

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЗДОРОВЬЯ МЕНЕДЖЕРОВ

Стресс, обусловленный содержанием профессиональной деятельности, является одной из основных и весьма неприятных сторон образа жизни менеджера, что ставит во главу угла проблему профилактики стресса и укрепления профессионального здоровья.

Наиболее полно вопросы, относящиеся к проблеме профессионального здоровья, рассматриваются в рамках концепции психологического обеспечения профессиональной деятельности, разрабатываемой Г.С. Никифоровым [2; 3; 4]. Углубленный анализ стресса проведен в работах Р.С. Лазаруса (1966, 1991), Г. Селье (1979), Л.А. Китаева-Смык (1983), В.А. Бодрова (1995), Дж. Брайт, Ф. Джонс (2003), Ю.В. Щербатых (2005) и др.

Основной предпосылкой стресса являются перемены, нарушающие баланс, поддерживаемый в повседневной жизни и деятельности.

К системным предпосылкам стресса мы относим обусловленные факторами внешней среды (экономическая и политическая ситуация в стране, климатические условия и др.). В качестве организационных предпосылок – связанные с организационной структурой, философией, стратегией компании. Это – конфликты/неопределенность ролей, перегрузка, неинтересная работа. К личностным предпосылкам – связанные с качествами личности (тип А/В, уровень самооценки/притязаний, тревожности и др.). Среди стрессоров, непосредственно воздействующих на рабочем месте: объективные (содержание выполняемой профессиональной задачи, физические параметры рабочей среды – шум, вибрация и др.) и субъективные (взаимоотношения в коллективе, ролевые и межличностные конфликты и др.). В целом менеджерский стресс обусловлен многими причинами и носит комплексный характер.

Реакции на стресс могут быть: на физиологическом уровне (повышение кровяного давления, уровня холестерина в крови и др.), на психологическом (неудовлетворенность работой, повышенная раздражительность и др.) и на поведенческом (злоупотребление алкоголем, потеря аппетита и др.).

Последствия стресса рассматриваются в 3 измерениях: болезнь/здоровье (несчастные случаи, заболевания и т.д.), эффективность профессиональной деятельности (снижение работоспособности, нарушения концентрации внимания и т.д.) и изменения в личной сфере (пересмотр/уточнение жизненных ценностей, взаимоотношения в семье и т.д.).

В 2002-2009 гг. нами были проведены исследования стресса в профессиональной деятельности менеджеров российских компаний (N=458 чел.). Методики исследования: шкала диагностики поведения типа "А", шкала SACS, копинг-тест Р.Лазаруса, авторские анкеты "Самооценка реализованности ценностей-целей", "Симптомы стресса" и "Способы снятия стресса".

Опираясь на классификацию, предложенную Г.С. Никифоровым [4, с. 28–30], выделены *стрессовые факторы по сферам профессиональной деятельности*: организация и содержание деятельности, карьера, взаимоотношения на работе, внеорганизационные источники стресса, оплата труда.

Корреляционный анализ показал высокую степень взаимосвязи факторов профессиональной деятельности. Наиболее тесные связи между собой показали факторы "Опасность для жизни и здоровья, риск", "Неблагоприятное воздействие факторов физической среды (температура, шум, голод и др.)", "Несбывшиеся надежды", "Взаимоотношения с коллегами по работе", "Жизненные кризисы", а также "Трудность выполняемой деятельности (дефицит/неполнота информации, повышенные требования к безошибочности и скорости действий и т.д.)", "Недостаток необходимых профессиональных знаний и умений", "Неприятности (конфликт) с руководством по службе", "Взаимоотношения с подчиненными по работе", "Ограничения свободы поведения", "Финансовые проблемы", "Конфликты личностных ценностей с ценностями, декларируемыми организацией".

Системообразующими выступают факторы "Взаимоотношения с коллегами по работе" (оценен менеджерами в 42 балла из 100) и "Трудность выполняемой деятельности" (56).

Высокую насыщенность связей показал фактор "Опасность для жизни и здоровья, риск". На уровне значимости $p < 0,001$ он положительно коррелирует с "Неблагоприятным функциональным состоянием организма в процессе выполнения деятельности", "Несбывшимися надеждами", "Недостатком необходимых знаний и умений", "Отсутствием ясности в оплате труда", "Переживанием несоответствия между затратами сил на выполняемую работу и ее оплатой", "Неприятностями с руководством по службе", "Взаимоотношениями с коллегами и подчиненными по работе", "Финансовыми проблемами".

