

УДК 159.96

Носенко В.М., викладач кафедри практичної психології, УЦЗУ

УПРАВЛІННЯ ПРОФЕСІЙНИМ СТРЕСОМ ТА ПРОФІЛАКТИКА ДИСТРЕСУ І ВИГОРАННЯ

У статті досліджується різні підходи з попередження руйнівного професійного стресу та синдрому вигорання. Підкреслена важлива роль організаційної культури, менеджменту інформаційного та психологічного забезпечення у профілактиці та подоланні професійного нездоров'я персоналу. Базуючись на сучасному досвіді стрес-менеджменту наведені практичні рекомендації щодо управління професійним стресом та профілактики дістресу та вигорання.

Ключові слова: професійний стрес, синдром вигорання, управління стресом (стрес-менеджмент), профілактика дістресу та вигорання.

Постановка проблеми. Проблема управління професійним (тобто пов'язаним з роботою) стресом соціально важлива й актуальна. Необхідний аспект даної проблеми - профілактика руйнівного для професійного здоров'я і працездатності працівників стресу (дистресу) і професійного вигорання (синдром фізичного і емоційного виснаження працівників). Феномен вигорання сьогодні загальноновизнаний, виявлені його негативні наслідки, які неминуче ведуть до втрати конкурентоспроможності організації. Дослідники та управлінці різних країн шукають способи попередження даного синдрому і відновлення психічного потенціалу «згорілих» працівників. Досвід свідчить, що профілактичні програми, направлені на досягнення здоровішої, гармонійнішої життєдіяльності, дійсно допомагають попередити дистрес і вигорання. Так компанії, які проводять політику підтримки професійної діяльності та сім'ї, що використовують гнучкий графік роботи, що реалізують програми здоров'я і лікування психологічної залежності, повчальні ефективним комунікаціям і інш., мають істотно менше «вигорілих» працівників, ніж ті, які такої політики не проводять.

Відсутність стратегії управління професійним стресом в організаціях, недолік уваги до профілактики робочих дистресів, синдрому вигорання та реабілітації після них і інш. породжують текучість кад-

рів, зниження трудової мотивації і продуктивності, професійну безвідповідальність, втрату ініціативи і творчої активності як наслідок важкого дистресу та вигорання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасній психології багато досліджень присвячено вивченню ролі соціальної підтримки та інтеграції у попередженні дистресу й вигорання. Найбільш ефективні засоби попередження вигорання, на думку менеджерів вищої ланки, мають самі керівники. Так, дослідження американських компаній показало: понизити професійний стрес можна завдяки наданню підлеглим можливості самостійно планувати свою діяльність і інш. Працівники, у яких керівники за їх оцінкою «дбайливі», проявляють низький рівень дистресу й вигорання, менше хворіють, трудяться з самовіддачею, ініціативні, рідше думають про відхід з даної організації [1; 3].

Згідно підходу К. Маслача і М.П. Лейтера вигорання є проблема не одного працівника, а його соціального оточення. Професійна підтримка (корпоративний дух і неформальна співпраця у трудовому колективі) і соціальна інтеграція (широта і глибина контактів з різними соціальними групами) є якийсь буфер, що захищає від вигорання. В основі управління процесами професійного стресу персоналу в організації повинні лежати моніторинг корпоративного потенціалу дистресу і вигорання в різних галузях, а так само регулярні зусилля, направлені на організаційне оздоровлення (розвиток корпоративної культури, організаційні інновації і інш.) [3; 4].

У сучасній спеціальній літературі є багато рекомендацій з профілактики (зокрема самодопомога) деструктивного стресу й вигорання, починаючи від «допоможи собі сам» до науково обґрунтованих підходів з подолання вигорання [1; 2; 3].

Запобігти дистресу й вигорання можна шляхом посилення уваги до особистих цілей персоналу. У успішних організаціях для цього стежать за тим, щоб працівник відносився навіть до напруженої роботи як джерелу радості, самореалізації. Дружня атмосфера, співпраця, психологічна культура здоров'я, спеціальна підготовка розвитку стресостійкості особистості і т.п. допомагають працівникам уникнути руйнівного стресу [1; 4; 5].

Постановка завдання. Дослідження сучасних підходів до розуміння суті управління професійним стресом у аспекті профілактики руйнівного стресу і синдрому професійного вигорання працівників у

організації, а так само підготовка на основі узагальнення практики ефективного стрес-менеджменту рекомендацій для управлінців й персоналу за попередженням дистресу й вигорання.

