



Ефективна економіка № 11, 2017

УДК 005.32:159.944.4

*Л. В. Батченко,
д. е. н., професор, професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ, Україна
Л. О. Гончар,
викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ, Україна*

АКТУАЛІЗАЦІЯ СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ В ПРОЦЕСІ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ЗМІН

*Liudmila Batchenko,
D.Sc. (Economics), Professor, Professor of hotel and restaurant business chair of,
Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv, Ukraine
Liliia Honchar,
the teacher of hotel and restaurant business chair of,
Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv, Ukraine*

ACTUALITY OF STRESS MANAGEMENT IN THE PROCESS OF ORGANIZATIONAL CHANGE

Стаття присвячена дослідженню особливостей актуалізації стрес-менеджменту в процесі організаційних змін, з'ясуванню сутності ключових понять; визначенню форм професійного стресу; виокремленню стадій стресової реакції організму людини та з'ясуванню впливу організаційних змін на виникнення професійного стресу.

The article is devoted to research of features of updating of stress management in the process of organizational changes, clarification of the essence of key concepts; determining the forms of professional stress; the identification of the stages of the stress response of the human body and the clarification of the impact of organizational changes on the emergence of professional stress.

Статья посвящена исследованию особенностей актуализации стресс-менеджмента в процессе организационных изменений, выяснению сущности ключевых понятий; определению форм профессионального стресса; выделению стадий стрессовой реакции организма человека и выяснению влияния организационных изменений на возникновение профессионального стресса.

Ключові слова: стрес, професійний стрес, стрес-менеджмент, організаційні зміни, форми професійного стресу, стадії стресової реакції.

Keywords: stress, professional stress, stress management, organizational changes, forms of professional stress, stages of stress response.

Ключевые слова: стресс, профессиональный стресс, стресс-менеджмент, организационные изменения, формы профессионального стресса, стадии стрессовой реакции.

Постановка проблеми.

Висока турбулентність і складність сучасного світу призводять до того, що стреси стають постійними «супутниками» людини. Наукові дослідження останніх років підтверджують тенденцію зросту рівня стресу серед фахівців розумової праці порівняно із працівниками фізичної праці.

Тому ситуації, пов'язані із стресом, конфліктами в управлінні змінами потребують більш глибокого і ретельного аналізування і формування практичних рекомендацій щодо їхнього регулювання з метою запобігання руйнівних явищ у виробничому процесі.

Таким чином, означені проблеми конфліктів і стресів є актуальними як для теоретиків, так і для практиків. Концептуальний підхід їх бачення змодифікований на позитивні конфлікти, які виступають рушійною силою удосконалення процесів в організації, розвитку людського потенціалу, перегляду і формування стресостійкості персоналу, яка допоможе подолати негативні наслідки стресових ситуацій, зберегти своє фізичне, психічне й емоційне здоров'я, створити основу для внутрішньої гармонії і високої працездатності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика, пов'язана із стресами, конфліктами і їх наслідками ґрунтовно досліджувалась як зарубіжними, так і вітчизняними вченими. Враховуючи різноаспектність вищезазначених проблем, вони досліджувались фізіологами, психологами, управлінцями, економістами тощо. Вивчення природи появи стресу, причин розвитку активно розглядаються з найрізноманітніших аспектів. Причини виникнення, стадії розвитку, наслідки вивчали відомі вчені-психологи, зокрема Дж. Брайт [1], В. А. Бодров [2], М. Борневассер, Н. Є. Водоп'янова [3], Л. А. Кітаєв-Смик, Р. Лазарус [6; 7], А. Б. Леонова, К. Маслач, Г. Сельє [10] та ін..

Поняття «професійний стрес» набуло розвитку у працях Р. Лазаруса [6], С. Фолкмана [6], Б. Голдстоуна [5], Т. Кокса. Проблематика професійного стресу з погляду психології розглянута у працях Дж. Грінберга [4], Л. Леві[7], Г. Купера тощо. У сучасній економічній літературі залишається актуальним питання управління стресами, як категорії менеджменту. Серед вчених, що досліджували цю проблему А. Файоль, П. Друкер, М. Вебер, А. Фрідман, Д. Галанцев, Ю. Щербатих, Дейл Карнегі тощо.

Але всебічно інтегрованого науково-прикладного погляду на проблему, пов'язану із стресами та конфліктами і її наслідки для організацій в процесі організаційних змін у вітчизняних науковців немає. Стреси це невід'ємне явище життєдіяльності людини, але із цього процесу слід виокремити для науково-практичного аналізу такий багатовимірний феномен, як професійний стрес, який супроводжує людину в процесі виробничої діяльності при наявності певних фізіологічних, психологічних та компетентнісних чинників.

