МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЕСТНИК ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

ЭКОНОМИКА

Tomsk State University Journal of Economics

Научный журнал

2012 **№ 1(17)**

Свидетельство о регистрации
ПИ № ФС77-29495 от 27 сентября 2007 г.

Журнал входит в «Перечень российских рецензируемых научных журналов и изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученых степеней доктора и кандидата наук» Высшей аттестационной комиссии

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ ЖУРНАЛА
«ВЕСТНИК ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА. ЭКОНОМИКА»

Канов В.И., д-р экон. наук, проф., гл. редактор; Гага В.А., д-р экон. наук, проф.; Гринкевич Л.С., д-р экон. наук, проф.; Земцов А.В., д-р экон. наук, проф.; Рощина И.В., д-р экон. наук, проф.; Цитленок В.С., д-р экон. наук, проф.; Петиненко И.А., канд. экон. наук, доцент, отв. секретарь

© Томский государственный университет, 2012

ВЕСТНИК ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

2012 Экономика №1(17)

МЕНЕДЖМЕНТ

УДК 331.446.4

В.С. Устюгова, Р.А. Эльмурзаева

УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ КАК ОСНОВА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Рассматривается понятие стресса, которое представляет собой некое состояние напряженности, вызванное сильным воздействием. Делается акцент на виды стресс-менеджмента, выделение которых необходимо для эффективной организации трудовой деятельности в коллективе. Также приводятся стратегии выхода из стрессовой ситуации на конкретных практических примерах.
Ключевые слова: *эмоциональный менеджмент, климат в коллективе, управление стрессом.*

Не следует бояться стресса. Его не бывает только у мертвых.
Стрессом надо управлять. Управляемый стресс
несет в себе аромат и вкус жизни».

Г. Селье

Одним из главных факторов риска для карьерного роста, благополучия и здоровья современного человека считается стресс. Высокая изменчивость и сложность современного мира приводят к тому, что стрессы становятся постоянными «спутниками» человека. Само понятие «стресс» введено в оборот Гансом Селье в 1936 г. Под стрессом понимается состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий [1. С. 28]. Однако в последнее время это понятие приобретает все большую популярность, в частности при становлении и развитии достаточного нового направления менеджмента – «управление стрессом».

Теория стресс-менеджмента пришла в Россию с Запада. За рубежом к услугам психологов прибегают абсолютно все, потому что стресс, вызванный проблемами в личной жизни, неурядицами на работе, информационными и коммуникационными перегрузками, сказывается негативно как на состоянии здоровья, так и на эффективности работы.

Мировой экономический кризис оказывает заметное воздействие не только на крупные бизнес-структуры и величину финансовых потерь, но и на работников в целом. Россияне ведут бизнес в режиме постоянного стресса и совершенно не пытаются защищаться от него психологическими методами. Все силы тратятся на выживание в условиях неполной занятости. Первым лицам организации достаточно тяжело планировать деятельность организации на долгосрочный период, поэтому они находятся в ситуации, при которой необходимо принимать оперативное решение в ограниченный период времени, тем самым вызывая стресс. Передовые сотрудники часто выслушивают жалобы и упреки от недовольных клиентов и испытывают эмоциональный стресс при общении с ними. Зачастую в организациях активно ведутся

карьерные войны, создавая стрессовые, конфликтные ситуации внутри коллектива. Чтобы максимально комфортно выйти из сложившейся ситуации и существует стресс-менеджмент.

Однозначно неприятности, с которыми встречаются руководители или обычные сотрудники, различные, отсюда происходит деление стресс-менеджмента по видам: коучинг руководителя, тренинги для персонала, выравнивание микроклимата в коллективе. Рассмотрим более подробно каждый из них.

Как правило, руководителем становится человек неординарный и целеустремленный. Задачи, стоящие перед первыми лицами компаний, невероятно многообразны. Сложность принимаемых решений очень высока, ответственность за них – максимальна. Однако как бы ни был талантлив человек, занимающий кресло руководителя, он является человеком, со всеми вытекающими отсюда последствиями. Перегрузки на работе, стресс, высокий уровень ответственности за принимаемые решения не всегда позволяют действовать с максимальной эффективностью, эмоции влияют на логику, неосознанные опасения мешают сделать важный шаг или оценить риски. Каким образом можно исправить ситуацию и найти способ взглянуть на нее под другим углом зрения? Для решения этих вопросов применяется коучинг.

