

Тема: ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС: ВИВЧЕННЯ ПОНЯТТЯ В СУЧАСНОМУ ДИСКУРСІ

План

1. Поняття про професійний стрес.
2. Фактори, які сприяють розвитку професійного стресу.
3. Методи діагностики професійного стресу.
4. Копінг-стратегії подолання професійного стресу.

Ключові поняття теми: стрес, професійний стрес, професійне вигорання, задоволеність роботою, копінг-стратегії.

Рекомендована література:

1. Barber, G. (1986). Correlates of job satisfaction among human service workers. *Administration in Social Work*. 10 (1), 25–38
2. BrenChristine Grant, Louise Wallace, Peter Spurgeon. (2014). The Development of ‘Actionable’ Strategies for Individuals, Supervisors and Organizations to Facilitate the Improvement of Work-Life Balance, Job Effectiveness and Well-Being of Remote E-Workers.^[L]_[SEP]
3. Coping with stress. Effective people and processes. Edited by C. R. Snyder. Oxford university press. 2001
4. Gail Kinman, Almuth McDowall. (2014). DOP Symposium: Researching the Work/Non-Work Interface: A Focus on Diversity and Difference in Sampling, Measurement and Management.^[L]_[SEP] Materials of 11th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology. London
5. Occupational stress in social work practice//By Camille Sabree, Nikki Wooten. Handbook of Stress. Jan 1, 2011
6. Tom Cox. (2014). Work & Stress. The UK Management Standards: Looking Forwards, Looking Back.^[L]_[SEP] Materials of 11th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology. London
7. Костенко О.М. Стрес на робочому місці: колективний виклик : матеріали наук.-практ. конф. Полтава: РВВ ПДАА, 2016. 326 с. ^[L]_[SEP]

Стрес (від лат. stress - тиск, напруження) - це ”неспецифічна відповідь організму на будь - яку пред’явлену йому вимогу” (Г. Сельє); іншими словами, це - функціональний стан напруження, реактивності організму, що виникає у людини та тварин у відповідь на вплив стресорів - значних за силою при дії екстремальних або патологічних для організму людини або тварини подразників.

Вважають, що вперше термін “стрес” у фізіологію та психологію ввів Волтер Бредфорд в 1932 році, описуючи одну з універсальних реакцій організму “боротись чи втікати”. Канадський фізіолог Ганс Сельє описав дане поняття і першим ввів його в широке коло використання.

Грунтовні дослідження стресу можна умовно поділити на кілька напрямків.

Відповідно до одного з них, стрес вивчається за допомогою клінічних досліджень, діагностичних методик, і визначається як внутрішній стан організму, реакція організму на тиск.

Центральною в даному напрямку є концепція гомеостазу (рівноваги внутрішніх біологічних процесів), класична теорія стресу Г. Сельє, фокусується на вивченні емоційних психічних станів, комфорту та патологічних дискомфортних станів.

Другий напрямок об'єднує теоретичні концепції, в яких стрес розглядається з точки зору ситуацій, які періодично виникають в процесі діяльності. Для цих концепцій характерні визначення стресу, як стану людини в екстремальних ситуаціях, під час дії неблагоприємних факторів середовища.

Стрес може справляти як позитивний, так і негативний вплив на організм людини (Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T (2004).

Проте, саме руйнівна дія стресу на людину стала приводом до тривалого та ґрунтового його вивчення.

Професійний стрес є об'єктивною закономірністю багатьох видів професійної діяльності, здійснює істотний вплив на ефективність праці, професійне становлення і особистісний розвиток людини на робочому місці, соматичне і психічне здоров'я.

Професійна діяльність є центральною частиною життя більшості сучасних людей. Більшість дорослих людей присвячують роботі не менше третини свого життя (Landy & Conte 2004), розвиток кар'єри складає близько 70% всіх особистісних задач, які ставить перед собою сучасна людина починаючи з 20 років і протягом життя. Більшість питань, які доводиться вирішувати протягом звичайного робочого дня, стосуються професійної діяльності, організації процесу виробництва; значна частина емоційних переживань пов'язані з стосунками в робочих колективах, переживаннями успіхів чи неуспіхів на роботі, загальною задоволеністю роботою.

Стрес, пов'язаний з роботою (професійний стрес), - це можлива реакція організму, коли до людей на робочому місці пред'являються вимоги, що не відповідають рівню їх знань і навичок.

