

Алексиева Д. А. Возможности контроля за стрессом в организации : опыт Европейского Союза / Д. А. Алексиева // Научный диалог. — 2015. — № 1 (37). — С. 171—179.

УДК 351.773+349.3(497.2)

Возможности контроля за стрессом в организации: опыт Европейского Союза

Д. А. Алексиева

Актуальность исследования обусловлена влиянием ряда внешних и внутренних факторов в организации. Стресс входит в личную и профессиональную жизнь индивидов и отражается на экономическом и социальном развитии. Человеческий потенциал представляет собой неисчерпаемый ресурс, но у каждого индивида есть свой предел. По этой причине любая организация должна обеспечить условия труда, достаточные для сохранения здоровья сотрудников. Контроль над стрессом в организации является выражением социальной ответственности перед обществом. Уделяется внимание теоретическим положениям в области стресса, изложенным в классических научных работах и в современных публикациях. Рассмотрены сущность и уровни стресса в организации. Особое внимание уделяется стратегии и подходам к контролю над стрессами в организации. Выполнен обзор нормативной базы и институций в Европейском союзе, которые занимаются контролем над стрессом в организации. Отмечается, что преодоление стресса в организации является правом и обязанностью как служащих, так и руководства, при этом главенствующую роль играют избранный стиль и метод работы. Нормативная и институциональная рамка превенции стресса в организации задают направления деятельности.

Ключевые слова: организация; стресс; человеческий потенциал.

1. Вводные замечания

Мы живем во время перемен, неопределенности и высоких требований. Человеческий фактор с его потенциалом, рассматриваемым

как интеллект, образование, квалификация, является основным и неисчерпаемым ресурсом организации. Изменения и необходимость приспособления оказывают влияние на поведение и физиологию индивида, таким образом, напряжение, то есть стресс, превращается в часть повседневной жизни, индивидуального трудового поведения.

Фундаментальная политика Европейского союза касается трудовой занятости и социальных вопросов, этим занимается соответствующая комиссия. В пользу значимости этих направлений работы приводятся соображения как экономические, так и гуманитарные. Здоровые и безопасные условия труда находятся среди приоритетных областей деятельности комиссии, признаются важными элементами качества труда.

В научном сообществе введено понятие «профессиональный стресс». Существенное значение имеет функция институций по отношению к созданной рабочей среде в организации.

Цель настоящей работы — исследование возможностей контроля за стрессом сотрудников в организации.

2. Стресс в организации — сущность и уровни

По своей сути стресс — медицинское понятие. Он проявляется как физико-химический процесс. В повседневной жизни мы употребляем слово *стресс* постоянно, не задумываясь о сущности и научном объяснении понятия. Обоснованно можем говорить об «универсальном феномене стресса». В когнитивной психологии исследуется возможность социальной интеграции личности, объясняется феномен сознания и, в частности, стресса. В рамках этой науки индивид рассматривается как зависимый от среды и личностных переменных.

Вклад в науку в области изучения стресса внес Ганс Селье своим произведением «Стресс без дистресса». Селье определяет стресс как «неспецифический ответ организма на потребности, которые ограничивают или разрушают его ресурсы» [Селие, 1982, с. 20]. Идея о «неспецифическом ответе» показывает сущность стресса, так как по сво-

ему проявлению любая реакция организма является специфической. Конкретные раздражители приводят к определенному результату: холод заставляет нас дрожать, в жару мы потеем, а не наоборот [Наумов, 1982, с. 124].

Основными постулатами в исследовании стресса в организации, по мнению Е. Коцева, являются следующие [Коцев, 2008, с. 183—184]:

— стресс вовсе не обязательно является негативным явлением; ключевым понятием, по мнению автора, является «возможность», которая рассматривается как ожидаемая или неожиданная; эффект от нее может быть положительным или отрицательным;

— обязательно существует элемент ненадежности, то есть у индивида нет ясного представления о конечных результатах, предоставляемых возможностью;

— восприятие индивидом важности конечных результатов определяет уровень стресса.

