

Журнал "Мировые цивилизации" / Scientific journal "World civilizations" <https://wcj.world>

2021, №1, Том 6 / 2021, No 1, Vol 6 <https://wcj.world/issue-1-2021.html>

URL статьи: <https://wcj.world/PDF/15ECMZ121.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Козловская В.В., Ищенко М.М. Управление стрессом в профессиональной деятельности // Мировые цивилизации, 2021 №1, <https://wcj.world/PDF/15ECMZ121.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Kozlovskaya V.V., Ishchenko M.M. (2021). Managing stress in professional activities. *World civilizations*, [online] 1(6). Available at: <https://wcj.world/PDF/15ECMZ121.pdf> (in Russian)

УДК 65.01

Козловская В.В.

НАНО ВО «Институт мировых цивилизаций», Москва, Россия
Студент 3 курса факультета «Управления и экономики», направление «Менеджмент»
E-mail: a240087@mail.ru

Ищенко Маргарита Михайловна

НАНО ВО «Институт мировых цивилизаций», Москва, Россия
Доцент кафедры «Менеджмента»
Кандидат экономических наук
E-mail: mmargo.i@mail.ru

Управление стрессом в профессиональной деятельности

Аннотация. В статье рассмотрены основные подходы к пониманию профессионального стресса, способы нейтрализации и достижения допустимого уровня стрессоустойчивости. Отмечена важность и необходимость процесса управления стрессами с современным менеджменте. Дана классификация факторов профессионального стресса различной этимологии и перечень инструментов эффективного управления.

Ключевые слова: профессиональный стресс; стресс; источники стресса; управление стрессами; стресс-менеджмент; стресс в организации; персонал; руководитель

В связи с высокой изменчивостью и усложнением современного мира стресс становится все более распространенным явлением. Согласно статистике, среднестатистический человек в день нервничает примерно 50 раз, 95 % россиян испытывают стресс, а чуть более трети опрошенных (34 %) испытывают его постоянно. Для большинства респондентов проявлением стресса являются тревожность и беспокойство (48 %), усталость (47 %) и нарушения сна (41 %).

Как известно, стресс – это вид эмоционального состояния, при котором происходит повышение физической и психической активности, обусловленное наличием трудностей или препятствий, осложняющих достижение желаемых результатов. Среди известных видов, профессиональный стресс выходит на первое место в связи с тем, что современный человек большую часть своего времени проводит на работе и находится под воздействием различных негативных факторов психологического и физиологического характера, непосредственно связанных с трудовым процессом. Поэтому, профессиональный стресс стал одним из самых популярных предметов исследования и превратился в источник вполне оправданного беспокойства руководителей компаний, т. к. относится к одному из самых «дорогостоящих» видов издержек фирмы, который негативно воздействует как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании [5].

В современной практике управления персоналом сотрудник рассматривается не только как механический исполнитель работы, но и как тонкая психологическая организация [8; 9]. Точно установлено, что проблемы с психологией сотрудника неблагоприятно сказываются на трудовой мотивации человека, и, в конечном итоге, приводят к снижению производительности труда и убыткам на предприятии [4]. Из всех негативных факторов в данном случае наиболее отрицательное воздействие оказывает вредный стресс или дистресс, что означает деструктивный стресс. Справедливости ради следует отметить, что стресс не всегда имеет негативное влияние. Некоторые виды стресса могут повысить иммунитет человека. Например, средний уровень стресса ведет к увеличению производительности, когда, при низком уровне у человека нет стимулов совершенствоваться, так как его умственные и физические способности не задействованы в полной мере. Кроме этого, если человек успешно проходит и «побеждает» стрессовую ситуацию, то навык сопротивляться стресс генным факторам только растет, а адаптивность повышается. Но если механизмы неэффективны или энергетические запасы истощены, то на место полезного стресса приходит дистресс.

