

УДК 159.9:159.94

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Сіпко Л.О., к. педагог. н., доцент,
доцент кафедри психології

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

Півторацька І.Ю.,
студентка психологічного факультету

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

У статті зазначено основні організаційно-психологічні проблеми в діяльності працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій, які зумовлюють виникнення професійного стресу. Розглянуто теоретико-практичні підходи до проблеми вивчення професійного стресу та представлено соціально-психологічні чинники виникнення професійного стресу у працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій.

Ключові слова: працівник ДСНС, стрес, професійний стрес, соціальні та психологічні чинники професійного стресу, копінг-стратегії, стрес-фактори.

В статье указаны основные организационно-психологические проблемы в деятельности работников Государственной службы по чрезвычайным ситуациям, обуславливающих возникновение профессионального стресса. Рассмотрены теоретико-практические подходы к проблеме изучения профессионального стресса и представлены социально-психологические факторы возникновения профессионального стресса у работников Государственной службы по чрезвычайным ситуациям.

Ключевые слова: работник ГСЧС, стресс, профессиональный стресс, социальные и психологические факторы профессионального стресса, копинг-стратегии, стресс-факторы.

Sipko L.O., Pivtoratska I.Yu. SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS OF THE PROFESSIONAL STRESS EMERGENCE AMONG THE SESU STAFF

The article describes the main organizational and psychological problems in the work of the staff of the State Emergency Service of Ukraine (SESU), which cause the emergence of professional stress. The theoretical and practical approaches to the study of professional stress reconsidered and socio-psychological factors of the emergence of professional stress in the work of the SESU staff are presented.

Key words: SESU employee, stress, professional stress, social and psychological factors of professional stress, coping strategies, stress factors.

Постановка проблеми. Виконання професійних обов'язків у надзвичайних умовах, соціально-економічні зміни зумовлюють значну інтенсифікацію професійної діяльності працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій (далі – ДСНС). Це призводить до виникнення професійного стресу у цієї категорії працівників, що негативно позначається як на ефективності виконання актуальних завдань, які стоять перед службою надзвичайних ситуацій, так і на задоволеності роботою та самопочутті рятувальників. Зважаючи на це, проблема дослідження психологічних чинників професійного стресу в зазначеній категорії заслуговує на спеціальне вивчення.

Аналіз останніх досліджень та публікацій показує, що проблема стресу та професійного стресу була предметом спеціальних досліджень як зарубіжних (Дж. Брайт [1], Дж. Грінберг [2], Р. Лазарус [5], Г. Сельє [15] та ін.), так і вітчизняних

дослідників. Більшість науковців розглядають стрес або як реакцію (чи як цілісний паттерн реакцій) людини, або як зовнішній стимул, або як динамічний психофізіологічний процес впливу певного стимулу й відповіді на нього. Особливої уваги, на нашу думку, заслуговує модель розгляду стресу з урахуванням перцептивних та когнітивних процесів.

Протягом останніх років проблема професійного стресу почала активно розроблятися українськими вченими. Зокрема, виконано дослідження особливостей вияву професійного стресу та синдрому «професійного вигорання» у керівників та працівників освітніх організацій, медичних установ, комерційних, правоохоронних, спортивних організацій, психологічних служб (Т. Зайчикова [2], Л. Карамушка [3; 4], Г. Ложкін [7], К. Малишева [8], О. Марковець [9], В. Паньковець [11], Я. Плужник [12], О. Самара [14], О. Склень [16] та ін.



Проте проблема психологічного забезпечення діяльності працівників ДСНС все ще залишається малодослідженою, насамперед, через те, що ця категорія працівників тривалий час була поза увагою психологічних досліджень та відокремлена від загальної психологічної служби. Зокрема, практично недослідженими є питання, які стосуються психологічних чинників виникнення професійного стресу та емоційного вигорання у рятувальників. Отже, соціальна значущість проблеми та її недостатня теоретична та практична розробленість зумовили вибір теми статті «Психологічні чинники професійного стресу у працівників ДСНС».

Постановка завдання. Мета дослідження – визначення соціально-психологічних чинників виникнення професійного стресу у працівників ДСНС.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розглянемо сучасний стан вивчення професійного стресу в науковій літературі:

1. Дослідження стану стресу у фахівців надзвичайної служби свідчить про те, що феноменологічно й у плані особливостей механізмів регуляції професійний стрес є специфічним видом стресу, що позначається як на професійній діяльності, так і на особистості в цілому. Професійний стрес можна визначити як багатомірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях індивіда на складну ситуацію у процесі виконання професійних обов'язків.

