

УДК 331.101.3:159.9

Р.С.Каренов

Кагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова (E-mail: rkarenov@inbox.ru)

Стресс-менеджмент и его роль в преодолении негативных последствий профессиональных стрессов

В статье изложены основы стресс-менеджмента и показана его роль в преодолении профессиональных деформаций персонала в условиях посткризисного развития. Освещена природа стресса, отражающего выработанную в процессе эволюции приспособительную реакцию. Подчеркнуто, что высокие стрессовые нагрузки обуславливают возникновение тяжелого профессионального дистресса — синдрома «выгорания». Отмечено, что профессиональное «выгорание» приводит к устойчивым негативным состояниям разрушительной природы. Проанализированы три симптоматические категории «выгорания» — физическое, эмоциональное и поведенческое истощение. Доказано, что дистресс имеет способность накапливаться и постепенно разрушать систему изнутри, обуславливает необходимость управления стресс-факторами. Сделан вывод, что ключевую роль в системе управления стрессами должны играть апробированные практикой приемы.

Ключевые слова: стресс-менеджмент, стрессоустойчивость, природа, модель, причины, симптомы, факторы, организация, индивид, стиль жизни, копинг.

Умение менеджера управлять стрессовыми ситуациями как наиболее перспективное направление стресс-менеджмента

Стрессоустойчивость — способность менеджера сознательно противостоять длительному стрессу и дистрессу. Известно, что при длительном пребывании в состоянии даже слабого стресса, а тем более, когда стресс переходит в дистресс, создается серьезная опасность для психического состояния менеджера и даже для его здоровья [1; 465].

Доказано, что если человек неадекватно реагирует на крайние проявления гнева, то он рискует заполучить сердечно-сосудистое заболевание. Состояние нервного напряжения может способствовать повышению кровяного давления, отражаться на работе иммунной системы, сказываться на темпах выздоровления, вызывать нарушения сна и т.п. Люди, находящиеся под прессом сильного стресса, часто обнаруживают, что их отношения с окружающими ухудшаются, а уровень работоспособности и активности снижается [2; 4].

В последнее время заметно усилилась тенденция к пониманию данной проблемы и повышению общественного интереса к различным методикам борьбы со стрессом. Поэтому все большее число людей овладевает навыками активного управления различными уровнями стрессового состояния. Руководители предприятий постепенно осознают, что их сотрудники начинают трудиться более продуктивно, когда приобретают умение творчески справляться со стрессом, и организуют для них соответствующие курсы по овладению приемами стресс-менеджмента непосредственно на рабочем месте.

Современные приемы стресс-менеджмента, в частности, формирование стратегии копингового поведения, позволяют корректировать поведение работников и, следовательно, продуктивны с точки зрения возможности управленческого вмешательства в процесс преодоления негативных последствий профессиональных стрессов. Умение менеджера управлять стрессовыми ситуациями, формировать модели преодолевающего поведения персонала на основе здорового копинга является одним из наиболее перспективных направлений стресс-менеджмента.

Природа стресса

Стресс (от англ. *stress* — «туго натянуть») — это состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий. Даже в наиболее прогрессивной и хорошо управляемой организации существуют ситуации и характеристики работы, которые вызывают стресс. К примеру, руководитель испытывает стресс из-за того, что у него не хватает времени для выполнения всего объема запланированных работ. Возникает чувство беспокойства (стресс), когда ситуация выходит из-под контроля. Стоит проблема и нет альтернативы для ее решения, но ее надо срочно решить. Это тоже стресс [3; 251].

Стресс — обычное и часто встречающееся явление (повышенная раздражительность или бессонница перед ответственным событием и т.п.). Незначительные стрессы неизбежны и безвредны. Именно чрезмерный стресс создает проблемы для индивидов и организаций. В этой связи важно научиться различать допустимую степень стресса и слишком сильный стресс. Нулевой стресс невозможен.

На рисунке 1 отражено влияние интенсивности стресса на индивидуальную деятельность.