В современном менеджменте наиболее важным является процесс управления стрессами, даже выделено отдельное направление – «стресс-менеджмент». Активное развитие и внедрение в практику методов управления персоналом позволяет собрать большое количество информации о возможностях управления стрессами в организации. В России, на многих предприятиях, мало уделяется внимания управлению стрессами, что приводит к резкому снижению трудовой мотивации и удовлетворенности работой, а также рост стрессовых и конфликтных ситуаций, а значит и падение трудовой дисциплины и производительности труда [7].

В качестве иллюстрации и статистики исследований в области профессионального стресса можно привести результаты некоторых исследований, проведенных в 2020 году.

Таблица 1

Исследование проблем сервиса «Ясно» [11]

Причины стресса	Октябрь, чел.	Сентябрь, чел.
Проблемы с самооценкой	3 345	1 030
Перепады настроения	2 719	1 679
Отсутствие мотивации	2 462	1 940
Проблемы в отношениях	2 523	1 824

Как видно из таблицы, число жалоб в октябре возросло в 2–3 раза. Рассмотрев все эти проблемы, специалисты нашли схожесть с ситуацией, которая наблюдалась при первой волне пандемии Covid-19. С декабря 2019 года по март 2020 года число обращений с тревогой выросло на 18 %, жалоб на стресс стало больше на 8,5 %. Аналогичная динамика наблюдается и сейчас: с начала августа по середину октября процент обращений с тревогой вырос на 5 %, жалоб на стресс – на 4 % [10].

Для управления стрессом в организации и на индивидуальном уровне, необходимо распознавать признаки стресса и его влияние. Как было отмечено ранее, стресс может иметь как положительное, так и отрицательное влияние на человека и его профессиональную деятельность. Он влияет на различные стороны организма человека и его деятельности [6].

Условно, можно разделить все источники профессионального стресса на:

1. Внешние факторы.
2. Факторы, зависящие от организации.
3. Факторы, зависящие от самого работника.

Внешние факторы – вооруженные конфликты и столкновения, усиление экономической и политической нестабильности в обществе, инфляция, увеличение безработицы [2].

Факторы, которые зависят от организации можно разделить на 5 подгрупп, характеристика которых представлена в таблице 2.

Таблица 2

Характеристика факторов профессионального стресса, зависящих от организации

№ п/п	Фактор	Характеристика
1	Характер выполняемой работы	Уровень и сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда (степень опасности при выполнении работы, уровень шума, освещенность и т. п.)
2	Нечеткое распределение ролей	Несоответствие формально установленных и реальных требований к поведению работников, ролевой конфликт
3	Отношения в коллективе	Отсутствие поддержки, проблемы с общением
4	Организационная структура управления	Распределение обязанностей, полномочий и ответственности, исключение двойного подчинения и пр.
5	Стиль управления	Уровень неоправданного давления и угроз, сопровождающиеся чувством беспокойства, страха, угнетенным состоянием

Факторы, зависящие от самого работника – это личностные проблемы, а также специфические качества и черты характера самих работников [1].

Несмотря на то, что многие исследователи называют главной причиной возникновения профессионального стресса организационный фактор, психологи отмечают ещё одну сторону данного явления. Помимо ситуации, вызывающей стресс, немаловажную роль играет отношение человека к данной ситуации. Для решения проблемы бывает достаточно устранить одну из этих составляющих. Поэтому если человеку не представляется никакой возможности избежать стрессовой ситуации, наилучшим вариантом будет изменить его отношения к проблеме. Здесь важна роль менеджеров по персоналу, которые должны донести до сотрудников понимание данного аспекта. Поэтому современный контекст управления стрессом это не только изменение организационного климата, но и антистрессовая поддержка сотрудников в рамках специальных программ.

Сегодня в нашей стране отмечается значительный рост спроса на тренинговые услуги по стресс-менеджменту. Управление стрессом считается гораздо более продуктивным, чем стремление полностью изолировать от него людей.

