

**ФОРМИРОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОЙ КУЛЬТУРЫ –
АКТУАЛЬНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ
РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Т.Н. Сильченкова
ФГБОУ ВПО «МГИУ»

Сейчас наблюдается значительное усиление интереса к изучению стресса не только со стороны ученых и исследователей, но и со стороны основателей бизнеса и руководителей предприятий, что следует отнести к одним из позитивнейших моментов нашего времени.

Подробное, полное изучение данного вопроса, объединяет все виды деятельности и все взаимоотношения внутри предприятия, делая коллектив сплоченным и производительным.

Концентрация усилий на предотвращение стресса является одной из главных стратегических направлений, определяемых в соответствии с основным предназначением предприятия – его миссией. Пожалуй, трудно найти предприятие, которое не хотело бы обладать сильной стрессоустойчивой культурой.

Только сильная стрессоустойчивая культура способна создать то «социально-экономическое поле», которое обеспечит наивысшую производительность, успешность организации и приверженность ей сотрудников.

Стресс относится к субъективно – объективным категориям, в значительной степени зависящим от нашего восприятия, эмоциональных оценок, уровня интеллектуальной зрелости, воспитания, им можно и нужно умело управлять.

Для современного российского предприятия, стремящегося не только выйти на рынок, но и закрепиться на нем, проблемы стрессоустойчивой культуры бизнеса неразрывно связаны с основными целями предприятия.

Стессоустойчивая культура – сложный комплекс предпосылок, предложений, подходов, принимаемых всеми членами предприятия, определяющих общие рамки поведения для коллектива.

Данная тема привлекает своей актуальностью, так как именно формирование стрессоустойчивой культуры является одной из главных задач предприятия и сущность ее состоит в том, чтобы, используя лучшие отечественные, мировые традиции создать такую организационную систему взаимоотношений между работниками предприятия, которая могла гибко, оперативно реагировать на все возникшие негативные моменты, сохранив доверительные отношения, высоких результативных трудовых показателей, независимо от возраста, рода занятий, получаемых доходов и других факторов, а это способствует увеличению прибыли.

Цель данного исследования – анализ применения программы по обучению стресс-менеджменту на различных предприятиях.

Результаты и их обсуждение. Приходится понимать и признавать, что стресс является причиной нездоровья в силу различных обстоятельств, так как он является основным фактором, вызывающего болезнь примерно в 70–80% случаев. Поэтому необходимо уметь сопротивляться стрессовому состоянию и задавать себе позитивную жизненную установку, потому что любая ситуация, на которую человек реагирует сильным эмоциональным возбуждением, может стать причиной возникновения стресса.

Очевидно, что чрезмерный стресс дорого обходится организациям. Многие проблемы сотрудников, которые отражаются как на их зарплате и результатах работы, так и на здоровье и благополучии сотрудников, коренятся в психологическом стрессе. Стресс прямо и косвенно увеличивает затраты на достижение целей организаций и снижает качество жизни для большого числа трудящихся.

Основные подходы к процессу формирования стрессоустойчивой культуры на предприятии представлены на рисунке 1.

При описании стрессоустойчивой культуры следует выделить три основных момента. Первое – это базовые предположения, которых придержи-

живаются члены предприятия в своем поведении и действиях при возникновении неординарных ситуаций. Второе – это методы выхода из стрессовых ситуаций, которых может придерживаться человек. Третье – это «символика» или информационные технологии, посредством которых информация передается членам предприятия для решения какой-либо стрессовой ситуации.



Рисунок 1 – Основные подходы к процессу формирования стрессоустойчивой культуры на предприятии

Для формирования и развития стрессоустойчивой культуры особое значение имеет руководитель – человек, который не только обладает соответствующими знаниями, но и способностью обучать других, вносить необходимые изменения, обладает даром предвидения той или иной ситуации.

