

## УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ СТРЕССАМИ: СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ И ПОДХОДЫ

ТРУФАНОВА ТАТЬЯНА АНАТОЛЬЕВНА

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина»,  
г. Тамбов, Российская Федерация, e-mail: tmbtsukafmarketing@yandex.ru

Актуальность изучения профессиональных стрессов и подходов к их управлению обусловлена тем, что стресс оказывает влияние на финансовую и социально-психологическую стабильность организации и состояние персонала. Поэтому знать современные подходы к управлению стрессами важно как руководителям, так и самим сотрудникам. В статье рассмотрены понятие и симптомы стресса, исследованы стресс-факторы, представленные отечественными и зарубежными учеными. Многообразие стресс-факторов приводит к пониманию, что универсальных подходов к управлению стрессами не существует. В статье представлены три подхода к управлению стрессами. В соответствии с первым подходом, стресс-факторы разделены на две группы: стресс-факторы, зависящие от организации и стресс-факторы, зависящие от личности. Соответственно методы управления стрессом разделяют на методы управления стрессом на уровне организации (социальная поддержка, психологические тренинги, программы оздоровления, методики релаксации, психологическое консультирование) и методы управления стрессом на уровне личности (управление временем, психотерапия, физические упражнения, обучение методам борьбы со стрессом). В рамках второго подхода управление стрессами осуществляется по трем основным направлениям: оптимизация соответствия между требованиями со стороны организации и возможностями работников; воздействие на когнитивную оценку работников, касающуюся готовности к преодолению профессионально трудных ситуаций; управление ответными реакциями на стресс-факторы профессиональной деятельности. В рамках третьего подхода представлены три направления в управлении стрессами: первичная профилактика – удаление или уменьшение стрессоров, действующих на рабочем месте, вторичная профилактика – принятие мер, ослабляющих влияние проявлений симптомов стресса у работников, третичная профилактика – предоставление работникам конфиденциальных консультаций.

*Ключевые слова:* профессиональный стресс, стресс-реакции, источники стресса, стресс-факторы, управление стрессами, коппинг-стратегия

В современном мире стресс является важной организационной и социальной проблемой, влияющей на стабильность поведения сотрудников в организации и жизнь общества в целом. Значительная часть сотрудников современных организаций и большая часть общества оказывается подверженной стрессам вследствие технического прогресса и интенсификации экономической и социальной жизни общества. Большинство ситуаций, вызывающих нервное напряжение, связано именно с физическими и эмоциональными перегрузками в профессиональной деятельности, с высоким темпом и объемом работы. Стрессы, переживаемые сотрудниками, могут оказать разрушительное воздействие как на них самих, так и на организацию в целом. Актуальность изучения профессиональных стрессов и подходов к их преодолению, особенно возрастает в последние годы, что связано с процессами общественно-экономических изменений и мировым экономическим кризисом. Всемирная

Организация здравоохранения называет профессиональный стресс «болезнью двадцать первого века», потому что стресс встречается в любой профессии мира и постепенно принимает размеры «глобальной эпидемии».

Внимание руководителей организаций и менеджеров по персоналу к профессиональным стрессам обусловлено, прежде всего, двумя причинами. Первая причина заключается в негативном влиянии профессиональных стрессов на эффективность труда. Со стрессом связывают высокую текучесть кадров, прогулы, брак, несчастные случаи, снижение производительности труда. По мнению экономистов, болезни, связанные со стрессами, обходятся организациям в миллиарды рублей (лечение, компенсации рабочим, потери, связанные с прогулами и текучестью кадров). Вторая причина заключается в том, что профессиональные стрессы сказываются на всей жизни человека, изменяя его психическое и соматическое состояние, приводя к

утрате здоровья, психологическим проблемам и личностным изменениям. Профессиональный стресс неизбежно отражается на всем ходе жизни человека и «ощущении» себя в жизни. Стресс прямо или опосредованно выступает одной из главных причин «выхода из строя» наиболее ослабленных частей организма. Известно влияние стрессов на различные системы организма:

– Система кровообращения. Есть многочисленные свидетельства значительного влияния психологического состояния человека на развитие болезней сердца. Беспокойство, страх, гнев способствуют развитию сердечно-сосудистых заболеваний. Стресс приводит к выделению дополнительных гормонов, увеличивающих частоту сердечных сокращений и уровень артериального давления, кровеносные сосуды сужаются. Все это может привести к инфаркту и инсульту.

