МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання

Кафедра психології, педагогіки та соціології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Програма профілактики професійного стресу у менеджерів

Здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня
ПСМз-21-1 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія
бізнесу» _____ **О.О. Грудініна**
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник _____ **О.Г. Льовкіна**
підпис наукового керівника доктор філософських наук, професор

Гарант освітньо-
професійної програми _____ **Л.В. Романюк**
підпис керівника ОПП д.психол.н., професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та соціології
протокол від «8» листопада 2022 р. № 5

Завідувач кафедри _____ **І.О. Пєтухова**, кандидат
підпис педагогічних наук,
доцент

Ірпінь – 2023

Реєстрація №17 10.02.2023 Денко О.А.
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 08.11.2022 (підпис)
(до захисту, на доопрацювання) (дата)

Результат захисту 61 13.02.2023 (підпис)
(оцінка) (дата)

Голова комісії: (підпис) Т.А. Ткачук
(ініціали, ПІБ)

Члени комісії: (підпис) Л.В. Романюк
(ініціали, ПІБ)

(підпис) І.О. Пєтухова
(ініціали, ПІБ)

(підпис) М.Ю. Заушнікова
(ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання
Кафедра психології, педагогіки та соціології
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:
Завідувач кафедри
психології, педагогіки та
соціології
_____ І.О. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу

здобувача вищої освіти

Грудініна Олександра Олександрівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Програма профілактики професійного стресу у менеджерів**

Затверджена наказом ректора від 30. 11. 2021 № 1656
Термін подачі закінченої роботи: 10.02.2023
Цільова установка: Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури стосовно, дослідити причини стресу на роботі, організувати та провести емпіричне дослідження, проаналізувати та узагальнити дослідження, розробити програму профілактики професійного стресу менеджерів
Мета роботи: теоретично обґрунтувати, розробити і експериментально перевірити програму профілактики професійного стресу менеджерів
Об'єкт дослідження: психологічна профілактика стресу
Предмет дослідження: психологічна профілактика професійного стресу менеджерів.
Базою дослідження виступає ФОП підприємство.
Вихідні дані до роботи: У дослідженні приймали участь 28 менеджерів середньої ланки. Віком від 18 до 27 років. Компанія займається працевлаштуванням українців за кордон.
Перелік графічного матеріалу й таблиця.

1. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	18.10.2021	18.10.2021
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	07.01.2022	07.01.2022
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	14.06.2022	20.06.2022
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	31.08.2022	12.09.2022
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	28.09.2022	01.10.2022
6.	Отримання відгуку керівника роботи	10.10.2022	10.10.2022
7.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	30.10.2022	30.10.2022
8.	Попередній захист роботи	13.12.2022	13.12.2022
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	20.12.2022	20.12.2022
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	08.11.022	08.11.2022
11.	Захист роботи	13.02.2023	13.02.2023

2. Дата видачі завдання «05» січня 2022
3. Керівник кваліфікаційної роботи _____ О.Г. Льовкіна
4. Керівник освітньо-професійної програми _____ Л.В. Романюк
5. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ О.О. Грудініна

АНОТАЦІЯ

Здійснення психологом процесу посередництва при подоланні конфліктів

Кваліфікаційну роботу викладено на 72 сторінках. Робота містить 3 розділи, 4 таблиці та список використаних джерел із 102 найменування.

Мета роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні, розробці і експериментальному перевіренні програми профілактики професійного стресу менеджерів

Предметом дослідження є психологічна профілактика професійного стресу менеджерів. **Базою дослідження** виступає ФОП підприємство.

У **першому** розділі здійснювався теоретичний аналіз літературних джерел з проблеми дослідження, визначалися вихідні позиції дослідження: мета, завдання. У **другому** розділі наводяться результати вивчення стресу менеджерів. У **третьому** розділі описується програма профілактики, впроваджена у роботу підприєства.

Одержані результати можуть бути використані як практичне керівництво для регуляції психологом..

Рік виконання кваліфікаційної роботи: 2021-2023.

Рік захисту роботи: 2023.

ABSTRACT

Implementation by a psychologist of the process of mediation in overcoming conflicts

The qualification work is laid out on 72 pages. The work contains 3 chapters, 4 table and a list of used sources with 102 names.

The purpose of the work is the theoretical substantiation, development and experimental verification of the professional stress prevention program for managers

The subject of the research is the psychological prevention of professional stress of managers. The basis of the study is the FOP enterprise.

In the first section, a theoretical analysis of literary sources on the research problem was carried out, the initial positions of the research were determined: the goal, the task. The second section presents the results of the study of managers' stress. The third chapter describes the vocational training program introduced in the work of the enterprise.

The obtained results can be used as a practical guide for regulation by a psychologist.

Year of qualification work: 2021-2023.

Year of job protection: 2023

ЗМІСТ

ВСТУП……..…….7
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ
1.1. Сутність стресу, його види, ступені вираження та стадії розвитку……..11
1.2. Особливості психологічного стресу……..…18
1.3. Причини виникнення стресу на роботі……..……...27
1.4. Ознаки стресу……..…..…...…38
Висновки до розділу І……..…..…...39
РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ У МЕНЕДЖЕРІВ
2.1. Методологія та організація дослідження…….....…43
Висновки до розділу ІІ…….…..…...49
Розділ ІІІ. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСУ МЕНЕДЖЕРІВ
3.1. Хронічний стрес на роботі…….....…50
Висновки до розділу ІІІ…….…...54
ВИСНОВКИ…….……...…….….56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..……61
ДОДАТКИ……...…….….64

ВСТУП

Актуальність теми Стрес на роботі сьогодні є однією з головних проблем у всьому світі через його негативний вплив на здоров’я та соціально-економічні наслідки. Тому багато організацій, створених для охорони здоров'я та безпеки праці, включають проблеми, пов'язані зі стресом, у свою профілактичну діяльність. Ця робота є частиною ширшого огляду підходів до запобігання робочому стресу та існуючих практик.

Сьогодні більше роботодавців, ніж будь-коли, пропонують програми управління стресом на робочому місці, щоб допомогти своїм співробітникам боротися з високим рівнем стресу та просувати культуру благополуччя. Хоча стрес на роботі не новина, наше колективне розуміння того, як він може вплинути на здоров'я співробітників з часом, пройшов довгий шлях. Співробітники також більш відкриті для отримання допомоги від свого роботодавця з управління стресом, а в деяких випадках на неї чекають. За даними Національного інституту стресу, «80% працівників відчувають стрес на роботі, майже половина каже, що їм потрібна допомога, щоб навчитися справлятися зі стресом, а 42% кажуть, що їхнім колегам також потрібна допомога» в управлінні стресом.

Програми управління стресом призначені для покращення загального самопочуття шляхом надання роботодавцям та працівникам інструментів для запобігання та зниження стресу на робочому місці. Вони можуть бути надані різними способами, але зазвичай складаються з освітніх ресурсів, політик компанії, цифрових програм, що надаються через програму або платформу благополуччя, навчання менеджменту або фізичних змін на робочому місці. Наприклад, спеціально відведена соціальна зона на робочому місці, де співробітники можуть збиратися та відпочивати, та заохочення за завершення сеансу усвідомленості можуть бути частиною програми управління стресом.

Навіщо нам потрібні програми керування стресом на робочому місці?

Не всі стреси однакові. Насправді невеликий стрес на роботі може бути корисним! Це може створити відчуття невідкладності або мотивувати людей робити свою роботу якнайкраще. Також важливо пам'ятати, що стрес насправді не класифікується як медичний розлад. Швидше, стрес — це просто реакція на ситуацію, і ваша здатність справлятися зі стресом може

змінюватися з кожним днем. Однак, якщо ця реакція на стрес є тривалою або некерованою протягом тривалого періоду часу, це може призвести до поганої залученості, прогулів, презентеїзму, фізичного захворювання, вигоряння, зниження здатності зосередитися або інших психічних розладів, таких як тривога або депресія.

Об'єкт дослідження – психологічна профілактика стресу.

Предмет дослідження – психологічна профілактика професійного стресу менеджерів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати, розробити і експериментально перевірити програму профілактики професійного стресу менеджерів.

Виходячи з поставленої мети зазначеног об'єкту та прредмету дослідження, були зумовлені наступні **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури;
2. Організувати та провести емпіричне дослідження;
3. Розробити програму профілактики професійного стресу менеджерів;
4. Узагальнити результати проведеної профілактичної роботи.

Основними **методами** дослідження являється аналіз психологічної літератури з теми дослідження, який надав можливість визначення теоретичних передумов виникнення професійного стресу та подальшої розробки програми профілактики. Окрім цього були використані методи тестування, бесід, анкетування, діагностики рівня стресу досліджуваного колективу.

Дослідження проводилось в три етапи:

На першому етапі дослідження здійснювався теоретичний аналіз літературних джерел з проблеми дослідження, визначалися вихідні позиції дослідження: мета, завдання.

На другому етапі роботи була обрана та доповнена програма профілактики стресу менеджерів на роботі. Описано саму програму. Та підібрані методики для проведення емпіричного дослідження того, як впливає програма на зниження стресу.

На третьому етапі роботи була проведена емпірична частина. Дослідження тривало 10 тижнів. На першому, за допомогою методик був досліджений рівень стресу опитуваних. З другого по 9й тиждень була впроваджена програма профілактики стресу. На десятому тижні було проведено повторне дослідження рівня стресу та підбиті підсумки роботи.

Структура магістерської роботи зумовлена логікою дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, які містять 5 підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи – 72 сторінки. Список використаних джерел містить 52 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ

1.1. Сутність стресу, його види, ступені вираження та стадії розвитку

Багато приємних подій теж можуть викликати в нас стресоподібні фізіологічні реакції. Щоб переконатися в цьому, уявімо собі свій стан відразу ж після звістки про великий виграш у лотерею або під час першого поцілунку з коханою людиною. На фінальній стадії розробки свого вчення Г. Сельє став говорити про два види стресу – дистрес, пов'язаний з негативними емоційними реакціями, і еустрес, пов'язаний з позитивними емоційними реакціями. Це привело до того, що в сферу цих понять увійшли всі фізіологічні явища, включаючи й сон. Так, Сельє пише, що навіть у стані повного розслаблення спляча людина переживає деякий стрес і що повна свобода від стресу означає смерть [5].

Для позначення «хорошого стресу» Сельє ввів термін «еустрес». Що ж до «поганого стресу», то вчений запропонував застосовувати для його позначення старе, яке йде коренями в XIII століття, англійське слово «дистрес», що означає 9 «біль або страждання, які вражають тіло чи душу; стан небезпеки або розпачливої нужди». Пізніше Сельє помітив, що сильні стреси прискорюють процеси старіння, й запропонував розглядати стрес, як міру зношеності організму.

Тим не менш згідно думки самого Ганса Сеальє, стрес може бути і корисним, в тому випадку від «тонізує роботу організму і допомагає мобілізації захисних сил (враховуючи імунну систему). Для того щоб стрес прийняв характер еустрес, необхідна наявність певних умов [7].

В той же час при відсутності цих умов або ж при значній силі негативного впливу на організм, початковий стрес переходить в його шкідливу форму – дистрес. Цьому може допомагати ряд чинників як об'єктивного, так і суб'єктивного характеру.

У словниках і енциклопедіях часто наводять визначення, сформульовані Г.Сельє у книжці «Стрес життя»: «Стрес є неспецифічна відповідь організму на будь-яке пред'явлення йому вимоги». З погляду стресової реакції байдуже, приємна чи неприємна ситуація, з якою ми зіштовхнулися. Має вагу лише інтенсивність потреби в перебудові або адаптації». У практичній психології,

проте, термін «стрес» найчастіше вживається в значенні «дистресу», або «поганого стресу», як-от: «сильне фізичне, ментальне або емоційне напруження», «реакції, які бувають у людини, коли вона відчуває, що вимоги до неї перевищують її індивідуальні й соціальні ресурси» тощо [17].

Під стресом Г. Сельє розумів систему реакцій організму у відповідь на будь-яку вимогу до нього, яка спрямована на створення адаптації чи пристосування організму до труднощів.

Найближчий китайський ієрогліф, який описує поняття «стрес», перекладається європейськими мовами також як «криза». Він складається з двох знаків, розташованих поряд один з одним. Перший означає «небезпека», а другий «можливість» [10].

І це дуже точний образ, оскільки кожна подія, що потребує від людини зміни звичного способу життя і додаткових витрат енергії, є потенційно стресовою. Найчастіше, зазвичай, стрес викликають події неприємні, особливо якщо вони непередбачені й перебувають поза зоною нашого контролю. Ми відчуваємо стрес, коли потрапляємо в сумнівні або двозначні ситуації, коли переживаємо міжособистісні конфлікти, ще гірше – моббінг, або інші неприємності.

Та навіть у налагодженому повсякденному житті ми піддаємося впливу стресу набагато частіше, ніж нам це здається. Ми проспали, спізнилися, загубили щоденник, застрягли в автомобільному корку, наші плани зірвалися, нам не подзвонили, нас підвели. Всі ці дрібні й знайомі кожному побутові дрібниці викликають у нас певну фізіологічну реакцію: збудження, сухість у роті, прискорене серцебиття, тремтіння рук, кидання в піт... Нам стає важко зосередитися на чомусь, що не стосується пережитої події, думки про яку повертаються знову й знову. Іншими словами, ми переживаємо стрес [1].

Стреси підривають наш імунітет, роблять нас уразливими для інфекцій. До далеко не повного списку патологій, причина яких пов’язана з переживанням стресів, належать депресія, тривожність, інфаркт, інсульт, ослаблення імунної системи й як наслідок вразливість до різноманітних інфекцій, починаючи з банальних застуди і герпесу й закінчуючи такими грізними, як СНІД, деякі форми раку, ауто імунні захворювання, на кшталт ревматоїдного артриту або розсіяного склерозу. Стрес нерідко викликає

шкірні реакції (висип, сверблячку, різноманітні дерматити тощо), порушення роботи шлунково-кишкового тракту, безсоння, різні неврологічні хвороби.

Стреси бувають гострими й хронічними, що накопичуються поступово. Як відомо, навіть одиничний супергострий стрес, викликаний, приміром, трагічною подією, може стати причиною серйозної хвороби й навіть смерті. Набагато типовішою, проте, є ситуація, коли людина занедужує в результаті одночасного впливу кількох стресових подій «середнього ступеня ваги». Наприклад. захист магістерської ось-ось, а тут ще й заплановане весілля розладналося... У результаті – дуже важкий грип. Хронічний стрес може бути результатом і «просто життя» якщо воно проходить у несприятливому середовищі, наприклад, у галасливому, багатолюдному районі з високим рівнем злочинності. Саме впливом хронічного стресу, зокрема, пояснюється відомий зв'язок між соціальним класом і тривалістю життя: багаті й освічені, в середньому, живуть довше й здоровіше, ніж бідні й малограмотні [3].

На сьогодні, відсутнє точне визначення стресу, а різні спроби дослідників в цьому питанні все ще фрагментарні і не визначилися.

Ріхард Лазарус (1922 – американський психолог, заслужений професор факультету психології Университету Берклі, Каліфорнія, СІЛА) відзначав, що різні уявлення про сутність стресу, його теорії та моделі багато в чому суперечать один одному. У цій області не існує усталеної термінології. Навіть визначення стресу часто дуже суттєво відрізняються. Щоправда, таке положення характерне і для цілого ряду інших кардинальних проблем, таких як адаптація, втома, здібності, особистість і багато інших [2].

