

Панеях Э. Л., Титаев К. Д. От милиции к полиции: реформа системы оценки деятельности органов внутренних дел // *Аналитические записки по проблемам правоприменения*. СПб.: ИПП ЕУ СПб, 2011.

Плотников А. А. Общественный контроль в современной России: правовые и организационные проблемы // *Вестник Северного (Арктического) федерального университета*. 2013. (3): 97–103.

Результаты исследования общественного мнения об уровне безопасности личности и деятельности органов внутренних дел Российской Федерации // *Профессионал*. 2014. (1): 2–18.

Сухинин А. В. Общественная критика полиции как форма социального контроля // *Вестник Волгоградского государственного университета. Сер.5 Юриспруденция*. 2014. (2): 123–129.

Федеральный Закон «О Полиции». М.: Эксмо, 2011.

Ханин С. В. Организационно-правовые основы партнерских отношений между полицией и обществом в условиях демократических преобразований в РФ // *Вестник Нижегородской академии МВД России*. 2014. (1): 69–73.

Ярская-Смирнова Е. Р., Романов П. В. Те самые профессии: шкалы престижа и рамки публичности // П. Романов, Е. Ярская-Смирнова (ред.) *Антропология профессий: границы занятости в эпоху нестабильности*. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2012: 7–28.

Ярская-Смирнова Е. Р., Романов П. В. Идеология профессионализма и социальное государство // П. Романов, Е. Ярская-Смирнова (ред.) *Антропология профессий или посторонним вход запрещен*. М.: Вариант, ЦСПГИ, 2011: 64–81.

Екатерина Серёжкина

ТЕОРИИ И ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ ВО ФРАНЦИИ

Профессиональное выгорание, социально-психологические риски в настоящее время активно обсуждаются в социальной психологии, социальной политике, управлении человеческими ресурсами. Актуализация этих тем связана со структурными изменениями в сфере занятости, которые наполняют трудовую жизнь неопределённостью, имеющей принципиально иные формы (Bell 1973; Castells 1997). Некоторые авторы отмечают появление нового типа трудовой организации, направленной на достижение цели, более гибкой и инновационной, имеющей меньше иерархических ступеней, по сравнению с традиционной (Boltanski, Chiapello 1999). Это сопровождается введением иных форм управления и контроля, которые ведут одновременно к возрастанию автономии работников и повышению интенсивности труда (Baudelot, Gollac 2003). Контроль над работниками также при-

¹ Екатерина Васильевна Серёжкина – аспирантка кафедры методов сбора и анализа социологической информации социологического факультета НИУ ВШЭ, Москва, Россия. Электронная почта: eserezhkina@hse.ru

нимает новые формы: несмотря на сокращение иерархических ступеней, он дополняется самоконтролем, контролем не только со стороны руководства, но и со стороны коллег (Найнхоффер 2004: 244–252).

С изменением понятия «цена» связаны негативные и позитивные последствия появления «новых» рисков для работников, включая психологические, экономические и социально-статусные аспекты. Выделение социально-психологической группы из множества индивидуальных рисков обусловлено, во-первых, социальным характером некоторых их последствий, и, во-вторых, тем, что они определяются факторами, которые по своей природе не подлежат индивидуальному контролю (Hall 2006; Козина 2013). К ним можно отнести стресс на рабочем месте, который по данным ВОЗ является одной из главных проблем сферы занятости (Organisation mondiale... 2004). Масштабы этого явления демонстрируют результаты европейского исследования условий труда: для 22% работников стресс является главной проблемой на работе после проблем со спиной (25%) (European Agency... 2009). Рискам стресса на рабочем месте подвержены представители самых разных профессиональных групп. Учащение случаев проявления агрессии и даже самоубийства в среде офисных работников приводит к осознанию того, что не только тяжелый физический труд может отрицательно влиять на здоровье и поведение индивида в трудовой сфере – среди работников умственного труда доля испытывающих стресс существенно выше, чем среди работников физического труда: 40% и 17% соответственно (Fondation Européenne 2001).

Стресс оказывает влияние не только на физическое здоровье индивида, его психологическое состояние, но и на производительность труда. Согласно публикациям Европейского агентства по безопасности и гигиене труда, стресс провоцирует трудовые конфликты, увеличение прогулов, досрочный выход на пенсию, снижение продуктивности и качества работы. Расчеты показывают, что в странах Европейского Союза около 50–60% потерянных рабочих дней в году прямо или косвенно связаны со стрессом, и цена стресса приближается к 20 млрд евро в год (Agence Européenne... 2002). В связи с этим в настоящее время проблемы регулирования, предупреждения стресса становятся одними из ключевых для социальной политики компаний.

