**К. О. Кальницька**

К. психол. н., доцент.

ЧДІЕУ, Чернігів2010

**Професійний стрес як чинник зниження ефективності**

**діяльності персоналу**

Будь-яка праця викликає напруження і вимагає від людини мобілізації її фізичних та духовних сил. Тому сама праця чи трудова ситуація здатна виявитися джерелом такого перенапруження, яке супроводжується негативними проявами на рівні психічних реакцій, що іноді призводить до порушень здоров’я. В цих випадках говорять, що працівник відчуває стрес в процесі праці (або професійний стрес). Як психологічна теорія, так і практика роботи з персоналом дають можливість стверджувати: професійний стрес – дуже важливий чинник зниження ефективності праці. Стрес в процесі праці – це перевищення вимог середовища над можливостями їх задоволення. Т.А. Бір і Дж. Ньюман визначають стрес на робочому місці як «стан, що викликаний взаємодією людей та їх працею, яка характеризується глибинними змінами, що не дозволяють людям нормально функціонувати на робочому місці».[[1]](#footnote-2)

Для того щоб надавати допомогу в профілактиці стресу, необхідно визначити чинники трудової, професійної ситуації, що викликають його. Дослідження, присвячені цьому питанню ведуться з середини 60-х рр. ХХ ст. В підсумку складено перелік таких чинників. Серед професійних стресових факторів виділяють такі: зміст роботи, робоче навантаження, темп роботи, графік роботи, обов'язки, перспективи, а також участь в управлінні.

***Зміст роботи*** співробітника стає для нього серйозним стрес-фактором за двох умов: якщо предмет роботи не співпадає з його інтересами і здібностями, а також, якщо робота пов'язана з монотонністю, рутиною, одноманітністю, механістичністю і повною відсутністю творчого начала. ***Робоче навантаження*** стає стресовим, якщо воно занадто високе для працівника або, навпаки, занадто низьке. У першому випадку співробітник не встигає виконати завдання, переживає через те, що не справляється, відчуває зниження самооцінки; у нього підвищується тривожність і знижується віра у свої сили. У другому випадку, якщо навантаження є занадто низьким для працівника, він може переживати незатребуваність, відчуття непотрібності і низької значущості. ***Темп роботи*** стає стрес-фактором, якщо він не збігається з індивідуально-психологічними і темпераментальними характеристиками співробітника. ***Графік роботи*** може бути важким стресовим чинником, особливо в тих випадках, коли присутній плинний режим, є нічні зміни з обов'язковою умовою підтримки високої точності і продуктивності. Обов’язки стають джерелом професійного стресу в тому випадку, якщо вони не визначені, відсутні посадові інструкції, чи вони не збігаються з очікуваннями працівника, які у нього були при вступі в компанію. Обов'язки можуть бути також стрес-фактором, якщо вони не узгоджені або знаходяться в суперечності з обов'язками інших співробітників, з якими працівнику доводиться взаємодіяти на робочому місці.

***Відсутність на роботі перспектив*** у підвищенні заробітної плати та посадового просування - сильний стресовий фактор, особливо для молодого, освіченого і амбітного співробітника, що володіє холеричним або сангвінічним темпераментом. Але незважаючи на те, що працівник з домінуючим флегматичним темпераментом більш чутливий до стабільності, він також може відчувати професійний дискомфорт при відсутності кар'єрних перспектив. Співробітник, що володіє меланхолійним темпераментом, орієнтований на позитивну атмосферу і менше інших потребує кар’єрного зростання і просування, але якщо протягом багатьох років він буде бачити, як підвищують і просувають інших, менш здібних співробітників, даний момент може стати стресовим чинником і для нього. ***Участь в управлінні*** (прийняття рішень, організація роботи та оцінка результатів) - серйозне умова для успішної роботи всіх працівників, особливо для холериків і сангвініків. І, навпаки, відсутність цієї умови підвищить рівень їх професійного стресу. До чинників стресу також можна віднести рольову невизначеність працівника, рольові конфлікти, відповідальність, несприятливий соціально-психологічний клімат тощо.

