

ГУМФ «Николай Тестемицану»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС



Алена СЕРБУЛЕНКО
доцент,
доктор медицинских наук

Кишинев, 2020



Оглавление



- **Определение:**
 - ❖ «Стресс»
 - ❖ «Стрессоры»
 - ❖ «Профессиональный стресс» - ПС
- **Профессиональные стрессоры**
- **Категории профессиональных стрессоров**
- **Модель ПС**
- **Реакции человека на стресс**
- **Влияние ПС на здоровье**
- **Синдром выгорания**
- **"Eustres" и "Distres"**
- **Разрешение конфликтов**
- **Синдром выгорания организации**
- **Управление ПС**
- **Профилактика ПС**



- **Впервые в 1936 г., Hans Selye** - *"stres"* – «Неспецифический ответ организма на любое изменение»;
- **С английского** *"stres"* - давление, усилие, напряжение, стеснение, нервное напряжение и т.д.
- **С французского** *"stres"* - стимуляция, агрессия,
- **С немецкого** *"stres"* - напряжение или травма.
- **В румынском словаре** *"stres"* толкуют как «имя, данное любому фактору окружающей среды (или совокупности факторов), который вызывает ненормальную реакцию в организме человека; неблагоприятное воздействие на организм человека со стороны фактора окружающей среды»
- **СТРЕСС** возникает в любой ситуации, в которой состоянию равновесия или физической и/или психической целостности организма угрожают внутренние и внешние факторы и против которого у человека нет стандартных решений для уменьшения / устранения угрозы.

«СТРЕССОРЫ»

- **События/факторы**, которые запускают физиологический и психологический ответ в организме, чтобы различить ответный стимул.
- **Стрессорами** могут быть:
 - ❖ Биологический агент,
 - ❖ экологический фактор,
 - ❖ внешний стимул,
 - ❖ событие



Профессиональный стресс

- **порождается** профессиональной жизнью, рабочей средой, что напрямую влияет на профессиональную деятельность, а также на здоровье тех, кто выполняет соответствующую работу.
- и **устанавливается**, когда требования к работе не соответствуют или же превышают возможности, ресурсы или потребности работника, или когда знания или навыки работника (или группы) не соответствуют ожиданиям организационной культуры предприятия.



Факторы профессионального стресса

- ❖ **Организационные**: высокая загруженность, недостаточное время для выполнения работы, неспособность контролировать рабочую ситуацию, неспособность влиять на важные решения, неоднозначные, двусмысленные требования к работе, недостаточная оплата, отсутствие или недостаточная социальная поддержка со стороны коллег, постоянный риск применения санкций (выговор, увольнение, судебное преследование), равномерная, однообразная и бесперспективная деятельность, нерациональная организация работы и рабочего места (экстремальные температуры, шум, пассивное курение, недостаток сна и т. д.), отсутствие выходных, отпусков, отсутствие интересов вне работы.
- ❖ **Профессиональные** – Определяются профессиями, где сама работа требует помощи людей (*врачей, медсестер, социальных работников, психологов, преподавателей, высокопоставленных руководителей*).
- ❖ **Факторы, связанные с личностными качествами** – тревога / черта характера, низкая самооценка, склонность к чувству вины, выраженная эмоциональная лабильность, пассивность, которая избегает стратегий выхода из сложных ситуаций (жесткая структура личности).

Категории профессиональных стрессоров

- **1. Содержание работы:**
 - a. Рабочая перегрузка / недогрузка
 - b. Сложность работы
 - c. Монотонность работы
 - d. Повышенная ответственность
 - e. Работа с высоким риском
 - f. Конфликтующие / неоднозначные запросы
- **2. Условия работы:**
 - a. Токсичные вещества
 - b. Неадекватные условия (*шум, вибрация, яркость, излучение, температура*)
 - c. Положение во время работы
 - d. Чрезмерные физические требования
 - e. Опасные ситуации
 - f. Недостаток гигиены
 - g. Отсутствие мер защиты

Категории профессиональных стрессоров (II)

