

ціпення // Розбудова держави. №7. 1996. 4. Лавренюк О. Военна доктрина і проблеми її реалізації // Розбудова держави. №11. 1995. 5. Кучма Л.Д. Роль і завдання органів прокуратури в реалізації положень нової Конституції держави // Урядовий кур'єр. 1996. 13 липня. 6. Шамрай В.О. Державне управління військовими формуваннями воєнно організації: стан та тенденції розвитку в сучасній Україні // Автореф. дис. ... д-ра наук з державного управління. К., 1999. 7. Обзорение военного законодательства. Вашингтон. Весна 1982 г.

Надійшла до редколегії 09.06.2000

*Н.П.Матюхіна, канд. пед. наук,
доцент каф. управління в ОВС Ун-ту внутр. справ*

ДЕЯКІ ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ СТРЕСАМИ В ОРГАНАХ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Невід'ємною складовою загальної системи управління персоналом організації є управління стресами. Сутність цього процесу складає запровадження системи заходів, спрямованих на адаптацію особистості до стресових ситуацій, а також на попередження цих ситуацій.

Виключного значення проблема управління стресами набуває для органів внутрішніх справ. Ризик, небезпека, значні фізичні та психічні навантаження – невід'ємні складові професійної діяльності працівників багатьох служб органів внутрішніх справ. Враховуючи цю особливість професійної діяльності працівників органів внутрішніх, дослідники відносять професію правоохоронця до однієї із найбільш стресонебезпечних.

Використовуючи поняття «стрес», ми маємо на увазі надмірний стрес, який за своїми наслідками є шкідливим як для індивіда, так і для організації, може мати на них руйнуючий вплив. Він негативно відбивається на результативності праці співробітників, їх здоров'ї, благополуччі, ставленні до роботи, витратах на працю і т. ін. Відомо, що працівники, які працюють у стані стресу або відчувають, що їх робота їм чимось загрожує і є небезпечною, значно частіше зазнають нещасних випадків, чим ті, які не мають таких почуттів.

Серед заходів запобігання стресових ситуацій серед працівників органів внутрішніх справ особливого значення має виявлення та ретельний аналіз причин стресів. Дослідники виділяють декілька груп факторів (стресорів), що можуть стати причиною стресу. Серед них природньо-кліматичні та природньо-біологічні стресори, соціально-економічні, соціально-гігієнічні, соціально-психологічні (у тому числі соціально-виробничі та професійні) та індивідуально-психологічні стресори [1, с.5-6].

Кожен з цих факторів за сукупністю інших умов може стати причиною стресу у працівників органів внутрішніх справ, викликати негативні зміни в їх фізіологічному та психологічному стані, поведінці і відповідно вплинути на виконання ними професійних обов'язків. Більш детально зупинимося на групі соціально-виробничих та професійних стресорів.

Вважається, що найбільш поширеними причинами стресу в організаціях є:

– перевантаження або, навпаки, мале робоче навантаження, які призводять до появи у працівника почуття безнадійності та матеріальних втрат, неспокою відносно своєї цінності та стану у соціальній системі організації;

– конфлікт ролей, котрий проявляється у тому, що перед працівником висувають суперечливі вимоги або внаслідок відмінностей між нормами неформальної групи і вимогами формальної організації, що призводять до стійкого стану напруження і неспокою;

– невизначеність ролей, коли працівник не впевнений у тому, що від нього очікують, це призводить до розгубленості, заниженої оцінки своєї роботи;

– нецікава робота, котра призводить до роздратування, внутрішнього дискомфорту, викликаного боротьбою між «повинен» і «хочу», неможливості реалізувати себе на іншій роботі і т.п.;

– погані умови праці як зовнішнього, так і внутрішнього характеру. Зовнішні пов'язані із особливостями середовища, у якому відбувається професійна діяльність, а внутрішні із станом соціально-психологічного клімату у колективі, рівнем управлінської культури керівника, режимом діяльності, оформленням робочого місця та іншими факторами;

– недостатня інформованість працівника і т. ін.

Під час опитування працівників органів внутрішніх справ, що навчаються в Університеті внутрішніх справ, їм було запропоновано визначитися щодо джерел стресу, що мають місце на роботі. Більшість респондентів (63,4%) головним джерелом стресу назвали перевантаження; на друге місце поставили відсутність системи підтримки від керівника (29,2%). Тісно пов'язані з ними такі фактори, як неправильне визначення обсягу роботи: невідповідність між здібностями та навичками працівника і потребами роботи (24,3%) та неясність або невизначеність поставлених завдань (21,9%). Всі вони характеризують рівень управлінської культури керівників і тому об'єднані в єдину групу. Погані умови праці як джерело стресу відмітили 20,7% респондентів.

