

СТРЕСС В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА

С.М. Шингаев

Санкт-Петербург, СПб АППО

Актуальность рассматриваемой темы обусловлена тем, что в рейтингах стрессовых профессий менеджеры часто занимают верхние строчки, что обусловлено большим объемом выполняемых ими работ и степенью ответственности, длительными и повышенными нагрузками, приводящими к высокой усталости, раздражительности, особым требованиям к профессионально важным качествам. Стресс для менеджера – это не сверхъестественное явление, а, прежде всего, реакция на скопившиеся заботы и проблемы.

Материал и методы. Нами предлагается систематика подходов к изучению стресса в профессиональной деятельности менеджера, которая позволяет рассмотреть все многообразие понятий и реалий, входящих в это сложное образование (рис.1).

К *системным* предпосылкам стресса мы относим те, которые обусловлены факторами внешней среды (экономическая и политическая ситуация в стране, уровень безработицы, климатические условия, семейные проблемы и т.д.). В качестве *организационных* предпосылок выступают те, которые связаны с организационной структурой, философией, стратегией компании, всеми процессами, протекающими на уровне отдельно взятой организации (компании, фирмы). Это – конфликты / неопределенность ролей, перегрузка, неинтересная работа. К *личностным* предпосылкам – те, которые напрямую связаны с качествами личности (тип А/В, уровень самооценки/притязаний, тревожности, нейротизма и т.д.). Предпосылки стресса существуют вне зависимости от человека, подвергающегося стрессу. И в подавляющем большинстве случаев не поддаются коррекции с его стороны. Конечно, мы можем, зная, например, о принадлежности к типу А, с использованием специальных методик обучения снизить уровень раздражительности, агрессивности и т.д. С другой стороны, эти личностные качества остаются «нашими», и стоит, скажем, самоконтролю на время «успокоиться», как эти качества дадут о себе знать.

Говоря о стрессорах, непосредственно воздействующих на человека на рабочем месте, мы выделяем *объективные* (содержание выполняемой профессиональной задачи, физические параметры рабочей среды – шум, вибрация и т.д.) и *субъективные* (социально-психологические – взаимоотношения в коллективе, ролевые и межличностные конфликты, специфика карьерного роста и т.д.).

Реакции на стресс могут быть:

на физиологическом уровне (повышение кровяного давления, ЧСС, уровня холестерина в крови, боли в спине, шее и сердце, стойкие головные боли, мигрень, гипертония, язвы, артрит, нарушение пищеварения, вздутие живота образующимися газами, спазматические боли в животе и понос, частое мочеиспускание, чувство комка в горле, двоение в глазах и трудности при рассматривании предметов);

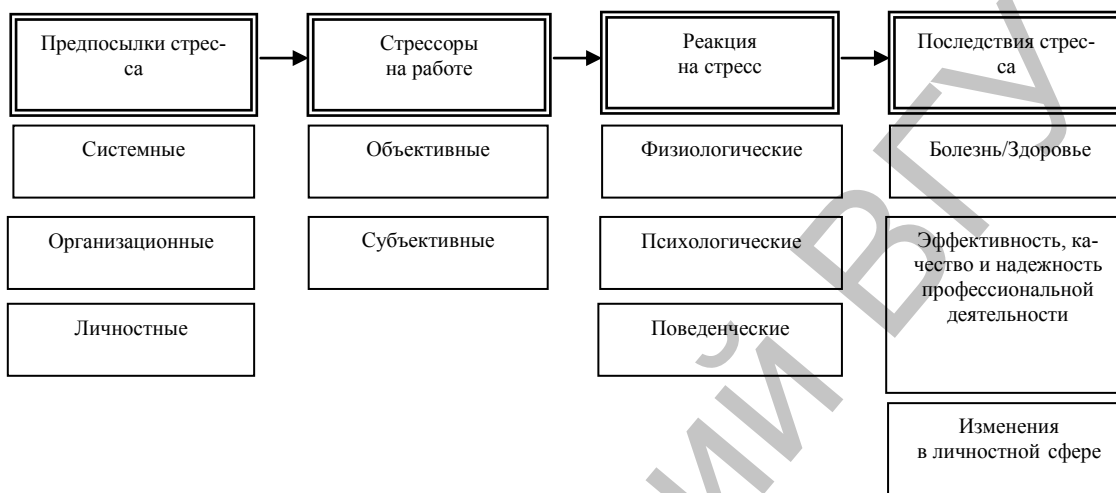


Рис. 1. Систематика подходов к изучению стресса в профессиональной деятельности менеджера

на психологическом (неудовлетворенность работой, повышенная раздражительность, усталость, тревожность, депрессия, чрезмерно сильные и быстрые смены настроения, неоправданная тревога по разным поводам, эмоциональная неустойчивость, антипатия к другим людям, чувство беспомощности и неспособности справиться с чем-либо, отстраненность от внешнего мира);

на поведенческом (злоупотребление алкоголем и курением, смена работы, переедание/потеря аппетита, пониженный интерес к межличностным и сексуальным отношениям, трудности с засыпанием, нерешительность, частые и неоправданные жалобы на что-либо, увеличение числа невыходов на работу, замедленное выздоровление после травм и заболеваний, сильная зависимость от лекарственных средств – транквилизаторов и снотворных, ухудшение качественных и количественных показателей работы).

