

С.М. Дмитрієва,
завідувачка кафедри загальної, вікової
та педагогічної психології, доцент
(Житомирський державний університет імені Івана Франка)

**ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИЧНОЇ РОБОТИ ПО
ПОПЕРЕДЖЕННЮ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ У МАЙБУТНІХ
ФАХІВЦІВ З ФІНАНСІВ, ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ
ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

У статті аналізуються психологічні особливості професійного стресу у майбутніх спеціалістів з фінансів, економіки й менеджменту туристичної індустрії та основні шляхи його попередження, зовнішні та внутрішні чинники, які сприяють формуванню професійного стресу у даній категорії студентів у процесі виконання учбової діяльності.

Швидкі зміни в економічній, соціальній та політичній сферах держави так чи інакше накладають свій відбиток на різні галузі, які, в свою чергу, також зазнають перетворень. При цьому, як свідчить досвід інших країн, такі явища й процеси сприяють тому, що персонал організацій, а особливо таких, що перебувають під постійним впливом людського фактору, зазнає великого психологічного навантаження. Як наслідок, у значної кількості працівників організацій виникають ознаки професійного стресу.

Стрес - стан психічної напруги, що виникає в процесі діяльності в найбільш складних і важких умовах. Життя часом стає суворою і безжалісною школою для людини. Виникаючі на її шляху труднощі (від дрібної проблеми до трагічної ситуації), викликають у неї емоційні реакції негативного типу, що супроводжуються цілою гамою фізіологічних і психологічних зрушень.

Вперше термін «стрес» був введений в наукове використання стосовно технічних об'єктів. У XVII ст. англійський вчений Роберт Гук застосував цей термін для характеристики об'єктів (мостів), що випробовують навантаження і чинять йому опір. Пізніше такого роду характеристики стали

використовуватися для опису психічного стану здорових людей, які постійно перебувають в емоційно напруженій атмосфері. Це люди, які працюють в системі «людина-людина». Вітчизняні та зарубіжні дослідники (К.Маслач, Х.Фрейденбергер, Б.Перлман, В.Е.Орел тощо) вказують на те, що фахівці, які працюють в згаданій системі, змушені постійно зіштовхуватися з негативними емоційними переживаннями своїх клієнтів (пацієнтів, вихованців тощо), а тому мимоволі стають залученими до цих переживань, через що і зазнають підвищеного емоційного напруження. Тому проблема психологічного стресу фахівців різних галузей професійної діяльності здобуває все зростаючу наукову й практичну актуальність у зв'язку з безперервним зростанням соціальної, економічної, екологічної, техногенної, особистісної екстремальності нашого життя й істотною зміною змісту й умов праці у представників багатьох професій. Зростає кількість можливих проблемних ситуацій, підвищується професійна й особистісна значимість й відповідальність за результати й наслідки діяльності.

Професійний стрес являє собою набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки. Стрес являє собою значною мірою функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і ощадливо витратити енергетичні ресурси. У той же час можуть наступати його дисфункціональні наслідки, коли стрес негативно позначається на виконанні професійної діяльності. Таким чином, вивчення професійного стресу у контексті підготовки студентів-психологів до виконання ними майбутньої професійної діяльності має значну актуальність.

Об'єкт дослідження – професійний стрес майбутніх фахівців з фінансів, економіки та менеджменту туристичної індустрії.

Предмет дослідження – психологічні особливості професійного стресу майбутніх фахівців з фінансів, економіки та менеджменту туристичної індустрії та шляхи і засоби попередження його виникнення у них.

Мета дослідження – запропонувати тренінгову програму попередження виникнення стресу у майбутніх фахівців з фінансів, економіки та менеджменту туристичної індустрії .

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми професійного стресу у вітчизняній та зарубіжній психологічній літературі.

2. Розкрити індивідуально-психологічні особливості студентів-менеджерів по туризму, що призводять до стану професійного стресу.

3. Розробити психокорекційну програму попередження професійного стресу у студентів-менеджерів по туризму.

У ході здійснення дослідження нами використовувалися наступні **методи**: теоретичний аналіз літературних джерел; загальнонаукові методи теоретичного дослідження; методи збору й обробки інформації; методи математично-статистичної обробки даних; психодіагностичні методики.

