

ФАКТОРЫ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ В УСЛОВИЯХ ОРГАНИЗАЦИОННОГО СТРЕССА

© 2016

Т.А. Бергис, кандидат психологических наук,
доцент кафедры «Теоретическая и прикладная психология»

Л.Р. Азизова, магистрант

Тольяттинский государственный университет, Тольятти (Россия)

Ключевые слова: организационный стресс; стрессоустойчивость; готовность к переменам; степень подверженности стрессу; толерантность к двусмысленности; тип личности; личностные характеристики.

Аннотация: В статье раскрывается проблема организационного стресса, связанная с условиями труда, профессиональными обязанностями и поиском решений в неопределенных ситуациях. Изучение данной проблематики особенно актуально в настоящее время, когда в организациях наблюдается переход от стабильности к среде инноваций и нововведений. Главным свойством организации будущего является гибкость, способность к изменениям, постоянное приспособление к динамичной окружающей среде. Поэтому подчеркивается значимость устойчивого поведения сотрудников в условиях стресса (стрессоустойчивости) как одного из важных факторов обеспечения надежности и эффективности профессиональной деятельности, как индивидуальной, так и совместной. В результате проведенного исследования было выявлено, что основная часть сотрудников современного педагогического коллектива средней общеобразовательной школы (48 %) обладает низкой устойчивостью к организационному стрессу. В зависимости от степени подверженности стрессу были выделены типы сотрудников и факторы их стрессоустойчивости: субъективные (оптимизм, энергичность, толерантность к двусмысленности) и объективные, относящиеся к условиям труда, характеристикам деятельности и профессиональных обязанностей. Выявлена небольшая часть сотрудников (10 %), обладающая высокой стрессоустойчивостью, которая связана со способностью к гибкости и адаптивности в сложной ситуации, с умением принимать ценности других людей и энергичностью. Анализ взаимосвязей между показателями уровня организационного стресса и личностными характеристиками обнаружил, что стрессоустойчивость сотрудников имеет связь с развитой толерантностью к неопределенности, высокой активностью, личностной готовностью к переменам, оптимизмом и устойчивостью к таким организационным стрессорам, как наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений, повышенная ответственность за работу, необходимость срочно принимать ответственные решения и выполнять работу за других, наличие шума и посторонних помех в производственных помещениях.

ВВЕДЕНИЕ

Проблема организационных стрессов и стрессоустойчивости сотрудников в разных видах деятельности в настоящее время привлекает внимание как исследователей, так и руководителей организаций, которые заинтересованы в сохранении и повышении результативности деятельности своих сотрудников. Актуальность исследования проблемы организационного стресса подтверждается имеющимися данными о рабочем стрессе. Так, исследование, проведенное Международной ассоциацией управления стрессом в Великобритании, показало, что 64 % опрошенных испытывали стресс на работе за последние 12 месяцев, среди них 67 % мужчин и 62 % женщин [1]. Наиболее распространенными причинами стресса на работе 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 %).

Имеется большое количество эмпирических данных в работах Г. Селье [2], Р. Лазаруса [3], Т.А. Бергис [4; 5], В.И. Моросановой [6], Ю.В. Щербатых [7], А.Б. Леоновой [8; 9], Н.А. Бажановой [10] о том, что рабочие стрессы оказывают негативное влияние на здоровье людей, их удовлетворенность работой и в итоге на эффективность их деятельности и деятельности организации в целом.

Организационный стресс определяется как психическое напряжение, связанное с необходимостью преодолевать несовершенные условия труда и высокие нагрузки при выполнении профессиональных обязанностей, принимать быстрые решения в кризисных для организации ситуациях [11]. Согласно Н.Е. Водопьяновой, организационный стресс вызывается внутренними (психологические характеристики персонала, особенности взаимодействия, организационная культура) и внешними стресс-факторами, является проявлением механизмов адаптации в ответ на факторы повышенной напряженности при воздействии внутренней или внешней среды [12]. Основная причина стресса в организации – наличие противоречий между требованиями организации, привлекательностью работы в ней, ожиданиями и реальными возможностями работника. Психологическая устойчивость личности к разным внешним стресс-факторам рассматривается как важная часть образа современного профессионала. Способность личности противостоять воздействию стресс-ситуации, активно преобразовывая ее или приспособившись к ней, определяется как стрессоустойчивость [13]. Очевидно, что устойчивое поведение сотрудников в условиях стресса является одним из важных психологических факторов обеспечения эффективности и успеха профессиональной деятельности. Однако анализ исследований и данных по проблеме организационного стресса в работах М.А. Реньша [14], Т.Л. Шабановой [15], О.С. Виханского [16],