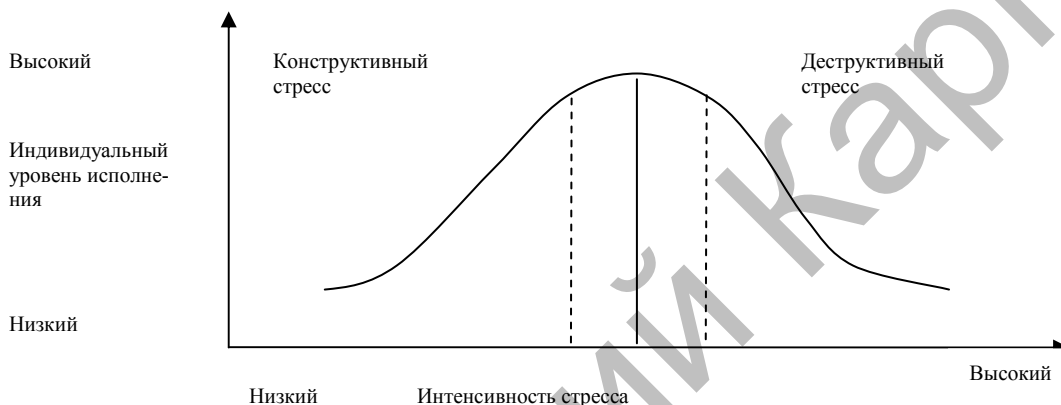


Рисунок 1. Влияние стресса на индивидуальную деятельность (данные работы [4; 28])

На рисунке выделено две зоны. В зоне конструктивного стресса рост его интенсивности приводит к совершенствованию индивидуального уровня исполнения, в деструктивной зоне рост интенсивности приводит к обратному эффекту. Вывод: существует оптимальный уровень стресса.

Тот тип стресса, который имеет отношение к руководителям, характеризуется чрезмерным психологическим или физиологическим напряжением. Модель стрессовой реакции представлена на рисунке 2.

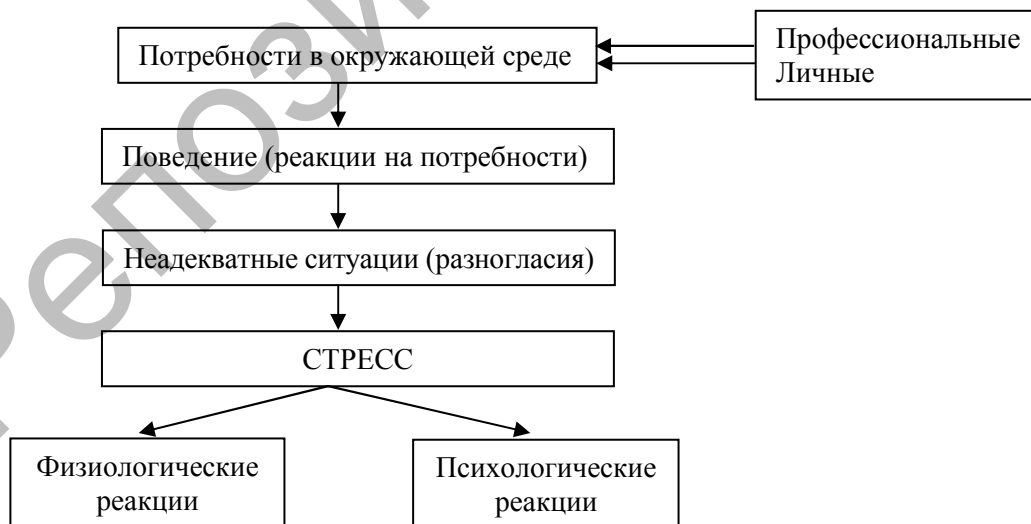


Рисунок 2. Модель стрессовой реакции (ситуации) (данные работы [5; 154])

Исследования показывают [6; 145], что к физиологическим проявлениям стресса относятся язвы, гипертония, мигрень, боль в спине, артрит, астма, боли в сердце. Психологические проявления вклю-

чают раздражительность, потерю аппетита, депрессию, пониженный интерес к общению и сексуальным отношениям.

Причины стресса

В учебном пособии [4; 29, 30] рекомендуется выделить 8 групп причин стресса.

1. Первая группа — личностные причины. К стрессу могут привести взгляды, эмоциональные реакции и состояния, образ мышления и особенности поведения человека. Стресс может быть обусловлен нереалистичными ожиданиями и переоценкой своих возможностей, завышенными требованиями к себе. Иногда руководителей подводит неумение отказать кому-либо. К стрессу приводят также финансовые трудности и неэффективное управление собственным временем.

2. К межличностным и групповым причинам стресса относятся завышенные требования отдельных людей или группы, предъявляемые к человеку, зависимость от других, отсутствие уважения со стороны окружающих, отсутствие возможности участвовать в принятии решений и т.п. Источником стресса являются ролевые и межличностные конфликты.

3. Третья группа — организационные причины, к которым можно отнести: неадекватные стиль и методы управления, низкий уровень координации совместной деятельности, неопределенность в области целеполагания, несоответствие других работников требованиям деятельности, сокрытие необходимой и достаточной информации, отсутствие в организации «корпоративного духа». Стресс возникает в связи с отсутствием обратной связи, особенно если подчиненный не знает, как руководитель оценивает результаты его деятельности. Высокая конкуренция внутри организации и достижение работником предела карьеры — дополнительные источники стресса.

