ХРИСТИАНСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

КУРСОВАЯ РАБОТА

студентки 5-го курса гуманитарного факультета

Учебная дисциплина: " Общая психология"

Тема: "Исследование психосоциальных стресс-факторов в разных видах профессиональной деятельности"

"Защищена" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"Оценка"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Одесса-2008г.

## Содержание

Введение 3

Раздел 1. Учение о психологическом стрессе 6

1.1 Понятие и учение о психологическом стрессе 6

1.2 Виды и формы проявления стресса 9

Раздел 2. Профессиональные стрессы и общие закономерности их проявления 15

2.1 Общая характеристика профессионального стресса 15

2.2 Социально-психологические факторы, влияющие на развитие профессионального стресса 19

Раздел 3. Диагностика стресс-факторов, характерных для отдельных видов профессиональной деятельности 23

3.1 Методика и процедура проведения исследования 23

3.2 Результаты проведения исследования 24

Выводы 28

Литература 30

## Введение

Актуальность проблемы. Современная профессиональная и социальная активность субъекта труда становится в условиях глобализации все более насыщенной многочисленными связями и отношениями. Современному профессиональному миру характерны высокий динамизм, интенсивность взаимодействия людей в социальной и профессиональной среде, увеличение мощности и масштабы которых создают новые для человечества стрессогенные факторы.

Трудовая деятельность многих профессий часто проходит в условиях, требующих усиленного расхода внутренних резервов человека. Наиболее характерным психическим состоянием, развивающимся в неблагоприятных условиях жизнедеятельности, является стресс. Длительные значительные перегрузки без достаточных условий полного восстановления сил, социальная, коммуникативная депривация оказывают наиболее неблагоприятное воздействие на субъекта, иногда полностью дезорганизуя его деятельность. При продолжительном и комбинированном влиянии комплекса таких факторов с большой долей вероятности можно ожидать появления ряда выраженных функциональных и психических сдвигов, ухудшения работоспособности, снижения качества работы, т.е. феномена, получившего в литературе название профессионального стресса. Негативное влияние факторов профессионального стресса привело к тому, что в настоящее время профессиональный стресс выделен в отдельную рубрику в Международной классификации болезней (МКБ-10).

Это состояние сложное по своей природе, имеет психофизиологический, личностный и социальный аспекты рассмотрения. По мнению специалистов, к профессиональному стрессу приводит перегрузка человека работой, недостаточно четкое разграничение его полномочий и должностных обязанностей, неадекватное поведение коллег и даже долгая и выматывающая работа на службу и обратно, не говоря уже о недостаточной оплате труда, однообразной деятельности или отсутствии карьерных перспектив. В ходе недавно проведенного опроса в 15 странах Европейского союза 56% рабочих отмечали высокие темпы работы, 60% - жесткие сроки их выполнения, 40% - ее монотонность, свыше трети опрошенных не имели возможности оказать какое-либо влияние на порядок выполнения заданий.

Анализ выделенных в литературе социально-психологических факторов профессионального стресса, позволяет предположить, что для различных видов профессиональной деятельности характерным является специфический комплекс этих факторов, поэтому в качестве гипотезы, мы выдвигаем предположение, что для работников коммерческих организаций причинами производственных стрессов в большей степени являются субъективные факторы, а для работников бюджетной сферы – объективные факторы.

Цель данного исследования: выявление уровня выраженности психосоциальных факторов стресса у работников коммерческих и бюджетных организаций.

Объект исследования: социономические социальные группы: менеджеры (работники фирмы по недвижимости) и работники социальной сферы (работники пенсионного фонда).

Предмет исследования: психосоциальные факторы профессионального стресса в различных профессиональных группах.

Задачи исследования:

проанализировать понятие стресса на основе основных теоретических подходов в учении о стрессе;

дать общую характеристику видам и формам проявления стресса;

дать определение видов профессионального стресса и характеристику основного комплекса стрессогенных факторов;

провести исследование по выявлению социально-психологических стресс-факторов, являющихся наиболее характерными для работников коммерческих и бюджетных организаций.

Теоретико-методологической основой работы стало изучение работ основоположника понятия о стрессе Г. Селье, отечественных ученых Л.А. Китаева-Смыка "Психология стресса", работ Ю.В. Щербатых, результатов исследований, посвященных стрессу и опубликованных в специальных периодических изданиях.

В отечественной науке до недавнего времени не было специальных тестов для исследования причин профессиональных стрессов, чаще использовались тесты, по выявлению личностых особенностей человека в его стрессоустойчивости (локус контроля, личностная и ситуативная тревожность, конфликтность и др.). Сегодня такие тесты появились и в качестве методики мы использовали методику, предложенную Ю.В. Щербатых Тест на профессиональный стресс (Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. -СПб., 2006).

## Раздел 1. Учение о психологическом стрессе

## 1.1 Понятие и учение о психологическом стрессе

В последние десятилетия стресс является актуальным предметом исследований различных отраслей науки: биологии, медицины, психологии, социологии. Являясь одновременно самостоятельным физиологическим, психическим и социальным явлением, стресс по своей сути представляет собой еще один вид эмоционального состояния.

Под стрессом понимают неспецифический ответ организма на предъявляемые ему внешние или внутренние требования. Данное понятие было предложено Гансом Селье.

