

---

УДК 159.9

ББК 88.411

Я 86

**Б.А. Ясько**

*Доктор психологических наук, профессор кафедры психологии Кубанского государственного университета; E-mail: shabela@yandex.ru*

## **СОВРЕМЕННЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ОРГАНИЗАЦИОННОГО СТРЕССА**

*(Рецензирована)*

**Аннотация.** Рассмотрены основные современные концепции профессионального стресса; определяются понятие организационного стресса и методологические подходы к его исследованию. Показано, что организационный стресс является специфической разновидностью профессионального стресса, носит системный характер, поскольку затрагивает все горизонтальные и вертикальные структуры и уровни организации, имеет собственную систему детерминаций, главное место среди которых занимают внутренние (непосредственно организационные) и внешние (макросредовые) факторы. Делается вывод, что выявление психологических причин и условий организационного стресса в реальной производственной структуре требует системного анализа на микро-, мезо- и макроуровнях существования организации.

**Ключевые слова:** стресс, организационный стресс, организационная культура, стрессогенность организационной среды, регуляция состояний.

**В.А. Yasko**

*Doctor of Psychology, Professor of Psychology Department of the Kuban State University; E-mail: shabela@yandex.ru*

## **MODERN THEORETICAL AND METHODOLOGICAL APPROACHES TO RESEARCH OF THE ORGANIZATIONAL STRESS**

**Abstract.** The paper examines the main modern concepts of a professional stress and defines the concept of an organizational stress and methodological approaches to its researches. The organizational stress is a specific version of a professional stress. It has system character since it affects all horizontal and vertical structures and organization levels. It has own system of determinations, the main place among which is occupied by internal (directly organizational) and external (macroenvironmental) factors. The conclusion is drawn that identification of the psychological reasons and conditions of an organizational stress in real production structure demands the system analysis at micro-, meso- and macro-level of existence of the organization.

**Keywords:** stress, organizational stress, organizational culture, stress genesis of the organizational environment, regulation of conditions.

Работа в современной организации сопряжена с многочисленными и сильными стрессами. Организационный стресс (*organizational stress*) — психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных

обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, корпорации), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах [1].

Организационный стресс обусловлен внутриорганизационными факторами

трех уровней: индивидуальные характеристики персонала, групповое взаимодействие, организационная среда, а также внешними (макросредовыми) стресс-факторами. Другими словами, организационный стресс проявляется в напряжении адаптационных механизмов личности в ответ на определенную организационно-производственную ситуацию [1, с. 59].

Общим признаком и главной причиной организационного стресса выступает наличие внутреннего конфликта между требованиями со стороны организации, привлекательностью работы в ней, ожиданиями и реальными возможностями работника.

К субъективным причинам и проявлениям организационного стресса психологи В. Зигерт и Л. Ланг относят следующие страхи у работников [1, с. 59-60]:

- страх не справиться с работой;
- страх допустить ошибку;
- страх быть обойденным другими;
- страх потерять работу;
- страх потерять собственное «Я».

Е.С. Кузьмин выделил следующие причины организационного стресса:

- нарушение чувства комфорта и безопасности труда;
- дефицит времени для завершения плановых заданий;
- трудные и ранее незнакомые производственные задачи;
- чрезвычайные происшествия, стихийные бедствия, несчастные случаи;
- конфликты с вышестоящими руководителями, с подчиненными, потеря руководителем своего авторитета и управляющего влияния на коллектив;
- длительная работа без отдыха, переутомление;
- несправедливые наказания, незаслуженное осуждение или пристрастная критика, лишение вознаграждения [1, с. 60].

В. Дибшлаг выделил шесть причин организационных стрессов:

- интенсивность работы;
- доминирование фактора времени;
- недостаточность или высокая интенсивность общения;
- монотония;

— различные внешние воздействия;

— резкое нарушение обычной системы (порядка) работы [1, с. 61].

Особую категорию составляет фактор высокой личной ответственности за коллег и подчиненных, за общее дело. Лица с высокой ответственностью в большой степени подвержены развитию организационного стресса и синдрома эмоционального выгорания.

К факторам организационных стрессов относится также отстранение от активного участия в принятии решений. Если работники не имеют возможности повлиять на важные события, касающиеся их работы, то они испытывают чувство беспомощности и потери контроля над ситуациями. Это ведет к развитию неудовлетворенности самореализацией и качеством жизни и, как следствие, к снижению (редукции) уверенности в профессиональной самоэффективности.

Негативные последствия организационных стрессов: снижение трудовой мотивации и волевого контроля, текучесть кадров, увеличение числа несчастных случаев на производстве, увеличение конфликтности в коллективе, снижение производительности, переживания депрессии и переутомления, переживание одиночества и неудовлетворенности жизнью и многие другие комплексные переживания, называемые стресс-синдромами. Длительный организационный стресс может стать значимым фактором развития у работников симптомов профессионального выгорания.

