

УДК 338

***РОЛЬ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА В ПОВЫШЕНИИ
УСТОЙЧИВОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ К ВНУТРЕННИМ КОНФЛИКТАМ***

Ахунзянова Д.Р.

студент кафедры стратегического управления

ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий»

г. Уфа, Россия

Апокина К.В.,

к.с.н., стратегического управления

ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий»

г. Уфа, Россия

Аннотация: В статье рассматривается влияние стресс-менеджмента на снижение конфликтности в организации. Анализируются индивидуальные и организационные факторы стресса, механизмы его воздействия на коллектив и возможные пути минимизации негативных последствий. Приведены реальные примеры российских компаний, применяющих эффективные стратегии управления стрессом. Предложена практическая модель стресс-менеджмента, включающая мониторинг уровня стресса, тренинги по эмоциональной саморегуляции, гибкое управление конфликтами и создание психологически безопасной корпоративной среды.

Ключевые слова: стресс-менеджмент, корпоративная культура, внутренние конфликты, управление персоналом, стрессоустойчивость.

***THE ROLE OF STRESS MANAGEMENT IN INCREASING THE
ORGANIZATION'S RESILIENCE TO INTERNAL CONFLICTS***

Akhunzyanova D.R.

Student of the Department of Strategic Management

Ufa University of Science and Technology

Ufa, Russia

Apokina K. V.,

PhD in Sociology, Strategic Management

Ufa University of Science and Technology

Ufa, Russia

Abstract: The article examines the impact of stress management on reducing conflict in an organization. It analyzes individual and organizational stress factors, the mechanisms of its impact on the team and possible ways to minimize negative consequences. Real examples of Russian companies using effective stress management strategies are given. A practical model of stress management is proposed, including monitoring stress levels, training in emotional self-regulation, flexible conflict management and the creation of a psychologically safe corporate environment.

Key words: stress management, corporate culture, internal conflicts, personnel management, stress resistance.

Современные организации постоянно сталкиваются с необходимостью адаптации к динамичным изменениям рынка, внедрению новых технологий и пересмотру бизнес-моделей. Эти процессы увеличивают нагрузку на сотрудников, делая стресс неотъемлемой частью их профессиональной жизни. Когда уровень стресса становится критическим, он может провоцировать внутренние конфликты, которые подрывают стабильность компании, ухудшают командное взаимодействие, снижают мотивацию и приводят к текучести кадров.

Проблема усугубляется отсутствием эффективных механизмов управления стрессом во многих организациях. Руководство часто фокусируется на достижении бизнес-целей, не учитывая эмоциональное состояние сотрудников и его влияние на общую эффективность. В результате компании

сталкиваются с повышенной текучестью кадров, снижением производительности и увеличением числа затяжных внутренних конфликтов, мешающих нормальному рабочему процессу.

Исследования подтверждают эту взаимосвязь. Согласно данным компании Harry Inc., 44% сотрудников ежедневно испытывают стресс на рабочем месте, что приводит к снижению концентрации, ухудшению способности принимать решения и увеличению количества ошибок в работе [1]. Кроме того, хронический стресс способствует ухудшению отношений с коллегами и повышению уровня конфликтности в коллективе.

Таким образом, отсутствие эффективного стресс-менеджмента делает организацию уязвимой перед внутренними конфликтами, которые становятся хронической проблемой и препятствуют развитию бизнеса.

Стресс на рабочем месте можно рассматривать на двух уровнях: индивидуальном и организационном.

Индивидуальный уровень включает личные факторы, такие как:

- перегрузка работой;
- нечеткость обязанностей;
- неэффективное руководство;

Эти факторы могут привести к эмоциональному выгоранию и снижению удовлетворенности работой.

Организационный уровень охватывает системные аспекты, такие как:

- корпоративная культура;
- структура управления;
- политика компании;

Недостаточная поддержка со стороны руководства и неэффективная коммуникация могут способствовать формированию токсичной рабочей среды.

Механизмы возникновения конфликтов через стресс:

1. Хронический стресс и когнитивные функции:

1) Длительный стресс снижает концентрацию и способность контролировать эмоции, что может привести к повышенной раздражительности и агрессивности.