Инструментальное определение стресса на рабочем месте содержится в документах Европейского агентства по безопасности и гигиене труда: состояние стресса возникает тогда, когда существует расхождение между восприятием требований, навязываемых индивиду его окружением, и восприятием имеющихся ресурсов, позволяющих противостоять этим требованиям (Agence Européenne... 2007). Традиционные подходы к изучению стресса фокусируются в основном на ресурсах индивида, его способности предпринять некоторые действия по преодолению стресса, так называемых копинговых стратегиях (от англ. *coping, cope with* – справиться, совладать) борьбы со стрессом (Lazarus 1966; Karasek, Theorell 1990). Только

в конце 1990-х – начале 2000-х гг. появились публикации, в которых акцент делается не на индивидуальной, а на социальной природе стресса, социальном окружении, понимаемом как пространство организации, которое выделяется в отдельную группу факторов, влияющих на возникновение стрессовой ситуации (Légeron 2001; Lorigol 2000). Таким образом, управление стрессом становится возможным не только на индивидуальном уровне, но и на уровне организации.

Мы обращаемся к опыту осмысления современной организационной теории управления стрессом, фокусируясь на работах французских исследователей.

Концепция управления стрессом на рабочем месте Патрика Лежерон (Légeron 2001) включает анализ позитивных и негативных эффектов стресса, как для индивида, так и для организации, соответственно которым вводится понятие «положительного» и «отрицательного» стресса. Выделяемые им ключевые моменты заключаются в следующем: во-первых, полностью исключить стрессоры, причины стресса, имеющие организационный характер, невозможно. Во-вторых, определенный уровень стресса не только не является опасным для здоровья индивида и эффективности организации, но, наоборот, способствует мотивации работников, их профессиональному развитию, а в общей сложности – повышению производительности труда (Légeron 2004). Механизм взаимосвязи между производительностью труда и уровнем стресса объясняется следующим образом: сначала уровень стресса и уровень производительности труда работника повышаются одновременно (положительный стресс), но достигая определенной точки, с увеличением уровня стресса, производительность начинает падать («отрицательный» стресс). До достижения критической точки работник еще обладает достаточным набором ресурсов, чтобы нивелировать действия потенциальных профессиональных стрессоров (к ним он относит условия труда в расширенном их понимании: трудовую нагрузку, организацию рабочего процесса, изменения, ущемление прав работников, бытовые условия труда). Однако, когда индивид не находит возможностей для реакции на стрессор, стресс становится опасным для здоровья и снижает производительность труда.

Следующий шаг в развитии теории управления стрессом на рабочем месте делает Марк Лорьоль, который преодолевает универсалистский, упрощенный подход к проблеме, за модель Лежерона что подвергалась критике. Он пишет, если идентичные условия труда являются источником стресса в одной компании и не являются таковыми в другой, это означает, что особое значение имеют не столько условия труда, сколько качество трудовой жизни в целом, важным элементом которой является социальная организация фирмы, понимаемая как некая совокупность социальных отношений (Lorigol 2007). Стресс на рабочем месте определяется им как социально конструируемое понятие, поэтому возникновение стрессовых ситуаций зависит не только от индивидуальных особенностей работника и условий труда,

но и от специфики конкретных действий и взаимодействий в рамках определенного социального контекста. Согласно подходу Лорьоля, в разных профессиях и трудовых коллективах одни и те же ситуации могут трактоваться и как норма, и как источник стресса (Logiol 2010). Определение потенциального стрессора как реального происходит в коллективе через процедуру валоризации, чаще всего в неформальном общении между сотрудниками. В процессе такой оценки потенциальный стрессор может быть признан частью нормы рабочего процесса, и даже входить в набор корпоративных ценностей («клиент всегда прав!»). Стрессовая ситуация может восприниматься как нормальная в случае, если в представлениях работников она является неотъемлемой частью профессии. Тогда потенциальный стрессор считается полезным, мотивирующим фактором, вызывающим «положительный стресс» (в терминологии П. Лежерона).