Можно сказать, что предложенная им концепция была революционной для науки середины ХХ века. В то время среди биологов, врачей господствовало мнение, что реакция живого организма на факторы среды носит сугубо специфический характер и задача ученых состоит в том, чтобы обнаруживать и фиксировать именно отличия реакций на разнообразные воздействия внешнего мира. Г. Селье пошел другим путем и начал искать общие закономерности биологических реакций, в результате чего обнаружил единый, неспецифический компонент биохимических изменений в организме человека и животных в ответ на самые разные воздействия. Он писал: "Бизнесмен, испытывающий постоянное давление со стороны клиентов и служащих, диспетчер аэропорта, знающий, что минутное ослабление внимания – это сотни погибших, спортсмен, безумно жаждущий победы, муж, беспомощно наблюдающий, как его жена медленно и мучительно погибает от рака, - все они испытывают стресс. Их проблемы совершенно различны, но медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, одинаковыми биохимическими изменениями, назначение которых – справиться с возросшими требованиями к человеческой машине" [11; с.105.].

До появления работ этого автора считалось, что реакция организма на холод и тепло, движение и длительное обездвиживание диаметрально противоположны, однако Г. Селье удалось доказать, что во всех этих случаях кора надпочечников выделяет одни и те же "антистессорные" гормоны, помогающие организму адаптироваться к любому стрессору.

Феномен неспецифической реакции организма в ответ на разнообразные повреждающие воздействия он назвал адаптационным синдромом, или стрессом.

Этот неспецифический синдром складывается из ряда функциональных и морфологических изменений, развертывающихся как единый процесс. Г. Селье выделил три стадии этого процесса:

Стадию тревоги;

Стадию резистенсности (адаптации);

Стадию истощения.

На первой стадии организм сталкивается с неким возмущающим фактором среды и старается приспособиться к нему.

На второй стадии происходит адаптация к новым условиям.

Но если стрессор продолжает действовать длительное время, происходит истощение гормональных ресурсов (третья стадия) и срыв систем адаптации, в результате чего, процесс принимает патологический характер и может завершиться болезнью и даже смертью индивида.

Согласно теории Г. Селье, на всех стадиях этого процесса ведущая роль принадлежит коре надпочечников, усиленно синтезирующей стероидные гормоны – глюкокортикоиды, которые и выполняют адаптивную функцию. Как отмечает Ю.В. Щербатых, Селье не отрицал роли высших отделов центральной нервной системы в формировании адаптивных реакций организма, однако сам этим вопросом не занимался и соответственно нервной системе в его концепции отведено незначительное место. [14; с.13].

В рамках теории Г. Селье к стрессу относятся реакции организма на любые достаточно сильные воздействия среды, если они запускают ряд общих процессов с участием коры надпочечников. В то же время сам основатель учения о неспецифическом адаптивном синдроме выделял две его формы: стресс полезные – эустресс и вредоносный – дистресс [11; с.64]. Однако чаще под стрессом понимают реакции организма именно на негативные воздействия внешней среды, что находит свое отражение в определениях, которые дают этому феномену различные исследователи.

Так, по мнению В.В. Суворовой, стресс – это "функциональное состояние организма, возникающее в результате внешнего отрицательного воздействия на его психические функции, нервные процессы или деятельность периферических органов" [12; 112].

Близким по смыслу является и определение П.Д. Горизонтова, который рассматривал стресс как "общую адаптацию организма, развивающуюся в ответ на угрозу нарушения гомеостаза" []

В учебной литературе, стресс определяется как "напряжение, которое возникает при проявлении угрожающих или неприятных факторов в жизненной ситуации" [7; 456].

Тем не менее, согласно мнению самого Ганса Селье, стресс может быть и полезным, и в этом случае он "тонизирует" работу организма и способствует мобилизации защитных сил (включая иммунную систему). Для того, чтобы стресс принял характер эустресса, необходимо наличие определенных условий. К таким условиям относятся:

положительный эмоциональный фон;

опыт решения подобных проблем в прошлом и позитивный прогноз на будущее;

одобрение действий индивидуума со стороны социальной среды;

наличие достаточных ресурсов для преодоления стресса [14; с.14].

В то же время при отсутствии этих условий или же при значительной силе негативного воздействия на организм первичный стресс переходит в его поврежденную форму – дистресс. Этому может способствовать ряд факторов как объективного, так и субъективного характера:

недостаток нужной информации;

негативный прогноз ситуации;

чувство беспомощности перед возникшей проблемой;

чрезмерная сила стресса, превышающая адапционные возможности организма;

большая продолжительность стрессорного воздействия, приводящая к истощению адапционного ресурса.

Г. Селье писал: "Вопреки расхожему мнению мы не должны, да и не в состоянии избегать стресса. Но мы можем использовать его и наслаждаться им, если лучше узнаем его механизм и выработаем соответствующую философию жизни [11; 109]. Пока же мы вынуждены признать, что субъективные тревожные переживания и сопутствующие им вегетативные реакции во время осуществления профессиональной деятельности соответствуют классическому описанию дистресса. В наши дни из-за быстро меняющихся социально-экономических и политических ситуаций, увеличения нервно-психических и информационных нагрузок, диверсификации производства, роста конкурентности проблемы управления производственными стрессами становятся все более актуальными.