Під час теоретичного аналізу психологічної літератури ми з'ясували, що під психологічним стресом в психологічній літературі розуміється багатомірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну робочу ситуацію. Відповідальний характер діяльності фахівців з фінансів, економіки та менеджменту туристичної індустрії обумовлює різні стресогенні ситуації, які створюють передумови для виникнення професійного стресу. Найбільше число передумов професійного стресу пов'язане з особистісними чинниками, які охоплюють безліч базисних, ситуативних, поведінкових індивідуальних особливостей. Наслідки професійного стресу можуть виявлятися як у психосоматичних порушеннях, так й у суто психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційних) змінах.

Розвиток стрес-реакцій можливий навіть у прогресивних, добре керованих організаціях, що обумовлено не тільки структурно-організаційними особливостями, але й характером роботи, особистісними відносинами співробітників, їхньою взаємодією.

Серед професійних стрес-факторів звичайно прийнято виділяти такі:

1. фізичні (шум, вібрація, забруднена атмосфера в робочих приміщеннях);
2. фізіологічні (робота в режимі змінних графіків, неритмічне та неадекватне харчування, одноманітний відпочинок);
3. соціально-психологічні (конфліктогенні ситуації, перевантаження чи недовантаження персоналу, неналагодженість потоків інформації, міжособистісні непорозуміння, висока відповідальність, дефіцит часових ресурсів);
4. структурно-організаційні (хронічний «організаційний стрес», плутанина, авральність).

Слід сказати і про «заразливість» стрес-реакцій у працівників того чи іншого виробничого колективу, в якому зазначені негативні умови реєструються впродовж більш-менш тривалих строків (від року до трьох і більше років) [6].

Виділяють три стадії розвитку стресу:

- зростання напруги (мобілізація);
- внутрішній стрес (дезадаптація);
- виснаження, спад внутрішньої активності (дезорганізація) [4].

Стадія мобілізації характеризується зростанням інтенсивності реакцій, підвищенням чіткості пізнавальних процесів, прискоренням їх, готовністю швидко згадати необхідну інформацію. У цій стадії працівникам вдається зробити багато чого і вчасно.

Наприклад: підготовка термінової роботи до заданого терміну, суперечка між співробітниками з приводу методів виконання роботи [там же].

Стадія дезадаптації виявляється слідом за стадією мобілізації за умови, що стрес триває довго. Виникає реакція заборонного гальмування, що виявляється у зниженні якості виконання роботи. У поведінці фахівця виявляється неорганізованість, втрачається чіткість передавання інформації, забувається частина інформації, приймаються рішення, у яких не враховано

наслідки. На цій стадії працівник припускається багатьох помилок, якість виконання поставлених завдань різко знижується.

Стадія дезорганізації виникає у випадку продовження стресового навантаження. На цій стадії може відбутися порушення внутрішньої регуляції поведінки особи, її поведінка стає неадекватною ситуації, відбувається втрата контролю над ситуацією. Тривалий стрес, навіть за збереження зовнішнього стану без змін, може призвести до серйозних внутрішніх захворювань.

У результаті професійного стресу людина губить психічну енергію, у неї розвиваються психосоматична втома (виснаження), емоційне виснаження («вичерпання ресурсів»), з'являються невмотивовані занепокоєння, тривога, дратівливість, виникають вегетативні розлади, знижується самооцінка, втрачається усвідомлення змісту власної професійної діяльності.

Протягом останніх років відзначається стійкий інтерес дослідників до вивчення природи професійного стресу. Розвиток стресу в професійній діяльності є найважливішою проблемою. У літературі по цій проблемі показано, що ряд робочих стресорів, таких, як рольова невизначеність, конфлікти, робоче перевантаження й інші, звичайно бувають тісно пов'язані із психічною напругою, психосоматичними розладами, а також з несприятливими поведінковими наслідками [2].

Співвідносячи проблеми стресу з умовами роботи в організації, Н. В. Самоукіна пише: «Професійний стрес - це напружений стан працівника, що виникає у нього при впливі емоційно-негативних й екстремальних факторів, пов'язане з виконуваною професійною діяльністю» [3]. До цього можна було б додати, що професійний стрес - це також реакція на якісь утруднення, що виражається в неспецифічних діях.