У 1972 р. Всесвітня організація охорони здоров'я прийняла таке визначення: стрес – це неспецифічна (тобто одна і та сама на різні подразники) реакція організму на будь-яку висунуту до нього вимогу. Стрес – це відповідь на загрозу, реальну чи уявну [7].

Так, на думку В.В. Суворової, стрес – це «функціональний стан організму, що виник в результаті зовнішнього негативного впливу на його психічні функції, нервові процеси чи діяльність периферичних органів».

Близьким за значенням є думка П.Д. Горизонтова, який розглядав стрес, як «загальну адаптаційну реакцію організму, що розвивається у відповідь на загрозу порушення гомеостазу» [16].

В одному із предметів з курсу «вища нервова діяльність» стрес виявляється як «напруженість, яка виникає при появі загрозливих або неприємних факторів в життєвій ситуації».

У сучасній науковій літературі термін «стрес» використовується принаймні в трьох значеннях:

По-перше, поняття стрес може визначатися як будь-які зовнішні стимули чи події, які викликають у людини напругу або збудження. У теперішній час в цьому значенні частіше вживаються терміни «стресор», «стрес-фактор» [8].

По-друге, стрес може відноситися до суб'єктивної реакції і в цьому значенні він відображає внутрішній психічний стан напруги і збудження; цей стан інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання (coping processes), що відбуваються в самій людині. Такі процеси можуть сприяти розвитку і вдосконаленню функціональних систем, а також викликати психічну напругу.

По-третє, стрес може бути фізичною реакцією організму на вимогу або шкідливий вплив. Саме в цьому сенсі і В. Кеннон і Г. Сельє вживали цей термін. Функцією цих фізичних (фізіологічних) реакцій, імовірно, є підтримка поведінкових дій і психічних процесів з подолання цього стану.

Для прояснення поняття стресу Р. Лазарус сформулював два основних положення. По-перше, термінологічну плутанину і протиріччя у визначенні поняття «стрес» можна буде усунути, якщо при аналізі психологічного стресу враховувати не тільки зовнішні спостережувані стресові стимули і реакції, але і деякі, пов'язані зі стресом, психологічні процеси – наприклад. процес оцінки загрози [16].

По-друге, стресова реакція може бути зрозуміла тільки з урахуванням захисних процесів, що породжуються загрозою, фізіологічні та поведінкові системи реакцій на загрозу пов'язані з внутрішньою психологічною структурою особистості, її роллю в прагненні суб'єкта впоратися з цією загрозою.

Існують різні ступені стресу. Учені розрізняють три таких ступені:

- слабкий;
- середній;

- сильний.

Слабкий ступінь стресу вказує практично на його відсутність. Психічний стан при цьому майже не змінюється, фізичних та фізіологічних змін не відзначається [14].

При середньому ступені картина суттєво змінюється. Відбуваються відчутні зрушення у соматичному і психічному станах, характер цих змін приємний, позитивний. Спостерігається загальна мобілізація психічної діяльності, часто не притаманна людині у звичайних обставинах: зібраність, організованість, підвищена розумова працездатність, кмітливість, впевненість у собі, блискавична реакція, стійкість до перешкод, активізація мовленнєвої активності, загальна позитивна оцінка даного стану в цілому.

Дуже переконливо та яскраво цей ступінь стресу зображений письменником В. Саніним в книзі «Точка повернення» (1982), в якій йдеться про полярного льотчика Анісімова [5].

Що стосується сильного або надмірного стресу, то тут картина зворотна. Людина у такому стані демонструє порушення та розлад основних фізичних, фізіологічних і психічних функцій, зростає кількість скарг на різного роду неприємні відчуття, дискомфорт. Погіршується свідомий контроль за виконанням діяльності, трапляються труднощі у зосередженні, запам’ятовуванні, мисленні, зростає кількість помилок, незвичних реакцій, неточності, посилюється роль автоматичних, стереотипних дій, які витісняють творчі, свідомі та довільні дії. Цей стан, безумовно, шкідливий і його треба якнайшвидше припинити. Коли людина потрапляє у стресову ситуацію і намагається адаптуватися до впливу стресу, то цей процес, згідно з Г. Сельє, проходить три фази:

1.Фаза тривоги. Організм мобілізується для зустрічі із загрозою. Відбуваються біологічні реакції, які обумовлюють боротьбу або втечу. З погляду фізіології це певні зрушення: згущення крові, підвищення тиску, збільшення печінки тощо. Опір організму спочатку знижується («фаза шоку»), а потім включаються захисні механізми («фаза протишоку») [14].

2. Фаза опору (резистентності, стійкості, адаптації). Організм намагається опиратися загрозі або справлятися з нею, якщо загроза продовжує діяти і її не можна уникнути. Фізіологічні реакції перевищують норму, і це

робить тіло вразливішим для інших стресорів. Наприклад, коли ви захворіли, то гостріше реагуєте на неприємності. Врешті-решт тіло адаптується до стресу і повертається до нормального, стану. За рахунок напруги систем, що функціонують, досягається пристосування організму до нових умов.

3. Якщо дія стресу продовжується і людина неспроможна адаптуватися, це може виснажити ресурси тіла. Фаза виснаження характеризується вразливістю до втоми. Фізичні проблеми призводять до хвороб і навіть до загибелі організму. Ті самі реакції, які дозволяють опиратися короткочасним стресорам, підсилення енергії напруження м'язів, недопускання ознак болю, припинення травлення, підвищення тиску крові – за тривалої дії шкідливі. Виявляється неспроможність захисних механізмів і наростає порушення погодженості життєвих функцій [12].

Першим спробував розмежувати фізіологічне й психологічне розуміння стресу Р. Лазарус. Він висунув концепцію, відповідно до якої розмежовується фізичний стрес, пов'язаний із впливом реального фізичного подразника, і психологічний (емоційний) стрес, пов'язаний з оцінкою людиною майбутньої ситуації як загрозливої, важкої. Однак такий поділ теж досить умовний, оскільки у фізичному стресі завжди є елементи психологічного (емоційного), а в психологічному не може не бути фізіологічних змін.

У теорії Г. Сельє стрес розглядається з позиції фізіологічної реакції на фізичні, хімічні та органічні фактори. Основний зміст теорії може бути узагальнено в чотирьох положеннях [10].

1. Усі біологічні організми мають вроджені механізми підтримання стану внутрішнього балансу або рівноваги функціонування своїх систем. Збереження внутрішньої рівноваги забезпечується процесами гомеостазу. Підтримання гомеостазу є життєво необхідним завданням організму.

2. Стресори, тобто сильні зовнішні подразники, порушують внутрішню рівновагу. Організм реагує на будь-який стресор, приємний чи неприємний, неспецифічним фізіологічним збудженням. Ця реакція є захисно-пристосувальною.

3. Розвиток стресу і пристосування до нього проходить декілька стадій. Час перебігу і переходу на кожну стадію залежить від рівня резистентності організму, інтенсивності і тривалості впливу стресора.

4. Організм має обмежені резерви адаптаційних можливостей щодо попередження та усунення стресу – їх виснаження може призвести до захворювання і смерті.

Також Г. Сельє запропонував розрізняти «поверхневу» і «глибоку» адаптаційну енергію. Перша доступна «на першу вимогу» і надолужується за рахунок іншої «глибокої». Остання мобілізується шляхом адаптаційної перебудови гомеостатичних механізмів організму. Її виснаження незворотньо, як вважає Г. Сельє, і веде до загибелі або до старіння. Припущення про існування двох мобілізаційних рівнів адаптації підтримується багатьма дослідниками [12].

Зауважимо, що концепція Г. Сельє про загальний адаптаційний синдром не включає нервову ланку регуляції у відповідь реакції організму на стрес-вплив. Такий підхід був підданий свого часу справедливій критиці. Численними подальшими дослідженнями чітко показано, що механізм неспецифічної резистентності організму не може бути зведений до зміни рівня «адаптивних гормонів» в крові, а має набагато більш складну природу. Нервовій системі в регуляції явищ реактивності та адаптації організму належить провідна і вирішальна роль. Емоційна напруга завжди супроводжує так званий фізичний стрес. К. Лішшак і Е. Ендреці підкреслюють, що рівень секреції адренокортикотропного гормону визначається афективним компонентом, «емоційним зарядом» активності. Емоційне збудження є єдиним чинником, що стимулює гормональну адаптаційну реакцію. Гомеостатичні реакції у свою чергу визначаються поведінковою реакцією організму, що виражається у підготовці до боротьби або втечі. Але при такому підході, як зазначає П.Д. Горизонтов, концепція стресу повинна була б первинно розглядатися не як фізіологічна, а як поведінкова концепція.

Однак, критичні зауваження на адресу теорії Г. Сельє не стільки спростовували або поставили під сумнів основні її положення, скільки розсунули рамки, підтвердили принципову універсальність концепції та визначили перспективи її розвитку [4].

Ідеї стресу досить швидко охопили психологічні дослідження, особливо після виступу Г. Сельє перед Американською асоціацією психологів в 1955 році. Чому концепція стресу виявилася така популярна в психологічному

світі? Це відбулося через змістовну повноту цієї концепції, вона, по-суті, увібрала в себе все те, що визначається поняттями тривога, конфлікт, емоційний дистрес, загроза власного «Я», фрустрація, напружений стан і т.п. Крім того, внаслідок широкого застосування цього поняття в біології, воно відкривало реальну можливість встановлення зв'язку між фізіологічними та психологічними явищами.

Подальший розвиток вчення про стрес супроводжувався формуванням нових концепцій, теорій і моделей, що відображають загальні біологічні, фізіологічні, психологічні погляди й установки на сутність цього стану, причини його розвитку, механізми регулювання, особливість прояву. Висновки до 2-го питання У другому питанні ми з'ясували сутність стресу, його різновиди, ступені вираження та стадії розвитку. У сучасній науковій літературі немає однозначного визначення стресу, всіх їх 14 можна розділити на три групи. Згідно першої групи терміни «стресор», «стрес-фактор» ототожнюються. Згідно другої – стрес інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання. Згідно третьої , стрес – це фізична реакція організму на вимогу або шкідливий вплив. Сельє запровадив терміни для позначення хорошого стресу і поганого стресу, а саме: еустрес і дистрес. Вчені розрізняють три ступені стресу: слабкий, середній і сильний [9].

1.2. Особливості психологічного стресу

Психологічний (емоційний) стрес

Психологічним проявам адаптаційного синдрому Г. Сельє, було присвоєно назву психологічний стрес. Р. Лазарус і Р. Ланєр у своїх працях виокремили його як реакцію людини на особливості взаємодії між особистістю та навколишнім середовищем. Пізніше це визначення було уточнено: психологічний стрес почав інтерпретуватися не лише як реакція, але як процес в якому потреби середовища розглядаються особистістю, виходячи із її ресурсів та ймовірності вирішення проблеми, що виникла, це виявляє індивідуальні відмінності в реакції на стресову ситуацію [13].

Окрім терміну «психологічний стрес» в літературі також застосовують термін «емоційний стрес» та «психоемоційний стрес». Різноманітні дослідники (соціологи, психологи, фізіологи, психіатри) вкладали свої думки

в цей термін, що звичайно ж ускладнює створення єдиної концепції психоемоційного стресу. Деякі дослідники відмічають, що виникнення даного терміну підкреслює нерозривний зв'язок стресу з емоціями.

У склад терміну «емоційний стрес» входять як первинні емоційні та поведінкові реакції на екстремальний вплив біологічного та соціального середовища, так і фізіологічні механізми, які лежать у їх основі. Найчастіше під емоційним стресом розуміють негативні афективні переживання, які супроводжують стрес та ведуть до неблагополучних змін в організмі людини. Надалі з'ясувалось, що неочікувані та сильні благополучні зміни також можуть викликати в організмі людини типові ознаки стресу. Відповідно під емоційним стресом розуміють широке коло психічних явищ як негативного, так і позитивного характеру. Г. Сельє у одній зі своїх робіт писав:

«Мати, якій повідомили про загибель на війні її єдиного сина, відчуває страшні душевні потрясіння. Якщо багато років згодом виявиться, що повідомлення було невірним, і син не очікувано зайде до кімнати цілим та неушкодженим, вона відчує дуже сильну радість. Специфічні результати двох подій – горя та радості – зовсім різні, навіть протипоставлені, але їх стресорна дія - неспецифічне вимагання пристосування до нової ситуації – можуть бути однаковим» [4].

Актуальність дослідження механізмів та наслідків емоційного стресу підкреслюється практично всіма провідними спеціалістами, які працюють у цій сфері, незалежно від напрямку (психіатрами, психологами, фізіологами).

Так, А.М. Вейн більше двох десятків років назад, писав, що «основні хронічні поточні захворювання нашого часу виникають на фоні емоційного неблагополуччя, гострого чи хронічного стресу» [16].

В одній з монографій, яка була присвячена індивідуальній пристосованості до стресу, К.В. Судаков відмітив, що «на основі емоційних стресів формуються психологічні захворювання: неврози, порушення серцевої діяльності, артеріальна гіпертонія, виразкові захворювання шлунково-кишкового тракту, імунодефіцити, ендокринопатії та навіть пухлинні захворювання».

За оцінкою деяких закордонних експертів, 70% захворювань пов'язані з емоційним стресом. У Європі щорічно помирає більше мільйона людей

внаслідок стресогенних порушень серцево-судинної системи. Основними причинами виникнення цих порушень є емоційна напруга, міжособистісні конфлікти в сім'ї. Ці фактори порушують функцію сформованих в процесі еволюції механізмів підтримки гомеостазу. Якщо людина потрапляє у соціальне середовище, коли її положення здається їй безперспективним («No Future» Syndrom), то може розвинутися реакція тривоги, відчуття страху, неврози та ін. В останній час показано, що емоційні проблеми є найбільш важливою причиною втрати працездатності відносно з фізичними проблемами [2].

Не дивлячись на близькість понять «психологічного» та «емоційного» стресу, виділимо їх відмінності:

• емоційний стрес властивий не тільки людині, але й тваринам, в той час як психологічний стрес має місце тільки у людини з її розвинутою психікою;

• емоційний стрес супроводжується вираженими емоційними реакціями, а у розвитку психологічного стресу є когнітивна складова (аналіз ситуації, оцінка присутніх ресурсів, побудова прогнозу подальших подій та ін.);

• термін «емоційний стрес» найчастіше використовується фізіологами, а термін «психологічний стрес» психологами.

Обидва ці види стресу мають загальну схему розвитку, включають в себе схожі нейрогуморальні механізми адаптивних реакцій в своєму розвитку, і як правило, проходять через три «класичні» стадії – тривоги, адаптації та виснаження. Тим не менш, враховуючи специфіку предмету курсу, а також провідну роль психіки в формуванні стресорних реакцій людини, ми в подальшому будемо, в основному, використовувати термін «психологічний стрес», зберігаючи термін «емоційний стрес» лише при цитуванні інших авторів [17].

