

Стресс на рабочем месте: коллективный вызов!»

Проблема

Стресс на работе - весьма частое и вредное по своим последствиям явление. Организация Объединенных Наций в своем отчете называет стресс на рабочем месте "чумой двадцать первого века". По оценкам многочисленных экспертов в настоящее время значительная часть населения страдает психическими расстройствами, вызванными острым или хроническим психологическим стрессом. Он приобретает масштабы эпидемии и представляет собой основную социальную проблему современного общества.

По мнению экономистов, болезни, связанные со стрессами, обходятся организациям в миллиарды рублей (лечение, компенсации рабочим, потери, связанные с прогулами и текучестью кадров). Стресс прямо или опосредованно выступает одной из главных причин коронарной недостаточности, рака, легочных заболеваний, различного рода травм, самоубийств, а также многих других серьезных заболеваний.

Наносимый вред, механизмы, последствия

По данным опросов, проводимых страховыми компаниями:

- 1000000 отлучек с рабочих мест был вызван стрессами;
- 27% опрошенных работников различных фирм заявили, что к большинству стрессов в их жизни привела работа;
- 45% заявили, что стрессы, связанные с работой, имеют очень высокий или чрезвычайно высокий уровень;
- одна треть рабочих думали об уходе исключительно из-за стрессов, связанных с работой;
- 70% заявили, что стресс на работе снизил их физическое и умственное здоровье.

Наиболее частые проявления стресса:

- повышенная нервозность, тревожность;
- повышение кровяного давления, гневливость, раздражительность, усталость, подавленность, депрессия.

Стрессогенные факторы:

Физические и гигиенические условия работы:

- температура окружающего воздуха (значительное повышение или понижение вызывает стресс);
- уровень освещенности (значительное повышение или понижение вызывает стресс);
- качество воздуха (загрязнение воздуха посторонними веществами вызывает стресс);
- шум, вибрация (значительное увеличение вызывает стресс);

- уплотненность, скученность рабочих мест;
- изолированность рабочего места;
- соответствие работы биологическим ритмам организма (например, сон-бодрствование, время приема пищи и др.) (чем более не соответствует, тем выше стресс);
- монотонность работы либо, наоборот, "гонка", авралы;
- наличие и продолжительность перерывов для восстановления сил (чем больше и продолжительнее, тем ниже уровень стресса).

Факторы эмоционального плана:

- уровень ответственности (чем выше, тем выше стресс);
- реалистичность ожиданий от работника (чем менее реалистичны, тем выше стресс);
- степень опасности для жизни и здоровья работника (чем выше, тем выше стресс).

Информационные факторы:

- конкретность и определенность должностных обязанностей (чем конкретнее, тем ниже стресс);
- четкость и ясность алгоритмов работы (чем четче и яснее, тем ниже стресс);
- уровень эвристичности деятельности (чем выше, тем выше стресс);
- уровень обучения рабочим навыкам и управлению необходимым оборудованием (чем ниже, тем выше стресс).

Коммуникативные факторы:

- уровень в иерархической структуре организации (чем выше, тем выше стресс);
- стиль управления руководства (чем более "ядовитый" и критикующий, тем выше стресс);
- возможности для общения с коллегами (чем больше, тем ниже стресс).

Ниже приведен примерный уровень стресса, испытываемый работниками разных профессий (по данным исследований):

Профессия	Балл
Шахтер	8,3
Пилот гражданской авиации	7,5
Журналист	7,5
Строитель	7,5
Зубной врач	7,3
Актер	7,2
Политический деятель	7,2

Общественный деятель	7,0
Врач общей практики	6,8
Учитель	6,2
Водитель автобуса	5,9
Продавец	5,7
Дипломат	4,8
Фермер	4,8
Почтальон	4,0
Программист	3,7
Работник музея	2,8
Библиотекарь	2,0

Влияние стрессов на различные системы организма.

Система кровообращения. Есть многочисленные свидетельства значительного влияния психологического состояния человека на развитие болезней сердца. Беспокойство, страх, гнев способствуют развитию сердечно-сосудистых заболеваний. Стресс приводит к выделению дополнительных гормонов, увеличивающих частоту сердечных сокращений и уровень артериального давления, кровеносные сосуды сужаются. Все это может привести к инфаркту и инсульту.