С. Касл виділяє дві основні лінії інтерпретації поняття «стрес у праці» [5]:

- у більш вузькому трактуванні стрес - це завищені вимоги середовища до особистих можливостей суб'єкта, тобто перевантаження роботою, яку людина не в змозі виконати, зверхстимуляція тощо;

- у більш широкому трактуванні стрес - це неадекватність у цілісній системі взаємин «людина - середовище», що включає не тільки наведене вище тлумачення, але й зв'язки між потребами людини й можливістю їх задоволення у праці (інакше кажучи, невикористання людиною своїх можливостей, зниження навантаження, низька стимуляція). До речі, це значною мірою пов'язано із проблемою справедливості у праці (внесок повинен відповідати винагороді), а ця проблема прямо пов'язана із проблемою почуття власної гідності працівника.

Н. В. Самоукіна виділяє основні види професійного стресу [7]:

- інформаційний стрес виникає в умовах твердого ліміту часу й збільшується в умовах високої відповідальності завдання. Часто інформаційний стрес супроводжується невизначеністю ситуації (або недостовірною інформацією про ситуації) і швидкою зміною інформаційних параметрів;

- емоційний стрес виникає при реальній або передбачуваній небезпеці (почуття провини за невиконану роботу, відносини з колегами тощо). Нерідко руйнуються глибинні установки й цінності працівника, пов'язані з його професією;

- комунікативний стрес пов'язаний з реальними проблемами ділового спілкування. Він виявляється у підвищеній конфліктності, нездатності контролювати себе, невмінні тактовно відмовити в чому-небудь, незнанні засобів захисту від маніпулятивного впливу тощо;

- стрес досягнення. Головна проблема тут - невідповідність рівня очікувань реальним можливостям людини;

- стрес, викликаний страхом зробити помилку;

- професійний стрес конкуренції. Часто в інших людях (у колегах) людина бачить своїх «конкурентів». «Людина, що віддає себе конкурентній

гонитві», починає жити «не своїм життям»: вона вибирає роботу не по схильності, а відповідно до престижу, її оточують тільки «потрібні» люди, а на друзів не вистачає ні часу, ні сил, поруч із ним часто перебуває топ-модель, зовнішність якої відповідає європейським стандартам, а не улюблена жінка...», - пише Н. В. Самоукіна [7]. Проблема таких людей у тому, що вони мають тільки одну мету - кар'єру, успіх у конкуренції. «Пастка конкуренції» виражається в тому, що багато хто не усвідомлюють, заради чого взагалі ця конкуренція, що їх чекає там, на «вершині» (часто це розчарування, заздрість і самотність);

- професійний стрес успіху. Як не дивно, інтенсивний стрес працівник може переживати й тоді, коли досягає великого успіху. Нерідко після досягнення значного успіху настає стан «осмислення» того, що здійснилося.

Центральним поняттям у літературі по професійному стресу є поняття контролю (тобто оцінки й корекції) способів і результатів діяльності. У роботах К.А. Карасик, присвячених створенню загальної теорії стресу робочого місця, на підставі досліджень проблеми контролю висунута гіпотеза, що переживання стресу виникають при взаємодії між двома факторами - відповідальністю й контролем («широта роботи» й «психологічні вимоги»). Високу напруженість має така професія, у якій індивід при великій відповідальності має недостатній контроль за способами й результатами виконання завдань [6].

Існує ряд моделей професійного стресу, серед яких найбільш відомими є Мічіганська модель (і її варіанти), створена в Інституті соціальних досліджень Мічіганського університету (США). Ця модель стресу, викликаного соціальним оточенням, відбиває особливості сприйняття людиною факторів його оточення і його реакцій, а також можливі наслідки впливу цього стану на здоров'я індивіда. Індивідуальні розходження й елементи соціального оточення можуть змінювати ці відносини.

Інша відома модель професійного стресу запропонована Дж.Е.Дратхом. Відповідно до цієї моделі джерелом стресу, як і у моделі соціального оточення,

є об'єктивна (реальна) ситуація, що за допомогою механізму її оцінки сприймається як суб'єктивно відбита. Ця оцінка переходить у фазу ухвалення рішення про прояв специфічної реакції, який є, головним чином, свідомою поведінкою, а не сполученням поведінкових, фізіологічних і психологічних реакцій, як у моделі соціального оточення.

