

оценки, прогнозирования и формирования стресс-преодолевающего поведения специалистов экстремального профиля. Определены и научно обоснованы ценностно-мотивационные особенности конструктивного копинг-поведения. Результаты исследования могут быть использованы руководством. полученные данные можно использовать для формирования стрессоустойчивости сотрудников МЧС России, поэтапно обучать стрессоустойчивости и умению противодействовать негативным влияниям стресс-факторов в различных повседневных, стандартных и нестандартных, экстремальных ситуациях.

Дюпина Н.В., Лопес Е.Г.
г. Екатеринбург, РГПШУ

Гештальт-подход в стрессменеджменте

В условиях глобального экономического кризиса никому не приходится доказывать актуальность возросшей за последнее время проблемы стресса в организациях. Резкое увеличение стрессоров, причем часто на ступенях удовлетворения базовых потребностей, приводят к хроническому напряжению персонала и, как следствие, снижению его функциональной эффективности.

Реакция на стресс, повышенное нервное напряжение, – это ответ человеческого организма на любое предъявленное ему внешней средой требование. По мнению основоположника теории стресса Ганса Селье, это «адаптация к возникшей трудности, какой бы она ни была». Стресс биполярен по своей природе. С одной стороны, затянувшийся стресс ведет к весьма неблагоприятным физическим нарушениям, увеличению агрессивных реакций, заторможенности, апатии и т.д., с другой стороны, он неизменный попутчик любых изменений в жизни человека.

Стресс-менеджмент в России все еще находится на этапе становления. До разразившегося осенью 2008 г. кризиса управление стрессом заключалось в следующем: проводились специальные тренинги; в «социальный» бюджет закладывались немалые средства для того, чтобы сотрудники имели возможность поддерживать свое физическое здоровье, например, посещать бассейн или тренажерный зал. Во многих организациях проводились кампании по борьбе с курением, занятия с приглашенным психологом. Практически во всех организациях существовало медицинское страхование.

Кризис все изменил. Грустная закономерность: в сложной и нестабильной ситуации экономить приходится в первую очередь на обучении и «социалке». Это никому не нравится, но иных вариантов немного. Другая сторона медали – именно в условиях кризиса мероприятия по стресс-менеджменту особенно своевременны и дают максимальный эффект, повышая не только сопротивляемость сотрудников стрессовой нагрузке, но и уровень их лояльности к компании и руководству.

На данный момент практически в любой профессиональной деятельности, наиболее типичны и распространены следующие причины стресса:

1. Напряженный психологический климат в организации, рабочей группе.
2. Неясные перспективы профессионального роста и развития карьеры, кризисы ее завершения.
3. Дефицит времени и высокая ответственность вкупе с боязнью совершить ошибку
4. Социальная значимость, престиж профессии и стремление к ее соответствию внутренним запросам личности.
5. Дегерсонализация профессиональных контактов.
6. Проблема распределения времени.

7. Изменение характера информационных нагрузок как следствие внедрения в компании IT-технологий.

Анализ этого внушительного списка приводит к выводу о том, что избежать столкновения, как минимум, с половиной из перечисленных в нем стрессоров невозможно в принципе, а некоторые из них, вследствие кризиса, приобрели чрезвычайно высокую актуальность.

Общая картина, которая существует на сегодняшний день во многих организациях, не радует: витают слухи о том, что «всех уволят» и «всем сократят зарплату в два раза», психологический климат заметно ухудшился, стало гораздо больше конфликтов, упала трудовая дисциплина. Люди начали чаще болеть, но на работу все равно приходят – чтобы не раздражать руководство. В частных беседах сотрудники жалуются друг другу: «почва уходит из-под ног, и непонятно, что нас ждет впереди». Следовательно, главными стрессорами стали два фактора: недостаток информации и проистекающее из него чувство потери стабильности, а именно она, напомним, в классической пирамиде Маслоу относится к базовым потребностям человека и подлежит удовлетворению в первую очередь.