Зауважимо, що автори багатьох базових підручників з різноманітних розділів психології часто дають досить розмиті розуміння стресу, змішуючи поняття біологічного, психологічного та емоційного стресу. Так, автор трьохтомного підручника з психології Р.С. Нємов об’єднує поняття «стрес» та «афект», які принципово відрізняються як по силі, так і по тривалості протікання. Як відомо, тривалість афектів складають секунди та хвилини, в

той час як для розвитку стресу потрібні тижні, дні, в гострих випадках – години. У першому томі свого підручника Р.С. Нємов пише:

«Одним із найбільш розповсюдженіших в наші дні видом афекту є стрес. Він представляє собою стан надмірно сильної та тривалої психологічної напруги, яка виникає у людини, коли її нервова система отримує емоційне перенавантаження».

В той же час в іншому місці свого підручника (у Словнику основних психологічних термінів) автор приводить вже інше розуміння стресу:

«Стрес – стан душевного (емоційного) та поведінкового розладу, пов'язаний з нездатністю людини зібрано та розумно діяти у ситуації що склалася.

В плані визначення даного поняття можна відмітити, що це визначення скоріш підходить до поняття «дистрес», так як при деяких видах стресу продуктивна діяльність, навпаки, збільшується [6].

підручника з загальної психології, А.Г. Маклаков, відносить стрес до одного з видів емоційного стану, а однією з головних властивостей стресу називає його «крайню нестійкість», що протиставляє базовому положенню Г.Сельє про тривалий та достатньо стійкий характер стресу, пов'язаний з його гуморальною природою. А.Г. Маклаков пише:

«Будучи одночасно самостійним фізіологічним, психологічним та соціальним явищем, стрес по своїй суті представляє собою ще один вид емоційного стану. Цей стан характеризується підвищеною фізіологічною та психологічною активністю. При цьому однією з головних характеристик стресу є його крайня нестійкість. При сприятливих умовах цей стан може трансформуватися в оптимальний стан, а при несприятливих умовах у стан нервово-емоційної напруги, для якої характерне зниження працездатності та ефективності функціонування систем та органів, виснаження енергетичних ресурсів» [11].

Тут, відмітимо, що з точки зору біологічної цілеспрямованості (застосування «стратегії боротьби та втечі»), стрес підвищує ефективність функціонування систем органів, наприклад, коли людина втікає від агресивної собаки чи бере участь у спортивному змаганні. Зниження працездатності

відбувається лише тоді, коли природні програми поведінки вступають в протиріччя з соціальними нормами та умовами інтелектуальної діяльності.

Інше спірне положення А.Г. Маклакова відносно стресу стосується послідовності подій під час його розгортання. Автор пише: «сутність стресової реакції заключається у «підготовчому» збудженні та активації організму, необхідної для підготовки для фізичної напруги. Відповідно ми маємо право допускати, що стрес завжди передбачає втрату значних енергетичних ресурсів організму, а потім і супроводжується нею, що саме по собі може призвести до виснаження фізіологічних резервів» [17].

Дане визначення являється достатньо дискусійним, так як більшість авторів вважає, що стрес є не підготовкою до збудження, а наслідком його, і він не попереджає витрату енергетичних ресурсів, а викликає її.

Особливості психологічного стресу Першим спробував розмежувати фізіологічне й психологічне розуміння стресу Р. Лазарус (1970). Він висунувши концепцію, відповідно до якої розмежовується фізіологічний стрес, пов’язаний із впливом реального фізичного подразника, і психічний (емоційний) стрес, пов’язаний з оцінкою людиною майбутньої ситуації як загрозливої, важкої. Однак такий поділ теж досить умовний, тому що у фізіологічному стресі завжди є елементи психічного (емоційного), а в психічному стресі не може не бути фізіологічних змін.

Психологічний стрес, на відміну від біологічного стресу, описаного в класичних роботах Г. Сельє, володіє рядом специфічних особливостей, серед яких можна виділити декілька важливих особливостей. Цей вид стресу може запускатися не тільки реально діючими, але й вірогідними подіями, які ще не відбулися, але настання яких суб’єкт боїться. На відміну від тварин людина реагує не тільки на реальну фізичну небезпеку, але й на загрозу або нагадування про неї. В результаті буває так, що у погано устигаючого учня лише одні думки про можливу незадовільну оцінку інколи викликає більш сильні вегетативні реакції, ніж її отримання на екзамені. Це обумовлює специфіку людського психоемоційного стресу до якого не завжди застосовуються закономірності його протікання [4].

Друга особливість психологічного стресу – суттєве значення оцінки людиною ступеня своєї участі в активному впливі на проблемну ситуацію.

Показано, що активна життєва позиція, чи хоча б усвідомлення можливості впливати на стресорний фактор, приводить до активації симпатичного відділу вегетативної нервової системи, тоді як пасивна роль суб'єкта в ситуації що склалася обумовлює парасимпатичні реакції.

Контрольне питання, яке дозволяє диференціювати різні види стресу, звучить так: «Чи наносить стрес явне ушкодження організму?». Якщо відповідь «Так» це біологічний стрес, якщо «Ні» психологічний.

Приклад. Механізм розвитку психологічного стресу можна продемонструвати на прикладі студента, який готується до захисту магістерської роботи. Ступінь вираження ознак стресу буде залежити від ряду факторів: його очікування, мотивації, установок, минулого досвіду та ін. Очікуваний прогноз розвитку подій модифікується з інформації, що вже мається, та установки, після чого відбувається кінцева оцінка ситуації. Якщо свідомість (чи підсвідомість) оцінює ситуацію як небезпечну, то розвивається стрес. Паралельно цьому процесу відбувається емоційна оцінка події. Первинний запуск емоційної реакції розвивається на підсвідомому рівні, після чого до нього приєднується ще емоційна реакція, створена на основі раціонального аналізу [6].

В даному прикладі (очікування захисту магістерської роботи) психологічний стрес, що розвивається, буде модифікуватися в сторону посилення чи зниження інтенсивності залежно від таких внутрішніх чинників

.

Механізм формування психологічного стресу

Диференціювання стресу та інших емоційних станів досить складне і у більшості випадків досить умовне. Найбільш близькими до стресу станами є негативні емоції, втома, перенавантаження та емоційна напруга. При достатній інтенсивності та тривалості такі емоційні явища, як страх, тривожність, фрустрація, психологічний дискомфорт та напруженість, можуть розглядатися як психологічне відображення стресу, так як супроводжуються всіма проявами стресорної реакції: від дезорганізації поведінки до адаптаційного синдрому.

Найчастіше виникає питання про диференціювання стресу від процесу втоми. Ця задача полегшується тим, що два цих стани мають різну фізіологічну основу: стрес пов'язаний з гуморальними та вегетативними

змінами, а втома визначається вищими рівнями нервової системи, а в першу чергу – корою великих півкуль. Однак між ними є і «перехідні крапки»: втома розвивається на початку виснаження активації, викликаного симпатичним регулюванням, що запускає активність парасимпатичного відділу, який допомагає відновити втрачені ресурси. Присутня активність парасимпатичної системи при втомі виражається у зміні мовної активності, цілеспрямована до спокою та легкості виникнення сонного гальмування.

На думку Суворової В.В., тільки вкрай рідко сильна втома може запустити розвиток симпатичної реакції, що виражаються у перевтомі та порушенні сну. В реальній трудовій діяльності втома може проявитися:

• у зниженні інтенсивності праці працівника при збережені величини початкової напруги його фізіологічних функцій;

• у збільшені ступеню напруженості фізіологічних функцій при не змінних показниках кількості та якості праці;

• чи (що буває найбільш часто) в деякому знижені трудових показників з одночасним підвищенням напруги фізіологічних функцій.

В останній ситуації втома до кінця роботи може бути достатньо глибокою, і для відновлення нормального функціонального стану організму потрібен тривалий відпочинок.

У випадку коли відпочинок виявляється не достатнім для відновлення працездатності до початку наступного трудового періоду, то в цей період втома розвивається швидше та глибина її до кінця роботи буде більш значною, ніж у попередній період. Це показує, що втома має здатність до накопичення, поступово переходячи у якісно новий стан – перевтоми. Останнє зазвичай виявляється як хронічна втома, що не ліквідується за звичайні періоди відпочинку [14].

Синдром розумово-емоційної перевтоми розцінюється деякими авторами як певний нозологічний стан організму, який знаходиться між нормальними та патологічними реакціями, який в несприятливих умовах може перейти у хворобу.

Особливу роль у розвитку нервового перенапруження та хронічної втоми відіграють спадково-конституційні чинники, тому без врахування

генотипних особливостей важко пояснити різноспрямовані психофізіологічні зрушення в екстремальних ситуаціях у різних індивідів.

Деякі спеціалісти в галузі стресу виділяють ще один стан, близький до стресу, але відмінний від нього – перенавантаження.

Наприклад Ксандрія Вільямс вважає, що перенавантаження виникає тоді, коли людина не в стані задовольнити пред'явлені до неї вимоги та бере на себе, більше ніж може зробити. Вона пише: «Перенавантаження виникає тоді, коли ви занадто багато працюєте, намагаєтесь поєднати дім, сім'ю, кар'єру та інші обов'язки, коли вимоги до вашого часу та сил є надто високі. Це відбувається тоді, коли справ так багато, що ви дарма витрачаєте енергію, і у вас все одно не лишається часу на відпочинок та вихідні. Ви мало спите, але все одно не встигаєте зробити все, особливо коли декілька людей одночасно пред'являють до вас протиставлені вимоги» [10].

Хоча стрес і перенавантаження являють собою два самостійних феномени, вони тісно взаємопов'язані. К. Вільямс відмічає, що перенавантаження може призвести до посилення стресу, оскільки викликає страхи та хвилювання – боязнь, що людина більше не витримає такого темпу, страх не виправдати очікувань. Вона пише: «Якщо вимоги які пред'являються до вашого часу та сил, ведуть до перенавантаження, це викликає неполадки у вашому організмі та збій у його роботі. Проблеми зі здоров'ям призводять до постійної тривоги та агресивності, що посилює стрес на психологічному та емоційному рівнях. До стресу може призвести навіть страх, що у вас просто не вистачає фізичних сил справитися із перенавантаженням. Таким чином, якщо організм не справляється з перенавантаженням, то це перенавантаження може стати причиною стресу.

Перенавантаження зазвичай викликається вашими обов'язками, а не тим, що вам хочеться робити. Якщо ви дуже зайняті, але вам подобається те, що ви робите, то, скоріш за все, ви будете сприймати кожну нову задачу як хвилюючу пригоду і з ентузіазмом приступати до її рішення. В цьому випадку стрес малоймовірний. Такий стан краще назвати «високим навантаженням», а не перенавантаженням. Високі навантаження з меншою ймовірністю ведуть до стресу, хоча тривала їх присутність, може також негативно позначитися на здоров'ї» [9].

Близьким до стану психологічного стресу, на думку деяких вчених, є також стан емоційної напруженості.

К. Вільямс пише: «У відповідь на різноманітні впливи зі сторони зовнішнього чи внутрішнього середовищ поряд з відображенням та оцінкою цих впливів у свідомості виникає певне емоційне збудження як сигнальний процес – підсвідомий аналіз інформації, незадоволеної потреби чи оцінки неприємного стану в організмі. Після того, як людина розпочинає будь-яку свідому активну діяльність на основі вольових актів, починає розвиватися емоційна напруга як сигнальний процес та регуляція функціональних резервів – безпосередньо їх мобілізація. Емоційна напруга спрямована на досягнення успіху у діяльності, що виконується. Однак, при надто великих за силою чи астенічністю, за звучанням та спрямованістю емоціях, можуть розвиватись негативні стани емоційної напруженості. Характерні в такому випадку: зайва мотивація та самозбудження, досить сильний поштовх астенічних емоцій невиправдана висока тривога, інколи почуття страху».

Під емоційною напруженістю розуміють стан, що характеризується часовим зниженням стійкості психічних і психомоторних процесів, зниженням працездатності [8].

Під час аналізу даної концепції звертає на себе увагу схожість запропонованих етапів емоційної напруженості з етапами класичного стресу, який проходить не на гормонально-біологічному, а на нервово-психологічному рівні.

В.Л. Марищук (1974) запропонував розділити поняття «емоційна напруга» й «емоційна напруженість». Перше, з його погляду, характеризується активізацією різних функцій організму у зв’язку з активними вольовими актами, друга приводить до тимчасового зниження стійкості психічних процесів і працездатності. Такий поділ уявляється не дуже логічним і насамперед тому, що емоційною напругою автор називає вольову напругу. Більшість авторів не розділяють цих понять.

1.3. Причини виникнення стресу на роботі

Вивчаючи професійний стрес, слід зауважити, що його не можна розглядати, як щось окреме, як стрес, спричинений тільки чинниками професійного середовища. На професійний стрес впливає також дуже багато життєвих позаробочих чинників [3].

В даний час він виділений в окрему рубрику в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10).

Професійний стрес – це багатовимірний феномен, що виражається у психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини.

На думку спеціалістів, до професійного стресу призводять:

- перевантаження людини роботою,
- недостатньо чітке обмеження її повноважень та посадових обов'язків,
- неадекватна поведінка колег і навіть
- довга і «вимотуюча» дорога на службу і назад, не кажучи вже про стояння в заторах та їзду в переповнених маршрутках.
- недостатню оплату праці,
- одноманітну діяльність або
- відсутність кар'єрних перспектив,

З досвіду роботи практичним психологом, а також життєвого досвіду можу сказати, що до Майдану 2013–2014 рр., на жаль ще й до сьогодні, українські прості люди – це раби, з якими не рахується влада на всіх рівнях, починаючи згори, це гарматне м'ясо, яким захищаються. Я дуже часто чула від хороших фахівців, що їхні керівники на нарадах зрівнюючи усіх, звертаючись до усіх, без конкретики, що «на ваше місце є десять», «не подобається – звільняйтесь», і т.д., і це після того, коли людина пропрацювала велику частину свого життя на даному підприємстві чи установі, а керівники, як правило часто змінювалися, але за той короткий час (рік, два, три,…), представник адміністрації, влади встиг показати своє ставлення до підлеглих, які мали певні заслуги перед суспільством, певні досягнення. Це говорили прості учителі, викладачі вишів, актори, міліціонери, працівники соціальних служб та інші. Зневажливе ставлення до простих українських людей також

виявляється у низьких заробітних платах (артистах при зйомках масовок платять по 10 грн.). Викладач вишу чи вчитель, наприклад у Польщі має платню у 20 разів більше, ніж у нас. В Австрії немає олігархів, як відомо, а рівень життя один з найвищих у світі, там усі багаті. У нас, як видно, вже вісім місяців пройшло після Майдану, а про підвищення якості життя громадян не говорить жоден з представників влади. Продовження фактичної війни на Сході України, непрофесійні вказівки керівництва військових в зоні антитерористичної операції (АТО), які призводять до загибелі тисяч українських військових і добровольців, це все «сходить владі з рук», ніхто за це не несе відповідальності. На Майдані найкращі представники українського суспільства були готові віддати життя за незалежність і цілісність України, її європейське майбутнє, і багато з них загинули, стали героями Небесної сотні. Завдяки їм ми живемо зараз в зовсім іншій країні, ніж ще ще менше року тому. Сподіваємося, що спільними зусиллями ми змінимо ставлення влади до свого народу, коли народ буде відчувати себе господарем на своїй землі, а не горстка невігласів-чиновників [12].

Слід зазначити, що професійний стрес виникає й у співробітників, недостатньо завантажених роботою, а також у тих людей, які вважають, що не реалізують в повній мірі свій професійний потенціал і здатні на більше.