- **3. Условия трудоустройства:**

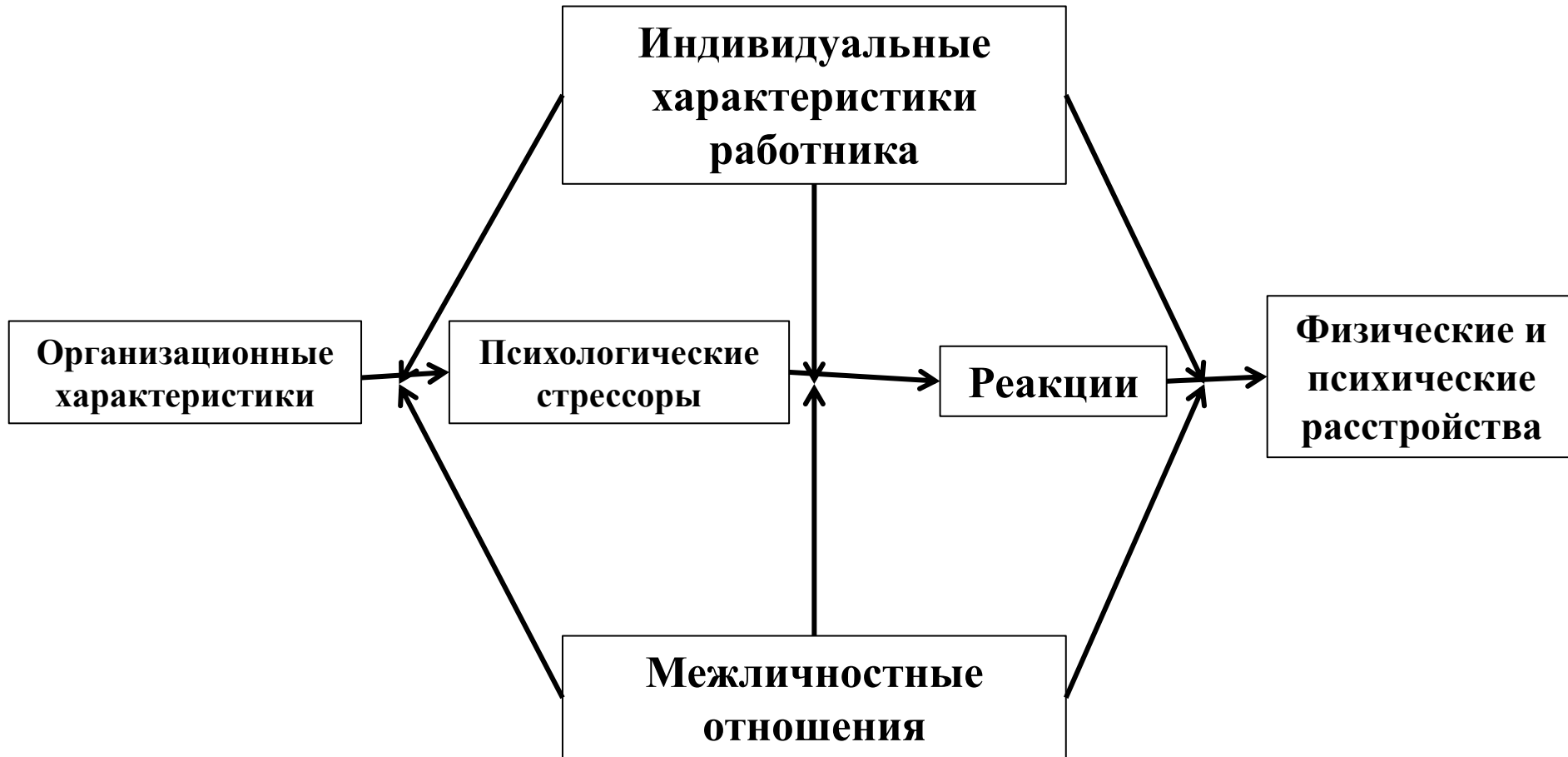
- a. Рабочее время,
- b. Низкий уровень оплаты,
- c. Сокращенные возможности карьерного роста,
- d. Негибкие трудовые договоры,
- e. Ненадежность работы.

- **4. Социальная сеть на работе**

- a. Неисправный менеджмент,
- b. Низкая социальная поддержка,
- c. Низкое участие в принятии решений,
- d. Дискриминация

Модель профессионального стресса

(модель Michigan /Carotescu, а. 2006)



Реакция сотрудников на действия организационных стрессоров



- пассивность,
- избегание обязанностей / задач,
- жесткость в зрении,
- возникновение межличностных конфликтов,
- проблемы со связью,
- снижение мотивации / удовлетворенности работой,
- сопротивление переменам,
- снижение производительности / эффективности работы,
- снижение качества работы,
- снижение интереса.

