

Психическое выгорание как следствие стресса на работе, или Чем опасен стресс на работе

Стресс на работе и его последствия для организации

В последнее время отмечается повышенный интерес к стрессам, связанным с трудовой деятельностью. Рабочие или профессиональные стрессы могут нарушить дееспособность организации, приводя к потере кадровых ресурсов. Разрушающее воздействие психологического стресса отмечается даже в прогрессивных и хорошо управляемых организациях, поскольку развитие стресс-реакций имеет сложную многофакторную обусловленность: от структурно-организационных особенностей, организационной культуры, характера самой работы до личностных особенностей сотрудников, а также характера их межличностных взаимодействий. Негативно сказываясь как на конкретных людях — их соматическом и психическом состоянии, так и на внутренней организационной среде, стрессы на работе влияют на продуктивность работников, финансовую эффективность, стабильность и конкурентоспособность всей организации в целом.

Проблема стрессов на работе — точка пересечения многих дисциплин, от физиологии и медицины до психологии, социологии и политики. Это обусловлено, с одной стороны, физиологическими и психологическими механизмами стресс-реакций, а с другой — социальным характером последствий производственных (или рабочих) стрессов. При этом перед представителями всех наук стоит единая задача — найти то оптимальное напряжение в процессе труда, которое обеспечит его высокую эффективность, но не приведет к нежелательным

последствиям в результате длительного нервно-психического напряжения (Немчин, 1983).

Изучение влияния условий труда на здоровье и психическое благополучие человека началось с развитием промышленного производства. Изначально эти вопросы освещались в рамках практической медицины и представляли собой исследования соматических профессиональных заболеваний, позднее приобретая гигиенический аспект. Благодаря этим исследованиям были сформулированы санитарно-гигиенические требования к условиям труда, разработаны первые профилактические мероприятия, направленные на предупреждение заболеваемости и производственного травматизма. Во второй половине XIX в. благодаря трудам Р. Вирхова социальная медицина выделяется в самостоятельную отрасль медицинских знаний.

В XX в. технический прогресс и информационная интенсификация выдвинули на первый план вопросы охраны психического здоровья людей, что привело к выделению психогигиены в отдельную научно-практическую дисциплину. В 1910 г. была создана Медицинская ассоциация по психогигиене. Впрочем, вопросам гигиены духа уделялось особое внимание еще в работах врачей древнего мира (Гехт, 1979).

Параллельно с медиками-гигиенистами в первые десятилетия XX в. появляются исследования психологических факторов рабочей нагрузки. Начав с изучения монотонии производственного процесса, психологи вскоре перешли к рассмотрению влияния социально-психологических стресс-факторов на производительность труда. Такая переориентация в направлении исследований была обусловлена развитием социально-психологических идей о влиянии группы на протекание психических процессов (В. Н. Бехтерев, Э. Росс, В. Меде, К. Левин, Г. Оллпорт (см. Гехт, 1979)), а также потребностями зарождающегося менеджмента и основывалась на крупнейших нейрофизиологических открытиях начала века.

В ходе уже почти столетней истории *психологии «на производстве»* происходили все большая ее дифференциация и специализация по конкретным предметам исследований. В результате появились такие отдельные направления, как психология труда, инженерная и организационная психология, эргономика, психология менеджмента и рекламы, экономическая психология, психология здоровья и другие. С первых шагов психологии на «производстве» особое внимание уделяется вопросам адаптации и дезадаптации людей в рамках различных профессий, проблемам утомления и состояниям нервно-пси-

хической напряженности (Шафранова, 1925; Психология утомления, 1929; Труд и здоровье..., 1985; Платонов, 1970; Донская, Линчевский, 1979; Ванштейн, 1967).

В наши дни проблемы управления стрессами на работе становятся наиболее актуальными, потому что быстро изменяются социально-экономические и политические ситуации, увеличиваются нервно-психические и информационные нагрузки, происходит диверсификация производства, постоянно растет конкуренция и обостряется борьба за рынки сбыта.

Выделяют различные виды стрессов, возникающих в трудовой деятельности:

- рабочий стресс,
- профессиональный стресс,
- организационный стресс (Куликов, Михайлова, 2001).

Рабочий стресс (в англоязычной литературе *job stress, work stress*) возникает из-за причин, связанных с работой, — условий труда, места работы. *Профессиональный стресс* (*occupational stress*) — из-за причин, связанных с профессией, родом или видом деятельности. *Организационный стресс* (*organizational stress*) — вследствие негативного влияния на работника особенностей той организации, в которой он трудится.

Эти понятия близки, но не синонимичны. Целесообразно использовать то или иное из них в зависимости от того, какие именно факторы выходят на передний план. Однако в литературе по проблеме стресса данные термины нередко используются как синонимы. Наиболее часто прибегают к понятию профессионального стресса (см., например, Бодров, 2000).

Причины профессионального стресса

В работе В. Д. Небылицына (Небылицын, 1976) приведена классификация внешних экстремальных факторов, которые можно рассматривать как первичные источники напряжения и перенапряжения, а также внутренние личные факторы, опосредующие влияние первых и определяющие особенности психологического отражения и оценки ситуации. Стрессоры представляются не только некоторыми экстремальными факторами, оказывающими явно вредные воздействия, но и как «предельные, крайние значения тех элементов ситуации, которые создают оптимальный фон для деятельности или не вызывают ощущения дискомфорта» (там же, с. 349). Однако оценка

(ощущение) предела — величина субъективная, индивидуальная. В зависимости от индивидуального типа психологической реактивности, характера эмоционально-поведенческого реагирования одно и то же объективно экстремальное воздействие вызывает различные реакции.