А.П. Катунина [17], Е.В. Кузнецовой [19], А.А. Фясиной [19] и В.М. Киреевой [20] показывает, что основное внимание уделяется организационным факторам и внешним условиям деятельности и меньше – влиянию личностных особенностей на возникновение стрессорной реакции.

Цель данной работы – исследование стрессоустойчивости сотрудников педагогического коллектива во взаимосвязи с личностными характеристиками и особенностями трудовой деятельности в организации.

МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

В исследовании приняли участие сотрудники педагогического коллектива государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы № 33 города Сызрани (ГБОУ СОШ № 33 г. Сызрани) (52 человека, среди которых 50 женщин и 2 мужчин в возрасте от 26 до 68 лет). Для анализа особенностей стрессоустойчивости использовались методики: «Шкала организационного стресса» Маклина (в адаптации Н.Е. Водопьяновой) [12], опросник «Личностная готовность к переменам» С. Ролника (в адаптации Н.А. Бажановой) [10], «Опросник трудового стресса» Ч. Спилбергера (в адаптации А.Б. Леоновой) [9].

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Анализ подверженности сотрудников организационному стрессу (опросник «Шкала организационного стресса» Маклина, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) показал, что сотрудники педагогического коллектива имеют высокий уровень организационного стресса (таблица 1).

Таблица 1. Показатели уровня организационного стресса (среднеарифметические значения)

Показатели	Значения
Организационный стресс	55,6 (высокий)
Способность к самопознанию	9,5 (повышенный)
Широта интересов	10,4 (высокий)
Принятие ценностей	9,0 (повышенный)
Гибкость поведения	12,0 (высокий)
Активность и продуктивность	11,0 (высокий)

Так, наибольший уровень стресса в целом педагоги испытывают по шкалам «Гибкость поведения» и «Активность и продуктивность», что говорит о низкой устойчивости сотрудников к ситуациям, требующим проявить гибкость и активность. Такие данные могут свидетельствовать о ригидности поведенческих реакций педагогов, их неумении подстраиваться под новые проблемные ситуации, используя нестандартные формы поведения, а также о пассивности по отношению к активным формам отдыха, непродуктивности в деятельности.

Качественный анализ показателей организационного стресса позволил выделить типы сотрудников и их количество в зависимости от степени подверженности стрессу. Существенная часть педагогов (48 %) подвержена высокому уровню организационного стресса, демонстрирует низкий уровень стрессоустойчивости и предрасположена к поведению типа «А» (по Фридману), которое характеризуется торопливостью, нетерпеливостью, иногда агрессивностью. Лишь небольшая часть педагогического коллектива (10 %) отличается предрасположенностью к поведению типа «В» и характеризуется терпеливостью, устойчивостью, а следовательно, обладает более высокой стрессоустойчивостью. Еще 42 % педагогов относятся к смежному типу поведения и личности «АВ», они обладают чертами обоих типов в различной степени.

Сравнительный анализ данных (см. рис. 1) показал, что особенно высокая подверженность стрессу наблюдается у сотрудников типа «А» по шкалам «Гибкость поведения», «Активность и продуктивность». Развитым качеством стрессоустойчивых педагогов типа «В» является «Принятие ценностей других» (умение прислушиваться к мнениям других людей, принимать их ценности) и «Гибкость поведения».

Измерение уровня личностной готовности к переменам позволило выявить личностные характеристики педагогов разных типов поведения, связанные со способностью к стрессоустойчивому поведению (см. рис. 2).