– Костно-мышечная система. Стресс в соответствии с синдромом борьбы или бегства вызывает напряжение мышц, независимо от того, реальна угроза или воображаема. Мышцы создают дополнительную нагрузку связкам, сухожилиям, суставам, что порождает их боли. Кроме того, со временем мышцы слабеют и устают, отсюда и головные боли, боли в спине, шее, лопатках, коленях.

– Пищеварительная система. При сильном стрессе слюнные железы прекращают выделение слюны, либо, наоборот, резко его увеличивают. Желудок увеличивает секрецию кислот, создавая избыточную кислотность, провоцирующую тошноту, изжогу, приводящую к возникновению язвы желудка. Другой возможный результат стресса – диарея.

– Иммунная система. Стресс снижает иммунитет, открывая доступ различного рода инфекциям. Кроме того, результаты исследований британских ученых (2006 г.) подтвердили связь онкологических заболеваний и сильных эмоций (прежде всего, страха).

– Дыхательная система. Известно большое количество случаев, когда сильный стресс (смерть в семье, автомобильная авария, а иногда и простой визит к стоматологу) вызывал приступы астмы [1].

Работа в стрессогенной обстановке, согласно Г. Селье, всегда приводит к мобилизации внутренних ресурсов и может вызывать как острые нарушения, так и проявляться в виде отсроченных последствий. На основе обобщения имевшихся статистических данных по заболеваемости и смертности в результате воздействия психосоциальных факторов, Дж. Бренерр сделал вывод, что на протяжении первых трех лет воздействия стресс-фактора возрастает число острых состояний и реакций (психозы, инфаркты), а затем начинают пре-

обладать хронические болезни – ишемическая болезнь сердца, депрессия, болезни почек, иммунологические заболевания и др. [2].

Развитие стресс-реакций возможно даже в наиболее прогрессивных и хорошо управляемых организациях, так как может быть обусловлено не только структурно-организационными особенностями, но и характером самой работы, личностными особенностями сотрудников, а также характером их межличностных взаимодействий. Негативно сказываясь как на конкретных людях – их соматическом и психическом состоянии, – так и на внутренней организационной среде, профессиональный стресс влияет на продуктивность и здоровье работников, финансовую эффективность, стабильность и конкурентоспособность всей организации в целом. Поэтому и современным руководителям, и менеджерам по персоналу и самим сотрудникам важно учиться управлять профессиональными стрессами.

Несмотря на то, что в управленческой и психологической литературе представлено достаточно много рекомендаций по профилактике и управлению стрессами, готовых универсальных методов и методик управления профессиональными стрессами, подходящими к любой стрессовой ситуации в организации, не существует. Для того чтобы эффективно управлять стрессовым состоянием, необходимо, прежде всего, разобраться в сущности, специфике и источниках возникновения данного явления, выявить причины стрессового напряжения и факторы, влияющие на него.

Слово «стресс» пришло к нам из английского языка и в переводе означает «нажим, давление, напряжение». Одним из первых, кто дал определение стресса, был известный канадский физиолог Ганс Селье [3]. Ученый определил стресс как совокупность стереотипных, филогенетически запрограммированных неспецифических реакций организма, первично подготавливающих к физической активности, т. е. к сопротивлению, борьбе или бегству. В упрощенном виде стресс, по его мнению, – это все, что ведет к быстрому старению организма и вызывает болезни.

Энциклопедический словарь дает следующее толкование стресса – «это совокупность защитных физиологических реакций, возникающих в организме животных и человека в ответ на воздействие различных неблагоприятных факторов (стрессоров)».

Т. А. Вир и Дж. Е. Ньюман определяют стресс на рабочем месте как «состояние, вызванное взаимодействием людей и их работы, которое характеризуется глубинными изменениями, не позволяю-

щими людям нормально функционировать на рабочем месте» [4].

В. А. Бодров считает, что профессиональный стресс представляет собой многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную рабочую ситуацию [5].