## 1.2 Виды и формы проявления стресса

Многоаспектность явления стресса у человека столь велика, что потребовалось осуществить разработку целой типологии его проявлений. В настоящее время принято разделять стресс на два основных вида: системный (физиологический) и психический. Поскольку человек является социальным существом и в деятельности его интегральных систем ведущую роль играет психическая сфера, то чаще всего именно психический стресс оказывается наиболее значимым для процесса регуляции.

Некоторые авторы разделяют факторы, вызывающие психический стресс, на две большие группы. Поэтому и психический стресс они условно делят на два вида: информационный и эмоциональный.

Информационный стресс возникает в ситуациях значительных информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей переработки поступающей информации и не успевает принимать правильные решения в требуемом темпе, особенно при высокой ответственности за последствия принятых решений.

Возникновение эмоционального стресса большинство авторов связывают с ситуациями угрозы, опасности, обиды и т.д. С этой точки зрения принято выделять три формы эмоционального стресса: импульсивный, тормозной и генерализированный [7; с.458].

При эмоциональном стрессе отмечаются определенные изменения в психической сфере, в том числе изменения протекания психических процессов, эмоциональные сдвиги, трансформация мотивационной структуры деятельности, нарушения двигательного и речевого поведения.

Следует подчеркнуть, что деление психического стресса на информационный и эмоциональный весьма условно. Данная классификация исходит из основных характеристик факторов, вызывающих стресс. На практике же очень редко удается разделить информационные и эмоциональные стрессоры и определить какие из стрессоров являются ведущими. Чаще всего в стрессовой ситуации информационные и эмоциональные стрессоры неразделимы, поскольку формирование чувств всегда связано с переработкой информации. Очень часто в ситуации ошибочной оценки ситуации у человека возникает чувство обиды или гнева [2; 113]. В свою очередь, так называемый информационный стресс, всегда сопровождается высоким эмоциональным возбуждением и определенными чувствами. Однако, возникающие при этом чувства могут встречаться и в других ситуациях, не связанных с переработкой информации. В большинстве работ психологический и эмоциональный стресс отождествляются.

Психологический стресс может проявляться в изменениях различных функциональных систем организма, а интенсивность нарушений может варьировать от небольшого изменения эмоционального настроения до таких серьезных заболеваний, как язва желудка или инфаркт миокарда.

Существует несколько способов классификации стрессорных реакций, но для психологов наиболее эффективным является на разделение их на поведенческие, интеллектуальные, эмоциональные и физиологические проявления стресса.

Нарушения поведенческих реакций могут проявляться в следующем.

1. Нарушение психомоторики (избыточное напряжение мышц (особенно часто лица и "воротниковой" зоны; дрожание рук; изменение ритма дыхания; уменьшение скорости сенсомоторной реакции; дрожание голоса и нарушение речевых функций и т.д.).

Изменение образа жизни (изменение режима дня; нарушение сна).

Профессиональные изменения (снижение производительности труда; повышении утомляемости; ухудшении согласованности движений, их точность, соразмерность требуемых усилий).

Нарушение социально-ролевых функций. Это выражается в уменьшении времени, которое уделяется на общение с близкими и друзьями, повышении конфликтности, снижении сензитивности во время общения, появление различных признаков антисоциального поведения; потере внимания к своему внешнему виду.

При стрессе обычно страдают все стороны интеллектуальной деятельности, в том числе такие базовые свойства интеллекта, как память и внимание.

Нарушение показателей внимания в первую очередь обусловлено тем, что в коре больших полушарий головного мозга человека формируется стрессорная доминанта, вокруг которой формируются все мысли и переживания. При этом концентрация произвольного внимания на других объектах затруднена и отмечается повышенная отвлекаемость.

Несколько меньше страдает функция памяти. Тем не мене, постоянная загруженность сознания обсуждением причин стресса и поиском выхода из него снижает емкость оперативной памяти, а измененный при стрессе гормональный фон вносит нарушения в процесс воспроизведения необходимой информации [15; с.39].

Интеллектуальным признаком стресса является также нарушение логики мышления, спутанное мышление, трудность принятия решений, частые сбои в вычислениях, снижение творческого потенциала.

Физиологические проявления стресса касаются почти всех систем органов человека – пищеварительной, сердечно-сосудистой и дыхательной.

При стрессе фиксируются следующие объективные изменения:

повышение частоты пульса или изменение его регулярности;

повышение артериального давления, нарушения в работе желудочно-кишечного тракта;

снижение электрического сопротивления кожи и т.д.

В.Л. Марищук и В.И. Евдокимов, описывая состояния кратковременного стресса, отмечают резкое учащение и нарушение ритмичности пульса и дыхания, обильный пот, резкие изменения диаметра зрачка, вазомоторные реакции на лице, резкое учащение перистальтики и т.д. [8; с.83].

Все эти объективные изменения находят свое отражение в субъективных переживаниях человека, испытывающего стресс. Человек, находящийся в состоянии психологического напряжения, обычно испытывает различные негативные переживания:

боли в сердце и других органах;

затруднение при дыхании, напряжение в мышцах;

неприятные ощущения в области пищеварительных органов и пр.