Виклад основного матеріалу з обґрунтуванням отриманих результатів. Професійний стрес складно визначити як поняття і важко досліджувати. Його можна зрозуміти як сукупність різних стресорів, які пов'язані безпосередньо з роботою й ті, які впливають поза роботою, а також індивідуально – психологічні характеристики працівника. Всі вони можуть виступати чинниками ризику розвитку професійного нездоров'я. Разом з несприятливим існує позитивний життєво необхідний професійний стрес [1].

Основними напрямками профілактики професійного дистресу й вигорання в організації можуть бути інформування, емоційна підтримка і підвищення значущості професії. Інформування персоналу про причини і ознаки вигорання. Головне тут - розширення знань про доступні методи збереження професійного здоров'я та працездатності. Психологічна підтримка особистостей, що переживають професійний дистрес й вигорання, здійснюється за допомогою спілкування («круглі столи», психологічні практикуми, сумісне проведення дозвілля і інш.), що допомагає відключитися від проблем на роботі, одержати заряд бадьорості, бажання жити й працювати. Можна використовувати тренінги з підвищення стресостійкості, профілактики та подолання дистресу і вигорання, які включають техніку релаксації, управління стресом, тайм-менеджмент, розвиток соціальних умінь, зміну установок і інш. Відношення людини до своєї професійної діяльності за Р.Д. Рамсі є ключем до розуміння професійного стресу і профілактики вигорання [3; 4].

Будь-яка робота має як негативні аспекти, так і позитивний потенціал досягнення успіху, задоволення, професійної гордості. З метою професійного саморозвитку (самоврядування) співробітникам можна рекомендувати:

- придбання нових знань, умінь та навичок;
- визначення нових професійних і життєвих цілей;
- особистісний зріст, підвищення психологічної культури, компетентності у спілкуванні;
- розвиток активності, ініціативності, лідерського потенціалу;
- раціональний режим праці і відпочинку, здоровий спосіб життя;

- позитивне здоров'я (саногене), що породжує, мислення;
- періодична конструктивна переоцінка себе, своїх досягнень;
- освоєння прийомів саморегуляції і самоврядування і інш.

Дотримання цих рекомендацій вимагає певної корпоративної й інноваційної культури, психологічної підтримки в організації.

Існує підхід з надання психологічної допомоги, що «вигоряє» той, який ґрунтується на тому, що головна причина вигорання - порушення комунікацій в міжособистісних відносинах, відновлення яких сприяє ослабленню даного синдрому. Розвиток у процесі групових занять навичок ефективної комунікації - основа зниження його ризику.

Профілактика дистресу й вигорання може здійснюватися у рамках різних моделей психологічного стресу. Транзакційний підхід включає три основні напрямки. 1. Оптимізація відповідності вимог організації особистісними ресурсами працівників, чим більше розбіжність між ними, тим вище ризик нездоров'я. Для цього у психології менеджменту розроблені технології і методи професійного відбору, розстановки і ротації кадрів. Для профілактики дистресу важливе професійне навчання і систематичне підвищення кваліфікації персоналу, розширення поведінкового репертуару та інш.

2. Дія на когнітивну оцінку працівників, їх здатність, уміння, ресурси та готовність до подолання професійно важких ситуацій. Психологічна допомога направлена на оптимізацію трудової мотивації, на підвищення адекватності сприйняття працівниками ситуативних вимог й упевненості у своїх силах. Важлива робота з подолання опору персоналу до організаційних і інш. нововведенням. Інновації із-за когнітивних стереотипів обумовлюють непродуктивну напруженість. На когнітивну оцінку впливають у діагностичному (виявлення відношення до своїх можливостей і професійних вимог) і корегувальному (методи корекції гуманістичної і інш. шкіл психології) напрямках, що сприяє підвищенню стресостійкості персоналу.

3. Управління реакціями на стрес-чинники професійної діяльності і організаційного середовища. Важливе формування у працівників активної позиції до організаційних і професійних стресів, навчання та активне застосування методів психологічного розвантаження, раціоналізації, зниження емоційної напруженості (техніка психічної саморегуляції, медитації, релаксації і мобілізації і інш.), купірування симптомів дистресу.

У рамках ресурсного підходу практична допомога здійснюватися за наступними напрямками. Перше - це пом'якшення дії чинників ризику вигорання в організації в цілому:

- організаційний розвиток і об'єднання робочих груп;
- розвиток високої організаційної культури та здорової атмосфери;
- професійна й адміністративна підтримка;
- ефективне управління, адекватне етапу розвитку організації;
- стандарти формальної й неформальної поведінки в організації;
- корпоративна лояльність і кар'єрне зростання персоналу;
- справедлива кадрова політика у просуванні по службових сходах;
- чітка і справедлива система стимулювання і інш.

