

УДК 35.077.2(477)

Д. В. КОВАЛЬОВА

ВПЛИВ ФАКТОРІВ СТРЕСУ НА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Розглянуто фактори стресу у професійній діяльності державних службовців для визначення умов мінімізації їхнього негативного впливу на державних службовців і їх професійну діяльність. Визначено основні умови зменшення стресу на робочому місці, стратегії його запобігання та послаблення.

The factors of stress in professional activity of civil servants for determination of terms of minimization of their negative influence on civil servants and their professional activity are considered. The basic terms of diminishing of stress in the workplace: strategies of prevention and slackening are defined.

Ключові слова: стрес, стресогенні фактори, стресори.

Успіх соціально-економічних і політичних перетворень в Україні багато в чому залежить від ефективної роботи органів публічної влади, що зумовлює особливі вимоги до їх кадрового складу (професіоналізм, толерантність тощо). Дані вимоги знаходяться на першому плані, одночасно із забезпеченням стабільності кадрового складу органів публічної влади, формуванням нової генерації управлінських кадрів, здатних працювати в сучасних умовах демократизації влади, та ринкових методів господарювання. Адже події, що відбуваються в державі та суспільстві, потребують від державних службовців не лише професіоналізму, а й умінь приймати відповідальні рішення в нестандартних ситуаціях, при нестачі часу та інформації, адекватно реагувати на зміни, що відбуваються. Це в комплексі має забезпечити якість і своєчасність прийняття управлінських рішень.

У вищезазначених стандартно нестабільних умовах тривалої кризи апарат публічної служби зазнає впливу складно взаємозв'язаного масиву несприятливих її складових, прямо пропорційних самим масштабам розвитку кризової ситуації. Характерна особливість становища, що склалося, як і більшості кризових ситуацій, полягає в його невизначеності, що само по собі вже є потужним стрес-фактором [1].

Низька стресосталість державних службовців ще досить мало враховується при оцінці кадрового, ресурсного потенціалу управлінського апарату. Утім, професійні стреси реально існують, пов'язані з повсякденною діяльністю держслужбовців і негативно впливають на їх фізичне та психічне здоров'я, ефективність їх діяльності (якість роботи, прогули, плинність кадрів тощо). Значущість впливу професійних стресів на психосоматичний стан державних службовців і ефективність їх діяльності надає необхідність розробки конкретних методів і прийомів захисту держслужбовців від ушкоджувальних перевантажень, а також виявлення можливих джерел професійного стресу (у тому числі соціально-

психологічних), що сприятиме виробленню шляхів мінімізації його негативних наслідків.

Таким чином, слід виявити специфічні особливості оптимальної адаптації, протидії і подолання стресових ситуації як на рівні апарату публічної служби (рівні організації), так і на рівні окремого держслужбовця (рівні індивіда) [1]. Вирішення цих питань має як теоретичну, так і практичну цінність для формування ефективної і дієвої системи публічної служби в Україні.

Вищезазначена проблема активно досліджувалась у соціальній психології, психології праці, психології управління та управлінської акмеології. Великий вклад у розвиток та становлення цього наукового напрямку внесли О. Анісімов, А. Деркач, А. Журавльов, С. Кузьмін, А. Кітов, О. Ковальов, В. Рубахін, В. Шепель, В. Шорін та ін. У рамках цього наукового напрямку було розглянуто діяльність керівників у нормальних умовах, досліджувались психологічні характеристики керівників, їх уміння, процеси ухвалення рішення, управлінські функції, індивідуальні стилі діяльності тощо.

У зарубіжній психології проблема стресу “білих комірців” [2, с. 179] відносно розроблена і має давні традиції (С. Купер, М. Фрідман, С. Кобаса, С. Разарус, Дж. Маршал, Р. Росенман та ін.), але існуючі культурні відмінності, а також помітна різниця в соціально-економічному положенні перешкоджають перенесенню багатьох результатів до умов вітчизняної соціальної дійсності.

Метою роботи є виявити фактори стресу в професійній діяльності державних службовців для визначення шляхів мінімізації їхнього негативного впливу на держслужбовців і їх професійну діяльність.

Вищезазначені дослідники відзначають високий рівень стресогенності управлінської діяльності. При цьому в осіб, які займаються управлінською діяльністю, вплив соціальних факторів на розвиток різних форм професійного стресу є значним. Багаторазове виникнення унікальних за складністю та різноманітністю стресових ситуацій, в яких державні службовці повинні діяти успішно, є специфічною особливістю діяльності держслужбовців.