Нарушения нормальной деятельности отдельных органов и систем, с одной стороны, и отражение этих нарушений в сознании, с другой стороны, приводит к комплексным физиологическим нарушениям: снижению иммунитета, повышенной утомляемости, частым недомоганиям, изменениям массы тела и др. При этом, многие исследователи подтверждают, что психосоматические проявления стресса больше выражены у лиц, которые отмечали у себя стеснительность, робость, пессимизм, застенчивость, страх перед будущим, навязчивые мысли о возможных неприятностях. Данные черты характерны для интровертов, лиц с повышенной сензитивностью и слабым типом высшей нервной деятельности [1; с 70].

Эмоциональные проявления стресса затрагивают различные стороны психики. В первую очередь это касается характеристик общего эмоционального фона, который приобретает негативный, мрачный, пессимистический оттенок. При длительном стрессе человек становится более тревожным по сравнению с его нормальным состоянием, теряет веру в успех и в случае особо затяжного стресса может впасть в депрессию.

На фоне такого измененного настроения у человека, испытывающего стресс, отмечаются более сильные эмоциональные вспышки, чаще всего – негативного характера. Это могут быть эмоциональные реакции раздражительности, гнева, агрессии, вплоть до аффективных состояний.

Длительный или повторяющийся кратковременный стресс может приводить к изменению всего характера человека, в котором появляются новые черты или усиливаются уже имеющиеся: интроверсия, склонность к самообвинениям, заниженная самооценка, подозрительность, агрессивность.

При наличии определенных предпосылок все вышеописанные изменения выходят за пределы психологической нормы и приобретают черты психопатологии, которые чаще всего проявляются в виде различных неврозов. Отрицательные эмоциональные состояния (страх, тревога, пессимизм, негативизм, агрессивность) одновременно являются и следствием и предпосылками развития стрессов.

Таким образом, психологический стресс можно охарактеризовать, как состояние организма, возникающее в процессе взаимодействия индивида с внешней средой, сопровождающееся значительным напряжением в условиях, когда нормальная адаптивная реакция оказывается недостаточной.

Бесспорным является то, что возникновение и течение стресса в первую очередь зависит от индивидуальных особенностей человека. Люди реагируют на одинаковые нагрузки по-разному. У одних отмечается повышение активности. При стрессе их деятельность долгое время продолжает расти (так называемый "стресс льва". У других людей наоборот, отмечается снижение активности, а эффективность их деятельности быстро падает (стресс "кролика") [7; с.459]. При этом стресс-факторы могут быть как психосоциальными, так и физическими.

## Раздел 2. Профессиональные стрессы и общие закономерности их проявления

## 2.1 Общая характеристика профессионального стресса

Стресс, связанный с работой, - это возможная реакция организма, когда к людям предъявляются требования, не соответствующие уровню их знаний и навыков [15; с.132]. Специалисты в области стресса считают, что длительный стресс, связанный с хроническим воздействием негативных факторов, даже если их интенсивность невелика, переносится человеком значительно тяжелее, чем сильные, но однократные стрессоры.

Профессиональный стресс – многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации трудовой деятельности человека. Развитие стресс-реакций возможно даже в прогрессивных, хорошо управляемых организациях, что обусловлено не только структурно-организационными особенностями, но и характером работы, личностными отношениями сотрудников, их взаимодействием [9; 37]. В литературе отмечается, что профессиональный стресс возникает и у сотрудников недостаточно загруженных работой, а также у тех людей, которые полагают, что не реализуют в полной мере свой профессиональный потенциал и способны на большее.

Причиной сильного нервного перенапряжения могут служить условия труда: плохое освещение и вентиляция, тесное помещение и др. К факторам прямо или косвенно способствующим профессиональным стрессам, можно также отнести отсутствие информации и отсутствие времени. Эти факторы являются фоном, на котором стрессом может стать любое дополнительное раздражение.

По данным Американского национального института охраны труда, первые места в списке профессий, наиболее часто вызывающих стресс, занимают такие профессии как учителя старших классов, полицейские и шахтеры, а так же и такие "обычные" профессии как секретари, разнорабочие, офис-менеджеры и ряд других. Конечно, в последней профессиональной группе работа не столь опасна как у шахтеров и не столь ответственна как у диспетчеров транспортных средств, однако они лишены свободы в принятии решений, получают маленькую зарплату, а профессиональный статус их профессий весьма низок [6; 81].

Существует много классификаций профессионального стресса, которые отличаются различной степенью детализации, однако, по мнению Ю.В. Щербатых, любой производственный стресс является эмоциональным, не зависимо от того, вызван ли он страхом совершить ошибку, стресс от несовпадения темпов общения работников, режима трудовой деятельности или внеорганизационные факторы (проблемы семейной жизни из-за сверхнормативных нагрузок на работе, корпоративной культуры предприятия, ограничение индивидуальной свободы и т.д.) [15; с.133-134]. Все факторы, вызывающие производственный стресс, по мнению автора, можно условно разделить на объективные (мало зависящие от личности работника) и субъективные (развитие которых больше зависит от самого человека).

