

СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ И ОСНОВНЫЕ МЕТОДИКИ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Мучкаева И.,

студентка II курса экономического факультета,

Чапайкина И.,

студентка II курса экономического факультета,

Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва, г. Саранск

Авторы статьи рассматривают различные подходы к пониманию стресс-менеджмента. В статье приведена статистика и опыт различных стран и компаний в построении программ, способствующих преодолению стресса на рабочем месте.

Ключевые слова: стресс, стресс-менеджмент, стрессоры, профессиональный стресс.

Постоянно меняющийся современный мир оказывает серьезное влияние на психическое и физическое здоровье человека, развивается стресс. Повышенный темп, скорость, перегрузки присутствуют во всех сторонах жизни современного человека, особенно, в мире бизнеса. Часто бывает так, что человек занятый в сфере бизнеса – предприниматель, менеджер, специалист высокого класса, в погоне за жизненными благами забывает о своем здоровье, что приводит к необратимым последствиям. Стресс – атрибут современного общества, формированию стресса способствует жизнь в напряженном ритме. Повседневное напряжение накапливаясь, способно подорвать здоровье, снизить работоспособность, стать причиной болезни.

В современном обществе жизнь человека неразрывно связана с его профессиональной деятельностью. По статистике человек проводит на рабочем месте 20% времени. И поэтому каждый человек на своем рабочем месте может испытывать профессиональный стресс.

Прежде чем говорить о борьбе со стрессом в организации, следует определиться с понятием «стресс» и причинами, его вызывающими.

Существует три различных подхода к определению и изучению стресса.

Первый подход рассматривает профессиональный стресс как создающую негативное отношение или отрицательную характеристику трудовой среды и трактует его как независимую причину нарушения здоровья. Это так называемый инженерный подход.

Второй подход определяет стресс в терминах физиологических последствий широкого ряда защитных и отрицательных стимулов. Он трактует стресс как зависимую переменную – как физиологический ответ на опасную среду. Этот подход получил название физиологического.

Третий подход рассматривает профессиональный стресс в условиях динамичного взаимодействия человека и его рабочей среды. Это психологический подход.

Первые два подхода являются эмпирическими, т.к. и инженерный и физиологический подходы не соответствуют собранным данным, также они концептуально основываются на относительно простой схеме «стимул-реакция» и практически игнорируют индивидуальные различия в психологической природе и процессах восприятия и познания, которые могут быть фундаментальными. Поэтому, на наш взгляд, психологический подход является наиболее приемлемым для определения стресса и причин, его вызвавших.

Существует много причин профессионального стресса. К их числу относятся как организационные факторы, так и личностные особенности каждого человека.

В основном стрессы в организациях связаны непосредственно с деятельностью на работе. Около 60% людей боятся своих руководителей, особенно если их начальство слишком авторитарно и не дает никакой поддержки. Кроме этого, практически в любом виде профессиональной деятельности распространены следующие причины стресса:

1. Дефицит времени и высокая ответственность, а также боязнь совершить ошибку.
2. Неясные перспективы профессионального роста и развития карьеры, кризисы ее завершения.
3. Размытые обязанности, границы полномочий и ответственность.
4. Социальная значимость, престиж профессии и стремление к ее соответствию внутренним запросам личности.
5. Напряженный психологический климат в организации, рабочей группе.
6. Стрессогенная внутрифирменная политика и стиль менеджмента.
7. Изменение характера информационных нагрузок как следствие внедрения в компании IT-технологий.
8. Деперсонализация профессиональных контактов.
9. Проблема распределения времени.
10. Конфликт работы с личной жизнью. [4].

Еще один фактор стресса – это уровень увлеченности. Если человеку не нравится его работа, если она не вызывает интереса, то это приводит к постоянному недовольству и накоплению отрицательных переживаний.

К возникновению стресса в организации могут также привести неблагоприятные условия труда, а именно плохое освещение помещения, шум, плохая вентиляция, неудобное рабочее место. Из личных факторов наиболее значимыми являются низкий уровень стрессоустойчивости, холерический темперамент, плохая адаптация, а также проблемы в других сферах жизни, которые человек переносит на работу.

По статистике, в США 90% населения постоянно находится в состоянии сильного стресса. Из них 60% испытывает стресс 1 – 2 раза в неделю, 30% – почти каждый день.

По данным американских ученых 2/3 всех визитов к врачу вызваны симптомами, в основе которых лежит стресс. Многие крупные корпорации тратят сотни миллионов долларов на медицинские последствия, вызванные стрессом. В итоге экономические потери от стресса в США превышают 300 миллиардов долларов ежегодно. Стресс обходится корпоративной Америке в сумму 68 млрд. дол. в год за счет снижения производительности труда, вызванной отсутствием людей на рабочем месте.

