

УДК 159.96

СТРЕСС-ФАКТОРЫ И ИХ ПРИЧИНЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ

М. Б. Овчинникова

магистр психологических наук, аспирант кафедры психологии
МГУ имени А. А. Кулешова, г. Могилев, РБ

Настоящая статья посвящена изучению профессионального стресса в управленческой деятельности в условиях современной социально-экономической ситуации в Республике Беларусь. Посредством факторного анализа выявлены и охарактеризованы доминирующие стресс-факторы, а также их источники в профессиональной деятельности менеджеров. Обнаружены статистически значимые различия в представлениях менеджеров об источниках стресса в зависимости от занимаемой ими должностной позиции.

Введение

В современном мире любая сфера профессиональной деятельности характеризуется высоким динамизмом, жесткой конкуренцией, интенсивностью внедрения инновационных технологий в производственный процесс, повышением ответственности за результаты и последствия труда. В связи с этим, как никогда, в центре внимания современной психологии оказываются предельные возможности психической деятельности человека, его способности не просто выживать в таких условиях, но и аккумулировать свои ресурсы для снижения напряженности и повышения эффективности результатов трудовой деятельности. В данном контексте наше исследование актуализирует стрессогенный характер управленческой деятельности, где профессиональный стресс и факторы, его обуславливающие, приводят к негативным последствиям: рост числа заболеваний “стрессовой этиологии”, различные формы “личностного неблагополучия” (феномены психического истощения, десоциализации, отчуждения труда, специфичных форм профессионально-личностных деформаций), снижение производительности труда [1].

В современной психологической литературе активно обсуждаются различные аспекты данной проблематики: виды стресс-факторов и негативные последствия для здоровья (Ю.В. Щербатых, 2012; Т.А. Beehr, 2000; V.J. Bentz, 1990), проблема психического выгорания в управленческой деятельности (Н.Е. Водопьянова, Н.Е. Старченкова, 2005; Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова, Н.Е. Старченкова, 2007), копинг-поведение (С.С. Гончарова, А.А. Трус, 2009; К.И. Корнев, 2008), различия в психологической структуре и специфике синдромов профессионального стресса в зависимости от должностного статуса менеджеров (А.Б. Леонова, А.А. Качина, 2006), взаимосвязь психической устойчивости и успешности профессиональной деятельности менеджеров малого бизнеса (О.Д. Привалова, 2004), основные направления стресс-менеджмента (А.Б. Леонова, А.А. Качина, 2007; Г.Б. Моница, Н.В. Раннала, 2009; М.А. Пономарева, 2012; С.М. Шингаев, 2008; 2014) и др.

Вместе с тем, в научной литературе ощущается дефицит эмпирических исследований, посвященных изучению профессионального стресса менеджеров, осуществляющих управленческую деятельность в условиях современной социально-экономической ситуации в Республике Беларусь.

В связи с этим научный интерес представляет исследование стресс-факторов в профессии “менеджер” в зависимости от уровня должностной позиции специалистов. Результаты исследования позволят более дифференцированно подходить к выбору путей профилактики профессионального стресса у разных категорий менеджеров. А также могут быть использованы при разработке мероприятий, целью которых является повышение стрессоустойчивости менеджеров, снижение стрессогенных условий их деятельности.

Основная часть

Различные формы стресса, переживаемые человеком в трудовой деятельности, обозначают как “трудо­вой”, “рабочий”, “организационный” или “производственный” стресс. По отношению к данной совокупности терминов “профессиональный стресс” (от англ. “occupational stress”) рассматривается как многоплановый феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности [1, с. 76].

Первичными детерминантами развития стресса являются стресс-факторы (стрессоры) – внешние и внутренние факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии [2, с. 326].

Целью нашего исследования было изучение основных стресс-факторов в профессиональной деятельности менеджеров и их взаимосвязи, выявление различий в представлениях специалистов об источниках профессионального стресса в зависимости от уровня их должностной позиции.

Эмпирическую базу исследования составили 128 испытуемых: менеджеры высшего звена (директора, заместители директора, $n = 36$) и среднего звена (начальники цехов, отделов, производств, $n = 92$). Из них 67 человек – мужчины, 61 – женщины в возрасте от 25 до 64 лет, стаж управленческой деятельности – в среднем 11 лет (от 2 лет до 36 лет). Деятельность респондентов реализуется в государственных (79 человек) и частных организациях (49 человек) г. Минска и Минской области, г. Могилева, г. Бреста.