4. Так называемая «социальная» группа причин включает неблагоприятные физические факторы рабочей среды (шум, освещенность, температура и т.п.). Для жителей городов большое значение имеют транспортная усталость, жилищные проблемы, высокий уровень преступности и т.п.

5. Группа причин стресса, связанных с культурой:

- расовые, религиозные, сексуальные предрассудки и дискриминация;
- жесткие ожидания определенного типа поведения от людей, согласно их статусу или положению в обществе, ущемляющие их достоинство, и т.п.

6. В шестую группу входят национальные причины. К этой группе относятся национальные катастрофы, война и угроза войны и т.п.

7. Международные причины стресса, с которыми в настоящее время приходится сталкиваться достаточно часто, связаны с трудностью понимания культурных различий и миграцией.

8. Причины стресса, свойственные для человека как вида, относят к группе глобальных. Традиционно выделяются четыре глобальные проблемы, которые имеют различную значимость для разных возрастных групп. Принятие несовершенства человеческого тела является стрессовым фактором в основном для подростков. К глобальным причинам относятся болезненное восприятие процесса старения, сравнительная незначимость человека в мире, осознание необратимости смерти.

Симптомы стресса

По мере того как стресс становится чрезмерным, проявляются его признаки, которые негативно сказываются на показателях труда и здоровья, угрожают способности работников адекватно воспринимать внешние условия. Сотрудники, подвергающиеся воздействию стресса, нервничают, ощущают постоянное беспокойство.

Когда менеджер понял и признал, что стресс существует, он должен начать работать над тем, чтобы устранить факторы, которые делают стресс чрезмерным.

Появляющиеся нарушения физического здоровья связаны с тем, что человеческий организм пытается «самостоятельно» преодолеть стресс. Некоторые проявления расстройств имеют кратковременный характер (расстройство желудка), другие — длительный (язва желудка). Испытываемый в течение длительного периода времени стресс приводит к заболеваниям сердца, почек, кровеносных сосудов и других органов и систем. Очень важно, чтобы уровни стрессов, как на работе, так и за ее пределами, оставались на достаточно низком уровне [7; 367].

По мере того как менеджер решает собственные проблемы с напряженностью, он одновременно должен решать аналогичные проблемы своих подчиненных, максимально уменьшая факторы риска в отношении стрессовых симптомов. Менеджеры должны стремиться к исключению источников стресса как для себя, так и для своих сотрудников.

Профессиональное «выгорание»

Высокие стрессовые нагрузки обуславливают возникновение тяжелого профессионального дистресса – синдрома «выгорания» (от англ. *burnout* — сгорание, затухание). Он представляет совокупность неспецифических физиологических, психологических и поведенческих реакций субъекта, развивающихся на фоне хронического стресса. Профессиональный стресс приводит к истощению эмоционально-психических, энергетических и личностных ресурсов работника и вызывает его профессиональную и личностную деформацию.

Профессиональное «выгорание» возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки». Симптомами «выгорания» являются угасание жизненной мотивации, снижение трудовой активности, постоянная усталость, тревога, раздражительность, внутреннее опустошение, апатия, утрата смысла профессиональной деятельности.

Опасность «выгорания» состоит в том, что это не кратковременный преходящий эпизод, а длительный процесс «сгорания дотла». Чрезмерная профессиональная занятость с постоянной психологической нагрузкой, осложненная напряженными социальными и деловыми контактами, ведет к жизни в состоянии затяжного стресса, накоплению пагубных последствий, истощению запаса жизненной энергии, серьезным личностным и профессиональным расстройствам [8; 124].

Дебра Оллок различает три симптоматические категории выгорания [9; 74]:

1) физиологическая – физиологическое истощение:

- головная боль;
- плохое состояние кожи;
- расстройства желудка;
- повышенное кровяное давление;
- плохое состояние волос;
- подверженность заболеваниям, например, простудам и гриппу;
- перенасыщение легких кислородом;
- проблемы с сердцем;
- бессонница;
- повышенная утомляемость;

2) аффективно-когнитивно-эмоциональное истощение:

- раздражительность;
- готовность заплакать в любую минуту;
- чувство озабоченности/беспокойства;
- паранойя;
- гнев и разочарование;
- чувство собственного бессилия и потеря контроля;

3) поведенческое истощение:

- «рычание» на людей;
- общее вялое состояние;
- повышенная активность;
- неспособность сосредоточиться;
- общая неорганизованность;
- постоянное перекладывание вещей с места на место.