Так, наименее развитыми качествами респондентов типа «А» и «АВ» являются «Толерантность к двусмысленности» и «Смелость», что проявляется в тревожном отношении к отсутствию ясных ответов, низкой способности проявлять самообладание в ситуациях неопределенности, недоверии к новому, неизвестному, приверженности испытанному и надежному.

Педагоги с типом поведения «В» (10 %) являются более стрессоустойчивыми и характеризуются высоким

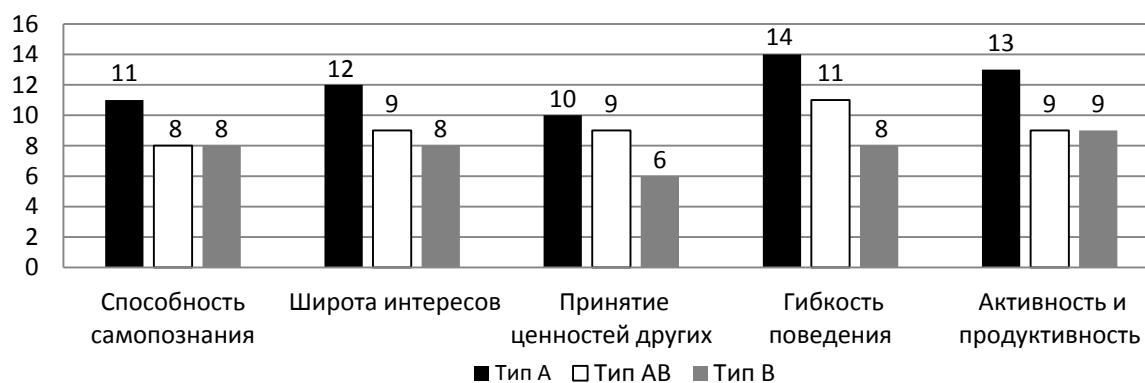


Рис. 1. Показатели подверженности организационному стрессу педагогов с различным типом поведения [12]

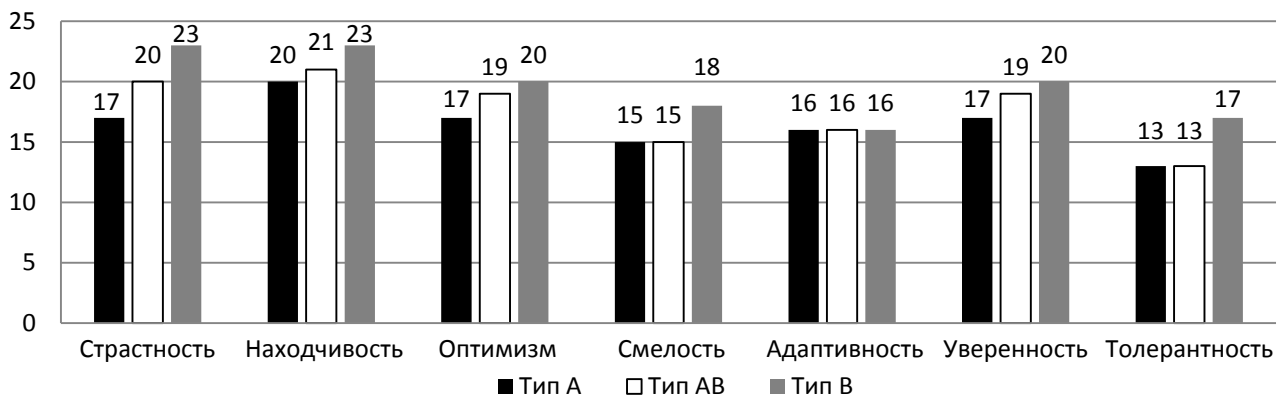


Рис. 2. Показатели личностной готовности к переменам педагогов с различным типом поведения [10]

уровнем развития таких качеств, как «Страстность» (энергичность, неутомимость, повышенный жизненный тонус), «Находчивость» (умение находить выходы из сложных ситуаций, обращаться к новым источникам для решения проблем), «Оптимизм» (способность находить пути выхода из проблемной ситуации) «Уверенность» (вера в себя, в свои достоинства и силы), «Толерантность к неопределенности».

