

УПРАВЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ ДИСФУНКЦИЯМИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ НАДЕЖНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

В настоящей работе автором разработан и конкретизирован понятийный аппарат механизма управления психологическими дисфункциями, охарактеризованы и проанализированы ключевые черты и особенности данного феномена. Выявлены, оценены и систематически структурированы ведущие предпосылки, равно как и причины генезиса такого явления, как психологические дисфункции. Сформулированы глобальные цели, текущие задачи и частные направления управления психологическими дисфункциями.

Ключевые слова: психологические дисфункции, основные предпосылки и причины возникновения психологических дисфункций, управление психологическими дисфункциями.

Современная практика управления социально-экономическими хозяйственно самостоятельными системами свидетельствует о постоянно возрастающем влиянии психологических дисфункций на эффективность функционирования системы управления персоналом организации.

Прежде всего имеет смысл определить понятие психологических дисфункций. В наиболее обобщенном теоретическом и прикладном смысле этот элемент современного менеджмента можно характеризовать как совокупность деструктивных психологических процессов, протекающих в рамках личностных индивидуальных полей работников организации и оказывающих негативное влияние на систему управления организации.

Вышеприведенное определение свидетельствует о том, что психологические дисфункции – понятие сложное, разностороннее и многогранное, объединяющее в себе такие феномены, как внутриличностные конфликты, стрессы, дистрессы, депрессии и прочие

негативные явления, возникающие в структуре личности индивида. С целью конкретизации проводимого в данной работе исследования ключевое внимание сосредоточим на одной из самых распространенных разновидностей психологических дисфункций – дистрессах.

Понятие «дистресс» неразрывно связано с таким распространенным психологическим явлением, как «стрессы». Проводя лекционные занятия и тренинги по управлению персоналом, автору нередко доводилось слышать фразы подобного рода: «Вы пока еще не наблюдали истинных стрессов», «мы Вам покажем, какими могут быть стрессы» и т. п. Для человека, мало-мальски знакомого с прикладной психологией, содержание таких высказываний дает ясную картину того, что их авторы совершенно не представляют себе значения столь несложного психологического термина, как «стресс».

Причина такого психологического невежества кроется в том, что стресс по своей сути составляет абсолютно нематериальный феномен, который невозможно ни наблюдать, ни демонстрировать кому-либо. В подтверждение данного высказывания можно рассмотреть дефиницию стресса. Стресс, с точки зрения современной психологической науки, рассматривается не иначе, как ощущение напряженности, генерируемое в организме индивидуума под воздействием широкого спектра возбуждающих факторов окружающей среды¹.

Вышеизложенное свидетельствует о том, что стресс является термином, определяющим одно из двух взаимно-противоположных состояний организма человека, если конкретно – максимальное напряжение. Другое состояние человеческого организма, абсолютно полярное стрессу, можно охарактеризовать как полное расслабление, т. е. релаксацию².

Иными словами, стресс, равно как и релаксация, представляют собой явления исключительно чувственные, которые невозможно наглядно продемонстрировать или увидеть. Исследователь имеет возможность наблюдать не сам стресс, как физический феномен, а лишь отдельные физиологические признаки данного явления: напряжение в мышечных тканях, изменение химического состава крови, характерную динамику реакций организма и т. д.

В противовес внутриличностным конфликтам и депрессиям, являющим собой хотя и неизбежные, однако абсолютно негативные стороны производственной деятельности персонала организации, стрессы мы можем рассматривать исключительно как полезный элемент системы управления персоналом. Данный тезис на первый взгляд имеет парадоксальный вид, тем не менее его обоснованность возможно элементарно доказать, рассмотрев один несложный пример.

Представим себе такую ситуацию: пешеход пересекает автомобильную дорогу в условиях плохой видимости. И вдруг внезапно замечает транспортное средство, движущееся в его сторону с огромной скоростью. Очевидно, что стандартным образом реагируя на происходящее, данный пешеход быстро отпрыгнет в сторону, чтобы избежать попадания под колеса. Ни для кого не секрет, что в данном случае организм пешехода неизбежно и автоматически (непроизвольно) пришел в состояние стресса, которое помогло ему избежать телесных повреждений, а вполне возможно и гибели. Приведенный пример объективно свидетельствует о том, что стресс справедливо рассматривать как необходимый и ключевой элемент системы выживания индивида в условиях враждебной среды. Способность человеческого организма к стрессовым состояниям возникла в результате эволюционной борьбы, в связи с чем данная способность может рассматриваться исключительно как позитивный инструмент, гарантирующий выживание человека.