Но часто причина стресса остается не вполне осознаваема, тем более когда таких причин много. Также стресс может стать хроническим, если энергия расходуется на подавление самого стресса, вместо нахождения более эффективных способов реализации этой энергии. В данном случае, внутренняя работа человека по устранению стресса похожа на борьбу с ветряными мельницами.

Гештальт-идеология применима для анализа и практического взаимодействия с различными живыми системами: от индивидуальных организмов до «малых» и «больших» социальных «организмов» (небольших групп, организаций и больших сообществ). При этом, если на уровне индивидуального организма само понятие «гештальт» можно обозначить как « потребность организма в ее процессуальном развитии», то на уровне «организационной системы» данное понятие скорее соотносится с « процессом жизнедеятельности» группы, организации.

Гештальт-подход рассматривает организацию, как динамический целостный организм, стремящийся к равновесию. Принципиальной базой для гештальт-подхода в консультировании организаций стала парадоксальная теория изменений Арнольда Бейссера (1970, 2001), гласящая, что изменения происходят тогда, когда человек (организация) полностью осознает, каков он есть, не пытаясь быть тем, кем не является. Поэтому твердой опорой для организаций становится период, во время которого она изучает себя, осознавая свои слабые и сильные стороны. С этой точки зрения, экономический кризис помог лишь высветить наиболее ярко эти стороны.

Несмотря на то, что слово «гештальт» является размытым для русскоязычного человека слово (в силу отсутствия дословного перевода), остальные понятия достаточно просты, универсальны и понятны: организм (живая целостная система), среда (то, что окружает организм; то, что необходимо для его существования), граница (то, что отделяет организм от среды), контакт, (процесс взаимодействия организма со средой), потребность (дефицит организма, побуждающий его взаимодействовать со средой для восстановления баланса жизнедеятельности) и т.д.

Такая простая система понятий определяет ряд преимуществ гештальт-метода для работы с организациями:

1. Язык метода доступен как специалистам, работающим в данной парадигме, так и самим руководителям, и другим работникам предприятия, что обеспечивает возможность реального диалога между субъектом профессиональной деятельности (гештальт-консультантом) и субъектами воздействия (работниками организаций).

2. Гештальт-метод как метод описания широкого круга живых систем обладает сильным потенциалом развития, поскольку практическое знание, полученное в любой из сфер теории и практики может быть быстро ассимилировано в смежных сферах.

3. Гештальт-метод прекрасно подходит для практического воплощения идей системного подхода и концепции поля, все больше становящимися актуальными в организационном консультировании.

4. Сообщество российских гештальтистов в отличие от многих других направлений достаточно четко профессионализировано и признается ведущими западными ассоциациями и институтами, а соответственно качество базовой подготовки гештальт-консультантов достаточно высоко и их специализация «организационное консультирование» также может быть хорошо построена.

Работая в области стрессменеджмента, гештальт консультанты опираются на цикл взаимодействия. В гештальт-подходе организация рассматривается как система, то есть совокупность взаимосвязанных элементов и действий, составляющих единое целое. Структура организации включает в себя: индивидуальный уровень, уровень диады, уровень отдела/команды, уровень организации, уровень сообщества, уровень культуры. Уровень, на котором будет работать консультант, решается совместно с клиентом в зависимости от ситуации и условий контракта. Проблема может проявляться на одном уровне, а решение ее - лежит на другом уровне. Все, что случается на одном уровне, влияет на остальные. Особенно, если вмешательства происходят на высших уровнях. Единица работы (изменений) может быть выполнена на любом уровне. Если какая-то единица работы начата на определенном уровне, она должна быть закончена на этом же уровне. Консультанту должны быть предоставлены ресурсы (время, люди, информация и др.), необходимые и достаточные для успешного вмешательства. В организации одновременно протекают множество разных циклов на разных уровнях и в разном темпе (отдельные сотрудники, группы, отделы, службы, вся организация целиком). Все циклы взаимодействуют.

Любой кризис – это всегда определенные изменения в организации. В начале процесса изменений наиболее важным является рассмотрение почвы, фона, сознание того, что есть в настоящее время. Такое сознание позволяет создать основание, фундамент для изменений и определить возможные точки, направления для приложения сил.