Особая роль в управлении стрессом принадлежит руководству организации: менеджеры могут придать смысл выполняемой работе: монотонная работа или постоянные переезды, коммуникации с потребителями и клиентами или ограничение внешних коммуникаций – могут быть представлены в качестве вызова, который необходимо преодолеть ради конкретной цели. Если этого не происходит, то негативные последствия для работника и компании неизбежны (Logiol 2010). В целом М. Лорьоля продолжает идею П. Лежерона о том, что причины стресса содержатся в социальном окружении работника, однако, акцентирует внимание на возможности конструирования социального контекста организации в различных профессиональных сферах таким образом, чтобы обеспечить оптимальное управление стрессом.

Автор, внесший существенный вклад в развитие теории управления стрессом в организации – Губерт Ландье. Признанный специалист в области менеджмента и управления человеческими ресурсами, он добавляет такой существенный элемент структуры управления стрессом, как анализ «симптомов» стресса, демонстрирующих «болезнь» организации. Среди организационных симптомов Ландье выделяет, прежде всего, снижение уровня вовлеченности работника в трудовой процесс, которое он связывает с общей тенденцией индивидуализации трудовых отношений, снижения доверия к институтам профсоюзов и коллективных действий, как к возможным мерам реакции на стресс (Landier 2012). В условиях конкуренции сотрудники не рассчитывая на поддержку со стороны коллег, пытаются в одиночку совладать со стрессом. Такая ситуация имеет следствием снижение вовлеченности в процесс работы: человек замыкается в себе, ограничивает свой вклад в дело компании, воздерживается от инициатив.

В современных условиях, подчеркивает Ландье, работник существует в ситуации двойных ограничений. С одной стороны, работать быстрее, с другой – избегать ошибок; достигать поставленных целей – сокращать издержки; проявлять инициативу – следовать установленным правилам, ограничивающим их автономию (Landier 2008). В результате сотрудник напряжен, ли-

шен коллективной поддержки, которая крайне важна для предупреждения и преодоления профессионального стресса. Таким образом, Ландье подчеркивает одно из главных, на его взгляд, направлений борьбы со стрессом – выстраивание соответствующей системы взаимодействия между работниками всех уровней, что позволяет не только преодолеть симптомы стресса, но и оказать влияние на решение основной проблемы.

Ландье, как и другие авторы (Landier 2008; Nasse et al. 2008) выходит на уровень разработки конкретных предложений по созданию процедур диагностики и управления стрессом в организации, предлагая внести их в качестве обязательного компонента системы социального аудита компаний. Европейское агентство по безопасности и гигиене труда предлагает свою методичку оценки рисков стресса в организации и необходимых мер по их нейтрализации (Agence Européenne... 2002). Одним из общих инструментов социальной диагностики организации является систематический «мониторинг стресса», который реализуется как путем формализованного анкетного опроса сотрудников, так и при помощи индивидуальных глубинных интервью. Мониторинг направлен на определение уровня и выявление причин стресса, которому подвержены сотрудники, определение категорий работников, входящих в зону риска (с ними затем ведется индивидуальная работа). В качестве возможных источников стресса в вопросниках идентифицируются различные причины. Среди них часто выделяются индикаторы, связанные с неопределенностью будущего (работники не ощущают себя в безопасности, не доверяют руководству); индикаторы, связанные с чувством собственной ничтожности (сотрудники не получают достаточного материального или морального признания своих заслуг, в результате чего теряется смысл работы) и др. Что касается способов преодоления стресса в организации, то они имеют скорее общий рекомендательный характер. Например, Ландье предлагает разработать процедуры повышения уровня информированности сотрудников о том, что происходит в компании, разъясняя цели управленческих решений; делать более прозрачной систему оплаты труда; ежегодно проводить персональные интервью с каждым сотрудником с целью выяснения причин его удовлетворенности/неудовлетворенности трудом в организации.

Акцент на социальном характере стресса на рабочем месте позволяет выводить потенциальные причины стрессовых ситуаций, а также предлагать возможные пути их преодоления. Ввиду того, что стресс негативно влияет и на здоровье индивида, и на производительность организации, обе стороны заинтересованы в том, чтобы стресс не превышал допустимый уровень, при котором эффективность работы снижается.

Список источников:

Козина И. М. Работники заемного труда // *Социологические исследования*. 2013. (5): 19–31.