С. Касл, обобщив множество определений и подходов к изучению профессионального стресса, выделил два представления – более узкое и более широкое. Согласно первому, стресс в процессе труда – это превышение требований среды над наличными возможностями их удовлетворения. В более широком понимании – это неадекватность в системе соотношений «человек – среда». Эта система включает не только указанное выше соотношение требований и возможностей человека, но и связи между потребностями человека и источниками удовлетворения этих потребностей в трудовой среде [6].

На наличие стресса указывают следующие признаки:

1. Когнитивные симптомы стресса: проблемы с запоминанием новой информации, забывчивость, неорганизованность, беспорядок, трудности в принятии решения, проблемы с концентрацией внимания, недальновидность, пессимизм, тревога или скачки мыслей, постоянное беспокойство, бессонница, ночные кошмары, тревожные мечты.

2. Эмоциональные симптомы: капризность, раздражительность или вспыльчивость, внезапные приступы паники, невозможность расслабиться, ощущение перегруженности, чувство одиночества и изоляции, депрессия и ощущение несчастья, тревога, беспокойство, чувство вины, нервозность, гнев, разочарование, враждебность, депрессия, частые перепады настроения, частые приступы плача или мысли о самоубийстве, чрезмерная реакция на маленькие неприятности.

3. Физические симптомы: боли и страдания, сжимание челюстей, скрипение зубами, диарея или запор, частое мочеиспускание, изжога, боль в животе, отрыжка и метеоризм, тошнота и головокружение, боль в груди, быстрое сердцебиение, затрудненное дыхание, потеря полового влечения, частые простуды, заикание, дрожь ног, рук или губ, боль в шее, боль в спине, мышечные спазмы, звон и жужжание в ушах, частое покраснение и потливость, холодные или потные руки, ноги, сухость во рту, сложное глотание, сыпь, зуд, крапивница, мурашки по коже, необъяснимая и частая аллергия, усталость, вялость, слабость.

4. Поведенческие симптомы: излишки в еде или недоедание, слишком долгий или короткий сон, самоизоляция от других людей, проволочки или

пренебрежение обязанностями, употребление алкоголя, курение, наркотики, азартные игры или импульсивные покупки, нервные привычки, навязчивое поведение, снижение производительности, ложь или оправдания, чтобы прикрыть плохую работу, быстрая или бормочущая речь, чрезмерная защита или подозрительность, проблемы с общением.

Чем больше из указанных признаков наблюдается у человека, тем более выраженный у него стресс.

В современных организациях стресс является очень частым явлением, поэтому всем: и руководителям организации и самим сотрудникам следует понимать причины и источники возникновения стрессов и по возможности их устранять.

Все источники стресса условно делят на три большие группы [7].

Первая группа – внешние факторы – это, например, экономический кризис в стране, усиление экономической и политической нестабильности в обществе, инфляция, увеличение безработицы.

Вторая группа – факторы, зависящие от организации. Данная группа может быть разделена на следующие подгруппы:

– характер выполняемой работы (сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума, освещенность и т. п.);

– нечеткое распределение ролей (несоответствие формально установленных и реальных требований к поведению работников, ролевой конфликт);

– отношения в коллективе (отсутствие поддержки, проблемы с общением);

– организационная структура (например, матричная структура организации, предполагающая двойное подчинение, нередко является потенциальным источником стресса для работника, вынужденного одновременно выполнять распоряжения двух руководителей);

– стиль управления (методы неоправданного давления и угроз, сопровождающиеся чувством беспокойства, страха, угнетенным состоянием).

Третья группа – факторы, зависящие от самого работника – это личностные проблемы, а также специфические качества и черты характера самих работников.

Кроме того, к числу факторов, способствующих или напротив препятствующих возникновению стресса, могут быть отнесены:

– опыт работы. Говорят, что опыт является лучшим учителем; он же может быть и достаточно сильным фактором, препятствующим стрессу. Как

правило, чем дольше работают сотрудники, тем лучше они адаптируются к условиям работы в организации, более успешно преодолевают трудности и устраняют препятствия в работе;

– восприятие. Работники очень часто воспринимают ситуацию не такой, как она есть на самом деле, а такой, какой она им кажется в данный момент. Например, предстоящее увольнение в связи с сокращением штатов один работник может воспринимать как жизненную трагедию, а другой – оптимистически, рассчитывая быстро устроиться на новую работу или создать свое собственное дело;

– поддержка коллег, друзей и родственников – помогает снимать напряжение и преодолевать стрессы;

– активные попытки повлиять на ситуацию в целях ее улучшения (поведение, направленное на преодоление возникших трудностей и препятствий), как правило, в большей мере способствуют предупреждению стресса и снижению его уровня, чем пассивная позиция выжидания и невмешательства в создавшуюся ситуацию;

– степень агрессивности.

