

სტრესის გავლენა სამუშაოს შესრულების ეფექტიანობაზე

THE EFFECT OF STRESS ON THE EFFECTIVENESS OF THE WORK

ნანა ფუხაშვილი

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, ეკონომიკისა და ბიზნესის ფაკულტეტის დოქტორანტი, საქართველო, თბილისი

NANA PUKHASHVILI

Doctorate student, Faculty of Economics and Business, Ivane Javakhishvili Tbilisi State University, Georgia, Tbilisi

ანოტაცია

ნებისმიერი ორგანიზაციის მიერ თავისი მიზნებისა და ამოცანების შესრულებაში, სხვა ფაქტორებთან ერთად, გადამწყვეტ როლს ამ მიზნებისა და ამოცანების შემსრულებელი ადამიანები, მათი კვალიფიკაცია, პროფესიონალიზმი და გამოცდილება თამაშობს.

თანამედროვე გარემო მნიშვნელოვანი გამოწვევების წინაშე აყენებს ადამიანს. ახალი ტექნოლოგიებით და ახალი ინფორმაციით გამოწვეული ცვლილებების ტემპი იმდენად სწრაფია, რომ ადამიანი ხშირად ხდება სტრესის მსხვერპლი. სტრესი თანამედროვე ბიზნესის განუყოფელი ნაწილია და იგი მოქმედებს კომპანიის ნებისმიერი დონის თანამშრომელზე. ყოველი ზემოაღნიშნული მიზეზის გამო ორგანიზაციის მენეჯმენტის როლი განუზომლად იზრდება მათი მართვის სტრატეგიების შემუშავებასა და დანერგვაში, სწორედ აღნიშნული გარემოებები განაპირობებს თემის აქტუალურობას.

ადამიანურ რესურსებს უჭირავთ გამორჩეული ადგილი ბევრ ბიზნესში და ეს არის მუდმივი იარაღი ბიზნესის წარმატებული მართვისათვის. ადამიანური რესურსების მართვის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი შემადგენელი ნაწილია სტრესების მართვა. ნაშრომში განხილულია სტრესის არსი, მისი სახეები და მოგვარების მეთოდები.

საკვანძო სიტყვები: სტრესი, სტრესის მართვა, სტრესული სიტუაცია, კონფლიქტი.

ABSTRACT

In any organization in implementing its goals and objectives, along with other factors, key role

play people, their qualifications, skills and experience.

The modern environment poses a significant challenge to people. With new technologies and new information, the pace of changes is so fast that it often becomes a victim of stress. Stress is an integral part of modern business and operates on any level of employee of the company. Because of the above mentioned reasons, the role of organizational management increases in the development and implementation of their management strategies, which are the factors that influence the topic.

Human resources management occupies a special place in many businesses and this is a permanent instrument for successful business.

One of the most important parts of the Human Resource Management is stress management.

The paper deals with the essence of the stress, their species and methods of solution.

Keywords: *stress, stress management, stressful situation, conflict.*

ადამიანის ცხოვრება სავსეა მოულოდნელობით, კონფლიქტებით, სწრაფად ცვლებადი პიროვნული, ოჯახური და სოციალური მოვლენებით. ეს ყველაფერი მოითხოვს პიროვნების ფიზიკური და სულიერი ძალების დაძაბვას. ადამიანის ფსიქიკა კი რთული და ამავდროულად ფაქიზია. თუ სიტუაცია, რომელშიც პიროვნება ხვდება, თავის სირთულითა და სიმძიმით აღემატება პიროვნების შინაგან ძალებს – ვითარდება სტრესი.

