

ЛЕКЦІЯ 15

Тема 15. Практикум по подоланню стресу у соціальній роботі.

Стрес — психічна реакція, особливий стан людини в період «переходу», пристосування до нових умов існування, емоційний стан організму; він виникає у напружених обставинах. У стресовому стані людина припускається помилок при розподілі і переключенні уваги, у неї порушується перебіг пізнавальних процесів (отримання, пам'ять, мислення), спостерігається розлад координації рухів, неадекватність реакцій, дезорганізація і гальмування всієї діяльності. Тільки міцно сформовані навички і сталі звички можуть залишитися без змін. Люди в умовах стресу, як правило, розгублюються, проте в окремих випадках у них виникає здатність до підсилення розумової діяльності, виявляються стенічні емоції, мобілізується воля.

Зростаюча урбанізація, індустріалізація, прискорення темпів життя й інші чинники викликали в житті масу явищ, так званих стресів, вплив і прояв яких виявляється у специфічних реакціях організму. Загальна властивість останніх — надмірна активізація фізіологічного апарату, відповідального за емоційне збудження під час появи неприємних або загрозливих явищ. За видами впливу на людину стреси можна розподілити таким чином.

1. Системні стреси — відображають напругу переважно біологічних систем. Її спричинюють отруєння, запалення тканин тощо.

2. Психічні стреси — що виникають у будь-яких випадках виливів, які залучають у реакцію емоційну сферу.

Стрес — це явище, із яким людина стикається постійно. Незначні стресові ситуації нешкідливі для людини. Шкідливим є надмірний стрес, який характеризується надмірним психологічним чи фізіологічним напруженням. Психологічні прояви стресу включають роздратованість, втрату апетиту, депресію і знижений інтерес до міжособистісних стосунків. Фізіологічні прояви стресу — це виразки, мігрень, гіпертонія, біль у серці, астма, артрит.

Стрес може бути спричинений чинниками, які пов'язані і з працею, і з діяльністю організації, і з подіями в особистому житті індивідуума.

Зростання інтенсивності праці, скорочення часу на спілкування, заміна людського спілкування «комп'ютерним», підвищення відповідальності

працівників за наслідки ухвалених рішень та інші подібні явища створюють умови для розвитку хронічних форм стресу. Кількість чинників, які призводять до стану стресу, сьогодні досить велика. Вони так часто виникають, що працівники стають піддаваними атаці тривожними сигналами, і стресова ситуація стає перманентною. Сучасне життя з кожним днем дедалі відчутніше порушує механізм, який склався, відносин людини з оточуючим світом. Шуми, запахи, загазованість та інші явища змінної екологічної обстановки — усе це беззаперечливі стимулятори стресів.

Існують такі основні симптоми хронічного стресу: безсоння, грудний біль, кашель, сексуальна незадоволеність, емоційний дисбаланс. Частими виявами стресу є також хронічна втома і надмірна маса тіла (у стресових ситуаціях люди починають постійно вживати їжу).

Найпоширенішою і зрозумілою причиною стресу в організаціях є перевантаження або, навіть, надмірно мала завантаженість роботою.

Другою причиною є конфлікт ролей, який виникає, коли до працівника висуваються суперечливі вимоги, або порушується принцип єдиноначальності (працівники одержують розпорядження, що суперечать одне одному).

Третій чинник — невизначеність ролей, тобто ситуація, коли працівникові важко зрозуміти, що від нього вимагається.

Четвертий чинник — наукова робота. Крім зазначених чинників, стрес може виникнути внаслідок незадоволених «фізичних» умов праці, що можуть виявлятися у відхиленні температури приміщення, поганому освітленні чи надмірному шумі.

Праця становить основний аспект життя більшості людей, однак життєдіяльність людини тільки нею не обмежується. Причини багатьох стресових ситуацій доволі часто виникають поза роботою — в родині чи в ширшому соціальному середовищі. До таких причин належать: смерть близьких, розлучення з дружиною (чоловіком), хвороба чи серйозне тілесне ушкодження, укладення шлюбу, звільнення з роботи, відновлення стосунків із дружиною (чоловіком), передпенсійний вік, вагітність, сексуальні проблеми, ремонт житла, народження дитини, фінансові проблеми, перегляд особистих звичок, зміна місця проживання та інші чинники.