Особенно сильно профессиональному «выгоранию» подвержены менеджеры всех уровней и звеньев управления. Продолжительность их пребывания на работе колеблется в пределах 11–15 часов в крупных компаниях или в высшем звене управления, 9–19 — в мелких и средних организациях. Последствия этого зачастую становятся опасными для здоровья и даже жизни работника. Примерами могут служить ситуации, когда менеджеры буквально «сгорают» на работе.

Выявлено, что профессиональный стресс менеджера характеризуется рядом специфических синдромов [8; 125]:

- синдром «отложенной жизни» — приоритетность производственных задач и откладывание «на потом» остальных дел (семья, отдых, друзья, здоровье);
- синдром «организационной алексетимии» (от греч. *alexetimia* — отсутствие эмоций) — эмоциональная стерильность, беспристрастность, отсутствие эмпатии, «вкуса» к жизни;
- синдром «агедонии» (антигедонии) (от греч. *hedone* — наслаждение) — сниженная способность получать удовольствия, неспособность к позитивному восприятию жизни, ригидность.

По результатам исследований, развитию симптомов «выгорания» наиболее подвержены высококлассные специалисты, увлеченные и преданные своему делу, работающие с высокой самоотдачей, ответственностью и устремленностью к успеху (трудоголики).

В целом профессиональное «выгорание» приводит к устойчивым негативным состояниям разрушительной природы — от поведенческих деформаций до депрессивного «ухода в себя», к внутренне противоречивой модели жизни, что представляет реальную угрозу как личности, так и организации.

Факторы, вызывающие стресс

Выделяют две группы факторов, вызывающих стресс, — организационные и личностные (рис. 3).



Рисунок 3. Выделение двух групп факторов, вызывающих стресс (данные работы [10; 188])

К организационным факторам относят:

- во-первых, перегрузку работника. В этом случае возникают беспокойство, чувства безнадежности и материальных потерь;
- вторым фактором является конфликт ролей, когда работнику предъявляют противоречивые требования. Конфликт ролей может произойти, например, в результате нарушения принципа единоначалия. В результате возникают чувства беспокойства и напряжения;
- третий фактор — это неопределенность ролей. В этом случае работник не уверен в том, что от него ожидают. В отличие от конфликта ролей здесь требования будут не очень противоречивыми, но они уклончивы и неопределенны;
- четвертый фактор — неинтересная работа. Исследования показали, что люди, имеющие более интересную работу, проявляют меньшее беспокойство и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой.

Кроме того, стресс может возникнуть в результате плохих условий труда (температурный режим, недостаточное освещение, чрезмерный шум), а также из-за информационной недостаточности, неправильного соотношения между полномочиями и ответственностью.

Личностные факторы. Потенциальными причинами стресса, которые могут привести к снижению результатов работы, являются многие события, которые происходят за пределами организации,

т.е. в личной жизни работника. Наибольшее влияние оказывают смерть супруга, развод, болезнь, смерть близкого родственника и т.п.

Учитывая влияние стресса на производительность, руководитель должен научиться справляться со стрессом сам и помочь снизить уровень стресса своих сотрудников.

Стратегия управления стрессом на уровне организации

Управление стрессом может осуществляться как на уровне организации, так и на уровне индивида. Управление стрессом на уровне организации может осуществляться по следующим тесно взаимосвязанным между собой направлениям [11; 214, 215]:

1. Подбор и расстановка кадров. Известно, что различные по характеру и содержанию работы по-разному влияют на создание стрессовой ситуации. Кроме того, известно, что и работники по-разному реагируют на такого рода ситуации: одни в значительной степени подвержены стрессу, другие — в гораздо меньшей. Именно поэтому при подборе и расстановке кадров эти факторы должны быть приняты во внимание, чтобы впоследствии избежать негативных экономических и социальных явлений.

2. Постановка конкретных и выполнимых задач также поможет избежать негативных последствий стресса. При этом специфические, достаточно сложные, но реально выполнимые задачи не только снижают возможность стресса, но и одновременно обеспечивают высокий уровень мотивации работников. Кроме того, позитивным фактором является осуществление постоянной обратной связи между руководителем и подчиненными по поводу выполнения конкретных работ (например, оценка сроков выполнения и качества промежуточных этапов работы).

3. Проектирование работ. Данное направление может значительно способствовать снижению стресса. Однако при этом следует помнить, что оно будет эффективным лишь в том случае, если подход к каждому работнику будет индивидуальным. Так, многие работники (особенно молодежь) предпочитают содержательную творческую работу, самостоятельность в принятии решений. Однако имеется и другая группа работников, которым именно выполнение однообразных рутинных операций, сохранение привычного темпа и методов труда приносит наибольшее удовлетворение в работе и помогает избежать стресса.