Высокая стрессоустойчивая культура открывает для руководителя возможность руководить, управлять и обучать через нормы и ценности, компоненты структуры личности и быстрее принимать решения на местах, предлагает четкие стандарты, что облегчает понимание того, из-за чего происходит стресс личности. Стессоустойчивая культура – это система внутренних характеристик личности, предопределяющая их поведение в той или иной ситуации, формирующая общий характер жизнедеятельности коллектива на предприятии.

Возникновение и формирование стрессоустойчивой культуры предприятия можно продемонстрировать схемой, расположенной на рисунке 2. Стессоустойчивая культура – сложная композиция разных предложений и предпосылок, принимаемых и разделяемых членами коллектива.



Рисунок 2 – Формирование стрессоустойчивой культуры предприятия

Формированию стрессоустойчивой культуры на предприятии способствует соблюдение следующих направлений:

- принимать правильные позитивные решения в стрессовой ситуации;
- быть внимательным и объективным к предложениям, не представляющим интереса для вас, отклоняйте их тактично и вежливо;
- в общении с людьми необходимо соблюдать понимание не только то, что сказано, но и то, что не высказано;
- быть терпимым к недостаткам людей;
- помнить, что человека можно оскорбить не только словом - поза, жесты, мимика часто не менее выразительны, что вызывает сильное психологическое возбуждение, являющееся причиной стресса;
- руководствоваться в работе тремя «не»: не раздражайтесь, не теряйтесь, не распыляйтесь;
- никогда не упускать из виду, что нет ничего острее и болезненнее для человека, чем унижение.

Стрессоустойчивое поле предприятия несет в себе определенные защитные функции, давая возможность человеку испытывать комфорт и стабильность рядом с людьми.

С какой бы трудностью не столкнулся человек, с ней можно справиться с помощью двух основных типов реакций: активной, или борьбы, и пассивной, или бегства из трудности, или готовности терпеть ее, в этом процессе большое значение играет чувствительность и стрессоустойчивость человека.

Чувствительность человека к стрессу определяется уровнем его стрессоустойчивости. Стрессоустойчивость – это набор личностных черт личности, определяющий устойчивость человека к различного вида стрессам, и включает три компонента: ощущения важности своего существования; чувства независимости; способности влиять на собственную жизнь. Можно отметить, что стрессоустойчивость зависит от самого человека, от желания и умения пользоваться теми или иными приемами психической саморегуляции, так как именно на индивидуальную чувствительность человека к стрессам оказывают влияние факторы: пол, возраст, уровень интеллектуального развития, структура личности, которые способствуют усилению поражающего эффекта и стресса, что указывает на низкую толерантность к стрессу.

Предпосылками низкой толерантности к стрессу являются тревожность, гиперчувствительность, ригидность, отсутствие социальных навыков. Возникающие на фоне стресса проявления (неуверенность, непродуктивность) вызывают еще более глубокий дискомфорт: увеличения напряженности, возникновения избегания, повышения чувствительности к критике, возникновения бесплодности усилий, замкнутости.

Следовательно, что любая неожиданность, которая нарушает привычное течение жизни, может быть причиной стресса. Многоаспектность явления стресса у человека столь велика, что потребовалось осуществить разработку целой типологии его проявлений. В настоящее время принято разделять стресс на два основных вида: системный (физиологический) и психический. Поскольку человек является социальным существом и в деятельно-

сти его интегральных систем ведущую роль играет психическая сфера, то чаще всего именно психический стресс оказывается наиболее значимым для процесса регуляции.

Устойчивость человека к возникновению различных форм стрессовых реакций определяется прежде всего индивидуально-психологическими особенностями и мотивационной ориентацией личности.

Рассмотрим направления сдерживающие возникновение стресса, при этом необходимо учитывать активные способы повышения устойчивости человеческого организма к стрессам, которые разделены на три группы:

- первая – включает способы, использующие физические факторы воздействия – это физическая культура, закаливание организма, бег трусцой и т.д.;

- вторая группа – аутогенная тренировка, психотерапия, гипноз;

- третья группа способов повышения общей устойчивости организма связана с биологически активными веществами.

Оптимальный способ избавления от стресса – полностью разрешить конфликт, устранить разногласия, помириться, а также необходимо на предприятиях проводить тренинги для сотрудников.

