



Олег Блинов
кандидат психологических наук, доцент



Во время производственных процессов могут возникать негативные факторы, связанные с опасными катаклизмами (техногенными, природными и климатическими). В связи с этим целесообразно выполнять профилактические действия по снижению стрессов, что в свою очередь благоприятно скажется на охране труда и технике безопасности на предприятии.

Главное – спокойствие!

Как пережить стрессы в условиях производственных процессов?

Вряд ли найдется человек, который не слышал о стрессе или не переживал его. Если подходить с прагматической позиции, то стресс в одних случаях помогает, в других — мешает. Речь идет о психическом напряжении, возникающем в определенные (неожиданные) моменты нашей жизни.

Для чего главному инженеру как руководителю нужно знать об этом феномене? В первую очередь, следует помнить, что стресс приводит к снижению эффективности труда, браку в работе, срыву плановых заданий и т. д. Плохое настроение, как правило, негативно сказывается на качестве труда. К тому же большая часть энергии уходит на восстановление и поддержание следует внутреннего равновесия.

При действии повышенных стресс-факторов (угроза жизни, опасные техногенные, природные, климатические факторы и т. д.) нужно разрабатывать и внедрять программу борьбы с подобными расстройствами.

Разработкой программ профилактики стресса занимаются заместители руководителей, начальники управлений, менеджеры по работе с персоналом, приглашенные специалисты по стресс-менеджменту, тайм-менеджменту из других организаций, штатные психологи, в условиях крупного предприятия могут привлекаться медицинские работники. Роль и обязанности главного инженера в профилактических мероприятиях заключается в контроле качественного их проведения специалистами (личный пример участия будет только приветствоваться), поощрении сотрудников за инициативу.

Руководителю производственного коллектива следует учитывать, что стресс бывает разным:

- ✓ физиологическим;
- ✓ психологическим.

Также стресс может иметь направленность:

- ✓ положительную (эустресс);
- ✓ отрицательную (дистресс).

Психологический стресс, в свою очередь, подразделяется на эмоциональный и информационный. Крайней отрицательной формой дистресса является травматический стресс, приводящий к эмоциональному и/или профессиональному выгоранию. Данные расстройства могут иметь как острую форму проявления, так и хроническую, приводить к посттравматическим состояниям и т. д.



Схема

Перечень механизмов стресса



Основным фактором возникновения психоэмоционального стресса считается восприятие угрозы, которой подвергаются наиболее значимые ценности. В качестве последних могут выступать как ценности материальные (что особенно актуально в коммерческой деятельности), так и нематериальные (самоуважение, самооценка, авторитет в глазах окружающих).

При описании профессиональных стрессов выделяются расстройства, связанные с функциональными обязанностями, отношениями в коллективе. Они возникают из-за стрессогенных конфликтов, которые различаются по групповой принадлежности.

Стрессы, связанные с функциональными обязанностями (собственным отношением работника к профессиональной деятельности), подразделяются на такие виды:

- ✓ стресс власти и подчинения (субординации);
- ✓ стресс из-за низкой компетентности (ошибки, недочеты в работе);
- ✓ стресс из-за увольнения или найма (например, проблемы с самопрезентацией при поиске работы).

Межгрупповые и внутригрупповые стрессы связаны с отношениями в коллективе. Межгрупповые — между формальными (отделами внутри фирмы) и неформальными группами.

У каждого человека есть свой привычный тип реакции. Этот индивидуальный «сценарий» поведения включает, с одной стороны, наиболее частые стрессовые реакции, усвоенные в детстве (часть жизненного сценария), с другой — шаблоны поведения в типичных «рабочих» напряженных ситуациях, являющихся частью профессиональной компетентности и корпоративной культуры.



ПРАКТИКА

Типичными факторами стресса в зависимости от их профессиональной принадлежности могут быть: у продавца — претензии покупателей, конфликты; у рекламного агента — преодоление возражений клиента; у менеджера — ответственность за сбыт продукции или управление людьми; у секретаря — «ножницы» требований (шефа или сотрудников); у руководителя — переживание ответственности за коммерческий риск.