Способность к стрессовым состояниям дает возможность человеку оперативно группировать и активировать скрытые ресурсы своего организма и применять их с наибольшей эффективностью. Грамотная, научно обоснованная работа со стрессовыми состояниями персонала позволит любому руководителю использовать преимущества стрессов на благо управляемой организации.

Корни настороженного, а зачастую и прямо отрицательного отношения к стрессовым состояниям, по нашему мнению, кроются в том, что в результате эволюционного развития социальных отношений произошли существенные изменения в среде существования и функционирования конкретного индивида. В результате таких изменений механизм стресса, бесперебойно работавший в условиях первобытного общества, на сегодняшний день дает ощутимые сбои.

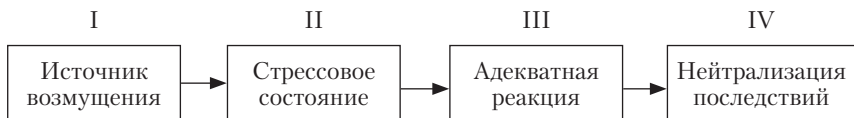


Рис. 1. Структура механизма стресса

Рассмотрим один из типичных случаев. К примеру, если представитель первобытного общества видел бегущего к нему опасного зверя (т. е. имело место внешнее возмущающее воздействие), это неизбежно и мгновенно вводило его организм в стрессовое

состояние. Благодаря мобилизации жизненных сил, вызванной стрессом, данный индивид получал возможность эффективно бороться за свою жизнь посредством осуществления активных действий (иными словами, либо сам нападал на опасного зверя, либо спасался бегством). В случаях благополучного исхода человек понимал, что находится в безопасности, и его организм произвольно расслаблялся (т. е. самостоятельно нейтрализовывал возможные негативные последствия стрессового состояния).

Обобщая вышеизложенное, можно сформулировать четыре ключевых взаимосвязанных и последовательно сменяющих друг друга элемента, в своей совокупности образующих механизм безвредного классического стресса (см. рис. 1)³. К таким элементам можно отнести:

- внешний источник возмущающего воздействия;
- стрессовое состояние организма, позволяющее мобилизовать скрытые ресурсы;
- адекватная реакция на источник возмущения;
- нейтрализация негативных последствий стрессового состояния (т. е. расслабление).

Ни для кого не секрет, что в современных условиях жизнедеятельности человек крайне редко может в полном объеме реализовать программу классического механизма стресса. Действительно, представьте себе такую ситуацию: человек вернулся домой, отработав тяжелую ночную смену, и пытается заснуть. Как назло, его соседу именно в данный момент времени понадобилось воспользоваться перфоратором. Естественно, человек, пытающийся заснуть, начинает испытывать адекватное желание разбить перфоратор соседа вдребезги или, как минимум, накричать на соседа. Однако в реальности подобное желание в состоянии осуществить лишь единицы, да и те рискуют быть привлечены за это к ответственности. Вследствие этого большинство людей просто сдерживают себя, и в самом радикальном случае им приходится просто вежливо попросить соседа повременить с ремонтом. Таким образом, не реализуется третий элемент классического механизма стресса – адекватная реакция в виде активных действий, что в свою очередь ведет к блокировке четвертого элемента – релаксации.

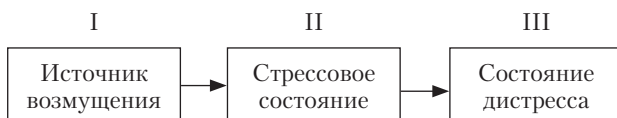


Рис. 2. Механизм возникновения дистресса

Если ситуации, подобные рассмотренной выше, происходят с человеком регулярно в течение длительного периода времени, то его организм неизбежно входит в состояние хронической напряженности, то есть дистресс (см. рис. 2).

Дистрессовые состояния организма неизбежно влекут за собой такие крайне нежелательные явления, как существенное замедление рефлекторных реакций, нарушение сна, изменение ритма мыслительных, эмоциональных и метаболических процессов и многое другое. Таким образом, дистресс, в отличие от стресса, не только нежелателен, но и крайне опасен для любого человека.