Полученные в исследовании данные обрабатывались с использованием программы статистической обработки данных PASW Statistics 18.0.

На основе анализа современных литературных источников по психологии управления была составлена анкета, содержащая список стресс-факторов, наиболее распространенных в профессиональной деятельности менеджеров. Для реализации цели исследования испытуемым предлагалось оценить предложенные в анкете варианты источников стресса, а также выразить свое личное мнение по существу вопроса.

По результатам анкетирования были выявлены источники стресса, наиболее часто встречающиеся в управленческой деятельности. Анализ полученных данных показал, что наиболее распространенными стресс-факторами являются “большой объем работы” (52%), “выполнение работы в условиях дефицита времени” (51%). В качестве примера приведем комментарии менеджеров:

С.А., мужчина, 42 года, заместитель руководителя государственной организации, стаж управления – 14 лет: “Ненормируемый характер работы, невозможно заранее спланировать рабочее время; продолжительность рабочей недели,

включая выходные дни, составляет, – 60–69 часов и, как следствие, – состояние постоянного нервного и физического утомления”.

Ю.К., мужчина, 47 лет, руководитель частной строительной фирмы, стаж управления – 12 лет: “Моя работа связана с постоянными перегрузками; необходимостью одновременно решать различные задачи в сжатые сроки...”.

Кроме того, стрессогенность профессии менеджера, чья деятельность проходит в условиях постоянного взаимодействия с людьми, во многом детерминирована так называемым “человеческим фактором”. Одним из источников возникновения стресса на работе, согласно результатам анкетирования, является “общение с конфликтными людьми” (39%). В управлении персоналом наибольшую напряженность вызывают ситуации, связанные с низкой мотивацией подчиненных, необходимостью в осуществлении постоянного контроля их деятельности (36%).

Высокая психоэмоциональная напряженность труда менеджера связана также с персональной ответственностью за результат управленческой деятельности. Так, весьма значимыми стрессорами, согласно оценке респондентов, являются “проверки контролирующих органов” (38%) и “высокая ответственность за принятые решения” (35%).

Более трети опрошенных менеджеров (31%) отметили, что одной из причин возникновения профессионального стресса является дисбаланс между затраченными усилиями и вознаграждением за труд (моральным и материальным).

Кроме того, к источникам стресса респонденты отнесли: “сложность и разнообразие профессиональных задач” (23%), “отсутствие взаимопонимания или конфликты с деловыми партнерами” (18%), “конфликты с подчиненными, коллегами” (13%), “чрезвычайные происшествия” (12%), “отсутствие ясных перспектив карьерного роста” (9,5%), “значимые разногласия с начальником, вышестоящим руководством” (9%).

В научной литературе отмечается, что при изучении психологического стресса как системного феномена “...необходимо всегда иметь в виду целостную картину факторов среды и их взаимоотношений, а не изолированное влияние одной или двух критических переменных...” [3, с. 17]. Данное положение послужило основанием для проведения факторного анализа, посредством которого были выделены три фактора. В соответствии с предложенной классификацией психологических детерминант профессиональных деструкций А.Ф. Зеера [4] выделенные факторы были условно обозначены как: объективный, объективно-субъективный, субъективный.

Фактор 1 – имеет наибольший вес – 19,54%. Он определяется 4 переменными: “конфликты с подчиненными, коллегами”, “низкая мотивация подчиненных, необходимость постоянного контроля их деятельности”, “отсутствие взаимопонимания или конфликты с деловыми партнерами”, “общение с конфликтными людьми”. Взаимосвязь переменных, входящих в структуру данного фактора, свидетельствует о том, что общение в управленческой деятельности связано с высоким риском возникновения конфликтных ситуаций. При этом возникновение психоэмоциональной напряженности происходит в межличностном общении с различными субъектами – подчиненными, коллегами, деловыми партнерами и др. Это дает нам основание полагать, что проявление данного фактора обусловлено, с одной стороны, содержанием деятельности, организацией и условиями труда. А с другой – индивидуально-психологическими и профессиональными особенностями личности менеджера. Соответственно, данный фактор может быть отнесен к группе объективно-субъективных факторов, его можно обозначить как “кон-

фликтогенность общения". По данным К. Маслач и С. Джексон, переживание длительных профессиональных стрессов межличностных коммуникаций может привести к развитию психического выгорания [5].