სტრესი, როგორც ტერმინი, XVIII საუკუნეში აქტიურად გამოიყენებოდა ფიზიკაში და ნიშნავს ერთი საგნის მეორეს მიმართ განხორციელებულ წნევის, დაჭიმვის, შეკუმშვის დროს წარმოქმნილ ძალას. მხოლოდ 1930-იანი წლებიდან კანადელი ექიმისა და ბიოლოგის, ჰანს სელიეს წყალობით მოხვდა მედიცინაში და თანამედროვე ფსიქოლოგიასა და სხვადასხვა მეცნიერებებში აქტიურად გამოიყენება. 1936 წელს მან პირველად აღწერა სტრესი და მას ზოგადი ადაპტაციური სინდრომი უწოდა. მისი განმარტებით, ეს არის მდგომარეობა, რომელსაც ორგანიზმის დასუსტება და ორგანოთა სისტემების ფუნქციათა დარღვევა ახასიათებს. თანამედროვე განმარტებით, სტრესი იმ დამცავი ფიზიოლოგიური რეაქციების ერთობლიობაა, რომლებიც ორგანიზმში გარემოს მავნე ფაქტორების ზემოქმედების საპასუხოდ, მათგან დასაცავად წარმოიშობა. სტრესი წარმოადგენს შეხებით გამოწვეულ საპასუხო რეაქციას ძალის წინააღმდეგ.

ზიზარდოს და გერიგის განმარტებით სტრესი არის სპეციფიკური და არასპეციფიკური რეაქციების პატერნი, განხორციელებული ორგანიზმის მიერ მასტიმულირებელი ობიექტის მიმართ, რომელიც არღვევს მის ნონასწორობას, გამოცდას უწყობს, ან აღემატება მისი დაძლევის უნარს. მასტიმულირებელი მოვლენები მოიცავს მრავალფეროვან გარეგან და შინაგან ვითარებებს, რომელთა კრებითი სახელწოდებაა სტრესორები. სტრესორი არის შინაგანი და გარეგანი მოვლენა ან სტიმული, რომელიც იწვევს სტრესს.

მიუხედავად იმისა, რომ სტრესი ნეგატიურ გავლენას ახდენს ორგანიზმზე, სტრესმა შესაძლოა დადებითი შედეგებიც მოუტანოს ადამიანს. ჰანს სელიემ სტრესები დადებითებად და უარყოფითებად დაყო. დადებით სტრესს მან ეუსტრესი უწოდა, ხოლო უარყოფითს - დისტრესი.

სტრესის გავლენა ადამიანზე, მის ფიზიკურ და ფსიქიკურ მდგომარეობაზე, დამოკიდებულია მისი ხანგრძლივობის პერიოდზეც. ხანმოკლე სტრესით გამოწვეული შედეგები, რომლებიც უმეტესად ძლიერი პოზიტიური ემოციებით არის განპირობებული, დადებითად მოქმედებს ორგანიზმზე და ხელს უწყობს მის მობილიზებასა და გააქტიურებას. ხანგრძლივი სტრესი კი, რომელიც კვირაობით, თვეობით ან წლობით გრძელდება, ადამიანის სასიცოცხლო ძალების გამოფიტ-

ვასა და ფიზიოლოგიური ფუნქციების დარღვევას იწვევს. ასეთ დროს სტრესის გამომწვევ ფაქტორებთან დამოუკიდებლად გამკლავება ორგანიზმს არ შეუძლია. ამერიკის ფსიქოლოგიის ასოციაციის განმარტებით, „სტრესი ადამიანისთვის იგივეა, რაც ვიოლინოსთვის სიმის დაჭიმულობა. სუსტად დაჭიმულ სიმს წრიპინა და ცუდი ჟღერადობა აქვს, ძლიერად დაჭიმულს კი — მძაფრი. გარდა ამისა, ძლიერად დაჭიმული სიმი შეიძლება ადვილად გაწყდეს. მსგავსადვე, ძლიერმა სტრესმა შეიძლება სიკვდილიც კი გამოიწვიოს, მაგრამ ნორმალური დოზით სტრესის მიღება, შეიძლება ითქვას, ხიბლსაც კი სძენს ჩვენს ცხოვრებას.

სტრესული სიტუაციის კოგნიტიური ინტერპრეტაცია - შეფასება ურთიერთქმედებს სტრესორთან და მასთან დაპირისპირებულად არსებულ ფიზიკურ, სოციალურ და პიროვნულ რესურსებთან. სხვადასხვა საფეხურზე ინდივიდი განსხვავებულ დონეებზე რეაგირებს: ფიზიოლოგიურ, ქცევით და კოგნიტურ დონეებზე. ზოგიერთი რეაქცია ადაპტაციური ბუნების მქონეა, ზოგიერთი კი - არაადაპტაციური და ხშირად მომაკვდინებელიც კი შეიძლება აღმოჩნდეს.

