

М. Б. Овчинникова

Могилевский государственный университет имени А. А. Кулешова,
Могилев

M. B. Ovchinnicova

Mogilev State A. Kuleshov University, Mogilev

УДК 159.96

ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ И НЕГАТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА У МЕНЕДЖЕРОВ

THE BASIC SOURCES AND NEGATIVE CONSEQUENCES OF MANAGER'S OCCUPATIONAL STRESS

В статье представлены результаты исследования стресс-факторов в управленческой деятельности и их классификация; посредством анализа субъективных оценок переживаемого стресса и его симптоматики выявлена специфика проявлений профессионального стресса у менеджеров. Статистически подтверждены корреляционные связи между рядом стресс-факторов управленческой деятельности и негативными последствиями профессионального стресса менеджеров.

Ключевые слова: профессиональный стресс менеджеров; стресс-факторы в профессиональной деятельности менеджеров; негативные последствия профессионального стресса менеджеров.

The article presents the investigation results of stress factors in the management activity and their classification; through the analysis of subjective evaluations of experiencing stress and its symptoms the specific manifestations of manager's occupational stress were identified. The correlation between a number of stress factors in manager's activities and the negative consequences of manager's occupational stress was statistically confirmed.

Key words: manager's occupational stress; stress factors in managers' professional activity; negative consequences of manager's occupational stress.

Современный рынок труда Беларуси востребует специалистов управленческой деятельности, готовых не только профессионально, но и психо-

логически эффективно функционировать в сложной динамике экономической системы, вызывающей к необходимости быстрого маневрирования как в условиях стабильности, так и кризиса. В связи с этим существенно возрастает научно-практический интерес к проблеме профессионального стресса менеджеров, вследствие которого увеличивается количество заболеваний стрессовой этиологии, различных форм личностного неблагополучия.

В данном исследовании актуализируется проблема комплексного исследования феноменологии профессионального стресса у менеджеров, предполагающее определение и анализ стресс-факторов в управленческой деятельности, их влияние на здоровье и психологическое благополучие специалистов, эффективность их профессиональной деятельности.

Анализ современной психологической литературы свидетельствует о расширении диапазона исследований в рамках обозначенной выше проблематики. Так, за последние десятилетия появились научные работы, посвященные изучению различных аспектов профессионального стресса менеджеров. Например, 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. Трусъ, 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. Монина, Н. В. Раннала, 2009; М. А. Пономарева, 2012; С. М. Шингаев, 2008) и др.

Вместе с тем ощущается недостаток эмпирических исследований, посвященных изучению профессионального стресса менеджеров, осуществляющих управленческую деятельность в условиях современной социально-экономической ситуации в Республике Беларусь. Исследование данной проблемы позволит целенаправленно подходить к разработке программ по профилактике и коррекции стресса в управленческой деятельности, а также к вопросам повышения стрессоустойчивости менеджеров.

Для обозначения различных форм стресса, испытываемого человеком в трудовой деятельности, используют ряд определений: трудовой, рабочий, организационный, производственный. По отношению к данной совокупности терминов «профессиональный стресс» (от англ. *occupational stress*) используется как родовое понятие [1, с. 76] и рассматривается учеными как многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека [2, с. 132].

В настоящее время одним из наиболее авторитетных и методологически обоснованных подходов к изучению профессионального стресса является

интегральный подход, предложенный А. Б. Леоновой. В рамках данного подхода анализ профессионального стресса предполагает изучение информации об основных источниках стресса, опосредуемых субъективным отношением к ним со стороны специалиста, а также об ответных «острых» стрессовых реакциях и накопленных негативных последствиях стрессовых переживаний [1, с. 76–77].

Целью нашего исследования было изучение основных источников профессионального стресса у менеджеров и определение его симптоматики. Достижение поставленной цели реализовывалось в процессе последовательного решения следующих задач: 1) изучение основных стресс-факторов; 2) анализ субъективных оценок степени выраженности стресса; 3) изучение основных симптомов профессионального стресса и его негативных последствий.

Эмпирическую базу исследования составили 128 испытуемых: менеджеры высшего ($n = 36$) и среднего ($n = 92$) звена организаций Минска и Минской области, Могилева и Бреста. Из них 67 человек – мужчины, 61 – женщины в возрасте от 25 до 64 лет; стаж управленческой деятельности – в среднем 11 лет (от 2 до 36 лет). Полученные в процессе исследования данные обрабатывались с использованием программы статистической обработки данных PASW Statistics 18.0.