Обнаружены особенности восприятия менеджерами стрессовых факторов профессиональной деятельности и жизненных ценностей в зависимости от пола и семейного положения. Мужчины больше, чем женщины, не удовлетворены перспективами карьеры и неясно обозначенными обязанностями на работе. Они болезненнее реагируют на несбывшиеся надежды в профессии, чаще высказываются негативно в адрес руководства, более зависимы от проблем в семье. Мужчины в отличие от женщин более ценят "Уверенность в себе".

Обнаружено, что с возрастом снижается ценность фактора "Уверенность в себе, свобода от внутренних противоречий" – менеджеры старшего возраста уже добились существенных успехов в жизни и им не надо так, как в молодости, доказывать что-либо другим, демонстрируя уверенное поведение. Жизненная философия у этих менеджеров сложилась и не претерпевает глобальных изменений.

Женатые (замужние) менеджеры в отличие от неженатых (незамужних, разведенных, холостых) острее воспринимают негативное воздействие неблагоприятных факторов физической среды на работе; ситуации, связанные с отвлечением внимания, дефицитом времени при выполнении служебных обязанностей, а также ситуации, представляющие опасность для жизни и здоровья. Семейные менеджеры проявляют большее беспокойство о последствиях ошибочных действий. Они чаще, чем неженатые сотрудники, воспринимают как стрессовый фактор неблагоприятное функциональное состояние

организма в процессе выполнения деятельности. Ответственность за свои семьи, их благополучие порой вынуждает менеджеров мириться с негативными факторами профессиональной деятельности, испытывая при этом чувство "заложника" выполняемой работы. Семейные менеджеры острее реагируют на факторы, связанные с взаимоотношениями на работе (с коллегами и подчиненными).

Отношение менеджеров к здоровью и повышению стрессоустойчивости неоднозначное: подавляющее большинство соглашается, что оно необходимо, здоровье следует укреплять и одновременно не прилагают заметных усилий в этой области. По данным, полученным нами в ходе опроса менеджеров высшего и среднего звена российских компаний, 47% не поддерживают здоровый образ жизни на работе, зачастую даже не задумываются об этом. В то же время все без исключения менеджеры заявили, что здоровье для профессиональной деятельности имеет важное значение.

В ходе исследования менеджерам было предложено оценить по 100-балльной шкале уровни ценности и доступности 14 сфер жизни. Среди наиболее ценных указаны: физическое и психическое здоровье (94 балла), интересная работа (87), любовь как духовная и физическая близость с любимым человеком (87), уверенность в себе, свобода от внутренних противоречий (87), свобода как независимость в поступках и действиях (86). По уровню доступности выделяются: материально обеспеченная жизнь, отсутствие материальных затруднений (87), наличие друзей (77), любовь (76), интересная работа (75).

Интересно, что среди ценных сторон жизни здоровье ставится менеджерами на 1 место, в то время как по уровню доступности оно занимает 6 место. Здоровье как жизненная ценность положительно коррелирует с такими ценностями, как интересная работа, счастливая семейная, материально обеспеченная, активная и деятельная жизнь, любовь, а также с доступностью переживаний прекрасного. Самая высокая связь (на уровне значимости $p < 0.001$) ценности "Здоровье" выявлена с ценностями "Интересная работа" и "Любовь".

Уровень доступности здоровья имеет положительную корреляционную связь с общественным признанием (уважением окружающих), свободой, любовью, переживанием прекрасного (красоты природы, искусства), активной жизнью, а также с такими ценностями, как свобода и познание. Кроме того, здоровье как ценность положительно коррелирует с такими факторами, как неритмичная работа ("штормовщина"), внезапное или систематическое отвлечение внимания, трудность выполняемой деятельности, недостаток необходимых знаний и умений. В данном случае здоровье носит не фундаментальный, а инструментальный характер – в той степени, что позволяет добиваться поставленных на работе задач.