Костно-мышечная система. Стресс в соответствии с синдромом борьбы или бегства вызывает напряжение мышц, независимо от того, реальна угроза или воображаема. Мышцы создают дополнительную нагрузку связкам, сухожилиям, суставам, что порождает их боли. Кроме того, со временем мышцы слабеют и устают, отсюда и головные боли, боли в спине, шее, лопатках, коленях.

Пищеварительная система. При сильном стрессе слюнные железы прекращают выделение слюны, либо, наоборот, резко его увеличивают. Желудок увеличивает секрецию кислот, создавая избыточную кислотность, провоцирующую тошноту, изжогу, приводящую к возникновению язвы желудка. Другой возможный результат стресса - диарея.

Иммунная система. Стресс снижает иммунитет, открывая доступ различного рода инфекциям. Кроме того, результаты недавних исследований (2006 г.) британских ученых подтвердили связь онкологических заболеваний и сильных эмоций (прежде всего, страха).

Дыхательная система. Известно большое количество случаев, когда сильный стресс (смерть в семье, автомобильная авария, а иногда и простой визит к стоматологу) вызывал приступы астмы.

Как видим, сам по себе стресс редко вызывает серьезные заболевания, однако он явно способствует тому, что "выходит из строя" наиболее ослабленная часть организма. Увы, при сильном хроническом стрессе этот "выход из строя" необратим.

Люди по-разному реагируют на стресс. Специалисты выделяют физиологические и психологические реакции.

Физиологические реакции:

- реакция тревоги - сложные телесные и биохимические изменения, отражающие попытку организма восстановить нормальное функционирование; люди жалуются на лихорадку, боли в мышцах и суставах, потерю аппетита и общее чувство усталости;

- стадия сопротивления - симптомы стадии тревоги исчезают, и физиологическая сопротивляемость повышается относительно нормального уровня, чтобы справиться с продолжающимся стрессом. Однако увеличивается секреция различных желез, понижается сопротивляемость инфекциям;

- стадия истощения - наступает, если стресс сохраняется слишком долго. Организм уже не может продолжать выделять повышенное количество гормонов и адаптироваться к продолжающемуся стрессу, вновь возникают симптомы реакции тревоги, но, как правило, в более выраженной форме. Нередко истощение приводит к эмоциональному опустошению, деперсонализации, ощущению неудачи. Человек постоянно чувствует себя усталым и на работе, и в свободное время.

Психологические реакции на стресс в значительной степени определяются тем, как мы воспринимаем окружающий мир. Люди с пессимистичным взглядом на мир переживают стресс тяжелее, чем оптимисты. Как правило, автоматическая бессознательная реакция на стресс - включение того или иного защитного механизма:

Защитные механизмы	Определение
Подавление	Исключение неприемлемых идей или переживаний из области сознания
Отрицание	Восприятие угрожающих объектов как безобидных
Фиксация	Определенный вид вознаграждения сохраняет свою актуальность и после того, как человек проходит стадию, на которой оно было уместным
Регрессия	Возвращение к поведению, больше соответствовавшему ранней стадии развития
Рационализация	Оправдание неприемлемого поведения какими-либо "убедительными" доводами
Интеллектуализация	Снижение тревожности с помощью эмоционально отчужденного анализа ситуации
Проекция	Приписывание наших неприемлемых идей или переживаний другим
Перенос	Угрожающие идеи или импульсы направляются на менее угрожающие объекты
Сублимация	Перевод социально неприемлемых побуждений в приемлемые виды поведения
Отреагирование	Снижение тревоги или неприятного напряжения с помощью их выражения в открытом поведении
Формирование реакций	Развитие осознаваемых переживаний и поведения, противоположных бессознательным и вызывающим тревогу

Стресс также вызывает широкую гамму эмоциональных переживаний, от веселого возбуждения перед лицом незначительного нового стрессогенного фактора до более типичных негативных эмоций гнева, страха, ревности и уныния.