Причиною сильного нервового перенапруження можуть служити умови праці: погані освітлення і вентиляція, тісне приміщення і ін. До факторів, що прямо або побічно сприяють професійним стресам, можна також віднести відсутність інформації відсутність часу [12].

Останні два чинники є фоном, на якому стресом може стати будь-яке додаткове роздратування.

Вчені (T. A. Beehr і J. S. Newman) визначили робочі та організаційні характеристик, які можуть бути стресорами. Вони розділили їх на чотири категорії:

- професійні вимоги і характеристики вирішуваних завдань,
- рольові вимоги чи очікування,
- організаційні вимоги чи очікування,
- зовнішні вимоги або умови.

Окрім чотирьох, зазначених вище категорій, виділяють

- стрес можливості (можливості мати щось бажане),
- стрес обмеження в досягненні і
- стрес вимоги досягнення чогось бажаного, коли можливість цього досягнення невизначена.

Встановлено також, що стресором може бути:

- невідповідність між бажанням і тим, що робота може надати, і між тим, що робота вимагає від людини і можливостями або ресурсами людини відповідати цим вимогам;
- організаційні особливості,
- професійні вимоги та рольові характеристики,
- індивідуальні особливості та очікування;
- фізичні параметри навколишнього середовища: стресори групових процесів, стресори на організаційному рівні [5].

В останні роки все більшу увагу дослідників приваблюють фактори, пов’язані безпосередньо з робочим процесом, з тими змінними, які визначають його складність, значущість, невизначеність, відображають небезпеку, шкідливість очікуваної або робочої ситуації, що розвивається.

Несприятливий стан, екстремальні значення факторів (компонентів) організації, змісту, засобів та умов діяльності, їх надмірний вплив на конкретного індивіда, невідповідність його функціональних і професійних можливостей, уявлень і установок долати ці несподівані, інтенсивні, тривалі впливи може стати причиною розвитку професійного стресу.

Ці причини поділяються на безпосередні та головні [16].

Безпосередньою причиною можна вважати подію, прямим наслідком якої є розвиток психічної напруженості і стресу: наприклад, складність чи небезпека робочого завдання, виникнення проблемної ситуації, пов’язаної із загрозою для здоров’я і життя, відмову системи управління об’єктом, дефіцит часу на усунення помилкової дії, конфлікт з керівництвом і ін. Найчастіше безпосередні причини стресу бувають пов’язані з екстремальним змістом та умовами трудової діяльності [13].

Головною причиною виникнення стресу є індивідуальні (психологічні, фізіологічні, професійні) особливості суб’єкта праці.

Крім того, доцільно виділити велику групу додаткових факторів життя та діяльності індивіда, що супроводжують та обумовлюють причини, які призводять до виникнення і посилюють прояви професійного стресу. До них можна віднести:

- невідповідність ряду організаційних характеристик діяльності уявленням і установкам конкретного індивіда (це стосується ухвалень рішень, просування по службі, наявності інформації про результати діяльності і т.д.),
- наявність недоліків в ергономічних властивостях засобів діяльності і т.д.

У цю ж категорію причин слід включити також як загальні (глобальні) соціальні та організаційні стресори (злочинність, економічні спади, екологічні зміни, політичні та військові кризи, зростання безробіття і т.п.), так і особистісні стресори (сімейні конфлікти, втрата близьких, юридичні й фінансові проблеми, зниження працездатності, вікові та життєві кризи і т.д.). Перелічені чинники визначають загальну організацію психічного і фізичного стану індивіда, зниження її стійкості до впливу безпосередніх та головних причин стресу, ослаблення можливостей до подолання стресового стану.

Виникнення професійного стресу не зумовлюється однозначно у взаємозв’язку особистості й умов праці, – навіть хороша їх відповідність не гарантує стійкості до стресу, тому що є безліч інших факторів, що детермінують цей процес, та до того ж і умови роботи й деякі характеристики особистості досить мінливі, що порушує вихідну їх відповідність [14].

Психологічний стрес і його шкідливий вплив є дуже індивідуальним процесом і значення тих чи інших робочих обставин на людину суттєво відрізняється навіть у відносно однорідної професійної групи (Р. Лазарус).

Приклад. Англійські психологи з Манчестерського університету склали шкалу стресу і ризику алкоголізму і психічних захворювань для півтора сотень професій. Ступінь стресу визначалася за частотою серцевих приступів і інших захворювань, зокрема алкоголізму, а також за частотою розлучень і участі в дорожніх пригодах людей різних спеціальностей. Небезпека розвитку професійних стресів оцінювалася за 10-бальною шкалою. На перше місце за ступенем ризику нервового стресу вийшли шахтарі (8,3 бала) і поліцейські (7,7 бала). Потім ідуть будівельники, журналісти і пілоти літаків (по 7,5 бали).

Досить високий показник ризику розвитку психічних захворювань у акторів, політичних і громадських діячів. Серед потенційних алкоголіків на перше місце виходять лікарі, за ними йдуть журналісти, випереджаючи навіть працівників правоохоронних органів. Найспокійніша професія за всіма показниками – у співробітників бібліотек (2,0 бали) [14].

Однак така розстановка професій за шкалою наявності стресу не є єдино можливою. Фахівець у галузі стрес-менеджменту доктор А. Елкін у своїй книзі наводить кілька подібних ранжованих шкал, що значно відрізняються одна від одної [14].

Приклад. За даними Американського національного інституту охорони праці, перші місця з списку займають такі «звичайні» професії, як різноробочі, секретарі, інспектори, лаборанти та офіс менеджери. Даний реєстр грунтується на результатах аналізу звітів медустанов, у яких відображені скарги працівників на стрес. Так що відсутність в перших позиціях цього списку поліцейських, пожежників і біржових брокерів не говорить, що дані категорії службовців не страждають від стресу, а лише те, що дані працівники рідше скаржаться на своє життя. Відповідно з списку Американського інституту дослідження стресу, складеному на основі більш ретельного обстеження, перші три місця в списку послідовно займають: вчителі старших класів, поліцейські і шахтарі. Коментуючи таку розбіжність в оцінці стресогенності тих чи інших професій, А. Елкін відзначає, що рівень стресу на роботі зростає за рахунок двох факторів :

- важкості психологічного пресингу
- відсутності свободи прийняття рішень.

До них можна з достатньою підставою додати рівень морального і матеріального задоволення своєю працею. З урахуванням даних факторів стає зрозумілим, чому різноробочі і секретарі зайняли перші місця в списку Американського національного інституту охорони праці. Звичайно, їх робота не настільки небезпечна, як у шахтарів, і не настільки відповідальна, як у авіадиспетчерів, однак вони позбавлені свободи в прийнятті рішень, отримують маленьку зарплату, а соціальний статус їх професій дуже низький [17].

Існує багато класифікацій професійного стресу, що відрізняються як ступенем його деталізації, так і концептуальними підходами. Наприклад, Н.В. Самоукіна виділяє інформаційний, емоційний і комунікативний стрес. Перша різновидність стресу, на її думку, виникає в умовах жорсткого ліміту часу, друга різновидність – при реальній або передбачуваній небезпеці, а третя пов'язана з проблемами ділового спілкування. Дана класифікація видається нам не дуже вдалою, оскільки в назві першого і третього виду стресів позначені причини їх виникнення, в той час як назва другого виду стресу позначає форму його прояву. Насправді, будь-який виробничий стрес є емоційним незалежно від того, викликаний він недостачею інформації або комунікативної компетенції. У той же час Н.В. Самоукіна досить докладно описала у своїй книзі багато причини виробничих стресів:

- професійний стрес досягнення;
- стрес конкуренції;
- стрес, викликаний страхом зробити помилку;
- стрес від розбіжності темпів спілкування працівників і т. д.

Чинники, що викликають, виробничий стрес, можна досить умовно розділити на об'єктивні (які мало залежать від особистості працівника) і суб'єктивні (розвиток яких більше залежить, від самої людини) [6].

До першої групи належать шкідливі характеристики виробничого середовища, важкі умови роботи та надзвичайні (форс-мажорні) обставини. Слід зазначити, що деякі види діяльності спочатку припускають наявність стресогенних факторів, пов'язаних з особливостями виробництва. Це пилюка на цементному заводі, отруйні випаровування на хімічному виробництві, високий рівень шуму в ткацькому цеху, спека в ливарному виробництві і т.д. У деяких видах діяльності ці шкідливі фактори діють комбіновано – так, наприклад, шахтарі працюють в умовах замкнутого простору, вугільного пилу, високих температур (у глибоких виробках) і психологічного очікування можливої аварії (вибух метану, обвал гірської породи і т.д.). Дані чинники виробничого середовища первинно сприяють розвитку біологічного стресу, який потім може ускладнюватися стресом психологічним. Наприклад, після Чорнобильської катастрофи у багатьох «ліквідаторів» на тлі первинного

радіаційного опромінення, інтенсивність якого була їм невідома, розвивалася радіофобія, що призводила до подальшого серйозного стресу [6].

До несприятливих умов роботи, що провокує розвиток виробничого стресу, можна віднести високий темп діяльності (професійний спортсмен), тривалу роботу (шофер дальніх рейсів), «перерваний» темп діяльності (лікар швидкої допомоги), підвищена відповідальність (авіадиспетчер), значні фізичні навантаження (вантажник) і т.д.

Додатковими факторами стресу є різні надзвичайні (форсмажорні) ситуації, які можуть приймати різноманітний характер залежно від специфіки праці. Так, для робітників нафтовидобувної промисловості це буде аварія на буровій установці або газопроводі, для біржового маклера – обвал акцій чи несподівану зміну курсу валют, для менеджера відділу – зрив поставок сировини або комплектуючих.

Друга група (суб'єктивні чинники стресу) включає два основні різновиди: міжособистісні (комунікаційні) і внутрішньоособистісні стреси.

Перші можуть виникати при спілкуванні з вищестоящими посадовими особами, підлеглими та колегами по роботі (рівностатусними працівниками). Керівник досить часто є джерелом стресу для свого підлеглого, у якого може вникати стійке психологічне напруження з найрізноманітніших причин: через надмірний контроль з боку керівника, через завищені вимоги, недооцінку його праці, відсутність чітких вказівок і інструкцій, грубе або зневажливе ставлення до себе з боку його ж начальника, через власну непрофесійність, оскільки в нас на високі пости призначають за критерієм «близькості» до тіла високо посадовця, а не за професійними ознаками і т.д [15].

Внутрішньо особистісні стресори, у свою чергу, можна розділити на:

1) професійні,

2) особистісного характеру і

3) пов'язані з поганим соматичним здоров'ям працівників.

Професійні причини стресів обумовлені нестачею знань, умінь і навиків (стрес новачків), а також відчуттям невідповідності між працею і винагородою за неї. Причини стресів особистісного характеру носять неспецифічний характер і зустрічаються у працівників найрізноманітніших професій. Найчастіше це низька самооцінка, невпевненість у собі, страх невдачі, низька

мотивація, невпевненість у своєму майбутньому і т.д. Джерелом виробничих стресів може бути і стан здоров'я людини. Так, хронічні захворювання можуть приводити до стресів, тому що вони вимагають підвищених зусиль для їх компенсації і знижують ефективність діяльності працівника, що може відбитися на його авторитеті, і соціальному статусі. Гострі захворювання також є джерелом переживань як за рахунок соматопсихічних зв'язків, так і опосередковано, «вимикаючи» на час працівника з трудового процесу (що тягне за собою фінансові витрати і необхідність заново адаптуватися до виробництва) [14].

Деякі види діяльності можуть призводити і до професійних і до побутових стресів – наприклад, водіння автомобіля. З одного боку, багато професійних водіїв відчувають стреси, пов'язані з їх роботою, але подібні стреси відчувають і мільйони людей інших професій, які використовують автомобіль для переміщення на роботу або у своїх справах.

Бодров В.Г. виділив такі причини професійного стресу.

1.Організаційні характеристики:

1.1. Структура: а) спеціалізація і розподіл праці, б) централізація управління, в) співвідношення структури і функції організації, г) формалізація завдання, д) участь в управлінні (у прийнятті рішення), е) кадрова політика, просування по службі;

1.2. Процеси: а) мети діяльності (реальність, ясність, суперечливість і т.д.), б) зворотній зв'язок про результати діяльності, в) професійна підготовка (перепідготовка);

1.3. Управління: а) політика найму, б) оцінки діяльності, в) оплата праці, г) режим роботи, д) зрушення робочих змін, е) охорона праці та техніка безпеки, є) турбота про здоров'я, ж) організація робочого місця.

2. Робочі характеристики:

2.1. Зміст роботи: а) обсяг роботи (величина робочого навантаження), б) складність завдання, наявність проблемних ситуацій, в) відповідальність, небезпека завдання, г) інформаційне завантаження, д) тимчасові обмеження, е) способи виконання дій, є) прояви творчості, пошуку, ризику;

2.2. Засоби роботи: а) безпека праці, б) надійність техніки, в) компонування приладів на робочому місці, г) кодування інформації, д)

розбірливість текстури, е) світлотехнічні особливості приладів, є) конструкція органів управління;

2.3. Фізико-хімічні і технічні умови праці: а) мікроклімат і газовий склад повітря на робочому місці, б) шум, вібрація, освітленість, в) фактори небезпеки і шкідливості, г) конструкція робочого місця, огляд, досяжність до органів управління, д) інтер'єр (дизайн) приміщення;

2.4. Соціальні умови: а) психологічний клімат, б) сумісність, згуртованість, в) міжособистісні відносини (конфлікти), г) рольовий статус, д) конкуренція, е) особиста довіра, є) суспільне визнання, схвалення, ж) соціальна відповідальність.

3. Індивідуальні характеристики:

3.1. Професійні: а) рівень знань, навичок, умінь, б) професійний досвід, в) прагнення до професійного вдосконалення, г) кризи кар'єри, д) задоволеність професійних очікувань та результатів (цілей);

3.2. Морально-етичні та організаційні: а) моральна зрілість і стійкість, б) цілеспрямованість, в) дисциплінованість, г) професійна відповідальність, д) акуратність;

3.3. Психологічні: а) трудова спрямованість, б) розвиток здібностей та професійно важливих якостей, в) особливості особистості (тривожність, інтернальність-екстернальність, інтровертіованість-екстравертованість, нейротизм, ригідність, агресивність, емоційна реактивність, схильність до ризику та ін), г) психічні стани (рівень пильності і готовності, домінантні стани, фобії, стомлюваність, депресія, поведінка типу А або В);

3.4. Фізіологічні: а) гострі і хронічні захворювання, б) пороги чутливості аналізаторів, в) біологічні ритми, г) функціональна асиметрія парних органів, д) функціональні стану (монотонний, заколисування, гіпоксія та ін), е) вікові зміни, є) шкідливі звички;

3.5. Фізичні: а) розвиток сили, швидкості, спритності, витривалості, б) антропометричні і біомеханічні особливості [17].

Ведучи мову про професійний стрес, слід згадати типи внутрішньоособистісних стресорів , які теж чинять вплив на професійний стрес.

Багато життєвих проблем сягають коріння в минулому. Образи і моральні травми, що виникають в несприятливій сім'ї, невирішені конфлікти з батьками і з дітьми та багато інших проблем можуть переслідувати людину багато років. Сором і почуття провини «прив'язують» людину до її минулого. Пригнічені негативні спогади і емоції, іноді штучно приглушені алкоголем або іншими турботами, може стати постійним джерелом внутрішньої напруги та професійного стресу.