С помощью «Опросника трудового стресса» [19] были выявлены наиболее значимые стрессоры в педагогическом коллективе. Так, сильнейшими источниками стресса для сотрудников являются: высокая ответственность за исполняемую работу; необходимость пользоваться плохим или не подходящим для работы оборудованием; отсутствие или недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха; несправедливость в оплате труда и распределении материальных поощрений; необходимость срочно принимать ответственные решения.

Исследование стрессоустойчивости сотрудников во взаимосвязи с субъективными (личностными) и объективными факторами организационной среды (использовался коэффициент линейной корреляции Пирсона) показало наличие связи между подверженностью педагогов стрессу и такими личностными характеристиками, как «Личностная готовность к переменам» ($-0,46$; $p < 0,001$), «Толерантность к двусмысленности» ($-0,46$; $p < 0,001$), «Страстность» ($-0,43$; $p < 0,001$) и «Оптимизм» ($-0,42$; $p < 0,001$). Личность, являющаяся энергичной, оптимистичной и толерантной к неопределенности, менее подвержена организационному стрессу.

Также были выявлены связи между уровнем организационного стресса и такими факторами организационной среды, как наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений ($0,35$; $p < 0,05$), повышенная ответственность за исполняемую работу ($0,33$; $p < 0,05$), необходимость срочно принимать ответственные решения ($0,36$; $p < 0,05$), выполнение работы за других ($0,31$; $p < 0,05$), наличие шума и посторонних помех в помещениях ($0,32$; $p < 0,05$).

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

1. Большинство сотрудников исследуемого коллектива имеет высокий уровень стресса по таким шкалам, как «Гибкость поведения», «Активность и продуктив-

ность в деятельности». Подверженные стрессу сотрудники отличаются от стрессоустойчивых коллег недостаточно развитой толерантностью к неопределенности, личностной неготовностью к переменам.

2. Стрессоустойчивость сотрудников имеет связь с такими личностными характеристиками, как энергичность, оптимизм, готовность к переменам, толерантность к двусмысленности.

3. Отмечена связь низкой стрессоустойчивости сотрудников с такими стрессорами организации, как наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений, повышенная ответственность за исполняемую работу, необходимость срочно принимать ответственные решения и выполнять работу за других.

4. Более подробного исследования требует анализ взаимосвязи стрессоустойчивости личности с такими факторами, как толерантность к неопределенности, совладающее поведение, характеристики организационной культуры.

5. Практическая значимость работы заключается в возможности разработки модели стрессоустойчивости личности в условиях организационного стресса и в разработке рекомендаций по развитию личностных характеристик, способствующих снижению стресс-синдромов в профессиональной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодров В.А. Информационный стресс. М.: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
2. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Прогресс, 1979. 124 с.
3. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс. Л.: Медицина, 1970. С. 178–208.
4. Бергис Т.А. Эмоциональный интеллект как фактор стрессоустойчивости сотрудников организации // Организация в современных социально-экономических условиях. Тольятти: ТГУ, 2016. С. 88–94.
5. Бергис Т.А. Готовность личности к переменам и толерантность к неопределенности на этапе ранней взрослости // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2015. № 4. С. 38–42.
6. Моросанова В.И. Индивидуальные особенности осознанной саморегуляции произвольной активности

