

Панайотова. – Благоевград: Университетско издателство „Неофит Рилски“, 2016, с. 498–502. ISBN 978-954-00-0085-5

2. Иванова, А.Т., Маджаров, Г.А. Влияние развивающегося самосознания на возникновение чувства вины у пятилетних дошкольников // Современная реальность в социально-психологическом контексте: сборник научных материалов под научной редакцией О. А. Белобрыкиной, М. И. Кошеновой. Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2018. С. 34–39. ISBN 978-5-00104-260-0 <https://elibrary.ru/item.asp?id=35374988>

3. Калчев, П.П. Тревожност в Юношеска възраст: конструиране и използване на многомерна скала за оценка. – София: Парадигма, 2005. 266 с. ISBN 954-326-012-5

4. Маджаров, Г.А. Детска психология заедно. – София: Кушовалиев, 2017. 262 с. ISBN 978-954-8303-10-1

5. Нижегородцева, Н.В., С.С.Тарасова. Совладающее поведение подростков с разным уровнем осознанной саморегуляции // Ярославский педагогический вестник / Yaroslavl pedagogical bulletin. – Ярославль: РИО ЯГПУ 2017, № 2. С. 211–215.

6. Солынин, Н.Э. Эмпатия как компонент психологической структуры этнической толерантности учащихся на разных уровнях образования // Актуальные проблемы психологии образования : Сб. научных статей. Выпуск 7 / под ред. доктора психол. наук, проф. Н.В. Нижегородцевой. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2015. – С. 121–125

7. Castaneda, A., B.R.McCandless, D.S.Palermo. The children's form of the manifest anxiety scale. Child Development, 1956, 27, 317–326. Online ISSN:1467-8624

Николова Г.И., докторант първи курс на самостоятелна подготовка, направление „Социална психология“, гр. Велико Търново, България, Великотърновски университет Св.Св. Кирил и Методий

Взаимовръзката между работното представяне на служителя и преживяването на стрес в организационна среда

Увод

В днешният динамично развиващ се свят, животът без стрес е невъзможен. Естеството на работа претърпява драстични промени, като стресът се появява почти автоматично. Той е феномен в световен мащаб, който възниква под различна форма и на всяко работно място. В професионалния живот днес, често от служителите се очаква и изисква да работят по-продължително, тъй като отговорностите им непрестанно нарастват. Стресът се наблюдава във всяка работа и хората трябва да се изправят пред него във всеки аспект от живота.

Работно представяне на служителя

Всяка организация разполага с ресурси – човешки, технически и финансови, за да може успешно да извършва своята дейност. Основният

компонент, обаче, са човешките ресурси. Ефективността на всяка организация зависи от представянето на нейните служители.

Тъй като съществуват множество аспекти на работното представяне на служителите, няма единна дефиниция. Според Campbell (4, стр. 96-103), представянето на работниците може да се определи като тяхното поведение в работната среда, допринасящо за постигане на организационните цели. Важен аспект на тази дефиниция е че работното представяне символизира поведение, което официално се оценява от ръководството на организацията като част от отговорностите и задълженията на служителите. Campbell (4, стр. 96-103) смята, че работното представяне трябва да се разграничи от ефективността, продуктивността и практичността. Ефективността се определя като оценка на резултатите от работното представяне на служителя. Продуктивността е тясно свързана с представянето и с ефективността, но се различава по това, че включва разходите, за постигане на определено ниво на работно представяне или ефективност. Практичността от своя страна, представлява ползата за самата организация от определено ниво на представяне, ефективност или продуктивност на служителите (4, стр. 96-97). Motowildo&Harrison (5, стр.92) определят работното представяне като агрегирана финансова или нефинансова добавена стойност за компанията, вследствие на поведението на служителите за определен период от време. Това поведение допринася за изпълнението както пряко, така и непряко, на поставените от организацията цели.

Исторически погледнато, съществуват три подхода за дефиниране на работното представяне: като функция на резултатите; като функция на поведението и като функция на личните качества. В повечето проучвания, фокусът при определяне представянето на служителите е върху резултатите и поведението, тъй като са по-лесни и по-обективни за изследване и дефиниране в сравнение с личните качества (4, стр. 96-103).

Въз основа на гореописаните твърдения, може да се заключи, че работното представяне е резултат на качествените и количествени постижения, достигнати в процеса на работа от служителя в съответната организация.