Чем выше привлекательность работы в данной конкретной организации, больше уверенность в карьерном росте или стабильности и удовлетворенность профессиональной самореализацией и качеством жизни, которую обеспечивает работа, тем меньше вероятность переживания организационного стресса. Оптимальный уровень рабочей напряженности, стимулирующий работников к профессиональному и личностному росту, способствует их лояльности по отношению к своей организации.

Организационный стресс исследуется как разновидность профессионального

стресса — «понятия, используемого для характеристики комплекса явлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивными последствиями под воздействием факторов, присущих как конкретной трудовой ситуации, так и профессиональной жизни человека в целом» [2, с. 76]. А.Б. Леонова выделяет три концептуальные ориентации в исследовании профессионального стресса: 1) экологический подход; 2) транзактный подход; 3) регуляторный подход [там же].

В рамках *экологического подхода* стресс рассматривается как результат дисбаланса между требованиями окружающей среды и наличными ресурсами человека. *Транзактная концепция* базируется на психологической модели стресса Р. Лазаруса и имеет другое определение — *процессуально-когнитивная парадигма*. Она основана на интерпретации стресса как процесса развития индивидуально-личностных форм адаптации к осложненным условиям деятельности. Главными компонентами этого процесса являются когнитивная оценка ситуации и актуализация репертуара внутренних средств преодоления затруднений, т.е. копинг-стратегии (*coping strategies*). Примером применения парадигмы транзактного анализа с опорой на регуляторный подход можно привести исследование, в котором рассматривается феномен стресс-устойчивости медицинских работников и выделяются личностные детерминанты, образующие различные её типы [3; 4].

Р. Лазарус называет восемь копинг-стратегий и предлагает диагностический метод для выявления индивидуальной их конфигурации. Действительно, для человека важно знать, на какие психологические ресурсы он опирается в ситуациях переживания повышенного психоэмоционального напряжения, стресса.

*Парадигма регуляции состояний*, реализуемая в рамках регуляторного подхода, фиксирует главное внимание на анализе стресса как особого класса состояний с богатой феноменологией. Эти состояния возникают в результа-

те изменения механизмов регуляции деятельности и поведения при актуальном и пролонгированном воздействии стрессоров. В исследованиях отмечается, что состояние стресса может улучшать показатели деятельности, если это состояние не вызывает перегрузок и выступает в качестве состояния оперативной мобилизации. Стресс оказывается фактором развития и профессиональной самоактуализации личности. Так, в работах Л.Г. Дикой показано, что ведущая роль в адаптации к стрессу как тяжелому периоду жизни человека принадлежит ценностно-смысловой сфере личности, где сосредоточено ядро переживаний, позволяющих выдержать тяжелое испытание за счет выработки новых жизненных смыслов [5].

С психологической точки зрения организационный стресс — это кризис, преодолев который организация вступает в новую фазу своего существования. Важно различать понимание содержательной сути профессионального (рабочего, трудового) и организационного стресса [6]. При исследовании рабочего стресса доминирует установка на индивидуальную направленность исследований. В центре внимания находится отдельный человек, участник трудовой деятельности. Специфичным для понятия «организационный стресс» является ориентация на изучение проявлений стресса у коллективного субъекта труда, поскольку его состояние отражает успешность функционирования и «здоровье» организации как целостного живого организма [см. там же, с. 568]. Специфика организационного стресса определяется также факторами, детерминирующими стресс. Если профессиональный (рабочий) стресс имеет в своей основе конкретные трудовые ситуации или профессиональную жизнь человека в целом, т.е. является индивидуально фокусируемым психологическим феноменом, то организационный стресс носит системный характер, т.е. он затрагивает все горизонтальные и вертикальные структуры и уровни организации. Этот вид стресса может обуславливаться двумя основными группами факторов:

внешними и внутренними. Внешние — это макросредовые ситуации (экономический кризис, нарушение сложившихся организационных коммуникаций организации с партнерами по бизнесу, система иерархии управления отраслью и проч.). Внутренние факторы, способствующие возникновению организационного стресса, — это разного рода производственные ситуации, анализ которых обуславливает решение руководства о внутренней реорганизации учреждения (изменения штатного расписания, сокращение должностей, создание новых подразделений или ликвидация прежних и проч.). Этот процесс требует изменений в трудовых постах, переучивания специалистов, проведения аккредитационных мероприятий и т.п.

Системный подход позволяет определять организационный стресс как нарушение адаптации коллективного субъекта (персонала организации) в связи с изменениями внешних и внутренних условий, повышающих напряженность совместной деятельности и затрудняющих эффективное функционирование организации в целом [5, с. 568]. Основываясь на иерархической модели анализа взаимодействий персонала, принятой в современной организационной психологии (переживания и поведение человека в пределах организации на микро-, мезо— и макроуровнях), А.Б. Леонова и возглавляемая ею группа исследователей предлагают трехуровневую концепцию организационного стресса и типологизацию его характерных проявлений. Исследование оргстресса на индивидуальном (микро-) уровне должно быть направлено на оценку общей стрессогенности ситуации и доминирующих стресс-факторов на рабочем месте. Здесь выясняются преобладающий тип функциональных состояний, комплексы эмоционально-аффективных переживаний, трудовая мотивация.

