Виды трудового стресса

Авторы: Л.В.Куликов, О.А.Михайлова

Феномен стресса. Усиление стрессового давления отмечено учеными и практиками разного профиля многих стран мира. Социально-политическая напряженность, трудности переходного периода в экономике, резкая ломка общественного сознания, глубокие преобразования во многих общественных институтах являются мощным стрессогенным фактором. Его воздействие требует всестороннего комплексного научного изучения, в котором психологические исследования имеют первостепенное значение.

Стресс — состояние напряжения, возникающее при несоответствии приспособительных возможностей величине действующей на человека нагрузки, вызывающее активацию и перестройку адаптивных ресурсов психики и организма. Стрессу свойственны множественные изменения в организме и личности. Ведущей психологической характеристикой стресса выступает напряжение. Напряжение сопровождается изменением интенсивности многих процессов в организме и психике в сторону повышения или понижения. Направление сдвига интенсивности — одна из характеристик индивидуальности (Куликов, 1997).

К наиболее частым проявлениям относятся следующие:

- ощущение потери контроля над собой;
- недостаточно организованная деятельность (рассеянность, принятие ошибочных решений, суетливость...);
- вялость, апатия, повышенная утомляемость;
- расстройства сна (в том числе, более долгое засыпание, раннее пробуждение).

Для обнаружения стресса стоит учесть и другие его симптомы, такие как:

- раздражительность, снижение настроения (придирчивость, необоснованная критичность...);
- повышенный аппетит;
- увеличившееся количество выпиваемого алкоголя;
- увеличившееся потребление психоактивных средств (успокаивающих, стимулирующих...);
- расстройства половой функции;
- неблагополучное физическое состояние (головная боль, боли в мышцах, спине, изжога, повышение давления...).

Стресс имеет характерные внешние проявления — телесные и поведенческие. Однако напряжение у некоторых людей даже в очень ответственные моменты может внешне не выражено. Человек может отрицать у себя чувство тревоги и страха, показывать внешне ровное, спокойное поведение, расслабленность и раскрепощенность. Попытки такого преодоления напряжения могут наблюдаться у тех, кто намеренно пытается скрыть свои переживания, например, у стеснительных людей. Отрицание напряжения может быть и у тех, кто неспособен к анализу своего психического состояния, не имеет никаких навыков самонаблюдения.

Стрессовые сдвиги могут быть обнаружены во всех сферах психики. В эмоциональной сфере важнейшие феномены – чувство тревоги, переживание значимости текущей ситуации. В когнитивной – восприятие угрозы, опасности, оценка ситуации как неопределенной. В мотивационной – мобилизация сил или, напротив, капитуляция. В поведенческой сфере – изменение активности, привычных темпов деятельности, часто появление «зажатости» в исполнительных движениях. Общим для этих изменений является сдвиг интенсивности процессов в соответствующей сфере в сторону увеличения или уменьшения.

Стресс трудовой деятельности. Работа, трудовая деятельность часто связаны с одной или несколькими причинами стресса. Наиболее частыми являются следующие причины.

1. Влияние окружающей среды (шум, загрязнения, жара, холод...).
2. Нагрузки (повышенной интенсивности):

– физические (мышечные);
– информационные (чрезмерный объем информации, которую нужно воспринять, запомнить, переработать);
– эмоциональные (нагрузки, превышающие комфортный для индивида уровень эмоционального насыщения);

3. Монотония.
4. Значительные изменения на работе, конфликты в трудовой сфере.
5. Ситуации неопределенности, ситуации конкретной угрозы.

Следует помнить, что стрессоры психологической и социальной природы никогда не действуют на личность непосредственно. Стрессовые сдвиги вызывает образ стрессора, интерпретация ситуации, которые всегда субъективны и другими не могут быть. Поэтому и трудовая деятельность, и та или иная производственная ситуация могут выступать не столько причиной, сколько причиной, сколько поводом для возникновения стрессового состояния работников. При этом истинные причины стресса находятся в

особенностях личности: ее мировоззрении и установках, потребностях, мотивах и целях, стереотипах восприятия, позициях в межличностном взаимодействии, особенностях стрессоустойчивости или особенностях внутриличностной динамики. С другой стороны, основное значение в преодолении любого стресса, имеет личностный фактор. Трудные ситуации не изменяют состояние человека непосредственно. Их влияние на настроение и психическое состояние опосредовано всей совокупностью личностных особенностей, отношением к сложившейся ситуации, опытом преодоления.