40 млн. из 147 млн. рабочих в странах Европейского союза страдают от стрессов, что ежегодно обходится обществу в 19 млрд. долларов США. Многие жители стран Европы страдают теми или иными последствиями стрессовых ситуаций. Например, 13% сетуют на постоянную головную боль, 17% – на мышечные боли, еще 30% испытывают неприятные ощущения и боли в области спины.

В России, на сегодняшний день, не ведется столь точная статистика стресса, но по приблизительным оценкам примерно 70% россиян постоянно находятся в состоянии стресса, а треть всего населения – в состоянии сильного стресса. По результатам исследования, проведенного в центральной полосе России, было выявлено, что:

- 45% опрошенных считают, что их работа связана с очень высокой стрессовой нагрузкой,
- 27% человек уверены, что именно работа спровоцировала сильные стрессы,
- 70% обвинили стресс на работе в ухудшении их умственного и физического здоровья.

Ученые считают, что при отсутствии других объективных причин, умственная и физическая усталость в течение дня, раздражительность, депрессия и подавленность, повышение артериального давления – все это проявления стресса на работе. Этим проявлениям можно и нужно противостоять.

Вследствие постоянных стрессов, почти 80% людей зарабатывают болезнь, называемую синдромом хронической усталости. Симптомы этого заболевания: быстрая утомляемость, слабость по утрам, «песок» в глазах, частые головные боли, бессонница, конфликтность, склонность к одиночеству.

Стресс блокирует достижение основополагающих целей компании: ее успех, процветание, устойчивое развитие, получение прибыли, конкурентоспособность на рынке, так как приводит к профессиональному выгоранию и хронической усталости персонала, в результате чего он перестает быть результативным.

Профессиональное выгорание – это частный случай профессиональной деформации. Термин «эмоциональное выгорание» впервые ввел в психологическую практику американский психиатр Фрейденберг в 1974 году. Синдром профессионального выгорания связан с продолжительным воздействием стрес-

сообразующих факторов средней интенсивности, связанных с профессиональной деятельностью. По сути, профессиональное выгорание – это длинный хронический стресс.

Синдрому профессионального выгорания в наибольшей степени подвержены:

1. Люди, длительное время работающие в состоянии стресса
2. Те, кто по роду деятельности вынужден постоянно общаться с большим количеством людей
3. Тревожные, не уверенные в себе люди со склонностью к депрессии

Кроме того, стресс приносит значительные убытки, которые характеризуют данные компании International Association for Human Values:

- 40% текучести кадров происходит из-за стресса;
- 60-80% несчастных случаев на работе вызваны стрессом;
- 60% прогулов происходят по вине стрессов.

Избежать стресса трудно, но иногда этого и не требуется – многие психологи считают, что небольшие стрессы даже полезны. Но очень важно понимать механизмы возникновения стресса, знать стрессоры (факторы, вызывающие стресс) и уметь управлять потоком стрессовых ситуаций. Поэтому в современных организациях важно диагностировать стрессовые ситуации и принимать меры по их нейтрализации.

Исследования в области физиологии и психологии ведутся с 1930-х гг., прежде всего в Европе и США. Однако, стресс-менеджмент как самостоятельное научно-практическое направление сформировался в начале 1990-х гг. В 1973 году по инициативе доктора Э. Джейкобсона и профессора Ф. Макгуигана была создана Международная ассоциация управления стрессом, первоначальной целью которой было содействие в приобретении и распространении научных знаний об управлении напряжением. Данная организация создавалась как междисциплинарная организация, которая будет объединять специалистов из разных областей, таких как психология, психотерапия, образование, логопедия, стоматология, терапия, физиотерапия. Позже к ним добавились бизнес, производство, консультирование, производственная медицина.

Главной целью Международной ассоциации управления стрессом сегодня является обучение стресс-менеджменту профессионалов и студентов в таких областях, как бизнес, консультирование, логопедия, медсестринское дело, менеджмент, образование, производственная медицина, психология, психотерапия, стоматология, терапия, физиотерапия. Сегодня Международная ассоциация управления стрессом имеет филиалы во многих странах: в Австралии, Бразилии, Великобритании, Гонконге, Индии, Нидерландах, России, США, Франции, Японии и др.

Привлечение внимания ученых и практиков к проблемам управления организационными и профессиональными стрессами связано с очевидными потребностями в новых технологиях

Понятие «стресс-менеджмент» в буквальном переводе с английского означает «управление стрессом». Дать однозначное определение этому термину

не предоставляется возможным: стресс-менеджмент включает в себя и управление собой и своим поведением непосредственно в момент стресса, и преодоление негативных последствий стрессовых ситуаций.