4. Взаимодействие и групповое принятие решений. Часто стресс возникает тогда, когда работник не имеет четко установленных задач, не знает, чего от него ждут в работе, на основе каких показателей и критериев будут оценены ее результаты. Если же работник участвует в обсуждении и принятии стоящих перед организацией (подразделением) задач, то у него появляется возможность повысить уровень своей информированности относительно этих задач и своей роли в их осуществлении. Создаются условия для самостоятельного планирования работы, развития самоконтроля и, тем самым, для предупреждения и развития стресса.

5. Программы оздоровления работников, предполагающие, в частности, обеспечение полноценного питания сотрудников, занятия спортом, разнообразные формы проведения досуга, а также осуществление специфических программ поддержки (например, лиц, страдающих алкоголизмом), могут быть рекомендованы организациям как эффективное средство предупреждения и устранения негативных последствий стресса.

Управление стрессом на уровне индивида

Не только общество и предприятия должны позаботиться об уменьшении потенциальных источников стресса. Многое зависит от самого работника. Как люди справляются со стрессами, зависит от их личных качеств, терпимости по отношению к неясным ситуациям и способности жить в изменяющихся условиях.

Как известно, предупредить то или иное негативное явление всегда легче, чем иметь дело с его последствиями. По мнению известного английского экономиста Майкла Армстронга, управлять стрессом каждый индивид может одним из следующих хорошо известных и проверенных средств [12; 467–469]:

1. Постройте надежные, приятные, поддерживающие отношения со своим начальником, сослуживцами и подчиненными.

2. Если у Вас есть какие-либо сомнения относительно Вашей роли, проясните их у своего начальника.

3. Если возникли проблемы между Вами и другими менеджерами, вскройте причины и обсудите их откровенно, но по-дружески.

4. Проясните свои цели и согласуйте их со своим начальником.

5. Как бы Вам ни хотелось представить себя безотказным работягой, не берите на себя лишнюю работу и не давайте обещаний, которые Вам будет слишком трудно сдержать. Не отказывайтесь полностью, иначе Вы приобретете репутацию несговорчивого человека. Не ссылайтесь на чрезмерную занятость, иначе прослытите человеком, уклоняющимся от работы. Просто скажите, что у Вас есть свои приоритеты, которых Вы считаете нужным придерживаться, и что хотя и рады были бы помочь, вынуждены отнести данную работу к числу малозначимых до тех пор, пока не изменятся обстоятельства. Если данное поручение полностью выходит за рамки Ваших обязанностей, скажите об этом прямо, но предложите помощь, чтобы найти кого-нибудь другого с соответствующими навыками и знаниями.

6. Оценивайте свои сильные и слабые стороны. Если причина Ваших проблем в невыявленных слабых сторонах, попробуйте с ними что-то сделать или попросите помощи.

7. Определите цель своей карьеры, которая, по Вашим собственным самооценкам, реальна. Проверьте, какие способности и квалификация нужны, чтобы двигаться туда, где Вы хотите оказаться. Если Вы уверены, что ими обладаете, энергично настаивайте на своем. Если Вам недостает каких-то качеств, решите, можете ли Вы их приобрести. Если да — вперед; если нет, подумайте о другой цели карьеры и пути ее достижения, доступных Вашим возможностям.

8. Если на Вас давит приближающийся крайний срок выполнения работы или если Вы «жонглируете одновременно слишком большим количеством шаров», расставьте свои приоритеты таким образом, чтобы они наилучшим образом укладывались во времени и передайте как можно больше своей работы другим.

9. Если Вы должны столкнуться с кризисом, решите, как можно с ним справиться. Не мечитесь во все стороны сразу как обезглавленная курица.

10. Когда Вы находитесь под избыточным давлением, выделите себе специально несколько секунд для расслабления.

11. Используйте приемы управления временем, чтобы планировать свой рабочий день, всегда оставляя какое-то время — даже если это только десять минут — для полного уединения и освобождения от прессинга.

12. Попытайтесь убедиться, что Вы занимаетесь делом, соответствующим чертам Вашего характера и способностям.

13. Реально смотрите на то, что Вы можете сделать и чего достичь.

14. Делайте все, что можете, чтобы достичь приемлемого равновесия между самим собой, своей работой и семьей.

15. Создавайте взаимоотношения, которые помогут Вам справляться с прессингом и позволят приспособиться и предпринять меры к устранению стрессов, обусловленных работой.

Ряд интересных рекомендаций менеджеру по минимизации стресса дают авторы известной книги «Основы менеджмента» [13; 547–551]. В этой же работе приведены различия между стрессовым и низкострессовым стилями жизни (табл.).