Изменения происходят не через принуждение, попытки, убеждение, понимание или интерпретацию. Любая система амбивалентно относится к изменениям, одновременно желая измениться и оставить все по-старому. Гештальт-подход отличается тем, что это сопротивление видится как нормальное состояние. Более того, сопротивление потенциально может оказаться полезным. Это касается и отдельного человека, и семьи, и организации. Поэтому для консультанта необходимым условием для работы является прояснение всех точек зрения «за» и «против»; организация и фасилитация процесса их открытого обсуждения всеми членами системы-клиента, включенными в процесс перемен; организация мероприятий, направленных на доступ информации об изменениях (готовящихся или проводимых) до всех членов организации, для снижения уровня их тревоги и предотвращения их возможных противодействий новациям.

Прояснение и открытое обсуждение всего спектра позиций в системе-клиенте, прорисовывание общей картины дает возможность организации сделать ответственный выбор: меняться или нет, что менять, насколько это возможно, какие последствия это повлечет за собой. Такая работа с сопротивлением дает энергию процессу изменений и указывает его возможное направление. Ответственность за результаты процесса изменений в этом случае берется самими участниками изменений.

Всякое изменение имеет начало, середину и конец. Процесс управления изменениями в системе требует и специальных мероприятий по внедрению изменений, их поддержке, а также оценке результатов изменений. Внимание ко всему процессу изменения (в начале, середине, конце) позволяет системе обучиться управлению изменениями в организации, создать почву для дальнейшего развития, продвижения вперед.

Особую важность в процессе изменений имеет обозримость предполагаемого изменения. Философия маленьких шагов является исключительно важным моментом. Развитие, рост происходит через мелкие шаги, ясно выделенные и поддержанные. В этом смысле желание системы-клиента поменять все и сразу может является замаскированным нежеланием менять что-либо вообще. В связи с этим говорят о единицах процесса изменения, рабочих модулях процесса.

Цикл изменения описывает такую единицу изменения и выступает в качестве ориентационного принципа в гештальт-подходе при работе с организациями.

В концепции цикла изменения, разработанной в Кливлендском Гештальт Институте для организационных систем, предполагается, что организация является аналогом живого организма. Э. Нэвис полагает, что взаимоотношения между организацией и окружающей средой требуют такого же адаптационного процесса, что и для отдельного человека.

Цикл изменения для организационных систем можно представить следующим образом:

1. Наблюдение - сырые данные - сбор данных, ориентация, удаление старого учебного опыта: объективные показатели, структура, распределение функций, власти, атмосфера, конфликты, слухи, недовольства, дискомфорт, и др.

2. Концептуализация - оценка фактической ситуации, анализ, диагноз, идентификация проблемы, осознание потребности и проблемы, распространение информации для создания общей фигуры потребности, создание значения (значимости), создание образа.

3. Мобилизация энергии - сосредоточение средств и коллективных усилий: планирование, мозговой штурм, идентификация возможных решений, установка приоритетов, дискуссии, вскрытие конфликтов, возбуждение, воодушевление, энергия и целеустремленность, направленность.

4. Действие - принятие решения, распределение роли и ответственности, постановка задачи, эксперимент, пробный проект.

5. Изменение - очевидные изменения, продвижение к потребностям, воплощение.

6. Оценка - дистанцирование, активная рефлексия, оценка процесса (как прошло? что мы испытали? что было полезно, что не было? Что достигнуто? Что еще не достигнуто?), закрытие, освобождение энергии для новых циклов.

7. Выход - продолжение ассимиляции опыта, восстановление энергии для новых циклов.

Цикл изменений описывает процесс зарождения необходимости к изменению, а также процесс свершения изменения в системе и усвоения результатов этого изменения.

Задача консультанта, работающего с организациями в традициях гештальт-подхода, заключается в том, чтобы развить у клиента (как некоторой системы) способности, необходимые для понимания и практического применения модели цикла изменения и таких важных в этом цикле функций, как сознание, контакт и др. Цель вмешательства консультанта - полностью пройти и завершить цикл изменения.