Фактор 2 – информативность – 17,61%. В него вошли следующие переменные: *“ощущение несоответствия между затраченными усилиями и вознаграждением за труд (моральным и материальным)”*, *“отсутствие ясных перспектив карьерного роста”*. Детерминация этого фактора в большей степени обусловлена особенностями личности и, в частности, внутрличностными противоречиями, которые появились в процессе профессионализации. Соответственно, он может быть отнесен к группе субъективных факторов и идентифицирован как фактор *“неудовлетворенность социально-профессиональным статусом”*. Действие данного фактора обнаруживается в недовольстве профессиональным статусом и перспективами развития карьеры, оплатой труда и оценкой со стороны руководства и подчиненных своих профессиональных достижений. Исследователи отмечают, что снижение самооценки в области профессиональной успешности может быть следствием эмоционального выгорания, которое возникает после длительного периода самозабвенной и упорной работы [6].

Фактор 3 – информативность – 16,67%. Представлен следующими переменными: *“большой объем работы”*, *“сложность и разнообразие профессиональных задач”*, *“высокая ответственность за принятые решения”*. Этот фактор можно обозначить как *“интенсивность профессиональной деятельности”*, он является объективным, так как обусловлен спецификой труда менеджера. Действие данного фактора, детерминирует высокую психическую напряженность управленческой деятельности и, в свою очередь, развитие такого функционального состояния как утомление, которое сопровождается временным нарушением ряда физиологических и психических функций, снижением эффективности труда.

Исходя из результатов факторного анализа, мы предположили, что выделенные нами факторы: *“интенсивность профессиональной деятельности”* и *“конфликтогенность общения”* выступают первичными детерминантами развития профессионального стресса. Их действие, в свою очередь, приводит к появлению эмоционального истощения, чувства усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением удовлетворенности от профессиональной деятельности. По мнению исследователей, нарастание субъективных ощущений стресса может приводить к изменению обстоятельств таким образом, что они объективно могут стать стрессовыми. Человек начинает видеть, находить в ситуации обстоятельства, усиливающие в нем это состояние [2]. Соответственно, выделенный нами фактор *“неудовлетворенность социально-профессиональным статусом”* выступает как вторичная детерминанта развития профессионального стресса.

На следующем этапе исследования анализу подверглись различия в представлениях менеджеров об источниках профессионального стресса в зависимости от занимаемой ими должностной позиции. Результаты исследования различий в частоте проявления стрессовых факторов в деятельности менеджеров высшего и среднего звена представлены в рисунке.



Частота проявления стресс-факторов в профессиональной деятельности менеджеров высшего и среднего звена, в % (N=128)

Примечание. 1 – отсутствие взаимопонимания или конфликты с деловыми партнерами; 2 – большой объем работы; 3 – выполнение работы в условиях дефицита времени; 4 – низкая мотивация подчиненных, необходимость постоянного контроля их деятельности; 5 – значимые разногласия с начальником, вышестоящим руководством; 6 – проверки контролирующих органов; 7 – конфликты с подчиненными, коллегами; 8 – высокая ответственность за принятые решения; 9 – ощущение несоответствия между затраченными усилиями и вознаграждением за труд; 10 – сложность и разнообразие профессиональных задач; 11 – отсутствие ясных перспектив карьерного роста; 12 – чрезвычайные происшествия; 13 – общение с конфликтными людьми.

Как показывают данные исследования, для менеджеров высшего звена наиболее характерны следующие причины появления стресса: большой объем работы (61%), проверки контролирующих органов (50%), выполнение работы в условиях дефицита времени (44%), высокая ответственность за принятые решения (44%), низкая мотивация подчиненных, необходимость постоянного контроля их деятельности (42%).

Для менеджеров среднего звена характерно иное сочетание основных причин стресса: выполнение работы в условиях дефицита времени (53%), большой объем работы (48%), ощущение несоответствия между затраченными усилиями и вознаграждением за труд (40%), общение с конфликтными людьми (41%).