Як видно, вищезазначені чинники, які спричиняють стресовий стан особистості, в своїй більшості перебувають у сфері родинних стосунків. Отже, міцна родина, затишна

родинна обстановка, міцна домашня основа — це запорука зниження ризику стресових станів у працівника. Проте, істотну роль у зниженні стресового ризику працівників також відіграє поведінка і ставлення до працівника його керівника[5, с. 94-96]

2. ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ СТРЕССУ

Останнім часом життя сучасної людини невіддільно пов'язане із стресом. Багато людей плутає справжній зміст цього слова, вважаючи стресові ситуації такими, що шкодять як фізичному, так і психічному здоров'ю. Спробуємо розібратися в феномені стресу, причинах його виникнення та з методами боротьби або захисту.

Стрес – це універсальна, неспецифічна реакція організму на пошкодження. Це біологічне визначення стресу. Стрес можна розглядати як характеристику стану організму при навантаженнях і в процесі переборення цих навантажень. Психологи розрізняють зовнішні і внутрішні впливи на організм, які можуть викликати стреси. До зовнішніх може належати будь-що: шум, запах, травми, спеку і ін. До внутрішніх – страх, конфлікт, турботи і ін. На всі ці причини людський організм реагує порушенням рівноваги. А, як відомо, усіляка відсутність балансу має відновлюватись. Ось організм і пристосовується до умов, що виникли (адаптується). Але стрес може проявляти себе з позитивної сторони (еустрес): організм мобілізується, приймає конструктивні рішення, так і з негативної (дистрес): відбувається руйнування, рішення приймаються деструктивні.

Стреси можуть бути сильними або слабкими, довготривалими або короткочасними. З наслідками короткотривалого і слабого стресу більшість людей в змозі справитися самі. Проте сильні і тривалі стреси та їх наслідки здатні серйозно нашкодити, тому в таких випадках потрібна допомога спеціалістів (психотерапевтів чи психіатрів). Стреси, на думку деяких фахівців - цей той тиск в світі, яке приводить до стану емоційного дискомфорту.

Інші вважають, що емоційний дискомфорт – це стрес, викликаний тиском або умовами, іменованими стресорами. Треті розглядають стрес у фізіологічних термінах, як реакції організму: зміна тиску крові, серцебиття, гормонального рівня. Ми визначатимемо стрес як реакцію людини на дратівливі стимули в навколишньому оточенні. Це означає, що сили навколишнього середовища виводять з рівноваги фізіологічні і розумові функції людини. Стрес звичайно асоціюється з негативними реакціями, але він може мати і позитивне значення для людини. Стрес сприяє мобілізації зусиль людини, завдяки чому ми встигаємо виконати завдання в строк, зробити швидко роботу, розв'язати проблему і т.д. [7, с. 549-550].

Виявлення стресу менеджером у себе і працівників здійснюється багатьма способами.

Стрессова реакція виникає, коли людина піддається дії того або іншого стрессора. При цьому його мозок швидко визначає, що несе з собою даний стрессор: загрозу або користь? Потім слідує стрессова реакція – якісно всякий раз одна і та ж, але по силі і тривалості залежна від стрессора, а також від психологічного і фізичного стану людини. Стрес є ланцюговою реакцією фізіологічних змін:

- Вміст адреналіну в крові збільшується;
- Серце б'ється швидше;
- Тиск підвищується;
- Кров відливає від кінцівок;
- Обмін речовин в організмі посилюється;
- Зменшується кровопостачання черевної порожнини;
- Підвищується притока крові в мускульну систему;
- Дихання стає більш поверхневим і прискореним;
- М'язи напружуються;
- Загострюються відчуття;
- Знижується тонус кишечника, сповільнюється травлення;
- Ослабляється імунна система.

Всі ці зміни надають дію на мозок. Якщо вони достатньо сильні, то забезпечують психологічну готовність, яка виражається таким чином:

- Робота мозку активізується;
- Підвищується здатність розбиратися в поточній обстановці;
- Рішення приймаються швидше;
- Поліпшується пам'ять;
- Зростає концентрація уваги.

Залежно від характеру і специфічності виникнення стресу фактори ризику його виникнення умовно поділяють на дві групи: біолого-психологічні і соціально-виробничі.

