

## **ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ СТРЕСІВ ЯК УМОВА ПІДТРИМКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ**

**Т.В.Зайчикова**

*кандидат психологічних наук,*

*доцент кафедри практичної психології*

*Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*

Статтю присвячено аналізу психологічних особливостей прояву стресів у працівників організацій. Розглянуто психологічні аспекти прояву стресів у працівників організацій. Проаналізовано особливості прояву та передумови виникнення стресів у працівників організацій.

*Ключові слова:* стрес, психологічне здоров'я.

Жорстка конкуренція і боротьба за виживання, які простежуються в роботі більшості організацій, нестабільність соціально-економічних умов розвитку у суспільстві сприяють постійному зростанню загальної кількості стресів, з якими стикається працівник будь-якої організації. Тому проблема підтримки психологічного здоров'я працівників організацій є дуже актуальною проблемою на сьогоднішній день.

Більшість власників організацій свідомо йдуть шляхом «оновлення крові» серед працівників, тобто ставлять робітника у надмірно стресогенні умови праці, «відпрацьовують» його, а коли він вже не здатний давати таких же показників як раніше – звільняють його і набирають інших працівників. Такий стан справ безумовно не сприяє демократизації суспільства. Але більшість організацій у своїй роботі, на жаль, не в першу чергу керуються принципами гуманізму та демократії. Найголовніший принцип існування багатьох організацій – принцип економічної вигоди. Можна було б сказати, що з цим нічого не вдієш і єдине, що можна зробити – це вчити працівників виживати в умовах жорсткої конкуренції. Але останнім часом все голосніше звучать дослідження спеціалістів із різних галузей наук – економіки, психології, соціології тощо, які доводять, що людський ресурс є чи не найбільш вагомим складовим економічного благополуччя та розвитку організації. Без психологічного здоров'я, комфорту, дотримання демократичних, гуманістичних норм взаємодії з працівниками організацій – неможлива економічна стабільність та розвиток жодної організації. А отже, економічно вигідним є зменшення кількості та інтенсивності стресів в організації, підвищення уваги до емоційного благополуччя працівників.

Для того, щоб найбільш ефективно проводити профілактику професійних стресів в

організації необхідно знати сутність стресу та його основні детермінанти виникнення.

Стрес є невід'ємною частиною людського буття і саме надмірний стрес утворює проблеми для працівників та організацій. Знижуючи ефективність роботи працівника, надмірний стрес багато коштує організаціям. Більшість проблем співробітників, які відображаються як на результатах їхньої праці, так і на їхньому здоров'ї та самопочутті, є наслідком психологічного стресу. Стрес прямо та опосередковано збільшує затрати на досягнення цілей в організації, знижує якість життя для великої кількості її співробітників.

Стрес може бути викликаний чинниками, що пов'язані з особистим життям та чинниками, що пов'язані з роботою.

*Чинники, пов'язані з особистим життям.* На життєвому шляху нас очікує багато перешкод, що здатні викликати стрес. У більшості своїй вони є невід'ємною частиною нашого життя, тому уникнути їх просто неможливо, але необхідно вміти долати наслідки надмірного стресу.

Дані багатьох досліджень свідчать про певний зв'язок між стресом та початком розвитку різних захворювань. Вони дозволяють зробити висновок про те, що стрес може бути одним з важливих чинників нашого повсякденного життя, що сприяє виникненню різних психічних відхилень та психоемоційних захворювань [1; 5; 10; 13].

Індивідуальна стресостійкість визначається у значній мірі особистісними особливостями людини, її вмінням взяти на себе відповідальність за ситуацію, що склалася. У стані стресу виникає перерозподіл резервів організму. Вирішення головної задачі забезпечується за рахунок другорядних задач. Часто у тяжкій стресовій ситуації людина веде себе стримано, повністю контролює свій психічний стан, приймає точні рішення, однак при цьому її адаптаційний резерв знижується,

разом із тим підвищується ризик виникнення у неї різних захворювань.

Деякі психологи зазначають, що великі проблеми ми переживаємо досить добре, увагу слід звертати на менш драматичні стресори. Денна марнота, буденність, дріб'язкові життєві неприємності дошкуляють значно більше: неуважний сусід, погана погода, поганий рух транспорту, загублені ключі, підвищення цін на хліб, випадання зубної пломби тощо. При цьому дріб'язкові неприємності, за рахунок своєї постійної дії, виявляються більш серйозними стресорами ніж великі кризи [2; 6; 9].

