

*Секция. Менеджмент и практики управления*

**Мурзова Любовь Васильевна**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры*

*экономики и гуманитарных наук*

*Энгельсский технологический институт (филиал)*

*СГТУ имени Гагарина Ю.А.*

*г. Энгельс, Россия*

**Балахонова Анна Владимировна**

*старший преподаватель кафедры*

*экономики и гуманитарных наук*

*Энгельсский технологический институт (филиал)*

*СГТУ имени Гагарина Ю.А.*

*г. Энгельс, Россия*

## **ВЛИЯНИЕ СТРЕССА НА ПОВЕДЕНИЕ РАБОТНИКА В УСЛОВИЯХ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ**

Современные организации осуществляют свою деятельность в условиях постоянных изменений – технических, экономических, демографических и социальных. Изменения открывают дополнительные возможности для поступательного развития организации, одновременно создавая дополнительные сложности: сопротивление изменениям, как на уровне организации, так и на уровне конкретного работника, неизбежно сопровождаются конфликтами и стрессами.

Организации различных отраслей функционируют в условиях неопределенности, динамичности и сложности внешней среды. На место обезличенного массового потребителя приходит индивидуальный потребитель. Это стимулирует изменения в сфере как продуктов и услуг, так и самих процессов производства или обслуживания. При этом

требования к качеству товаров постоянно растут, их жизненный цикл становится короче, номенклатура шире, объем выпуска по отдельным позициям номенклатуры меньше.

Изменения в организации практически всегда сталкиваются с сопротивлением работников. Человек привыкает к определенному сочетанию внешних и внутренних условий, даже если они не совсем комфортны для него. Какие-то предстоящие перемены, не очень ему знакомые, а потому несущие потенциальную угрозу, им первоначально отвергаются.

Формы сопротивления могут быть разными и, соответственно, разными должны быть методы их преодоления. Они варьируются от мягких (косвенное воздействие на сотрудников) до жестких (принуждение). Эти изменения необходимо использовать на основе анализа сложившейся ситуации.

Пребывание в организации, где происходят изменения, часто вызывает у человека стрессовое состояние. Это негативно влияет не только на индивида, но и на организацию в целом. Поэтому крайне важно выявить факторы, вызывающие стресс, а также обеспечить адаптацию к стрессовым ситуациям и выход из этого состояния.

По причине огромного количества положительных и отрицательных перемен люди сегодня подвержены стрессам, неопределенности, нервным расстройствам больше, чем когда-либо ранее. Негативное изменение поведения влияет на работоспособность, заставляет человека снижать производительность и качество труда из-за "шока будущего", проявляющегося в следующем:

- кратковременное раздражение, которое отвлекает от работы;
- недостаток доверия и общения;
- меньшая честность и прямота высказываний;
- боязнь риска;

- постоянные конфликты с коллегами;
- ухудшение семейных отношений;
- неуместные вспышки гнева или радости во время рабочего дня.

Понятие «стресс» заимствовано из техники, где оно означает способность различных тел и конструкций противостоять нагрузке. Любая конструкция имеет предел напряженности, превышение которого ведет к ее разрушению.

Первоначально понятие «стресс» означало состояние индивида, возникающее как ответ на разнообразные экстремальные воздействия внешней среды. Данное понятие возникло в физиологии для обозначения реакции организма в ответ на любые неблагоприятные воздействия. Перенесенное в сферу социальной психологии, понятие «стресс» включает в себя целый спектр состояний личности, вызванных множеством событий: от поражений или побед до творческих переживаний и сомнений.

Действия стресса тесно связаны с потребностями личности, невозможностью реализовать какую-либо значимую для нее потребность, в результате чего происходит многократное усиление физиологических возможностей и включаются психологические механизмы защиты.

Таким образом, стресс – это динамичное состояние, обусловленное наличием трудностей или препятствий, осложняющих достижений желаемых результатов. Стресс обычно принято характеризовать как исключительно негативное явление, однако в ряде случаев он может оказывать позитивное воздействие на производительность труда и его результаты.[2]

При определении степени влияния стресса на поведение работников различают следующие виды стрессов личности: хронический, острый, физиологический, психологический, эмоциональный, информационный.

При изучении вопросов влияния стресса на поведение работника в организации большое значение имеет определение источников,

вызывающих стрессы личности в организации. Потенциальные источники стресса можно условно разделить на три группы факторов: организационные, внеорганизационные и личностные.

Для определения наиболее рациональных способов воздействия на человека в состоянии стрессовой ситуации необходимо иметь представление о динамике развития состояния внутреннего напряжения.

Выделяют три стадии развития стресса:

- 1) возрастание напряжения или мобилизация;
- 2) адаптация;
- 3) истощение, спад внутренней активности до фонового уровня, а иногда и ниже, или дезорганизация.

Стадия мобилизации (тревоги) характеризуется ростом интенсивности реакций, повышением четкости познавательных процессов, ускорением их, готовностью быстро вспомнить необходимую информацию. На этой стадии организм функционирует с большим напряжением, однако он справляется с нагрузкой с помощью поверхностной или функциональной мобилизации, без глубинных структурных перестроек. Например, подготовка срочной работы к заданному сроку.

Стадия адаптации проявляется за стадией мобилизации при условии, что стресс продолжается длительный период времени. Оптимальный уровень – переносимый стресс воспринимается как позитивное явление, как вызов со стороны ситуации, но при этом контроль за ситуацией остается за индивидом. Это позволяет добиваться высокого уровня производительности. На этой стадии отмечается сбалансированность расходования адаптационных резервов организма.

Стадия дезорганизации возникает при устойчивом сохранении стрессовой нагрузки. На этой стадии может произойти нарушение внутренней регуляции поведения личности, происходит потеря контроля над ситуацией.

Потери организаций от стрессов становятся все значительнее во всех индустриально развитых странах. В США менеджеры считают причинами стрессов недостаток власти, некомпетентность отдельных руководителей, конфликт доверия в рамках организаций. Японские менеджеры на первое место среди причин стрессов выдвигают напряжение, связанное с организационными изменениями, необходимостью освоения новых технологий. Немецкие менеджеры жалуются на давление со стороны растущего темпа работы, объясняют стресс недостаточной подготовленностью персонала.

Все эти причины, а также потери работодателей, вызванные стрессами работников, заставляют организации разрабатывать программы управления стрессами, отрабатывать и внедрять способы адаптации личности к стрессовой нагрузке.

Управление индивидуальными стрессами представляет собой способы адаптации личности к стрессовой ситуации. Существует два уровня управления стрессами: на уровне организации и на уровне отдельного работника.

Как показывает практика, имеются разного рода программы, тренинги, рекомендации, позволяющие организации сформировать свою стратегию управления стрессом в условиях организационных изменений.

### **Литература**

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.; Питер, 2013. – 304 с.
2. Карташова Л. В. Организационное поведение: Учебник / Л. В. Карташова, Т. В. Никонова, Т. О. Соломанидина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 383 с.