До біолого-психологічних факторів належать спадково-конституційні, які визначаються особливостями стану ендокринно-гуморальної системи. У разі схильності людини до якогось захворювання воно виникає при стресі майже завжди. Тому, знаючи цю схильність, можна передбачити засоби профілактики і заходи захисту в умовах дії стрес фактора. Психологічні фактори частіше виникають в осіб, для яких властиві риси характеру, що сприяють формуванню нервового напруження (конфліктність, нетерпіння, непорозуміння між близькими людьми, зневіра в собі, агресивність, хронічна тривожність, внутрішня напруженість, інтимно-особистісні проблеми).

До соціально-виробничих факторів ризику виникнення стану стресу належать соціальні зміни (розлучення, смерть близьких), життєві труднощі, тривале емоційне перенапруження, постійне відчуття нестачі часу, хронічна стомленість, поквалітивність, порушення режиму праці і відпочинку, втрата особистого престижу, тривале очікування в процесі роботи, відсутність взаємодопомоги і взаєморозуміння між співробітниками, хронічна гіпокінезія тощо.

До факторів ризику також належать порушення сну, статеві розлади, нераціональне і незбалансоване харчування, систематичне вживання алкоголю, наркотиків, куріння тютюну тощо.

В управлінській літературі пропонуються шляхи запобігання і подолання стресу в організаціях:

— наладка особливо ефективних і надійних відносин з керівником. Потрібне розуміння його проблем і допомога йому в розумінні проблем його підлеглих

— не слід погоджуватися з керівником або ким-небудь, хто починає виставляти суперечливі вимоги. Необхідні додаткові пояснення

— інформування керівника або співробітників, що не ясні критерії оцінки якості роботи

— публічне обговорення проблеми нудьги або відсутність інтересу до роботи

— включення в графік робочого дня короткочасні перерви для зміни ходу думок

— уміння пояснити відмову досягши межі, після якої співробітник не в змозі узяти на себе більше роботи.

3. СТРЕС НА РОБОЧОМУ МІСЦІ. ШЛЯХИ УНИКНЕННЯ СТРЕСУ

Результати досліджень свідчать, що керівник має владу над підлеглими не тільки у «фізичному розумінні», а й над їхніми почуттями. Ефективний керівник своєчасно помічає наявність проблем у підлеглому, в тому числі у сімейному житті, і намагається допомогти їх йому вирішити. Крім того, керівник може виступати у вигляді буферного механізму, захищаючи співробітника від зайвих проблем. Наприклад, якщо в організації назрівають зміни у вищих ешелонах керівництва, не завжди потрібно, щоб підлеглий знав про них до того, як це відбудеться. Або, якщо працівник зациквився на будь-якій проблемі, начальник може на певний час дозволити відкласти цю проблему для вирішення інших питань.

Уникнути стресового стану можна, додержуючись таких рекомендацій:

1. Необхідно розробити систему пріоритетів у роботі, оцінивши всі види робіт, таким чином: «повинен зробити сьогодні», «зробити пізніше цього тижня», «зробити тоді, коли буде час».

2. Потрібно вміти сказати «ні», коли досягається межа, за якою вже не можливо взяти на себе роботу. У разі висування суперечливих вимог із приводу роботи, необхідно влаштувати нараду із зацікавленими особами.

3. Також необхідно щодня відводити час для відпочинку. Під час нього розслабляйтесь і думайте про приємне.

До інших способів зниження вірогідності виникнення стресу відносять додержання режиму раціонального харчування, підтримування себе у відмінній фізичній формі відповідними вправами, досягнення загальної рівноваги у житті.

Менеджер, орієнтований на досягнення високої продуктивності і низького рівня стресу у підлеглих, повинен створити для цього певні передумови. До їх числа належать:

— вибір обсягів і типів робіт для підлеглих відповідно до їхніх потреб, нахилів та здібностей;

— надання підлеглим прав на відмову від виконання будь-якого завдання, якщо у них для цього є обґрунтовані підстави;

— чітке визначення зон повноважень, відповідальності і виробничих очікувань для співробітників та системи винагород за ефективну працю;

— використання стилю лідерства у взаємовідносинах із підлеглими.

Посилюють «стресовість» сучасної ситуації ріст не лише частоти, а й тривалості впливу негативних чинників. Психіатр з Атланти Дж. Роу вважає, що сучасний темп прийняття рішень став настільки високим, що у керівників не залишається часу, щоб розслабитися та відпочити. Сьогодні люди стали жертвами хронічного безперервного стресу. Негативність цього явища виражається як у зниженні продуктивності праці, так і в прогулах і швидкому зростанні медичних витрат. Десятки компаній починають вживати заходи щодо зниження рівня стресу на робочих місцях. Відкриваються курси працівників «з боротьби зі стресом», які надають їм найрізноманітнішу допомогу (від групових консультацій до гіпнозу)[7, с. 85-87].

