

Технологии определения стрессоустойчивости работников клиентоориентированных предприятий сферы сервиса

Матвеевко А. А., Радина О.И., Пономарев П.А.

Современный человек все больше времени проводит на рабочем месте, уделяя своей карьере огромное количество времени. Интенсивный ритм и условия жизни предполагают сезонную усталость, депрессионное состояние, нехватка личного времени для восстановления жизненных сил. Подобные факторы и их влияние на трудоспособность работников отражаются на результатах производственной деятельности предприятия.

Успех в карьере занимает особое место в структуре потребностей человека, что предполагает огромную работу над самим собой и своими профессиональными качествами. Ответственная работа отбирает немало энергии, делая человека эмоционально нестабильным, что приводит к стрессу (10).

На современном этапе развития социально-трудовых отношений между работником и работодателем все больше времени уделяет психологическим аспектам в работе со своими штатными сотрудниками. Наличие на предприятии психолога в развитых экономических странах – это уже не инновация, а аксиома, чего нельзя сказать об отечественных компаниях. Перед отечественными предприятиями остро встает вопрос актуальности использования психологических приемов и методов при приеме на работу, а также постоянная работа над стрессоустойчивостью человека на рабочих местах, позволяющая увеличить производительность и качество труда.

Стресс часто является результатом нескольких причин, например, таких, как психологическое давление на работе, плохие условия труда, неспособность эффективно организовать и управлять своим временем. Для того чтобы преодолеть стресс на производстве, необходимо выявить его

причины. На рисунке 1 представлены группы факторов производственного стресса.