სტრესი იწვევს ფიზიოლოგიურ და ფსიქოლოგიურ რეაქციებს. სტრესი მთელ რიგ ფიზიოლოგიურ ცვლილებებს იწვევს სხეულში, მაგალითად, როგორცაა გულისცემის აჩქარება. სელიეს სტრესის თეორიის თანახმად მრავალ სხვადასხვა სახის სტრესორს შეუძლია ერთნაირი რეაქციის, ანუ ზოგადი სხეულებრივი რეაქციის გამოწვევა. ყოველი სტრესორი მოითხოვს ადაპტაციას - ორგანიზმმა უნდა შეინარჩუნოს ან აღადგინოს ინტეგრირებულობა და ჯანმრთელობა.

სტრესორებზე რეაქცია სელიემ აღწერა როგორც „ზოგადი ადაპტაციური სინდრომი“, რომელიც მოიცავს სამ სტადიას: განგაშის რეაქცია, წინააღმდეგობის სტადია, გამოფიტვის სტადია. ზოგადი ადაპტაციური სინდრომი (General Adaptation Syndrome - GAS) არის არასპეციფიკური ადაპტაციური ფიზიოლოგიური მექანიზმთა პატერნი, რომელიც ვლინდება თითქმის ყოველგვარი სერიოზული სტრესორის ხანგრძლივი მუქარის საპასუხოდ.

1. განგაშის რეაქცია
 2. წინააღმდეგობის სტადია
 3. გამოფიტვის სტადია
- ფსიქოლოგიური რეაქცია სტრესზე

ავტომატური, წინასწარ განსაზღვრული, თანდაყოლილი რეაქციაა, რაც ჩვეულებრივ ცნობიერად ვერ კონტროლდება (გერიგი და ზიმბარდო 2009). მიუხედავად იმისა, რომ ბევრი ფსიქოლოგიური რეაქცია ნასწავლი, ან შეძენილია, ისინი დამოკიდებულია სამყაროს აღქმასა და ინტერპრეტაციაზე. ცხოვრებისეულ სიტუაციაში მომხდარი უმნიშვნელოვანესი ცვლილებები მრავალი ადამიანისთვის სტრესის საფუძველს წარმოადგენს. ისეთი სასურველი მოვლენებიც კი, როგორიცაა, მაგალითად ლატარიაში მოგება, ან სამსახურში დანიშნულება, შეიძლება ცხოვრების ჩვეული მსვლელობის ძირეულ ცვლილებას და ახალ მოთხოვნებთან ადაპტაციას მოითხოვდეს. ფსიქოლოგიური სტრესის ერთ-ერთი ძირითადი თავისებურებაა ის, რომ დეზადაპტაციის მიზეზი ხშირად არის არა თავად ნეგატიური გარემოება, არამედ კონკრეტული ადამიანის მიერ ამ გარემოების უარყოფითად შეფასება. აქედან გამომდინარეობს ფსიქოლოგიური სტრესის გადალახვის ოქროს კანონი: უფრო ადვილია შეცვალო შენი დამოკიდებულება გარემოებათა მიმართ, ვიდრე თვით ეს გარემოება. ამრიგად, როდესაც ვცდილობთ სტრესი ჩვენს ცხოვრებაში მომხდარ ცვლილებებს დავუკავშიროთ, საჭიროა როგორც პოზიტიური, ისე ნეგატიური ცვლილებების გათვალისწინება. გასათვალისწინებელია ისიც, რომ ყველა ცხოვრებისეული მოვლენა ადამიანებზე ერთნაირ ზეგავლენას არ ახდეს.