На уровне организации целесообразно применять следующие меры по управлению стрессом:

- регулярный мониторинг и формирование приемлемого социально-психологического климата;
- оптимизация организационной структуры с учетом способностей и возможностей конкретных сотрудников;
- исключение ситуаций ролевого конфликта;
- максимально возможное информирование сотрудника о нормах, правилах и корпоративном кодексе, о принципах системы поощрения, о перспективах профессионального роста, о предстоящих изменениях в организации и о том, как они отразятся конкретно на работнике;
- обогащение содержания обязанностей работников;
- соблюдение санитарно-гигиенических норм;

- предоставление сотрудникам возможности и права участия в принятии определенных решений, предоставление возможности в организации собственного рабочего места, планирования своего рабочего времени и т. п.;
- обучение менеджеров высшего и среднего звена управлению конфликтами, навыкам партнерского общения [3].

Следует также отметить, что для сотрудников наглядным примером может стать и поведение их руководителя. Если руководитель не уходит от проблем, оперативно и эффективно принимает решения, рационально управляет своим временем, грамотно и тактично общается с подчиненными, то он тем самым демонстрирует сотрудникам эталонные формы организационного поведения. Кроме этого, при управлении отношениями руководителю необходимо развивать культуру общения, которая будет концентрировать эмоции сотрудников не на личностных разногласиях, а на общей цели. Чтобы эффективно влиять на создание благоприятного психологического климата в коллективе, нужно наладить систему коммуникаций. В частности, этому может способствовать развитие корпоративных традиций, проведение корпоративных праздников и т. п. В настоящее время, корпоративные мероприятия – это основное направление, которое нацелено на сплочение организации и усиление корпоративного духа.

При управлении нагрузками руководителю следует пересмотреть режим работы сотрудников или выстроить новый, грамотно управлять своим временем и временем подчиненных, а также предоставлять возможность восстанавливать силы после трудной и напряженной работы – например, включить в социальный пакет абонемент в спортзал, фитнес-клуб, бассейн.

Все вышеприведенные меры, являются основными для того, чтобы уровень стресса, испытываемого сотрудниками, не превышал допустимого уровня. В современной науке существует большое многообразие методов и инструментов управления профессиональным стрессом. Главная задача эффективного менеджера владеть этими инструментами, знать и понимать их сущность и условия применения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бенор, Дэниел Избавление от боли и стресса. Исследование сути исцеления. Том 1 (комплект из 2 книг) / Дэниел Бенор. – М.: ИГ "Весь", 2018. – 768 с.
2. Гилл, Джит Все о стрессе / Джит Гилл. – М.: АСТ, Олимп, 2018. – 192 с.
3. Зотов, Михаил Владимирович Механизмы регуляции познавательной деятельности в условиях эмоционального стресса / Зотов Михаил Владимирович. – М.: Речь, 2018. – 182 с.
4. Ищенко М.М., Хасарова Д.Ш. Качественная оценка системы трудовой мотивации. Сборник: Современные тенденции управления и экономики в России и мире: цивилизационный аспект. Материалы первой всероссийской научно-практической конференции с международным участием. В 3-х частях. 2020. С. 68–71.
5. Крэйг, Гари Без депрессии, стресса и эмоциональных травм. Депрессия без правил. Избавление от боли (комплект из 3 книг) / Гари Крэйг, Татьяна Трофименко, Дэниел Бенор. – Москва: Высшая школа, 2019. – 576 с.
6. Лизинский, В.М. Профессионально-личностное выгорание и способы повышения сохранности и способности качественно выполнять свои профессиональные и социальные обязанности / В.М. Лизинский. – М.: Педагогический поиск, 2019. – 599 с.
7. Пантелеева Т.А. Систематизация кадровых рисков в контексте их влияния на экономическую безопасность хозяйствующих субъектов // Вестник евразийской науки. 2018. Т. 10. № 4.
8. Пантелеева Т.А. Переподготовка и повышение квалификации кадров как эффективный инструмент развития уровня профессиональных компетенций // Материалы международной научно-практической конференции. Стратегические тренды трансформации социально-экономических систем в рамках цифровой экономики // Москва, 26–27 февраля 2018 г. ИПР РАН. С. 166–171.
9. Пантелеева Т.А., Голованов М.М. Совершенствование методов управления предприятием // Мировые цивилизации. 2018. Т. 3. № 1. С. 1.
10. Подавляющее большинство россиян испытывает стресс // Romir URL: <https://romir.ru/studies/podavlyayushchee-bolshinstvo-rossiyan-ispytyvaet-stress> (дата обращения: 17.01.2021).
11. Сплошной стресс: к психологам стали чаще обращаться с жалобами на тревогу // РБК URL: <https://trends.rbc.ru> (дата обращения: 19.01.2021).