Однако можно отметить, что после того или иного тренинга сотрудники применяют освоенные в ходе обучения методики лишь 2–3 месяца, а потом опять работают по-старому. Причина часто кроется в том, что руководство продолжает использовать прежние методы управления сотрудниками, которые получили новые знания. Выход один – не только обучать сотрудников, но и вносить изменения в идеологию, корпоративную культуру предприятия. Эффективным методом является использование программы по стресс-менеджменту, так как они позволят охватить персонал всех уровней и повлиять на работу предприятия в целом.

Применение программы по стресс-менеджменту – это процесс обучения в организации новым методам выхода из стресса, позволяющий создавать в коллективе положительный социально-психологический климат, быть более толерантными, а также вызывает более быструю выработку чувства полной завершенности усилий на достижение конкретных целей.

Отсюда можно отметить, что применение программы по стресс-менеджменту – это фундаментальное направление для любой организации, позволяющее легче переносить стресс, определяя причины и методы борьбы с ним, что в свою очередь способствует улучшению психологического состояния работников, которые могут приносить больше положительных результатов, тем самым создавая положительный имидж организации.

Программы по обучению стресс-менеджменту созданы по нескольким направлениям обучения: традиционным методам, применение современных информационных технологий – использование специальных информационных методик обучения выявления и методов выходы из стресса.

Планируем применение программы по обучению стресс-менеджменту для создания высокой стрессоустойчивой культуры в страховой компании ООО «Гелиос». Работники страховой компании работают с большим числом покупателей страховых продуктов, поэтому роль стрессоустойчивой культуры играет первостепенное значение, так как именно знание

психологических и этических основ закладывает основу в формировании имиджа компании. Стрессоустойчивая культура для работников ООО «Гелиос» является первоочередным направлением в деятельности компании, так как способствует созданию положительного имиджа, что очень важно для продвижения страховой компании ООО «Гелиос» на рынке страховых услуг.

Роль стрессоустойчивой культуры в страховой компании ООО «Гелиос» играет огромное значение, так как она способствует лучшему взаимопониманию страховщиков со страхователями, что помогает наиболее быстро решать производственные вопросы и созданию положительного социально-психологического климата. В страховой компании ООО «Гелиос» уже несколько лет подряд проводится соревнование между страховыми отделами по продаже страховых продуктов на звание «Лучший отдел по обслуживанию клиентов». Соревнование является специфической формой общественных отношений и характеризуется стремлением работников ООО «Гелиос» к успеху, первенству, достижениям и самоутверждению.

Главной их особенностью соревнований является обращение к внутреннему миру человека, его личности, интеллекту, чувствам, образам и поведению с тем, чтобы направить внутренний потенциал человека на решение конкретных задач, стоящих перед ООО «Гелиос». Стрессоустойчивая культура играет очень важную роль в работе с трудовым коллективом ООО «Гелиос», т. к. направлена на конкретную личность работника страховой компании, и как правило, строго персонифицирована и индивидуальна.

Зависимость между эффективностью деятельности организации ООО «Гелиос» и ее стрессоустойчивой культурой считается доказанной.

Руководитель ООО «Гелиос» предложил провести эксперимент с целью проведения анализа результатов деятельности двух отделов продаж страховых продуктов, разделив каждый отдел на две группы: одна с более тщательным подходом к использованию элементов стрессоустойчивой культуры (Г-1), таких как терпимость, воля, характер, темперамент, формулы вежливости, точность и быстрота оформления полиса, и вторая группа – обычная работа отдела (Г-2).

Каждый отдел состоит из 10 чел., которые разделены на Г-1 и Г-2, осуществляющих продажу нескольких видов страховых продуктов, результаты которых затем будут анализироваться.

Продажа страховых продуктов двух экспериментальных отделов в ООО «Гелиос» за 2009–2011 г.г. представлен в таблице 1.

Из данных таблицы можно сделать вывод, что значение и роль стрессоустойчивой культуры в страховой компании велика, и продажа страховых продуктов в группе Г-1 увеличивается из года в год и по определенным видам достигает пророста полисов более 5%.