Развитие личности, процесс самореализации связаны с непрерывным изменением взаимодействия с социальным пространством, стремлением его расширить. Увеличивается количество межличностных связей, растет влияние в профессиональной и других жизненных сферах, растет объем знаний, опыта, что также позволяет увеличивать объем пространства. Освоение пространства требует не только активности, но и определенного уровня напряжения.

В ходе развития неизбежны переживания неудовлетворенности собой, некоторое внутреннее напряжение. Уровень напряжения не всегда легко опознать и регулировать, поэтому оно часто таит в себе опасность превышения оптимального или допустимого уровня. Сохранение благоприятного состояния (и для деятельности, и для жизнедеятельности), поддержание устойчивого настроения, «настроенность души», гармония в душе связаны с умеренным напряжением, не приводящим к эмоциональному дискомфорту. Под умеренным напряжением здесь имеется в виду такое, которое соразмерно (соответствует) личностным и индивидным ресурсам, возможностям человека.

Сохранять ровное настроение и внутреннюю гармонию позволяет потенциал психологической устойчивости личности. Напряжение самореализации, превышающее этот потенциал, препятствует самореализации личности. Вряд ли требуется развернутое доказательство того, что для большинства людей профессиональная деятельность является основным руслом самореализации. Для описания стресса, связанного с профессиональной деятельностью используются различные понятия: «рабочий стресс», «профессиональный стресс», «организационный стресс».

«Рабочий стресс» (в англоязычной литературе *«job stress, stress at work»*) возникает из-за причин, связанных с работой, — условиями труда, местом работы. «Профессиональный стресс» (в англоязычной литературе *«occupational stress»*) возникает из-за причин, связанных с профессией, родом или видом деятельности. «Организационный стресс» (в англоязычной литературе *«organizational stress»*) возникает вследствие негативного влияния на субъекта особенностей организации, в которой он работает. Эти понятия являются близкими, но не синонимичными. В зависимости от того, какие именно факторы выходят на передний план, целесообразно использовать то или иное из этих трех понятий.

Негативное воздействие на работника могут оказывать плохие условия труда, слабая техническая оснащенность, неритмичная рабочая нагрузка, неудобный график труда (например, нарушающий естественные циркадные ритмы) и другие подобные причины. Эти и другие факторы могут иметь место не только вследствие несовершенства организации, но и по объективным причинам (неблагоприятные климатические условия, отсутствие необходимых технических решений, неравномерность спроса на данный вид труда, вынужденно круглосуточная работа или дежурство и т. п.). Они могут действовать и вне организации, например, в индивидуальном труде. Такого рода факторы вызывают *рабочий стресс*.

Многие профессии независимо от особенностей конкретного рабочего места (региона, отрасли…) связаны с вполне определенными стрессорами. В этом случае нередко говорят о том, что сама профессия носит стрессовый характер. Такое положение дает основание употреблять термин «*профессиональный стресс*».

Наконец, неблагоприятный психологический климат в рабочей группе, неумелое руководство, нерациональное или недостаточно точное распределение должностных обязанностей, плохо организованные информационные потоки, неясные цели деятельности, неопределенность перспектив развития предприятия и ряд других факторов такого же порядка вызывают у работников соответствующей организации (предприятия, учреждения) *организационный стресс*.

Рабочий стресс. Трудно перечислить все многообразие производственных факторов, которые могут быстро или постепенно вызывать стрессовое состояние у человека (производственные шумы, вибрация, укачивание на транспортных средствах, ограниченное рабочее пространство, неудобная поза и т.п.).

«Современные технологические процессы часто создают рабочую среду, весьма отличающуюся от среды обитания, к которой люди приспособлены ходом эволюционно-биологического процесса» (Китаев - Смык, 1988.). Немаловажным фактором является временной график работы: повышенная продолжительность смены (в том числе, сверхурочные часы), приводящая к переутомлению, неудобные часы на работе. Человеческий организм имеет естественные, циклические ритмы в течение суток, которые включают периоды сна и активной деятельности. Биологически человек предрасположен к тому, чтобы

активно действовать в дневное время и восстанавливать силы в ночное время. Однако производственная необходимость зачастую требует изменения данного природного ритма.