Метою статті є теоретико-практичне дослідження особливостей актуалізації стрес-менеджменту в процесі організаційних змін.

Виклад основного матеріалу. Саме поняття «стрес» введено в обіг видатним канадським біологом, патофізіологом, основоположником вчення про стрес, Гансом Сельє (англ. *Hans Selye*) в 1936 р. Згідно його твердження, стрес є неспецифічною відповіддю організму на будь-яку пред’явлену йому вимогу, що допомагає пристосуватися до труднощів, що виникають, і впоратися з ними. Науковець підкреслив, що різні подразники (холод, спека, смуток, радість...) викликають одні й ті ж біохімічні реакції організму [10]. На сучасному етапі під стресом розуміється стан напруги, що виникає у людини під дією сильних впливів. Однак останнім часом це поняття набуває все більшої популярності, зокрема, при становленні і розвитку достатньо нового напрямку менеджменту - управління стресом. Вивчення професійного стресу, як проблеми не тільки психологічної, але й соціальної, відноситься до порівняно нового напрямлення в сучасній науці.

Професійний стрес - серйозна проблема в усіх країнах світу. І Україна не є винятком. Через стрес скорочується кількість працездатного населення, кількість ефективних підприємств і як наслідок, це шкодить економічним показникам кожної конкретної країни. Адже одним з індикаторів розвитку суспільства є стан здоров’я населення, і передусім, працюючого. За станом здоров’я окремої людини стоїть якість трудових ресурсів держави та величина валового внутрішнього продукту (ВВП). А згідно результатам сучасних досліджень, стрес на робочому місці завдає збитків у різних країнах щорічно на рівні 1-3% від ВВП [12].

У США стреси щорічно обходяться підприємцям в 200 млрд. дол.: зокрема, це не виходи на роботу, зниження продуктивності праці, витрати на страхування, компенсації тощо. У Великобританії стреси «з’їдають» 10% валового національного продукту (ВНП). А, наприклад, японські компанії щорічно втрачають у середньому \$ 200-300 млн. через те, що стрес забирає близько 5% робочого часу співробітників. Тож не дивно, що вивчення природи появи стресу, причин розвитку активно розглядаються з найрізноманітніших аспектів і це явище стає міждисциплінарним, платформою для дослідження різними науковими напрямками – психологією, менеджментом, соціологією та ін.

Сучасні науковці, коучі теж не залишають проблему управління стресами без уваги, проте процес управління стресами розглядається дещо однобічно: явище стресу здебільшого оцінюється як негативне, яке призводить до великих збитків практично у діяльності усіх світових підприємств. Але стрес певною мірою є і позитивним, так як він дає можливість працівникам адаптуватись до перевантажень, мобілізувати власні можливості долати страх, прийняти зміни. Окрім того, керівники в умовах стресу розвивають власний емоційний інтелект [11]. Розширення управлінських компетенцій за рахунок розвитку емоційної саморегуляції і навичок управління емоційними станами в стресових ситуаціях – це сьогодні одна із найактуальніших проблем для дискусійних наукових платформ серед фахівців як сфери виробничих відносин, так і науковців, яка пов’язана як з необхідністю зміни концептуального погляду на даний феномен, так і з необхідністю прикладних досліджень даної проблеми. Прикладними дослідженнями проблем емоційного інтелекту успішно займалися як зарубіжні, так і вітчизняні вчені, зокрема Данієл Гоулман, Девід Карузо, Піттер Селовей, Ентоні Мертіно, Сергій Шабанов, Олена Альошина та ін..

Процес управління стресом у сучасному світі передбачає не повне викорінення його впливу, а перехід його у продуктивну форму. За твердженнями вчених, у більшості випадків, стрес є стимулом для більш плідної роботи.

Стрес (з англ. stress – тиск, напруга) – стан людини, що виникає, внаслідок негативного впливу. Виділяються наступні різновиди стресу: психологічний, фізіологічний, хронічний, емоційний, соціогенний, техногенний, професійний, природообумовлений, аутогенний та ін.. Зважаючи на динамічність та мінливість розвитку суспільства, вагомий вплив на ефективне функціонування економічного сектору України має саме професійний стрес – напружений стан працівника, що виникає у нього внаслідок впливу негативних емоційних та екстримальних факторів, що пов’язані, з виконанням професійних обов’язків. Розрізняють 4 форми стресу в професійній діяльності (рис. 1).



Рис. 1. Форми професійного стресу
* складено автором

Кожна із форм професійного стресу має характерні особливості (табл. 1).