Різноманіття підходів у дослідженні стресу забезпечує широту трактувань даного поняття. Стрес, на думку Г. Сельє, – не лише ушкодження та хвороби, “але і найважливіший інструмент тренування та гартування, бо стрес допомагає підвищенню опірності організму, тренує його захисні механізми”. Стрес – у своєму первозданному значенні означає реакцію людини на будь-яке сильне зовнішнє або внутрішнє роздратування, яке перевищило певну межу витривалості організму [3, с. 5]. Енциклопедичний словник дає таке тлумачення стресу: стрес (від англ. stress – тиск, натиск, напір, утиск, навантаження; напруга) – неспецифічна (загальна) реакція організму на вплив (фізичний або психологічний), що порушує його гомеостаз, а також відповідний стан нервової системи організму (чи організму в цілому) [4]. Таким чином, теоретичний аналіз розглянутої літератури із даної проблеми указує на те, що стрес – це стан напруги, що виникає в людини під впливом сильних діянь (впливів).

Американський національний інститут професійної безпеки і здоров'я (NIOSH) визначає пов'язаний із роботою стрес як “шкідливі емоційні та фізичні реакції, роботи,

що є результатом, яка не відповідає здібностям, ресурсам або потребам працівників”. За оцінками NIOSH, 75 % працівників сприймають свою роботу як стресову і 25 % – як найбільш сильний стресовий фактор у своєму житті [5].

Нещодавні дослідження показали, що пов’язаний із роботою стрес призводить до різкого збільшення таких захворювань, як коронарна недостатність і безліч психічних і фізичних порушень. У ході багаторічного вивчення впливу стресу на держслужбовців у Великобританії були отримані дані, що вказують на зв’язок між неможливістю управляти робочим процесом і вірогідністю виникнення в них серцево-судинних захворювань, що відчуються співробітниками. Після вивчення 7000 державних службовців як чоловіків, так і жінок учені дійшли висновку, що серед співробітників на середніх і нижчих рівнях ієрархії вірогідніша поява почуття власної безпорадності в поєднанні із захворюваннями серця. Вони зробили висновок, що “більша увага до конструювання робочого середовища може стати одним із важливих способів скорочення порушень здоров’я”. Інші дослідження виявили зв’язок стресу на робочому місці з послабленням імунної системи, високим артеріальним тиском, порушенням гормонального балансу, коливаннями настрою, гострою депресією, безсонням, порушенням травлення, зайвою тривожністю, фрустрацією та гнівом, а також із насильством і нещасними випадками на робочому місці, зловживанням наркотиками або алкоголем і з “вигоранням”. Зрозуміло, що будь-яке з даних порушень або їх поєднання можуть призвести до поганої якості роботи і, як результат, до зниження продуктивності праці [6].

Знання вірогідних факторів стресу (несприятливих психосоматичних станів) має величезне практичне значення в забезпеченні готовності державних службовців до діяльності у важких (стресогенних) ситуаціях, а також сприяє мінімізації стресу в професійній діяльності держслужбовців шляхом його профілактики і цілеспрямованої регуляції, що неабиякою мірою сприяє забезпеченню ефективної діяльності державних службовців [7, с. 15].

У рамках класифікації Л. Забелової виділені такі групи професійних факторів, що детермінують негативні психічні стани державних службовців:

– загальні професійні фактори, пов’язані з умовами виконання діяльності (організаційні проблеми, недостатні резерви, наднормові та незручні години роботи, низький статус, погані перспективи службового просування, маленька заробітна плата, непотрібні ритуали і процедури, невизначеність);

– локальні фактори, що визначаються способом виконання діяльності (нечіткі ролі обов’язки, рольовий конфлікт, нереалістично високі претензії, неможливість вплинути на ухвалення рішення, часті сутички із керівниками, ізоляція від підтримки колег, перевантаження та часовий пресинг, нестача різноманітності, погана комунікація, неадекватне керівництво, конфлікти із колегами, неможливість завершити роботу);

– специфічні фактори, обумовлені змістом і якістю професійного завдання (складні клієнти або підлегли, недостатня професійна підготовка для відповідності займаної посади, емоційне відношення до клієнтів і підлеглих, професійна відповідальність, неможливість допомагати і діяти ефективно) [7, с. 60].