Причини виникнення професійного стресу розділяють на кілька груп: на **безпосередні** та **головні**.

Безпосередні причини виникнення стресу, як правило ті, які пов'язані з об'єктивно несприятливими факторами взаємодії людини і професійного

середовища, джерелом екстремальної робочого навантаження і "пусковим моментом", початковим етапом розвитку стресу.

До них відносять:

- Семантичні, або смислові (це - висока суб'єктивна складність завдання, висока відповідальність завдання, небезпека ситуації, недостатній контроль за ситуацією, невизначеність (невідомість) оперативної ситуації, непередбачуваність розвитку ситуації, частковий або повний неуспіх у діяльності, суперечливість інформації тощо);
- Операціональні (це - дефіцит інформації, надмірність інформації, великий обсяг інформації, низька ймовірність надходження значимої інформації, порушення ритму надходження інформації тощо);
- Тимчасові (це - дефіцит часу, велика тривалість дії робочого навантаження, аритмічність пред'явлення робочих задач, високий темп їх пред'явлення, несподіваність надходження і т.п.)
- Технічні (це - погана оснащеність, застаріле обладнання, часті зупинки в роботі технічних засобів тощо).

Головними причинами професійного стресу, вважаються ті, що відображають індивідуальні особливості суб'єкта професійної діяльності, визначають можливості виникнення стану стресу у конкретної людини, механізми його регуляції і способу подолання:

- ставлення до дисципліни, рівень відповідальності;
- рівень розвитку професійних навичок, досвід;
- фізіологічні ресурси організму;
- психологічні особливості (особиста мотивація, особливості розвитку професійно-важливих психічних якостей).

Бриф А.П. (2010) дає дещо іншу класифікацію причин (або джерел) професійного стресу, і виділяє три відповідні категорії:

- організаційні характеристики і процеси;
- умови праці та між особистісні стосунки;
- вимоги які продиктовані рольовими характеристиками виконуваної діяльності.

Виробничими стресорами можуть визнаватися наступні умови праці: тіснота, неможливість усамітнитися, високий рівень шуму, підвищена або знижена температура, недостатнє освітлення, сліпуче або мерехтливий світло і наявність токсичних хімікатів або інших речовин, що забруднюють повітря. Вважається, що виникненню стресу сприяють також міжособистісні відносини на роботі, які характерні відсутністю поваги, доброзичливості та довіри, конкуренцією і конфліктами (Кожевникова О.А. 2009).

Розвиток стрес-реакцій можливо навіть у прогресивних, добре керованих організаціях, що обумовлено не тільки структурно-організаційними особливостями, а й характером роботи, особистісними

відносинами співробітників, їх взаємодією (Абабков В.А., Перре М. 2003, Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. 2004).

Для повного розуміння змісту і значення поняття “професійний стрес” важливо ідентифікувати і виначити поняття “задоволеність роботою”.

Визначено, що задоволеність роботою (працею) як показник ставлення до професійної діяльності дає можливість розглядати її як одну з головних потреб сучасної людини, під впливом якої формуються і ціннісні орієнтації, і мотиви. У свою чергу це забезпечує високі індивідуальні і колективні результати трудової діяльності.

Задоволеність працею можна розглядати на двох рівнях: афективне задоволення працею (роботою), та – когнітивне задоволення працею (роботою).

Афективне задоволення від роботи – це емоційне відчуття з приводу роботи в цілому. А когнітивне – розглядається як пізнавальна задоволеність працею – наскільки задоволені працівники, яким є ставлення щодо деяких аспектів праці, таких як: заробітна плата, інші матеріальні та нематеріальні вигоди. Іншими словами, задоволеність роботою визначається як те, наскільки працівник відчуває себе мотивованим, щасливим і задоволеним своєю роботою. Задоволеність роботою виникає, коли працівник відчуває, що у нього або неї є стабільна робота, кар’єрне зростання, комфортний баланс між роботою та життям та відповідність очікуванням.

Задоволеність працею формується під впливом низки факторів, серед яких найбільшу роль відіграють такі:

1. Оплата праці
2. Власне робота
3. Особистий інтерес до роботи як такої
4. Можливості просування по службі
5. Стиль керівництва, лідерство
6. Стосунки і комунікація з колегами
7. Умови роботи

Фактори, які впливають на рівень задоволеності роботою працівників, часто порівнюють з факторами, які сприяють розвитку професійного стресу. Тобто, брак або викривлення в будь-якому з цих факторів може стати основою для формування стресу. І навпаки- грамотне врахування кожного фактору дозволить сформувати ефективну систему попередження формування професійного стресу і попередити виникнення емоційного вигорання.