С точки зрения Ю. В. Щербатых [8], факторы, вызывающие производственный стресс, можно достаточно условно разделить на:

– объективные (мало зависящие от личности работника);

– субъективные (развитие которых больше зависит от самого человека).

К первой группе относятся вредные характеристики производственной среды, тяжелые условия работы и чрезвычайные (форс-мажорные) обстоятельства. Следует отметить, что некоторые виды деятельности изначально предполагают наличие стрессогенных факторов, связанных с особенностями производства. Это пыль на цементном заводе, ядовитые испарения в химическом производстве, высокий уровень шума в ткацком цехе, жара в литейном производстве и т. д. В некоторых видах деятельности эти вредные факторы действуют комбинированно – так, например, шахтеры работают в условиях замкнутого пространства, угольной пыли, высоких температур (в глубоких выработках) и психологического ожидания возможной аварии (взрыва метана, обвала горной породы и т. д.). Данные факторы производственной среды первично способствуют развитию биологического стресса, который затем может осложняться стрессом психологическим. Например, после Чернобыльской катастрофы у многих «ликвидаторов» на фоне первичного радиационного облучения, интенсивность которого была им неизвестна, развивалась радиофобия, приводившая к серьезному

стрессу [9]. К неблагоприятным условиям работы, провоцирующим развитие производственного стресса, можно отнести высокий темп деятельности (профессиональный спортсмен), длительную работу (шофер дальних рейсов), «рваный» темп деятельности (врач скорой помощи), повышенную ответственность (авиадиспетчер), значительные физические нагрузки (грузчик) и т. д. Дополнительными факторами стресса являются различные чрезвычайные (форс-мажорные) ситуации, которые могут принимать различный характер в зависимости от специфики труда. Так, для работников нефтедобывающей промышленности это будет авария на буровой установке или газопроводе, для биржевого маклера – обвал акций или неожиданное изменение курса валют, для менеджера отдела снабжения – срыв поставок сырья или комплектующих.

Вторая группа (субъективные факторы стресса) включает две основные разновидности: межличностные (коммуникационные) и внутриличностные стрессы.

Первые могут возникать при общении с вышестоящими должностными лицами, подчиненными и коллегами по работе (равностатусными работниками). Руководитель достаточно часто является источником стресса для своего подчиненного, у которого может возникать стойкое психологическое напряжение по самым разнообразным причинам: из-за чрезмерного контроля со стороны руководителя, из-за его завышенных требований, недооценки его труда, отсутствия четких указаний и инструкций, грубого или пренебрежительного отношения к себе со стороны начальника и т. д. В свою очередь, подчиненные становятся источниками стресса для своих начальников из-за своей пассивности, излишней инициативности, некомпетентности, воровства, лени и т. д. Лица, не работающие в данной организации, но контактирующие с ней, также могут быть источником стрессов для сотрудников организации. Примером может служить стресс продавцов, которым приходится общаться с большим количеством покупателей, или стресс бухгалтеров, сдающих квартальный или годовой отчет в налоговой инспекции. В то же время для налогового инспектора стрессорным фактором будет бухгалтер, который по отношению к нему является примером внешнего стрессора.

Внутриличностные стрессы, в свою очередь, можно подразделить на профессиональные, стрессы личностного характера и стрессы, связанные с плохим соматическим здоровьем работников. Профессиональные причины стрессов обусловлены нехваткой знаний, умений и навыков (стресс

новичков), а также ощущением несоответствия между трудом и вознаграждением за него. Причины стрессов личностного характера носят неспецифический характер и встречаются у работников самых разных профессий. Чаще всего это низкая самооценка, неуверенность в себе, страх неудачи, низкая мотивация, неуверенность в своем будущем и т. д. Источником производственных стрессов может быть и состояние здоровья человека. Так, хронические заболевания могут приводить к стрессам, так как они требуют повышенных усилий для их компенсации и снижают эффективность деятельности работника, что может отразиться на его авторитете и социальном статусе. Острые заболевания также служат источником переживаний как за счет соматопсихических связей, так и косвенно, «выключая» на время работника из трудового процесса (что влечет за собой финансовые потери и необходимость заново адаптироваться к производству).