Учитывая, что не существует ни одного производственного коллектива, сотрудники которого не испытывали бы разные формы проявления стресса, можно говорить о глобальности этой проблемы и актуальности в современных условиях.

Что же делать в подобных ситуациях? Во-первых, повышать свой уровень знаний. Во-вторых, выстраивать программу дружбы или борьбы со стрессом.

Анализ личностных изменений при стрессе осуществляется на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях психической сферы личности персонала (таблица).

Таблица
Таблица изменений в психических сферах личности

Уровни стресса	Психические сферы		
	Когнитивная	Аффективная	Поведенческая
Низкий Раскрытие адаптационных ресурсов и резервов	Адекватное оценивание обстановки	Способность управлять своими эмоциями	Состояние «стартовой готовности» и начало упорной работы
Средний Расходы ресурсов и резервов	Напряженная работа сознания с признаками усталости в виде проблем с памятью, скоростью обработки информации и др.	Фиксируются отдельные проявления неконтролируемых эмоций	Стабильность поведения с признаками легкой раздражительности, депрессивности или агрессивности
Высокий Требует внешней помощи в виде поддержки или в форме устранения стрессора, истощающего организм	Признаки профессионального выгорания (симптомы): ✓ психофизические: ощущение постоянной усталости, частые беспричинные головные боли, полная или частичная бессонница и др.; ✓ социально-психологические: безразличие, скука, пассивность и депрессия, повышенная раздражительность, частые нервные «срывы» и др.; ✓ поведенческие: ощущение, что работа становится все тяжелее, а выполнять ее — все труднее; неверие в улучшение, безразличие к результатам и др.	Признаки эмоционального выгорания (симптомы): ✓ физические: (физическая усталость, истощение, бессонница и др.); ✓ эмоциональные: недостаток эмоций, пессимизм, безразличие и др.; ✓ поведенческие: безразличие к питанию; несчастные случаи — падения, травмы, аварии и т. п.; оправдание употребления алкоголя, лекарств и др.; ✓ интеллектуальные: снижение интереса к альтернативным подходам в решении проблем, апатия, потеря интереса к жизни и др.; ✓ социальные: низкая социальная активность, снижение интереса к досугу и др.	Вектор изменений поведения от глубокой депрессии и заторможенности к ауто- и внешней агрессии на окружающих

Комплексные последствия стресса

Последствия перенесенного стресса могут проявляться по-разному.

✓ *Синдром неудачника.* Он формируется под влиянием хронического стресса жизненной неуспешности. К этому добавляется «эффект домино»: одно негативное событие влечет за собой другое, а за ним все новые и новые, порождающие друг друга. Это, в свою очередь, приводит к накоплению скрытой агрессии, в косвенной форме обращаемой человеком либо на самого себя, либо на окружающих.

✓ *Синдром хронической усталости.* Он проявляется в первую очередь как повышенная утомляемость, сопровождающаяся чувством постоянной усталости (не исчезающим после выходных дней, возобновляющимся сразу же после возвращения из отпуска и т. п.). К этому могут присоединяться незначительное беспричинное повышение температуры тела, «летучие» боли в мышцах и суставах, боли в горле.

✓ *Синдром дефицита удовлетворенности* — апатия, неудовлетворенность как своей деятельностью, так и образом жизни в целом.

✓ *Выгорание. Депрессия.* Эти расстройства вызваны профессиональными стрессами и нежеланием заниматься данной деятельностью. «Выгорание» и депрессию можно рассматривать как варианты «эмоционального банкротства». Если это затрагивает руководителя фирмы, то нередко влечет за собой и банкротство физическое.