2. Аналіз основних підходів до вивчення професійного стресу на основі наявних теорій і моделей дозволяє виділити основні чинники професійного стресу: особистісні характеристики, психологічна готовність працівників ДСНС до роботи в екстремальних умовах, професійне навантаження та соціальне оточення.

3. Алгоритм вивчення професійного стресу повинен ґрунтуватися на таких позиціях:

- аналіз факторів і умов, що призводять до стресу;
- врахування інтенсивності впливів, що призводять до стресу;
- аналіз поведінки особистості у стані стресу;
- оцінка відповідних реакцій при стресі;
- аналіз ролі емоційного фактору у стані напруженості.

4. У науковій літературі представлено «Модель професійного стресу працівників ДСНС України», що складається з наслідків професійного стресу, від яких залежать принципи, організаційні форми

та методи зниження рівня психічних втрат та психічної недієздатності серед працівників ДСНС України, які викликані професійним стресом; свою роль відіграє специфіка діяльності ДСНС України і фактори, що зумовлюють динаміку розвитку професійного стресу серед персоналу ДСНС України, психологічні складові частини професійної та фундаментальної надійності працівника, а також прогнозування та оцінка професійного стресу працівниками ДСНС України [2].

Формування концепції професійного стресу знаходить своє відображення у цілій низці його теорій і досліджень, які істотно різняться між собою, а також доповнюють і розвивають одна одну. Поняття професійний стрес (occupational stress) найчастіше розуміють як негативний психічний стан, викликаний особливостями та вимогами самої професії у вузькому для неї значенні. Спираючись на зарубіжні та вітчизняні дослідження, можна виявити три рівні аналізу цього стану:

I рівень – ускладнення в органічній та психологічній сферах виникають під час виконання функціональних обов'язків (згідно з вимогами до професії) суб'єктом професійної діяльності. Вони залежать від специфіки кожної професії.

II рівень – ускладнення, які виникають за відсутності рольового балансу між професійною сферою та особистісною сферою. Розрізняють: а) рольові перевантаження; б) рольову недостатність; в) нечітку визначеність ролі; г) рольові конфлікти.

III рівень – ускладнення, зумовлені низьким рівнем задоволеності потребо-мотиваційної сфери суб'єкта професійної діяльності у процесі виконання службових обов'язків та емоційним ставленням суб'єкта до своєї професії. Розрізняють: а) задоволеність роботою; б) незадоволеність роботою.

Професійний стрес – це складна галузь дослідження стресових станів, як і психологічний стрес, який співвідноситься з негативними та позитивними емоціями і почуттями та створюється факторами, які мають характер загрози або перешкод [6].

Г.С. Нікіфоров вказує, що для деяких професій фактор стресу є супроводжуваним. Професійний стрес пов'язується з переживанням психічної напруженості в умовах високої відповідальності за прийняття рішення. Робота в умовах професійного стресу є серйозним випробуванням фізичного і психічного здоров'я спеціаліста, перевіркою міри його професійної надійності [13].

У напрямку професійного здоров'я спеціаліста вивчають професійний стрес

Б.В. Овчинніков та А.І. Колчев, розглядаючи його як наслідок неперервної і тривалої дії специфічних стресорів, що викликають перевтомлення, професійні захворювання. Ускладнюють дію професійного стресу і короточасні екстремальні ситуації, що виникають у професійній діяльності [10].

Н.В. Самоукіна визначає професійний стрес як напружений стан працівника, який виникає під впливом емоційно негативних і екстремальних факторів під час виконання професійної діяльності, підкреслюючи його негативний прояв – дистрес [2].

А.Б. Леонова стверджує, що професійний стрес виникає внаслідок невідповідності вимог робочого середовища й індивідуальних ресурсів, ресурсів працівника, що створює потенційну загрозу для успішності трудової діяльності, здоров'я [6].

Н.В. Самоукіна розглядає професійний стрес як напружений стан працівника, що виникає у нього за умови впливу емоційно-негативних та екстремальних факторів, пов'язаних із виконанням професійної діяльності. Як бачимо, професійний стрес розглядається в плані негативного впливу на професійну діяльність [2].