Зарубежные специалисты в области профессионального стресса выделяют шесть самых главных источников стресса работников:

1) режим трудовой деятельности (плохие условия труда, слишком интенсивный режим деятельности, нехватка времени и т. д.);

2) роль работника в организации (ролевые конфликты, повышенная ответственность, недостаток полномочий, ролевая неопределенность и т. д.);

3) коммуникативные факторы (взаимоотношения с руководством, подчиненными или коллегами, трудности делегирования полномочий и т. д.);

4) трудности построения деловой карьеры (неадекватный уровень притязаний, профессиональная неуспешность, слишком медленный или слишком быстрый карьерный рост, страх перед увольнением и т. д.);

5) факторы, связанные с организационной культурой и психологическим климатом (несоответствие установок и ожиданий работника корпоративной культуре предприятия, ограничение индивидуальной свободы, интриги и т. д.);

6) внеорганизационные источники стрессов (проблемы в семейной жизни из-за сверхнормативных нагрузок на работе; неумение разделить профессиональную и семейную ролевую стратегию поведения; семейные конфликты, связанные с притязанием обоих супругов на карьерное продвижение, и т. д.) [10].

В настоящее время для борьбы со стрессом персонала используются различные подходы и методы. Чаще всего методы управления стрессом условно разделяют на две группы: методы управления стрессом на уровне организации и методы управления стрессом на уровне личности.

Управление стрессом на уровне организации – это мероприятия, направленные на помощь сотрудникам в преодолении последствий стресса. Можно выделить следующие методы управления стрессом:

- социальная поддержка;
- психологические тренинги;
- программы оздоровления;
- методики релаксации;
- методики отреагирования;
- психологическое консультирование.

Управление стрессом на уровне личности – это действия, которые самостоятельно предпринимает сотрудник для снятия психологического напряжения. Управление стрессом на уровне личности – это психологическая гигиена, которая является обязательной для любого руководителя, поскольку работа руководителя всегда связана со стрессом. В методы индивидуального снятия психологического напряжения входят следующие:

- управление временем;
- психотерапия;
- поддерживающие диеты;
- физические упражнения;
- обучение методам борьбы со стрессом.

В управленческой литературе представлены различные подходы к управлению стрессами. В рамках одного из подходов, управление стрессами должно осуществляться по трем основным направлениям [11].

Первое направление – оптимизация соответствия между требованиями со стороны организации и возможностями (личностными ресурсами) работников.

Для повышения указанного соответствия в современной психологии разработаны технологии и методы профессионального отбора, расстановки и ротации кадров.

Для ослабления стресса помимо отбора важны профессиональное обучение и систематическое повышение квалификации персонала, расширение поведенческого репертуара и др.

Коррекция несоответствия профессии и личности предусматривает также изменение организационной среды, развитие организационной культуры, повышение качества организационной жизни работников (привлекательности работы в организации). С этой целью производственные технологии, условия труда, организационные структуры, социально-психологическая атмосфера и т. д. должны оптимизироваться с учетом психологических знаний о механизмах стресса и адаптационных ресурсах человека.

Задачами менеджеров по персоналу в этом случае становятся:

- оказание помощи при введении новых технологий;

- участие в осуществлении психологической экспертизы производственных или организационных инноваций;

- реализация действий, направленных на ослабление сопротивления персонала нововведениям.

Второе направление по управлению организационными стрессами – воздействие на когнитивную оценку работников, касающуюся собственных возможностей (способностей, умений, ресурсов и т. д.) и готовности к преодолению профессионально трудных ситуаций.

Психологическая помощь должна быть ориентирована на оптимизацию трудовой мотивации – снижение или повышение значимости выполнения требований, предъявляемых организацией: профессиональных, должностных, статусно-ролевых и др. В других случаях психологическая помощь может быть направлена на повышение адекватности восприятия работниками ситуативных (фактических) требований с учетом должностного статуса и уверенности в своих силах, ресурсах, способностях.