Психологическая специфика стресса зависит как от внешних воздействий, хотя они и должны быть достаточно сильными для человека, так и от личного смысла цели деятельности, оценки ситуации, в которой он находится. Поэтому и трудовая деятельность, и та или иная производственная ситуация могут выступать не столько причиной, сколько поводом для возникновения стрессового состояния работников. При этом истинные причины стресса скрыты в личностных особенностях человека: его мировоззрении и установках, потребностях, мотивах и целях, стереотипах восприятия, позициях в межличностном взаимодействии, особенностях стрессоустойчивости или внутриличностной динамики (Куликов, Михайлова, 2001).

Причины развития профессионального стресса подразделяются на *непосредственные* и *главные* (Бодров, 2000). Непосредственной причиной можно считать событие, прямым следствием которого оказывается развитие психической напряженности и стресса, например сложность или опасность рабочего задания, возникновение проблемной ситуации, связанной с угрозой для здоровья и жизни, дефицит времени, конфликт с руководством и др. Чаще всего непосредственные причины стресса бывают связаны с экстремальностью содержания и условий трудовой деятельности.

Главной причиной возникновения стресса выступают индивидуальные (психологические, физиологические, профессиональные) особенности субъекта труда. Также выделяется группа дополнительных факторов жизни и деятельности человека, которые предрасполагают к возникновению профессионального стресса и усугубляют его проявления. К ним относятся несоответствие ряда организационных характеристик трудовой деятельности представлениям и установкам конкретного индивида (например, это касается участия в принятии решения, продвижения по службе, наличия обратной связи и т. п.). К этой категории, как считает В. А. Бодров, можно причислить как общие (глобальные) социальные и организационные стрессоры (преступность, экономические спады, экологические изменения, политические и военные кризисы, рост безработицы и т. п.), так и личностные стрессоры (семейные конфликты, потеря близких, юридические и финансовые проблемы, снижение трудоспособности, возрастные и жизненные кризисы и т. д.). Перечисленные факторы определяют общую картину психического и физического состояния индивида, сни-

жение его устойчивости к воздействию непосредственных и главных причин стресса, ослабление возможностей по преодолению стрессовых состояний.

Ниже представлена классификация характеристик трудовой деятельности, которые имеют отношение к динамике развития стресса или выступают как вероятные его источники (цит. по: Бодров, 2000).

Источники профессионального стресса

I. Организационные характеристики

1. Структура:

- специализация и разделение труда;
- централизация управления;
- соотношение структуры и функции организации;
- формализация задания;
- участие в управлении (принятии решений);
- кадровая политика, продвижение по службе.

2. Процессы:

- цели деятельности (реальность, ясность, противоречивость и т. д.);
- обратная связь с результатами деятельности;
- профессиональная подготовка (переподготовка).

3. Управление:

- политика найма;
- оценки деятельности;
- оплата труда;
- режим работы;
- сдвиги рабочих смен;
- охрана труда и техника безопасности;
- забота о здоровье;
- организация рабочего места.

II. Рабочие характеристики

1. Содержание работы:

- объем работы (величина рабочей нагрузки);
- сложность задания;
- ответственность, опасность задания;
- информационная нагрузка;
- временные ограничения;
- способы выполнения действий;
- проявления творчества, поиска, риска.

2. Средства работы:

- безопасность труда;
- надежность техники;

- компоновка приборов на рабочем месте;
 - кодирование информации;
 - разборчивость текстуры;
 - светотехнические особенности приборов;
 - конструкция органов управления.
3. *Физико-химические и технические условия труда:*
- микроклимат и газовый состав воздуха на рабочем месте;
 - шум, вибрация, освещенность;
 - факторы опасности и вредности;
 - конструкция рабочего места, обзор, досягаемость до органов управления;
 - интерьер (дизайн) помещения.
4. *Социальные условия:*
- психологический климат;
 - совместимость, сплоченность;
 - межличностные отношения (конфликты);
 - ролевой статус;
 - конкуренция;
 - личное доверие;
 - общественное признание, одобрение;
 - социальная ответственность.

III. Индивидуальные характеристики

1. *Профессиональные:*
- уровень знаний;
 - профессиональный опыт;
 - стремление к профессиональному совершенствованию;
 - кризисы карьеры;
 - удовлетворенность профессиональных ожиданий и результатов (целей).
2. *Морально-нравственные и организационные:*
- нравственная зрелость и устойчивость;
 - целеустремленность;
 - дисциплинированность;
 - профессиональная ответственность;
 - аккуратность.
3. *Психологические:*
- трудовая направленность;
 - развитие способностей и профессионально-важных качеств;
 - особенности личности (тревожность, интернальность/экстернальность, интровертированность/экстравертированность, нейротизм, ригидность, агрессивность, эмоциональная реактивность, склонность к риску и др.);
 - психические состояния (уровень бдительности и готовности, доминантные состояния, фобии, утомление, депрессия, поведение типа А или В).