- Найнхоффер Г. Современные «постфордистские» новации в западноевропейском менеджменте // В. Ядов (ред.) *Становление трудовых отношений в постсоветской России*. М.: Академический проект, 2004: 244–254.
- Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail. Stress au travail. FACTS, 2002 // <https://osha.europa.eu/fr/publications/factsheets/22> (дата обращения: 11.10.2012).
- Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail 2007 // http://osha.europa.eu/fr/topics/stress/index_html/definitions_and_causes (дата обращения: 15.05.2013).
- Baudelot C., Gollac M. *Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France*. Paris: Fayard, 2003.
- Bell D. *The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting*. N. Y.: Basic Books, Inc., 1973.
- Boltanski L., Chiapello E. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard, 1999.
- Castells M. *The Information Age: Economy, Society and Culture. The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell, 1997.
- European Agency for Safety and health at work, *European risk observatory report, 2009* // https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work (дата обращения: 12.10.2014).
- Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000, 2001* // http://eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2001/21/fr/1/ef0121fr.pdf (дата обращения: 12.10.2014).
- Hall R. Temporary Agency Work and HRM in Australia: "Cooperation, Specialization and Satisfaction for the Good of All?" // *Personnel Review*. 2006. 35 (2): 158–174.
- Karasek R., Theorell T. *Healthy Work, Stress, Productivity, and the Reconstruction of the Working Life*. N.Y.: Basic Books, 1990.
- Landier H. *Evaluer le climat social de votre entreprise*. Paris: Eyrolles, 2008.
- Landier H. *Des salariés engagés: qualité du management et performance de l'entreprise*. Rapport de l'Institut de l'entreprise, juin 2012.
- Lazarus R. S. *Psychological Stress and the Coping Process*. N.Y.: McGraw-Hill, 1966.
- Légeron P. *Le stress au travail*. Paris: Odile Jacob, 2001.
- Légeron P. Le stress au travail: de la performance à la souffrance // *Droit social*. 2004. (12): 1086–1090.
- Loriot M., *Le temps de la fatigue, la gestion sociale du mal ktre au travail*. Paris: Anthropos, 2000.
- Loriot M. L'objectivation du stress au travail, une entreprise collective? // *Histoire & Sociétés*, Revue européenne d'histoire sociale. 2007. (23): 92–108.
- Loriot M. Organisation du travail, perception et gestion des risques psychosociaux // *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*. 2010. 71 (3): 283–286.
- Nasse P., Légeron P., Xavier B. *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*. 2008 // <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000156/0000.pdf> (дата обращения: 12.12.2012).
- Organisation mondiale de la santé. Organisation du travail et stress, 2004 // http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3f.pdf?ua=1 (дата обращения: 12.04.2013).

manov, E. Iarskaya-Smirnova (eds.) *Antropologiya professiy: granitsy zanyatosti v epokhu nestabil'nosti* [Anthropology of Professions: Border Employment in an Era of Instability], Moscow: Variant, TsSPGI: 7–28.

Khanin S. V. (2014) Organizatsionno-pravovye osnovy partnerskikh otnosheniy mezhdu politsiyey i obshchestvom v usloviyakh demokraticheskikh preobrazovaniy v RF [Organisational and Legal Basis for Collaboration between the Police and Society during Democratic Reforms in Russia]. *Vestnik Nizhegorodskoy akademii MVD Rossii* [Nizhegorodsky Police Academy Review], (1): 69–73.

Kichirek E. V. (2014) Reforma politsii v Rossii: problemy i perspektivy [Police Reform in Russia: Problems and Prospects]. *Vlast'* [Power], (7): 59–63.

Makareyko N. V. (2013) Federal'nyy Zakon "O Politsii" kak istochnik administrativnogo prinuzhdeniya [Federal Law "On Police" as a Source of Administrative Coercion]. *Yuridicheskaya nauka i praktika. Vestnik Nizhegorodskoy Akademii MVD Rossii* [Jurisprudence and Practice. Bulletin of the Nizhny Novgorod Academy of the Ministry Internal Affairs of Russia], (21): 118–122.

Paneyakh E. L., Titaev K. D. (2011) Ot militsii k politsii: reforma sistemy otsenki deyatel'nosti organov vnutrennikh del [From the Police to the Police: the Reform of the Evaluation System of Internal Affairs Bodies]. *Analiticheskie zapiski po problemam pravo-primeneniya* [Analytic Reviews of the Institute for the Rule of Law]. St. Petersburg: Institute for the Rule of Law at European University at St. Petersburg.

Plotnikov A. A. (2013) Obshchestvennyy kontrol' v sovremennoy Rossii: pravovye i organizatsionnye problemy [Public Control in Modern Russia: Legal and Organizational Problems]. *Vestnik Severnogo (Arkticheskogo) federal'nogo universiteta* [Bulletin of Northern (Arctic) Federal University], (3): 97–103.