Причини пов’язаного з роботою стресу досліджуються вже давно, і перелік потенційних факторів, що викликають стрес, є довгим. У ньому можна знайти

фізичні фактори, що перетворюють робоче місце на вороже середовище (підвищена температура, шум, багатолюдність тощо), а також масу психосоціальних факторів, обумовлених конкретною комбінацією трудових, організаційних і соціальних особливостей робочого місця. До найточніше встановлених стресорів, пов'язаних із виробничим середовищем, відносяться:

– невпевненість у завтрашньому дні – для багатьох державних службовців постійним стресором є побоювання втратити свою роботу через скорочення, неадекватних трудових показників, віку або з іншої причини [8];

– неможливість впливати на свою роботу – те, якою мірою людина впливає на свою роботу, може бути пов'язане зі стресовим станом. Монотонна механічна робота та відповідальність за речі, на які люди не можуть впливати, є особливо стресовими факторами для деяких працівників [9];

– характер виконуваної роботи – складність вирішуваних завдань, самостійність у роботі, міра відповідальності, умови праці: ступінь небезпеки при виконанні роботи, рівень шуму тощо, як показують результати численних досліджень, можуть бути також віднесені до факторів, що часто провокують стрес у працівників [8];

– рольова двозначність і рольовий конфлікт – обидві ці умови в більшості випадків сприймаються як стресори. Під рольовою двозначністю мається на увазі невизначеність у відносинах із людиною, яка виконує ту або іншу роль, а під рольовим конфліктом – різні несумісні очікування відносно значущих людей на роботі [Там же];

– специфічна організаційна структура – наприклад, матрична структура організації, що припускає подвійне підпорядкування, часто є джерелом стресу для працівника, вимушеного одночасно виконувати розпорядження двох керівників [Там же];

– стресогенний стиль управління – часте використання методів невинуватого тиску та погроз є одним із найсильніших факторів стресу для підлеглих [10];

– тиск робочого графіка – змінна робота, а особливо робота по змінному графіку, часто створює потребу у ряді психологічних і пов'язаних із позаробочим життям змін, що є потенційними стресорами. З іншого боку, перенапружений робочий графік, що робить скрутним або неможливим одночасне задоволення виробничих і особових потреб, може також бути сильним стресором для людей у різних трудових ситуаціях [Там же].

Усі вищенаведені умови є потенційними стресорами, а не факторами, що автоматично викликають стрес, реакції на них індивідуальні. На чутливість (сензитивність) або стресостійкість (толерантність) впливає низка ситуативних і особових змінних.

Існує безліч класифікацій факторів, що сприяють виникненню пов'язаного з роботою стресу. Згрупувати причини пов'язаного з роботою стресу можна таким чином: 1) вилучення з процесу ухвалення рішень і звідси – відчуття відсутності контролю над роботою; 2) погані комунікації при недостатньому зворотному зв'язку або її повній відсутності відносно результатів роботи; 3) розповсюджена неясність відносно розподілу ролей; 4) відчуття несправедливості системи винагород; 5) відсутність гарантії збереження робочого місця; 6) складність адаптації до нової технології; 7) хронічна недоробка або переробка; 8) змінна робота; 9) неприємне або вороже робоче середовище; 10) негативне соціальне середовище; 11) відповідальність за ухвалення рішень, що стосуються життя та смерті.

Хоча кожному з цих факторів приділялася значна увага в літературі по управлінню стресом, необхідно підкреслити те, що індивіди по-різному реагують на ті ж самі стимули або стресові фактори. Обов'язок кожного держслужбовця – бути в курсі даних факторів, знати, чи існують вони усередині їх власних організацій і який вплив, що вони чинять на співробітників. Для цього необхідно запобігати або послабляти реальні або потенційні стресори, що можуть несприятливо впливати на якість роботи і продуктивність.

У цілях виявлення всіх стресорів на робочому місці та їх впливу на співробітників слід проводити організаційну діагностику стресу. Це має бути процес з високою мірою співучасті, що проходить за підтримки одного або більшої кількості індивідів із відповідною підготовкою та досвідом. Таким чином, можна значною мірою запобігти або ослабити стрес на робочому місці шляхом: створення шкали життєвих стресів; розробки форм визначення симптомів розладів; інвентаризації ефекту “вигорання”; аудиту організаційного стресу; стратегій урівноваження або послаблення стресу для різних позицій або підрозділів; інших індексів, що стосуються стресу, профілів або засобів надання зворотного зв'язку, що вважаються відповідними для унікальних характеристик окремої організації, про яку йде мова у Ковея і Круера [11, с. 12].