Другий напрямок - психологічна допомога по відновленню психоенергетичних ресурсів і подоланню негативних професійних стресів. Цьому сприяють різні види психологічної та адміністративної підтримки, розвантажувальні і реабілітаційні тренінги, кабінети психологічного розвантаження, корпоративні свята і інш.

Оскільки професійний дистрес (вигорання) є проблема соціального оточення працівника, то його зниження - завдання організаційного оздоровлення, в основі якого гуманістичні цінності. Нерідко управлінці ігнорують профілактику дистресу, розглядають її як проблему самого працівника, а не організації. Виділяють основні умови, дотримання яких зменшить ризик розвитку професійного нездоров'я: кероване робоче навантаження, оптимальний контроль, що підтримує автономію працівника, справедлива винагорода, відчуття спільності, розділені цінності [3].

Сучасні стратегії запобігання дистресу й вигорання - це комплекс заходів, що включають психодіагностику, аудит, профілактичні заходи та психологічну інтервенцію. Діагностика направлена на визначення чинників стресу і стресогенних ситуацій, вимірювання рівня стресу і виявлення особистостей, які переживають дистрес.

Необхідно розробити стратегічну програму управління стресом і профілактики несприятливого професійного стресу. Найбільш ефективна профілактична техніка:

- організація тренінгів для персоналу з розпізнавання симптомів дистресу, вигорання і їх подолання;

- розробка програми підтримки співробітників, включаючи консультації із запобігання та лікування пов'язаного із стресом нездоров'я;
- надання можливості гнучкого графіка роботи;
- проведення практичних занять з управління конфліктами та розвитком навичок міжособистісного спілкування для співробітників;
- підвищення привабливості роботи в організації;
- оптимізація системи мотивації й стимулювання персоналу;
- планування професійного і кар'єрного зростання і інш.

Рекомендації працівникам з попередження професійного дистресу й вигорання, які засновані на узагальненні досвіду успішних менеджерів:

- необхідно знаходити інтерес у будь-якій, навіть «нецікавій» роботі;
- відноситися до особистісних помилок як можливості навчитися чомусь новому, як до ресурсу професійного і особового самоудосконалення;
- прагнути до співпраці з колегами, взаємодопомоги і згуртованості команди;
- постійно розширювати і укріплювати соціальні зв'язки у різних сферах своєї життєдіяльності і інш. [1; 3; 4].

Профілактика і подолання дистресу й синдрому вигорання включає як самодопомогу, так і надання зовнішньої професійної допомоги. У рамках самодопомоги «вигоряючим» працівникам потрібно навчитися усвідомлювати симптоми дистресу і управляти ним, оволодіти прийомami саморегуляції і подолання професійного нездоров'я. Якщо допомога самому собі недостатня, то для подолання синдрому вигорання буде потрібна психологічна допомога із залученням фахівців, що володіють методами управління стресом. Так само необхідна розробка спеціальних реабілітаційних програм [2; 3; 5].

Висновки. Ефективний стрес-менеджмент спирається на знання чинників ризику вигорання в організації, розуміння того, які дії необхідно робити для запобігання організаційним дистресів.

Основними напрямками управління професійним стресом, зокрема профілактики дистресу і синдрому вигорання виступають: інформування персоналу, емоційно - психологічна підтримка працівників, підвищення значущості їх професійної діяльності.

Рівень організаційної культури і професійної культури управлінців роблять вплив на стійкість до стресів. Для зниження організа-

ційних чинників ризику негативних наслідків робочих стресів і вигорання, доцільно використовувати різні форми і методи підвищення психологічної компетентності керівників і прививати працівникам необхідну культуру здоров'я, високу психологічну стресостійкість. З цією метою можна використовувати управлінське й психологічне консультування, ділові ігри, різні психологічні тренінги з комплексом психодіагностики організаційного стресу й ознак вигорання і інш. у рамках стратегічної програми управління професійним стресом.

«Вигоряючим» працівникам необхідна професійна допомога фахівців у галузі управління стресом і реабілітаційні програми.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гринберг Дж. Управление стрессом: Монография. – СПб.: Питер, 2004 – 359 с.
2. Малкина-Пых И.Г. Экстремальные ситуации: Монография. – М.: Эксмо, 2006 – 277 с.
3. Психология профессионального здоровья: Монография. – СПб.: Речь, 2006 – 305 с.
4. Психология здоровья/ Под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2003 – 210 с.
5. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика: Учеб. пособие. – М., 2002 – 255 с.

<http://nuczu.edu.ua/>