Особливо схильні до стресу дві категорії працівників. Одна з них — немолоді керівники, які роками чекали, що компанія про них потурбується,

але один раз відчули, що вони більше не потрібні. Ритм життя кардинально змінюється, і виявляється, що люди, які присвятили все своє життя одній фірмі, вимушені шукати для себе нову роль. Друга категорія — це досить молоді «вільнонаймані» менеджери. У них постійний дефіцит часу. Тому вони часто сімейне життя приносять у жертву мобільності і кар'єрі, щоб закріпити свій стан. Не позбавлені стресу і ті працівники, які успішно просуваються по службі. Більшість кар'єристів за своєю суттю нещасливі, і чергові досягнення по службі лише поглиблюють той стан напруженості, в якому вони перебувають.

Дедалі наполегливіше постає питання щодо можливості зведення стресу до мінімуму ще до того, як він підірве моральний дух і здоров'я людини. Намагаючись зберегти свої кадри, іноземні корпорації давно зробили ставку на боротьбу зі стресом і запобігання йому. Працівників навчають методам профілактики стресових станів. Розгортаються широкі програми «гарного самопочуття». Вони складаються з коротких лекцій, які читають в обідню перерву і з яких працівники дізнаються, де краще харчуватися, ефективніше розподіляти свій час, як кинути палити тощо. Найбільшу ефективність дають програми, які передбачають виявлення конкретних джерел стресу, розробку різних підходів до їх мінімізації або ліквідації. Компанії витрачають чималі кошти на дослідження психологічних проблем, вияв стрес-факторів, їхню ліквідацію, на поліпшення душевної рівноваги у своїх працівників. Випускається велика кількість найрізноманітніших препаратів, технічних засобів релаксації. Одна з технічних новинок у сфері боротьби зі стресами— «синхроенерджайзер». Ця машина, встановлена в нью-йоркському «Заспокійливому центрі», здатна принести миттєве за-спокоєння тим, у кого немає часу на застосування триваліших процедур. Машина обслуговує одночасно 32 особи і, за твердженням спеціалістів, помітно знижує стан стресу за допомогою світового і звукового впливу. Виробляються і «синхроенерджайзери» індивідуального користування.

Важлива увага в програмах приділяється підвищенню культури саморегуляції, методикам релаксації, пропаганді здорового образу життя. Розглянемо ряд найяскравіших прикладів із різних програм. Перше, що рекомендується людині при появі психічної напруги, — це зайнятися собою, провести «внутрішню інвентурізацію актуальних проблем», тобто виявити причини стресу. Потім максимально об'єктивно оцінити, що можна реально зробити для їх усунення. Далі письмово викласти перелік усіх причин, що породжують стрес і напроти кожної викласти умову, яка даватиме змогу їх контролювати або ж нейтралізувати. Природно, що перед цим необхідно ознайомитися хоча б з основними правилами боротьби зі стресом[3, с. 41-45].

Одним із дієвих засобів рекомендується біг, — якщо печерна людина надавала перевагу «втечі» від стресу, то чому б це не робити і сучасним людям. Медицина стверджує, що фізичні тренування, які проводяться систематично, значно підвищують стійкість до стресу. Психічну напругу знижують і заняття будь-яким видом мистецтва, перебування на природі, спілкування зі свійськими тваринами. Виявляється, сміх також є дієвим засобом боротьби зі стресом. За твердженням Анрі Рубінштейна, автора книги «Психосоматика сміху», одна хвилина сміху дорівнює сорока п'яти хвилинам гімнастики або фізичних тренувань, тобто сміх — це легкодоступний, чудовий антистресовий засіб. Відкрита антистресова функція сміху активно застосовується в американській і шведських клініках, де відкриті кабінети «сміхотерапії». «Ліки» для цих кабінетів постачає спеціально створена компанія, її продукція — відеокасети із суворим дозуванням порцій сміху. Не відстає і телебачення. Цілі канали віддані під лікувальні розважальні програми, їх транслюють у санаторіях і лікарнях. Внаслідок проведених заходів значно успішніше відбувається боротьба з хронічними захворюваннями.

