

Стрес на робочому місці: КОЛЕКТИВНИЙ ВИКЛИК



Стрес – це загальна
адаптивна реакція
організму, що
виникає як
відповідь на загрозу
порушення
гомеостазу

(П.Д.Горизонтов)

Біологічний стрес



Біологічний і соціальний стрес

Параметр	Біологічний стрес	Соціальний стрес
Причина	Фізичний, хімічний або біологічний вплив	Соціальний вплив або самонавіювання
Вид небезпеки	Реальна	Реальна або уявна
Стресор спрямований на	Здоров'я, життя, фізичне благополуччя	Соціальний статус, самоповагу, взаємини з людьми
Пряма загроза життю і здоров'ю	Є	Немає
Емоційні переживання	Прості (страх, біль, гнів)	Складні (занепокоєння, тривога, ревності, заздрість, депресія, дратівливість, прагнення помститись)
Час	Теперішнє й найближче майбутнє	Невизначений, включає віддалене минуле і/або майбутнє
Вплив на особистість	Мінімальний	Значний
Приклади	Переохолодження, віруси, травми, отруєння	Конфлікти на роботі, матеріальні проблеми, страх польотів на літаках, тривожність за здоров'я близьких людей, проблеми у романтичних/сімейних взаєминах

Стрес



Еустрес (корисний)

Фактори:

- ✓ позитивний емоційний фон;
- ✓ позитивний досвід вирішення аналогічних проблем у минулому;
- ✓ схвалення значущих людей;
- ✓ наявність достатніх ресурсів для подолання стресу

Дистрес (шкідливий)

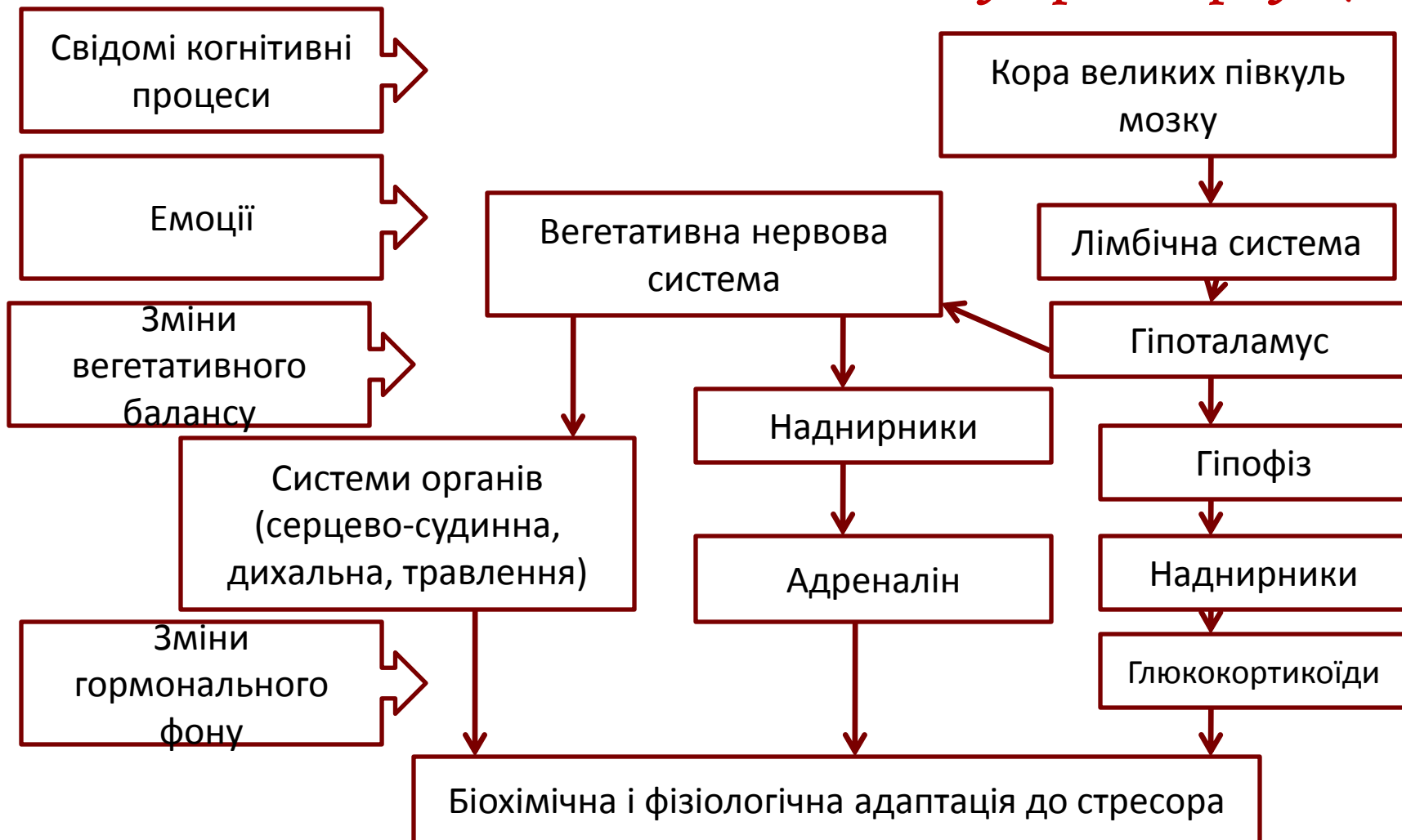
Фактори:

- ✓ інформаційний вакуум;
- ✓ несприятливий прогноз на майбутнє;
- ✓ почуття безпорадності
- ✓ надмірна сила стресу;
- ✓ тривалість стресу

Психофізіологія стресу

Процеси

Центри нервово-гуморальної регуляції



Стадії стресу



1 стадія – тривога

Симптоми: підвищення працездатності й активності за рахунок зростання кількості адреналіну Здається, що людина просто мобілізує внутрішні резерви організму для подолання складної життєвої ситуації, яку найближчим часом буде вирішено. Однак стресоутворюючий фактор (стресор) не зникає.

2 стадія – опору або резистентності

Симптоми: прихована тривога маскується підвищенням потреби в різних задоволеннях (їжі, палінні, алкоголі, шопінгу та ін.). Однак «заїдання» чи «запивання» проблеми не позбавляє людину від переживання стресу, тому знімає стрес лише на нетривалий час.

3 стадія – виснаження

Симптоми: втома, тривожність, дратівливість, гостре почуття власної неуспішності, невдачі, розгубленості.

Суб'єктивні фактори стресу

Фактор	Підсилює стрес	Послаблює стрес
Життєвий досвід	Наявність аналогічних невдач	Наявність успіхів у аналогічних ситуаціях
Мотивація	«Для мене дуже важливо досягти успіху саме у цій справі»	«Я впораюсь з цією ситуацією, як би вона не вирішилась»
Установки	Все залежить від мене У таких ситуаціях хвилюються всі, а я - особливо!	Як буде - так і буде Ця ситуація не варта моїх переживань
Очікування	Невизначеність ситуації, неможливість вплинути на обставини	Визначеність ситуації, можливість змінити частину обставин на свою користь

Типові ознаки стресу



Фізіологічні:

- ❖ Висока втомлюваність;
- ❖ Частий головний біль без причини, болі у м'язах, спині;
- ❖ Значне потовиділення;
- ❖ Тремор рук, відчуття лихоманки;
- ❖ Порушення травлення, нудота, печія;
- ❖ Загострення хвороб серцево-судинної системи;
- ❖ Погіршення самопочуття в цілому

Типові ознаки стресу

Психологічні:

- ❖ Висока тривожність “без причини”;
- ❖ Пригнічений настрій, здається, що в житті все погано;
- ❖ Часті конфлікти з близькими людьми через незначні ситуації;
- ❖ Емоційні «зриви» у ситуаціях, в яких зазвичай людина контролює свої емоції;
- ❖ Стійке роздратування по відношенню до буденних речей і справ;
- ❖ Відчуття «бігу по замкненому колу»;
- ❖ Зниження працездатності, хронічна втома;
- ❖ Втрата концентрації уваги, забування різних справ, речей;
- ❖ Відчуття власної неефективності;
- ❖ Нав’язливі думки



Психодіагностичні методика для виявлення стресу

- 8-факторний особистісний опитувальник Ч.Д.Спілберга в адаптації О.М.Радюка;
- Шкала стресу Холмса і Рея;
- Аналіз стилю життя (Бостонський тест на стресостійкість);
- тест на професійний стрес Т. Д. Азарних, І. М. Тиртишнікова

Причини професійного стресу

- психологічні (конфлікти з окремими колегами або з колективом у цілому, емоційне перенавантаження, надлишок негативних емоцій);
- фізіологічні (незручний чи мінливий графік роботи, погане харчування на роботі);
- фізичні (постійний шум або вібрація чи інші постійні неприємні звуки, яких неможливо позбутись);
- організаційні (відсутність чіткого розподілу обов'язків, неефективні посадові інструкції, надмірна кількість посадових обов'язків чи цейтнот або навпаки дуже повільна і рутинна робота).