Общий адаптационный синдром (реакция на стресс)

- **Стадия напряжения (Беспокойство)** или *тревожная фаза* - хронически напряженная психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудности в межличностном общении.

Характеризуется: учащенное дыхание, гипертония, расширение зрачка, напряжение мышц (это, в основном, обнаружение стрессора организмом и подготовка к нему).

- **Стадия сопротивления, то есть противостояния**, или *фаза сопротивления* - человек пытается защитить себя от неприятных впечатлений. Это фаза, в которой действуют механизмы адаптации, предназначенные для снижения вредного воздействия стресса.

Характеризуется: Человек противостоит, борется со стрессом, железы с внутренней секрецией перезаряжаются энергией, кровь приобретает текучесть, скорость возвращается в норму.

- **Стадия (фаза) истощения** - истощение психических ресурсов, снижение психического тонуса, что происходит в результате неэффективности фазы сопротивления: стрессор не был нейтрализован.

Характеризуется: Тело изнашивается, преждевременно стареет, система, которая борется со стрессом, полностью устарела и побеждена.

Профессиональный стресс и здоровье

Влияние стресса на здоровье варьируется в зависимости от индивидуальной реакции. Высокий уровень стресса может способствовать развитию:

- a) физических недостатков:** сердечно-сосудистые заболевания, гипертония, заболевания желудочно-кишечного тракта, опорно-двигательного аппарата, диабет, рак и т.д.
- b) психических расстройств,** такие как: истощение, беспокойство и депрессия;
- c) поведенческим расстройствам:** злоупотребление алкоголем, курение, малоподвижный образ жизни, наркотики, бессонница, а также их связи с ростом случаев несчастных случаев на работе и т.д.



Синдром выгорания (ВОЗ)

„Синдром профессионального выгорания”