Важная задача руководителей организации и менеджера по персоналу – реализация действий, касающихся сопротивления персонала по отношению к нововведениям (организационным, технологическим и др.), поскольку организационные инновации из-за когнитивных стереотипов часто обуславливают непродуктивную напряженность, ведущую к стрессам и выгоранию.

Третье направление антистрессовой психологической помощи связано с управлением ответными реакциями на стресс-факторы профессиональной деятельности и организационной среды. Здесь важным аспектом оказывается формирование у работников активной позиции по отношению к организационным и профессиональным стрессам.

Для предотвращения стресс-реакций специалисты в области организационной психологии рекомендуют приемы преодолевающего поведения (копинга), основанные на рационализации и когнитивной активности:

- собрать достаточную информацию о возможности наступления стрессовых ситуаций;

- продумать способы предупреждения конкретных жизненных стрессов и опасностей, попытаться найти способы их смятения;

- не пытаться в преддверии самого события делать поспешные умозаключения;

- осознать, что большую часть ситуаций, вызывающих стресс, человек способен решить самостоятельно;

- стремиться активно изменять ситуацию, вызывающую стресс; активный образ жизни способствует созданию в организме защитного фона против стресса, улучшая деятельность адаптационных организмов;

- понять и принять, что серьезные перемены – это неотъемлемая часть жизни;

- помнить, что стрессогенными жизненными ситуациями быстрее и лучше овладевают те, кто умеет использовать методы релаксации.

Л. Р. Мерфи предлагает три методических подхода в управлении стрессами на рабочем месте [12].

1. Первичная профилактика – удаление или уменьшение стрессоров, действующих на рабочем месте, изменение окружающей организационной среды или изменение условий труда.

Первичное вмешательство может осуществляться в таких действиях руководства, как:

- изменение характеристик организации, например, процедуры обучения или отбора;

- изменение ролевых характеристик, например, расширение возможности работников в принятии решений;

- изменение характеристик рабочих задач, например, усиление контроля над способами и длительностью их выполнения.

Приведенные выше мероприятия, безусловно, должны применяться с учетом специфики конкретной организации, подразделения или отдела. Так, если работники чрезмерно загружены работой, то включение их в группы или совещания для принятия решений они могут рассматривать как ухудшение своей участи и повышение давления «сверху». А это, в свою очередь, приведет не к понижению уровня стресса, а к его повышению.

2. Вторичная профилактика – принятие мер, ослабляющих влияние проявлений симптомов стресса у работников, нацеленных на снижение или устранение напряжения.

При организации вторичной профилактики основное внимание уделяется обучению навыкам саморегуляции, релаксации, позитивного мышления – всему тому, что позволит работникам более эффективно справляться с профессиональными стрессами.

Однако если стрессовая нагрузка слишком сильная и длительная, вторичная профилактика не будет эффективной. В этом случае ее необходимо сочетать с первичной.

3. Третичная профилактика – предоставление работникам конфиденциальных консультаций. Она направлена на реабилитацию людей, здоровье или самочувствие которых пострадало в результате хронических рабочих стрессов.

Таким образом, для того, чтобы управлять профессиональными стрессами, современному руководителю необходимо знать основные методы и подходы к управлению стрессами и уметь выявлять признаки и источники стресса. Подобрать эффективные подходы и методы управления профессиональными стрессами можно только тогда, когда будут установлены основные источники возникновения стрессов и стресс-факторы. Кадровые службы должны уметь применять современные подходы к управлению профессиональными стрессами в конкретной организационной ситуации.

#### Литература

1. Сайт Департамента здравоохранения Кировской области. URL: <http://www.medkirov.ru>
2. Психосоциальные факторы на работе и охрана здоровья / под ред. Р. Калимо, М. А. Эль-Батави. Женева, 1989.
3. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. М., 1960.
4. Лютенс Ф. Организационное поведение. М.: ИНФРА-М, 1999.
5. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. М., 1995.
6. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: хрестоматия / сост. А. Б. Леонова, О. Н. Чернышева. М., 1994.
7. Подопрigора М. Г. Учебно-методическое пособие по курсу «Организационное поведение» для студентов старших курсов и магистрантов. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008
8. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб: Питер, 2006. С. 134-135.
9. Щербатых Ю. В. Психология страха. М., 2005, С. 77-78.
10. Леонова А., Чернышова О. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы: хрестоматия. М., 1995.
11. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008.
12. Мони́на Г. Б., Раннала Н. В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». СПб., 2009.