Из приведенных утверждений становится ясно, что стресс как общепсихологическое понятие и, в частности, стресс в организации связан с такими элементами, как физическая и эмоциональная устойчивость, образование, культура индивида. Все перечисленное сводится к так называемому потенциалу (возможностям) человеческого индивида.

По мнению проф. К. Каменова, «стресс сопутствует всем категориям персонала и группам общества без учета их экономического или социального статуса» [Каменов, 1998а, с. 108].

Стресс в организации может рассматриваться на следующих уровнях.

Профессиональный стресс — связан с личностными характеристиками индивида, его знаниями и умениями в профессиональной области. Получил обоснование в моделях Р. Лазаруса [Lazarus, 1993b, с. 9—11], А. Ангелова [Ангелов, 2002, с. 155].

Рабочий стресс — связан с характеристиками и структурой рабочей среды, обеспеченностью ресурсами и развитыми межличност-

ными отношениями. Обоснован в модели К. Купера и Дж. Маршалла [Theories..., 1998; Cooper et al., 1977].

Организационный стресс — проявляется как реакция на стрессы предыдущих двух уровней.

В научных исследованиях существует две группы мнений об эффектах стресса [Стоянов, 2012, с. 97—98]:

— позитивные эффекты стресса — защитная реакция индивида, повышение уровня мотивации и стремление к повышению личных достижений в рабочем плане;

— негативные эффекты стресса — состояние полного истощения, ведущее к невозможности справиться с работой и к заболеваниям.

Из положительного и необходимого состояния для организационного развития стресс может превратиться в выгорание. Это создает необходимость предпринимать действия по преодолению негативного стресса в организации.

Воздействия, которые причиняют стресс, (то есть стрессоры) проф. К. Каменов [Каменов, 1998а, с. 116] разделяет на две основные группы (табл. 1).

Таблица 1

Виды стрессоров

стрессоры на рабочем месте	стрессоры вне работы
<ul style="list-style-type: none"> • характер работы • условия работы • заработная плата и премии • личность и стиль управляющего • тип организационной структуры • перемены • время • уровень в карьере 	<ul style="list-style-type: none"> • семья • бытовые условия • транспорт • финансовая задолженность и экономическое состояние • социальная деятельность • физическое и психическое состояние • динамика общественных перемен

Стрессоры по-разному влияют на иерархические уровни – высший, средний и оперативный. В данном случае значение имеют тип организационной структуры, связи и информационные процессы

в ней. Переносимость и реакция на стрессоры индивидуальны: то, что для одного является раздражителем, может не быть таковым для другого. Проф. М. Андреева использует термин *критический фактор*. Смысл, который вкладывает указанный автор в понятие, следующий: «[Это] стратегический элемент в ситуации, который необходимо изменить, развить или усовершенствовать, до того как предпринять что-либо другое. Когда сможем изолировать этот элемент, тогда увидим за симптомами реальную проблему» [Андреева, 2011, с. 55].

3. Стратегии и подходы к контролю за стрессами в организации

Состояние стресса создает обстановку ненадежности, индивид не в состоянии применить и развить свой потенциал в рабочей среде. Последствия неблагоприятны как для служащих, так и для организации.

Начиная с Г. Селье до сегодняшнего дня исследователи предлагают различные стратегии и подходы к овладению стрессом в организации.

В самом общем виде стратегии могут быть двух видов:

- направленные на источник стресса;
- направленные на последствия стресса.

