

СОЦИАЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СТРЕССОМ

Автор рассматривает актуальные вопросы исследований стресса на рабочем месте. Предлагаются меры по предотвращению негативных последствий влияния трудового стресса на персонал.

В отечественных и зарубежных исследованиях стресс на рабочем месте выделяется как важная научная проблема в связи со значительным влиянием его на работоспособность, производительность и здоровье работника. Среди наиболее распространенных негативных последствий влияния трудового стресса на персонал называются: ухудшение психического и физического здоровья, снижение количественных и качественных показателей деятельности, развитие негативных установок по отношению к организации, повышение текучести кадров и т. д.

Однако выполненный нами анализ литературы показал, что, несмотря на большое число исследований, на данный момент не существует единой теории, формирования трудового стресса с точки зрения психологии управления и не разработана социологическая сторона данного явления.

Исходя из вышеизложенного, нами были предложена социологическая модель развития трудового как дисбаланса профессиональной роли, на базе которой возможна разработка социальной технологии управления профессиональным стрессом.

Социальные технологии (social technologies) как социологическая категория представляют собой социоинженерный подход к преобразованию социального пространства.

Социальные технологии изначально проблемно-ориентированы, направлены на разработку конкретных программ и рекомендаций по решению поставленных задач.

Основу изучения этого научного феномена заложила болгарская школа социологии и теории управления (М. Марков, Н. Стефанов). Эту традицию исследования продолжили такие ученые, как Ю.П. Аверин, В. Афанасьев, Е.А. Вершинский, В.С. Дудченко, Л.Я. Дядченко, А.К. Зайцев, В.Н. Иванов, Ю.Д. Красовский, В.Н. Макаревич, В.И. Патрушев, А.И. Пригожин, Э.А. Розанов, В.О. Рукавишников, Ф.М. Русинов, Н. Тарасенко, Ж.Т. Тощенко, А.А. Шиян, В.В. Щербина и др.

Проведенный нами анализ литературы по исследуемой проблеме позволяет сделать вывод о том, что пока нет единого определения понятия «социальная технология».

На наш взгляд, наиболее полным является понимание социальных технологий, предложенное В.Н. Ивановым. Он представляет сущность социальных технологий как инновационную систему методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получение оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках. «Социальные технологии, — по его мнению, — важнейший элемент механизма управления, они могут быть также рассмотрены как совокупность операций, процедур социаль-

ного воздействия на пути получения оптимального социального результата (укрепление социальной организации, улучшение условий жизни людей, предотвращение конфликта и т. п.)»¹.

Специфика технологии состоит в том, что она алгоритмизирует деятельность и поэтому может быть многократно использована, тиражирована для решения сходных задач.

Социальные технологии могут быть направлены на решение конкретных управленческих задач. В рамках нашего исследования нами была разработана социальная технология управления профессиональным стрессом.

Практически любая работа, посвященная профессиональному стрессу, начинается с утверждения о том, что исходные теоретические предпосылки и определения базовых понятий в этой области крайне неоднородны, что затрудняет сопоставление данных, полученных в разных исследованиях (Бодров, 1995; Спилбергер, Reheiser, 1994; Marsella, 1994).

В исследованиях трудового стресса предпринимаются попытки дать четкое определение данного явления. Например, С.Касл предлагает выделить две основные линии интерпретации понятия «стресс в труде»²:

1. В узкой трактовке стресс рассматривается как превышение требованиями среды тех возможностей субъекта, которые необходимы для их удовлетворения (в другой трактовке наличие перегрузок, сверх-стимуляции).

2. В широкой трактовке стресс понимается как неадекватность в целостной системе взаимоотношений «человек — среда», которая включает не только узкое толкование, но и связи между потребностями человека и возможностями их удовлетворения в трудовой среде (в другой терминологии — недоиспользование человеческих возможностей, сниженная нагрузка, низкая стимуляция).

По нашему мнению, второе определение является более полным и более адекватным обозначенному явлению.

Сегодня существует несколько основных технологий построения программ управления профессиональным стрессом. Основная их задача состоит в сокращении числа существующих производственных стрессоров и/или помощи работникам в преодолении последствий воздействия данных явлений.

Большинство моделей базируется на идее динамического комплекса, состоящего из: психодиагностики, аудита, профилактических мероприятий и психологической интервенции для преодоления последствий воздействия стресса.

Диагностика направлена на определение стрессоров, измерение уровня стресса и определение работников, находящихся в состоянии стресса.

