

*Л. М. КАРАМУШКА, д-р психол. наук*

*О. А. ЧЕБАТАРЬОВА, мол. наук. співроб.*

*(Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України, м. Київ)*

## ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ВИНИКНЕННЯ ФАКТОРІВ СТРЕСУ В БІЗНЕСОВИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

Наукові праці МАУП, 2003, вип. 6, с. 9–11

Останнім часом поняття стресу стало одним із самих популярних, про що засвідчують дослідження, присвячені цьому феномену ХХ ст. Канадський фізіолог Г. Сельє вперше використав термін "стрес" у 1936 р., описуючи синдром загальної адаптації. Він визначив стрес як неспецифічну реакцію організму на будь-яку висунуту йому надмірну вимогу.

У середньому більшість людей віддають праці 40 годин на тиждень. Саме такому явищу, як **стрес на робочому місці**, приділяють увагу численні дослідники. Актуальність цієї проблеми пояснюється, по-перше, її багатогранністю, по-друге, недостатнім вивченням, по-третє, природним бажанням людини якнайкраще адаптуватись до умов праці, щоб підвищити її продуктивність. Загалом стрес на робочому місці можна визначити як адаптивну реакцію на зовнішню ситуацію, яка призводить до фізичних, психологічних та поведінкових змін у членів організації. Звичайно, всі дії, пов'язані чи не пов'язані з роботою, тісно взаємодіють. Тому різниця між стресом на робочому місці і стресом, що виникає в домашніх умовах, дуже прозора. Наприклад, джерела стресу в організації впливають на поведінку людини в побуті, або конфлікт, що виник у сімейному житті, може негативно позначитись на продуктивності праці. У цій статті розглядається стрес на робочому місці. Подано деякі статистичні дані, отримані зарубіжними дослідниками.

- За останніми підрахунками стрес у США завдає збитків на суму 68 млрд дол. на рік через зниження продуктивності праці, викликаного відсутністю людей на робочому місці, а також

через судові процеси, які коштують компаніям 10 % їх загального прибутку [1]. 79 % американців молодше 65 років на запитання, що викликає у них стресовий стан, відповіли — робота [2].

- У Японії в 70 випадках із ста стрес ідентифікують з роботою. У японців є таке поняття, як "кароші", що означає смерть від перевантаження на роботі. У 1996 р. понад 2300 людей мали у свідоцтві про смерть діагноз "кароші" [4].
- Наслідки стресу в компаніях Німеччини коштують їм понад 100 млн марок [3].

В Україні подібних підрахунків немає. Але ми вважаємо, що ця проблема актуальна і для нашої країни. Виокремимо чотири групи факторів стресу, пов'язаних з організацією:

1. **Умови зовнішнього середовища** (забруднення повітря, недостатнє або неправильне освітлення, шум, температура).
2. **Організаційні фактори** (неправильна адміністративна політика в організації або відсутність певної політики).
3. **Групові фактори** (погані відносини між членами групи, між працівниками та адміністрацією).
4. **Індивідуальні фактори** (рольова невизначеність, рольовий конфлікт, перевантаження).

Звичайно, не можна ігнорувати і **зовнішні фактори** — зміни в суспільстві, зміни в сім'ї та побуті, економічні та фінансові умови. Ці категорії факторів спричинюють стрес на робочому місці. Тут ми не будемо розглядати першу групу факторів стресу, оскільки розв'язання проблеми забезпечення нормального функціонування виробництва

входить до компетенції відділів безпеки праці та інших структур.

До організаційних факторів стресу належать адміністративна політика і стратегія, організаційна структура, організаційні процеси. У зв'язку з переходом до ринкової економіки в українських організаціях відбуваються великі зміни, що спричинюють виникнення факторів стресу для окремих працівників. Суттєвим стресором може бути також розвиток інформаційних технологій.

Групові фактори також можуть бути потенційним джерелом стресу. Погані взаємовідносини у групі означають низький ступінь довіри, слабку взаємопідтримку, небажання вислухати і т. ін. Це призводить до неадекватної поведінки членів групи.

Усі зазначені фактори так чи інакше проявляються на індивідуальному рівні. Нами були досліджені саме індивідуальні фактори стресу на робочому місці. Це дослідження проводилось у 114 організаціях різної форми власності по всій Україні. У вибірку ввійшли менеджери середньої ланки. Були досліджені три фактори стресу на індивідуальному рівні: **рольова невизначеність, рольовий конфлікт, перевантаження**. Оцінювали по п'ятибальній шкалі.