К первой группе относятся вредные характеристики производственной среды, тяжелые условия работы и чрезвычайные (форсмажорные) обстоятельства. При этом, следует отметить, что некоторые виды деятельности изначально предполагают наличие стрессогенных факторов, связанных с особенностями производства. Это пыль на цементном заводе, швейных производствах; ядовитые испарения в химических производствах; высокий уровень шума в ткацких цехах; жара в литейном производстве и т.д.

В некоторых видах деятельности эти вредные факторы действуют комбинированно. Так, например, шахтеры работают в условиях замкнутого пространства, угольной пыли и высоких температур и психологическом ожидании возможной аварии (взрыв метана, обвал горной породы). Данные факторы производственной среды первично способствуют развитию биологического стресса, который затем может осложниться стрессом психологическим. Например, после Чернобыльской катастрофы у многих "ликвидаторов" на фоне первичного радиационного облучения, интенсивность которого была им неизвестна, развивалась радиофобия, приводившая к серьезному стрессу.

К неблагоприятным условиям работы, провоцирующим развитие производственного стресса, можно отнести высокий темп деятельности, длительную работу, "рваный" темп деятельности, повышенную ответственность, значительные физические нагрузки и т.д.

Дополнительными факторами стресса являются различные чрезвычайные ситуации, которые могут принимать различный характер в зависимости от специфики труда. Так для работников биржи – обвал валют или неожиданное изменение их курса; для менеджеров отделов снабжения – срыв поставок сырья или комплектующих [5; с.78].

Вторая группа (субъективные факторы стресса) включает две основные разновидности: межличностные (коммуникационные) и внутриличностные стрессы.

Первые могут возникать при общении с вышестоящими должностными лицами, подчиненными и коллегами по работе. Руководитель достаточно часто является источником стресса для своего подчиненного, у которого может возникнуть стойкое психологическое напряжение по самым разнообразным причинам (из-за чрезмерного контроля со стороны руководителя, из-за его завышенных требований, недооценки его труда, отсутствие четких указаний и инструкций, грубого или пренебрежительного отношения к себе со стороны начальника и пр). В свою очередь, подчиненные становятся источниками стресса для своих начальников (из-за своей пассивности или излишней инициативности, некомпетентности, воровства, лени и пр.).

Люди, не работающие в данной организации, но контактирующие с ней, также могут быть источником стресса для сотрудников организации. Примером может служить стресс продавцов, которым приходиться общаться с большим количеством покупателей, или стресс бухгалтеров, сдающих квартальный или годовой отчет в налоговой инспекции. В то же время для налогового инспектора стрессорным фактором будет бухгалтер, который по отношению к нему является примером внешнего стрессора [4; с.35].

Внутриличностные стрессы, в свою очередь можно подразделить на профессиональные, стрессы личностного характера и стрессы, связанные с плохим соматическим здоровьем работников.

Профессиональные причины стрессов обусловлены нехваткой знаний, умений и навыков (стресс новичков), а также ощущением несоответствия между трудом и вознаграждением за него.

Причины стресса личностного характера носят неспецифический характер и встречаются у работников самых разных профессий. Чаще всего это низкая самооценка, неуверенность в себе, страх неудачи, низкая мотивация, неуверенность в своем будущем и т.д.

Источником производственных стрессов может быть и состояние здоровья человека. Так хронические заболевания могут приводить к стрессам, так как они требуют повышенных условий для их компенсации и снижают эффективность деятельности работника, что может отразиться на его авторитете и социальном статусе. Острые заболевания также служат источником переживаний как за счет соматических связей, так и косвенно. "выключая" на время работника из трудового процесса (что влечет за собой финансовые потери и необходимость заново адаптироваться к производству).

К профессиональным стрессам тесно примыкает явление, которое в различных источниках обозначается как "феномен профессионального выгорания", явление "психического выгорания", "синдром эмоционального выгорания" и т.д. Под этим явлением понимают "состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы" [15; 138]. Помимо представителей данной группы профессий (педагогов, психологов, медицинских работников, социальных работников), этот синдром отмечается также у биржевых маклеров, продавцов, работающих в системе сетевого маркетинга, и представителей ряда других профессий, испытывающих длительные эмоциональные перегрузки. Именно работа с людьми, в силу предъявляемых ею высоких требований к профессионалу, особой ответственности и эмоциональных нагрузок, содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями и вероятность возникновения профессионального стресса.

Данный феномен представляет собой многокомпонентный синдром, наиболее выраженными составляющими которого, являются эмоциональная истощенность, деперсонализация и редукция профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в чувстве эмоциональной опустошенности, уменьшении количества положительных эмоций, возникающих в связи со своей работой.

Деперсонализация проявляется в циничном отношении к труду и объектам своего труда (бесчувственное, равнодушное отношение к пациентам, клиентам, посетителям).

Редукция профессиональных достижений проявляется в формировании чувства некомпетентности, фиксации на неудачах в своей профессии.

## 2.2 Социально-психологические факторы, влияющие на развитие профессионального стресса

Социально-психологические (конфликт ролей и ролевая неопределенность, перегрузка или недогрузка работников, неотлаженность информационных потоков, межличностные конфликты, высокая ответственность, дефицит времени).

Интересно, что при исследовании ряда промышленных предприятий РФ по теме "Факторы повышенной утомляемости в вашей работе", первые три места в списке занимают факторы неопределенности (в целях, деятельности и результатах). Далее идут факторы дискомфорта. Последнее место занимают одиночество и деньги [13; с.44].