Чтобы провести аудит стресса, например, американские исследователи (IRS Bulletin, 2000) используют так называемый индикатор профессионального стресса (OSI), состоящий из 6 опросников: определение источников давления (стресса); общие модели поведения сотрудников; восприятие степени контроля над работой; существующие в организации стратегии преодоления стресса; здоровье сотрудников; удовлетворенность работой.

¹ Иванов В.Н. Социальные технологии в современном мире. М.: Слов. диалог, 1996. 335 с.

² Касл С.В. Эпидемиологический подход к изучению стресса в труде // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития / Отв. ред. А.Б. Леонова, О.Н. Чернышева. М., 1995. С. 144–179.

По итогам психодиагностики разрабатывается программа стресс-менеджмента рабочего места. Программа мероприятий, естественно, зависит от результатов диагностики и аудита профессионального стресса. Однако исследователи выделяют несколько наиболее эффективных стратегий, способствующих предотвращению и уменьшению риска развития стресса труда.

На базе американской модели оценки профессионального стресса европейские ученые разработали обобщенную пятишаговую технологию оценки данного явления.

Каждый шаг строится на основе информации, полученной на предыдущих шагах. Первые два шага служат для создания модели работы и рабочих условий для групп, работающих над ассесментом стресса, и закладывают основу для дальнейшего моделирования и применения инструментов оценки.

Модель используется для представления в количественной форме данных о подверженности работников (на групповом уровне) всем значительным стрессорам, связанным с организацией их работы и ее условиями, а также для оценки их здоровья.

Стратегия управления стрессом в организации, как правило, включает в себя два блока: устранение или ослабление факторов, вызывающих стрессы, и совершенствование индивидуальных методов преодоления стресса.

Российские исследования, посвященные проблемам управления трудовым стрессом, к сожалению, не столь многочисленны.

Самоукина Н.В., разработала антистрессовую программу для банковских служащих. Однако в данной программе не предусмотрена психодиагностика уровня стресса для конкретного рабочего места; методы предлагаются для всех категорий персонала банка без учета требований профессиональной роли³.

Семенов Ю.Г. предлагает диагностическую модель исследования организационно-производственного стресса в контексте анализа корпоративной культуры, включающую в себя: организационные стрессоры (организационный беспорядок; деформация сферы мотивации организационного поведения; профессионально-практическую некогерентность и некомпетентность; прессинг ресурсных ограничений; организационные патологии; условия работы, негативно сказывающиеся на здоровье и последствия их воздействия) и последствия их воздействия (расстройства эмоциональной сферы; волевые расстройства; расстройства ощущения, восприятия, представления; расстройства памяти и интеллекта; нарушения сознания и самосознания; психосоматические расстройства; деградация внеорганизационной сферы жизнедеятельности)⁴.

Самой разработанной и отражающей сущностное содержание системы стресс-менеджмента в отечественных исследованиях можно считать комплексную диагностико-превентивную систему «Интегральная диагностика и коррекция стресса» (ИДИКС) А.Б. Леоновой. Система создана на основе упорядочения

³ Самоукина Н.В. Антистрессовая программа для банковских служащих // Деньги и кредит. 1997. № 7. С. 71–77.

⁴ Семенов Ю.Г. Диагностическая модель и анкетная методика исследования организационно-производственного стресса в контексте анализа корпоративной культуры // Менеджмент в России и за рубежом. 2006. № 6. С. 91–107.

проявлений стресса в рамках трехуровневой иерархии: диагностика, интерпретация и превентивные меры⁵.