დღესდღეობით, სტრესის დონე სულ უფრო და უფრო მატულობს. ახალი ტექნოლოგიებით და ახალი ინფორმაციით გამომწვეული ცვლილებების ტემპი იმდენად სწრაფია, რომ ადამიანი ამგვარ დატვირთვას ვეღარ უმკლავდება. თვალების გადაღლა, ტკივილი ზურგის, კისრის და მხრის არეში, წონის მომატება და მრავალი სხვა სინდრომი პირდაპირ უკავშირდება კომპიუტერებითა და ტექნოლოგიებით გაჯერებულ თანამედროვე სამუშაო პირობებს. ამდენად, სტრესორების სია ძალიან დიდია. ცხოვრების მანძილზე ადამიანი ხშირად ეჯახება სტრესის გამომწვევ ფაქტორებს, მათ შორის სამუშაო

სტრესი თანამედროვე ბიზნესის განუყრელი ნაწილია და კომპანიის ნებისმიერი დონის თანამშრომელზე მოქმედებს.

კვლევებმა აღმოაჩინა, რომ ადამიანი დამხარებით მნიშვნელოვნად ამცირებს სტრესის დონეს.

სტრესის მართვის კარგი საშუალება არის დასვენება. სტრესის დონის შემცირება ასევე შეიძლება სხვადასხვა ტექნიკის გამოყენებით, რომელიც იძლევა ფსიქოლოგიური დასვენების საშუალებას. მაგ: მედიტაციისა და რელაქსაციის პრაქტიკა, რომელიც ხელს უწყობს ფიზიკურ და ემოციურ განტვირთვას, საშუალებას იძლევა დავივიწყოთ დროებით პრობლემები, გარე გარემო და შევამციროთ სტრესის დონე.

ეფექტური დასვენება მოიცავს:

- ინდივიდუალურად კომფორტული პოზის მიღება და მშვიდი ადგილის შერჩევა;
- თვალების დახუჭვა, ღრმა და მშვიდი სუნთქვა;
- დამამშვიდებელი სიტყვის გამეორება და ფოკუსირება სასიამოვნო გონებრივ საგნებზე;
- ნეგატიური მოვლენების შესახებ აზრების თავიდან აცილება;
- დამამშვიდებელი ფონური მუსიკა.

დასვენება მიიღება რამდენი წუთში და შეიძლება იყოს განსაკუთრებით სასარგებლო დაძაბული შეხვედრის წინ ან მის შემდეგ.

სტრესის მართვისათვის ხშირად გამოიყენება დასვენების დღე და ბიოფედაცვა – შესაძლოა სტრესის დონის კონტროლში დაეხმაროს მენეჯერებს, მაგრამ ზოგიერთ შემთხვევაში სტრესის უარყოფითი შედეგებისგან თავის დასაღწევად საკმარისია, თანამშრომელი გარკვეული დროით გათავისუფლდეს სამსახურიდან. ასეთი შვებულების შემთხვევაში ზოგ ფირმაში ხდება ანაზღაურებაც კი, დღეების რაოდენობა კი განისაზღვრება ოთხი-რვა კვირით. (კომპანია Xerox-ის შემთხვევაში ეს პერიოდი მაქსიმუმ ერთი წლით განისაზღვრება, რაც ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი არსებულ კომპანიებს შორის. [L. Lind and Fred L. Otte, «Management Styles, Mediating Variables, and Stress among HRD Professionals», გვ. 152] ყველა თანამშრომელი ასეთი შვებულების შემდეგ ბრუნდება, განახლებული ემოციებით, დარწმუნებულია, რომ ორგანიზაცია აფასებს მას და მოაქვს მათთან ახალი იდეები, ლიტერატურა და დადებითი ემოციები.

სტრესის მართვის მიზნით ბევრმა ორგანიზაციამ განახორციელა პერსონალის რეაბილიტაციის პროგრამა, სპეციალისტები ურჩევენ თანამშრომლებს ცხოვრების წესის შეცვლის კონკრეტულ მეთოდებს. მაგ: ფიზიკური დასვენება.