Выдающийся канадский ученый, создатель теории стресса, основатель и президент Международного института стресса Ганс Селье для тех людей, которые подвержены чрезмерному стрессу, разработал кодекс поведения, так называемый альтруистический эгоизм: «На мой взгляд, альтруистический эгоизм есть единственная философия, которая превращает все агрессивные эгоистические импульсы в альтруизм, не снижая их защитной ценности. Этот принцип не раз доказывал свое значение в ходе эволюции от примитивного многоклеточного организма до человека.

У низших животных он всегда был выгоден, но проявлялся непреднамеренно, только благодаря своей полезности для выживания. Где бы он ни возникал — пусть даже случайно, — он усиливал сопротивляемость. Я думаю, что человек, обладая высокоразвитой центральной нервной системой, может разумно согласовывать свои поступки с законами природы. Кто до конца поймет принцип аль-

тристического эгоизма, тот не будет стыдиться его. Он не станет скрывать себялюбие и заботу о собственном благе, стремление накапливать богатство для обеспечения личной свободы и наилучших условий жизни, но будет добиваться этого, сколачивая армию друзей. Ни у кого не будет личных врагов, если его эгоизм и непреодолимая потребность накапливать ценности проявляются только в возбуждении любви, доброжелательности, благодарности, уважения и всех других положительных чувств, которые делают его полезным и даже необходимым для близких.

Конечно, подобные советы легче давать, чем следовать им. Если бы все приняло их, на земле наступил бы рай, в котором царили бы человеческая теплота и солидарность» [14; 94, 95].

Т а б л и ц а

Сопоставление стрессового и низкострессового стилей жизни

Стрессовый стиль жизни	Нестрессовый стиль жизни
Испытывает хронический неослабевающий стресс	Допускает наличие «творческого» стресса в определенные периоды напряженной деятельности
Попадает в одну или несколько непрекращающихся стрессовых ситуаций	Имеет «пути спасения», позволяющие хотя бы временно отстраниться и расслабиться
Тяжело преодолевает стрессовые межличностные отношения (например, трудности в семье, осложнение отношений с супругой, любовницей, боссом, сотрудниками)	Отстаивает собственные права и потребности; устанавливает низкострессовые отношения взаимного уважения; тщательно выбирает друзей и завязывает взаимоотношения, которые являются ободряющими и спокойными
Участвует в неинтересной, скучной, раздражающей или иным образом неприятной и неблагодарной работе	Участвует в интересной, благодарной, стоящей работе, которая обеспечивает подлинное вознаграждение
Испытывает постоянную нехватку времени; слишком много нужно сделать за данный отрезок времени	Сохраняет стимулирующую рабочую нагрузку, где периоды перегрузки и кризисов уравниваются периодами «передышки»
Беспокоится по поводу потенциально неприятных наступающих событий	Уравновешивает опасные события полезными целями и положительными событиями, к которым следует стремиться
Обладает пагубными для здоровья привычками (например, неправильное питание, курение, выпивка, недостаток физических нагрузок, способствующих плохой физической форме)	Сохраняет хорошую физическую форму, правильно питается, очень редко употребляет алкоголь и табак или совсем не употребляет
Поглощен одним видом жизненной деятельности (например, работой, общественной деятельностью, зарабатыванием денег или физической активностью)	Вкладывает энергию в различные виды деятельности, что в целом приносит чувство удовлетворения (например, в работу, общественную деятельность, отдых, культурные мероприятия, общение с семьей, близкими, знакомыми)
Считает, что трудно просто «хорошо провести время», расслабиться и насладиться какой-нибудь кратковременной работой	Находит удовольствие в простой деятельности, не чувствуя необходимости оправдывать наигранное поведение
Воспринимает отношения между людьми как неприятные, неблагодарные или общественно «запрограммированные» (например, путем интриг, стремления «заманить»)	Наслаждается полной и кипучей сексуальной жизнью, прямо выражая свой «сексуальный аппетит»
Воспринимает жизнь как серьезную трудную ситуацию; отсутствует чувство юмора	Наслаждается жизнью в целом; может смеяться над собой; имеет хорошо развитое чувство юмора
Соглашается с выполнением угнетающих неблагодарных социальных ролей	Проводит жизнь, относительно свободную от ролей; способен выражать естественные потребности, желания и чувства без оправдания
Воспринимает тяжелые или стрессовые ситуации пассивно; страдает молча	Настойчиво пытается изменить, по возможности, напряженные ситуации; пересматривает невозможные для выполнения сроки; избегает ненужных напряженных ситуаций; эффективно распределяет время

Примечание. Использованы данные работы [13; 552].