- человека // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2010. № 1. С. 36–45.
7. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2006. 256 с.
 8. Леонова А.Б., Мотовилина И.А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал. 2006. Т. 27. № 2. С. 79–92.
 9. Леонова А.Б., Величковская С.Б. Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности // Психология психических состояний. 2002. № 4. С. 326–344.
 10. Бажанова Н.А. Личностная готовность к переменам в контексте исследования феномена «ожидания» // Приложение к журналу «Вестник РХГА»: научные доклады и сообщения. Т. 2. СПб.: РХГА, 2005. С. 169–178.
 11. Артамонова Л.Н., Леонова А.Б. Организационный стресс у сотрудников банка // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2009. № 1. С. 39–52.
 12. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
 13. Старченкова Е.С., Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
 14. Реньш М.А. Организационная психология. Екатеринбург: ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009. 255 с.
 15. Шабанова Т.Л. Психология профессионального стресса и стресс-толерантности. Саратов: Вузовское образование, 2014. 121 с.
 16. Виханский О.С. Стратегическое управление. М.: Гардарики, 1998. 296 с.
 17. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен // Молодой ученый. 2012. № 9. С. 243–246.
 18. Кузнецова Е.В., Петровская В.Г., Рязанцева С.А. Психология стресса и эмоционального выгорания. Новосибирск: Немо Пресс, 2012. 96 с.
 19. Фяскина А.А. Управление стрессами в организации // Академический вестник. 2014. № 3. С. 116–120.
 20. Киреева М.В. Стрессоустойчивость как компонент культуры человекоориентированных профессий // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2011. Т. 11. № 18. С. 288–293.
 21. Бергис Т.А. Открытость к изменениям и толерантность к неопределенности человека в ранней взрослости. *Vektor nauki Tolyatinskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya*, 2015, no. 4, pp. 38–42.
 22. Моросанова В.И. Индивидуальные различия саморегуляции человеческой добровольной активности. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psikhologiya*, 2010, no. 1, pp. 36–45.
 23. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции [Psychology of stress and methods of correction]. Sankt Petersburg, Piter Publ., 2006. 256 p.
 24. Леонова А.Б., Мотовилина И.А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений. *Psikhologicheskii zhurnal*, 2006, vol. 27, no. 2, pp. 79–92.
 25. Леонова А.Б., Величковская С.Б. Дифференциальная диагностика состояния сниженной работоспособности. *Psikhologiya psikhicheskikh sostoyaniy*, 2002, no. 4, pp. 326–344.
 26. Бажанова Н.А. Анкетный опрос готовности к переменам. *Prilozhenie k zhurnalu "Vestnik RKhGA": nauchnye doklady i soobshcheniya*. Sankt Petersburg, RKhGA Publ., 2005. Vol. 2, pp. 169–178.
 27. Артамонова Л.Н., Леонова А.Б. Организационный стресс у сотрудников банка. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psikhologiya*, 2009, no. 1, pp. 39–52.
 28. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
 29. Старченкова Е.С., Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
 30. Реньш М.А. Организационная психология. Екатеринбург: ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009. 255 с.
 31. Шабанова Т.Л. Психология профессионального стресса и стресс-толерантности. Саратов: Вузовское образование, 2014. 121 с.
 32. Виханский О.С. Стратегическое управление. М.: Гардарики, 1998. 296 с.
 33. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен // Молодой ученый. 2012. № 9. С. 243–246.
 34. Кузнецова Е.В., Петровская В.Г., Рязанцева С.А. Психология стресса и эмоционального выгорания. Новосибирск: Немо Пресс, 2012. 96 с.
 35. Фяскина А.А. Управление стрессами в организации // Академический вестник. 2014. № 3. С. 116–120.
 36. Киреева М.В. Стрессоустойчивость как компонент культуры человекоориентированных профессий // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2011. Т. 11. № 18. С. 288–293.
 37. Бергис Т.А. Открытость к изменениям и толерантность к неопределенности человека в ранней взрослости. *Vektor nauki Tolyatinskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya*, 2015, no. 4, pp. 38–42.
 38. Моросанова В.И. Индивидуальные различия саморегуляции человеческой добровольной активности. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psikhologiya*, 2010, no. 1, pp. 36–45.
 39. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции [Psychology of stress and methods of correction]. Sankt Petersburg, Piter Publ., 2006. 256 p.
 40. Леонова А.Б., Мотовилина И.А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений. *Psikhologicheskii zhurnal*, 2006, vol. 27, no. 2, pp. 79–92.
 41. Леонова А.Б., Величковская С.Б. Дифференциальная диагностика состояния сниженной работоспособности. *Psikhologiya psikhicheskikh sostoyaniy*, 2002, no. 4, pp. 326–344.
 42. Бажанова Н.А. Анкетный опрос готовности к переменам. *Prilozhenie k zhurnalu "Vestnik RKhGA": nauchnye doklady i soobshcheniya*. Sankt Petersburg, RKhGA Publ., 2005. Vol. 2, pp. 169–178.
 43. Артамонова Л.Н., Леонова А.Б. Организационный стресс у сотрудников банка. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psikhologiya*, 2009, no. 1, pp. 39–52.
 44. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса [Psychodiagnostics of stress]. Sankt Petersburg, Piter Publ., 2009. 336 p.
 45. Старченкова Е.С., Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Syndrome of burnout: diagnostics and preventive maintenance]. Sankt Petersburg, Piter Publ., 2009. 336 p.
 46. Реньш М.А. Организационная психология [Organizational psychology]. Ekaterinburg, GOU VPO "Ros. gos. prof.-ped. un-t" Publ., 2009. 255 p.
 47. Шабанова Т.Л. Психология профессионального стресса и стресс-толерантности [Psychology of professional stress and stress-tolerance]. Saratov, Vuzovskoe obrazovanie Publ., 2014. 121 p.
 48. Виханский О.С. Стратегическое управление [Strategic management]. Moscow, Gardarika Publ., 1998. 296 p.
 49. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен. *Molodoy uchenyy*, 2012, no. 9, pp. 243–246.
 50. Кузнецова Е.В., Петровская В.Г., Рязанцева С.А. Психология стресса и эмоционального выгорания [Psychology of stress and burnout]. Novosibirsk, Nemo Press Publ., 2012. 96 p.
 51. Фяскина А.А. Управление стрессами в организации. *Akademicheskii vestnik*, 2014, no. 3, pp. 116–120.
 52. Киреева М.В. Стрессоустойчивость как компонент культуры человека, ориентированного на профессию. *Nauchnye vedomosti Belgorodskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki*, 2011, vol. 11, no. 18, pp. 288–293.