На основе анализа современных литературных источников по психологии управления была составлена анкета, вопросы которой направлены на изучение стресс-факторов, наиболее распространенных в деятельности менеджеров, стрессовой симптоматики и негативных последствий профессионального стресса. Респондентам предлагалось оценить имеющиеся в анкете варианты ответов, а также выразить свое мнение по существу вопроса.

По результатам анкетирования были выявлены стресс-факторы, наиболее часто встречающиеся в управленческой деятельности. Выделенные стресс-факторы с определенной долей условности можно разделить на четыре группы: 1 – стресс-факторы, обусловленные спецификой управленческого труда, 2 – коммуникационные, 3 – субъективные, 4 – объективные. Среди них преобладают источники стресса 1-й группы, возникновение которых обусловлено спецификой труда менеджеров: большой объем работы (52 % респондентов), выполнение работы в условиях дефицита времени (51 %), высокая ответственность за принятые решения (35 %), сложность и разнообразие профессиональных задач (23 %).

Помимо того, высокую стрессогенную нагрузку несут факторы 2-й группы: общение с конфликтными людьми (39 %), низкая мотивация подчиненных, необходимость постоянного контроля их деятельности (36 %), отсутствие взаимопонимания и конфликты с деловыми партнерами (18 %), конфликты с подчиненными, коллегами (13 %), значимые разногласия с вышестоящим руководством (9 %).

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что управленческая деятельность связана с высоким риском возникновения конфликтных ситуаций во взаимодействии с различными субъектами делового общения: подчиненными, коллегами, деловыми партнерами и др.

Часть менеджеров в качестве источников стресса выделяет ряд субъективных факторов: ощущение несоответствия между затраченными усилиями и вознаграждением за труд (моральным и материальным) (37 %), отсутствие ясных перспектив карьерного роста (9,5 %). Детерминантами возникновения этих стресс-факторов выступают внутриличностные противоречия, возникающие в результате расхождения между ожиданиями и субъективной оценкой привлекательности работы, потребностями в профессиональной самореализации и реальными перспективами развития карьеры.

И наконец, к источникам стресса респонденты отнесли проверки контролирующих органов (38 %) и чрезвычайные происшествия» (12 %) как объективные стресс-факторы.

На следующем этапе исследования мы проанализировали субъективные оценки интенсивности и частоты возникновения стресса в профессиональной деятельности. Результаты анкетирования показали, что большинство респондентов (90 %) испытывают психоэмоциональное напряжение в ходе выполнения служебных обязанностей. При этом 45 % менеджеров отмечают, что систематически сталкиваются с воздействием профессионального стресса, 25 % – оценивают стрессоценность своей работы как высокую, 62 % – как среднюю и только 13 % – как низкую. В целом данные показатели позволяют судить о достаточно выраженной степени переживаний профессионального стресса у представителей управленческих профессий.

Далее в исследовании рассматривалась основная симптоматика профессионального стресса менеджеров. Так, 81 % респондентов указали на связь между ухудшением общего физического состояния и воздействием профессионального стресса. В частности, испытуемые указывали на такие симптомы, как головная боль, повышение артериального давления, проблемы с пищеварением, обострение хронических заболеваний и др.

Как пример – комментарии менеджера: Н. К., жен., 40 лет, заместитель директора коммерческой фирмы: «В настоящее время наша фирма переживает сложный период, мне приходится много и напряженно работать, разрешать проблемы с поставщиками, представителями банка, контролирующими органами. Все это сказывается на моем здоровье: я не могу заснуть без медпрепаратов, появились боли в области сердца».

Негативное воздействие стресса на работе также распространяется на нервно-психическую сферу. В частности, менеджеры упоминали такие симптомы, как снижение эмоционального фона и ухудшение настроения, переживание тревоги, повышенная утомляемость, раздражительность, нарушение сна и аппетита и т. п. При этом 28 % респондентов отметили, что систематически сталкиваются с данными проявлениями стресса.

Психическая напряженность, возникающая у специалистов, занимающихся управленческой деятельностью, часто сохраняется и в свободное от работы время, что подтверждается результатами нашего исследования. Так, большинство менеджеров (82 %) отмечает, что довольно часто не могут в свободное время отключиться от мыслей о проблемах, связанных с профессиональной деятельностью; «застревают» на нерешенных вопросах. При этом 30 % респондентов подчеркнули, что очень часто сталкиваются с данным симптомом проявления профессионального стресса.