Найбільш “стресогенні професії” за 10-бальною шкалою



- Шахтарі (8,3 бали);
- Поліцейські (7,7 балів);
- Будівельники і журналісти (7,5 балів);
- Актори, політичні й громадські діячі;
- Лікарі;
- Журналісти;
- Працівники правоохоронних органів

(за даними Манчестерського університету)

Найбільше скаржаться на професійний стрес

- Будівельники;
- Секретарі;
- Інспектори;
- Лаборанти
медичних закладів;
- Офіс-менеджери



(за даними Американського національного інституту охорони праці)

Що найчастіше спричинює стрес на роботі?

- Конфлікти з колегами і керівником, “складний характер” керівника;
- Невизначеність, вірогідність втрати роботи;
- Нечіткий або неповний розподіл професійних обов’язків;
- Нестабільний графік роботи, труднощі у плануванні особистого часу;
- Низька оплата праці;
- “Нездоровий” психологічний клімат;
- Проблеми у формуванні корпоративної культури;
- Незадовільні побутові умови праці

Професійне вигорання – синдром, який розвивається на фоні хронічного стресу і призводить до виснаження емоційно-особистісних та професійних ресурсів людини. Виникає в результаті накопичення негативних емоцій без відповідної розрядки та звільнення від них.

Основні прояви «синдрому професійного вигорання»

- зникнення гостроти переживань і почуттів, - те, що радувало вчора - сьогодні вже не радує
- нестача енергії та ентузіазму, - так званий синдром хронічної перевтоми
- часті роздратування, що можуть призводити до конфліктів з оточуючими,
- зниження апетиту, або навпаки, переїдання вночі
- втрата здатності бачити позитивні результати своєї праці, негативна установка по відношенню до роботи і життя в цілому.

Як уникнути «синдрому професійного вигорання»

- Будьте уважні до себе: це допоможе вам вчасно помітити симптоми хронічної перевтоми;
- Любіть себе або як мінімум собі подобайтесь;
- Обирайте ту справу, яка Вам подобається;
- Не шукайте в роботі порятунку від особистих чи сімейних проблем;
- Не живіть життям інших людей; живіть не замість людей, а разом з ними;
- Знаходьте час для особистого життя і турботи про себе;
- Аналізуйте причини Ваших перемог і невдач, а також поведінки інших людей, яка Вам не зрозуміла;
- Якщо Ви дуже сильно хочете допомогти іншій людині зробити її роботу, спитайте себе: чи так сильно це їй необхідно? Можливо, вона впорається з цим сама?

Психологічна несумісність людей – типова причина стресу на роботі

Психологічні типи людей у професійній діяльності й професійному навчанні:

“Активіст”;

“Мислитель”;

“Теоретик”;

“Прагматик”

Активіст

Його ознаки

Працює шляхом спроб і помилок;
Самостійний і активний;
Комунікабельний, любить групову роботу;
Відкритий новому досвіду;
Найбільше полюбляє максимально складні завдання;
Часто йому не вистачає терпіння для закріплення вже здобутих навичок

Йому потрібно

Свобода вибору;
Варіативність завдань і шляхів їх вирішення;
Можливість організовувати діяльність інших;
Відсутність “нудних” тривалих повчань керівника

Мислитель

Його ознаки

Спочатку розмірковує, потім діє;
Шукає власні рішення професійних завдань;
Відволікається від конкретної ситуації, обмірковує свій досвід;
Значну увагу приділяє збору і аналізу інформації;
Діє у широкому контексті;
Намагається бути непомітним, створює навколо себе атмосферу спокою;
Не робить необдуманих вчинків

Йому потрібно

Достатньо часу на обмірковування ситуації;
Можливість працювати у власному темпі;
Виконання непростих завдань;
Можливість власноруч збирати і аналізувати інформацію;
Можливість працювати самостійно