REFERENCES

1. Bodrov V.A. *Informatsionnyy stress* [Information stress]. Moscow, PER SE Publ., 2000. 352 p.
2. Sele G. *Stress bez distressa* [Stress without distress]. Moscow, Progress Publ., 1979. 124 p.
3. Lazarus R. The theory of stress and psychophysiological studies. *Emotsionalnyy stress*. Leningrad, Meditsina Publ., 1970, pp. 178–208.
4. Bergis T.A. Emotional intelligence as a factor of employee stress resistance in the organization. *Organizatsiya*

FACTORS OF STAFF STRESS RESISTANCE UNDER ORGANIZATIONAL PRESSURE

© 2016

T.A. Bergis, PhD (Psychology), assistant professor of Chair “Theoretical and applied psychology”

L.R. Azizova, graduate student

Togliatti State University, Togliatti (Russia)

Keywords: organizational stress; stress resistance; openness to changes; degree of exposure to stress; tolerance for ambiguity; personality type; personal attributes.

Abstract: The paper reveals the problem of organizational stress closely connected with working conditions, responsibilities of employment and finding solutions in situations of uncertainty. The study of the issue is particularly relevant nowadays when there is a transition from stability to innovations in organizations. The main feature of an organization of the future is flexibility, ability to change, constant adaptation to the dynamic environment. Therefore, the significance of employee stable behavior under pressure (stress resistance) becomes an important factor in ensuring the reliability and efficiency of professional activity, both individual and in a team. The study finds that a growing part of modern secondary school teaching staff (48 %) is characterized by low ability to cope with organizational stress. Depending on the degree of exposure to stress, types of employees have been identified and their stress resistance factors: subjective (optimism, energy, tolerance for ambiguity) and objective – those relating to the working conditions, characteristics of activities and professional duties. The research has revealed a small part of the staff (10 %) who possess high resistance to stress, which is associated with the capacity for flexibility and adaptability in a difficult situation, with the ability to accept other people's values, and vigor. Analysis of the correlation between variables of organizational stress level and personal characteristics has revealed the following results: employee stress tolerance is closely connected with the development of tolerance for uncertainty, high activity, personal willingness to change, optimism and resistance to such organizational stressors as having unpleasant responsibilities and contradictory instructions, enhanced responsibility for the work, the need for immediate responsible decision making and doing somebody's job, the presence of outside and background noise in the premises.