Помимо нарушения циклических ритмов сверхурочные часы работы имеют два дополнительных фактора, вызывающих стресс: а) у человека не остаётся времени, которым бы он мог распоряжаться по своему усмотрению; б) непредсказуемые часы работы могут мешать развитию его личных связей, хобби, которые обычно облегчают человеку последствия стресса.

При работе в экстремальных условиях возникает сложная картина изменений в физиологических процессах, психике, социально-психологических характеристиках личности.

Сильное разрушающее воздействие на организм и личность оказывает монотония: сенсорная, двигательная, эмоциональная. Привыкание (адаптация) к такого рода трудности очень ограничено. Снижение негативных последствий монотонии возможно лишь при основательном изменении условий труда.

При широком понимании рабочего стресса к нему следует отнести разного рода активность, в том числе и ту, которая не связана с профессиональной деятельностью или с имеющимся у субъекта профессиональным образованием. Многие увлечения (хобби) не только способствуют весьма эффективной рекреации, отвлечению от связанных с работой переживаний, но и дают возможность для раскрытия творческих потенциалов, ощущения полноценной самореализации. Более того, известно, что нередко увлечение (любительское) становится новой профессией, более значимой, чем прежняя, приносящая больший доход, кардинально меняющая характер деятельности и весь образ жизни.

Увлечения не всегда уберегают от стрессов, в первую очередь — острых стрессов. Они часто предполагают проявление активности (работу, в широком понимании) в экстремальных условиях: путешествия, построение и испытание необычных транспортных средств, экспериментирование над живой природой, проверка возможностей организма и т.д.

При определенных обстоятельствах и домашняя работа приводит к стрессу (чаще кратковременному, реже — долговременному).

Профессиональный стресс. Для целого ряда профессий характерна недостаточная двигательная активность. Сюда должны быть отнесены профессии операторского труда, умственного труда (программисты, бухгалтеры, экономисты…), управленческого труда, научного труда.

Сильным стрессором становится то обстоятельство, что в большинстве профессий количество знаний, требуемых для того, чтобы просто сохранять уровень компетентности, достигает головокружительных размеров. Например, в научной и технических сферах скорость появления на рынке новых идей, технологий, исследовательских разработок растет стремительно.

К профессиональному стрессу следует отнести феномен «профессионального психического выгорания», обычно принимающего форму затяжного течения.

Н.В.Гришина рассматривает понятие выгорания («burnout») (Гришина, 1997), которое обозначает переживаемое человеком состояние физического, эмоционального и психического истощения, вызываемое длительной включённостью в ситуации, содержащие высокие эмоциональные требования, что тождественно хроническим стрессовым ситуациям. Повседневное напряжение в профессиональной деятельности приводит к переутомлению. Главным источником профессионального выгорания является избыточное общение с людьми, род деятельности, требующей особых эмоциональных затрат.

Люди таких профессий не свободны в проявлении чувств приязни и неприязни, симпатии и антипатии, любви и ненависти. Многие профессионалы утверждают, что эти человеческие эмоции временами могут вызвать стресс намного сильнее, чем что-либо другое. И все профессионалы, контактирующие с людьми, часто вынуждены, так или иначе, справляться с сильными чувствами своих клиентов и подчинённых, а также со своими собственными.

В литературе отмечается положительная связь между синдромом профессионального выгорания и социальной незащищённостью персонала. Экспериментальные данные, представленные Н.Е.Водопьяновой, А.Б.Серебряковой и Е.С.Старченковой, показывают, что в условиях межличностных конфликтов люди, не ощущающие социальной поддержки, более подвержены «выгоранию» (Водопьянова и др., 1997).

Эмоциональное истощение обнаруживает себя прежде всего в чувстве беспомощности, безнадёжности, близости эмоционального срыва, мыслях о суициде. Может возникать чувство «приглушённости», «притуплённости» эмоций, когда человек не в силах отозваться, эмоционально откликнуться на ситуации, которые, казалось бы, должны его трогать.