Вигорання, вживається також термін “емоційне вигорання”, — це «втома, розчарування або апатія, що виникають внаслідок тривалого стресу, перевтоми чи інтенсивної діяльності». Воно походить від англійського дієслова -to burn out, «горіти, поки паливо не вичерпається». Вже до середини 1900-х років цей термін став метафорою розширено до опису людини, яка вичерпати свою енергію через надмірну роботу.

У 1974 році психолог Герберт Фройденбергер опублікував статтю «Вигорання персоналу», якій приписують початок формального вивчення вигорання як медичного синдрому. Виходячи з існуючої ідіоми вигорання (самого себе), Фройденбергер визначив — і допоміг популяризувати — вигорання на робочому місці як «виснаження через надмірні вимоги до енергії, сили чи ресурсів». У 2019 році Міжнародна класифікація хвороб (МКБ-11), посібник Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) оголосила, що вигорання буде класифіковано та описано як «проблеми, пов'язані з зайнятістю чи безробіттям». (У попередньому виданні, МКБ-10, вигорання лише коротко відзначалося як «стан життєвого виснаження» під «проблемами, пов'язаними з труднощами повсякденного життя».)

Якщо професійний стрес є невід'ємною частиною робочого процесу, то вигорання може сформуватись лише в певних умовах.

В 2020-2021 роках актуальність проблеми вигорання постала особливо гостро, фактично, поряд з епідемією COVID -19 розгортається епідемія вигорання лікарів. Лікарів відносять до категорії осіб, які найбільше піддаються професійному стресу (Maslach С, 1982). Вважають, що соціально-економічна «ціна» професійного стресу у медичних працівників надзвичайно висока. Так, наприклад, в Англії 40% всіх випадків непрацездатності у лікарів пов'язані з емоційним стресом. За даними останніх досліджень, у лікарів часто спостерігається високий рівень тривоги та клінічно вираженої депресії, часто навіть більш вираженої, ніж у пацієнтів. Лікарі нерідко відмічають головний біль, загострення хронічних захворювань, порушення сну, дратівливість, агресія по відношенню до пацієнтів.

Серед важливих задач постає дослідження поведінки, спрямованої на подолання стресу, тобто ефективних «копінг –стратегій».

Поняття «копінг» почали активно застосовувати в психологічних та соціальних науках в другій половині ХХ століття. Власне, тлумачення слова «копінг» (від англійського «to cope» – долати, справлятися) запропонував Абрахам Маслоу.

Під «копінгом» прийнято розуміти спроби людини подолати або дати раду внутрішнім та зовнішнім вимогам, що оцінюються, як напруга, тиск або перевищують можливості людини. Тобто, це така форма поведінки, яка відображає готовність людини долати життєві проблеми, пристосуватись до обставин, застосовувати конкретні заходи для подолання стресу.

Лазарус та Фолкман виділяють два основні аспекти поведінки, які визначають копінг-стратегії: поведінка, орієнтована на вирішення проблеми, та емоційно орієнтована поведінка. Поведінка, орієнтована на вирішення проблеми – це спроби покращити стосунки у сфері людина-середовище, зміна когнітивної оцінки ситуації. Емоційно орієнтована поведінка – це думки та дії, націлені на те, щоб знизити фізичний та психологічний вплив стресу (Folkman S. and Lazarus R.S 1991).

Розрізняють також пасивні та активні стратегії подолання стресу. Активні стратегії - це поведінка, яка з'являється у відповідь на стрес, вона спрямована на зміну природи стресора та його переосмислення. Пасивні стратегії передбачають, насамперед, уникання активного рішення проблеми, стримування емоційних реакцій, використання ліків, алкоголю. Карвер К. окремо виділяє такі копінг-стратегії, як звернення до релігії та застосування гумору (Scheier M.F., Carver C.S.. 1988).

Якщо людина надає перевагу уникаючим стратегіям, – це яскрава ознака ризику або маркер небезпечної відповіді на стрес (Holahan C. J. & Moos R. H. 1981, Camille Sabree, Nikki Wooten 2011).