Коучинг руководителя – это процесс, направленный на повышение управленческих и лидерских навыков [2. С. 113]. Коучинг развивает способность лидера связывать действия команды с базовыми целями организации, «разворачивает» его лицом к команде. Коучинг руководителей отличается большей жесткостью, возможно большей провокационностью, более высоким темпом, чем другие разновидности коучинга. Также коучинг позволяет превратить знание и интуицию лидера в осязаемый результат для компании и руководителя. Результатом такого коучинга будет четкая оценка руководителем ситуации, правильно расставленные приоритеты, более объективная оценка рисков, лучшее понимание собственной роли в коллективе, ясное видение будущего для компании, пути его достижения.

Однако можно констатировать факт, что профессиональных коучеров на российском рынке мало и их услуги стоят достаточно дорого. Консультационная деятельность, широко распространенная во многих странах мира, начала развиваться в России совсем недавно. Удивительно, но за последние полгода спрос на коучинг вырос на фоне обвала рынка тренинговых услуг. Это происходит потому, что организации готовы вкладывать деньги в «ключевых людей», на которых строится бизнес. Вместо тренингов для групп сейчас предпочитают инвестировать в подготовку руководителей. Это имеет смысл еще и потому, что если повысятся лидерские компетенции и личная эффективность руководителя, то это также повлияет на развитие его команды и подчиненных.

Следующим видом стресс-менеджмента являются тренинги для персонала. Жалобы недовольных клиентов компании, которые порой обрушиваются на менеджеров, вызывают у них бурю отрицательных эмоций и стресс. Все это является косвенным свидетельством не слишком хорошего состояния дел и приводит к замедлению роста экономических показателей, ухудшению результативности трудовой деятельности.

В этом случае необходимо прибегать к корпоративным тренингам, способствующим эмоциональной разгрузке работника. Бороться с такими негативными эмоциями, как чувство агрессии, обиды, вины, неполноценности, нахлынувшими в стрессовых ситуациях при общении с трудными клиентами, бесполезно, а вот научиться управлять ими можно. Именно тренинговые программы помогают персоналу держать эмоциональный удар со стороны недовольного собеседника и находить выход из сложных ситуаций. Проведение тренинга по управлению стрессом – признак зрелости организации. Само по себе такое событие говорит в пользу кадровой политики фирмы.

Основной проблемой многих эмоциональных тренингов является применение освоенных методик лишь в первые месяцы работы. Выход из сложившейся ситуации состоит не только в обучении сотрудников, но и внесении изменений в корпоративную культуру организации. Комплексные программы по управлению стрессом выстраиваются таким образом, чтобы задействовать работников на всех уровнях, тем самым влияя на эффективность работы компании в целом. Таким образом, происходит выравнивание микроклимата в коллективе, что является неотъемленной частью управления стрессом.

Рассматривая направления стресс-менеджмента, не стоит забывать и об измерении уровня стресса. На наш взгляд, уровень стресса принципиально зависит лишь от двух факторов: от степени стрессогенности ситуации и от текущего состояния субъекта. Чем более стрессогенна ситуация и чем менее ресурсно состояние, тем уровень стресса будет выше и наоборот. Снижая стрессогенность ситуации и управляя своим психическим состоянием, можно эффективно управлять уровнем стресса. Однако в реальности степень сложности решаемых задач периодически не позволяет даже обученному специалисту эффективно управлять стрессом – человеку элементарно не хватает «оперативной памяти». И тогда приходится работать в состоянии стресса. В этом нет ничего страшного, если стрессы не накладываются друг на друга. А чтобы этого не происходило, необходим еще один элемент стресс-менеджмента – восстановление.

Поскольку управление стрессом имеет вспомогательный характер, то все мероприятия стресс-менеджмента целесообразно «привязывать» к этапам основной деятельности. Разделив основную деятельность на три этапа (подготовка, реализация, анализ), получим временные «маркеры» для трех главных задач стресс-менеджмента. А в дополнение к этому не будем забывать про необходимость поддержания и развития стрессоустойчивости.

А что делать, если стрессы встречаются не только в профессиональной деятельности, но и в постоянной жизни? Существует три базовые стратегии управления стрессом:

1. Уход от проблемы.
2. Изменение проблемы.
3. Изменение отношения к проблеме.

На элементарном примере разберемся, чем эти стратегии отличаются друг от друга.