Рассмотрение данных корреляционного анализа свидетельствует о наличии четырех базовых, с точки зрения менеджеров, ценностей, имеющих положительные связи между собой на высоком уровне значимости ($p < 0,001$ и $p < 0,01$): "Здоровье", "Интересная работа", "Любовь", "Счастливая семейная жизнь".

Для менеджеров работа, здоровье, любовь и счастье в семейной жизни – взаимосвязанные ценности. Чем более уважительно менеджер относится к работе, тем больше внимания он обращает на здоровье и ценит семейную жизнь и любовь.

Ухудшение здоровья сказывается, по мнению менеджеров, на ценности и доступности ряда жизненных ценностей. Управленцы, оценивающие здоровье как плохое, полагают, что одновременно с ухудшением здоровья они теряют общественное признание (уважение окружающих), имеют меньше возможностей для проявлений творчества. Вместе с тем снижение самооценки здоровья заставляет менеджеров с большим трепетом относиться к такой ценности, как "красота природы, искусства, переживание прекрасного".

Анализ литературы, посвященной проблеме стресс-менеджмента, результатов анкетирования менеджеров российских компаний, а также контент-анализ интервью успешных менеджеров в СМИ, позволил сформировать перечень *качеств, характеризующих менеджера как человека, обладающего крепким профессиональным здоровьем, высокой стрессоустойчивостью.*

1. Равновесие в эмоциональной сфере, оптимизм.
2. Общительность, чувство юмора.
3. Способность разумного снижения неопределенности.
4. Умение поощрять себя за достигнутые результаты, самоуважение.
5. Способность отказаться от решения задачи, если сейчас для этого нет сил; высокая приспособляемость к изменяющимся условиям работы.
6. Развитые волевые качества: целеустремленность, выдержка.
7. Наличие увлечения, способствующего полноценному переключению от работы.
8. Гармоничное сочетание в "жизненном круге человека" разнообразных сторон жизнедеятельности (работа, семья, хобби, мировоззрение, любовь).
9. Способность проявлять творческий подход к выполнению функциональных обязанностей, нестандартность мышления и решений, ведущих к успеху.
10. Способность восстанавливать равновесие в кратчайшие сроки.
11. Позитивный взгляд на жизнь.
12. Высокая удовлетворенность работой, возможность контролировать процесс и условия труда.
13. Стремление к обретению смысла осуществляемой деятельности.

Описанию практических методов управления стрессом посвящены работы Э.Джейкобсона (1949), Х. Кляйнзорге, Г.Клюмбиса (1961), А.В.Алексеева (1979), И.Г.Шульца (1983), Х.Линдемана (1985), Д. Лью-иса (2000), Г.Алдера (2001), С.Гремлинга, С. Ауэрбаха (2002), С.Вильямса, Л.Купера (2002), О. Жданова (2003), Л.В.Куликова (2004), Дж.Сивил (2006) и др.

В качестве методического подхода, применяемого при разработке программ психологического обеспечения профессионального здоровья менеджеров, возможно рассмотрение *рационально-эмоциональной поведенческой терапии (РЭПТ)*. А. Ellis и W. Dryden в качестве двух главных элементов рационально-эмоционального образа психологически здорового человека выделяют самопринятие и высокую толерантность к фрустрации [1, 5].

К основным модулям программы психологического обеспечения профессионального здоровья менеджеров, повышения их стрессоустойчивости мы относим:

1. Стимулирование здорового образа жизни.
2. Уменьшение негативного влияния стресса на сотрудников.
3. Организация питания и отдыха сотрудников.
4. Решение проблем, связанных с семьями сотрудников.
5. Включение в компенсационные пакеты блока "Здоровье".
6. Рациональная организация труда на рабочем месте.
7. Офисные ритуалы.
8. Стимулирование сотрудников к нахождению и использованию собственных приемов эмоциональной разгрузки.

Как показали наши исследования, основные способы снятия стресса у менеджеров: общение с друзьями (71% опрошенных), секс (64%), сон (57%), поездки за город (57%), физическая активность и спорт (50%), баня (43%), музыка (43%), чтение (43%), общение с родственниками (43%), прогулки (36%), учеба (29%), курение, алкоголь (21%).