Застосування переважно уникаючих стратегій призводить з часом до формування ригідних психічних процесів, зростання стресового навантаження, що ще більше виснажує людину і посилює вплив стресових факторів.

Якщо поведінка, спрямована на подолання стресу, не спрацьовує ефективно, страждає якість послуг, загальна задоволеність роботою, що призводить до повного емоційного вигорання.

Дослідження, які проводились в останні роки, демонструють, що серед спектру поведінкових реакцій на стрес у соціальних працівників переважають активні – адаптивні копінг - стратегії. Так, соціальні працівники, які відвідують клієнтів (літніх або важко хворих людей) вдома, частіше застосовують такі стратегії, як планування, пошук активної підтримки з боку інших (суспільства), разом з тим, в деяких випадках вони все ж використовують і пасивні стратегії, наприклад, стримування емоційних реакцій, відсторонення.

Порівняно з соціальними працівниками, медики частіше застосовують відсторонення як стратегію уникання. Це пояснюється тим, що вони порівняно частіше мають справу зі смертю пацієнтів, фізичними стражданнями, прийняттям рішень, що впливають на здоров'я та стан пацієнтів. Застосування емоційного відсторонення саме в такі моменти і в короткотривалій перспективі вважаються не дезапативним, а, швидше, адаптивним видом поведінки. Це дає можливість полегшити психологічний тиск, розвантажити нервову систему, отримати короткий відпочинок.

На вибір тих чи інших стратегій впливають ресурси особистості: самооцінка, оптимізм, здатність до емпатії та міжособистісної взаємодії, рівень професійної підготовки (Pisarski A, Bohle P, Callan VJ, 1998).

Можливість аналізувати й обговорювати у професійних колах застосування тих чи інших копінг-стратегій для подолання професійного стресу позитивно впливає на формування адаптивної поведінки на робочому місці, зменшує тиск стресогенних факторів, заохочує до застосування ефективних поведінкових стратегій. Саме тому до програм підтримки

соціальних та медичних працівників на робочому місці обов'язково повинні включатись заходи, які це передбачають

Вправи, тести, задачі.

Завдання 1 “Визначення поняття”

Вправа 1.

Визначте, будь ласка, що входить в зміст поняття “професійний стрес” і що НЕ входить в зміст даного поняття.

Підсумуйте і зробіть висновки.

Вправа 2.

Пригадайте зі свого досвіду – які фактори сприяють розвитку професійного стресу, які є основою задоволеності роботою.

№	Фактори, які впливають на розвиток професійного стресу (саме у вас)	Фактори, які впливають на задоволеність роботою (саме у вас)

Підсумуйте і зробіть висновки. Як співвідносяться фактори в обох стовпчиках?

Вправа 3.

Оберіть з попереднього завдання один-два визначених факторів професійного стресу і визначте, яка копінг стратегія буде кращим варіантом відповіді на нього

№	Фактор формування професійного стресу	Копінг-стратегія

Підсумуйте і зробіть висновки.

Контрольні запитання

1. Дайте визначення терміну “професійний стрес”.

2. Чим поняття “професійний стрес” відрізняється від поняття “професійне вигорання”?
3. Які фактори формування професійного стресу і емоційного вигорання?
4. Дайте визначення поняття “копінг-стратегії”.
5. Яким чином задоволеність роботою пов'язані з копінг стратегіями подолання професійного стресу?

Теми для дискусії або презентацій

1. Якими ви вважаєте перспективи вивчення професійного стресу?
2. Методи діагностики професійного стресу і професійного вигорання.
3. Які стратегії і підходи до попередження професійного вигорання вважаються актуальними і дієвими?

Завдання для самостійної роботи

- Опрацювати матеріали статті Hassard, Juliet and Teoh, Kevin and Visockaite, Gintare and Dewe, Philip and Cox, Tom (2018) The cost of work-related stress to society: a systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology* 23 (1), pp. 1-17. ISSN 1076-8998.

Topic: Occupational stress

Annotation

The main topic of the seminar is to study the concept of occupational stress. The term is defined and described along with such related concepts as burnout and job satisfaction. It is important that the concept of burnout is not identified with occupational stress, but as a constant component of any process of professional activity. Considerable attention is also paid to the study of factors that contribute to the development of occupational stress, as well as coping strategies that help to overcome it.

Key concepts of the topic: occupational stress, burnout, job satisfaction, coping strategy.