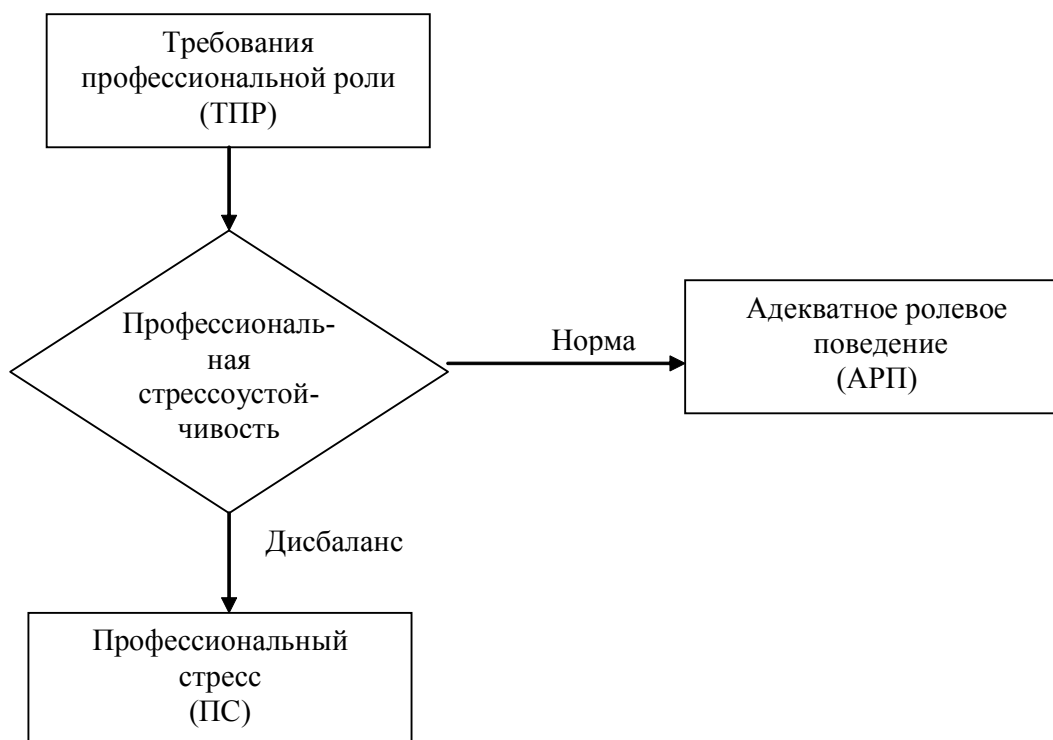
Одной из основных проблем социологии управления на сегодняшний день является изучение влияния операций управления людьми на содержание и характер их социальных действий.

Для субъекта управления — это проблемы организации себя и собственного труда, личных качеств и ролевого исполнения своих обязанностей.

Чаще всего в современных исследованиях предметом управления становятся личностные качества работников без соотнесения их с характеристиками управляемой системы, в которой немалую роль играет социальная технология осуществления совместной деятельности.

Управление людьми как проблема управленческой практики мало согласуется и с существующими теориями личности в связи с тем, что они не рассматривают причастность людей к системам управления.

Поэтому для исследования профессионального стресса нами предлагается следующая модель его развития как дисбаланса профессиональной роли (рисунок).



Модель формирования профессионального стресса как дисбаланса профессиональной роли

Фундаментальная предпосылка, лежащая в основе данной модели, состоит в том, что различные индивиды будут реагировать различным образом на одни и те же профессиональные требования — одни найдут их удобными и стоящими, другие сочтут их стрессогенными. Профессиональный стресс будет возникать тогда, когда профессиональная стрессоустойчивость человека ниже требований профессиональной роли.

⁵ Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. Т. 25. № 2. С. 75–85.

Требования профессиональной роли должны соответствовать требованиям к профессии.

Вторым компонентом предлагаемой нами модели является профессиональная стрессоустойчивость личности.

Под профессиональной стрессоустойчивостью мы будем понимать способность сохранять высокие показатели профессиональной деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках со стороны профессиональной роли.

Профессиональный стресс в нашей модели рассматривается как разновидность трудового стресса, возникающая тогда, когда профессиональная стрессоустойчивость специалиста ниже требований профессиональной роли.

Предлагаемая нами социальная технология управления профессиональным стрессом, разработанная на основании вышеописанной модели, состоит из шести этапов. Этапы полностью соответствуют процессу разработки и реализации социальной технологии: теоретический этап осуществляется в рамках выбранной модели рассмотрения возникновения профессионального стресса как дисбаланса профессиональной.

Методологическому этапу соответствуют первый, второй и третий этапы предлагаемой социальной технологии (диагностика уровня профессионального стресса, анализ результатов диагностики и разработка программ профилактики и коррекции профессионального стресса).

Внедренческий этап в нашей технологии реализуется с четвертого по шестой этапы (внедрение программ профилактики и коррекции, мониторинг результатов и корректировка программ, текущий аудит профессионального стресса). Его реализация позволит говорить об эффективности предлагаемой технологии в целом и ее дальнейшем применении, как для специалистов данной категории, так и для тиражирования на другие виды деятельности.

Предлагаемая нами социальная технология реализуется на двух уровнях: требования профессиональной роли и профессиональная стрессоустойчивость работника.

Практическая реализация предложенной технологии будет являться следующим этапом нашего исследования.

Таким образом, предложенная социальная технология управления профессиональным стрессом как дисбалансом профессиональной роли позволит снизить уровень уже сформированных стрессовых состояний и подготовить работников к экстремальным профессиональным ситуациям. Учет особенностей реальной производственной среды и развития профессиональной стрессоустойчивости конкретной категории работников позволяет использовать технологию как эффективный инструмент в повышении трудового потенциала организации и эффективности деятельности персонала в целом.