Психологически профессиональное выгорание начинает проявляться в постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, тех, с кем приходится работать. Контакты с ними становятся более «бездушными», «обезличенными», иногда формальными. Возникающие негативные или жёсткие установки по отношение к «клиентам» (пациентам, больным, ученикам и т.д.) могут иметь скрытый характер и поначалу проявляться во внутреннем раздражении, чувстве неприязни, которое

сдерживается, но постепенно могут возникать и эмоциональные вспышки, прорываться раздражение, несдержанность.

Важное проявление профессионального выгорания — постепенно нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности, развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности. Замечая за собой негативные чувства и проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личностная самооценка. Он начинает переживать чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе, иногда и утрату прежде значимых для него жизненных ценностей.

Поглощённость работой делает значительный вклад в профессиональное выгорание. Большинство людей формируют основные представления о себе на основе той работы, которую они выполняют. Слишком сильная поглощённость работой означает, что, выполняя её, человек становится высокочувствительным ко всему, что бросает тень на его профессиональную компетентность.

Стресс в профессиональной жизни усиливается ещё больше, если он дополняется домашними и социальными стрессами. Не следует забывать и о давлении социальных образцов и норм поведения. Так, например, «учитель должен всегда быть внимательным, терпеливым, добрым, выдержанным, всё понимающим, спокойным и т.д.»

Организационный стресс. Обобщая мнение многих авторов, можно выделить ряд основных источников организационного стресса.

Плохое распределение труда и нехватка обслуживающего персонала или технических исполнителей вызывает необходимость выполнять работу ниже своего профессионального уровня и компетентности. Это уменьшает количество времени, для выполнения непосредственных обязанностей работника. При этом снижается эффективность деятельности, у работника возникает ощущение, что его профессиональные навыки и способности недооцениваются. Сюда же должны быть отнесены и нечёткие инструкции, определяющие границы ответственности работника. Нечёткий перечень служебных обязанностей делает работника очень уязвимым.

Неопределённость перспектив организации. Неопределённость может принимать форму частых перемен в местной политике, в результате которых сотрудники никогда точно не знают, что происходит. Перспективное планирование становится трудным. Не успев привыкнуть к одной последовательности процедур и решений, служащие вынуждены изменять свой стиль мышления и приучать себя к чему-то совершенно новому.

Неопределённость может принимать форму незнания основного для работника момента: удастся ему удержаться на рабочем месте или нет. Несколько менее остра неопределённость в связи с изменениями в служебной иерархии.

Особого внимания заслуживает процесс реорганизации на производстве и такая его составляющая, как введение инноваций. Л.Г.Почебут и В.А.Чикер определяют инновации как процессе внедрения нового в различные сферы деятельности, производства и промышленности. Это процесс качественного изменения чего-либо, а также как результат этого изменения — новшество.

Низкий должностной статус, маленькая зарплата и отсутствие перспектив служебного продвижения являются весьма существенными факторами организационного стресса. Хорошая зарплата и комфортные условия службы ценны не только сами по себе (хорошая зарплата позволяет избегать стресса, финансовых проблем, а благоприятные условия способствуют эффективности труда). И то и другое действенно подтверждает, что человека ценят как профессионала. Возможность служебного продвижения способствует осознанию как ценности собственного профессионализма, так и уверенности в долговременных перспективах. Без таких целей многие люди испытывают стресс, вызванный ущемлением их притязаний. Исследования Е.Н.Игнатовой, Л.В.Куликова и М.А.Розановой (Игнатова и др., 1995) выявили степень выраженности стрессоустойчивости в зависимости от должностного статуса. Стрессовые состояния среди занятого населения наиболее выражены у рабочих. Среди руководящего персонала стресс более выражен у руководителей верхнего уровня — первых лиц предприятий, учреждений и организаций. От разрушительного стресса здесь спасают позитивное настроение — высокие показатели самореализации и активность личностной позиции, а также высокий уровень самопринятия. По характеристикам состояний инженерно-технические работники достаточно схожи с руководителями среднего уровня, однако у последних выше запас стрессоустойчивости — больше удовлетворённость ходом жизни и самореализацией, высокий уровень самопринятия, самый высокий среди всех сравниваемых по должностному рангу групп. Наиболее благоприятное состояние свойственно руководителям нижнего звена. Возможно, что на этом уровне должностной иерархии происходит некоторое «взаимопогашение» влияния различных факторов риска стрессового состояния — уже нет факторов риска нижних уровней и ещё нет — факторов верхних уровней.