Rezul'taty issledovaniya (2014) Rezul'taty issledovaniya obshchestvennogo mneniya ob urovne bezopasnosti lichnosti i deyatel'nosti organov vnutrennikh del Rossiyskoy Federatsii [Results of the Study of Public Opinion about the Level of Security of the Person and Work of the Internal Affairs of the Russian Federation]. *Professional*, (1): 2–18.

Sukhinin A. V. (2014) Obshchestvennaya kritika politsii kak forma sotsial'nogo kontrolya [Public Criticism of the Police as a form of Social Control]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Ser.5 Yurisprudentsiya* [Bulletin of the Nizhny Novgorod Academy of the Russian Interior Ministry. Series 5. Law], (2): 123–129.

Ekaterina Serezhkina

THEORY AND POLITICS OF WORKPLACE STRESS MANAGEMENT IN FRANCE

References

Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail (2002) *Stress au travail. Facts*. Available at: <https://osha.europa.eu/fr/publications/factsheets/22> (accessed 12.03.2013).

Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail (2007) Available at: http://osha.europa.eu/fr/topics/stress/index_html/definitions_and_causes (accessed 15.05.2013).

Baudelot C., Gollac M. (2003) *Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France*, Paris: Fayard.

Bell D. (1973) *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. Castells M. *The information age: economy, society and culture. The rise of the network society*, Oxford: Blackwell.

Boltanski L., Chiapello E. (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*, P.: Gallimard.

Ekaterina V. Serezhkina- post-graduate student at the chair for methods of collecting and analyzing sociological information National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russian Federation. E-mail: eserezhkina@hse.ru

- Castells, M. (1997) *The Information Age: Economy, Society and Culture: The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell.
- European Agency for Safety and Health at Work (2009) *European Risk Observatory Report*. Available at: https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work (accessed 12.10.2014).
- Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (2001) *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000*. Available at http://eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2001/21/fr/1/ef0121fr.pdf (accessed 12.10.2014).
- Hall R. (2006) Temporary agency work and HRM in Australia: "Cooperation, specialization and satisfaction for the good of all?". *Personnel Review*, 35 (2): 158–174.
- Karasek R., Theorell T. (1990) *Healthy Work, Stress, Productivity, and the Reconstruction of the Working Life*, N.Y.: Basic Books.
- Kozina I. M. (2013) Rabotniki zaemnogo truda [Temporary Agency Workers]. *Sotsiologicheskie issledovaniya* [Sociological Research], (5): 19–31.
- Landier H. (2008) *Evaluer le climat social de votre entreprise*, Paris: Eyrolles.
- Landier H. (2012) Des salariés engagés: qualité du management et performance de l'entreprise. *Rapport de l'Institut de l'entreprise*.
- Lazarus R. S. (1966) *Psychological stress and the coping process*, N.Y.: McGraw-Hill.
- Légeron P. (2001) *Le stress au travail*, Paris: Edition Odile Jacob.
- Légeron P. (2004) Le stress au travail: de la performance à la souffrance. *Droit social*, (12): 1086–1090.
- Loriol M. (2000) *Le temps de la fatigue, la gestion sociale du mal ktre au travail*, Paris: Anthropos.
- Loriol M. (2007) L'objectivation du stress au travail, une entreprise collective? Histoire & Sociétés. *Revue européenne d'histoire sociale*, (23): 92–108.
- Loriol M. (2010) Organisation du travail, perception et gestion des risques psychosociaux. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 71 (3): 283–286.
- Nasse P., Légeron P., Xavier B. (2008) Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail. Remis à Xavier Bertrand Ministre du travail, des Relations sociales et de la Solidarité, mercredi 12 mars, 2008. Available at: <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000156/0000.pdf> (accessed 12.12.2012).
- Organisation mondiale de la santé (2004) *Organisation du travail et stress*. Available at: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3f.pdf?ua=1 (accessed 12.04.2013).

Anastasiya Selchenok

OCCUPATIONAL STANDARD OF A SPECIALIST IN SOCIAL WORK AS A RESOURCE FOR CULTURAL LEGITIMACY OF THE PROFESSION

References

- Abbott A. (1993) The Sociology of Work and Occupation. *Annual Review of Sociology*, (19): 187–209.
- Abbott A. (1988) *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago: The University of Chicago Press.

Anastasiya Selchenok – Master of Arts in cultural management (The Moscow School of Social and Economic Science), Deputy Head of the press-service, Moscow State Pedagogical University, Moscow, Russian Federation. E-mail: anastasiya.selchenok@gmail.com