Проведенный статистический анализ данных с использованием критерия χ^2 позволил выявить значимые различия в показателях субъективной оценки менеджерами фактора “отсутствие взаимопонимания или конфликты с деловыми партнерами”. В группе менеджеров высшего звена данный стресс-фактор является более распространенным, чем в группе менеджеров среднего звена ($\chi^2 = 7,89$, при $p < 0,01$).

Как показал проведенный анализ, наряду с наличием общих стресс-факторов, характерных для всех видов управленческого труда, имеются различия в выраженности источников стресса у менеджеров двух обследуемых категорий. Деятельность менеджеров высшего звена сопряжена с большим количеством

объективных источников стресса. Для нее характерны повышенная интенсивность трудовых нагрузок, высокий уровень ответственности за положение дел в организации, интенсивность межличностного взаимодействия с разными категориями людей – деловыми партнерами, клиентами, подчиненными, представителями власти и контролирующими организаций.

Менеджеры среднего звена чаще, чем высшего звена, связывают возникновение стресса с необходимостью выполнения работы в жесткие лимиты времени, общением с конфликтными людьми. Они в большей степени ощущают неудовлетворенность моральным и материальным вознаграждением. Иными словами, в их деятельности в большей степени выражены субъективные причины возникновения стресса. Полученные данные во многом согласуются с результатами исследования А.А. Качиной [7].

Мы полагаем, что различия в выраженности стрессовых факторов обусловлены содержанием деятельности и характером задач, решаемых менеджерами различного ранга. Так, менеджеры высшего звена осуществляют стратегическое руководство и представляют свою организацию во внешних инстанциях. К тому же они персонально отвечают за конкурентоспособность организации, эффективность ее деятельности, имидж и дальнейшее развитие. В то время как руководители структурных подразделений в большей степени заняты решением узко тактических задач и разрешением внутренних проблем организации.

Заключение

Основным результатом данного исследования является выявление наиболее часто встречающихся стресс-факторов, присущих управленческой деятельности в целом. Проведенное исследование показало, что стрессогенность профессиональной деятельности менеджеров во многом обусловлена большим объемом работы, жесткими лимитами времени, высокой ответственностью за результат труда. Управленческая деятельность сопровождается воздействием ряда стресс-факторов, возникновение которых связано с высокой интенсивностью межличностного общения.

Детерминантами развития стресса могут выступать внутриличностные противоречия, появившиеся в процессе профессионализации.

Анализ полученных данных позволил выявить различия в субъективной значимости ряда стресс-факторов в зависимости от уровня должностной позиции менеджера. Следует отметить, что менеджеры высшего звена в большей степени подвергаются воздействию объективных источников стресса, а менеджеры среднего звена – субъективных.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. **Леонова, А. Б.** Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции / А. Б. Леонова // Психологический журнал. – 2004. – Т. 25, № 2. – С. 75–85.
2. **Водопьянова, Н. Е.** Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
3. **Леонова, А.Б.** Основные подходы к изучению профессионального стресса / А. Б. Леонова // Вестн. Московского ун-та. Сер. 14, Психология. – 2000. – № 3. – С. 4–21.
4. **Зеер, Э. Ф.** Психология профессий : учеб. пособие / Э. Ф. Зеер. – 2-е. изд. – М. : Академический Проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. – 336 с.
5. **Maslach, C.** Burnout Inventory (MBI) / C. Maslach, S. E. Jackson. – Manual. Palo Alto : Consulting Psychologists press, 1986. – 112 p.

6. **Водопьянова, Н. Е.** Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2005. – 336 с.
7. **Качина, А. А.** Психологическая структура профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса : автореф. дис. ... канд. псих. наук : 19.00.03 / А. А. Качина ; МГУ им. М. В. Ломоносова. – М., 2006. – 26 с.

Поступила в редакцию 08.12.2014 г.

Контакты: (+375 29) 331-57-18 (Овчинникова Марина Борисовна)

Summary

The article addresses the issue of professional stress experienced by managers working under modern socio-economic conditions in the Republic of Belarus. By means of the factor analysis the dominant stress factors and their sources in the managerial work have been identified. Statistically relevant distinctions in the managers' ideas of stress sources depending on their post are revealed.

Электронный архив библиотеки МГУ имени А.А. Луначарова