Таблиця 1.
Форми професійного стресу

Форма професійного стресу	Опис
<i>Управлінський</i>	Виражається у підвищеній вимогливості керівника до підлеглих і зниженої до самого себе, зарозумілості, метушливості, підвищеної агресії, частих помилок в рішеннях з причини їх поспішності і неопрацьованості, суб’єктивного і маніпулятивного стилю в управлінні. Він може виникати в умовах різкої критики з боку вищого керівництва, ліміту часу, підвищення конкуренції, через відсутність досвіду керівництва і бути початковою стадією управлінської адаптації. У разі, якщо керівник не справляється з власним стресом і не здатний до розвитку внутрішніх засобів ефективної саморегуляції і самоконтролю, то такий керівник професійно непридатний до виконання управлінської діяльності.
<i>Інформаційний</i>	Виникає при нестачі професійної інформації і необхідності приймати рішення в невизначеній ситуації. Також він може виникнути при надлишковій інформації, характеризується суперечливістю; виступає наслідком неефективної системи управління в компанії, організаційними проблемами, неузгодженістю між співробітниками.
<i>Емоційний</i>	Проявляється співробітником компанії в переживанні розчарування і несправедливості, відчуття образи, того, що його не зрозуміли, неправильно оцінили або зрадили. Виникнення такого роду стресу пов’язане з руйнуванням особистісних і професійних цінностей, які є значущими для працівника. Емоційний стрес також виникає при конфліктах, конкурентній боротьбі, соціокультурній несумісності працівників; може бути наслідком неефективного стилю управління, при якому лінійний і топ-менеджмент застосовує маніпулятивний стиль управління, не зважаючи на цінності і думки лінійного персоналу.

Комунікативний	Призводить до виникнення труднощів у спілкуванні з керівництвом, колегами, підлеглими і клієнтами. Особливо складними стають комунікативні контакти з незнайомими людьми і спілкування в ситуаціях, пов'язаних з високою відповідальністю.
-----------------------	--

* складено автором

Стрес вимагає негайної фізичної реакції, щоб уникнути шкоди або травми. Чинник, здатний сформувати стресову реакцію – стресор - це стимул, який може запустити в дію реакцію боротьби або ухилення. Організм людини в процесі еволюції навчився реагувати на стресори миттєвою зміною психологічного стану, підвищенням швидкості діяльності і припливом сил. Коли працівники стикаються з символічними стресорами, в їх організмі відбуваються ті ж зміни, проте вони не завжди користуються зміненим станом психіки для подальших дій.

Для того, щоб уникнути зіткнення із символічною загрозою, співробітникам потрібно навчитися контролювати себе і свій організм, використовувати стресову ситуацію при зміні психологічного стану, щоб перешкодити виникненню захворювань та інших негативних наслідків. Варто пам'ятати про те, що стресори хоч і здатні запустити реакцію боротьби або ухилення, але вони не повинні призводити до такої реакції. Виділяють три фази стресової реакції організму (рис. 2).

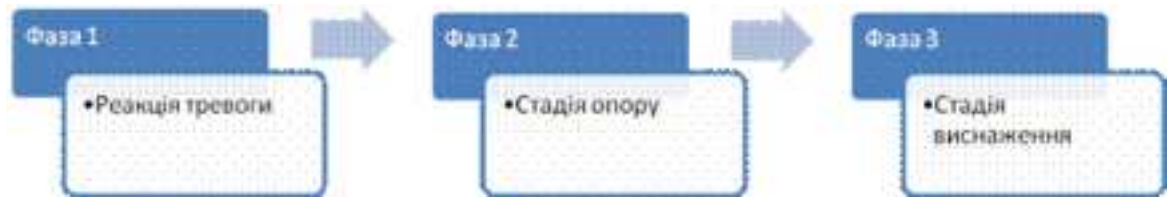


Рис. 2. Стадії стресової реакції організму

* складено автором на основі [3]

Фаза 1. Реакція тривоги: у результаті першого зіткнення зі стресором в організмі відбуваються зміни → супротив організму знижується.

Фаза 2. Стадія опору: стресор не припиняє свого впливу, до нього можна адаптуватися → в організмі зароджується опір → ознаки реакції тривоги в організмі практично зникають → опір стає вище норми.

Фаза 3. Стадія виснаження: у результаті тривалої взаємодії зі стресором, до якого організм вже звик, енергія витрачається на адаптацію, вичерпується → знову з'являються ознаки реакції тривоги, але тепер їх уже не можна змінити [3].

