

**СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССАМИ  
ПРИ РАБОТЕ В ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**  
STRESS MANAGEMENT: THEORY AND PRACTICE OF STRESS AT WORK  
IN TOURISM ORGANIZATION

Дмитриева А.М.

*Томский государственный университет, г. Томск, Россия*

Dmitrieva A.M.

*Tomsk State University, Tomsk, Russia*

**Научный руководитель:** канд. биол. наук Кабачкова А.В.

**Abstract.** Social, political and economic changes contribute to the stressors in society. Workplace changes. In consequence of these changes, there is stress in the workplace. There is a need in the management of organizational and occupational stress. Stress management is becoming an integral part in the management of the travel agency.

Стресс-менеджмент как самостоятельное научно-практическое направление выделилось относительно недавно, в начале 1990-х гг. Его появление в значительной мере обусловлено явной тенденцией к повышению стрессогенности мирового социального пространства как следствия глобальных социальных, политических, экономических изменений, интенсификации в сфере производства и образования, учащения появления природных, экологических катаклизмов и техногенных катастроф.

Существенно изменилось также и рабочее пространство. Оно подверглось воздействию широкого спектра психологических, социально-экономических и технологических изменений: рост численности «старослужащих»; расширение информационных и коммуникационных технологий; информационная глобализация с сопутствующими изменениями в шаблонах работы, повышение требований к профессионализму работников; увеличение сложности и количества задач; расширение функций и необходимых умений; рост доли населения, занятого в сфере услуг; интенсификация коммуникаций; увеличение количества форс-мажорных ситуаций, повышение требований к скорости принятия решений и др. Все это значительно повысило риск психологического стресса, профессиональных заболеваний и нестабильности человеческого фактора в современных туристских организациях.

Привлечение внимания ученых и практиков к проблемам управления организационными и профессиональными стрессами – стресс-менеджменту связано с очевидными потребностями в новых технологиях развития стрессоустойчивости и стабильности персонала. По выражению А.Б. Леоновой, стресс-менеджмент стал «печальной необходимостью» для современных управленцев, понимающих значение сохранности кадрового потенциала, личного здоровья и зависимости «здоровья» организации в целом от умения управлять корпоративными или организационными стрессами. При росте конкуренции и интенсивности развития современных туристских компаний управление рабочими стрессами является неотъемлемой частью эффективной стратегии управления кадровым потенциалом туристской организаций [3, 4].

Стресс-менеджмент в туристской организации ориентирован на профилактику стрессов на рабочем месте, разработку и применение методов нейтрализации или смягчения негативных последствий стрессов, разработку технологий быстрого восстановления сил и работоспособности персонала. Стресс-менеджмент как теория и практика управления стрессами опирается на современные научные концепции стресса, практические результаты профилактической медицины, психогигиены, психологии

здоровья, психологии труда, организационной психологии, психологии менеджмента и др.[1, 3].

На Западе, и в первую очередь в США, исследования в области физиологии и психологии стресса ведутся с 1930-х гг. Специальные исследования рабочих (или профессиональных) стрессов стали проводиться только лишь после 1980-х гг. Привлечению внимания исследователей к проблеме «стресс и работа» способствовало то, что стало очевидным негативное влияние рабочих стрессов на здоровье работников. В связи с широким спектром психологических, социально-экономических и технологических изменений в рабочем пространстве в конце XX в. значительно повысился риск психологического стресса и профессиональных заболеваний. Стал остро ощущаться недостаток теоретических и прикладных исследований по управлению стрессом на работе [2, 4].

Исследование Международной ассоциации управления стрессом (ISMA), проведенное в Великобритании накануне Национального дня информации о стрессе (6 ноября 2012 г.), показало, что 64 % опрошенных испытывали стресс на работе за последние 12 месяцев, при том, что в 2011 г. аналогичный показатель составлял 53%. Среди них 67% мужчин и 62% женщин. 57% опрошенных признали, что за прошлый год переживания стресса стали сильнее. Наиболее распространенными источниками стресса в рабочей среде были названы: слишком большой объем работы (62%), сжатые сроки выполнения заданий (58%), агрессивный стиль управления или плохая коммуникативная система (49%), рабочая среда без поддержки (43%) и проблемы с достижением приемлемого баланса работа/личная жизнь (42%). 64% тех, кто испытал стресс на рабочем месте, заявили, что он снизил степень их удовлетворенности работой, 36% – что он снизил их производительность, 31% – он нарушил их социальные отношения, у 29% стресс нанес прямой вред здоровью. Только 14% подвергшихся профессиональному стрессу была оказана медицинская помощь, а 78% не получили никакого профессионального совета, как справиться с подобными проблемами. Больше половины респондентов, испытывающих сильные негативные последствия стрессов на работе (58%), ожидают, что с такими или еще более негативными последствиями стресса они столкнутся и в будущем году [2].