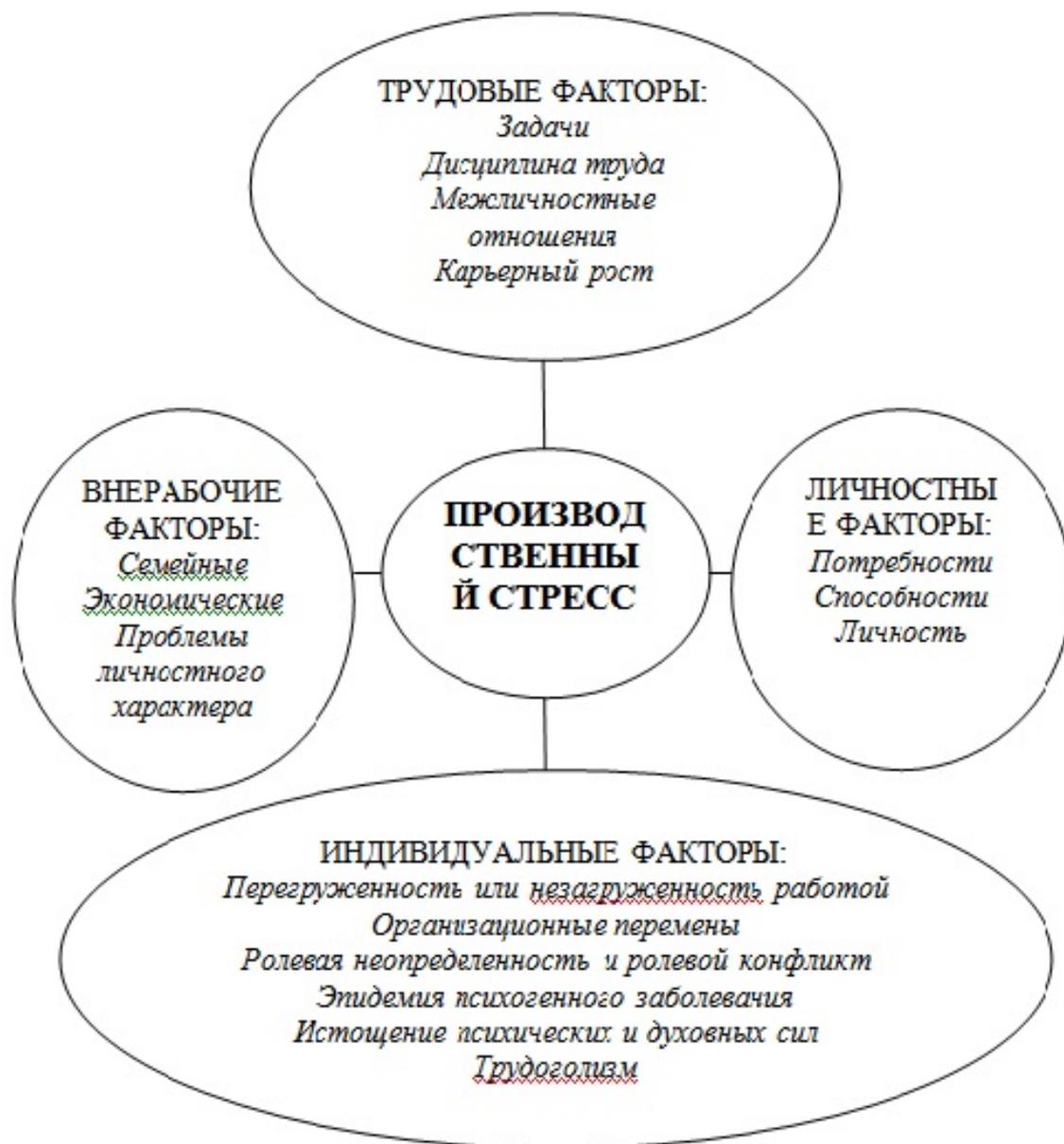


Рис. 1. – Основные группы факторов производственного стресса (составлено автором по результатам исследования)

Производственный стресс отрицательно влияет на производительность труда и трудоспособность человека, мотивация к труду снижается, увеличивается брак на производстве, растет уровень травматизма на предприятии или в организации (9).

Производственный стресс выражается в следующих проявлениях (4):

1. депрессии на почве неудовлетворенности результатами своего труда;
2. проявление неадекватной агрессии к коллегам;
3. частые прогулы и нежелание выходить на работу;
4. непрофессиональное и недобросовестное отношение к работе, что приводит к бракам на производстве и ненадлежащее выполнение управленческих функций в офисе;
5. повышенная загруженность и высокий ритм труда на рабочем месте;
6. гиперответственность, и как следствие – конфликт с подчиненными и другое.

В ходе исследований на предприятиях сферы услуг нами выявлена совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья. Вместе с тем, искусственное занижение уровня чувствительности к внешним раздражителям, сопряжённое с этим качеством, в некоторых случаях может привести к чёрствости, отсутствию сильных эмоций и безразличию - то есть к свойствам, которые нередко приводят к негативным результатам в семейной и общественной жизни человека. Хотя стрессоустойчивость - качество непостоянное, и, следовательно, его можно развивать (повышать) тренировкой (психотренинг), привычкой к ежедневному напряженному творческому труду.

Особенностью изучения феномена «стрессоустойчивость» в сфере услуг является определение влияния отношений между производителем и потребителем, где главным элементом становится клиент. Наша страна уже более 20 лет перешла на рыночные отношения, а проверка методом тестирования на стрессоустойчивость до сих пор вызывает у наших граждан

удивление. Если, к примеру, в Европе, проверка на стрессоустойчивость при приеме на работу в сервисном секторе экономики является обязательным условием, то у нас до сих пор на собеседовании с соискателем присутствуют родственные связи, либо же формальное отношение при приеме на работу. Возрастающий интерес оценки стрессоустойчивости не только при приеме на работу, но и тестирование самих работников сферы услуг должен носить обязательный характер в современной отечественной экономике.

Стрессоустойчивость - слово, которое часто упоминается в объявлениях о приеме на работу, это слово в тексте вакансии позволяет соискателю примерно определить, какие возможны сложности.(6) Проверка и тестирование будущих работников на стрессоустойчивость в нашей стране и на нашем рынке явление абсолютно новое. Однако стоит выделить, что в современных условиях такое качество, как стрессоустойчивость необходимо абсолютно всем работникам различных профессий (в частности в сфере услуг). Таким образом, большинство HR-менеджеров и специалистов по персоналу выделяют основные специальности, которые должны подвергаться проверке на стрессоустойчивость(5):

1. Менеджер (в торговле);
2. Специалист банка;
3. Помощник руководителя;
4. Администратор (метродотель, администратор гостиницы, администратор торгового зала, администратор зала общественного питания);
5. Продавец - консультант;
6. Парикмахер;
7. Работники органов и служб безопасности;
8. Руководители отделов и предприятий.