Несмотря на отсутствие однозначного и общепринятого определения большинство практиков понимает под этим термином «управление собой в момент стресса» или «методы преодоления последствий стресса» [1].

В рамках данной статьи под стресс-менеджментом понимается процесс управления стрессом, который включает в себя три главных направления:

1. профилактику факторов, вызывающих стресс (стрессоров),
2. уменьшение напряжения от неизбежных стрессоров,
3. организацию системы преодоления их негативных последствий.

Миссия стресс-менеджмента заключается в том, чтобы помочь людям сохранять их эффективность и обеспечивать их безопасность при осуществлении ими деятельности в зонах низкой компетентности и некомпетентности.

В стресс-менеджменте профессиональной деятельности можно выделить два основных уровня: управление стрессами на уровне организации и управление стрессами на уровне отдельной личности.

Стресс-менеджмент связан с такими видами управления, как менеджмент внутрифирменных коммуникаций, риск-менеджмент, конфликт-менеджмент, поскольку они оказывают стрессовое влияние на весь коллектив компании или некоторых сотрудников. Но в большинстве случаев реакция (то есть всевозможные мероприятия по стресс-менеджменту) на упомянутое стрессовое влияние чаще всего носит спонтанный характер, и задачи решаются исключительно тактические, что противоречит концепции управления стрессом.

Управление стрессом включает следующие меры:

- признание (в том числе, и на высшем управленческом уровне) того факта, что на сотрудников оказывается воздействие, которое может негативно сказаться на их физическом и психическом здоровье, а значит, и на делах предприятия;
- создание разветвленной системы мер, направленных на ослабление и профилактику, как самого воздействия, так и его возможных последствий.

Существуют две разновидности программ борьбы со стрессом – клиническая и организационная.

Первая инициируется фирмой и направлена на решение индивидуальных проблем: вторая имеет дело с подразделениями или группами трудового коллектива и ориентирована на проблемы группы или всей организации. Некоторые фирмы, например, стараются обеспечить доведение до сведения работников конкретных простых методик, помогающих справиться со стрессом.

Второй вид программ основан на традиционном медицинском подходе к лечению. Элементы программы включают:

- Диагноз. Человек, который испытывает проблему, обращается за помощью. Медицинский персонал компании стремится поставить диагноз.
- Лечение. Консультирование или укрепляющая терапия. Если персонал компании не в состоянии помочь, то работника отправляют к специалистам.

– Скрининг. Периодическое обследование сотрудников на весьма стрессовых работах позволяет выявить ранние признаки проблемы.

– Профилактика. Работников, подверженных значительному риску, обучают и убеждают в том, что для борьбы со стрессом следует что-то предпринять [3].

В зарубежных странах раньше осознали проблему стресса в профессиональной деятельности. И зарубежными учеными были разработаны различные методы борьбы со стрессом.

Среди них можно выделить такие методы как:

– стимулирование работников к занятию спортом (включение в социальный пакет работника оплаты занятий в спортивном зале, бассейне);

– доведение до сведения работников конкретных простых методик, помогающих справиться со стрессом, включая релаксацию и медитацию;

– создание комнат отдыха;

– создание возможности получить психологическую помощь или консультацию;

– арт-терапия [2].

В настоящее время вопросы стресс-менеджмента и правильного преодоления стресса имеют важное значение и для российских компаний. Обобщая их опыт в этой области, выделим следующие основные мероприятия, проводимые с целью профилактики стресса:

1. Правильная мотивация персонала.

2. Поощрение инициативы каждого сотрудника.

3. Обеспечение сопричастности каждого сотрудника ко всем происходящим в организации процессам.

4. Обширные социальные программы, помогающие снижать стрессогенные факторы. Например, специальные курсы о том, как правильно вести себя с конфликтными клиентами или быстро разрешать сложные рабочие ситуации. Современное оборудование рабочих мест позволяют сотрудникам справляться с большими объемами работы даже в условиях высокого жизненного темпа.

5. Психология распорядительных документов.

6. Специальные программы, обучающие сотрудников несложным приемам тайм-менеджмента.

7. Ежеквартальные или ежемесячные психологические опросы.

Стоит отметить, что за рубежом многие люди привыкли пользоваться услугами психологов и психоаналитиков, так как они убеждены в том, что стресс, вызванный проблемами в семье, напряженными отношениями на работе, информационными перегрузками, не только плохо сказывается на здоровье, но и во многом снижает экономические показатели работы. В России проблемы стресса лишь недавно начали приниматься во внимание и поэтому сегодня здесь развито большое количество внешних компаний, предлагающих тренинги и семинары в области стресс-менеджмента.