Перевантаження як джерело стресу відображає об'єктивні умови праці співробітників органів внутрішніх справ. Регулювання питань праці та відпочинку співробітників органів внутрішніх справ, створення умов для відновлення їх сил та можливостей мають вирішальне значення якщо не для повної нейтралізації, то принаймні для значного пом'якшення дії перевантаження на особовий склад і відповідно для попередження виникнення стресової ситуації.

Друга група факторів має суб'єктивний характер, причиною стресів стає власне організація, недоліки у системі управління органами та підрозділами внутрішніх справ, і управління персоналом у тому числі. Результати опитування співвідносяться із даними багатьох досліджень у цій сфері, згідно з якими особливу роль у створенні стресових ситуацій у колективі відіграють керівники всіх рівнів. Досить часто їх неправильна поведінка стає основною причиною погіршення роботи організації [2, с.115].

Проявами негараздів у системі «керівник – підлеглий», які можуть стати причиною стресу (за умови їх тривалої дії) є некоректне використання керівниками критики на адресу окремого працівника або підлеглих у цілому, неволоніння її прийомками, перебільшення її значущості; надання підлеглим неповної інформації щодо стану справ в організації, важливих подій, можливих перспектив, характеру завдань тощо; підвищення на підлеглих голосу; небажання керівника розібратися та прислухатися до пропозицій підлеглих; використання принижуючих характеристик працівників; не стимулювання їх професійної діяльності (обмежує можливості підвищувати професійну кваліфікацію, отримати більш високий рівень освіти, просунутися по службі і т. ін.).

За результатами проведеного опитування працівників органів внутрішніх справ виявилось, що 29,1% респондентів часто і дуже часто стикаються із ситуацією, коли їм доводиться вислуховувати від керівника одну тільки критику на свою адресу, 24,3% – часто і дуже часто (49,3% – рідко) отримують від керівника неповну інформацію, 29,2% працівників – рідко, а 24,3% – часто і дуже часто настановлюються на небажання керівника розібратися та прислухатися до їх пропозицій; 26,7% опитаних як часті і дуже часті визначили ситуації, коли під час паузи керівник постійно говорить їм, що вони байдикують; 9,7% працівників відмітили як часті та дуже часті ситуації, коли керівник не відповідає на їх запитання, така ж кількість опитних працівників вказала, що керівник постійно підвищує на них голос.

На перший погляд наведені показники не є високими, вони не характеризують позицію більшості і навіть не половини респондентів. Але від цього вони не є менш значущими. За кожним показником стоїть конкретна доля людини, її фізичне та психічне здоров'я, ставлення до роботи, задоволеність або незадоволеність працею і т. ін.

Дуже часто саме керівники стають відповідальними за формування у свідомості підлеглих комплексу службової неповноцінності. Це відбувається у тих випадках, коли керівник бачить у підлеглих лише одні недоліки, коли він не бажає помічати нічого позитивного, коли зін, критикуючи підлеглих, навіює їм, що вони є нездібними або з ними стало дуже важко або неможливо працювати і т. ін. Ще гірше, коли критика виконання завдання переноситься на критику особистих недоліків підлеглих. Використання оціночних санкцій до підлеглих вимагає дуже вибіркового, індивідуального підходу. Вони повинні бути гнучкими, обґрунтованими, тобто такими, що сприяють підвищенню зацікавленості працівників у покращанні своїх особистих показників роботи.

З метою попередження та усунення можливих джерел стресу на рівні управління організацією працівники кадрових структур в особі штатного соціального працівника або психолога повинні приймати найактивнішу участь у системі роботи з керівним складом (як на рівні резерву, так і вже працюючих керівників), проводити відповідне навчання керівників. Для

керівників обов'язковими є знання можливих варіантів проблем, що виникають із стресових ситуацій, які їх власні дії можуть стати причиною стресу у підлеглих, які наслідки цих дій і т. ін. Вони повинні володіти навичками безконфліктного угавління: навички ділового спілкування, розв'язання конфліктних ситуацій, висування вимог, критики, оцінки виконання та багато ін. Без усвідомлення керівником своєї відповідальності за власну поведінку стосовно підлеглих, без сформованості у нього певних алгоритмів безконфліктного управління та створення адекватного комунікативного простору в організації викоренення джерел стресу на внутріорганізаційному рівні не можливе.

Другий рівень діяльності щодо запобігання стресів та подолання їх наслідків – це робота з окремим працівником та групами працівників. Завдання полягає у тому, щоб навчити працівників боротися зі стресами індивідуально, сформувати у них адаптивний механізм до тих або інших стресових ситуацій. Це завдання вирішується за допомогою сукупності антистресових програм. Досвід багатьох підприємств країн Західної Європи та США дає чимало прикладів запровадження подібних програм. У цих країнах професійний стрес розглядається у контексті загальної обстановки в організації та у суспільстві. В основу багатьох програм покладено завдання зменшення стресу за рахунок кращої організації праці, регулювання режиму праці, поліпшення особистих взаєностосунків в організації, засвоєння працівниками методів подолання стресових ситуацій тощо [3, с.428].