Г. Сельє, у своїй книзі «Стрес без дистресу»1 писав, що в осіб, зайнятих типовою для сучасного (середина 20-го століття) суспільства роботою в промисловості, сільському господарстві, у сфері послуг (від простого підлеглого до керівника), «головне джерело дистресу – в незадоволеності життям, неповазі до своїх занять». Далі Сельє вказує, що «старіючи і наближаючись до завершення кар'єри, людина починає сумніватися у важливості своїх досягнень. Вона відчуває почуття краху від думки, що хотіла і могла б зробити щось набагато більш значиме. Такі люди часто проводять залишок життя в пошуках цапіввідбувайлів, бурчать і скаржаться на відсутність умов, на сімейні обов'язки що обтяжують аби уникнути гіркого розчарування: звинувачувати нема кого, крім себе. Чи можуть вони отримати користь з кращого розуміння біологічних законів стресу?» Г Сельє вважає, що варто спробувати [4].

Життя в даний час також наповнене внутрішніми стресорами. Криза існування (екзистенційна криза) турбує як відносно її значущості в житті, так і значущості самого життя, тих чи інших її етапів і проявів. Негативна емоційність також призводить до переживання дистресу. Високий рівень емоційної реактивності буде постійно викликати відчуття напруженості, страху, приреченості у разі виникнення навіть незначних життєвих негараздів. Життя може стати нестерпним, коли більша частина очікувань залишається нездійсненною і всі мрії не збуваються. Негаразди і розчарування з часом приводять до зачерствіння.

Внутрішній неспокій і тривога дуже часто посилюються передчуттями чогось поганого. Тривога, занепокоєння про майбутні невдачі, нещастя (реальні чи уявні) можуть створювати більший стрес, ніж фактична невдача.

Страх старості і смерті може затьмарити радість буття, спотворити позитивний сенс життя, змусити сприймати життя в чорних тонах [4].

Коли людина психічно напружена, а джерело цієї напруги – конфліктуючий образ несприятливої події – стає домінантним у життєдіяльності, не потрібно будь-якого серйозного зовнішнього впливу для відчуття занепокоєння і стресу. Внутрішня напруга може створити всі види проблем від постійних суперечок і сварок до відчайдушних дій. Тому при аналізі життєвого стресу у всіх його проявах необхідно приділяти увагу внутрішньо особистісним стресорам.

Наприклад, в Інтернеті було опубліковано опитування німецьких психологів, експертів журналу «Young Help», згідно з яким, на першому місці серед стресогенних стоять автомобільні корки (95% респондентів), на другому – дорожні роботи (91%), на третьому – пошук паркування (91%). В опитуванні взяло участь 4995 чоловіків і жінок у різних регіонах Німеччини, так що цим результатам можна довіряти . Цікавими є гендерні відмінності в реакції на те, що відбувається в дорозі. Жінок більше нервують безглузді спроби обгону в щільному потоці, чоловіків – перешкоди, викликані дорожніми роботами. Чоловіки набагато частіше зберігають спокій в тому випадку, якщо збилися зі шляху, тоді як жінки частіше вважають таку помилку образливою для себе. Аналогічні дослідження психологів з Великобританії показують, що для англійців дорога на роботу і назад викликає стрес не менше, ніж сама робота. Таких в опитуванні виявилося 44%. Результати опитувань російських вчених показали, що серед причин «стресу водія» на першому місці були розташовані автомобільні корки, на другому – неадекватна поведінка інших учасників руху – автомобілістів і пішоходів. Трохи рідше винуватцями нервових зривів стають представники ДАІ та ДПС, неполадки в автомобілі, світлофори, розставлені надто густо, і незнайомі маршрути. У той же час, дратівливим чинником може бути й дорога, по якій доводиться їздити кожного дня, бо передбачуваність процесу пригнічує живе, зацікавлене ставлення до руху [13].

Спеціалісти в області психології праці вказують, що «проблема контролю і попередження стресу в праці пов’язана не стільки з тим, що необхідно «боротися» зі стресом, скільки у відповідному управлінні стресом і зниженні імовірності переростання стресу в дистрес».

Для демонстрації сказаного варто навести приклад стресу з книги Ю.В. Щербатих про екзаменаційний стрес, з котрим зіштовхуються студенти і школярі під час навчання та й усі люди в час різноманітних випробувань . Варто відмітити, що хоча в рамках традиційного навчального процесу процес підготовки і здачі іспитів у багатьох вузах супроводжується певною негативною емоцією, такий стан справ не є єдино можливим [10].

При правильно організованому педагогічному процесі навчання може приносити радість, а екзамени стати засобом самовдосконалення та підвищення власної самооцінки. Визнаємо, що суб'єктивні тривожні переживання і вегетативні реакції, що їх супроводжують під час підготовки та здачі іспитів відповідають класичному опису дистресу.

Є шість основних областей, які можуть спричинити стресу на роботі, якщо з ними не впоратися належним чином. Це: вимоги, контроль, підтримка, відносини, роль та зміна [10].

Наприклад, працівники можуть сказати, що вони:

- не в змозі впоратися з вимогами своєї роботи
- не можуть контролювати те, як вони виконують свою роботу
- не отримують достатньо інформації та підтримки
- у вас проблеми з відносинами на роботі або над вами знущаються
- не повністю розуміють свою роль та обов'язки
- не беруть участь, коли бізнес зазнає змін

Стрес впливає на людей по-різному — те, що спричинює стрес в однієї людини, може не вплинути на іншу. Такі чинники, як навички та досвід, вік чи інвалідність можуть вплинути на те, чи зможе працівник впоратися із ситуацією [11].

Поговоривши зі своїми працівниками та зрозумівши, як визначити ознаки стресу, ви можете запобігти та зменшити стрес на своєму робочому місці.

1.4. Ознаки стресу

Якщо працівники починають діяти інакше, це може бути ознакою стресу. Керівники повинні звертати увагу на ознаки стресу в командах і

працівниках, перелічені нижче. Подумайте, чи може стрес бути пов’язаний із тиском на роботі.

Завчасні дії можуть зменшити вплив тиску та полегшити зменшення або усунення причин. Якщо керівники стурбовані тим, що у працівника є деякі з цих ознак, їм слід заохочувати їх відвідати свого лікаря загальної практики. Ці ознаки можуть бути симптомами інших захворювань. Якщо на роботі щось не так, і це спричинило проблему, керівники повинні вжити заходів.

У команді можуть бути ознаки стресу, наприклад:

- аргументи
- більша плинність кадрів
- більше повідомлень про стрес
- більша кількість непрацездатних
- зниження працездатності
- більше скарг і нарікань

Роботодавці повинні оцінити ризики пов’язаного з роботою стресу на своєму робочому місці та вжити заходів для захисту працівників [7].

Зміна в поведінці людини може бути ознакою стресу, наприклад, вона може:

- брати більше часу
- прийти на роботу пізніше
- бути більш нервозним або нервовим

Зміна в способі мислення чи почуттів також може бути ознакою стресу, наприклад:

- перепади настрою
- вилучається
- втрата мотивації, відданості та впевненості
- посилення емоційних реакцій – плаксивість, чутливість або агресивність

Працівники можуть допомогти впоратися зі своїм власним рівнем стресу на роботі – якщо ви вважаєте, що у вас проблеми, поговоріть зі своїм керівником, колегою чи лікарем загальної практики [9].

Якщо ви перебуваєте в стані стресу, ви можете помітити зміни у своєму мисленні чи почуттях, наприклад:

- почуття негативу
- бути нерішучим
- відчуття ізоляції
- почуття нервозності
- нездатність зосередитися
- Ви можете діяти інакше, наприклад:
- їсти більше або менше, ніж зазвичай
- палити, пити або приймати наркотики "щоб впоратися"
- відчувають труднощі зі сном

Якщо ви відчуваєте ознаки стресу на роботі, важливо поговорити з кимось, наприклад, зі своїм керівником. Якщо ви поговорите з ними якнайшвидше, це дасть їм шанс допомогти та зупинити погіршення ситуації.

Якщо тиск викликаний тим, що робить ваш безпосередній керівник, дізнайтеся, яка політика існує для вирішення цього питання. Якщо їх немає, ви можете поговорити зі своїм:

- представник профспілки
- представник трудящих
- відділ кадрів
- програма допомоги працівникам/консультаційна служба

Багато працівників не бажають говорити про стрес на роботі через стигматизацію стресу. Але стрес — це не слабкість і може статися з кожним.

Роботодавець має юридичний обов’язок оцінити ризики для вашого здоров’я від стресу на роботі та повідомити вам результати будь-якої оцінки ризиків. Ваш роботодавець може дотримуватись підходу стандартів менеджменту HSE, які допомагають визначити та впоратися з основними причинами стресу на роботі [13].

Висновки до розділу 1

Ми з’ясували сутність стресу, його різновиди, ступені вираження та стадії розвитку. У сучасній науковій літературі немає однозначного визначення стресу, всіх їх 14 можна розділити на три групи. Згідно першої групи терміни «стресор», «стрес-фактор» ототожнюються. Згідно другої - стрес інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання. Згідно

третьої – стрес – це фізична реакція організму на вимогу або шкідливий вплив. Сельє запровадив терміни для позначення хорошого стресу і поганого стресу, а саме: еустрес і дистрес. Вчені розрізняють три ступені стресу: слабкий, середній і сильний.

Теорія стресу вперше була запропонована Г. Сельє. На лекції ми зробили короткий опис біографії Г.Сельє та двох з його основних праць, з'ясували історію виникнення вчення про стрес та сутність концепції Г. Сельє. Він виявив неспецифічну (тобто не пов'язану з конкретною причиною), універсальну, або загальну, реакцію організму на зовнішні впливи (зокрема й патологічні), що потребують змін. Цю реакцію він і назвав спочатку «загальним адаптаційним синдромом», а потім перейменував на «стрес». Г. Сельє виділив три стадії стресу: стадія тривоги (виникає при першій появі стресора), стадія резистентності (настає у разі тривалого впливу стресора і необхідності підтримання захисних реакцій організму), стадія виснаження (відображає порушення механізмів регуляції захисно-пристосувальних механізмів). Всі визначення поняття «стрес» можна згрупувати у три групи. Згідно першої групи терміни «стресор», «стрес-фактор» ототожнюються. Згідно другої – стрес інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання. Згідно третьої , стрес – це фізична реакція організму на вимогу або шкідливий вплив. Сельє запровадив терміни для позначення хорошого стресу і поганого стресу, а саме: еустрес і дистрес. Розрізняють три ступені стресу: слабкий, середній і сильний [10].

Ми уточнили зміст поняття «психологічний стрес» та його особливості. З'ясували відмінності стресу біологічного від стресу психологічного. З'ясували особливості психологічного стресу та суб'єктивні фактори, що впливають на його рівень. Близьким до стану психологічного стресу, на думку деяких вчених, є також негативні емоції, стани втоми, перенавантаження, емоційної напруженості. Під емоційною напруженістю розуміють стан, що характеризується часовим зниженням стійкості психічних і психомоторних процесів, зниженням працездатності.

Професійний стрес – багатовимірний феномен, що виражається у психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини. Встановлено також, що стресором можуть бути: невідповідність між

бажанням і тим, що робота може надати, і між тим, що робота вимагає від людини і можливостями або ресурсами людини відповідати цим вимогам; організаційні особливості; професійні вимоги та рольові характеристики; індивідуальні особливості та очікування; фізичні параметри навколишнього середовища: стресори групових процесів, стресори на організаційному рівні. Розвиток психологічного стресу у людини конкретної професії пов’язаний не тільки з особливостями її робочого процесу, але і з різними подіями в її житті, з різними сферами її діяльності, спілкування, пізнання навколишнього світу [6].

РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ У МЕНЕДЖЕРІВ

2.1. Методологія та організація дослідження

У дослідженні приймали участь 28 менеджерів середньої ланки. Віком від 18 до 27років. (див табл. 2.1) Компанія займається працевлаштуванням українців за кордон. Робота самого менеджера полягає у підборі персоналу на зазначені позиції та продажі безпосередньо самих послуг компанії. Тобто, в одній посаді поєднано обов'язки HR та менеджеру з продажів, попри це в самому колективі розвинена конкуренція та суперництво. Специфіка роботи, а саме щоденний контакт з людьми (в середньому 150 розмов за робочий день) предбачала швидке вигорання співробітників. з даною проблемою керівник компанії стикався неодноразово. Натомість було запропоновано поділити співробітників на дві досліджувані групи. Після чого дослідити прояви симптомів стресу. Ввести 8-ми тижневу програму зниження стресу для однієї команди. Після чого провести повторну діагностику і порівняти результати двох досліджуваних груп. Зі сторони керівництва, була надана допомога у реалізації дослідження у вигляді роздаткових матеріалів та окремого кабінету для можливості проведення тренінгової програми.

табл.2.1.

Учасники дослідження

Основна група втручання				Контрольна група		
№	Вік	Стать		№	Вік	Стать
1	18	ж		1	19	ж
2	22	ж		2	19	ж
3	24	ж		3	22	ж
4	18	ж		4	24	ж
5	19	ж		5	26	ж
6	20	ж		6	21	ж
7	26	ж		7	21	ж
8	26	ч		8	21	ч
9	27	ч		9	20	ч
10	21	ч		10	19	ч
11	21	ч		11	23	ч
12	24	ч		12	25	ч
13	18	ч		13	27	ч
14	20	ч		14	25	ч

Мета: Метою даного дослідження було оцінити програму зниження/профілактики стресу .

Методи. Учасники зі скаргами на стрес були рандомізовані на дві групи: основна група втручання: група 1 (14 чоловік); та контрольна група: група 2, (14 чоловік). Обидві групи оцінювалися перед початком тренінгової програми, яке проводилося тільки в групі Г1. Друга оцінка була зроблена для обох груп після завершення програми[20];

Для оцінки були використані наступні методики:

- Опитувач депресії Бека (BDI): BDI включає 21 пункт, що описує симптоми депресії, кожен пункт за шкалою від 0 до 3. Шкала депресії Бека (Beck's Depression Inventory, BDI) – один із перших тестів, що відрізняються високою релевантністю та специфічністю, створеними для використання у клінічній практиці з метою діагностики та оцінки рівня депресивних розладів. Незважаючи на дату розробки, шкала депресії Бека не застаріла і широко застосовується у психіатричній та психотерапевтичній практиці навіть сьогодні. Усього існує три варіанти цього опитувальника: BDI, BDI-1A, BDI-II (Додаток Б).

- Опитувач тривоги Бека (BAI): BAI включає 21 пункт, який описує симптом тривоги, кожен пункт за шкалою від 0 до 3, а загальний діапазон балів становить 0-63. Внутрішня узгодженість склала 0,91, а надійність повторного тестування – 0,99 для вибірки бразильської популяції (Додаток В)[19].

Первинний етап проведення діагностики показав такі результати. (див табл.2.2.)

табл. 2.2.

