвержен негативному стрессу, нежели коллега, не видящий смысла в своей работе.

Мероприятия по профилактике трудового стресса на организационном уровне должны стать основными подходами для стресс-менеджмента, так как они фокусируются на выявлении и сокращении источников стресса в рабочей среде. Такие мероприятия оказывают сильное воздействие на всю организацию в целом и показывают лучшие результаты как на уровне работника, так и на уровне руководителя организации. Это в конечном итоге положительно влияет на экономические показатели организации.