Существуют и другие советы [15–17], соблюдение которых важно для стрессоустойчивости менеджера. При этом все-таки следует знать о том, что стресс обычно овладевает теми, кто усиленно печется о своей значимости, кто лелеет в себе черты эгоиста, кто сторонится других. Замечено, что люди, обладающие чертами коллективиста, всегда пребывают в мажорном настроении. Вот эти черты: постоянная готовность оказывать помощь другим, ответственность за порученное дело, радость за успехи товарищей, честность по отношению к своим сослуживцам, доверие к людям, требовательность к себе, солидарность со своими коллегами, дисциплинированность.

Копинг как наиболее прогрессивный прием стресс-менеджмента

Наиболее прогрессивным приёмом стресс-менеджмента следует считать формирование стратегии и моделей преодолевающего поведения — копинг (от англ. *coping behavior* — преодоление, «совладание»). Копинг означает непрерывно меняющиеся когнитивные и поведенческие попытки справиться со специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются как чрезмерные или превышающие ресурсы работника. Преодоление рассматривается как стабилизирующий фактор, который помогает человеку поддерживать психосоциальную адаптацию в периоды стресса. При этом происходит редуцирование стрессовых воздействий путём овладения, ослабления или смягчения требований стрессовой ситуации.

Как указывается в работе [8; 127], возможны два типа стратегий преодолевающего поведения:

- 1) проблемно ориентированный копинг — усилия направляются на решение возникшей проблемы;
- 2) эмоционально ориентированный копинг — изменение собственных установок по отношению к данной ситуации.

Для эмпирической оценки стратегий преодолевающего поведения практическое значение имеет предложенная С. Хобфоллом многоосевая модель «поведения преодоления» и разработанный на её основе опросник SACS [18; 277]. Данная методика позволяет выявить стратегии (тенденции) поведения и дифференцировать копинг по девяти поведенческим моделям, ранжированным в виде континуума:

- 1) ассертивные действия;
- 2) вступление в социальный контакт;
- 3) поиск социальной поддержки;
- 4) осторожные действия;
- 5) импульсивные действия;
- 6) избегание;
- 7) манипулятивные действия;
- 8) асоциальные действия;
- 9) агрессивные действия.

В целом поведение объекта можно представить по принципу «битва или бегство»: реакция «битва» позволяет приспособиться к изменяющимся условиям, синдром «бегства» проявляется при попытках уйти от угрожающей ситуации.

Список литературы

- 1 Словарь-справочник менеджера / Под ред. М.Г.Лапусты. — М.: ИНФРА-М, 1996. — 608 с.
- 2 Керри О. Стресс: Пер с англ. — М.: Междунар. журнал «Панорама», 1999. — 256 с.
- 3 Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: Учебник. — Минск: НПЖ «ФУА», ЗАО «Экономпресс», 1997. — 284 с.
- 4 Молл Е.Г. Менеджмент. Организационное поведение: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 1998. — 160 с.
- 5 Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент: Учебник. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. — 447 с.
- 6 Мумладзе Р.Г. Менеджмент: Учеб. пособие. — М.: Изд-во «Палеотип»; Издат.-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2002. — 176 с.
- 7 Ньюстром Дж. В., Дэвис К. Организационное поведение: Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2000. — 448 с.
- 8 Хохлова Т.П. Стресс-менеджмент и его роль в преодолении профессиональных деформаций персонала в условиях посткризисного развития // Менеджмент в России и за рубежом. — 2011. — № 2. — С. 123–129.
- 9 Оллок Д. Управление временем и рабочей нагрузкой: Пер. с англ. — М.: Финпресс, 1998. — 96 с.
- 10 Кузнецов Ю.В., Подлесных В.И. Основы менеджмента. — СПб.: Изд-во ОЛБИС, 1997. — 192 с.
- 11 Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 1999. — 220 с.

- 12 Армстронг М. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем. Серия «Учебники и учебные пособия»: Пер. с англ. — Ростов-н/Д.: «Феникс», 1998. — 512 с.
- 13 Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. — М.: Дело, 1992. — 702 с.
- 14 Селье Г. Стресс без дистресса: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1982. — 96 с.
- 15 Ладанов И.Д. Практический менеджмент (Психотехника управления и самотренировки). — М.: Эликсир, 1999. — 496 с.
- 16 Карпов А.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие. — Минск: Гардарики, 1999. — 584 с.
- 17 Прыкин Б.В., Прыкина Л.В., Эриашвили Н.Д., Усман З.А. Общий курс менеджмента в таблицах и графиках: Учебник. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. — 415 с.
- 18 Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снегкова. — СПб.: Речь, 2001. — 277 с.