Результати первинного дослідження

Основна група втручання				Контрольна група		
№	BDI	BAI		№	BDI	BAI
1	4	5		1	4	8
2	7	8		2	5	13
3	12	7		3	5	5
4	7	11		4	6	12
5	6	9		5	6	7
6	19	14		6	7	5
7	13	5		7	8	8
8	7	9		8	5	9
9	6	10		9	3	8
10	7	9		10	4	11
11	5	8		11	5	7
12	6	12		12	7	5
13	4	5		13	6	13
14	10	7		14	6	9

На першому тижні роботи з коллективом, було проведена первинна діагностика двох груп учасників дослідження., а саме дві методики – Опитувач тривоги Бека (BAI) та Опитувач депресії Бека (BDI).

Контрольна група за BDI має показники в загальній більшості менше 10, що свідчить про відсутність депресивних тенденцій і хороший емоційний стан випробовуваного. Таку є тенденцію має і група втручання.

За опитувальником BAI контрольна група 43% має середній рівень тривожності, 21% – в межах норми і 36% мають легкий рівень тривожності (див. рис.2.1)

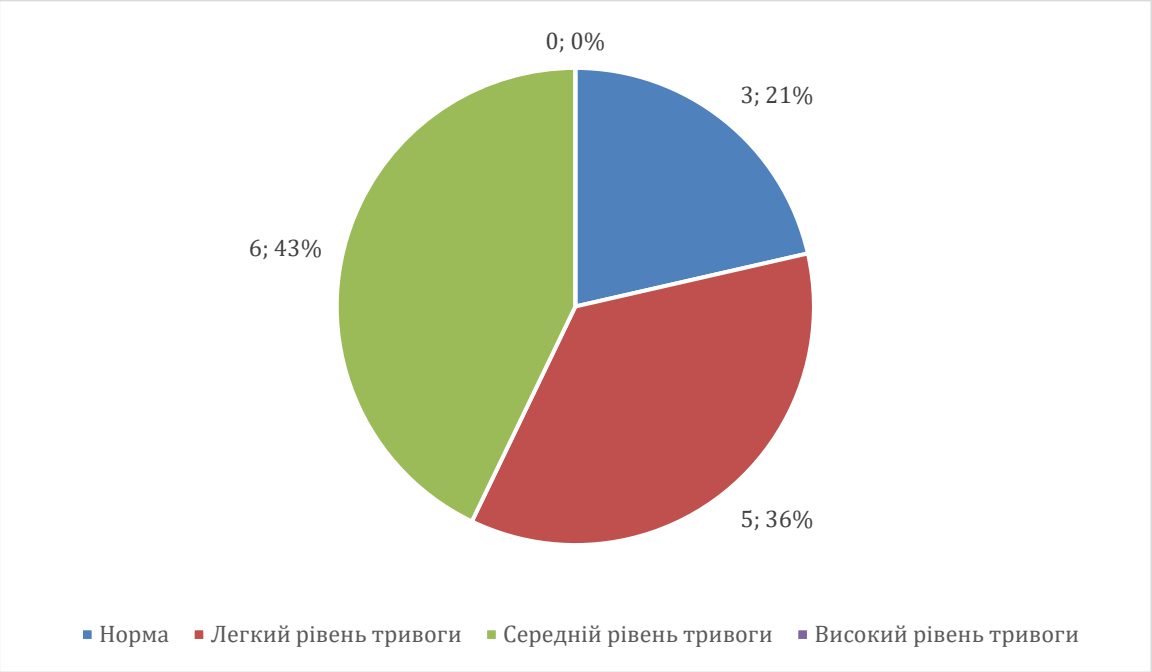

Рис. 2.1. Рівень тривожності у контрольної групи

Основна група втручання має такі показники за опитувальником BAI – 22% досліджуваних мають показник тривожності в межах норми, 50% мають легкий рівень тривоги, у 21% – середній рівень тривоги, і у 7 відсотків виявлено високий рівень тривожності. (див. рис.2.2).

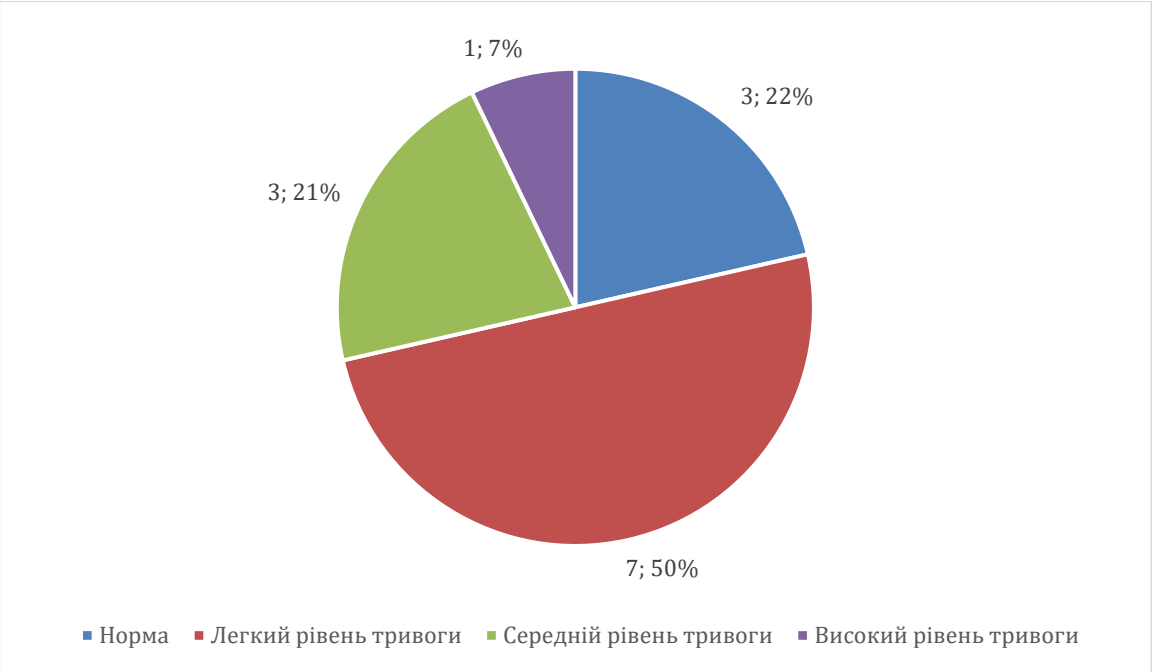

Рис.2.2. Рівень тривожності в основної групи втручання

Після первинної діагностики, нами було впроваджено в роботу 9-ми тижневу програму профілактики стресу на роботі, яка мала вплинути на зниження тривожності завдяки технікам роботи з емоціями, тілом, диханням (Додаток А).

Після впровадження 8 тижневої програми ми отримали наступні показники(див. табл. 2.3).

табл. 2.3

Результати вторинного дослідження

Основна група втручання				Контрольна група		
№	BDI	BAI		№	BDI	BAI
1	1	2		1	4	8
2	1	8		2	5	13
3	2	7		3	5	5
4	3	3		4	6	12
5	2	8		5	6	6
6	5	14		6	7	5
7	2	5		7	8	8
8	1	6		8	4	9
9	3	6		9	3	8
10	2	9		10	4	11
11	2	8		11	5	7
12	1	6		12	7	5
13	1	5		13	6	12
14	1	3		14	6	9

У контрольній групі ми бачимо незначні коливання в особистих показниках в межах 1-2х балів. Що в загальному не змінює статистики в порівнянні з первинною діагностикою.

Розглянемо результати основної групи втручання, котра протягом 8-ми тижнів дотримувалась запропонованої програми по зниженню стресу (див. рис. 2.3).

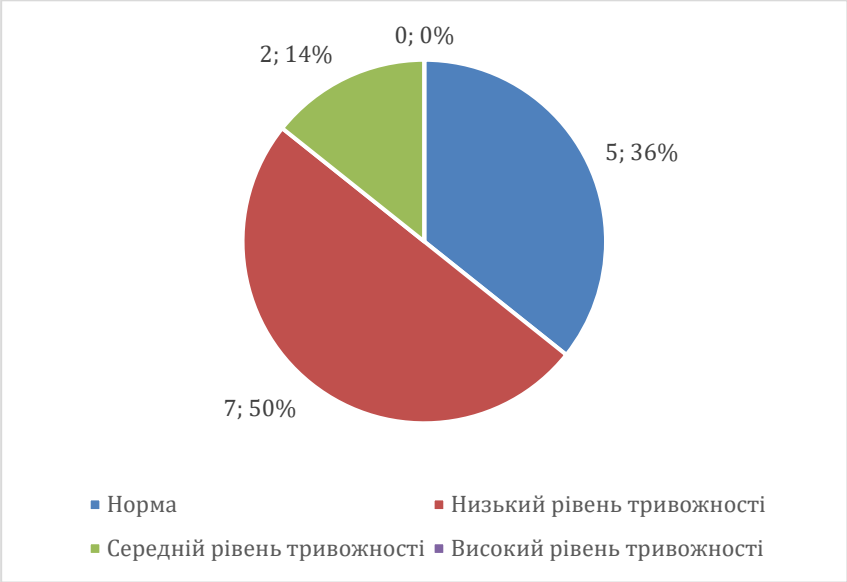

Рис. 2.3. Рівень тривожності за BAI

Ми можемо спостерігати позитивну тенденцію до зниження рівня тривожності у досліджуваних в порівнянні з первинною діагностикою (див. рис. 2.4.). Нормальний рівень у 36%, низький у 50%, середній у 2% досліджуваних. Також варто звернути увагу саме на показники низького рівня тривожності, по кількості опитуваних результат відповідає першій діагностиці, попри це, на цей рівень тривожності опустились співробітники, котрі на початку впровадження програми мали значно вищий показник рівня тривоги.

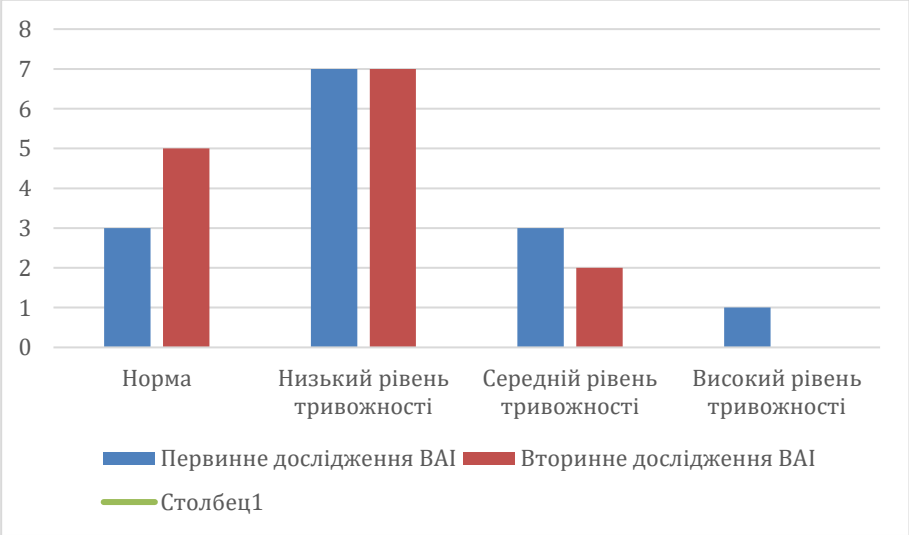

Рис.2.4. Зниження рівня тривожності

Окрім цього, за опитувачем депресії Бека (BDI) в основної групи втручання, показники рівня дипресії знизились на 37%.

По загальним показникам рівень стресу та тривожнності після впровадження програми в основної групи втручання знизився в порівняні з контрольною групою, у якої показники залишилось на тому ж рівні.

Тож можна зробити висновок, що впровадження програми профілактики стресу, показала позитивні результати. І може застосовуватись в подальшому для роботи всього підприємства.

Висновки до розділу ІІ

Метою цього дослідження було оцінити програму усвідомленості на місці, запропоновану для задоволення конкретних потреб працівників у бізнес-контексті та її вплив на стрес.

Програма зниження стресу на місці для співробітників компаній

Ця програма зниження стресу була побудована довкола 8 занять – одне заняття на тиждень протягом 2 місяців. На відміну від початкового і останнього останніх 90 хвилин — для більшого діалогу між інструктором і учасниками — заняття, що залишилися, були розраховані на 60 хвилин. Наприкінці кожного заняття учасники отримували роздруковані роздаткові матеріали що належать до даного заняття. Поряд із цим матеріалом кожен учасник також отримав тижневий щоденник, який допоможе їм вивчити свої практики та досвід. Їм було наказано практикуватися не менше 5 разів на тиждень по півгодини на день на своєму робочому місці, і їм було надано кімнату в компанії, спеціально призначену для цієї мети.

По загальним показникам рівень стресу та тривожнності після впровадження програми в основної групи втручання знизився в порівняні з контрольною групою, у якої показники залишилоись на тому ж рівні.

Тож можна зробити висновок, що впровадження програми профілактики стресу, показала позитивні резльтати. І може застосовуватись в подальшому для роботи всього підприємства.

Розділ ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЙНА ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСУ МЕНЕДЖЕРІВ

3.1. Хронічний стрес на роботі

Хронічний стрес на роботі може призвести до вигорання з шкідливими наслідками для самопочуття та здоров'я працівників. У систематичному огляді було показано, що вигорання є значущим предиктором таких фізичних наслідків, як ішемічна хвороба серця, серцево-судинні розлади, біль опорно-рухового апарату та тривала втома. Що стосується професійного впливу, огляд пов'язував вигорання з незадоволеністю, абсентеїзмом і презентеїзмом. Серед психологічних симптомів дослідження виявило депресію, безсоння та психологічний розлад. Як профілактичні заходи, так і раннє виявлення вигорання у робочому середовищі можуть полегшити індивідуальні та соціальні наслідки цього стану [20].

Депресія та тривога є поширеними супутніми захворюваннями, пов'язаними зі стресом. Стресові події часто викликають симптоми депресії та тривоги, тоді як останні дослідження показали, що депресія та тривога можуть збільшити майбутній вплив стресу. Це свідчить про те, що стресори та інтерналізовані реакції впливають один на одного взаємно [21].

Робочий стрес, на жаль, не пов'язаний лише з робочим середовищем. Працівники, які психологічно не справляються зі стресовими подіями на робочому місці, також відчувають труднощі в житті поза робочим часом. За даними Demsky et al. (2014), фактори стресу на роботі, такі як агресія на робочому місці, можуть бути пов'язані з вищим рівнем конфлікту між роботою та сім'єю, формою конфлікту, у якому тиск з боку роботи та сім'ї є певною мірою несумісним. Це пов'язано з низкою важливих проблемних результатів, включаючи негативне ставлення співробітників і зниження продуктивності, здоров'я та добробуту. Програми зменшення стресу можуть покращити самопочуття та призвести до просоціальної поведінки.

Втручання на основі уважності

Зростання занепокоєння в усьому світі щодо впливу способу життя, що викликає стрес, відіграє значну роль у зростанні інтересу до втручань, заснованих на уважності. На даний момент багато з найуспішніших програм зниження стресу, заснованих на навичках, базуються на цьому принципі

уважності. За Кабат-Зінном (2003), уважність означає приділяти увагу певним чином; навмисно, в даний момент і без засуджень. Саме Кабат-Зінн наприкінці 1970-х створив програму зменшення стресу на основі уважності (MBSR), яка включає споглядальні практики (такі як медитація, м'які рухи та техніки усвідомлення тіла) для розвитку самопізнання та стійкості. MBSR спочатку був розроблений для лікування хронічного болю та захворювань, пов'язаних зі стресом, і саме ця програма проклала шлях для багатьох останніх інновацій поза межами лікарень і медичних клінік. Оригінальний формат MBSR включає вісім щотижневих сеансів тривалістю 2,5–3 години з мовчазним 7-годинним відступом (незабаром після шостого сеансу). Рекомендується, щоб щодня під час програми учасники виконували як формальні мовчазні медитаційні практики, так і неформальні практики, такі як уважна ходьба або прийом їжі (Kabat-Zinn, 1990) [22].