Служителите изпълняват различни работни задачи, в зависимост от характера на организацията. Индивидуалното представяне е от изключително значение както за организацията, така и за отделния работник. Според Kanfer (8, стр. 96-103), представянето на високо ниво при изпълнение на задачите, води до чувство на удовлетворение, ефективност и значимост. Още повече, че тези служители, които се представят добре в работата, често получават признание, повишение, награди и са по-отворени за кариерно развитие.

Доброто представяне на служителите е изключително необходимо за организацията, тъй като успехът и зависи от креативността, иновациите и лоялността на служителите. Работодателите изискват висока производителност и предоставяне на качествени услуги от страна на служителите, което трябва да се осъществи, за да се постигнат целите на организацията.

Работното представяне е свързано с количеството, качеството и спазване на сроковете при производството на продукция или предоставяне на услуги,

което от своя страна определя ефективността на свършената работа. Свързва се с това, каква работа е свършена, как е свършена и какво е постигнато. Това включва инспектиране, анализиране и оценка на работното поведение на служителя при изпълнение на поставените цели и задачи в организацията.

Стрес в организационна среда

Работата и изграждането на кариера са важна част от живота на съвременния човек. От една страна те са източник на доход и поле за осъществяване на професионалните амбиции и изграждане на социални контакти, но от друга страна са основен източник на стрес.

През годините, понятието „професионален стрес” е дефинирано по различни начини.

Един от най-често използваните модели, на който се позовават учените, е този на Cary Cooper. Той поставя акцента върху негативния характер на стреса, възприеман субективно от индивида и водещ до неблагоприятни последици за преживяващия го, при неадекватното справяне с него (2, стр. 105-108).

Според Ivancevich, Konapske & Gibson (3, стр.195), стресът е този отговор към изискванията на условията на външната среда, който оказва психологически и поведенчески натиск върху индивида. Той включва начинът, по който личността реагира на външни дразнителни - стресори. Учените определят стреса като детерминиран от индивидуалните различия адаптивен отговор, вследствие на всяко действие, ситуация или събитие, поставящи специални изисквания към индивида.

Световната здравна организация дефинира професионалния стрес като отговорът, който може да има индивида, когато изискванията и работното натоварване не съответстват на знанията и уменията му, което поставя на изпитание способността му за справяне.

Изпълнявайки служебните си задължения, стресът се превръща в ежедневен спътник, оказвайки влияние върху психичното и физиологичното здраве на индивида. Много изследователи смятат, че по един или друг начин, професионалният стрес оказва влияние върху работното представяне на служителя. Според Elovainio, Kivimaki&Vahtera(2, стр. 105-108), стресът в организационна среда намалява цялостното представяне на компанията. Той се оприличава на „хронично заболяване”, причинено от условия на работното място, които влияят негативно на работното представяне на служителите. Това е нормално преживяване, което се появява като реакция към ситуация, която кара служителя да се чувства дискомфортно.

Една и съща стресова ситуация обаче, би могла да въздейства стимулиращо и да подпомогне друг служител да се изправи срещу предизвикателствата. Ако случаят е такъв, то ще има положителен ефект, тъй като ще позволи на работника да подобри представянето си, което ще резултира в повишена работна мотивация, предразположеност към иновации и решаване на проблеми. Положителният стрес, или еустресът, е позитивен резултат от стресови прояви, който създава мотивация в индивидите да приемат предизвикателството на собствените си възможности и да ги надминат, което води до усъвършенстване

и успех. Стресът може да бъде управляван до определено ниво, след което той се превръща в деструктивен и повлиява негативно работното представяне на служителя (1, стр. 181-185). Необходимо е мениджмънта на всяка организация да следи за нивото на стрес сред служителите си, тъй като високите нива неминуемо ще доведат до влошено работно представяне.

Взаимовръзка между работното представяне на служителя и преживяването на стрес в организационна среда

Стресът се проявява тогава, когато индивидът осъзнае, че обстоятелствата, пред които е изправен, надвишават неговата издръжливост. Той резултира вследствие на дисбаланса между необходимостта от справяне със ситуацията и наличните ресурси на личността. Стресът в организационна среда се превърна в често срещан проблем, тъй като съвременните компании, с цел по-добра конкурентноспособност, постоянно завишават изискванията спрямо служителите си. Това от своя страна води до изграждането на множество стресори, които създават предизвикателни и стресови ситуации за индивидите.