✓ *Снижение работоспособности или эффективности профессиональной деятельности.* Возникает в результате описанных психологических и телесных проявлений стресса и приводит в итоге к уменьшению социальной активности. В первую очередь, это происходит вследствие постоянной (даже в начале рабочего дня или после отдыха) и внешне беспричинной усталости, связанной с накапливающимся исподволь истощением нервной системы. Причиной снижения работоспособности служит и повышенная отвлекаемость, невозможность сосредоточиться.

✓ *Трудоголизм как следствие стресса* — распространенный способ ухода от психологических проблем, особенно связанных с профессиональной деятельностью. О человеке, который уходит в работу с головой, говорят, что он — трудоголик.

Вообще, как бы это ни парадоксально звучало, если бы не было стресса, то его необходимо было придумать (создать). Это связано с необходимостью иметь в организме человека универсальный механизм регуляции физиологических и психологических процессов. Он должен работать на благо, на результат труда.

Таким образом, стресс может быть как союзником, так и серьезным противником. Возникает вопрос: когда стресс может быть другом, а когда — врагом?

ПРИМЕР

Другом стресс может быть тогда, когда создаются мотивирующие условия для работы (деньги, услуги и т. д.) и ставятся более сложные новые задачи на производстве. Таким образом через психическое напряжение по достижению цели происходит активация персонала. Люди с позитивным настроением выполняют работу. **Врагом** стресс становится тогда (дистресс), когда накапливается усталость, человек становится раздражительным, агрессивным. У него доминируют отрицательные эмоции (страх, тревога и т. д.).

**ПРАКТИКА**

В разумных пределах во благо персонала стрессы стимулируют трудовые процессы, повышают активность на производстве. Для руководителя главной точкой фокуса внимания должен быть дистресс — стресс-разрушитель. Поэтому в каждой организации важно наладить систему профилактики стресса, программу его преодоления в процессе работы и систему восстановления потраченных сил, восстановления физиологических и психологических резервов.

Травматическим стресс становится после получения психической (психологической) травмы. Она проявляется в острых стрессовых состояниях, расстройствах адаптации и посттравматических синдромах.

Знание механизмов стресса и ресурсов по его преодолению позволяет главному инженеру как руководителю коллектива:

- ✓ специально создавать условия для психологического напряжения у персонала для ускорения производственных процессов, выполнения поставленных задач;
- ✓ организовывать психорегуляцию стрессовых состояний сотрудников. В работе принцип «коромысла» (чем выше производственное напряжение в коллективе, тем выше должны быть затраты организма на выполняемую работу) — не действует, люди начнут выгорать эмоционально и профессионально;
- ✓ быть формальным и неформальным лидером коллектива. С этой целью нужно осуществлять мероприятия по сплочению коллектива, повышению его стрессоустойчивости. Во всех начинаниях надо показывать личный пример. Используется принцип: если не можешь что-то предотвратить, тогда возглавь этот процесс.

Как правильно вести себя в стрессовых ситуациях

На предприятии могут возникать самые разнообразные стрессовые ситуации, вызванные производственными отношениями.

**ВАЖНО!**

От профессионализма руководителя зависит, как стресс повлияет на подчиненных: воодушевит людей, сплотит коллектив или наоборот — введет всех в состояние страха, тревоги и даже паники.

Рассмотрим несколько примеров правильного поведения главного инженера в стрессовых ситуациях.

СИТУАЦИЯ 1

К главному инженеру, который проводит совещание, в кабинет врывается возбужденный сотрудник и требует, чтобы его немедленно выслушали.

Неправильные:

Кричать на сотрудника, без объяснений заставлять покинуть кабинет.

Действия главного инженера.

Правильные: Прервать на несколько минут совещание. Спокойно обратиться к сотруднику: «Прошу Вас успокоиться. Выпейте, пожалуйста, воды и после этого мы выслушаем Вашу проблему».

Возможно, сотрудник имеет серьезную причину, чтобы внезапно, без предварительного уведомления ворваться в кабинет и помешать проведению совещания. Поэтому главный инженер, в первую очередь, должен остановить совещание и выяснить причины подобных действий сотрудника.