З перших днів навчання усвідомленості було виявлено, що практики мовчазної медитації можуть сприяти розвитку уважності. Практик навчається, як розвинути ширшу внутрішню перспективу щодо власних думок і емоцій, що проходять, ідентифікуючи їх як прості психічні події, що відбуваються в даний момент. Учасники цих програм розвивають здатність зменшувати свою надмірну ідентифікацію з цими психічними подіями навіть під час стресових ситуацій, замість того, щоб брати участь у тривожності, заклопотаності чи негативному мисленні, яке може призвести до циклу реакції на стрес (Kabat-Zinn, 1982; Teasdale). та ін., 1995). Деякі програми, засновані на уважності, були поєднані з когнітивною терапією, щоб покращити ці здібності. Однією з найвідоміших з них є когнітивна терапія на основі усвідомленості, яка була розроблена, щоб допомогти пацієнтам з діагнозом «велика депресія» навчитися керувати та запобігати рецидивам (Teasdale та ін., 2000) [21].

Учасники розвивають стійку увагу, щоб спостерігати за своїми думками та емоціями, не ототожнюючи себе з ними, спостерігаючи за адаптивним і неадаптивним змістом, як тільки вони з'являються у свідомості. Завдяки наполегливій практиці таким чином вони починають помічати тригери, які стимулюють ці когнітивні та емоційні моделі, і сприймати їх наступні наслідки. Як наслідок, уважність допомагає зменшити тенденції, які заряджають ці неадаптивні думки та емоції (Rapgay and Bystrisky, 2009), тим

самим зменшуючи їхній негативний вплив і збільшуючи позитивні результати (Schroevers and Brandsma, 2010).

Девідсон та ін. (2003) оцінили 48 співробітників біотехнологій, які отримали протокол MBSR на місці в робочий час, і результати свідчать про посилення відповіді антитіл на вакцину проти грипу. З 2003 року було проведено порівняно небагато досліджень такого роду для подальшого вивчення можливих переваг втручань усвідомленості в бізнес-спільноті (Hyland et al., 2015) [18].

Також було проведено дослідження того, чи усвідомленість зменшує емоційне виснаження та підвищує задоволеність роботою (Hülsheger та ін., 2013). Це дослідження показало, що в результаті коротких втручань з уважності (5 або 10-денних тренінгів) – відомих як «втручання з уважністю в низьких дозах» – усвідомленість позитивно пов’язана із задоволеністю роботою та негативно пов’язана з емоційним виснаженням [11].

Дослідження на робочому місці зосереджуються на програмах, які варіюються від 36-годинного навчання – курсу усвідомленості, спрямованого на звільнення вчителів від стресу (Roeser та ін., 2013) – до дослідження дуже скорочених втручань, які тривають від 5 до 10 днів для працівників (Hülsheger та ін. ін., 2013). Завданням цього протоколу є адаптація цих втручань до потреб робочого місця.

Це нинішнє дослідження було розроблено на основі тривалих дискусій у 2012 році з Бразильською національною конфедерацією промисловців (CNI) та Бразильським інститутом соціальних послуг для промисловості (SESI). Ці початкові обговорення призвели до розробки нової 9-годинної 8-тижневої тренінгової програми зі зниження стресу на місці під назвою PROGRESS. Цей формат одночасно враховує обмежені часові обмеження бізнесу, а також залишається вірним природі процесу усвідомленості, який не піддається будь-якому підходу «швидкого вирішення» та вимагає часу та терпіння для розкриття [19].

Цю програму було розроблено з трьома основними цілями: забезпечення психологічного благополуччя (зменшення стресу та підвищення навичок уваги), розвиток емоційних навичок (таких як емпатія та міжособистісні стосунки), а також можливість проведення занять достатньо короткими, щоб

вписатися в робочий час обмеження та сама програма є достатньо довгою, щоб відповідати необхідному 2-місячному процесу навчання в поєднанні з інтеграцією базових навичок у повсякденне життя [13].

Найбільш очевидною адаптацією було проведення щотижневих коротких зустрічей (перша та остання сесії тривали 90 хвилин, а інші лише по 60 хвилин). Далі, теоретичні та практичні приклади, вибрані для матеріалу курсу, мали бути пов'язані саме з робочим місцем та зниженням стресу в цьому контексті, інакше фокус швидко втрачався б, а час – марно. Оскільки багатьом працівникам було б важко мати вдома необхідний простір або дисципліну для відтворення медитацій між одним заняттям, щотижнева процедура була організована на робочому місці зі спеціально виділеним місцем для цієї діяльності. . Усі записи медитації були скорочені до половини початкової тривалості, визначеної MBSR, щоб полегшити щоденну практику під час важкої роботи. Оригінальний формат MBSR, який включав 7-годинну практичну ретрит на 6-му тижні, було вилучено з програми, оскільки це було непрактично, і замінено на «Практичне заняття» в 6-му класі. Управління міжособистісними стосунками та емпатія були наголошені особливо на сесіях 7 і 8, розглядаючись як дві ключові здібності в людських стосунках, і слугував для розширення масштабів тренінгу, уникаючи будь-якої тенденції до того, щоб він перетворювався на програму тренування уваги/концентрації [18].

Виходячи з цих міркувань, ми припустили, що спеціально адаптована 9-годинна 8-тижнева програма усвідомленості на місці, заснована на практиці усвідомленості та базових емоційних навичках, які пропонуються на робочому місці, може бути ефективною для зниження та профілактики стресу, тривоги у збільшенні усвідомленості та швидкості обробки, і що ці зміни можна підтримувати в межах звичайної повсякденної роботи навіть без подальших інструкцій після 8 тижнів спостереження.

Метою цього дослідження було оцінити програму усвідомленості на місці, запропоновану для задоволення конкретних потреб працівників у бізнес-контексті та її вплив на стрес [20].

Програма зниження стресу на місці для співробітників компаній

Ця програма зниження стресу була побудована довкола 8 занять – одне заняття на тиждень протягом 2 місяців. На відміну від початкового і

останнього останніх 90 хвилин — для більшого діалогу між інструктором і учасниками — заняття, що залишилися, були розраховані на 60 хвилин. Наприкінці кожного заняття учасники отримували роздруковані роздаткові матеріали що належать до даного заняття. Поряд із цим матеріалом кожен учасник також отримав тижневий щоденник, який допоможе їм вивчити свої практики та досвід. Їм було наказано практикуватися не менше 5 разів на тиждень по півгодини на день на своєму робочому місці, і їм було надано кімнату в компанії, спеціально призначену для цієї мети (Додаток А).

Висновки до розділу III

Отже у третьому розділі ми розглянули біль детально програму профілактики робочого стресу у менеджерів.

Цю програму було розроблено з трьома основними цілями: забезпечення психологічного благополуччя (зменшення стресу та підвищення навичок уваги), розвиток емоційних навичок (таких як емпатія та міжособистісні стосунки), а також можливість проведення занять достатньо короткими, щоб вписатися в робочий час обмеження та сама програма є достатньо довгою, щоб відповідати необхідному 2-місячному процесу навчання в поєднанні з інтеграцією базових навичок у повсякденне життя.

Найбільш очевидною адаптацією було проведення щотижневих коротких зустрічей (перша та остання сесії тривали 90 хвилин, а інші лише по 60 хвилин). Далі, теоретичні та практичні приклади, вибрані для матеріалу курсу, мали бути пов’язані саме з робочим місцем та зниженням стресу в цьому контексті, інакше фокус швидко втрачався б, а час – марно. Оскільки багатьом працівникам було б важко мати вдома необхідний простір або дисципліну для відтворення медитацій між одним заняттям, щотижнева процедура була організована на робочому місці зі спеціально виділеним місцем для цієї діяльності. Усі записи медитації були скорочені до половини початкової тривалості, визначеної MBSR, щоб полегшити щоденну практику під час важкої роботи. Оригінальний формат MBSR, який включав 7-годинну практичну ретрит на 6-му тижні, було вилучено з програми, оскільки це було непрактично, і замінено на «Практичне заняття» в 6-му класі. Управління

міжособистісними стосунками та емпатія були наголошені особливо на сесіях 7 і 8, розглядаючись як дві ключові здібності в людських стосунках, і слугував для розширення масштабів тренінгу, уникаючи будь-якої тенденції до того, щоб він перетворювався на програму тренування уваги/концентрації.

Виходячи з цих міркувань, ми припустили, що спеціально адаптована 9-годинна 8-тижнева програма усвідомленості на місці, заснована на практиці усвідомленості та базових емоційних навичках, які пропонуються на робочому місці, може бути ефективною для зниження та профілактики стресу, тривоги у збільшенні усвідомленості та швидкості обробки, і що ці зміни можна підтримувати в межах звичайної повсякденної роботи навіть без подальших інструкцій після 8 тижнів спостереження.

ВИСНОВКИ

Ми з'ясували сутність стресу, його різновиди, ступені вираження та стадії розвитку. У сучасній науковій літературі немає однозначного визначення стресу, всіх їх 14 можна розділити на три групи. Згідно першої групи терміни «стресор», «стрес-фактор» ототожнюються. Згідно другої – стрес інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання. Згідно третьої, стрес – це фізична реакція організму на вимогу або шкідливий вплив. Сельє запровадив терміни для позначення хорошого стресу і поганого стресу, а саме: еустрес і дистрес. Вчені розрізняють три ступені стресу: слабкий, середній і сильний.

Теорія стресу вперше була запропонована Г. Сельє. На лекції ми зробили короткий опис біографії Г.Сельє та двох з його основних праць, з'ясували історію виникнення вчення про стрес та сутність концепції Г. Сельє. Він виявив неспецифічну (тобто не пов'язану з конкретною причиною), універсальну, або загальну, реакцію організму на зовнішні впливи (зокрема й патологічні), що потребують змін. Цю реакцію він і назвав спочатку «загальним адаптаційним синдромом», а потім перейменував на «стрес». Г. Сельє виділив три стадії стресу: стадія тривоги (виникає при першій появі стресора), стадія резистентності (настає у разі тривалого впливу стресора і необхідності підтримання захисних реакцій організму), стадія виснаження (відображає порушення механізмів регуляції захисно-пристосувальних механізмів). Всі визначення поняття «стрес» можна згрупувати у три групи. Згідно першої групи терміни «стресор», «стрес-фактор» ототожнюються. Згідно другої – стрес інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання. Згідно третьої, стрес – це фізична реакція організму на вимогу або шкідливий вплив. Сельє запровадив терміни для позначення хорошого стресу і поганого стресу, а саме: еустрес і дистрес. Розрізняють три ступені стресу: слабкий, середній і сильний.

Ми уточнили зміст поняття «психологічний стрес» та його особливості. З'ясували відмінності стресу біологічного від стресу психологічного. З'ясували особливості психологічного стресу та суб'єктивні фактори, що впливають на його рівень. Близьким до стану психологічного стресу, на думку деяких вчених, є також негативні емоції, стани втоми, перенавантаження, емоційної напруженості. Під емоційною напруженістю розуміють стан, що характеризується часовим зниженням стійкості психічних і психомоторних процесів, зниженням працездатності.

Професійний стрес – багатовимірний феномен, що виражається у психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини. Встановлено також, що стресором можуть бути: невідповідність між бажанням і тим, що робота може надати, і між тим, що робота вимагає від людини і можливостями або ресурсами людини відповідати цим вимогам; організаційні особливості; професійні вимоги та рольові характеристики; індивідуальні особливості та очікування; фізичні параметри навколишнього середовища: стресори групових процесів, стресори на організаційному рівні. Розвиток психологічного стресу у людини конкретної професії пов'язаний не тільки з особливостями її робочого процесу, але і з різними подіями в її житті, з різними сферами її діяльності, спілкування, пізнання навколишнього світу.

Метою цього дослідження було оцінити програму усвідомленості на місці, запропоновану для задоволення конкретних потреб працівників у бізнес-контексті та її вплив на стрес.

Програма зниження стресу на місці для співробітників компаній

Ця програма зниження стресу була побудована довкола 8 занять – одне заняття на тиждень протягом 2 місяців. На відміну від початкового і останнього останніх 90 хвилин — для більшого діалогу між інструктором і учасниками — заняття, що залишилися, були розраховані на 60 хвилин. Наприкінці кожного заняття учасники отримували роздруковані роздаткові матеріали що належать до даного заняття. Поряд із цим матеріалом кожен

учасник також отримав тижневий щоденник, який допоможе їм вивчити свої практики та досвід. Їм було наказано практикуватися не менше 5 разів на тиждень по півгодини на день на своєму робочому місці, і їм було надано кімнату в компанії, спеціально призначену для цієї мети (Додаток А).

По загальним показникам рівень стресу та тривожнності після впровадження програми в основної групи втручання знизився в порівняні з контрольною групою, у якої показники залишилоись на тому ж рівні.

Тож можна зробити висновок, що впровадження програми профілактики стресу, показала позитивні резльтати. І може застосовуватись в подальшому для роботи всього підприємства.

Ми уточнили зміст поняття «психологічний стрес» та його особливості. З'ясували відмінності стресу біологічного від стресу психологічного. З'ясували особливості психологічного стресу та суб'єктивні фактори, що впливають на його рівень. Близьким до стану психологічного стресу, на думку деяких вчених, є також негативні емоції, стани втоми, перенавантаження, емоційної напруженості. Під емоційною напруженістю розуміють стан, що характеризується часовим зниженням стійкості психічних і психомоторних процесів, зниженням працездатності.

Професійний стрес – багатовимірний феномен, що виражається у психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини. Встановлено також, що стресором можуть бути: невідповідність між бажанням і тим, що робота може надати, і між тим, що робота вимагає від людини і можливостями або ресурсами людини відповідати цим вимогам; організаційні особливості; професійні вимоги та рольові характеристики; індивідуальні особливості та очікування; фізичні параметри навколишнього середовища: стресори групових процесів, стресори на організаційному рівні. Розвиток психологічного стресу у людини конкретної професії пов'язаний не тільки з особливостями її робочого процесу, але і з різними подіями в її житті, з різними сферами її діяльності, спілкування, пізнання навколишнього світу.

Метою цього дослідження було оцінити програму усвідомленості на місці, запропоновану для задоволення конкретних потреб працівників у бізнес-контексті та її вплив на стрес.

Програма зниження стресу на місці для співробітників компаній

Ця програма зниження стресу була побудована довкола 8 занять – одне заняття на тиждень протягом 2 місяців. На відміну від початкового і останнього останніх 90 хвилин — для більшого діалогу між інструктором і учасниками — заняття, що залишилися, були розраховані на 60 хвилин. Наприкінці кожного заняття учасники отримували роздруковані роздаткові матеріали що належать до даного заняття. Поряд із цим матеріалом кожен

учасник також отримав тижневий щоденник, який допоможе їм вивчити свої практики та досвід. Їм було наказано практикуватися не менше 5 разів на тиждень по півгодини на день на своєму робочому місці, і їм було надано кімнату в компанії, спеціально призначену для цієї мети.