Більшість дослідників вважають, що люди наділені значними здібностями протистояти сильному, але короткочасному стресу. Справжня проблема постає тоді, коли стрес стає нескінченим: життя з батьками-тиранами, ненависна робота, расова дискримінація, переслідування через національну приналежність, релігійні переконання, стать, вік, відчуття знаходження у пастці, в ситуації, якої неможливо уникнути [8; 10].

Американський вчений Вейт описав вісім основних стресогенних ситуацій: 1) необхідність прискореної переробки інформації; 2) шкідливе оточення; 3) усвідомлена загроза; 4) порушення фізіологічних функцій (можливо, як результат безсоння, хвороби); 5) ізоляція; 6) ув'язнення; 7) остракізм (вигнання і переслідування); 8) групове не прийняття.

Шведська дослідниця Франкен Хайдер додала до цього списку відсутність контролю над подіями, безсилля, неможливість змінити ситуацію, необхідність прийняття особливо відповідальних рішень та неготовність до постійних, швидких змін.

Тривалий стрес є дуже шкідливим. Людина може роками терпіти труднощі, якщо відчуває здатність впливати на ситуацію або принаймні передбачити її. І зовсім інша річ, коли людина відчуває себе безпорадною, безсилою. Наприклад, ви не можете контролювати стресову ситуацію екзамену, але завжди можете її передбачити і заздалегідь приготуватися. Якщо люди знають, що їх чекають труднощі, вони можуть вжити заходів, щоб подолати стрес.

Інший підхід до шкідливості стресу полягає у розумінні стресорів як очевидних загроз нашим ресурсам. Ресурси – це такі речі, особистісні характеристики, умови, джерела енергії, які ми цінуємо, бережемо, яких дотримуємось. Коли яка-небудь подія (стресор) загрожує нашому статусу, економічній стабільності, близьким людям, власності, тобто якимось ресурсам, то як наслідок виникає стрес. Стрес може бути результатом нашої неспроможності набути нових ресурсів.

Деякі життєві ситуації, що викликали стрес можна передбачити. Наприклад, зміну фаз розвитку та становлення сім'ї чи біологічно зумовлені зміни у організмі, характерні для

кожного з нас. Інші ситуації несподівані та непередбачувані (нешасні випадки, природні катаклізми, смерть близької людини тощо). Часто дуже стресовими є ситуації зумовлені поведінкою людини, прийняттям відповідальних рішень, певним ходом подій (розлучення, зміна місця праці чи місця мешкання тощо). Кожна з таких ситуацій здатна викликати душевний дискомфорт.

*Організаційні чинники стресу.* Серед чинників, що викликають стрес у працівників організацій можна назвати такі: чинники стресу поза організацією; групові чинники стресу; чинники стресу, пов'язані з організацією.

*Чинники стресу поза організацією.* Стрес на роботі не можна обмежувати подіями та умовами, що мають місце на робочому місці. Будь-яка організація є відкритою соціальною системою, і на її елементи – працівників – звичайно діють зовнішні чинники, такі як зміни в суспільстві, економічні і фінансові умови, зміни в особистому житті (сімейні проблеми, старіння, смерть близького родича, народження дитини тощо).

Так, можна сказати, що незадовільний фінансовий стан може заставляти людей брати додаткову роботу, в результаті чого скорочується час відпочинку і посилюється стрес. Серйозним чинником стресу працівників є і сімейні кризи. Дуже часто у сім'ї, де працюють обидва з подружжя, стрес одного з членів сім'ї розповсюджується на інших.

*Групові чинники стресу.* На важливості підтримання сприятливих групових взаємостосунків для профілактики та подолання стресів у колективі неодноразово наголошувала Винославська О.В. [4]. До групових чинників стресу можна насамперед віднести такі, як:

1) відсутність групової згуртованості – відсутність можливості для працівника почувати себе членом колективу внаслідок різних чинників: специфіки робочого місця; із-за того, що керівник не допускає, чи обмежує цю можливість; або тому, що інші члени групи не приймають його в свої ряди тощо – може виявитися джерелом сильного стресу;

2) наявність внутрішньоособистісних, міжособистісних і внутрішньогрупових конфліктів – наявність серйозних протиріч або несумісності окремих характеристик особистості працівника, наприклад, його особистісних цінностей, цінностей, з цінностями групи, де він повинен постійно працювати, знаходитись, спілкуватися, взаємодіяти. Це також є серйозним стресогенним чинником.