На стресові реакції організму у професійній діяльності впливають фактори, як екзогенного, так і ендогенного характеру, що супроводжуються процесом організаційних змін на підприємстві і відповідно викликають опір співробітників. До головних причин такого опору можна віднести страх перед новим і невідомим, перед можливим збільшенням обсягів роботи, підвищенням рівня відповідальності; вибірковість сприйняття, при якому увага акцентується лише на негативних сторонах нововведень; сприйняття змін, як загрози для майбутньої кар'єри тощо. Проте, незважаючи на опір співробітників змінам та їх стресові реакції на це явище, саме організаційні зміни є невід'ємною складовою організаційного процесу, що забезпечують його розвиток.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином можна зробити висновок, що в сучасних умовах динамічних змін навколишнього середовища, кон'юнктури ринку та факторів впливу на діяльність організації, проблема управління стресами в цілому, та професійним зокрема, є дуже актуальною і необхідною. В організаціях є належна необхідність створення антистресових програм збереження професійного стресу. Влучне та своєчасне реагування і управління стресами у професійній діяльності дасть змогу забезпечити стійкий і потужний розвиток організації та її конкурентоздатність в мінливому суспільстві.

Література.

1. Брайт Дж. Стресс: Теории, исследования, мифы/ Дж. Брайт, Ф. Джонс. – СПб.: Еврознак, 2003. – 352 с.
2. Бодров В. А. Информационный стресс/ В.А. Бодров – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
3. Водопьянова Н. Э. Психодиагностика стресса / Н. Э. Водопьянова. – СПб., 2009. – 336 с.
4. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб., 2002. – 496 с.
5. Goldstone B. The general practitioner and general adaptation syndrome / B. Goldstone. – S.afr.med.j.26-1952.
6. Lazarus, R.S. Stress, Appraisal and Coping/ R.S. Lazarus, S. Folkman. New York: Springer, 1984.
7. Лазарус Р. С. Теории стресса и психофизиологические исследования/под ред. Л. Леви. Л.: Медицина, 1970. – 329 с.
8. Mayer J. D., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence / J. D. Mayer, P. Salovey // Intelligence. – 1993. – V.17. – № 4. – P. 433-442.
9. Психология и бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.psychology.ru> (<http://www.psychology.ru>).
10. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М.: Прогресс, 1979.
11. Стресс і бізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://moneyfest.biz.ua/index.php/services/publikacii/84-stres-i-biznes> (<http://moneyfest.biz.ua/index.php/services/publikacii/84-stres-i-biznes>).
12. Стрес на робочому місці: коли бити на сполох [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.obozrevatel.com/blogs/26891-stres-na-robochomu-mistsi-koli-biti-na-spoloh.htm> (<https://www.obozrevatel.com/blogs/26891-stres-na-robochomu-mistsi-koli-biti-na-spoloh.htm>).

References.

1. Brayt, Dzh. and Dzhons, F. (2003), Stress: Teorii, issledovaniya, mifyi [Stress: Theories, research, myths], Evroznak, St. Petersburg, Russia.
2. Bodrov, V.A. (2000), Informatsionnyiy stress [Information stress] PER SE, Moscow, Russia.
3. Vodopyanova, N.E. (2009), Psihodiagnostika stressa [Psychodagnosis of stress], St. Petersburg, Russia.
4. Grinberg, Dzh. (2002), Upravlenie stressom [Stress management], St. Petersburg, Russia.
5. Goldstone, B. (1952), The general practitioner and general adaptation syndrome, S.afr.med.j.
6. Lazarus, R.S. and S. Folkman (1984), Stress, Appraisal and Coping, Springer, New York, USA.
7. Lazarus, R.S. and L. Levi. (1970), Teorii stressa i psihofiziologicheskie issledovaniya [Stress Theories and Psychophysiological Research], Meditsina, L.
8. Mayer, J.D. and Salovey, P. (1993), The Intelligence of emotional intelligence, Intelligence, V.17., № 4, P. 433-442.
9. Psihologiya i biznes [Philosophy and business], available at: <http://www.psychology.ru> (<http://www.psychology.ru>).
10. Sel'e, G. (1979), Stress bez distressa [Stress without distress], Progress, Moscow, Russia.
11. Stress i biznes [Stress and business], available at: <http://moneyfest.biz.ua/index.php/services/publikacii/84-stres-i-biznes>.
12. Stress na robochomu mistsi: koli biti na spoloh [Stress in the workplace: when to be alarmed] available at: <https://www.obozrevatel.com/blogs/26891-stres-na-robochomu-mistsi-koli-biti-na-spoloh.htm>.

Стаття надійшла до редакції 20.11.2017 р.