Установлено, что когда менеджеры говорят о здоровье как о жизненно важной ценности, они среди способов снятия стресса чаще выбирают поездки за город на природу и менее ориентируются на чтение как способ борьбы со стрессовыми факторами. Когда же они оценивали доступность здоровья как ценности (т.е. по существу говорили о том, чем реально они снимают стресс), то на первый план выходят физическая активность (спорт) и употребление алкоголя.

Те менеджеры, которые больше всего испытывают стресс от взаимоотношений с коллегами, финансовых проблем, жизненных кризисов, отсутствия ясности в оплате труда, переживания несоответствия между затратами сил на выполняемую работу и ее оплатой, несбывшихся надежд в профессиональной деятельности, ситуаций, связанных с риском, чаще всего прибегают к общению с родственниками как способу уменьшения негативного воздействия стресса.

Секс как способ снятия стресса чаще всего используют менеджеры, для которых высокую ценность представляют "Свобода как независимость в поступках и действиях", "Уверенность в себе, свобода от внутренних переживаний" и которые счастливы в семейной жизни, любят и любимы, уверены в себе, имеют широкий кругозор.

Мужчины в отличие от женщин чаще в качестве способа снятия стресса выбирают посещение бани (сауны) и спортивные игры. Для женщин более характерно общение с подругами.

Анализ печатных и электронных источников показывает, что чаще всего в западных компаниях программы укрепления профессионального здоровья представляют собой комплекс мер организационного и индивидуального характера, направленных на профилактику стресса и выработку способов борьбы с их последствиями. К организационным мерам относятся: создание благоприятного организационного климата, четкое определение должностных обязанностей работников; устранение причин, ведущих к перегруженности/незагруженности работой; социальная поддержка. К индивидуальным мерам относятся: программы физических упражнений, обучение технике релаксации, биологическая обратная связь, модификация поведения (прежде всего для людей с поведенческой активностью типа "А"). Следует признать, что разработка подобных программ для российских компаний пока является скорее исключением, нежели правилом.

Разрабатывая программы укрепления профессионального здоровья менеджеров, повышения их стрессоустойчивости, следует исходить из того положения, что необходимо не фрагментарное воздействие на эту жизненно важную сферу профессионала (даже в форме обучения по программе стресс-менеджмента), а использование системного подхода – управление здоровьем, позволяющего использовать энергию инстинкта самосохранения, причем не столько для простого выживания, сколько для достижения такого качества успешной жизни, который человек сам себе может выбрать.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лазарус Р. Краткосрочная мультимодальная психотерапия / Р. Лазарус. – СПб. : Речь, 2001. – 256 с.
2. Никифоров Г.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Г.С. Никифоров. – СПб. : Изд.СПбГУ, 1991. – 152 с.
3. Психология здоровья / [под ред. Г.С.Никифорова]. – СПб. : Питер, 2003. – 607 с.
4. Психология профессионального здоровья / [под ред. Г.С.Никифорова]. – СПб. : Речь, 2006. – 480 с.
5. Эллис А., Драйден У. Практика рационально-эмоциональной поведенческой терапии / А. Эллис, У. Драйден. – СПб. : Речь, 2002. – 352 с.

Подано до редакції 25.03.09

РЕЗЮМЕ

В статье приводятся результаты психологических исследований стресса в профессиональной деятельности менеджеров. Описываются основные модули программы психологического обеспечения профессионального здоровья менеджеров, повышения их стрессоустойчивости.

Ключевые слова: психологические исследования стресса, профессиональная деятельность менеджеров, профессиональное здоровье, стрессоустойчивость.

С. М. Шингас

ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ЗДОРОВ'Я МЕНЕДЖЕРІВ

РЕЗЮМЕ

У статті наводяться результати психологічних досліджень стресу в професійній діяльності менеджерів. Описуються

основні модулі програми психологічного забезпечення професійного здоров'я менеджерів, підвищення їхньої стресостійкості.

Ключові слова: психологічні дослідження стресу, професійна діяльність менеджерів, професійне здоров'я, стресостійкість.

S.M. Shingayev

PSYCHOLOGICAL MAINTENANCE OF PROFESSIONAL HEALTH OF MANAGERS

SUMMARY

The article demonstrates some results of psychological research on stress in professional work of managers. It describes basic modules of the program of psychological maintenance of managers' professional health and increase of their stress-resistance.

Keywords: psychological research on stress, professional work of managers, professional health, stress-resistance.