Как пример – комментарии менеджера: М. П., жен., 37 лет, директор частной фирмы: «Вечером, после выполнения всех домашних дел, я составляю свой рабочий план на завтра. При этом некоторые действия приходится продумывать на три шага вперед, как при решении шахматной задачи. Мысли о работе, о предстоящих делах не оставляют меня даже дома».

В психологической литературе отмечается, что длительный стресс и высокая психическая нагрузка могут привести к развитию физического, эмоционального и когнитивного истощения [3–5]. Результаты нашего исследования также подтверждают этот факт. Так, на вопрос о том, «... чувствуете ли Вы себя отдохнувшим, возвращаясь на работу после длительных выходных?», ответы респондентов распределились следующим образом: «да, всегда» – 43 %; «почти всегда» – 39 %; «в последнее время редко» – 13 %; «нет» – 4 %. Полученные результаты свидетельствуют о том, что часть респондентов (17 %) находится в группе повышенного риска, ибо для них характерны симптомы хронического утомления, которое является одним из признаков профессионального выгорания.

На следующем этапе исследования изучались наиболее распространенные негативные последствия профессионального стресса с последующим рассмотрением их (последствий) во взаимосвязи с источниками стресса и его характеристиками.

По результатам анкетирования были выделены наиболее часто встречающиеся среди менеджеров негативные последствия рабочего стресса: ухудшение здоровья, снижение удовлетворенности работой, ухудшение производительности труда, увеличение конфликтности в общении с коллегами и подчиненными, конфликты в семье. Было осуществлено и ранжирование выделенных негативных последствий (рис. 1).

Как видно из рисунка 1, на первом ранговом месте находится снижение удовлетворенности работой, на втором – ухудшение здоровья, на третьем – снижение производительности труда, на четвертом – конфликты в семье, на пятом – повышение конфликтности в общении с коллегами и подчиненными. Таким образом, можно утверждать, что переживание стресса, связанного с управленческой деятельностью, негативно отражается на производительности труда и удовлетворенности работой, а также на здоровье менеджеров и межличностном взаимодействии в сфере семейного и делового общения.

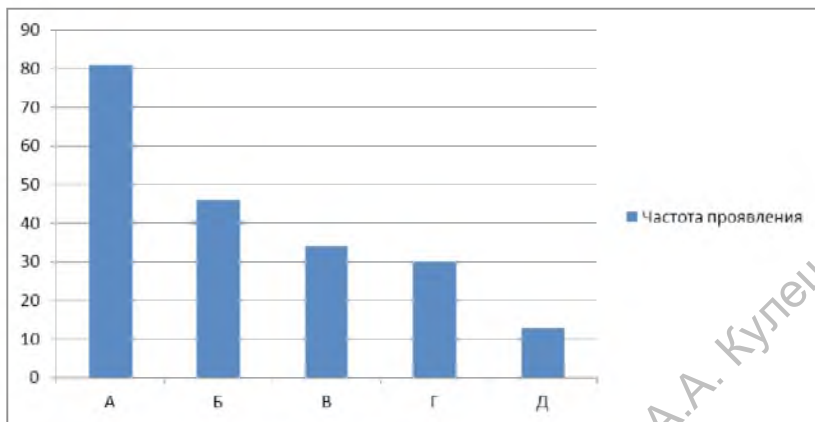


Рис. 1. Показатели частоты проявления негативных последствий профессионального стресса в группе менеджеров (N = 128)

Примечание. А – снижение удовлетворенности работой; Б – ухудшение здоровья; В – снижение производительности труда; Г – конфликты в семье; Д – повышение конфликтности в общении с коллегами и подчиненными.

Для определения характера связи факторов, вызывающих стресс у менеджеров, и негативных последствий стресса и его характеристик был проведен корреляционный анализ данных с использованием коэффициента корреляции r -Спирмена. Результаты корреляционного анализа показали, что ухудшение здоровья связано с нарастанием интенсивности рабочего стресса ($r = 0,182$, при $p < 0,05$) и более частым его переживанием ($r = 0,322$, при $p < 0,01$), а также с большим объемом работы ($r = 0,237$, при $p < 0,01$), низкой мотивацией подчиненных, необходимостью постоянного контроля за их деятельностью ($r = 0,186$, при $p < 0,05$). Вместе с тем ухудшение показателей здоровья отрицательно коррелирует с субъективным ощущением неудовлетворенности работой ($r = -0,308$, при $p < 0,01$). Полученные результаты отражают тот факт, что осуществление управленческой деятельности сегодня зачастую происходит в условиях сверхнагрузок и связано с большим расходом физических и психических ресурсов. Как показывают исследования, при длительном и интенсивном воздействии профессионального стресса у субъекта труда возрастает риск возникновения проблем со здоровьем (А. Кемпински, 1975; Л. А. Китаев-Смык, 1983, 2009; S. Carrere [et al.], 1991; R. M. Rose, 1978; J. S. Mausner, R. C. Steppacher, 1973).