Рассмотрим эти и другие факторы подробнее.

Неопределенность - самый сильный источник стрессового напряжения. Сотрудник, сталкиваясь с ней, не знает, к чему нужно быть готовым. Только он настроил свои силы на одно задание, как ему тут же предлагают другое. Информация при этом, как правило, искажена или отсутствует вовсе.

В такой ситуации сотрудник теряет силы из-за напряженного ожидания информации, несущей ясность в задания. При этом, в силу своих полномочий, он не может контролировать ситуацию. Часть его энергии расходуется на подавление негативных эмоций с целью сохранения спокойствия в ситуации неопределенности. При этом изменяется субъективное видение своей работы: она кажется сложной и даже опасная. Неопределенность убивает самое ценное, что развивает людей в организации – смысл работы. Постоянно заниматься бессмысленной деятельностью невыносимо и просто опасно для здоровья: человек слабеет как телесно, так и психически.

Работающие люди большую часть своего времени проводят на работе. Поэтому благоприятные отношения с окружающими сотрудниками очень важны. Дискомфорт в общении связан с частыми конфликтами с окружающими. Причина – тревога перед негативной реакцией со стороны начальства, коллег, подчиненных. Внезапное совещание ассоциируется с выяснением отношений и публичным наказанием. Это происходит чаще всего в организациях, где нормой является смешение личностного и профессионального стилей в деловом общении, например переход отрешения деловых вопросов к выяснению личностных отношений. В таких ситуациях, сотрудник находится в состоянии подозрительности и готовности к отражению нападения на свою личность, т.е. в стрессовом напряжении. Исследования физиологов, показали, что затяжные конфликты могут приводить к серьезным нарушениям функционирования организма. Если человек попадает в социальные условия, когда его положение кажется ему бесперспективным, то может развиться реакция тревоги, чувство страха, невроз и т.п.

Конфликт ролей возникает тогда, когда к работнику предъявляют противоречивые требования. Например, продавец может получить задание немедленно реагировать на просьбы клиентов, но, когда его видят разговаривающим с клиентом, то говорят, чтобы он не забывал заполнять полки товаром.

Конфликт ролей может также произойти в результате нарушения принципа единоначалия. Два руководителя в иерархии могут дать работнику противоречивые указания. Например, директор завода может потребовать от начальника цеха максимально увеличить выпуск продукции, в то время как начальник отдела технического контроля требует соблюдения стандартов качества.

Конфликт ролей может также возникнуть в результате различий между нормами неформальной группы и требованиями формальной организации. В этой ситуации индивидуум может почувствовать напряжение и беспокойство, потому что хочет быть принятым группой, с одной стороны, и соблюдать требования руководства - с другой.

Перенапряжение. Сверхнагрузки являются источником стресса в той степени, в которой они поглощают силы сотрудника, необходимые ему в других областях как профессиональной, так и семейной деятельности. Одно дело работать всю рабочую неделю, - другое дело – проработать ее без выходных, которые мог бы посвятить интересному делу или семье. Постоянное перенапряжение, как уже отмечалось, провоцирует состояние хронической усталости, а также защитной лени: чтобы сэкономить силы для тяжелой и долгой работы сотрудник избегает активности и лишнего напоминания о себе; в процессе работы он не торопится ее выполнить.

Если работнику поручили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период времени, то в этом случае, обычно, возникает беспокойство, фрустрация, а также чувство безнадежности и материальных потерь. Однако недогрузка может вызвать точно такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно тоже чувствует фрустрацию, беспокойство относительно своей ценности и положения в социальной структуре организации и ощущает себя явно невознагражденным.

Неинтересная работа. Некоторые исследования показывают, что индивидуумы, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой. Однако взгляды на понятие “интересная” работа у людей различается: то, что кажется интересным или скучным для одного, совсем не обязательно будет интересно другим. Однако, существует ряд видов трудовой деятельности, которые уже в силу своей специфики являются фактором стресса.

## Раздел 3. Диагностика стресс-факторов, характерных для отдельных видов профессиональной деятельности

## 3.1 Методика и процедура проведения исследования

Исходя из цели работы - выявление уровня выраженности психосоциальных факторов стресса у работников коммерческих и бюджетных организаций, нами было проведено тестирование.

Участниками исследования стали:

группа работников бюджетной организации (работники пенсионного фонда) из десяти человек. Средний возраст – 37 лет (все женщины). Все участники работают в данной сфере не менее 5 лет;

группа работников коммерческой организации (работники фирмы по недвижимости) из десяти человек. Средний возраст – 32 года (все женщины), работающие в фирме от трех до пяти лет.

В качестве методики использован Тест на профессиональный стресс, разработанный Ю.В. Щербатых. Тест направлен на исследование психосоциальных факторов профессионального стресса. Он включает в себя 8 блоков вопросов, часть из которых оценивается по 10-бальной шкале, часть предполагает выбор исследуемым ответов, определяющих уровень изменения стресса, применяемых приемов для снятия стресса, формы реагирования на стрессовые факторы.

Участникам исследования были предложены индивидуальные опросники, после подведения подсчетов, результаты тестирования были сведены в общие по группе таблицы.