Р.С.Каренов

Күйзеліс-менеджмент және оның кәсіпқойлық күйзелістің теріс салдарын жоюдағы рөлі

Мақалада күйзеліс-менеджменттің негіздері ашылған және оның дағдарыстан кейінгі жағдайда мамандардың кәсіби өзгеруінің алдын алудағы рөлі көрсетілген. Күйзелістің табиғаты ашылған. Күйзелістің сипаттары келтіріліп, оның эволюция үдерісінде қалыптасқан бейімделгіш реакциясы суреттелген. Күйзелістік жоғары жүктеменің ауыр кәсіби күйзеліске — «күйіп кету» синдромына әкелетіні көрсетілген. Кәсіби «күйіп кетудің» бүлдіргіш тұрақты сипаты бар теріс жай-күйге әкелетіні пайымдалған. Кәсіби «күйіп кетудің» үш санатты белгісі талданған: табиғи әлсіреу, сезімдік әлсіреу, мінез-құлықтың әлсіреуі. Ауыр күйзелістің жинақталу қабілетінің бар болатыны және ол жүйені бірте-бірте іштен бүлдіретіні дәлелденген, сондықтан күйзеліс факторларын басқару қажеттігі негізделген. Күйзелістерді басқару жүйесінде іс-тәжірибелерден өткізіліп тексерілген әдістер қолданылуы тиіс екендігі туралы қорытынды жасалған.

R.S.Karenov

Stress management and its role in overcoming the negative effects of occupational stress

The article outlines the basics of stress management and shows its role in overcoming professional deformations of staff in the post-crisis development. There is highlighted the nature of stress, reflecting adaptive response developed in the course of evolution. It is emphasized that the high stress loads cause occurrence of severe occupational distress — a syndrome of «burning out». It is noted that the professional «burnout» leads to negative steady states of the destructive nature. There are analysed three symptom categories of «burnout»: physical exhaustion, emotional exhaustion, behavioral exhaustion. It is proved that the distress has the ability to accumulate and gradually destroy the system from within, necessitating management of stress factors. It is concluded that the key role in the management of stress should play proven practice techniques.

References

- 1 Under M. G. *Lapusta's edition*, Moscow: INFRA-M, 1996, 608 p.
- 2 Kerry O. *Stress: Per with English*, Moscow: International magazine «Panorama», 1999, 256 p.
- 3 Kabushkin N.I. *Management bases: Textbook*. — Minsk: NPZh «FUA», JSC Ekonompress, 1997, 284 p.
- 4 Moll E.G. *Management. Organizational behavior: Manual*, Moscow: Finance and statistics, 1998, 160 p.
- 5 Fatkhutdinov R.A. *Production management: Textbook*, Moscow: Banks and exchanges, YuNITI, 1997, 447 p.
- 6 Mumladze R.G. *Management: Manual*, Moscow: Paleotip publishing house; Publishing and trade corporation «Dashkov and K0», 2002, 176 p.
- 7 N'yustrom J.V., Davis K. *Organizational behavior: The lane with English*, SPb.: St. Petersburg publishing house, 2000, 448 p.
- 8 Hokhlova T.P. *Management in Russia and abroad*, 2011, 2, p 123–129.
- 9 Olkok D. *Management of time and working loading: The lane with English*, Moscow: Finpress publishing house, 1998, 96 p.
- 10 Kuznetsov Yu.V., Podlesnykh V.I. *Basics of a management*, SPb.: OLBIS publishing house, 1997, 192 p.
- 11 Kartashova L.V., Nikonova T.V., Solomanidina T.O. *Behavior in the organization: Textbook*, Moscow: INFRA-M, 1999, 220 p.

- 12 Armstrong M. *Basics of a management*. How to become the best head. «Textbooks and Manuals» series: The lane with English, Rostov-on-Don: «Phoenix», 1998, 512 p.
- 13 Meskon M.Kh. Albert M., Hedouri F. *Management bases: The lane with English*, Moscow: «Business», 1992, 702 p.
- 14 Sel'e G. *Stress without distress: The lane with English*, Moscow: «Progress», 1982, 96 p.
- 15 Ladanov I.D. *Practical management (Psychotechnics of management and self-training)*, Moscow: Elnik publishing house, 496 p.
- 16 Carпов A.V. *Psychology of management: Manual*, Moscow: Gardarika, 1999, 584 p.
- 17 Prykin B.V., Prykina L.V., Eriashvili N.D., Usman Z.A. *The general course of management in tables and schedules: Textbook*, Moscow: Banks and exchanges, YuNITI, 1998, 415 p.
- 18 *Workshop on psychology of management and professional activity* / Under G.S. Nikiforov, M.A. Dmitriyeva, V.M. Snetkova's edition, SPb.: Speech, 2001, 277 p.

Репозиторий КарГУ