2) Снижение когнитивных функций затрудняет эффективное решение проблем и принятие решений, что может вызывать разногласия между сотрудниками.

2. Недостаточная поддержка и токсичная культура:

1) Отсутствие поддержки со стороны руководства усиливает чувство несправедливости и неудовлетворенности, что может привести к межличностным конфликтам.

2) Токсичная корпоративная культура способствует распространению негативных настроений и увеличению числа конфликтных ситуаций.

Примеры из реальных исследований:

1. В исследовании, проведенном В. В. Васильевой, отмечено, что длительный стресс и связанная с ним гормональная перестройка повышают риск развития заболеваний и могут привести к конфликтам в коллективе [2].

2. Согласно данным, представленным в статье "Особенности профессионального стресса у менеджеров", 33% респондентов испытывают стресс при общении с вышестоящим руководством, что связано с постановкой невыполнимых задач и большим количеством проектов, которые они ведут [6].

Эффективное управление стрессом необходимо не только для благополучия сотрудников, но и как стратегический инструмент снижения конфликтности в организации. Внедрение программ по управлению стрессом и улучшению корпоративной культуры может способствовать уменьшению числа конфликтов и повышению общей эффективности работы.

Эффективный стресс-менеджмент помогает не только снизить уровень стресса среди сотрудников, но и предотвратить внутренние конфликты, которые могут возникнуть на его фоне. В российских компаниях управление стрессом

постепенно становится частью корпоративной стратегии, направленной на повышение продуктивности и удержание персонала.

Ключевые компоненты стресс-менеджмента:

1. Организационные меры:

1) Гибкое управление рабочей нагрузкой. Предоставление сотрудникам возможности самостоятельно регулировать свой график работы снижает уровень стресса. Например, некоторые компании внедряют гибкий график или удалённую работу, что помогает людям лучше балансировать рабочие и личные обязанности.

2) Четкая коммуникация. Понятное и прозрачное взаимодействие между руководством и сотрудниками уменьшает неопределённость и напряжение. Регулярные собрания и открытые каналы связи (например, корпоративные чаты, внутренние форумы) позволяют сотрудникам оперативно получать информацию и снижать уровень тревожности.

3) Создание комфортных условий труда. Современные офисы, оборудованные зонами отдыха, спортивными залами и местами для неформального общения, помогают сотрудникам чувствовать себя комфортнее, что уменьшает уровень стресса.

2. Психологические меры:

1) Развитие эмоционального интеллекта. Обучение сотрудников управлению эмоциями позволяет им конструктивно реагировать на стрессовые ситуации, что снижает вероятность конфликтов.

2) Тренинги по стрессоустойчивости. Компании проводят специальные курсы и мастер-классы, помогающие сотрудникам справляться с высоким уровнем нагрузки и находить баланс между работой и личной жизнью.

3. Социальные меры:

1) Формирование поддерживающей корпоративной среды. В организациях с развитой культурой заботы о сотрудниках уровень конфликтов значительно ниже. Это включает поддержку со стороны коллег, наставничество,

а также наличие механизмов для обсуждения рабочих вопросов в неформальной обстановке.

2) Регулярная обратная связь. Четкое понимание своих сильных сторон и зон роста помогает сотрудникам лучше адаптироваться к рабочему процессу, снижая уровень неопределённости и, как следствие, стресса.

Примеры из практики российских компаний:

1. Сбербанк. Сбербанк активно внедряет программы по управлению стрессом среди сотрудников. В компании реализуется гибкий график работы, а также возможность удалённого труда, что помогает снизить уровень профессионального выгорания. Кроме того, банк организует тренинги по развитию эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости [7].

2. Яндекс. В "Яндексе" большое внимание уделяется комфортным условиям труда. Офисы компании оборудованы зонами отдыха, спортивными залами и кафетериями, что способствует снижению уровня стресса. В компании также внедрена культура открытого общения — сотрудники могут свободно обсуждать рабочие вопросы и предлагать решения, что уменьшает напряжённость в коллективе [8].

3. Газпром. В "Газпроме" реализуются социальные программы для сотрудников, включая медицинское обслуживание, программы оздоровления и отдыха. Также компания проводит корпоративные мероприятия и командообразующие тренинги, которые помогают формировать позитивную атмосферу в коллективе и снижают уровень стрессовых ситуаций [4].