Этапы, через которые может пройти каждая из них, следующие:

- 1) *оценка* фактического состояния: сбор и анализ информации;
- 2) *идентифицирование* различия между фактическим и желаемым состоянием: менеджер должен знать особенности своих подчиненных, такие как характер, возможности, мотивация, и сообразно с этим выбирать и применять стиль и метод руководства. При одном и том же уровне стресса у одних служащих увеличивается производительность труда, у других — снижается. Важен тип организационной структуры, цели, которые поставлены, временной горизонт;
- 3) *выбор* стратегии: в зависимости от второго этапа стратегией может быть повышение, редуцирование или избежание стресса.

И. Наумов [Наумов, 2004, с. 126—127] говорит о двух видах подходов к овладению стрессом:

- индивидуальные,
- организационные.

Д. Панайотов [Панайотов, 2011, с. 371—372] предлагает овладеть стрессорами, присутствующими не только в рабочей среде, но и теми, которые находятся вне ее. Кроме индивидуальной и организационной превенции стрессоров, автор предлагает:

- «интенсифицирование тех знаний и умений, которые формируют психологическую компетентность менеджеров»;
- «оптимизацию связей между семьей и фирмой через совместные проявления»;
- «постоянно функционирующие консультационные службы».

Копинг [Lazarus, 1993a, с. 234—235] определяется как способ овладения стрессом через постоянное приложение усилий для контроля над средой и решения эмоциональных проблем индивида.

4. Нормативная база и институции

В рамках европейского сообщества упорядочение здоровых и безопасных условий труда установлено статьей 137 Договора о Европейском союзе. В настоящее время разработаны и приняты «Стратегическая рамка ЕС относительно здоровых и безопасных условий труда на период 2014—2020 гг.» и директива 89/391/ЕЭС, известная как рамочная директива. Директива постановляет, что обеспечение условий работы — ответственность и обязанность работодателей, и указывает, что не допускается подходить чисто экономически к управлению ими. Стресс во время работы рассматривается как рискованный фактор. Статья 6 директивы обязывает работодателя адаптировать работу к индивиду, особенно в отношении проектирования рабочих мест, выбора рабочего оборудования, выбора рабочих и производственных методов с учетом устранения монотонной работы и работы с заданным ритмом в целях снижения воздействия этих видов работы на здоровье. Обращается внимание на информирование, обучение и консультирование относительно рисков и мер безопасности

при поступлении на работу, введении новых производств и технологий, должностном перемещении или изменении должности. Работникам необходимо заботиться о собственном здоровье и безопасности, насколько это возможно, а также о здоровье и безопасности других людей, затронутых их действиями или бездействием, и оказывать содействие работодателю в соответствии с целями работы.

Согласно статье 127, пункту 1, абзацу 3 Кодекса законов о труде, в Республике Болгарии обеспечение здоровых и безопасных условий труда является основной обязанностью работодателя. Эти условия всесторонне упорядочены в «Зако́не о здоровых и безопасных условиях труда», он реципирован из директивы 89/391/ЕЭС. Согласно пункту 1, абзацу 1 Дополнительных распоряжений к этому закону «здоровыми и безопасными условиями труда признаются такие, которые не приводят к профессиональным заболеваниям и несчастным случаям на работе и создают предпосылку для полного физического, психического и социального благополучия работающих лиц».

На национальном уровне контроль за условиями труда и, в частности, стрессом осуществляется Исполнительным агентством Главной инспекции по труду. Объектом здоровых и безопасных условий труда является самая большая ценность человеческой личности и богатство общества — жизнь, здоровье и работоспособность работника и служащего [Мр̑чков, 2008, с. 926] Согласно данным, полученным в результате исследований, 50—60 % от всех пропущенных рабочих дней являются следствием стрессовых состояний сотрудников. Экономическая форма улучшения условий труда урегулирована в Кодексе о социальном страховании — страховании от профессиональных заболеваний и несчастных случаев на производстве; выплаты являются выражением социальной заботы и осуществляются за счет работодателя.

При неисполнении обязанностей со стороны работодателя (может иметь место и неисполнение обязанностей и со стороны работника) или должностного лица, установленного в соответствующем

порядке, эти лица подлежат административному наказанию, если не предполагается более строгое наказание. В Кодексе законов о труде наказания дифференцированы по виду и размеру.