СИТУАЦИЯ 2

В производственном цеху возникает пожар вследствие пока неустановленных причин. Среди персонала начинается паника. Люди в страхе бегут и кричат. Главный инженер знает, что в зоне огня находятся дорогостоящие импортные материалы для производства.

Неправильные:

Паниковать, кричать на сотрудников, покидать место события, не вызвав пожарные службы и не оповестив о случившемся руководство.

Действия главного инженера.

Правильные: Стараться спокойно воспринимать информацию, оценивать обстановку и принимать решения. Попросить секретаря вызвать пожарную службу (или нажать кнопку оповещения пожарной службы).

Связаться с начальником нештатной пожарной команды (при отсутствии связи с ним — его заместителем) и попросить доложить об уже проделанной работе по тушению пожара. Уточнить, есть ли люди в зоне огня (если есть — принять меры по их спасению и спасению имущества).

Сообщить старшему начальнику о происшествии и принимаемых мерах по ликвидации последствий пожара.

При необходимости идти на место пожара для оценки осуществляемой работы привлечения дополнительных ресурсов для спасения людей, имущества и т. д.

Главному инженеру в данном случае желательно использовать диссоциативный подход. Когда оценка этого эмоционально окрашенного события (пожара) и принимаемые решения осуществляются как бы со стороны, воображаемым другим человеком (его двойником). Это даст возможность не суживать поле сознания из-за нахлынувших эмоций и соответственно принимать продуманные взвешенные решения.

СИТУАЦИЯ 3

Главный инженер получает информацию о краже материальных средств с предприятия.

Неправильные:

Не выяснив всех деталей случившегося, без оснований обвинять сотрудников, кричать, паниковать.

Действия главного инженера.

Правильные: Узнав о краже, в первую очередь, стараться спокойно и объективно воспринимать информацию, регулировать свое раздражение и гнев с помощью дыхательных успокаивающих упражнений (могут использоваться и другие методы и методики психорегуляции).

Вызвать к себе в кабинет ответственного за участок работы, где произошла кража. Попросить объяснить, почему она произошла и по чьей вине. Потребовать написать объяснительную. Оценить нанесенный ущерб. Доложить руководству о происшествии и предложить дальнейший план действий. Выполнять распоряжения старшего начальника.

По дороге домой сконцентрировать внимание на всем, что приносит положительные эмоции. Дома в течение часа выполнять на тренажерах комплекс упражнений. Для позитивного психоэмоционального состояния слушать музыку любимых исполнителей.

Как решить проблему стресса?

Общие рекомендации, как не поддаваться негативному влиянию стресса в профессиональном общении, на первый взгляд просты. В любой ситуации **необходимо стремиться сохранять спокойствие, избегать взаимных обвинений и перехода на повышенный тон разговора**. Это часто помогает охладить пыл конфликтности и способствует затуханию агрессивности. Желательно поддерживать конструктивный диалог, показывая необоснованность завышенных требований собеседника и в то же время предлагая ему реальное решение возникшей проблемы. Также справиться со стрессом поможет чувство юмора, поскольку оно позволит разрядить обстановку, снять внутреннее напряжение у собеседников и провести успешные переговоры.

Таким образом, стресс может быть нам другом или серьезным противником в достижении поставленных производственных целей. Стресс может способствовать развитию производства или наоборот приводить к падению эффективности труда персонала. С целью профилактики стресса руководителю предприятия необходимо организовывать и проводить разносторонние мероприятия, входящие в структуру стресс-менеджмента на производстве. Это, например, просвещение персонала о природе стресса (прослушивание научно-популярных лекций, просмотр видеоматериалов и т. д.). На производстве необходимо иметь специально оборудованное помещение, где возможно проводить собрание сотрудников для осуществления профилактики стресса. Желательно, чтобы помещение позволяло выполнять групповую работу. Важно вести практическую работу по регуляции стрессовых состояний персонала. ■