Відповіді працівників органів внутрішніх справ, що брали участь в опитуванні, свідчать про недостатній рівень володіння ними методами подолання стресових ситуацій. Респондентам було запропоновано таке запитання: «Які із методів подолання стресових ситуацій Ви звичайно використовуєте?». Отримані відповіді дали можливість визначити найбільш та найменш поширені серед даної спільноти методи. Виявилось, що найчастіше з метою подолання стресів використовуються спілкування з колегами, іншими працівниками (79% респондентів), прослукування музичних творів (58,4% респондентів); інтенсивне куріння (43,8%); бесіди по телефону з приятелями та зустрічі з друзями (41,7%). Менш розповсюдженими є аналіз стресових ситуацій (39,8% респондентів); читання художньої або іншої літератури (37,6% респондентів); переключення на активний відпочинок (36,5% респондентів) та виявлення причин, що призводять до стресу (36,2% респондентів). Фізичні оздоровчі заняття використовують 26,8% респондентів. На вживання алкоголю з метою подолання стресів вказало 14,6% респондентів. І майже не використовуються аутогенне тренування (7,3% респондентів) та участь у тренінгових програмах (4,8% респондентів).

Доповнюють ці дані відповіді на запитання «Із яких джерел Ви узнали про ці методи?». Згідно з відповідями респондентів головним джерелом інформації про методи подолання стресів є для них їх власний досвід – на це вказали 80,4% опитаних працівників. Значно менша кількість респон-

дентів відмітили такі джерела: спеціальна література – 26,8% респондентів, поради друзів, колег (17,0%), заняття в учбових закладах – 14,6%, заняття з професійної підготовки – 12,1%.

Отримані відповіді свідчать, з одного боку, про відсутність або недостатність у працівників органів внутрішніх справ спеціальних знань та навичок подолання стресових ситуацій, а, з іншого – про відсутність програм, спрямованих на допомогу працівникам, які найчастіше залишаються наодинці зі своїми проблемами. Все це ще раз підкреслює важливість розробки та впровадження спеціальних антистресових програм як на рівні органів внутрішніх справ у цілому, так і кожного окремого підрозділу.

Важливо зазначити, що антистресові програми або програми «кризового втручання» – це не поодинокі заходи у виключних випадках, які в органах внутрішніх справ проводяться здебільшого на базі лікарняних установ для окремих категорій працівників, а система заходів, що охоплює всі рівні функціонування цих органів і мають постійно діючий характер. Обов'язковим елементом цих програм є засвоєння працівниками методів самопомоги у стресових ситуаціях. Доцільним є включення означених програм у систему професійної підготовки кадрів.

Список літератури:

1. Бачериков Н.Е., Воронцов М.П., Петрюк П.Т., Цыганенко А.Я. Эмоциональный стресс. Х., 1995. 2. Самоукин А.И., Самоукина Н.В., Шишов А.Л. Психология бизнеса. М., 1997. 3. Управление персоналом организаций / Под ред. А.Я. Кибанова. М., 1997.

Надійшла до редколегії 12.04.2000

*І.Д. Казанчук, ад'юнкт каф. адміністративного права
та адміністративної діяльності ОВС Ун-ту внутр. справ*

ЗМІЦНЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ З НАСЕЛЕННЯМ НА ПРИКЛАДІ ДІЛЬНИЧНИХ ІНСПЕКТОРІВ МІЛІЦІЇ

Останнім часом на Заході, в умовах демократизації діяльності правоохоронних органів, актуальним стає статус поліції як організації, покликаної здійснювати соціальне обслуговування населення [1, с.171-177]. У зв'язку з цим важливого значення набуває процес налагодження і підтримання довірливих, взаємоповажних зв'язків між поліцією і громадянами, залучення останніх до запобігання й боротьби зі злочинністю, врахування громадської думки в правоохоронній діяльності. Ця тенденція поступово завойовує домінуюче місце в діяльності правоохоронних органів більшості держав.

У нашій країні таке специфічне соціально-політичне явище як взаємовідносини органів охорони правопорядку з населенням хоча і набуло певного правового оформлення, проте достатнього дослідження в науковій літературі не має, і деколи не сприймається як вагоме в практичній діяльності працівників тих служб міліції, які покликані в силу своїх службових обов'язків підтримувати тісні зв'язки з населенням. У першу чергу це сто-