ენება, პოზიტიური ფსიქოლოგიური სურათის შექმნა, რეგულარული კვება და სხვადასხვა სახის წვრთნები. რა თქმა უნდა, სტრესის პრევენცია ძალიან ეფექტურია და უფრო მეტიც, ამ მეთოდებით მუშებს შეუძლიათ, რომ მოახდინონ სტრესის ფაქტორებთან ადაპტირება. რეაბილიტაციის პროგრამების მთავრი ამოცანაა — პერსონალის შესაბამისი სამუშაო გარემოს მიღწევა.

კონსულტაცია არის დისკურია, რომელის მოიცავს ორ ადამიანს შორის აზრების და გრძნობების გაზიარებას ანუ კომუნიკაციური აქტი (კონსულტანტი და counselee). როგორც ნენსი, კონსულტაცია ეხმარება თანამშრომლებს

ემოციური პრობლემების აღმოფხვრაში და აუმჯობესებს მათ ფსიქოლოგიურ მდგომარეობას. ფსიქოლოგიური ჯანმრთელობა იმას ნიშნავს, რომ ადამიანს გააჩნია დადებითი ემოციები, თავს კარგად გრძნობს და დადებითად არიან განწყობილი სხვა ადამიანების მიმართ. ფსიქოლოგიური კონსულტაცია შეიძლება შესრულდეს როგორც პრფესიონალი მომუშავეების ისე მოყვარულთა მიერ. მაგ: კომპანიის თანამშრომელს შეუძლია რჩევა კითხოს როგორც სპეციალისტს (სასწავლო ცენტრის ხელმძღვანელს, ექიმს ჯანმრთელობის ცენტრში და ა. შ.), ასევე ორგანიზაციის თანამშრომლებს და მეგობრებს.

ლიტერატურა/REFERENCES

[1]. გერიგი რ. ზიმბარდო ფ. ფსიქოლოგია და ცხოვრება. თსუ-ს გამომცემლობა 2009. გვ 854

[2]. ჰაიჭაძე ნ. ჩოხელი ე. ფარესაშვილი ნ. ადამიანური რესურსების მენეჯმენტი. თბ. 2011 გვ.279

[3]. ფარესაშვილი ნ. კონფლიქტების მართვა გამომცემლობა „უნივერსალი“ თბილისი 2012 გვ. 343

[4]. შუბლაძე გ., მღებრიშვილი ბ., ნონკოლაური ფ. მენეჯმენტის საფუძვლები გამომცემლობა „უნივერსალი“ თბილისი 2008 გვ. 195

[5]. ხომერიკი თ. მენეჯმენტის საფუძვლები . უნივერსიტეტის გამომცემლობა. თბილისი 2008 გვ.292

[6]. <http://www.nplg.gov.ge/gsd1/cgi-bin/library.exe?e=d-00000-00---off-0civil2-civil2-01-1-0-10-0-0-0-0prompt-10-.%2e-4---4---0-0-11-ru-00--10-help-50-00-3-1-00-0-00-11-1-1utfZz-8-10-0-11-1-0utfZz-8-10&a=d&c=civil2&cl=CL1.11.1.2&d=HASH017296dc9a8b6fd542421428.1> სტრესი და პოსტ-ტრამეული მდგომარეობა

[7]. <http://www.nplg.gov.ge> ბიზნესი: ადამიანები, მეთოდები, სტრატეგიები

[8]. <http://strategy.ge/2012/12/10/the-role-of-structure-in-management/> სტრუქტურის როლი ორგანიზაციის მართვაში

[9]. <http://sangu.ge/images/2015/t.maisuradze.pdf> უპირატესობის მენეჯმენტი

[10]. <https://www.facebook.com/notes/321992704509613/> სტრესი - თანამედროვე მკვლელის პორტრეტი

[11]. <http://www.statpac.org/walonick/organizational-stress.htm> Causes and Cures of stress in Organizations David S. Walonick

[12]. <http://media.wiley.com/assets/7241/06/c48-ConflictinOrganizations.pdf> Conflict in Organizations W. Warner Burke

[13]. <http://ofd.ncsu.edu/wp-content/uploads/2012/12/Conflict-Management-Eff-Practices.pdf> Conflict Management

[14]. <http://media.wiley.com/assets/7241/05/c49-LaborRelationsandConflict.pdf> Labor Relations and Conflict. Christopher Honeyman