В то же время стресс как адаптационный синдром может активизировать все стороны психики человека и улучшать показатели эффективности труда. Это может сопровождаться ростом удовлетворенности профессиональной деятельностью.

Субъективное переживание снижения удовлетворенности работой сопряжено со значимыми разногласиями с вышестоящим руководством

($r = 0,187$, при $p < 0,05$), ощущением несоответствия между затраченными усилиями и вознаграждением за труд ($r = 0,177$, при $p < 0,05$). Таким образом, на снижение удовлетворенности профессиональной деятельностью в большей степени оказывают влияние субъективные факторы, связанные с профессиональным статусом менеджера.

Снижение производительности труда в большей степени связано с наличием в работе менеджеров конфликтов с подчиненными и коллегами ($r = 0,182$, при $p < 0,05$), отсутствием взаимопонимания с вышестоящим руководством ($r = 0,208$, при $p < 0,05$), а также с увеличением объема работы ($r = 0,299$, при $p < 0,01$).

Возникновение конфликтов в семье связано с воздействием стресс-факторов «проверки контролирующих органов» ($r = 0,209$, при $p < 0,05$) и «высокая ответственность за принятые решения» ($r = 0,249$, при $p < 0,01$). Мы полагаем, что наличие данных факторов косвенно провоцирует возникновение семейного конфликта, который используется в качестве психологической защиты по типу «замещение». Это позволяет менеджеру снять напряжение, возникшее на работе.

Необходимо отметить отсутствие значимых корреляционных связей между источниками стресса, характерными для профессиональной деятельности менеджеров, и ухудшением общения с коллегами и подчиненными.

Результаты проведенного исследования позволяют констатировать, что профессиональная деятельность современных белорусских менеджеров сопряжена с высоким риском возникновения стрессов на работе. Основные стрессоры менеджеров связаны с большим объемом работы, высокой ответственностью за принятые решения, выполнением работы в условиях дефицита времени, проверками контролирующих органов. Кроме того, высокую эмоциональную напряженность вызывают источники стресса, возникновение которых обусловлено неэффективными коммуникациями и внутриличностными противоречиями. В результате воздействия такого рода факторов у менеджеров возникает состояние острого стресса, проявляющегося в ухудшении общего физического состояния, снижении эмоционального фона, возрастании тревоги и раздражительности, повышенной утомляемости и неспособности к релаксации.

Вследствие воздействия вышеперечисленных симптомов развивается хронический стресс, что выражается в ухудшении здоровья, снижении удовлетворенности работой и падении эффективности труда, а также в увеличении конфликтов в сфере семейного и делового общения.

Следует отметить, что в рамках данного исследования не представлялось возможным рассмотреть негативные последствия стресса в виде устойчивых личностных и поведенческих деформаций. В то же время нельзя исключать и положительное влияние профессионального стресса как фактора, индуцирующего профессиональный рост и продуктивность деятельности. В связи с этим ближайшая перспектива нашего исследования

связана с изучением данных стресс-синдромов, что позволит многоаспектно раскрыть картину проявлений профессионального стресса менеджеров.

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. *Щербатых, Ю. В.* Психология стресса и методы коррекции / Ю. В. Щербатых. – СПб.: Питер, 2012. – 256 с.
3. *Водопьянова, Н. Е.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
4. *Shirom, A.* Burnout in work organizations / C. L. Cooper, I. Robertson // International Review of Industrial and Organizational Psychology. – 1989. – P. 25–48.
5. *Perlman, B.* Burnout: Summary and Future and Research / B. Perlman, E. A. Hartman // Human relations. – 1982. – Vol. 35, № 4. – P. 283–305.

(Дата подачи: 20.02.2015 г.)

Электронный архив библиотеки МГУ имени А.А. Кушешова