Виходячи з вищевикладеного, можна встановити, що ідеальним є такий стан, коли продуктивність перебуває на найвищому рівні, а стрес — на найнижчому. Щоб досягти цього, керівники повинні навчитися справлятися зі стресом, долати його у них самих. Люди, які страждають від надмірного стресу на роботі, можуть використовувати такі методи.

1. Розробити систему пріоритетів у своїй роботі. Оцінити свою роботу таким чином: «повинен зробити сьогодні», «зробити пізніше на цьому тижні» і «зробити, коли буде час».

2. Навчитися казати «ні», коли досягнете межі, після якої вже не зможете взяти на себе більше роботи. Пояснити керівнику, що розумієте важливість завдання. Потім описати конкретні пріоритети роботи, над якими у даний час працюєте. Якщо він наполягатиме на виконанні нового завдання, запитайте, яку роботу необхідно відкласти до завершення нового завдання.

3. Налагодьте особливо ефективні і надійні стосунки з вашим керівником. Зрозумійте його проблеми і допоможіть йому зрозуміти ваші. Навчіть керівника поважати ваші пріоритети, ваше робоче навантаження і давати обґрунтовані доручення.

4. Не погоджуйтеся з вашим керівником чи будь-ким, хто починає виставляти суперечливі вимоги (конфлікт ролей). Поясніть, що ці вимоги «тягнутимуть» в іншому напрямку. Попросіть зібрати засідання з усіма

зацікавленими сторонами, щоб з'ясувати питання. Не займайте обвинувачувально-агресивної позиції; просто поясніть, які конкретні проблеми створюють для вас суперечливі вимоги.

5. Повідомляйте керівнику або працівникам, коли ви відчуваєте, що очікування або стандарти оцінки не визначені (невизначеність ролей). Скажіть, що ви трохи невпевнені відносно низки конкретних, пов'язаних із завданням, питань, і хотіли б мати можливість обговорити ці питання з ними.

6. Обговоріть відсутність інтересу до роботи з керівником. При цьому врахуйте, що не слід входити у становище того, хто жаліється. Поясніть, що ви прибічник виконання роботи, яка потребує необхідної віддачі сил, і хотіли б мати можливість брати участь в інших видах діяльності.

7. Знайдіть час кожного дня для відключення і відпочинку. Зачиняйте двері на 5 хвилин щоранку, піднімайте і обпирайте на що-небудь ноги, повністю розслабляйтеся і викидайте роботу з голови. Звертайтеся до приємних думок або образів, щоб освіжити мозок. Виходьте час від часу з офісу, щоб змінити обстановку або хід думок. Не обідайте на робочому місці і не затримуйтеся надовго після того, як вже слід йти додому або займатися іншою роботою.

Щоб управляти іншими, досягаючи при цьому високої продуктивності праці і низького рівня стресу, пропонується роботи наступні дії:

1. Оцініть здібності, потреби і нахили працівників і спробуйте вибрати обсяг і тип роботи для них, які відповідають цим чинникам. Щойно вони продемонструють успішні результати при виконанні цих завдань, підвищуйте їм робоче навантаження, якщо вони того бажають. У належних випадках делегуйте повноваження і відповідальність.

2. Дозволяйте працівникам відмовлятися від виконання якого-небудь завдання, якщо у них є для цього достатньо обґрунтовані підстави. Якщо необхідно, щоб вони виконали це завдання, поясніть, чому це треба, і встановіть пріоритети в їх роботі, щоб дати необхідний час і ресурси для виконання додаткового завдання.

3. Чітко опишіть конкретні зони повноважень, відповідальності і продуктивних очікувань. Використовуйте двобічну комунікацію й інформацію працівників.

4. Використовуйте стиль лідерства, що відповідає вимогам даної ситуації.

5. Забезпечте кожному винагороду за ефективну роботу.

6. Виступайте в ролі наставника, розвиваючи здібності працівників й обговорюючи з ними складні питання.

Специфіка праці, характер міжособистісних відносин у професійній групі значно впливають на характеристики домінуючого психічного стану особистості. Основним фактором детермінації особливостей є процес самореалізації особистості, характер смисложиттєвих орієнтацій, ступінь задоволеності працею. Образ свого соціального «Я» є найбільш істотним й яскраво вираженим детермінантом у співробітників охоронного підприємства.