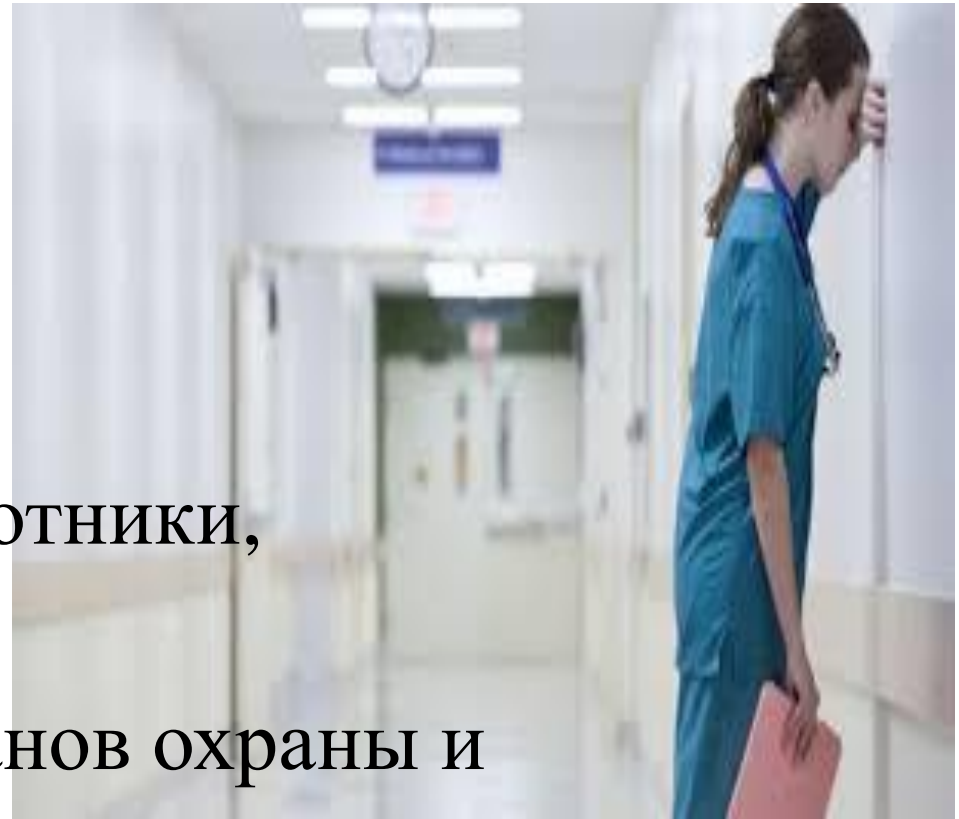
**COMPLETE THIS
JOB BURNOUT QUIZ**

— физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, которое характеризуется нарушением продуктивности и усталостью, бессонницей, повышенной предрасположенностью к соматическим расстройствам и к чрезмерному потреблению алкоголя или других психо-активных веществ, с целью получения временного облегчения, которое имеет тенденцию развития физиологической зависимости и (во многих случаях) к суицидальному поведению.

Профессии, склонные к синдрому выгорания

чаще всего :

- врачи,
- учителя,
- психологи,
- социальные работники,
- спасатели,
- сотрудники органов охраны и правопорядка,
- руководители.



Клинические симптомы синдрома выгорания

- ❖ **Физико-психические**: постоянная усталость, чувство эмоционального и физического истощения, отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию; слабость, снижение активности, постоянная головная боль, напряжение мышц; желудочно-кишечные расстройства (тошнота, раздражение желудка и толстой кишки, диарея, запоры и т. д.); сердечно-сосудистые нарушения (тахикардия, аритмия, дистония); обострение хронических заболеваний (астма, дерматит, псориаз и др.); нарушения сна, внезапная потеря веса или увеличение веса; постоянная сонливость в течение дня; расстройство памяти и внимания.
- ❖ **Психосоциальные**: безразличие, скука, пассивность, депрессия; повышенная раздражительность к незначительным событиям, вспышки немотивированного гнева или отказ от общения, чувство вины, недоверия, гнева, подозрения, стыда, чувство, что «что-то не так»; чувство повышенной ответственности за пациентов и постоянное чувство страха, что «что-то не получится» или человек «не справится»; учащение конфликтов в семье.
- ❖ **Поведенческие**: ощущение, что работа становится все труднее и труднее ее выполнять; человек рано приходит на работу и поздно уходит с работы или берет домашнюю работу, но обычно это не всегда выполняется; неспособность принимать решения; снижение энтузиазма к работе; равнодушие к результатам своей деятельности; неисполнение основных задач и «блокировка» на мелких деталях; дистанцирование пациентов и тенденция дистанцироваться от коллег; злоупотребление алкоголем; внезапное увеличение количества выкуриваемых сигарет в день; потребление психоактивных веществ (транквилизаторы, психостимуляторы и др.)

Развитие профессионального выгорания

- **Докритическая фаза.** Это проявляется в неудовлетворенности существующим профессиональным статусом, деятельностью, способами достижения более высокого статуса, межличностными отношениями.
- **Критическая фаза** — сознательное недовольство профессиональной ситуацией; противоречия углубляются и возникает конфликт, который становится главной причиной критических явлений.
- **Конфликт.** Обзор профессиональной ситуации, анализ собственных возможностей и способностей.
- **Разрешение конфликта** — переход от кризиса к посткризисному состоянию.

Последствия организационного стресса



- **” Эустресс”**, который мотивирует и мобилизует индивидуальные ресурсы (*положительный эффект*):

- **уверенность в себе** (в разных ситуациях),
- изменение рассматривается как вызов конкуренции, а не как угроза;
- **глубокое участие в профессиональной и личной жизни;**
- **умение рисковать;**
- **настойчивость** в отношении неблагоприятных структур или различных требований;
- **гибкость во взглядах и действиях;**
- **осознание** того факта, что стрессовые ситуации не могут быть изменены, но их можно принять и преодолеть.

- **” Дистресс”**, когда последствия стресса *негативно* влияют на здоровье человека.

- **субъективные эффекты** : тревога, агрессия, апатия, скука, депрессия, усталость, недомогание, низкая уверенность в себе, нервозность.
- **поведенческие эффекты**: предрасположенность к несчастным случаям, алкоголизм, злоупотребление кофе, склонность к чрезмерному употреблению и / или курению, импульсивное, нервное поведение.
- **когнитивные эффекты**: снижение внимания, повышенная чувствительность к критике, психические блокировки.
- **физиологические эффекты** : повышенный уровень сахара в крови, учащение пульса и артериального давления, сухость во рту, холодный пот, расширенные зрачки, жар и др.
- **организационные эффекты**: прогулы, отставки, низкая производительность, изоляция, неудовлетворенность работой, снижение ответственности и лояльности к организации, в которой он работает.