5. Заключение

Из вышеизложенного видна значимость контроля за стрессом в организации. Ведущей является роль руководителя, значение имеют стиль и метод руководства. Стратегия и подход, которые будут восприняты и применены, зависят от вида работы, условий реализации, от предоставленного времени. Приоритет отдается информированию и обратной связи в организации.

Возможности справиться со стрессом в организации являются обязанностью и правом как служащих, так и руководства. Нормативная и институциональная рамка превенции стресса в организации задает направления, в которых можно работать.

В публикации охарактеризованы такие аспекты изучения стресса в организации, как его уровни, стратегии и подходы к овладению стрессом, нормативная база и институциональная рамка.

Литература

1. *Ангелов А.* Организационно поведение / А. Ангелов. — София : Тракия — М, 2002. — 155 с.
2. *Андреева М.* Ситуационен подход и ситуационно управление / М. Андреева. — Русе : А Group, 2011. — 228 с.
4. *Каменов К.* Мениджмънт / К. Каменов. — В. Търново : Абгар, 1998а. — 680 с.
3. *Каменов К.* Организационно поведение : цикъл лекции / К. Каменов, Е. Захариев. — Свищов : Акад. изд. Ценов, 1998б. — 256 с.
5. *Коцев Е.* Организационно поведение / Е. Коцев. — София : А Груп, 2008. — 331 с.
6. *Мръчков В.* Трудово право / В. Мръчков. — 6. прераб. и доп. изд. — София : Сиби, 2008. — 951 с.
7. *Наумов И.* Организационно поведение : увод в дисциплината / И. Наумов. — София : Рал Колобър, 2004. — 156 с.

8. *Панайотов Д.* Организационно поведение : новите парадигми за човешкото развитие / Д. Панайотов. — София : Нов български университет, 2013. — 464 с.

9. *Панайотов Д.* Организационное поведение — интегрированная парадигма и мезотеория развития человека / Д. Панайотов // Проблемы теории и практики управления : международный журнал. — 2014. — № 6. — Pp. 27—32. — (ISSN 0234-4505).

10. *Селие Х.* Стрес без дистрес : съвременна чуждестранна психология / Х. Селие. — София : Наука и изкуство, 1982. — 140 с.

11. *Стоянов И.* Стресът в организационна среда : управленски аспекти / И. Стоянов. — Свищов : Стоп. акад. Д. А. Ценов, 2012. — 172 с.

12. *Cooper, C.* Understanding executive stress / C. Cooper, J. Marshall. — New York : Petrocelli Books, 1977. — 226 p.

13. *Lazarus, R. S.* Coping Theory and Research : Past, Present, and Future / R. S. Lazarus // Psychosomatic Medicine. — 1993a. — Pp. 234—235.

14. *Lazarus, R. S.* From psychological stress to the emotions : A History of Changing Outlooks / R. S. Lazarus // Annual Review of Psychology. — 1993b. — Vol. 44. — Pp. 1—22.

15. *Theories organizational stress* / C. Cooper (Ed.). — New York : Oxford University Press Publishing, 1998.

Источники

1. *Директива* 89/391/ЕИО, 1989.

2. *Закон* за здравословни и безопасни условия на труд, Обн. ДВ. бр. 124 от 23 Декември 1997 г. ..., изм. и доп. ДВ. бр. 27 от 25 Март 2014 г.

3. *Кодекс* на труда, Обн. ДВ. бр. 26 от 1 Април 1986 г. ..., изм. и доп. ДВ. бр. 61 от 25 Юли 2014 г.

© **Алексиева Десислава Александрова (2015)**, асистент, д-р, кафедра менеджмента, Хозяйственная академия им. Д. А. Ценова (Свиштов, Република България), daleksieva@uni-svishtov.bg.