М.Дж. Сміт запропонував загальну модель професійного стресу, що відбиває зміст і характер взаємозв'язку основних її компонентів (рис.1.1.).

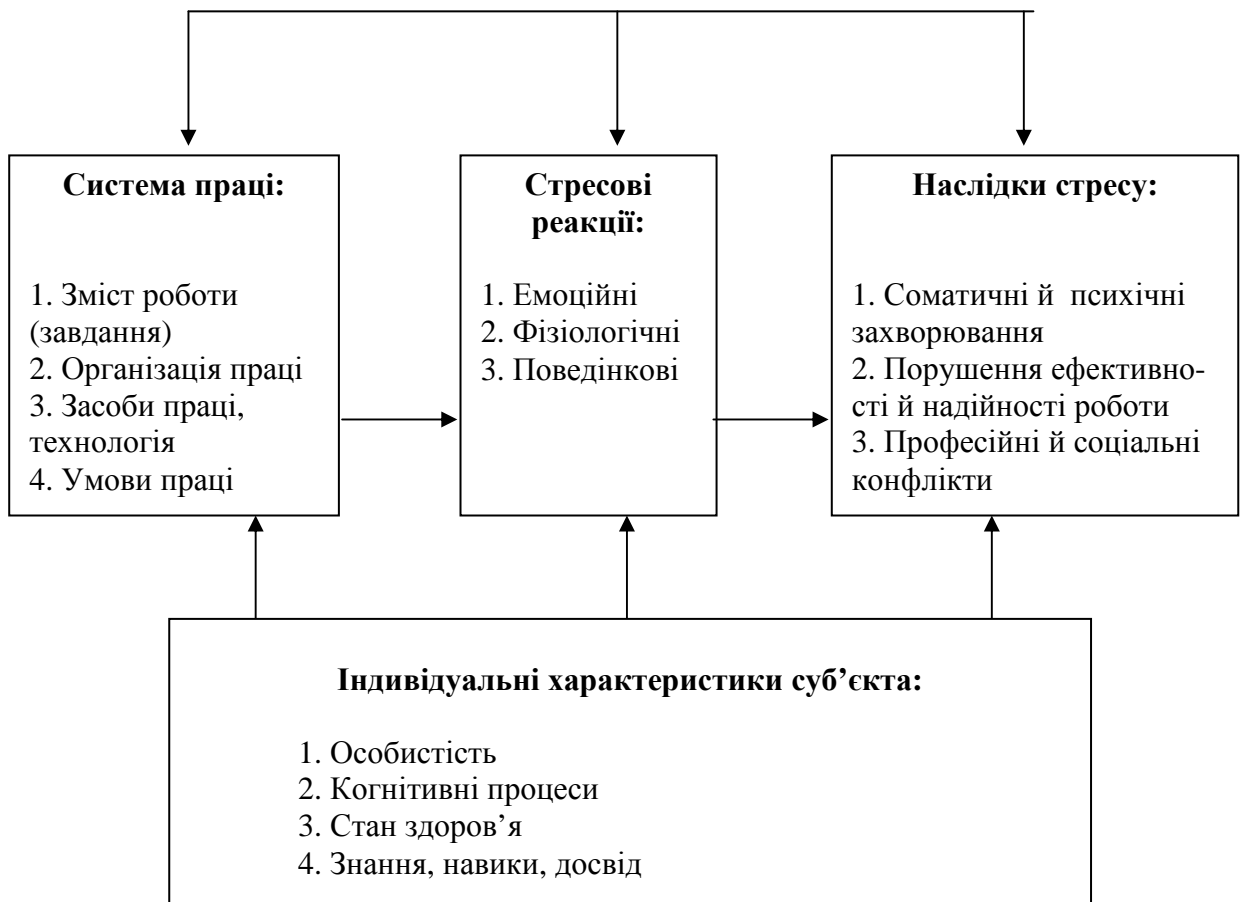


Рис.1.1. Загальна модель професійного стресу

Існують когнітивні підходи до моделей професійного стресу. Найбільш детально механізм когнітивної оцінки пропонує Т.Сох. На його думку, цей механізм включає:

- 1) вимоги до індивіда;
- 2) індивідуальні особливості, навички й загальні здатності адаптації до вимог (особисті ресурси);

- 3) ситуаційні обмеження, що впливають на процес адаптації;
- 4) зовнішня витримка.