Естественно, что одна из ключевых задач современного менеджера – нейтрализация дистрессов и их негативных последствий. Данная работа может осуществляться по двум основным направлениям. Во-первых, посредством внесения в систему менеджмента организации соответствующих изменений, устраняющих предпосылки возникновения дистрессов. Во-вторых, в рамках разработки и внедрения соответствующего механизма нейтрализации дистрессов и максимально возможной минимизации их негативных последствий.

Система предупреждения стрессов должна включать в себя самые разнообразные элементы – от индивидуального стиля жизни каждого отдельно взятого сотрудника организации до комплексных проблемных вопросов управления предприятием⁴.

В тех случаях, когда руководитель может положительно повлиять на жизненную позицию своих работников, добиться, чтобы расслабление и мобилизация превратились в неотъемлемую часть их отдыха и работы, работники смогут достичь внутреннего равновесия и приобретут способность менее эмоционально реагировать на внешние факторы, порождающие стрессы.

С точки зрения комплексного управления предприятием профилактику стрессовых ситуаций следует осуществлять посредством рационализации и повышения эффективности организации производственных процессов. Ведь частота возникновения в организации стрессогенных ситуаций прямо пропорциональна количеству возникновения дистрессов.

В современной прикладной психологии имеются различного рода методы минимизации нежелательных результатов дистрессов и стрессов. Во-первых, следует сосредоточиться на применении индивидуальных мер релаксационного характера.

Согласно принципам рационально-эмотивной терапии, разработанным специалистом психоаналитики Альбертом Эллисом, в основе психофизиологических расстройств лежат иррациональные убеждения. Свидетельством наличия подобных убеждений

являются такие высказывания, как: «что мне следует делать?», «как мне следует себя вести?». С позиций рационально-эмотивной терапии нейтрализовать дистресс можно посредством применения логических рассуждений, обоснованных аргументов и юмора⁵.

Другой психоаналитик Арон Бек предлагает применение когнитивного подхода к нейтрализации дистрессов. Он считает, что психологические проблемы вызваны возникновением у человека произвольных мыслей и мнений о себе. Терапия, предложенная Ароном Беком, обеспечивает идентификацию и корректирование деструктивных психолого-концептуальных моделей и иррациональных мнений⁶.

Релаксация – это метод, с помощью которого можно частично или полностью избавляться от физического или психического напряжения. Релаксация является очень полезным методом, поскольку овладеть ею довольно легко – для этого не требуется специального образования и даже природного дара. Но есть одно неперемное условие – мотивация, т. е. каждому необходимо знать, для чего он хочет освоить релаксацию. Методы релаксации нужно осваивать заранее, чтобы в критический момент можно было запросто противостоять раздражению и психической усталости. При регулярности занятий релаксационные упражнения постепенно станут привычкой, будут ассоциироваться с приятными впечатлениями, хотя, для того чтобы их освоить, необходимо упорство и терпение. Большинство людей настолько привыкли к душевному и мышечному напряжению, что воспринимают его как естественное состояние, даже не осознавая, насколько это вредно. Следует четко уяснить, что, освоив релаксацию, можно научиться это напряжение регулировать, приостанавливать и расслабляться по собственной воле, по своему желанию. Выполнять упражнения релаксационной гимнастики желательно в отдельном помещении, без посторонних глаз. Для этого на предприятиях обычно создаются комнаты психологической разгрузки.

Целью упражнений является полное расслабление мышц. Полная мышечная релаксация оказывает положительное влияние на психику и улучшает душевное равновесие. Психическая ауторелаксация может вызвать состояние «идейной пустоты». Это означает минутное нарушение психических и мыслительных связей с окружающим миром, которое дает необходимый отдых мозгу. Здесь надо проявлять осторожность и не переусердствовать с отрешением от мира. Именно поэтому многие фирмы имеют в своем штате профессиональных психологов, которые в состоянии сделать процесс индивидуальной релаксации работников управляемым и более эффективным.

- ¹ Бек А. Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б.Д. Карвасарского. 2-е изд., доп. и перераб. СПб.: Питер, 2000. С. 81–82.
- ² Эллис А., Макларен К. Рационально-эмоциональная поведенческая терапия. Ростов н/Д: Феникс, 2008.
- ³ Кривокожа Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011.
- ⁴ Романов А.А. Массовые коммуникации. М.: Вузовский учебник, 2011.
- ⁵ Эллис А., Макларен К. Указ. соч. С. 78.
- ⁶ Бек А. Указ. соч. С. 82.