По загальним показникам рівень стресу та тривожнності після впровадження програми в основної групи втручання знизився в порівняні з контрольною групою, у якої показники залишилось на тому ж рівні.

Тож можна зробити висновок, що впровадження програми профілактики стресу, показала позитивні результати. І може застосовуватись в подальшому для роботи всього підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агресивний натовп та методи протидії йому / під ред. О. В. Тімченко. Харків, 1998. – 105 с.
2. Аландаренко, Ю. Духовний розвиток особистості: семінар-тренінг для педагогів / Ю. Аландаренко // Психолог. –2015. С. 34–36.
3. Гаврілець, І. Г. Психофізіологія людини в екстремальних ситуаціях : навч. посібник / І. Г. Гаврілець. – Київ : ЗАТ «Віпол», 2006. – 188 с.
4. Галецька, І. Психологія здоров’я: теорія і практика / І. Галецька, Т. Сосновський. – Львів : Вид. центр ЛНУ ім. І. Франка, 2006. – 338 с.
5. Горяна, Л. Методичні рекомендації до теми «Стрес та його чинники. Адаптація людини до стресу» (8 клас) / Л. Горяна // Рідна школа. – 2009. – № 1. – С. 59–63. 8
6. Сковороди, ІПО, спец. «Психологія». – Харків : [б. в.], 2015. – 98 с.
7. Калошин, В. Ф. Філософське ставлення до стресу: психологічний практикум / В. Ф. Калошин // Управління школою. 2017. № 46. С. 90–94.
8. Коржинська, Н. Поняття про стрес. Вплив стресу на здоров'я: урок із основ здоров'я, 7-й клас / Н. Коржинська // Здоров’я та фізична культура. – 2011. С. 8–9.
9. Корольчук, М. С. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів: [монографія] / М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, А. І. Кулаженко, т ін.; Київ. нац. торг. -екон. ун-т; ред.: М. С. Корольчук. – Київ: КНТЕУ, 2014. – 275 с.
10. Короленка В. Г. Кризи життєвого простору особистості, сім'ї та соціальних інституцій: матеріали Всеукр. наук. - практ. конф. (з міжнар. участю), 15–17 лют. 2013 р. / Полтав. нац. пед. ун-т ім. В. Г. Короленка [та ін.]; [відп. за вип. К. В. Седих]. Полтава: ПНПУ ім., 2013. 250 с.
11. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії “людина – людина”: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук / О.А. Кириленко. К., 2007. 16 с.

12. Стасюк Є. Методичні рекомендації щодо роботи з групою осіб, які потребують індивідуальної соціально-психологічної допомоги / Є. Стасюк // Науковий вісник Державної прикордонної служби. – 2011. – № 3. – С. 30–40
13. Селье Г. Стресс без дистрессу: пер. с англ. – Рига: Віеда, 1992.
14. Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія: як допомогти собі та іншим. Курс лекцій: навч. посібник / Т. Ф. Цигульська – К.: «Наукова думка», 2000. – 191 с.
15. Шпиг Н. Експрес-прийоми для управління стресом: створення емоційної готовності до спілкування / Н. Шпиг // Управління освітою. 2016. С. 56–60.
16. Шевченко О. Т. Психологія кризових станів: навч. посібник / О. Т. Шевченко. – К.: Здоров'я, 2005. – 120 с.
17. Щербак М. Г. Особливості організації лікування постравматичних стресових розладів в США / М. Г. Щербак // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія / ХНПУ ім. Г. С. Сковороди; [редкол.: В. І. Євдокимов (голов. ред.) та ін.]. Харків: ХНПУ, 2013. С. 270–277.
18. Barros, V. V., Kozasa, E. H., Souza, I. C. W., and Ronzani, T. M. (2015). Validity evidence of the brazilian version of the Mindful Attention Awareness Scale (MAAS). Psicol. Reflex Crit. 28, 87–95. doi: 10.1590/1678-7153.201528110
19. Beck, A. T., Epstein, N., Brown, G., and Steer, R. A. (1988). An inventory for measuring clinical anxiety: psychometric properties. J. Consult. Clin. Psychol. 56, 893–897. doi: 10.1037/0022-006X.56.6.893
20. Biggio, G., and Cortese, C. G. (2013). Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context. Int. J. Qual. Stud. Health Well-being 8, 1–13.

21. Brown, K. W., and Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. J. Pers. Soc. Psychol. 84, 822–848.
22. Chiesa, A., and Malinowski, P. (2011). Mindfulness-based approaches: are they all the same? J. Clin. Psychol. 67, 404–424.

ДОДАТКИ

Додаток А

1-й тиждень - взаємодія розуму і тіла - присутність:

- Відкриття та знайомство з програмою
- Коротка особиста вистава від кожного учасника
- Обговорення очікувань та основні рекомендації
- Практика: присутність з диханням – 10 хв.

2-й тиждень – 5 способів інтегрувати присутність у своє життя

- Практика: присутність з диханням – 10 хв.
- Звіт у: враження від тижня
- 5 способів інтегрувати присутність у ваше життя
- Практика: 3-хвилинна пауза

3-й тиждень – Сприйняття сигналів тіла

- Практика: 3-хвилинна пауза
- Практика: присутність з диханням – 10 хв.
- Сприйняття сигналів тіла
- Практика: усвідомлення тіла

4-й тиждень – Які мої найчастіші реакції?

- Практика: 3-хвилинна пауза
- Практика: усвідомлення тіла
- Яка в мене найчастіша реакція?

5-й тиждень – боротьба зі стресом

- Резюме перших чотирьох занять
- Практика: присутність з диханням – 5 хв.
- Звіт у: враження від тижня
- Нові підходи до стресу
- Оцінка: половинчаста самооцінка
- Практика: Зупинка, Амплітуда, Дихання, Розширення

6-й тиждень - Практика

- Практика: Практика: 3-хвилинна пауза
- Практика: присутність з диханням – 5 хв.
- Практика: ходьба із присутністю

7-й тиждень - Емпатія

- Презентація вірша про повторення
- рефлексія: тенденції, які сприяють стресу
- Емпатія: чому це важливо?
- Пояснення практики емпатії
- Практика: емпатія

8-й тиждень - Мудре подолання стресу

- Підтримка щоденної практики
- Практика: 3-хвилинна пауза – 3 хв.
- Практика: присутність з диханням – 5 хв.
- Практика: емпатія
- Особиста оцінка
- Оцінка навчання
- Звіт: мій досвід за 8 тижнів
- Кінець тренування

На рисунку 2.1 показана схема основних етапів програми Progress. 1–4 тижні присвячені розвитку самосвідомості – особливо усвідомленню відчутних фізичних змін у тілі під час медитації та протягом дня. Ці перші тижні в основному присвячені підтримці практикуючого в розпізнаванні фізіологічних і психологічних реакцій стресу, тривоги та депресії у їхньому розумі та фізичному досвіді. На 5-му та 6-му тижнях учасники дізнаються, дедалі більш специфічними способами, як інтегрувати у своє повсякденне життя принцип тренінгу зіткнутися зі своїм стресовим досвідом, як це відбувається, поступово зменшуючи стрес на практиці. На 7-му та 8-му тижнях вони навчаються, як розвивати не лише самосвідомість, але й усвідомлення себе/інших, що дозволяє мати більш чуйні та конструктивні

стосунки з собою та іншими людьми. Схема є циклічною, оскільки ми рекомендуємо учасникам продовжувати практику після закінчення програми.

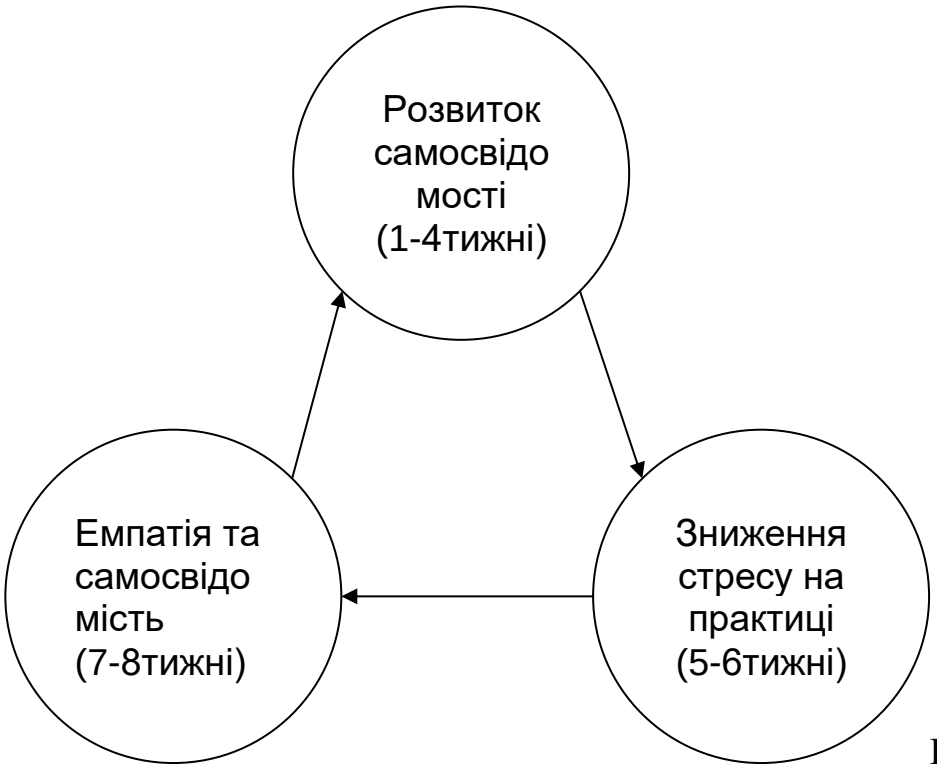

Рис. 2

Додаток Б

Опитувач депресії Бека (BDI)

Опитувальник Бека призначений для діагностики депресивних станів.

Всі затвердження опитувальника Бека є прямими, тому для підрахунку загального результату необхідно просто підсумувати всі бали, відповідні вибраним твердженням.

Інструкція: Перед вами знаходиться опитувальник, що містить тринадцять груп (А — Н) з чотирьох тверджень (0— 3). Прочитуйте, будь ласка, кожну групу тверджень цілком. Потім вибирайте з кожної групи одне твердження, яке краще всього відповідає тому, як ви себе відчуваєте сьогодні, тобто прямо зараз.

Обведіть номер вибраного вами твердження. Якщо декілька тверджень з однієї групи здаються вам однаково добре відповідними, то обведіть всі їх номери. Перш ніж зробити свій вибір, переконаєтеся, що ви прочитали всі твердження в кожній групі.

А 0 Мені не сумно

1 Мені сумно або тужливо

2 Мені весь час тужливо або сумно, але я нічого не можу з собою поробити

3 Мені так сумно або сумно, що я не можу цього винести

Б 0 Я дивлюся в майбутнє без особливого песимізму або розчарування

1 Я відчуваю розчарування в майбутньому

2 Я відчуваю, що мені нічого чекати попереду

3 Я відчуваю, що майбутнє безнадійне і повороту до кращого бути не може

В 0 Я не відчуваю себе невдахою

1 Я відчуваю, що невдачі траплялися у мене частіше, ніж у інших людей

2 Коли я озираюся на життя, я бачу лише ланцюг невдач

3 Я відчуваю, що потерпів невдачу як особу (батько, чоловік, дружина)

Г 0 Я не випробовую ніякої особливої незадоволеності

1 Ніщо не радує мене так, як було раніше

2 Ніщо більше не дає мені задоволення 3 Мене не задовольняє все

Д 0 Я не відчуваю ніякої особливої провини

1 Велику частину часу я відчуваю себе поганим і нікчемним

2 У мене досить сильне відчуття провини

3 Я відчуваю себе дуже поганим і нікчемним

Е 0 Я не випробовую розчарування в собі

1 Я розчарований в собі

2 У мене огида до себе

3 Я ненавиджу себе

Ж 0 У мене немає ніяких думок про самоушкодження

1 Я відчуваю, що мені було б краще померти

2 У мене є певні плани здійснення самогубства

3 Я накладу на себе руки при першій нагоді

З 0 У мене не втрачений інтерес до інших людей

1 Я менший, ніж бувало, цікавлюся іншими людьми

2 У мене втрачений майже важ інтерес до інших людей, і майже немає ніяких відчуттів до них

3 У мене втрачений всякий інтерес до інших людей, і вони мене абсолютно не турбують

І 0 Я ухвалюю рішення приблизно так само легко, як і завжди

1 Я намагаюся відстрочити ухвалення рішень

2 Ухвалення рішень дається мені насилу

3 Я більше зовсім не можу ухвалювати рішення

Д 0 Я не відчуваю, що виглядаю скільки-небудь гірше, ніж зазвичай

1 Мене турбує те, що я виглядаю старо і непривабливо

2 Я відчуваю, що в моєму зовнішньому вигляді відбуваються постійні зміни, що роблять мене непривабливим

3 Я відчуваю, що виглядаю бридко або відштовхуючи

Л 0 Я можу працювати приблизно так само добре, як і раніше

1 Потрібно робити додаткові зусилля, щоб почати щось робити

2 Мені потрібно насилу пересилити себе, щоб щось зробити

3 Я зовсім не можу виконувати ніякої роботи

М 0 Я втомлююся не більше, ніж зазвичай

1 Я втомлююся швидше, чим раніше

2 Я втомлююся від будь-якого заняття

3 Я втомився ніж би то не було займатися

Н 0 Мій апетит не гірший, ніж зазвичай

1 Мій апетит не так хороший, як бувало

2 Мій апетит тепер набагато гірше, чим раніше

3 У мене зовсім немає апетиту

Оцінка результатів

Вважається, що випробовуваний страждає депресією, якщо він набрав більше 25 балів. Результат менше 10 балів говорить про відсутність депресивних тенденцій і хороший емоційний стан випробовуваного. Проміжну групу складають випробовувані з легким рівнем депресії ситуативного або невротичного генезису.

У будь-якому випадку, інтерпретуючи результати опитувальника, необхідно пам'ятати про те, що стан депресії встановлюється фахівцем в результаті обстеження і докладної клінічної бесіди, а результати опитувальника можуть дати лише попереднє і наближене уявлення про стан випробовуваного.

Додаток В

Опитувач тривоги Бека (BAI)

0–5 норма 6-8 легкий рівень тривог 9-18 середній рівень тривоги

Більше 19 балів – високий рівень тривоги

	0.Зовсім не турбує	1.Злегка турбує	2.Середньо турбує	3.Дуже турбує
1.Відчуття оніміння та поколювання в тілі				
2.Відчуття жару				
3.Тремтіння в ногах				
4.Неможливість розслабитись				
5.Страх, що станеться найгірше				
6.Головокружіння				
7.Прискорене серцебиття				
8.Нестійкість, нестабільність				
9.Відчуття жаху, це кінець				
10.Дратівливість				
11.Тремтіння в руках				
12.Відчуття задухи				
13.Нерівна хода				
14.Страх втрати контролю				
15.Труднощі з диханням				
16.Страх смерті				
17.Переляк				
18.Шлунково-кишкові розлади				
19.Непритомність				
20.Прилив крові до обличчя				
21.Посилене потовиділення (не пов’язане зі спекою)				