Кожна з теорій і моделей стресу внесла помітний вклад у розвиток і розуміння цього явища, але кожна з них має й свої обмеження.

Зіставлення теорій і концепцій психологічного й професійного стресу свідчить про те, що вони відбивають два ракурси змістовних характеристик стресу:

- з одного боку, процесуальну й регулятивну,
- з іншого боку - предметну й корелятивну (причинно-наслідкову).

Ці два аспекти однієї проблеми тісно пов'язані між собою - будь-яка професійна діяльність може породжувати психологічні причини розвитку стресу або відбиття в психологічному статусі й у дії ефектів несприятливого впливу факторів фізичного й соціального середовища, також як будь-який психологічний стрес внутрішньо-особистісної й міжособистісної природи знаходить своє відбиття в поведінковій, у тому числі й робочій, активності людини.

У кожної людини свій індивідуальний стиль поведінки у стресі та індивідуальний сценарій стресової поведінки, що виражається в частоті й формі прояву стресових реакцій [1]. Звичайно цей сценарій засвоюється у дитинстві.

Виділяють такі варіанти стресових сценаріїв залежно від частоти й сили прояву:

- хтось переживає стрес щодня, але в невеликих дозах, не дуже агресивно й істотно не руйнуючи відносини з навколишніми;
- інші - кілька разів у рік, але надзвичайно сильно, повністю гублячи самоконтроль;

Залежно від спрямованості стресової агресії виділяють:

- спрямованість стресової агресії на самого себе (працівник звинувачує самого себе);

- спрямованість стресової агресії на колег і начальників (працівник винить інших працівників);

Залежно від механізмів запуску стресових реакцій:

- в основному стресовий сценарій запускається майже автоматично (через ззовні незначний привід) і приводить до досить незначного порушення звичного ритму життя й роботи;

- можливе й тривале «визрівання» стресу з наступним досить швидким його «розкручуванням».

Купер і Маршалл досліджували джерела стресу і виявили наступні їхні групи [1]:

1. Фактори професійного стресу, пов'язані із трудовою діяльністю:

- 1.1. Перевантаження або недовантаження роботою. Перевантаження роботою ставить людину перед проблемою, чи може вона упоратися із завданням. У цьому випадку звичайно виникає занепокоєння, фрустрація, а також почуття безнадійності й матеріальних втрат. Однак недовантаження може викликати точно такі ж почуття. Працівник, що не одержує роботи, що відповідає його можливостям, звичайно відчуває фрустрацію, занепокоєння щодо своєї цінності й положення в соціальній структурі організації й відчуває себе явно ненагородженим.

- 1.2. Погані фізичні умови праці, наприклад, відхилення в температурі приміщення, погане висвітлення або надмірний шум.

- 1.3. Дефіцит часу (коли увесь час чогось не встигаєш).

- 1.4. Необхідність самостійного ухвалення рішення.

2. Фактори стресу, пов'язані з роллю працівника в організації:

- 2.1. Рольова невизначеність, наприклад, недостатня інформованість про професійні обов'язки й відповідні очікування з боку колег і начальства. Люди повинні мати правильне уявлення про очікування керівництва - що вони повинні робити, як робити і яким чином їх після цього будуть оцінювати.

2.2. Рольовий конфлікт, коли суб'єкт вважає, що він робить те, чого не повинен або чого не бажає робити. Конфлікт ролей може також відбутися в результаті порушення принципу єдиноначальності. Два керівники в ієрархії можуть дати працівникові суперечливі вказівки.

2.3. Відповідальність за інших людей і за якісь об'єкти (за устаткування, за бюджет тощо). Відповідальність за людей більше стресогенна.

2.4. Занадто низька відповідальність, що боляче б'є по самолюбству й дуже розхолоджує у роботі.

2.5. Малий ступінь участі у прийнятті рішень в організації.

3. Фактори стресу, пов'язані із взаєминами на роботі:

3.1. Взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами. Цікаво, що для керівників з науковою й технічною орієнтацією відносини з іншими людьми менш значимі, чим для керівників, орієнтованих на людські контакти.

3.2. Труднощі в делегуванні повноважень (наприклад, відмова підлеглих виконувати розпорядження керівника).

