

культуры и туризма Свердловской области; ГБУК «Центр развития туризма Свердловской области, 2011. – 32 с.

УДК 331.1

В.С. Исмагилова  
УГАТУ, г. Уфа

## **СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

*Рассмотрены сущность и содержание природы возникновения стресса в организации. Приведены основные навыки и методы стресс-менеджмента с целью повышения эффективности деятельности.*

Ключевые слова: стресс, эмоциональная реакция, осознанность человека, профессиональные компетенции руководителя.

Стресс в современном мире обусловлен непроходящими кризисными явлениями в общественном развитии. Для управленческого процесса это настоящий вызов, особенно для руководителя. Необходимо понимать природу этого явления, чтобы корректировать процесс принятия решения с учетом воздействия факторов напряженности окружающей среды. Какими бы темпами не развивался технический прогресс, роль человеческого фактора не теряет своей актуальности в силу своего первостепенного значения [1].

Специалисты в области психологии определяют понятие стресса (от английского stress – давление, нажим, напор, гнет, нагрузка, напряжение) как неспецифическую (общую) реакцию организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его стабильное и соответствующее состояние нервной системы организма (или организации в целом). То есть стресс – это реакция организма на внешнее воздействие какой-либо ситуации или человека, выводящая нас из состояния душевного равновесия. В зависимости от эмоционального фона он может быть как положительным, так и отрицательным. В данном случае нас интересует второй вариант, приводящий к негативным последствиям.

Рассмотрим основные причины отрицательных эмоциональных реакций.

Первой и самой главной причиной можно назвать низкую осознанность человека в настоящем моменте и отсутствие способности не цепляться вниманием, отпустить негативную ситуацию, что находится во взаимосвязи. Осознанию мешает количество накопленного стресса в прошлом и вредная привычка ума бегать от прошлого к будущему, избегая настоящего момента. Проблема нашего сознания в том, что оно способно

накапливать негативные эмоциональные заряды. Восточная философия называет это остаточными впечатлениями ума.

Некоторые люди пытаются менять окружающую действительность, чтобы перестать чувствовать напряжение. Это работает только если не игнорировать первую причину стресса и развивать осознанность. В противном случае рано или поздно похожая негативная ситуация, от которой убегали, повторится. Часто с более сильным негативным влиянием на общую психику. Вселенная как бы дает возможность принять это и стать сильнее. Остаточные впечатления ума отражают зажатую негативную энергию в виде эмоций и инстинктов. Гнев, чувство вины, желание выплеснуть на кого-то негатив, спрятаться от стрессовой ситуации – вот далеко не полный перечень того, что спрятано в глубинах подсознания и всплывает моментально на поверхность, когда извне идет неожиданное и нежелательное воздействие.

Негативный заряд из прошлого проявляется в ответ на стрессовую ситуацию здесь и сейчас. Он начинает влиять, заставляя принимать неразумные управленческие решения, порождая новое страдание, часть которого обязательно опять уйдет в подсознание, умножая массу негатива и внутреннего напряжения. Убегание от внешних факторов приносит временное облегчение.

Для решения этой проблемы необходимо научиться быть в настоящем моменте, развивать и увеличивать свою осознанность с тем, чтобы быть способным в итоге встречаться с любым собственным негативным эмоциональным зарядом, не порождая при этом новый. Средствами могут быть – йога, медитация, коучинг и тому подобное – разнообразие их велико, но цель одна. Развивая осознанность, человек постепенно становится более терпеливым, разумным, а те подчиненные, кто сегодня раздражал, завтра будут выглядеть в новом свете. Появляется способность видеть другие грани их характера и обращаться не только к «минусу», но и к «плюсу» человека. Ведь любой человек представляет собой сложный механизм, состоящий из большого количества элементов, что однозначно охарактеризовать невозможно. Увидеть и раскрыть потенциальные возможности работника – вот основная задача руководителя и эмоции здесь второстепенны. Для руководителя работа со своим состоянием является частью решения проблемы в управлении стрессом в организации [2].

Вторая часть решения проблемы относится к навыкам руководителя, выражающимся в способности добиваться командных результатов силой подчиненных. Иначе можно получить «блаженного» шефа, неспособного эффективно решать собственные задачи. Конечно, невозможно в одной статье рассмотреть все навыки руководителя, но ключевые, понимание и использование которых сводит к минимуму возникновение стрессовых ситуаций, вполне возможно. Главное, руководитель должен очень четко

различать тех, кто имитирует бурную деятельность от тех, кто действительно продуктивно работает и стоит за качество.

Чаще всего руководитель испытывает стресс лишь потому, что незаметно для себя взваливает на свои плечи чужую ответственность. Есть много манипуляций на эту тему со стороны сотрудников, но все они не проходят, если руководитель знает, за что отвечает подчиненный и спрашивает с него этот результат, не соглашаясь с оправданиями. Если какой-либо подчиненный не решает свою задачу, ее автоматически начинает решать вышестоящий руководитель [3].