Kozlovskaya V.V.

Institute of world civilizations, Moscow, Russia
E-mail: a240087@mail.ru

Ishchenko Margarita Mikhaylovna

Institute of world civilizations, Moscow, Russia
E-mail: mmargo.i@mail.ru

Managing stress in professional activities

Abstract. The article discusses the main approaches to understanding stress, ways to neutralize and achieve an acceptable level of stress tolerance. The importance and necessity of the stress management process in modern management is noted. The classification of occupational stress factors of various etymologies and a list of effective management tools are given.

Keywords: professional stress; stress; sources of stress; stress management; stress management; stress in the organization; personnel; manager

REFERENCES

1. Benor, Dehniel Izbavlenie ot boli i stressa. Issledovanie suti istseleniya. Tom 1 (komplekt iz 2 knig) / Dehniel Benor. – M.: IG "Ves", 2018. – 768 c.
2. Gill, Dzhit Vse o stresse / Dzhit Gill. – M.: AST, Olimp, 2018. – 192 c.
3. Zotov, Mikhail Vladimirovich Mekhanizmy regulyatsii poznavatel'noy deyatel'nosti v usloviyakh ehmtsional'nogo stressa / Zotov Mikhail Vladimirovich. – M.: Rech', 2018. – 182 c.
4. Ishchenko M.M., Khasarova D.Sh. Kachestvennaya otsenka sistemy trudovoy motivatsii. Sbornik: Sovremennye tendentsii upravleniya i ehkonomiki v Rossii i mire: tsivilizatsionnyy aspekt. Materialy pervoy vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem. V 3-kh chastyakh. 2020. S. 68–71.
5. Krehyg, Gari Bez depressii, stressa i ehmtsional'nykh travm. Depressiya bez pravil. Izbavlenie ot boli (komplekt iz 3 knig) / Gari Krehyg, Tat'yana Trofimenko, Dehniel Benor. – Moskva: Vysshaya shkola, 2019. – 576 c.
6. Lizinskiy, V.M. Professional'no-lichnostnoe vygoranie i sposoby povysheniya sokhrannosti i sposobnosti kachestvenno vypolnyat' svoi professional'nye i sotsial'nye obyazannosti / V.M. Lizinskiy. – M.: Pedagogicheskiy poisk, 2019. – 599 c.
7. Panteleeva T.A. Sistemizatsiya kadrovyykh riskov v kontekste ikh vliyaniya na ehkonomicheskuyu bezopasnost' khozyaystvuyushchikh sub'ektov // Vestnik evraziyskoy nauki. 2018. T. 10. № 4.
8. Panteleeva T.A. Perepodgotovka i povyshenie kvalifikatsii kadrov kak ehffektivnyy instrument razvitiya urovnya professional'nykh kompetentsiy // Materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. Strategicheskie trendy transformatsii sotsial'no-ehkonomicheskikh sistem v ramkakh tsifrovoy ehkonomki // Moskva, 26–27 fevralya 2018 g. IPR RAN. S. 166–171.
9. Panteleeva T.A., Golovanov M.M. Sovershenstvovanie metodov upravleniya predpriyatiem // Mirovye tsivilizatsii. 2018. T. 3. № 1. S. 1.
10. Podavlyayushchee bol'shinstvo rossiyan ispytyvaet stress // Romir URL: <https://romir.ru/studies/podavlyayushchee-bolshinstvo-rossiyan-ispytyvaet-stress> (data obrashcheniya: 17.01.2021).
11. Sploshnoy stress: k psikhologam stali chashche obrashchat'sya s zhalobami na trevogu // RBK URL: <https://trends.rbc.ru> (data obrashcheniya: 19.01.2021).