Поведение людей в сложной ситуации отчасти зависит от интенсивности переживаемого стресса. Мягкий стресс прибавляет нам энергии, делает более бдительными, активными и находчивыми. Однако умеренный стресс уже может оказать разрушительное влияние на нашу жизнь, в частности, на сложные виды поведения, например, написание научной работы. В состоянии умеренного стресса человек становится менее чувствительным к окружению, легко раздражается и чаще склонен следовать определенным компенсаторным стратегиям. Сильный стресс подавляет поведение и приводит к апатии (упадку чувств) и неподвижности, как, например, у больных с тяжелыми формами депрессии, ощущающих свою беспомощность перед лицом неодолимых препятствий или потерь.

Что можно изменить при воздействии на этот фактор?

Известно, что риск для здоровья можно уменьшить, снизив уровень стресса до мягкого (см. выше), т.е. не позволяя ему "задерживаться" на стадии сопротивления и, тем более, переходить в стадию истощения. Так, результаты одного из проведенных исследований показали, что повышенный уровень особых защитных белков, вырабатываемых в ответ на стресс, увеличивает продолжительность жизни. Кратковременный физиологический стресс приводит к долгосрочным положительным последствиям для клеток, так как выделяется большое количество белков, захватывающих все поврежденные или неправильно построенные белки. Овладение субъектом разнообразным репертуаром копинг-стратегий (см. ниже) значительно повышает уровень его социальной адаптации вообще и успешность профессиональной деятельности, в частности, увеличивает шансы карьерного роста.

Полное же освобождение от стрессов вызывает скуку, апатию, снижает мотивацию к труду и знаниям, общую энергетику организма, поэтому вряд ли должно рассматриваться как цель оздоровительной работы.

В организационном плане нужно учитывать, что:

- стресс увеличивается, если возможности контроля работником за своей деятельностью уменьшаются, а психологические требования к нему (рабочая нагрузка, ответственность, монотонность деятельности и др.) растут;
- стресс уменьшается, если контроль растет, а психологические требования уменьшаются;
- стресс уменьшается, если увеличивается социальная поддержка со стороны сослуживцев и администрации, а также членов семьи.

Меры воздействия

Нередко человек автоматически, произвольно использует способы снижения стресса, которые можно назвать "житейскими".

1. Еда, выпивка или курение.

Пример: люди, переедающие, злоупотребляющие алкоголем или наркотиками или курящие больше обычного, будучи в состоянии стресса.

2. Плач, смех или ругань.

Пример: люди, находящие временное облегчение в плаче, любящие пошутить перед экзаменом или начинающие ругаться, сделав ошибку.

3. Прикосновения или сексуальная активность.

Пример: люди, начинающие прижиматься или обниматься с другими в тяжелую минуту, или те, кто ищет облегчение от депрессии в увеличении сексуальной активности.

4. Снятие напряжения в работе или игре.

Пример: люди, снимающие стресс интенсивными физическими упражнениями, спортом или какими-либо видами отдыха.

5. Проговаривание и обдумывание переживаний.

Пример: люди, снимающие напряжение путем обсуждения своих проблем с сочувствующими слушателями, или люди, предпочитающие обдумывать их в одиночестве.

Поведение человека, направленное на преодоление стрессовой ситуации, в которой он оказался, специалисты называют копинг-стратегиями. В теории копинг-поведения, основанной на работах психологов Р.Лазаруса и С.Фолькмана, выделяются основные, базисные копинг-стратегии: "разрешение проблем", "поиск социальной поддержки", "избегание". Копинг-стратегия разрешения проблем отражает способность человека определять проблему и находить альтернативные решения, эффективно справляться со стрессовыми ситуациями, тем самым, способствуя сохранению как психического, так и физического здоровья. Копинг-стратегия поиска социальной поддержки позволяет при помощи мысленных, эмоциональных и поведенческих ответов успешно справляться со стрессовой ситуацией. Отмечаются некоторые половые и возрастные различия в особенностях социальной поддержки. В частности, мужчины чаще обращаются за инструментальной поддержкой, а женщины - как за инструментальной, так и эмоциональной. Молодые пациенты наиболее важным в социальной поддержке считают возможность обсуждения своих переживаний, а пожилые - доверительные отношения. Копинг-стратегия избегания позволяет личности уменьшить эмоциональное напряжение, эмоциональный компонент стресса до изменения самой ситуации. Активное использование индивидом копинг-стратегии избегания можно рассматривать как преобладание в поведении мотивации избегания неудачи над мотивацией достижения успеха, а также как сигнал о возможных внутриличностных конфликтах.