Эффективность стресс-менеджмента:

Исследования показывают, что грамотно выстроенная система управления стрессом снижает уровень конфликтности в коллективе и способствует росту продуктивности. Согласно опросу, проведённому Высшей школой экономики, компании, внедрившие программы стресс-менеджмента, за два года снизили уровень конфликтов на 30%, а текучесть кадров сократилась на 18% [3].

Проактивный подход к стресс-менеджменту

Важно не просто реагировать на уже возникшие кризисы, а заранее предотвращать стрессовые ситуации. Это включает:

- мониторинг психологического состояния сотрудников;
- внедрение профилактических программ;
- улучшение коммуникации между сотрудниками и руководством.

Компании, которые делают стресс-менеджмент частью корпоративной стратегии, создают гармоничную рабочую среду, в которой снижается уровень конфликтов, повышается продуктивность и формируется лояльность сотрудников.

Для эффективного снижения уровня стресса и предотвращения конфликтов в организации можно использовать следующую модель стресс-менеджмента:

1. Мониторинг уровня стресса в коллективе:

- Опросы и HR-аналитика: Регулярное проведение анонимных опросов среди сотрудников помогает выявить источники стресса и оценить общее эмоциональное состояние коллектива. HR-аналитика позволяет отслеживать динамику этих показателей и принимать обоснованные решения.

2. Регулярные тренинги по эмоциональной саморегуляции и командной работе:

- Обучающие программы: Проведение тренингов, направленных на развитие навыков управления эмоциями, повышения стрессоустойчивости и улучшения взаимодействия в команде, способствует снижению напряженности и предотвращению конфликтов.

3. Стратегии гибкого управления конфликтами:

- Учет психологических особенностей сотрудников: Применение индивидуального подхода при разрешении конфликтных ситуаций, с учетом личностных характеристик и предпочтений сотрудников, помогает находить наиболее эффективные решения и снижать вероятность эскалации конфликтов.

4. Внедрение принципов психологической безопасности в корпоративную культуру:

- Создание поддерживающей среды: Формирование культуры, в которой сотрудники чувствуют себя в безопасности при выражении своих мыслей и идей, способствует открытой коммуникации и снижению уровня стресса.

Эффективность данного подхода подтверждается исследованиями, показывающими, что внедрение комплексных программ стресс-менеджмента приводит к снижению уровня конфликтности и повышению общей производительности труда [5].

Таким образом, интеграция стресс-менеджмента в управленческую стратегию компании способствует повышению ее устойчивости к внутренним конфликтам и улучшению общего психологического климата в коллективе.

Библиографический список

1. Happy Job. Факторы стресса на работе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://happy-inc.ru/blog/factory-stressa/>, свободный. – Дата обращения: 24.01.2025.

2. Васильева В. В. Влияние конфликтов на стрессоустойчивость в трудовой деятельности // Administrative Consulting. 2019. № 1(9). С. 22–27. URL: https://spb.ranepa.ru/wp-content/uploads/2021/02/vasilyeva_1_19.pdf (дата обращения: 23.01.2025).

3. Высшая школа экономики. Опрос по стресс-менеджменту в компаниях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.hse.ru/research/>, свободный. – Дата обращения: 26.01.2025.

4. Газпром. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gazprom.ru/>, свободный. – Дата обращения: 29.01.2025.

5. Кречетников К. Г., Федосеева С. В. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации [Электронный ресурс] // Современные тенденции в

экономике и управлении: новый взгляд. – 2016. – № 40-2. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/stress-menedzhment-kak-chast-menedzhmenta-organizatsii>, свободный. – Дата обращения: 23.01.2025.

6. Особенности профессионального стресса у менеджеров // Все Тренинги.ру. URL: https://vsetreningi.ru/articles/osobennosti_professionalnogo_stressa_u_menedzherov/ (дата обращения: 25.01.2025).

7. Сбербанк России. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sberbank.ru/>, свободный. – Дата обращения: 26.01.2025.

8. Яндекс. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/company/>, свободный. – Дата обращения: 23.01.2025.

© Ахунзянова Д.Р., 2025

Оригинальность 77%