Форми стресу, що виникають на роботі: управлінський, інформаційний, емоційний і комунікативний. ***Управлінський стрес***, або «невроз керівника», виражається в підвищеній вимогливості до підлеглих і зниженій до самого себе, надто частих і не завжди потрібних нарадах, метушливості, зарозумілості, частих помилках в рішеннях з причини їх поспішності та неопрацьованості, жорстко авторитарного, суб'єктивного і маніпулятивного стилю в управлінні, підвищеної запальності та агресивності. Ця форма стресу може виникати через відсутність досвіду керівництва й бути початковою стадією управлінської адаптації. Управлінський стрес може ситуативно виникати в умовах різкої критики з боку вищого керівництва, ліміту часу, підвищеної конкуренції. ***Інформаційний стрес*** виникає при нестачі професійної інформації і необхідності приймати рішення в невизначеній ситуації. Він може виникнути також при надмірній інформації, що характеризується суперечливістю та розривами в логіці. Інформаційний стрес може виступити наслідком неефективної системи управління в компанії, неузгодженості між різними співробітниками і підрозділами, втратою або спотворенням інформації на шляху від вищого керівництва до виконавця.

***Емоційний стрес*** проявляється в переживанні працівником почуття образи, несправедливості й розчарування, відчуття того, що його не зрозуміли, обійшли, неправильно оцінили або зрадили. Виникнення емоційного стресу пов'язане з руйнуванням професійних і особистісних цінностей, значущих для працівника. Він виникає також при конфліктах, суперечностях в цінностях та інтересах, конкурентній боротьбі, вікової, соціокультурної та психологічної несумісності працівників ***Комунікативний стрес*** призводить до виникнення труднощів у спілкуванні з колегами, керівництвом, підлеглими та клієнтами. Особливо утрудненими стають контакти з незнайомими людьми і спілкування в ситуаціях, пов'язаних з високою відповідальністю. Зазвичай комунікативний стрес ситуативно посилюється, якщо працівник астенізований і відчуває втому.

Серед психологічних сигналів, які свідчать про те, що працівник перебуває у стресовому стані, можна виділити такі особливості: погіршення фізичного здоров'я (головні болі, м'язові спазми, болі в спині тощо); негативна зміна внутрішнього стану на понадзбудження або депресію; дезорганізованість (розсіяність, забудькуватість, підвищена метушливість); синдром «хронічної втоми»; трудоголізм як повну «зацикленість» на роботі.

Отже, наявність у працівника реакцій тієї чи іншої форми професійного стресу пов'язано з трьома основними причинами. По-перше, якщо стрес проявляється ситуативно, це може бути наслідком впливу стресових факторів або втоми співробітника. У цих випадках стрес проходить після припинення дії несприятливих чинників або після відпочинку співробітника. По-друге, професійний стрес може виникнути як наслідок відсутності ефективних професійних навичок, необхідних для успішного виконання цієї роботи, або як наслідок неправильних дій чи неправильного стилю роботи. Якщо це так, необхідної рекомендацією для співробітника є, в першому випадку, порада пройти курс практичного навчання з метою формування необхідних професійних навичок. У другому - бажано, щоб співробітник пройшов цикл психологічних консультацій, з тим щоб виробити ефективний і адекватний досвід компетентності і характерний індивідуальний стиль професійної або управлінської діяльності. По-третє, в тих ситуаціях, в яких професійний стрес є хронічним, необхідно серйозно задуматися про професійну придатність працівника до виконання даної діяльності. Має сенс провести психологічне тестування його здібностей та індивідуально-психологічних особливостей, з тим щоб порекомендувати йому зміну місця роботи в організації або зміну професії.

1. Лютенс Ф. Организационное поведение. – М.: ИНФРА-М, 1999. - с. 339. [↑](#footnote-ref-2)