Сознательное использование копинг-стратегии позволяет значительно снизить уровень испытываемого стресса.

Для целенаправленного снижения стресса на работе необходимо произвести непредвзятую оценку собственно работы и своего рабочего места. Нужно выяснить:

- какие условия на работе создают негативные эмоции,
- какие условия можно изменить самостоятельно,
- какие ситуации нельзя изменить и необходимо принять такими, какие они есть,
- стоит ли их принимать или следует уйти.

Если принято решение остаться и попытаться изменить некоторые условия работы, то можно воспользоваться как преимущественно физиологическими, так и психологическими методами и приемами.

Следует начать с формирования оптимистичного взгляда на мир. Это связано с известной зависимостью: чем более негативная информация на уме, тем более негативную реакцию проявляет тело.

Важный навык, который необходимо сформировать, - уверенность в себе. Если руководство загружает подчиненных все новыми и новыми обязанностями, нужно уметь говорить "нет".

Общение с коллегами, обсуждение с ними их и своих профессиональных трудностей - один из эффективных способов снижения стресса.

Вот несколько советов.

Если во время работы вы почувствовали, что какая-то ситуация или замечание в ваш адрес "выбили вас из колеи", не реагируйте сразу. Не кричите в ответ, даже если критика или замечания были вызывающе несправедливыми или обидными. Сделайте паузу. Если возможно, уединитесь. Скажите коллегам, что у вас срочный звонок, назначена встреча и т.д. Отдышитесь и вспомните, что жизнь продолжается. Взгляните на себя в зеркало (или мысленно представьте, как вы сейчас выглядите). Не слишком хорошо? Психологи давно установили, что наше тело и эмоции взаимно влияют друг на друга. Распрямите спину, поднимите голову, расправьте плечи. Вы сразу почувствуете себя лучше. Посидите минуту с закрытыми глазами. Подумайте о чем-то отвлеченном - недавно увиденном фильме, прочитанной книге и т.д. Если вы напряжены, не поддавайтесь желанию выпить кофе с булочкой или закурить. Можно использовать только жевательную резинку, таблетки с мятой или маленькую дольку шоколада, причем не жевать его, а рассасывать. Можно выпить чашку горячего сладкого чая.

Заметно снизить стресс позволяет элементарная организация труда:

- уборка в конце рабочего дня рабочего места от лишних бумаг, инструментов, приборов, мусора и др.;
- ежевечернее (в конце рабочего дня) планирование следующего дня с указанием приоритетности каждого дела, при этом завтра необходимо придерживаться составленного плана;
- руководителю надо подумать о делегировании подчиненным некоторых своих полномочий;
- недопустимо пропускать обед или перерывы, на это время лучше покинуть рабочее место, иначе отдых не будет полноценным;
- во время перерывов желательно выполнить несколько физических упражнений (махи руками, ногами, несколько приседаний), хорошо, если удастся подобрать подходящий комплекс упражнений, также эффективна энергичная ходьба (прогулки).

После работы можно заняться спортом, своим хобби или просто прогуляться по улице.

Физические упражнения - один из лучших способов справиться со стрессом. Выделяют обычно упражнения для тренировки сердечно-сосудистой системы, на растяжение и силовые упражнения. Можно заниматься каким-то одним видом либо придумать себе комплекс, включающий по несколько упражнений каждого вида. Эффективны для снижения стресса также глубокое диафрагмальное дыхание, аутогенная тренировка и медитации.

Итак, обобщая сказанное, отметим, что есть четыре метода, позволяющие противостоять как производственному, так и любому повседневному стрессу:

- укрепление общего состояния здоровья с помощью правильного питания, полноценного отдыха, занятий спортом и др.;
- изменение ситуации, т.е. устранение того, что вызывает беспокойство, насколько это возможно;
- изменение отношения к ситуации;
- уметь расслабляться и не пребывать в обычном для стресса напряжении.

Механизмы поддержки

Организация рабочей среды, в которой поощряются доброжелательные взаимоотношения: каждый понимает, что может рассчитывать на поддержку других.

Эффективная индивидуальная поведенческая психотерапия.

Групповая поведенческая психотерапия.

Семейная психотерапия, направленная на гармонизацию взаимоотношений в семье.