Последствия стресса рассматриваются в трех измерениях: *болезнь/здоровье* (несчастные случаи, заболевания, снижение адаптационных возможностей организма и т.д.), *эффективность, качество и надежность профессиональной деятельности* (снижение работоспособности, нарушения концентрации внимания, расстройства запоминания и воспроизведения информации и т.д.) и *изменения в личной сфере* (выгорание, депрессия, хроническая усталость, пересмотр/уточнение жизненных ценностей, взаимоотношения в семье и т.д.).

При сборе эмпирического материала применялись методы наблюдения, опроса, анкетирования (в т.ч. с использованием авторских анкет), тестирования, интервью, контент-анализа.

Результаты и их обсуждение. Как показывают наши исследования, проведенные в 2002–2012 гг. (выборка – 651 чел.), в структуру основных стресс-факторов профессиональной деятельности менеджеров входят: чрезмерная перегрузка, эмоциональное напряжение на работе; трудность выполняемой деятельности (дефицит/неполнота информации, повышенные требования к безошибочности и скорости действий и т.д.); дефицит времени при выполнении профессиональной деятельности; внезапное или систематическое отвлечение внимания (неожиданный раздражитель или постоянное воздействие помех); однообразие выполняемой работы; повышенная ответственность и др.

Симптоматика стресса у менеджеров выглядит следующим образом: 63% респондентов отмечают у себя повышенную раздражительность, 52% – периодически возникающее подавленное настроение, 47% – неспособность чувствовать симпатию к другим людям, 46% – нарушения сна, 43% – повышенное артериальное давление, 23% – невозможность сосредоточить внимание на работе, 22% – мышечное напряжение, 22% – нарушения аппетита и пищеварения, 18% – сильную и быструю смену настроения, по 17% – чувство усталости и ухудшение количественных и качественных показателей работы, 16% – стойкие головные боли.

Как показали наши исследования, в качестве основных способов борьбы со стрессом менеджеры используют: общение с друзьями (на это указали 62% опрошенных), юмор, смех (53%), поездки за город на природу (49%), занятия спортом (42%), музыку, сон, секс (по 38%), хобби (36%), прогулки, общение с родственниками (по 35%), шопинг (34%), водные процедуры (баня, сауна, душ, бассейн) (33%), путешествия (30%), чтение, употребление алкоголя (по 28%), работу (26%), общение с домашними животными (24%), просмотр телепередач (23%), курение (20%), еду (18%), экстремальные виды спорта (14%), йогу (7%), прием медикаментов (5%).

Установлено, что когда менеджеры говорят о здоровье как о жизненно важной ценности, они среди способов снятия стресса чаще всего выбирают поездки за город на природу и менее всего ориентируются на чтение как способ борьбы со стрессовыми факторами. Когда же они оценивали доступность здоровья как ценности (т. е. по существу говорили о том, чем реально они снимают стресс), то на первый план выходят физическая активность (спорт) и употребление алкоголя.

Те руководители, которые больше всего испытывают стресс от взаимоотношений с коллегами, финансовых проблем, жизненных кризисов, отсутствия ясности в оплате труда, переживания несоответствия между затратами сил на выполняемую работу и ее оплатой, несбывшихся надежд в профессиональной деятельности, ситуаций, связанных с риском, чаще всего прибегают к общению с родственниками как способу уменьшения негативного воздействия стресса.

Заключение. Сегодня изучение стресса в профессиональной деятельности является центральной темой в общем континууме вопросов, связанных с профессиональным здоровьем менеджера. Знание природы и содержания стресса позволяет сформулировать основные подходы и практиче-

ские рекомендации по управлению стрессом в профессиональной деятельности менеджера.

Поскольку стресс у менеджеров носит многофакторный характер, его преодоление требует наличия компетентности при формировании стратегии борьбы со стрессом. К основным компетенциям менеджера, позволяющим управлять стрессом, предупреждать и преодолевать его негативные последствия, в целом управлять здоровьем, извлекать резервы для повышения эффективности жизнедеятельности, относятся управление эмоциями и управление жизненными изменениями.

Репозиторий ВГУ