Для того щоб продуктивно виконувати свою роль в організації, її члени мають чітко знати, що вони повинні робити, а що не повинні, які у них є права, обов'язки і привілеї. **Рольова невизначеність** настає тоді, коли працівник не знає своїх функцій. Таку ситуацію можуть спричинити погана організаційна політика, поганий менеджмент, невміння працювати у групі, неефективні комунікації. Наше дослідження показало, що цей фактор стресу знаходиться близько від середнього рівня (2,4 бали), а отже, його вплив як стресора на працівника незначний. При цьому лише 39,5 % усіх респондентів мали бал вище середнього. Становлять інтерес результати, отримані в організаціях різного типу. Тільки у 28,6 % менеджерів освітніх організацій рольова невизначеність вище середнього рівня. Водночас цей показник виявився у 46,2 % менеджерів з промислових підприємств та у 40,5 % менеджерів бізнесових структур. Порівнюючи фактор рольової невизначеності у чоловіків і жінок, можна зробити висновок, що у чоловіків він трохи вищий (2,46 проти 2,33 бала) (таблиця).

**Рольовий конфлікт** виникає тоді, коли один вид очікувань відносно роботи суперечить іншому. Наприклад, коли людина повинна працювати у групі з іншим працівником, спілкування з яким їй неприємне. Такий конфлікт може виникнути через погану організаційну політику, а також че-

рез напружені групові взаємовідносини. У нашому дослідженні цей фактор стресу був позначений балом вище середнього (3,1). Серед усіх опитуваних 85,1 % мали рольовий конфлікт (бал вище середнього). Із порівняльних даних організацій різного типу видно, що цей фактор ризику характерний для 86 % менеджерів освіти, 92 % менеджерів промислових підприємств і 84 % менеджерів сфери бізнесу. І знову ж таки у чоловіків середній бал був трохи вищий, ніж у жінок (3,24 проти 3,0 бала).

**Перевантаження** на роботі, якому, як правило, не приділяється багато уваги, може призвести до високого рівня стресу. Внаслідок перевантаження спостерігаються зменшення довіри, пониження трудової мотивації та абсентеїзм. Воно може стати причиною суб'єктивного прийняття управлінських рішень, руйнування міжособистісних відносин та ін. У нашому дослідженні перевантаження є серйозним стресором (поряд з рольовим конфліктом). Показник цього фактора вище середнього рівня – 3,1 бала. При цьому серед усіх опитаних 76 % мають цей показник вище середнього. Серед підприємств різного типу за цим показником отримали такі результати: 93 % менеджерів освіти перевантажені роботою, 85 % менеджерів промислових підприємств і 70,1 % бізнесменів працюють під впливом цього фактора. Як виявилось, жінки більше перевантажені, ніж чоловіки (3,1 проти 3 балів).

Отримані дані спробуємо об'єднати у таблиці.

Негативний вплив стресу високого рівня має викликати серйозне занепокоєння як з боку владних структур нашого суспільства, так і з позиції підвищення ефективності роботи з кадрами. Адже проблеми, що виникли внаслідок дії факторів стресу, стосуються зміни як фізіологічного і психологічного станів, так і поведінкових аспектів життєдіяльності людини. Сильний стрес може викликати різні фізичні недуги та серйозні психічні захворювання. Водночас такі психологічні наслідки стресу, як гнів, тривога, депресія, агресія, нервові напруження, можуть призвести до незадовільного виконання службових обов'язків, заниженої самооцінки, нездатності приймати рішення, невдоволення роботою тощо. Особливу тривогу викликає реальний вплив стресу на продуктивність праці менеджерів (наше дослідження проводилось саме серед менеджерів). Адже психологічні проблеми, які супроводжують дію сильного стресу, можуть призвести загалом до формування в організації несприятливого психологічного клімату. Зазначимо, що ці проблеми рідко сприймаються як результат стресу.

**Статистичний розподіл показників індивідуальних факторів стресу  
за відповідями респондентів**

Фактор стресу	Рівень стресу, балів (від 1 до 5)			Кількість відповідей з показником вище середнього, %			
	загальний	жінки	чоловіки	загальна кількість респондентів	освітні організації	промислові підприємства	бізнесові структури
Рольова невизначеність	2,4	2,33	2,46	39,5	28,6	46,2	40,5
Рольовий конфлікт	3,1	3,00	3,24	85,1	86,0	92,0	84,0
Перевантаження	3,1	3,10	3,00	76,0	93,0	85,0	70,1

Щоб запобігти виникненню сильного стресу в організації, а також усіх його наслідків, необхідно розробити способи ефективного контролю за факторами стресу. Формуванню стресової ситуації можуть завадити такі організаційні способи, як побудова децентралізованої органічної структури організації, залучення працівників до прийняття рішень, налагодження інформаційних потоків знизу вгору, створення атмосфери взаємної підтримки, збагачення праці, пом'якшення конфліктів, роз'яснення організаційних ролей, консультативна допомога.



**Література**

1. Gibson V. M. Stress in the Workplace: A hidden cost factor // HR Focus. — 1993. — Jan.
2. Frazee V. Stress, teamwork, and leadership measured // Personal Journ. — 1996. — May. — Vol. 75.
3. Stress on the job in Germany // Manpower Argus. — 1997. — Febr.
4. Work related deaths are on the rise in Japan // Manpower Argus. — 1997. — Apr.