Имеется множество эмпирических свидетельств того, что рабочие стрессы являются фактором, оказывающим негативное влияние на здоровье людей, их удовлетворенность своей работой и, в конечном счете, на эффективность их деятельности. Рабочие и профессиональные стрессы способны изнутри подтачивать человеческие ресурсы и приводить к снижению производительности, мобильности и динамичности стратегического развития организации. Высокий уровень организационных стрессов ведет к повышению неконструктивной напряженности, конфликтности в коллективе, негативно сказывается на здоровье персонала, его лояльности по отношению к туристской организации, может приводить к текучести кадров [2, 4].

**Парадигмы управления стрессами.** Управление стрессами на работе может осуществляться различными способами. Традиционно выделяются три направления: организационное, медицинское, психологическое [2, 4].

*Организационная парадигма.* В данной парадигме мероприятия направлены на максимально возможное снижение стрессогенности рабочей среды и организационной культуры, оптимизацию рабочих нагрузок, внедрение новых, более совершенных технологий работы. Снижение уровня стресса у работников осуществляется посредством выявления и устранения факторов, вызывающих стресс, т.е. за счет перепроектирования работы. Однако в этом направлении могут возникать психологические трудности и новые психологические стрессы, связанные с организационными изменениями и сопротивлением инновациям [4].

Устранение или смягчение организационных и профессиональных стресс-факторов может производиться в следующей последовательности [4]:

– анализ стрессообразующих факторов для сотрудников турагентства, выполняющих различные виды работ (выявление стрессогенных (имплицитно-стрессовых) видов работ, профессионально-трудных ситуаций);

– выявление должностных позиций и видов профессиональной деятельности, характеризующихся наибольшей стрессовой нагрузкой (стрессогенностью);

– определение ключевых (ведущих) организационных факторов, которые могут быть изменены для снижения стрессогенности работы персонала;

– выявление тех организационных условий, которые в данный момент времени нельзя быстро изменить или для их изменения потребуется длительное время, например «гуманизации» организационной культуры;

– на основе проведенного анализа разработка проекта организационных изменений как последовательного решения выявленных организационных проблем, вызывающих стрессы на рабочем месте;

– внедрение проекта организационных изменений и мониторинг динамики изменения уровня организационного стресса у работников турагентства.

*Медицинская парадигма.* В рамках данного подхода стресс рассматривается как личная проблема, поэтому помощь адресована конкретному человеку. Для оказания помощи используется широкий спектр терапевтических и профилактических методов. Лечение профессиональных заболеваний, вызванных длительным переживанием стресса, предоставление терапевтической помощи сотрудникам, подвергшимся воздействию чрезмерного стресса в форс-мажорных обстоятельствах. К сожалению, данный подход далеко не всегда применим в связи с ограниченностью материальных и временных ресурсов, необходимых для реализации данных программ, а также с трудностями, возникающими при определении источников стресса для каждого работника [5].

*Психологическая парадигма.* По своему содержанию данная парадигма подразделяется на два основных подхода [4, 5]:

– психопрофилактика стресса (консультативная поддержка), которая направлена на снижение индивидуальной уязвимости к стрессу и повышение устойчивости к стрессу у работников;

– собственно психологическая помощь, направленная на преодоление уже приобретенных стресс-синдромов, личностных деформаций или заболеваний стрессогенного происхождения.

Для этого используются различные формы психокоррекции и обучения. Данные подходы дополняют друг друга, но каждый из них имеет свою специфику.