*Чинники стресу, що пов'язані з організацією.* Причини стресу, які пов'язані з професійною діяльністю в організації досліджуються вже тривалий час, і перелік потенційних чинників, що можуть викликати стрес, досить довгий. У ньому можна знайти фізичні чинники, які перетворюють робоче місце у вороже середовище (підвищена температура, шум, багатолюдність тощо), а також велику кількість пси-

хосоціальних чинників, обумовлених конкретною комбінацією трудових, організаційних і соціальних особливостей робочого місця. До найбільш впливових стресорів, що пов'язані з виробничим середовищем, можна віднести: невпевненість у завтрашньому дні; неможливість впливати на свою роботу; характер виконуваної роботи; ставлення працівника до своєї роботи; рольова двозначність та рольовий конфлікт; специфічна організаційна структура (наприклад, структура організації, яка пропонує двостороннє керування); стресогенний стиль управління; тиск робочого графіка; перевантаження чи занадто велике робоче навантаження, що унеможливорює вчасне закінчення роботи. Стрес може виникнути також і в результаті інших чинників, наприклад, поганих побутових умов, відхилень у температурі приміщення, поганого освітлення чи надмірного шуму тощо. Неправильні співвідношення між повноваженнями і відповідальністю, погані канали обміну інформацією в організації і необґрунтовані вимоги співробітників один до одного теж можуть викликати стрес.

Усі вищевказані умови є потенційними стресорами а не чинниками, які автоматично викликають стрес. Реакції на ці стресогенні

чинники індивідуальні. На чутливість (сензитивність) або стресостійкість (толерантність) впливає ряд ситуативних і особистісних змінних [3; 7; 11; 12].

Отже, ми розглянули основні детермінанти стресу, які можуть заважати ефективній роботі працівників в організації. Дуже важливим є усвідомлення того, наскільки необхідним для ефективної роботи всієї організації є підтримання психологічного здоров'я кожного працівника, розуміння його значущості і цінності, усвідомлення необхідності задоволення його потреб та прагнень. І першими, хто повинен працівникам прийти у цьому на допомогу – це вони самі. Бо дуже часто ми самі нехтуємо власним психологічним здоров'ям і дозволяємо загнати себе у «глухий кут». Робота щодо профілактики та подолання стресів на робочому місці та підтримки психологічного комфорту працівників організацій повинна проводитись на двох рівнях – на рівні особистості та на рівні організації. Усвідомлення керівниками організацій того факту, що від емоційного благополуччя працівників напряду залежить ефективність діяльності організації, сприятиме гармонійному розвитку як кожного працівника, так і організації в цілому.

---

---

## ЛІТЕРАТУРА

1. *Абабков В.А., Перре М.* Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии. – СПб.: Речь, 2004. – 166 с.
2. *Брайт Д., Джонс Ф.* Стресс. Теории, исследования, мифы. – СПб.: прайм – ЕВРОЗНАК, 2003. – 352 с.
3. *Васильев В.Н.* Здоровье и стресс. – М.: Знание, 1991. – 160 с.
4. *Винославська О.В., Малигіна М.П.* Людські стосунки: Навчальний посібник. – К.: «КВІЦ», 2001. – 83 с.
5. *Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доннелли Д.Х.-мл.* Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. – 8-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2000. – С. 238–275.
6. *Гинзбург М.* Стрессменеджмент // Инструменты развития бизнеса: Тренинг и консалтинг: Сост. Л.Кроль, Е Пруткова. – М: Независимая фирма «Класс», 2001. – С. 154–170.
7. *Гремлинг С., Ауэрбах С.* Практикум по управлению стрессом. – СПб.: Питер, 2002. – 240 с.
8. *Гринберг Дж.* Управление стрессом. – 7-е изд. – СПб: Питер, 2002.– 496 с.
9. *Aveline M.* Occupational stress and performance in mental health workers // Current Opinion in Psychiatry. – 1998. – № 8. – P. 73–75.
10. *Burke R. J. & Richardson A. M.* Stress, burnout and health. – London: CRC Press, 1999. – pp. 121–145.
11. *De Jonge J., Schaufeli W. B.* Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling // J. of Organizational Behavior. – 1998. – V. 19 (4). – P. 387–407.
12. *McGrath A., Reid N., Boore J.* Occupational stress in nursing // International J. of Nursing Studies. – 1989. – V. 26 (4). – P. 343–358.
13. *Swanson V., Power K. G., Simpson R. J.* Occupational stress and family life: A compararison of mate and femate doctors // J. of Occupational and Organizational Psychology. – 1998. – V. 71 (3). – P. 237–260.

Стаття надійшла до редакції 10.11.2008 р.