Способы разрешения конфликтов

- **Конструктивный** - предполагает повышение профессиональной квалификации, поиск новых способов выполнения деятельности, изменение профессионального статуса, смены работы и переподготовки.
- **Профессионально-нейтральный.** Профессионально-нейтральное отношение личности к конфликтам ведет к профессиональному застою, равнодушию и пассивности. Личность, как правило, реализуется вне профессиональной деятельности на бытовом поприще, в разных увлечениях и т. д.
- **Разрушительный.** Разрушительные последствия конфликтов проявляются в профессиональной апатии, алкоголизме, самоубийстве.

Показатели «выгорания» организаций и учреждений

- **Неадекватно высокая текучесть кадров** (от 100% и более в год, т. е. в течение года увольняются практически все сотрудники, а некоторые работают менее года).
- **Снижение мотивации к работе**, слишком частые перерывы на курение или чай (более 30% от общего объема рабочего времени).
- **Профессиональная зависимость от управленческого персонала**, что проявляется либо в повышенном и неадекватном критическом отношении к руководству, либо в ощущении беспомощности без активной помощи руководства.
- **Недостаточность сотрудничества**, чрезмерно противоречивый характер персонала и сложная атмосфера в учреждении.
- Увеличение чувства **неудовлетворенности работой**.
- **Проявление негативизма** относительно роли или функции отдела/департамента.



Управление профессиональным стрессом

Организационный подход

1. Необходимо, чтобы сотрудники организации:

- Имели ясные требования к работе;
- Знали ожидаемые цели и производительность;
- должны быть уверены, что они могут достичь этих показателей.

2. Перераспределение задач, в случае перегрузки;

3. Реализация конкретных процедур для разных случаев (стандарты, протоколы, руководства)

4. Обогащение работы (разнообразие задач, динамизм, повышенный интерес)

5. Разработка антистрессовых программ (консультирование, оценка здоровья, эмоциональное здоровье)

6. Мотивация

Индивидуальный подход

1. Познавать/ понимание причины стресса, а не лечения симптомов; сопоставление воспринятой ситуации с реальностью; анализ ситуации, осознание возможности перемен; действие по желанию.

2. Методы релаксации;

3. Спорт / физические упражнения;

4. Техники медитации;

5. Юмор;

6. Театр;

7. Hobby;

8. Музыка;

9. Танцы;

10. И.т.д.



Профилактика ПС

- **Планирование времени** : расстановка приоритетов, исключая перегрузку работы, четко определенные задачи и разумные сроки выполнения, балансирование работы с отдыхом, разнообразие задач.
- **Эффективное общение** : подразумевает прозрачность в деятельности, четкие цели и задачи.
- **Развитие командного духа;**
- **Участие (обмен идеями) в принятии решений;**
- **Забота о здоровье работников;**
- **Поощрение, поддержка, помощь (сотруднику);**
- **Иерархические отношения.** Осведомленность, подчинение и уважение к иерархии: кто командует и кому, четкие инструкции, feed-back , компромисс.
- **Удовлетворительные условия труда.** Оснащение рабочего места оборудованием, мебелью, приборами, аппаратурой, вычислительной техникой и т. д.
- **Персонализация пространства.** Сотрудники должны иметь разделенные рабочие пространства (перегородки, рабочий стол, офис).
- **Оценка работы и самооценка.** Для повышения эффективности работы сотрудников проводятся регулярные оценки с конструктивными обсуждениями (с целью улучшения ситуации, выявления препятствий, выполнения задач или мотивации).
- **Периодическая организация различных культурно- спортивных мероприятий, вне рабочее время.**

- 
- **Стресс** - это учебная лаборатория, которая всегда учит нас, как успешно решать трудности, с которыми мы сталкиваемся в жизни.

Merrill F. Raber

- **Стресс** как специя:
слишком мало - делает еду неинтересной,
слишком много может задушить.

Donald Tubesing

- Это **не стресс** убивает нас, а наша субъективная реакция на него.

Hans Selye