Однако, несмотря на то, что тренинги по стресс-менеджменту предлагают большое количество консалтинговых центров, их методики значительно не отличаются друг от друга.

Есть три принципа решения проблемы стресса: уход от проблемы, решение проблемы и изменение отношения к проблеме. Тренинги по стресс-менеджменту основаны на том, что бороться с негативными эмоциями, возникшими в стрессовых ситуациях бесполезно, а научиться управлять ими можно. Тренеры используют ролевые игры, моделирование стрессовых ситуаций. Обучение стресс-менеджменту достаточно провести один раз. Главное, чтобы сотрудник сам захотел измениться. Кроме работы с эмоциями и мыслями иногда предлагают воспользоваться физическими упражнениями, гимнастикой, различными техниками релаксации, дыхательной гимнастикой.

Базовая программа стресс-менеджмента занимает от 10 до 12 часов, а затем требуются поддерживающие семинары раз в квартал. Стоимость внедрения этой программы в пересчете на каждого участвующего в ней сотрудника составляет от \$60 до \$100 в год (в зависимости от числа участников программы и варианта антистрессорной программы), при значительном социальном и экономическом эффекте.

Существенный недостаток тренингов в том, что большинство программ стресс-менеджмента нацелено на индивидуума, а не на организацию, и отделено от процесса диагностики проблем.

Другой подход позволяет сконструировать наиболее эффективную программу управления стрессом путем предоставления необходимой для решения проблемы информации. Такая стратегия была предложена для управления физическим вредом на уровне Европейского сообщества и отдельных стран – контрольный цикл, или систематический процесс, при котором вред идентифицируется, риск анализируется и управляется, а работники защищены.

При использовании модели контрольного цикла следует иметь в виду, что:

- определение вреда – это процесс;
- компании необходимо определить адекватные индексы вреда, которые могут быть реально исследованы и проверены;
- причинно-следственные связи между фактором и здоровьем должны быть достаточными;
- существует методологически нерешенная проблема измерения рабочей среды.

Сам контрольный цикл состоит из 6 шагов:

1. Идентификация вредных факторов.
2. Оценка связанных рисков.
3. Применение соответствующей контрольной стратегии.
4. Мониторинг эффективности контрольной стратегии.
5. Переоценка риска.
6. Пересмотр информационных потребностей и потребностей в обучении персонала, подвергающегося негативному воздействию.

Каждый шаг может рассматриваться как самостоятельный, но связанный с предыдущими и последующими, цикл действий, подобный процессу достижения цели. Как систематический и общий подход к оценке рисков внутри рабочего пространства, контрольный цикл удовлетворяет требованиям современного европейского законодательства.

Таким образом, зарубежные и российские авторы предлагают большое количество техник аутотренинга и релаксаций для профилактики и устранения стресса. Каждый человек сам выбирает в зависимости от своего психологического и физического состояния экспериментальным путем подходящие для него методы снижения стресса. Все это способствует позитивному настрою личности и уверенному общению с окружающими.

Правильный выбор стратегий поведения способствует более быстрому устранению факторов, вызывающих стресс, снижению уровня тревожности, улучшению здоровья, восстановлению работоспособности.

Из всего сказанного мы можем сделать вывод, что менеджер, для того чтобы повысить производительность труда должен заботиться о здоровье своих сотрудников путем стресс-менеджмента. Специалист по стресс-менеджменту обучает сотрудников вовремя диагностировать первые симптомы стресса и принимать оперативные и адекватные меры.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Игумнов С. А. Управление стрессом: современные психологические и медикаментозные подходы. – СПб. : Речь, 2007. – с. 217
2. Красовский Ю. Ситуационная напряженность управления. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.psych.ru – Загл. с экрана.
3. Шевченко М. Я рисую успех и здоровье. Арт-терапия для всех. СПб. : Питер, 2007. – С. 96
4. Щербатых Ю. В. Психология стресса и его коррекция. – СПб. : Питер, 2006. – 235с.

STRESS-MANAGEMENT AND MAIN STRATEGIES TO COPE WITH STRESS AT THE JOB

Muchkaeva I.,
the 2nd Year Student of Department of Economics,
Chapaikina I.,
the 2nd Year Student of Department of Economics,
Ogarev Mordovia State University, Saransk

The authors study different approaches to understanding of stress-management. The paper presents statistics and empirical experience gained in various countries and companies concerning development of the programs aimed at coping with stress at the job.

Keywords: stress, stress-management, stressors, **Ключевые слова:** стресс, стресс-менеджмент, стрессоры, job stress.