## 3.2 Результаты проведения исследования

Таблица 1. Результаты исследования стрессогенных факторов профессиональной деятельности работников бюджетных организаций

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Среднее значение | № п/п | Среднее значение | № п/п | Среднее значение |
| 1а | 5,7 | 6.6 | 2,5 | 7.7 | 4,2 |
| 1 б | 4,9 | 6.7 | 3,4 | 7.8 | 7,2 |
| 1 в | 3,8 | 7.1 | 4,7 | 7.9 | 3,1 |
| 6.1 | 3,0 | 7.2 | 9,8 | 7.10 | 4,4 |
| 6.2 | 2,1 | 7.3 | 6,2 | 7,11 | - |
| 6.3 | 2,0 | 7.4 | - |  |  |
| 6.4 | - | 7.5 | 4,5 |  |  |
| 6.5 | 6,7 | 7.6 | - |  |  |

На вопрос № 2 об изменении уровня постоянного стресса за последний год респонденты, из числа опрошенных ответили:

Значительно уменьшился - 0 человек;

Незначительно уменьшился – 1 человек;

Не изменился – 2 человека;

Незначительно возрос - 3 человека;

Значительно увеличился - 4 человека.

На вопрос №3, владеете ли вы какими-то специальными приемами для снятия стрессов (аутогенная тренировка, медитация, дыхательными упражнениями, мышечной релаксацией), все десять исследуемых ответили отрицательно.

На вопрос №4, какие приемы снятия стресса вы практикуете получены результаты:

Сон – 2 человека;

Общение с друзьями – 1 человек;

Курение – 4 человека;

Еда – 3 человека;

Физическая активность – 1 человек.

На вопрос № 5 Как ваш организм чаще реагирует на стрессы, получены ответы:

Головной болью, повышением артериального давления, сердцебиением – 1 человек;

Расстройством сна и нервной системы – 2 человека;

Эмоциональными срывами (депрессией, ощущением безнадежности, раздражительности, гневом) – 4 человека;

Упадком сил, потерей энергии, апатией – 3 человека;

Снижением защитных сил организма, частыми простудными заболеваниями – 1 человек.

Таблица 2. Результаты исследования стрессогенных факторов профессиональной деятельности работников коммерческой организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Среднее значение | № п/п | Среднее значение | № п/п | Среднее значение |
| 1а | 4,6 | 6.6 | - | 7.7 | 5,2 |
| 1 б | 2,1 | 6.7 |  -  | 7.8 | 3,3 |
| 1 в | 3,0 | 7.1 | 7,2 | 7.9 | - |
| 6.1 | 1,3 | 7.2 | 4,2 | 7.10 | 4,6 |
| 6.2 | 1,3 | 7.3 | 2,1 | 7,11 | - |
| 6.3 | 3,2 | 7.4 | 2,1 |  |  |
| 6.4 | 4,3 | 7.5 | 3,3 |  |  |
| 6.5 | - | 7.6 | 3,4 |  |  |

На вопрос № 2 об изменении уровня постоянного стресса за последний год респонденты, из числа опрошенных ответили:

Значительно уменьшился - 1 человек;

Незначительно уменьшился – 1 человек;

Не изменился – 3 человека;

Незначительно возрос - 3 человека;

Значительно увеличился - 2 человека.

На вопрос №3, владеете ли вы какими-то специальными приемами для снятия стрессов (аутогенная тренировка, медитация, дыхательными упражнениями, мышечной релаксацией), все десять исследуемых, как и в первой группе ответили отрицательно.

На вопрос №4, какие приемы снятия стресса вы практикуете получены результаты:

Сон – 0 человек;

Общение с друзьями – 2 человека;

Курение – 6 человек;

Еда – 2 человека;

Физическая активность – 0 человек.

На вопрос №5, как ваш организм чаще реагирует на стрессы, получены ответы:

Головной болью, повышением артериального давления, сердцебиением – 2 человека;

Расстройством сна и нервной системы – 1 человека;

Эмоциональными срывами (депрессией, ощущением безнадежности, раздражительности, гневом) – 3 человека;

Упадком сил, потерей энергии, апатией – 5 человек;

Снижением защитных сил организма, частыми простудными заболеваниями – 1 человек.

Сравнительный анализ результатов тестирования, полученных в двух исследуемых группах, выявили следующее.

В группе работников бюджетной организации (работники пенсионного фонда), средние показатели объективных источников производственного стресса (плохие законы, чиновники, конкуренты, инспекции) выше, чем у сотрудников коммерческой организации (работники фирмы недвижимости). Соответственно 5,7 и 4,6 балла.

Источники стресса, связанные с "человеческим фактором" (подчиненные, руководители, партнеры, клиенты, чиновники, проверяющие органы и т.п.) имеют более высокие средние показатели в группе работников бюджетной сферы, чем в группе работников коммерческой организации (соответственно 16,7 и 10,1 балла).

Кроме этого, наиболее высокий средний показатель для бюджетных работников имеют сложность и противоречивость законодательства и нормативных инструкций (9,8 балла); низкая мотивация сотрудников (6,2 балла) и нехватка времени (7,2 балла).

Работники коммерческой организации в качестве источников профессионального стресса более высоко оценивают проблемы, возникающие в процессе работы (7,2 балла); собственные ошибки и просчеты в работе (5,2 балла).