Поэтому стрессоустойчивая культура для руководителя ООО «Гелиос» требует тщательного процесса ее формирования, так как является результатом взаимодействия страхователей и страховщиков, что приводит в увеличению экономических результатов компании.

Приведем еще один пример роли стрессоустойчивой культуры в высшем учебном заведении. Работая более 10 лет в филиале ФГБОУ ВПО

«МГИУ» в г. Вязьме можно отметить то, что студентов с первого года обучения обучают правилам, нормам этики и этикета, которые способствуют формированию стрессоустойчивой культуры.

Таблица 1 – Продажа страховых продуктов двух экспериментальных отделов в ООО «Гелиос» за 2009–2011 г.г.

Название страховых продуктов (виды страхования)	2009 г.		2010 г.		2011 г.	
	Г-1	Г-2	Г-1	Г-2	Г-1	Г-2
Отдел продажи страховых продуктов для юридических лиц						
«Страхование имущества юридических лиц от огня и других опасностей», шт.	118	111	123	118	134	131
«Страхование опасных производств», шт.	67	58	69	58	73	60
«Коллективное страхование от несчастных случаев», шт.	345	304	345	300	356	259
Отдел продажи страховых продуктов для физических лиц						
«Страхование имущества», шт.	2897	2800	3032	2891	3145	2967
«Страхование строений», шт.	3012	3001	3342	3009	3564	3001
«Страхование животных», шт.	567	425	589	423	601	423
«Страхование от несчастных случаев», шт.	1932	1631	2002	1631	2034	1587

Проблемы стрессоустойчивой культуры в нашем высшем учебном заведении приобрели первостепенное значение, и сейчас широко исследуются, они служат предметом научных дискуссий и форумов, так как именно высшие учебные заведения обеспечивают подготовку кадров для рынка труда.

Студентов с первых курсов обучают правилам поведения, культуре речи, этике делового общения, методике выхода из конфликтных ситуаций и принятия решений в стрессовых ситуациях и др., следовательно, они постепенно обладают правилами культуры, и правилами стрессоустойчивой культуры. Именно высокая стрессоустойчивая культура личности, является базой для дальнейшего успешного трудоустройства выпускников и их эмоциональный интеллект сегодня становится частью новой парадигмы менеджмента, ориентированного на раскрытие личностного потенциала сотрудников [1].

Заключение. В заключении на основании вышеизложенного материала можно сделать выводы:

- стрессоустойчивая культура представляет набор наиболее важных предположений, ценностей и символов, разделяемых членами предприятия при принятии решений в стрессовых ситуациях;
- развитие стрессоустойчивой культуры предполагает ее формирование, поддержание, изменение, управление и обучение методам выхода из стресса;
- успех в бизнесе предполагает высокую степень совместимости стратегии и стрессоустойчивой культуры на предприятии;
- стресс не только зло, но и только беда на предприятии, с ним необходимо правильно бороться, для этого нужно применять, например, программу стресс-менеджмент, который уверенно занимает свою нишу на

рынке кадровых услуг, с его помощью удастся снизить уровень психологических нагрузок, увеличить экономические показатели каждого работника предприятия, что сможет наладить бесперебойную работу, направленную на получение хорошего результата;

- для предотвращения стрессовых ситуаций на предприятии необходимо использовать программы по стресс-менеджменту, что позволит повысить производительность труда сотрудников в несколько раз, улучшится микроклимат в коллективе.

Список литературы

1. Хлевная Е.А., Киселева Т.С. Повышение инициативы сотрудников через развитие эмоционального интеллекта / Менеджмент в России и за рубежом. – №5. – 2012.
2. Nelis D., Quoidbach J., Mikolajczak M., Hansenne M., «Increasing emotional intelligence: (How) is it possible?» // Personality and Individual Differences (2009). Belgian National Fund for Scientific Research (FNRS), Belgium.
3. Устинов А. Их объединяет видение общих целей / Управление персоналом. – №3 (301). – 2013 г.