4. Фактори, пов'язані з діловою кар'єрою:

4.1. Два основних стресогенних фактори - професійна «неуспішність» й острах ранньої відставки.

4.2. Статус невідповідності, повільне або занадто швидке просування, фрустрація через досягнення «межі» своєї кар'єри.

4.3. Відсутність гарантованої роботи (постійне очікування якихось змін, нестабільність).

4.4. Невідповідність рівня домагань даному професійному статусу.

5. Фактори, пов'язані з організаційною структурою й психологічним кліматом:

5.1. Неефективне консультування (неможливість одержати своєчасну кваліфіковану допомогу по ряду важливих питань).

5.2. Обмеження самостійності, інтриги тощо.

6. Позаорганізаційні джерела стресів:

6.1. Основні проблеми працівника, що виникають у сімейному житті: розподіл часу (працівник розривається між родиною й роботою; таким чином, сам він «потребує соціальної підтримки для боротьби з «підводними каменями» сімейного життя»); перенесення криз із однієї ситуації в іншу.

6.2. Мобільність працівника веде до загострення конфліктів у родині, коли необхідно міняти місце проживання тощо (основну вагу переїздів звичайно приймає на себе дружина). За даними спеціальних досліджень, успіх чоловіка-керівника часто пов'язаний з тим, як успішно дружина включається в нове (особливо іноземне) середовище спілкування, тобто як швидко дружина знаходить сенс у нових відносинах й, як наслідок, менше докоряє свого чоловіка.

6.3. Розходження по психометричним даним: екстернали більш адаптивні до різних ситуацій, чим інтернали; «ригідні» більше реагують на несподіванки, що йдуть «зверху», від начальства; «рухливі» частіше виявляються перевантаженими роботою, орієнтовані на досягнення показують більшу незалежність і включеність у роботу, чим орієнтовані на безпеку й спокій.

Ми розробили психокорекційну програму, у ході здійснення якої студенти-менеджери по туризму змогли б освоїти основні практичні прийоми, що підвищують стресостійкість, впевненість у власних силах, здійснити психокорекцію підвищеної тривоги і депресивних реакцій; підняти задоволеність виконанням навчальних обов'язків. Ця програма також допомагає структурувати і розширити знання учасників тренінгу в сфері самодіагностики; сформуванню й оптимізувати ключові навички, необхідні для підвищення стресостійкості, власних сил та можливостей; здійснити корекцію задоволеності виконанням навчальних обов'язків. Також джерела профілактики професійного стресу лежать у позитивному й відповідальному ставленні не тільки до своєї професії, але й до себе й власного життя.

Проведене дослідження не вичерпує всіх питань, що стосуються професійного стресу психолога. Перспективи подальшого вивчення досліджуваної проблеми ми вбачаємо у виявленні чинників виникнення професійного стресу у студентів, розробці програми корекції професійного стресу майбутніх фахівців з фінансів, економіки та менеджменту туристичної індустрії, впровадженні профілактичної роботи зі студентами у процес професійної підготовки майбутніх менеджерів по туризму тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анциферова Л.И. Условия деформации личности // Новые исследования. – М.: Наука, 2006. – С. 32–38.
2. Бодров В.А. Информационный стресс. – Москва, 2004. - С. 147- 152.
3. Винокур В., Розанова М. Профессиональный стресс губит врача // Медицина Санкт-Петербурга. - СПб.: Издательство СПб ГУ, 2007. - № 11.- С. 28-29.
4. Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы - СПб.: Изд-во С.-Петербургского университета, 2002. - С.143–156.
5. Ильин Е.П. Оптимальные состояния человека как психофизиологическая проблема // Психол. журнал. – 2001. - N 5. - С. 35-42.
6. Косицкий Г.И., Смирнов В.М. Нервная система и стресс.- М.:Наука, 1970.- 200 с.
7. Русалова М.Н., Самоукина Н.В. Экспериментальные исследования эмоциональных реакций человека. - М.:Наука, 1979. - С. 107-109.

Актуальні проблеми, сучасний стан та перспективи розвитку індустрії туризму в Україні та Польщі: Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції / За ред. Саух І.В. – Житомир: Вид-во ЖФ КІБІТ, 2013. – С. 187-192.