Таким образом, из проведенного анализа выявляется, что для работников бюджетной организации основными источниками стресса являются объективные причины, т.е. такие, которые они по своему желанию изменить не могут (сложность и несовершенство законодательства, многочисленные инспекции проверяющих органов, высокая загруженность, нехватка рабочего времени, общение с клиентами пожилого возраста). Работники коммерческой организации основными источниками стресса являются субъективные причины, связанные с личностными качествами их успешного разрешения, высокой загруженностью, проблемами общения с клиентами, что подтверждает выдвинутую нами гипотезу: для работников коммерческих организаций причинами производственных стрессов в большей степени являются субъективные факторы, а для работников бюджетной сферы – объективные факторы.

## Выводы

Изучение теоретического и практического материала по проблемам стресса, а также проведенное исследование, позволяет сделать следующие выводы.

Согласно классическому описанию, предложенному Гансом Селье, стресс является самостоятельным физиологическим, психическим и социальным явлением, представляющий собой по сути одно из эмоциональных состояний. Это состояние характеризуется повышенной физиологической и психической активностью. При благоприятных условиях это состояние может трансформироваться в оптимальное состояние, а при неблагоприятных условиях – в состояние нервно-эмоциональной напряженности, для которого характерно снижение работоспособности и эффективности функционирования систем и органов, истощение энергетических ресурсов.

В большинстве литературных источников авторы подразделяют стресс на физиологический и психологический, последний, в свою очередь, - на стресс информационный и эмоциональный. Психологический стресс может проявляться в форме изменений поведенческих, интеллектуальных, эмоциональный и физиологических реакций человека, между которыми существуют тесные объективные взаимосвязи.

В последние десятилетия активизировались исследования в области профессиональной деятельности. Это обусловлено тем, что профессиональное пространство в процессе глобализации подвергается воздействию широкого спектра социально-экономических и технологических изменений, которые имеют для субъектов труда и его профессиональной деятельности огромные последствия, требующие нового уровня адаптации. Перегрузка человека работой, переизбыток или отсутствие информации, недостаточно четкое законодательно-инструктивное руководство его профессиональной деятельностью, неадекватное поведение коллег и даже длительная, выматывающая дорога на службу приводит к многообразному феномену, получившему название "профессиональный стресс".

Специалисты в области профессионального стресса выделяют в качестве главных источников: режим трудовой деятельности; роль работника в организации; коммуникативные факторы; трудности построение карьеры; внеорганизационные источники стрессов. Все факторы, вызывающие производственный стресс можно условно поделить на объективные и субъективные. Большое влияние на уровень стресса оказывают личностные особенности человека.

Проведенный нами анализ стрессов в профессиональном пространстве субъектов труда показал, что в отличие от известных и достаточно изученных профессиональных стрессов, возникающих у субъекта труда в процессе выполнения напряженной и ответственной работы, или в ситуациях, угрожающих жизни, которые действуют преимущественно во время выполнения деятельности и осознаются субъектом, психосоциальные факторы воздействуют на человека постоянно, как в рабочее, так и во внерабочее время и, присущи даже "обычным" профессиям.

Причины производственных стрессов для различных видов профессиональной деятельности составляют свой специфический комплекс. Выдвинутое в качестве гипотезы предположение о том, что для работников коммерческих организаций причинами производственных стрессов в большей степени являются субъективные факторы, а для работников бюджетной сферы – объективные факторы, нашли подтверждение в результатах проведенного тестирования.

Результаты тестирования также показали, что абсолютное большинство сотрудников исследуемых организаций не владеют специальными приемами совладания со стрессами, а для снятия стресса практикуют курение (40% в бюджетных организациях и 60% - в коммерческих).

## Литература

1. Бодров В.А. Когнитивные процессы и психологический стресс // Психологический журнал. - 1996. - №17. - С.64-74.
2. Бодров В.А. Проблема преодоления стресса // Психологический журнал. - 2006. - № 2. -С.113-123.
3. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика. - СПб.: Питер, 2002. - 330с.
4. Закатова А. Стресс замедленного действия // Новый персонал. -2004. -№6. -С.34-38.
5. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. - М.: Наука, 1983. -265с.
6. Леонова А., Мотовилина И. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал. - 2004. - № 2. -С.79-92.
7. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006. - 583с.
8. Марищук В.Л., Евдокимов В.И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. - СПб.: Питер, 2001. - 258с.
9. Постылякова Ю. Ресурсы совладания со стрессом в разных видах профессиональной деятельности // Психологический журнал. - 2005. -№6. -С.35-43.
10. Психология адаптации и социальная среда6 современные подходы, проблемы, перспективы. - М.: Изд-во "Per Se", 2007. - 243с.
11. Селье Г. Стресс без дистресса. - М.: Прогресс, 1992. - 165с.
12. Суворова В.В. Психофизиология стресса. - М.: Педагогика, 1975. - 208с.
13. Уфаев К. Психологическое давление: стресс на работе // Новый персонал. - 2003. -№7-8. -С.44.
14. Щербатых Ю.В. Психология стресса. - М.: Академия, 2005. - 250с.
15. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. - СПб.: Питер, 2006. - 256с.