Представьте себе такую ситуацию. Вы пришли в театр и настроились на просмотр захватывающего спектакля. Действия на сцене уже начались, но вам попался слишком ворчливый и неспокойный сосед по креслу. Он вполго-

лоса постоянно что-то сам себе рассказывает и иногда отпускает в ваш адрес замечания, которые вам определенно неприятны. Вы начинаете чувствовать нарастающее раздражение. Ворчание соседа вызывает у вас стресс. Что вы можете сделать в этой ситуации?

Самый простой вариант – уход из стрессогенной ситуации. Если театр полупустой, свободных мест много, вы можете пересесть на другое место, где посторонние звуки не будут слышны, а ваш бывший сосед сможет ворчать себе в свое удовольствие в полном одиночестве.

Но что делать, если уйти от проблемы невозможно? Если свободных мест в театре нет или ваш сосед увидел в вас благодарного слушателя и повсюду следует за вами? У вас остаются еще две стратегии: изменение проблемы и изменение отношения. Вы можете попытаться изменить поведение соседа, обратившись к нему с просьбой вести себя потише. Если это не поможет, то можно предупредить его, что вы вызовете контролера, если он будет продолжать разговаривать, и т.д. Цель перечисленных действий – изменить проблему (в данном случае – поведение соседа).

Если же и это не помогло (сосед никак не реагирует на просьбы и предупреждения, контролера найти не удалось), вы можете изменить свое отношение к проблеме. В конце концов, громкость голоса ворчащего соседа не так уж и высока по сравнению с уровнем звука в современном театре. А если еще и спектакль действительно интересен – можно обратить все внимание на происходящее на сцене и совершенно «забыть» о назойливом соседе.

Стратегии управления стрессом не случайно указаны именно в такой последовательности: уход, изменение проблемы, изменение отношения.

Уход из стрессогенных обстоятельств – самый быстрый и простой вариант. Если пациент жалуется на повышенную тревожность и при этом пьет много кофе и много курит (а кофеин и никотин повышают тревожность), наиболее логичным будет уменьшить употребление кофе и по возможности отказаться от курения.

Стратегия ухода от проблемы хороша еще и тем, что здесь нет необходимости в психологической помощи. Все зависит от решения самого человека. Но, к сожалению, далеко не всегда у нас есть возможность уйти из стрессовой ситуации. Есть проблемы, от которых нельзя или не хочется уходить. Есть проблемы, от которых невозможно уйти (например, связанные с характером, с установками, отношением к чему-либо и т.д.). В таких случаях наиболее адекватными будут стратегии изменения проблемы или изменения отношения к проблеме.

Конечно же, лучше вначале попытаться изменить проблему. Например, если пациент жалуется на повышенную социальную тревожность и затруднения при выступлении перед аудиторией, наиболее уместным решением будет тренинг уверенности или курсы ораторского мастерства, которые помогут научиться спокойно и уверенно общаться со слушателями.

Если же проблема относится к категории неизменяемых и мы ничего не можем с ней поделать, тогда у нас остается третья стратегия – стратегия изменения отношения. Замечали ли вы, что некоторые люди могут спокойно спать под раскаты грома, но не могут уснуть, если с улицы доносится мяуканье кошки? Хотя звуки грома гораздо громче. Тогда откуда такая реакция?

Все дело в отношении: на поведение кошки мы можем повлиять (прикрикнуть и т.д.), а с грозой ничего не поделаешь: это стихийное бедствие и злиться на нее бесполезно, все равно ничего не изменится.

При выборе второй или третьей стратегии очень полезной может оказаться помощь психолога или психотерапевта. Существуют десятки различных методов когнитивно-поведенческой психотерапии, которые позволяют быстро и успешно справиться со стрессом.

В заключение хотелось бы отметить, что, несмотря на кажущуюся сложность вышеописанных направлений стресс-менеджмента, для их успешного применения требуется всего лишь желание. На наш взгляд, любой профессионал должен уметь управлять стрессом. Но в первую очередь это касается людей «сложных» стрессовых профессий – финансистов, менеджеров, врачей, политиков, педагогов. Именно они способны получить от данной технологии максимум пользы.

Литература

1. *Мелия М., Альпина М.* Как усилить свою силу? М.: Бизнес Букс, 2008. 298 с.
2. *Сивил Д.* Стресс-менеджмент. М.: Изд-во ГИППО, 2007. 314 с.