Теоретик

Його ознаки

Вирішує проблеми крок за кроком;
Об'єднує різні факти в цілісну систему;
Любить аналізувати;
Цінує раціональність і логіку;
Прагне досконалості;
Системне мислення;
Вирішує проблеми за допомогою логіки;
Вирішує завдання від простого до складного;
Не довіряє інтуїції

Йому потрібно

Чітка постановка цілей і завдань;
Структурованість і логічність роботи;
Достатній час для розмірковування;
Чіткі й детальні інструкції;
Інтелектуально складні завдання

Прагматик

Його ознаки

Шукає практичні рішення;
Прагне швидко пройти теорію і перейти до практики;
Любить перевіряти нові знання на практиці;
Діє швидко і активно;
Часто спершу діє, а потім думає;
Постійно шукає нові рішення;
Цінують тільки ті знання, які діють в їх роботі

Йому потрібно

Можливість практичного застосування нових знань у роботі;
Наявність можливостей для експериментування, можливість щось робити власноруч;
Чіткі інструкції;
Швидкий і очевидний результат праці

*Складні типи людей у професійній
діяльності:*

1. “Бешкетник”



*Складні типи людей у професійній
діяльності:*

2. Лідер/сублідер



*Складні типи людей у професійній
діяльності:*

3. Безпорадний



*Складні типи людей у професійній
діяльності:*

4. Холерик + флегматик = конфлікт



*Складні типи людей у професійній
діяльності:*

5. Меланхолік



Порівняльний аналіз копінг-стратегій чоловіків і жінок у стресових і конфліктних ситуаціях

Копінг-стратегія	Чоловіки (n=639)		Жінки (n=988)		Достовірність
	М	σ	М	σ	p-level
Конфронтація	8,69	2,9	8,78	2,8	,001
Дистанціювання	8,75	3,0	8,81	3,0	,001
Самоконтроль	13,87	3,2	13,65	3,0	,001
Пошук соціальної підтримки	11,01	3,1	11,62	3,3	,001
Прийняття відповідальності	7,76	2,6	7,74	2,4	,001
Втеча-уникнення	10,28	4,2	11,05	3,9	,001
Рациональне вирішення проблеми	12,47	3,0	12,17	3,1	,001
Позитивна переоцінка ситуації	12,05	3,5	12,64	3,7	,001

(за О.Р.Ісаєвою)

Управлінський стрес



«Типовим прикладом гіперстенічної форми є так званий «директорський невроз», який проявляється у людей, що займають керівні посади.



Такі люди не можуть впоратись з усіма своїми обов'язками одночасно і живуть у постійному напруженні. Вони весь час щось оформлюють, одночасно тримають декілька телефонних слухавок, на прості питання реагують роздратовано і часто дають суперечливі розпорядження.

Своєю поведінкою вони дратують оточуючих людей, всі крутяться як білки в колесі, що в результаті призводить до всезагального роздратування

А.Кемпинські

Основні фактори управлінського стресу

- Некомпетентні підлегли;
- Недобросовісні партнери;
- Жорстка конкуренція;
- Непередбачуваність економіки і ринку праці;
- Постійні перевірки;
- Труднощі співпраці з різними службами
- Вимогливі клієнти

Сучасні керівники найчастіше переживають стрес через:

- Складність і суперечливість сучасного законодавства;
- Низьку мотивацію працівників і необхідність постійно слідкувати за їх працею;
- Відсутність взаєморозуміння і конфлікти на роботі;
- Постійну нестачу часу на все;
- Надмірний контроль з боку власних керівників;
- Дуже низькі результати роботи, для одержання яких було витрачено забагато зусиль;
- Втрата смислу своєї праці, відчуття, що вона нікому не потрібна;
- Стрес через надії, що не збулись

Типові способи зняття професійного стресу

1. відпочинок на природі;
2. музика;
3. алкоголь;
4. сон;
5. домашні тварини;
6. спілкування з друзями;
7. екстрим;
8. секс;
9. хоббі;
10. баня;
11. телепрограми і фільми;
12. книги;
13. спорт;
14. додаткове завантаження себе роботою;
15. зміна ставлення до ситуації;
16. обговорення ситуації з близькими людьми



Психологічні методи нейтралізації професійного стресу

- Аутогенне тренування;
- Тілесно орієнтована терапія;
- Раціональна психотерапія;
- Позитивна візуалізація;
- М'язова релаксація
- Психогімнастика;
- Медитація;
- Дихальні вправи;
- Аутосугестія