Как мы видим, преимущественно работники предприятий сферы услуг чаще всего должны подвергаться проверке и тестированию на стрессоустойчивость. Данная закономерность не случайна. Если речь идет о

предоставлении услуг, то предполагается прямой контакт с клиентами, а результат целиком и полностью зависит от умения продать услугу. В отличие от производственного предприятия в сфере услуг все зависит от социально-психологических качеств самого работника, который постоянно должен пребывать в доброжелательном настроении, в том числе обязан быть стрессоустойчивым.

Само по себе понятие «стрессоустойчивость» предполагает абсолютно адекватную реакцию индивида на определенную нестандартную ситуацию. Современные условия труда, к которым можно отнести: шум, напряженный ритм работы, постоянная суета, ненормируемый рабочий день, производство продукции (особенно в условиях современной инновационной политики) уменьшают работоспособность людей. (7) Стрессовые условия никак не должны влиять на профессиональные качества сотрудника, выбивая его из колеи, т.к. он не сможет выполнить свои профессиональные обязанности, что негативно скажется на финансовом результате клиентоориентированной фирмы.

Другим фактором стрессоустойчивости является стабильная загрузка в производственном процессе, уважение в коллективе, достойная заработная плата, но в то же время как страх потери работы относится к самым распространенным фобиям среди людей. Боязнь потерять или сменить работу у россиян гораздо выше, чем у европейцев или американцев. К такому выводу в исследовании «Уровень и страх безработицы: есть ли между ними связь?» пришли ученые из Высшей школы экономики Владимир Гимпельсон и Алексей Ощепков. На Западе увольнения и смены работы опасаются всего 10% трудящихся, а в России - больше половины.(7) Данный факт объясняет, что люди становятся более нервными и напряженными, что иногда выплескивается на клиентов или коллег в трудовом коллективе. Невольно возникает вопрос: «Так нужны ли нам тесты на стрессоустойчивость исходя из современных реалий и условий трудовой деятельности наших граждан в сфере услуг?»

Если заглянуть в любой отечественный офис, где царит определенная суматоха и очень напряженная и ритмичная работа, то говорить о стрессоустойчивости не просто было бы желательно, но и необходимо. Дело в том, что стрессовые ситуации могут возникать не только в ходе беседы с «капризным» клиентом, но и с собственными коллегами. Исходя из этого, умение не раздражаться в разных ситуациях и умение работать в команде, подразумевает стрессоустойчивого работника. И данный факт касается людей различных профессий и любого рода деятельности, начиная от водителя и заканчивая финансовым консультантом.

Нанимая сотрудника, организациям следует помнить, что ни один адекватный и здравомыслящий человек в нашей стране, который упорно занимается поиском работы, ни за что не признается, что он плохо умеет держать себя в руках и со стрессоустойчивостью у него существуют некие проблемы. В связи с этим настойчиво рекомендуем при приеме на работу в сервисных предприятиях использовать тестирование с целью выявления степени стрессоустойчивости.

Проверка на стрессоустойчивость на современном этапе может осуществляться различными способами и методами. Регламентированных проверок на сегодняшний день не существует. У каждого предприятия существуют свои излюбленные методы и способы проверки человека на стрессоустойчивость. На основе проведенных маркетинговых исследований внутренней среды предприятий сферы услуг выявили наиболее предпочтительные методы анализа уровня стрессоустойчивости:

- проверка на стрессоустойчивость соискателей посредством каверзных вопросов. Данный метод психологической проверки позволяет отслеживать реакцию соискателя на вопросы и наблюдение за ходом его дальнейших действий;
- тестирование соискателя посредством одного и того же вопроса, задающийся через определенные промежутки времени. Данный способ проверки стрессоустойчивости позволяет отследить, насколько

будущий работник будет готов к нестандартным ситуациям на рабочем месте;

– выработка определенной системы проверки на стрессоустойчивость.