#### References

1. Sajt Departamenta zdravookhraneniya Kirovskoj oblasti [Website of Health care department of the Kirov region]. <http://www.medkirov.ru>
2. Psikhosotsial'nye faktory na rabote i okhrana zdorov'ya [Psychosocial factors at work and health protection] / pod red. R. Kalimo, M. A. El'-Batavi. Zheneva, 1989
3. Sel'ye G. Ocherki ob adaptatsionnom syndrome [Sketches about an adaptation syndrome]. M., 1960.
4. Lyutens F. Organizatsionnoye povedeniye [Organizational behavior]. M.:INFRA-M, 1999.
5. Bodrov V. A. Psikhologicheskij stress: razvitiye ucheniya i sovremennoye sostoyaniye problem [Psychological stress: development of the doctrine and current state of a problem]. M., 1995.
6. Psikhologiya truda i organizatsionnaya psikhologiya: sovremennoye sostoyaniye i perspektivy razvitiya: Khrestomatiya [Psychology of work and organizational psychology: current state and prospects of development: Anthology] / sost. A. B. Leonova, O. N. Chernysheva. M., 1994.
7. Podoprigora M. G. Uchebno-metodicheskoye posobiye po kursu «Organizatsionnoye povedeniye» dlya studentov starshikh kursov i magistrantov [Study and methodical guide on the course «Organizational Behavior» for students of older years and undergraduates]. Taganrog: Izd-vo TTI YuFU, 2008
8. Shcherbatykh Yu. V. Psikhologiya stressa i metody korrektsii [Psychology of a stress and methods of correction]. SPb: Piter, 2006. S. 134-135.
9. Shcherbatykh Yu. V. Psikhologiya strakha [Fear psychology]. M., 2005, s. 77-78.
10. Leonova A., Chernyshova O. Psikhologiya truda i organizatsionnaya psikhologiya: sovremennoye sostoyaniye i perspektivy. Khrestomatiya [Psychology of work and organizational psychology: Current state and prospects. Anthology]. M., 1995
11. Vodopyanova N. E., Starchenkova E. S. Sindrom vygoraniya: Diagnostika i profilaktika [Burning out syndrome: Diagnostics and prevention]. SPb.: Piter, 2008.
12. Monina G. B., Rannala N. V. Trening «Resursy stressoustojchivosti» [Training «Resistance to stress resources»]. SPb., 2009.

\* \* \*

### MANAGEMENT OF PROFESSIONAL STRESSES: MODERN APPROACHES AND METHODS

TRUFANOVA TATYANA ANATOLYEVNA  
Tambov State University named after G. R. Derzhavin,  
Tambov, the Russian Federation, e-mail: [tta777hr@mail.ru](mailto:tta777hr@mail.ru)

The fact that the stress exerts impact on financial and social and psychological stability of the organization and a condition of staff causes relevance of studying of professional stresses and approaches to their management.

Therefore it is important to know modern approaches to management of stresses both to heads, and employees. In article the author considered concept and symptoms of a stress, investigated stress factors, presented by domestic and foreign scientists. The variety of stress factors results in understanding that universal approaches to management of stresses do not exist. The article presented three approaches to management of stresses. According to the first approach, there are two groups of stress factors: stress factors, depending on the organization and stress factors, depending on the personality. Respectively methods of management of a stress divide into methods of management of a stress at the level of the organization (social support, psychological trainings, programs of improvement, a relaxation technique, psychological consultation) and methods of management of a stress at the level of the personality (management of time, psychotherapy, physical exercises, training in methods of fight against a stress). Within the second approach, control of stresses is going in three main directions: optimization of compliance between requirements from the organization and opportunities of workers; impact on the cognitive assessment of workers concerning readiness for overcoming professionally difficult situations; management of responses to stress factors of professional activity. Within the third approach there are three directions in management of stresses: primary prevention – removal or reduction of the stressor operating in a workplace, secondary prevention – taking measures, the manifestations of symptoms of a stress weakening influence at workers, tertiary prevention – providing confidential consultations to workers.

*Key words:* professional stress, stress reaction, stress sources, stress factors, management of stresses, coping-strategy