*Профилактика стресса* ориентирована прежде всего на устранение потенциальных источников стресса – не только во внешнем, но и во внутреннем мире человека. Особое значение здесь имеет обучение навыкам психической саморегуляции, которые при комплексном и грамотном применении позволяют повысить общий уровень работоспособности человека и эффективно восстановить затраченные ресурсы в ситуациях повышенного напряжения. Важным аспектом профилактической работы является обучение работников методам, позволяющими правильно анализировать и интерпретировать ситуации жизненных и профессиональных стрессов, давать им реалистические оценки, расширять репертуар конструктивных копинг-стратегий и повышать мотивацию к личностному росту в аспекте жизненной стойкости и противостояния различным видам стресса. Одной из составляющих профилактики стресса (консультативной поддержки) является персональная психодиагностика нервно-психической напряженности (стресс-состояний) и стрессоустойчивости работников, разработка индивидуальных рекомендаций по снижению уязвимости к стрессу с учетом личностных, социально-демографических и других особенностей и специфики работы. Психологическая коррекция личности для преодоления стресс-синдромов и «неравновесных» стресс-состояний в большей степени связана с оптимизацией существующего дисбаланса между стресс-воздействиями и личностными ресурсами. Она

осуществляется с помощью специализированных программ обучения и психологических тренингов. Коррекционная работа предполагает глубинную проработку восприятия (субъективной репрезентации) и способов преодоления стрессов в социальных, профессиональных и жизненных ситуациях. А.Б. Леонова и А.С. Кузнецова отмечают, что профилактика и коррекция отрицательных функциональных состояний, в том числе стрессовых состояний, важна по ряду причин [5].

Во-первых, функциональные состояния напрямую связаны с эффективностью деятельности человека, под которой понимается не просто результативность, но также оптимальность поставленной перед субъектом деятельности цели. Переживание острых и хронических стресс-состояний приводит к ухудшению таких характеристик труда, как надежность, продуктивность, быстродействие, качество работы, а иногда может быть причиной аварий и травм [5].

Во-вторых, профилактика и коррекция стрессовых состояний важна для сохранения профессионального здоровья. В условиях сверх нагрузок, вызванных разными причинами, затраты внутренних ресурсов могут быть слишком высокими, что отрицательно сказывается на психосоматическом и психосоциальном здоровье человека. Постоянное влияние неблагоприятных стрессовых состояний способствует личностным изменениям (деструкциям, деформациям). Так, например, хронические стрессовые состояния формируют такие качества, как нерешительность, тревожность, апатичность, повышенную истощаемость и др. [5].

Кроме этого одной из задач стресс-менеджмента туристской организации является оценка эффективности используемых антистрессовых технологий. С этой целью должны разрабатываться надежные диагностические процедуры, позволяющие осуществлять мониторинг изменений объективных и субъективных характеристик стресс-ситуаций до и после применения превентивных программ. Для этого должны быть определены валидные критерии оценки их эффективности: внешняя успешность деятельности, внутренняя удовлетворенность человека работой, улучшение или стабилизация его состояния и настроения, восполнение психологических ресурсов и др [5].

#### Список литературы:

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. – М.: Новое знание, 2002. – 409 с.
2. Сивил Д. Стресс-менеджмент / Д. Сивил. – М.: Гиппо, 2006. – 98 с.
3. Стресс на рабочем месте [Электронный ресурс]: – URL: <http://www.rae.ru/monographs/46-1505> (дата обращения: 06.12.2014).
4. Мельник Б.Е. Медико-биологические формы стресса / Б.Е. Мельник, М.С. Кахана. – М.: Эксмо, 2006. 46 с.
5. Татура Ю.В. Стресс. Тонкости, хитрости и секреты / Ю.В. Татура. – М.: Эксмо, 2001. 182 с.

**e-mail:** [nastenka-dmitrieva92@mail.ru](mailto:nastenka-dmitrieva92@mail.ru)

© Дмитриева А.М., 2015

## СОБЫТИЙНЫЙ ТУРИЗМ, КАК ОДИН ИЗ РАЗВИВАЮЩИХСЯ ВИДОВ ТУРИЗМА КРАСНОВИШЕРСКОГО РАЙОНА ПЕРМСКОГО КРАЯ EVENT TOURISM AS ONE OF THE EMERGING FORMS OF TOURISM IN THE AREA KRASNOVISHERSKY PERM KRAI

Ильиных Е.А.

*Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, г. Пермь, Россия*

Pyinykh E.

*Perm State University of Humanities and Education, Perm, Russia*

**Научный руководитель:** доц., канд. ист. наук Шевырин С.А.

**Abstract.** The article discusses a new trend in tourism Krasnovishersky district Perm region. The area has natural, historical and cultural resources for tourism development. natural