На групповом (мезо-) выявляются особенности социально-психологического климата, групповая сплоченность, стилевые особенности управления. На организационном (ма-

кро-) уровне в диагностике организационного стресса важно выявить показатели эффективности деятельности всей организации, включая степень принятия коллективным субъектом организационных норм, организационной культуры, оценки взаимоотношений персонала и руководителей всех уровней и т.д. [6, с. 569].

В исследованиях, проведенных в банковской сфере, было установлено, что структура целостного синдрома организационного стресса включает три фактора. Первый фактор характеризует социально-мотивационный контекст работы персонала. Второй — включает характеристики отношения к собственной трудовой деятельности. В целом этот фактор отражает содержательные аспекты труда, воспринимаемые через призму различных организационных составляющих (условия и режим работы, содержание деятельности, наличие перспектив профессионального роста, общий процесс руководства и проч.). Третий фактор — это степень социальной защищенности рабочего места. Он отражает меру доверия сотрудника к «своей» организации, а также косвенно — уверенность в завтрашнем дне [см. там же, с. 570-571].

В кадровом менеджменте [7] используется также понятие «*стрессогенность организационной среды*» (СОС). СОС — это интегральная характеристика, определяемая в виде отношения суммы значений трех показателей к уровню удовлетворенности персонала условиями труда:

1) заболеваемости (число случаев заболеваний и обращений к врачу в связи с наличием стрессовых состояний, отнесенное к общей численности персонала);

2) девиантности трудового поведения (распространенность нарушений официальных правил поведения и технологических регламентов среди сотрудников);

3) конфликтности, определяемой как отношение числа сотрудников, участвовавших в конфликтах в течение рассматриваемого периода к общей численности конфликтов.

---

Таким образом, можно заключить, что организационный стресс является специфической разновидностью профессионального стресса. Общим признаком и главной причиной организационного стресса выступает наличие внутреннего конфликта между требованиями со стороны организации, привлекательностью работы в ней, ожиданиями и реальными возможностями работника. Организационный стресс носит системный характер, поскольку затрагивает все горизонталь-

ные и вертикальные структуры и уровни организации; он имеет собственную систему детерминаций, главное место среди которых занимают внутренние (непосредственно организационные) и внешние (макросредовые) факторы. Выявление психологических причин и условий организационного стресса в реальной производственной структуре требует системного анализа на микро-, мезо- и макроуровнях существования организации.

#### Примечания:

1. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб., 2009.
2. Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. Т. 25, №2. С. 75-85.
3. Рогозян А.Б. Стресс-устойчивость в контексте теоретического конструкта психологических ресурсов личности // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Педагогика и психология. Майкоп: Изд-во АГУ. 2011. Вып. 1. С. 138-144.
4. Рогозян А.Б., Ясько Б.А. Взаимосвязь личностной направленности и устойчивости к стрессу: психологический анализ // Дни науки: материалы Междунар. науч.-практ. конф. Прага: Publishing House «Education and Science» 2012. С. 45-54.
5. Дикая Л.Г. Психическая саморегуляция функционального состояния человека (системно-деятельностный подход). — М.: Изд-во Ин-та психологии РАН, 2003.
6. Леонова А.Б., Артамонова Л.Н. Организационный стресс как системный феномен: трехуровневая модель анализа в эмпирических исследованиях // Психология психических состояний: теория и практика: материалы Первой Всерос. науч.-практ. конф., Казанский государственный университет, 13-15 ноября 2008 г. Ч. I. Казань: Новое знание, 2008. С. 567-574.
7. Стресс-мониторинг: для чего и как проводим. Методика оценки уровня стрессогенности организационной среды // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2009. №5.

#### References:

1. Vodopyanova N.E. Stress psychodiagnostics. SPb. 2009.
2. Leonova A.B. Complex strategy of the professional stress analysis: from diagnostics to prevention and correction // Psychological journal. 2004. V. 25, No. 2. P. 75-85.
3. Rogozyan A.B. Stress tolerance in the context of theoretical construct of psychological resources of a person // The Bulletin of the Adyghe State University. Series «Pedagogy and Psychology». Maikop: The ASU publishing house. 2011. Iss. 1. P. 138-144.
4. Rogozyan A.B., Yasko B.A. Interrelation of personality orientation and stress tolerance: psychological analysis // Days of science: materials of the international scient. and pract. conf. Prague: Publishing House «Education and Science». 2012. P. 45-54.
5. Dikaya L.G. Mental self-regulation of person's functional state (a system and activity approach). M.: Publishing house of the RAS Institute of Psychology, 2003.
6. Leonova A.B., Artamonova L.N. Organizational stress as a system phenomenon: a three-level model of analysis in empirical researches // Psychology of mental conditions: theory and practice: materials of the First all-Russian scient. and pract. conf. Kazan state university, November 13-15, 2008. Part I. Kazan: Novoe znanie, 2008. P. 567-574.
7. Stress-monitoring: what for and how it is carried out. Technique of assessment of the level of the organizational environment stressor // Personnel officer. Personnel management. 2009. No. 5.