Можно выделить три намерения в работе подчиненного. Первое – это результат. Такой сотрудник говорит на языке цифр, он любит, чтобы ему поставили задачу и не давали решения. Без проблем относится к контролю. Второе – это действие. Очень хороший вопрос, который можно задать такому работнику: «за что компания платит ему деньги?». В ответ можно получить следующие ответы: «встречаюсь с клиентами, обзваниваю, подготавливаю...». Сплошные глаголы отражают действие, а не результат – существительное. Такие сотрудники не очень хотят перетруждаться, работают при условии хорошего контроля, любят, чтобы им говорили, как надо делать. Их условно можно назвать «делатели». Делать ради действия. Третье, на что обращают внимание сотрудники в работе, и таковых, к счастью, меньшинство – на разрушение. Эти люди постоянно с кем-то воюют, распространяя сплетни и неприятные новости. Легко выдавливают сильных сотрудников из команды. Редко получают хороший результат в работе, часто прикрываясь успехом других. Они любят быть постоянно на виду, имитируя бурную деятельность. Если у них начинаешь спрашивать результат, переводят разговор в склоку, чтобы руководитель в следующий раз и думать забыл про контроль. Здесь осознанность как нельзя кстати, без нее очень трудно совладать со своими эмоциями. Так вот при наличии этих трех типов сотрудников в зависимости от того, на что направлено их внимание в работе, на кого же чаще всего руководитель направляет свое внимание и тратит свою энергию? Практика показывает, что на тех, кто разрушает компанию своей непродуктивностью! Усиливая непродуктивных, увеличивается непродуктивность. Дополнительное внимание к ним – это затрата большей энергии, потери которой и приводят к большему стрессу. Следствием чего становится резкое снижение производительности труда [4].

Решением является правильное распределение внимания между этими тремя группами сотрудников. Прежде их нужно выявить. Затем надо понять, готовы ли эти сотрудники изменяться, чтобы получить нужный результат в работе. Вариант «если не готовы» не обсуждаем. Если же они готовы изменяться, тогда вначале будет, скорее всего, обучение [5]. Затем руководителю необходимо представить идеальную картину работы своих подчиненных – что и как они должны делать, чтобы получить нужный в

работе результат. На первых порах можно обратиться к консультанту, взгляд со стороны независимого эксперта будет более объективен. Затем создается проект и переход к новой структуре функционирования. Далее следует контроль за процессом и получение нужного результата. Обычно после реализации такого проекта происходит снятие стресса из-за неисполнительности сотрудников в 90% случаев.

Для управления стрессом и способности контролировать результат, который должны получать подчиненные, руководителю необходимы следующие навыки:

- делегировать, не принимать чужую ответственность;
- давать подтверждение продуктивным сотрудникам, усиливать их;
- видеть и не соглашаться с нарушенным обменом;
- стоять за развитие способностей своих подчиненных;
- увольнять сотрудников, не желающих меняться;
- правильно ставить задачи;
- вовлекать персонал в решение задач компании, создавать интересную игру, устраивать мозговой штурм;
- помогать подчиненному самому находить решение;
- конфронтировать саботаж, открытое неподчинение, склоку;
- верить в способности своих подчиненных.

Есть два пути, чтобы приобрести такие навыки: на тренингах и в жизни методом проб и ошибок. Выбор за руководителем, главное – понимание необходимости действий.

Таким образом, можно выделить две области, развитие которых гарантирует управление стрессом как в организации, так и в жизни. Первая – это осознанность в настоящем моменте, способность не цепляться вниманием за те негативные эмоции, которые могут появляться в тех или иных сложных жизненных ситуациях. Здесь могут помочь йога, медитация, коучинг. Вторая – навыки в управлении, которые безболезненно и легко помогут получить нужный командный результат. Формирование профессиональных компетенций руководителя – залог успеха современной компании.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Исмагилова, В. С. Проблемы менеджмента в современной России / В.С. Исмагилова, Э.И. Сафарова // Влияние науки на инновационное развитие : сб. статей Междунар. науч.-практ. конф. – Томск : Аэтерна, 2016. – С. 102-104.
2. Тагирова, Э. И. Самоменеджмент как путь успешной реализации человека и личностного роста / Э. И. Тагирова, А. А. Лунёва., В. С. Исмагилова // Динамика взаимоотношений различных областей

науки в современных условиях: сб. статей по итогам Междунар. научно-практ. конф. – Казань, 2018. – С. 131–134.

3. Рассолова, И. Ю. Манипуляция как разновидность общения / И. Ю. Рассолова, В. С. Исмагилова // Личность, общество, государство: характер и принципы взаимодействия : сб. статей по материалам конференции. – Уфа: Аэтерна, 2015. – С. 25–28.

4. Тагирова Э. И. Способы увеличения производительности труда за счет повышения мотивированности персонала условиями работы / Э. И. Тагирова, В. С. Исмагилова // Неделя науки СПбПУ: сб. материалов науч. конф. с международным участием. – Санкт-Петербург : Изд-во Политехн. ун-та, 2017. – С. 90-92.

5. Смирнова, Е. А. Анализ системы обучения персонала организации / Е.А. Смирнова, В.С. Исмагилова // Менеджмент и маркетинг в различных сферах деятельности: сб. научных трудов. – Уфа, 2018. – С. 227–232.

УДК 338.2:004.9

Е.Г. Титова  
ОмГУ, Омск  
А.А. Медведева  
УГЛТУ, Екатеринбург

### **ХАРАКТЕРИСТИКА ПОНЯТИЯ «ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА»**

*В статье раскрывается понятие «цифровая экономика» и его сущность, освещены целевые показатели и некоторые особенности становления цифровой экономики в мире и России.*

Ключевые слова: цифровая экономика, формирование цифровой экономики, цифровая трансформация промышленных предприятий

Современный этап общественного развития характеризуется становлением цифровой экономики. Еще в конце XX–начале XXI века проводились многочисленные дискуссии по поводу этого нового феномена. Однако сейчас уже трудно представить нашу экономику без «цифры», проникшую в самые различные области общественной жизни: в сферу финансов, государственного управления, образования, здравоохранения и пр. Считается, что «отцом цифровой экономики» является канадский предприниматель, консультант и исполнительный директор компании Tapscott Group Дон Тэпскотт. Вышедшая в 1994 г. его «Цифровая экономика» стала первой книгой, описывающей систему виртуальной хозяйственной системы [1].