Для тестирования сотрудника и соискателя должна быть выработана четкая иерархическая структура проверки и обследования, с участием психолога, а не только менеджерами по персоналу. Хаотичная и сумбурная проверка вызывает недоверие сотрудника к компании, что может привести к снижению уровня производительности труда и качества труда;

– собеседование с соискателем работы должно происходить, как минимум, три раза. Данный метод психологической проверки позволяет проследить выдержку, желание работать и приносить выгоду организации.

Безусловно, все системы и методы проверки соискателей должны производиться с участием профессиональных психологов, знающих специфику работы на предприятиях в сфере услуг. Разработка и внедрение данных методов проверки на стрессоустойчивость позволит современным российским предприятиям повысить значение таких показателей, как: производительность труда; качество труда; степень лояльности к клиентам; рентабельность. Все это во многом зависит от правильно принятых управленческих решений, которые, на сегодняшний день возможно смоделировать и численно просчитать (8)

Чем выше должность, которую занимает работник в компании, тем больше ответственность на него возлагается. В связи с этим, говорить о том, что любой руководящий состав определенной организации должен быть готов к стрессовым ситуациям и уметь с ними бороться, даже не приходится, выделяя тот факт, что им это просто необходимо. Конфликтные и нестандартные ситуации заставляют предпринимателей не терять самообладания и уметь находить правильное решение в неадекватной обстановке. Но сегодняшняя практика такова, что конкурентная борьба и

реалии нашего бизнеса все больше подвергают предпринимателей эмоциональным срывам и приводят к стрессу, как следствие – только совсем мизерное количество «старт-апов» продолжают свое функционирование, а в организациях постоянная «текучка». Поэтому, со стрессом необходимо бороться, т.к. он является «болезнью», мешающей нормальному функционированию предприятий на рынке. Но, как любую болезнь, ее легче предупредить, чем потом осуществлять лечение. В связи с этим, грамотный подход к управлению стрессоустойчивостью является необходимостью отечественных предприятий сферы услуг.(8)

Список используемой литературы:

1. Влияние стресса. Материал из сайта о личностном и духовном развитии. URL: <http://www.mir-edin.ru/vliyanie-stressa.html>
2. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений. Учебное пособие. Басенко В.П., Жуков Б.М, Романов А.А./Издательство: «Академия Естествознания». М.: 2009 г.
3. Психология труда. Конспект лекций. Боронова Г.Х./ Работа как источник стресса//Научно-исследовательское учреждение Институт экономики и права Ивана Кушнера. URL: <http://be5.biz/ekonomika/t005/20.htm>
4. Результаты проверки на стрессоустойчивость-2010 в рамках Евросоюза//электронный журнал Городская банковская газета, 2010. URL: <http://www.banker.ru/news/detail.php?ID=2130>
5. Россияне боятся потерять работу больше, чем европейцы / Сайт rosbo.ru – Бизнес обучение в России. URL: <http://www.rosbo.ru/news.php?id=2337>
6. Проверка на стрессоустойчивость / Кадровое агентство Центр налогоплательщика. URL:http://www.cnp-consult.ru/ru/helpful_info/employer/proverka-nastressoustoychivost.html

7. Миньков Д.В., Зотов В.В. Автоматизированная система подготовки производства инновационной продукции [Электронный ресурс] // «Инженерный вестник Дона», 2008, №3. – Режим доступа: <http://ivdon.ru/magazine/archive/n3y2008/91> (доступ свободный) - Загл. с экрана. – Яз. рус.
8. Антонов А.С., Аксенов К.А. Многокритериальное принятие решений в условиях риска на основе интеграции мультиагентного, имитационного, эволюционного моделирования и численных методов [Электронный ресурс] // «Инженерный вестник Дона», 2012, №4 (Часть 2). – Режим доступа: <http://ivdon.ru/magazine/archive/n4p2y2012/1466> (доступ свободный) - Загл. с экрана. – Яз. рус.
9. Holahan, Charles J.; Moos, Rudolf H. Personality, coping, and family resources in stress resistance: A longitudinal analysis / Journal of Personality and Social Psychology, Vol 51(2), Aug 1986, 389-395. URL: <http://psycnet.apa.org/journals/psp/51/2/389/>
10. Lazarus, Richard S. Fifty years of the research and theory of R.S. Lazarus : an analysis of historical and perennial issues / Richard S. Lazarus. 1997. 150 – dc21.