Множество изследвания показват, че стресът на работното място влияе негативно върху представянето на служителите, като се вземат предвид различните фактори и особено работното представяне. Това е потвърдено и от проучвания през последните години, които показват, че съществува отрицателна корелация между стреса на работното място и представянето на служителите. Подобно проучване разкрива, че фактори като работно претоварване, ролеви конфликти и неадекватно възнаграждение, са основният източник на стрес, който намалява ефективността на служителите (5, стр. 103). Стресът води до почести отсъствия от работа и увеличава вероятността от напускане. От друга страна, обаче, съществуват оптимални нива на професионален стрес, т.н. еустрес, които могат да доведат до увеличаване на производителността и ефективността на служителя в организацията.

В зависимост от нивата, стресът в организационна среда може да бъде както увреждащ, така и полезен за професионалното представяне на служителите. Отсъствието на стрес ограничава професионалното предизвикателство и занижава представянето на служителите. С нарастването нивата на стрес, обаче, се наблюдава тенденция за подобряване представянето на индивида в работата, тъй като стресът помага на личността да мобилизира и използва наличните си ресурси, за да може успешно да посрещне изискванията на работата. Може да се каже, че конструктивният, еустресът, насърчава служителите да се справят с предизвикателствата в работата. На това ниво, стресът може да се възприеме като катализатор на креативността, тъй като кара служителите да надминат собствените си граници, за да свършат работата, което от своя страна увеличава продуктивността им. Ако това обаче продължи дълго време, идва момент, в който стресът достига върхна точка, което неимоверно рефлектира върху ежедневно представяне на служителя в негативна насока. След тази точка, стресът не показва признаци на усъвършенстване представянето на служителя. Стресът в прекомерно големи количества, или т.н. дистрес, е деструктивен, тъй като пречи на способността на служителя да изпълнява

задълженията си, като представянето му започва рязко да намалява до точката, в която индивидът губи способността си да се справя и да взема адекватни решения. Когато се стигне до оптималната стресова точка, служителят не се чувства вече отдаден на работата, което води или до напускане от негова страна, или до уволнението му от страна на работодателя.

Стресът в организационна среда бива изключително подценяван от повечето компании, но реално той оказва много голямо влияние върху здравето на индивида и рефлектира директно върху представянето му в работата. Съответно, възходящата тенденция на професионалния стрес се превръща в основно предизвикателство за работодателите, тъй като влошава представянето в работата, увеличава случаите на отсъствия от работа и допринася за формирането на зависимост към наркотиците и алкохола. В крайна сметка, стресът оказва негативно влияние както върху продуктивността, така и върху цялостната организация.

Заключение

Стресът, породен в работна среда, или извън нея, може да окаже съществено влияние върху организацията. От една страна, умерените нива на стрес могат да бъдат печеливши за компанията, но от друга, ако се достигне до ниво, при което индивидът не може да се справи, се наблюдава както физическа, така и психическа негативна промяна в личността. Това дава неизменно отражение и върху организацията, изразяващо се в занижена удовлетвореност от труда, текучество на персонала, чести отсъствия, намалено ниво на работно представяне и липса на продуктивност и ефективност.

Приемайки служителите като най-важния актив на всяка компания, имплементирайки методи за идентифициране и управление нивата на работен стрес, което подпомага по-доброто работно представяне, ръководството на организацията полага основите за изпълнение на поставените цели и повишаване на конкурентноспособността в условията на динамично развиващите се пазари.

Използвана литература:

1. Чавдарова, В., Психология на Организационната Промяна, стр. 178-192;
2. Elovainio, M., Kivimaki, M., Vahtera, J., Organizational Justice: Evidence of a New Psychological Predictor of Health. American Journal of Public Health, Volume 92, Issue 1, 2002, pp.105-108, Available at <http://www.ijef.org/vol7/495-M007.pdf>. Accessed on 24th March, 2019;
3. Ivancevich, J., Konopaske, R., Gibson, J., Organizations: Behavior, Structure, Processes New York: McGraw Hill, 2006, pp. 195;
4. Jex, S.M., Britt, W.T., Organizational Psychology. A Scientist Practitioner Approach: New York: John Wiley & Sons, Second Edition, 2008 pp. 96-103;
5. Motowildo, J.S.& Harrison, J.K., Job Performance, Chapter 5, pp. 91-103. Available at https://www.researchgate.net/publication/236624589_Job_Performance. Accessed on 3rd April, 2019.