Очень значимыми причинами организационного стресса выступают слабости руководства и неудовлетворительный психологический климат. В последнем случае нарушается взаимоподдержка коллег. В результате: ограничение возможностей обсуждения профессиональных проблем, получения одобрения, поддержки и успокоения от осознания того, что коллеги переживают те же трудности.

Конфликты с коллегами вызывает нечёткий перечень функциональных обязанностей, сверхурочная работа, борьба за статус и продвижение по службе. «Эмоциональный климат» в коллективе портят необоснованное недоверие, грубость, склока, недобросовестное отношение к делу отдельных сотрудников.

Организационная психогигиена. Немалый круг вопросов психогигиены относится к компетенции организаций (дошкольных и школьных учреждений, средних специальных и высших учебных заведений, производственных предприятий, административных учреждений). К числу этих вопросов относятся: организация психологической службы предприятия, планирование и разработка мероприятий по поддержанию здоровья и работоспособности сотрудников, по оптимизации режима труда, учебы, отдыха, созданию комнат эмоциональной разгрузки и других мест рекреации на предприятии или в зонах отдыха, обеспечение работников или учащихся консультативной помощью.

Организационную психогигиену необходимо рассматривать как составную часть работы с кадрами. Заметим, что, к сожалению, в современной России целенаправленная психогигиеническая практика на уровне организации скорее исключение, чем правило.

Организации и соответствующие государственные органы могут и должны оказывать поддержку группам самопомощи лиц с одинаковыми проблемами (алкоголизм, никотинизм, одиночество, алкоголизм или наркомания у членов семей и т.д.). На любом современном предприятии должна действовать психологическая служба. Задачи такой службы могут выполнять и специалисты, находящиеся в штате организации, и сторонние специалисты, работающие по договору. В число задач психологической службы организации должно входить повышение психогигиенической компетентности сотрудников.

В укреплении психологической устойчивости, психического здоровья еще большее значение имеет личная психогигиена. Признаками психогигиенической компетентности личности являются:

1. Саногенные установки, отношение к здоровью как к ценности, мотивация к сохранению здоровья.
2. Необходимые психологические знания, развитые умения и навыки укрепления психического здоровья и уменьшения негативных последствий психотравм.
3. Саморазвитие, поиск и раскрытие потенциалов саморазвития, освоение приемов саморегуляции и владения собой в трудных ситуациях.
4. Активность (практические действия) по оздоровлению, изменению образа жизни в саногенном направлении и поддержание такового.

Подведем в заключение некоторые итоги проведенному обсуждению проблемы трудового стресса.

Место работы и должность, избранная профессия и профессиональный рост, психологический климат в организации и видение своей роли в общем деле могут быть основой чувства удовлетворенности своим местом в жизни, инициировать переживания полноты самоотдачи, удовлетворенности ходом самореализации, могут давать желаемое эмоциональное насыщение от межличностных отношений на работе. Вместе с тем, все эти аспекты в неблагоприятных качествах приводят к общему чувству неудовлетворенности жизнью, размыванию смысла жизни, обесцениванию труда, приводят к затяжному стрессу со многими вытекающими последствиями для личности и организма. То или другое положение возникает как следствие взаимодействия большой совокупности объективных и субъективных факторов, внешних обстоятельств и особенностей личности.

Возникающий в трудовой деятельности стресс имеет разную природу. Это следует учитывать как в выборе направлений, подходов к его преодолению, так и выборе конкретных методик, отдельных приемов снижения стресса. Одни причины стрессового состояния могут быть нейтрализованы личными усилиями субъекта по преодолению трудностей, по совершенствованию им умений совладания со стрессом. Другие — требуют организационных решений: изменения организационной политики и организационной структуры, перехода на новый этап организационного развития, технологической модернизация предприятия, улучшения условий труда и т.д. Третьи факторы стресса профессиональной деятельности (имеющей черты выраженного профессионального стресса) могут стать менее разрушительными при поддержке со стороны общественных институтов, изменении позиции государственных органов (влияющих на статус профессии). Они могут быть ослаблены при соответствующих изменениях в общественном сознании, при существенных изменениях во взглядах на профессию и упрочении необходимого отношения к представителям данной профессии.