Відповідно до аудиту стресів, широко використовуваним інструментом є індикатор професійного стресу (Occupational Stress Indicator, OSI), для розрахунку якого використовуються шість різних, але взаємопов'язаних опитувальників, що зосереджують увагу на такому: 1) визначенні джерел тиску; 2) загальних моделях поведінки співробітників; 3) сприйнятті міри контролю над роботою; 4) існуючих стратегіях подолання стресів; 5) здоров'я співробітників; 6) задоволеності роботою (IRS Bulletin, 2000) [6].

Після того, як необхідні інструменти створені та проведена організаційна діагностика, що стосується стресу, мають бути розпочаті дії для зменшення рівня стресу і прищеплювання навичок співробітникам по його подоланню. Конкретні дії, які слід зробити, звичайно, залежать від результату аудиту стресу. Проте на основі досліджень, проведених протягом двох останніх десятиліть, було виділено декілька стратегій або технік запобігання та зменшення стресу.

Найбільш ефективними з них є такі:

- організація для керівників нижчої ланки і менеджерів середнього рівня спеціалізованих тренінгів, зосереджених на запобіганні, розпізнаванні та подоланні стресів на робочому місці;

- використання по можливості групової роботи за командними принципами, розрахованої на створення у співробітників відчуття більшого контролю над роботою;

- розробка програми підтримки співробітників (Employee Assistance Program, EAP), включаючи консультації по запобіганню та лікуванню пов'язаних із стресом порушень здоров'я;

- демонстрація підтримки програм навчання співробітників у зв'язку з технологічними змінами;

- велика гнучкість графіків роботи;

- проведення семінарів із управління конфліктами і розвитку навичок міжособового спілкування для співробітників;

– забезпечення відкритості каналів комунікації між вищим рівнем менеджменту та іншою частиною організації. Остання стратегія життєво важлива для зниження впливу таких факторів, як відсутність гарантії збереження робочого місця, зміщення ролей, побоювання змін і опір ним, несправедливість системи винагороди, що відчувається, та інших факторів, пов'язаних з роботою [6].

Таким чином, правильна організація ділових взаємин знижує рівень психічної напруги, рівень невизначеності. Культура ділових взаємин у колективі складається під впливом соціального макросередовища. Проте в багатьох факторах, що чинять вплив на стан ділових взаємин, суттєве значення мають і фактори мікросередовища, в тому числі і соціально-психологічні. Сприятливі, засновані на взаємній відповідальності міжособові відносинах можуть компенсувати або нейтралізувати різного роду конфлікти, що виникають у групі. Задоволення широким колом спілкування в групі знижує вплив негативних емоцій незалежно від причин, що їх викликали.

Література:

1. *Васюта Г. Г.* Факторы стресса государственных служащих и пути его преодоления : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 // Г. Г. Васюта. – М., 1998. – 153 с.
2. Википедия. – Режим доступу : www.wikipedia.org/wiki/Стресс.
3. *Волосевич Д. Б.* Кризисные явления на разных этапах карьеры государственных служащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 – Д. Б. Волосевич. – М., 2001. – 165 с.
4. *Давид А. К.* Неврология и психотерапия : [учеб. пособ.] / А. К. Давид. – М. : Гелиос АРВ, 2001. – 215 с.
5. *Карташова Л. В.* Поведение в организации : [учеб. пособ.] / Л. В. Карташова, Т. В. Никонова, Т. О. Соломанидина. – М. : ИНФРА-М, 1999. – 411 с.
6. *Купер К. Л.* Источники стресса “белых воротничков” / К. Л. Купер, Д. Маршалл, А. Б. Леонова // Психология труда и организационная психология. – М., 1995. – С. 179–204.
7. *Лютенс Ф.* Организационное поведение / Ф. Лютенс ; [пер. сангл.]. – 7-е изд. – М. : ИНФРА, 1999. – 344 с.
8. *Мельник Ю.* Управление стрессами / Ю. Мельник // Управление персоналом. – 2002. – № 3. – С. 20–23.
9. Стресс на рабочем месте и производительность труда: проблема для общественного сектора. – Режим доступу : www.cfn.ru/press/pmix/2001-5/12.shtml.
10. *Covey F.* Rethinking stress. / F. Covey. – Режим доступу : www.franklincovey.com/organizational/servprod/rts.htm / October.
11. *Cryer B.* Neutralizing workplace stress: the physiology of human performance and organizational effectiveness. / B. Cryer. – Режим доступу : www.heartmath.com/Library/articles/neutralize.html.
12. *Scorza J.* Workshops: reduce workplace stress, increase profits. Score. / J. Scorza. – Режим доступу : www.score.org/workshops/reducestress.html.

Надійшла до редколегії 22.06.2010 р.