Розглянувши основні теорії, можна виділити три підходи до аналізу професійного стресу. Представники першого підходу стверджують, що професійний стрес виникає внаслідок невідповідності (або несумісності) вимог робочого середовища та індивідуальних властивостей і ресурсів працівника. Це, у свою чергу, створює потенційну загрозу для ефективного виконання службових обов'язків працівників ДСНС, їх здоров'я і самопочуття.

Засновником нового погляду на природу психологічного стресу є Р. Лазарус [5], який вперше змістив фокус інтересів із традиційного вивчення механізмів гомеостатичного регулювання і стадій адаптаційного пристосування на аналіз індивідуально-психологічних чинників поведінки. Однак це вимагає проведення комплексних досліджень проблеми копінг-поведінки працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України, виявлення особливостей їх базисних копінг-стратегій у різних стресових ситуаціях, оцінки провідних особистісно-середовищних ресурсів і психологічних факторів копінг-поведінки.

Принципова схема реагування на стресор у копінг-поведінці містить у собі когнітивні оцінки (первинні й вторинні), а також емоційно-оцінні реакції. Первинна оцінка стресора приписує йому спочатку певний знак, тобто подія оцінюється або як позитивна, або як негативна (шкідлива, небезпечна), або як нейтральна. Потім, вихо-

дячи з первинної когнітивної оцінки події, відбувається неусвідомлюване включення емоційно-оцінних реакцій, які є підконтрольними когнітивній оцінці. Після включення емоційної оцінки формується певний керований психічний стан (в умовах якого протікає відповідна поведінка). На третьому етапі реагування на стресор включається вторинна когнітивна оцінка, яка, за механізмом організації зворотного зв'язку, або схвалює первинну оцінку і діяльність на його основі (можливе деяке корегування психічного стану й поведінки), або, якщо діяльність і психічний стан оцінюються як неправильні, виконує функції психологічного захисту. Логіка розвитку подій – від виникнення об'єктивної проблеми до її успішного або неуспішного вирішення – стала основним аналізованим питанням у ряді когнітивних моделей стресу.

Результати дослідження О.І. Скленя [16] довели, що професійна діяльність працівників пожежно-рятувальних підрозділів ДСНС України відрізняється підвищеним рівнем складності та ризиконебезпечності. Майже постійно фахівці перебувають у стані напруги через необхідність бути завжди готовими до виконання завдань в екстремальних умовах. Окрім цього, під час виконання професійних обов'язків рятувальники потерпають від дії стрес-факторів, що супроводжують їх професійну діяльність.

Головними стрес-факторами для працівників пожежно-рятувальних підрозділів ДСНС України є: «неможливість врятувати постраждалих»; «загибель (поранення) дітей»; «загибель (поранення) колег»; «загибель (поранення) населення»; «зовнішній вигляд постраждалих». Зазначені фактори відрізняються гостротою впливу на особистість, адже їх наслідки, зазвичай, неможливо виправити. Вони можуть провокувати виникнення у фахівця почуття провини, розгубленості, безпорадності та знижувати загальну активність. У таких випадках рятувальники схильні брати відповідальність за наслідки надзвичайних подій на себе. Можливо, саме це зумовлює значущість даних факторів у загальній ієрархії.

Окрім зазначених факторів, рятувальниками як стресові були відмічені: «велика відповідальність»; «небезпека (здоров'ю, життю)»; «дефіцит часу, необхідність діяти швидко»; «несподіванка, раптовість», а також «вплив незвичайних умов (вогонь, дим, шкідливі домішки, шум, гуркіт)».

Основним предметом дослідження в рамках третього підходу стали деталізація уявлень про зміст механізмів регуляції діяльності під впливом різних чинників, а також оцінка їх «ціни» з погляду внутріш-



ніх витрат. Цей підхід дозволяє простежити «долю» розвитку негативних наслідків стресу – від виникнення актуального («гострого») стресового стану через акумуляцію хронічних ефектів до формування стійких патологічних зрушень.

Таким чином, якщо два перші підходи дозволяють досить ефективно вирішувати питання, пов'язані з оптимізацією праці й усуненням об'єктивних джерел стресу, то даний підхід у дослідженні професійного стресу дозволяє індивідуалізувати засоби надання психологічної допомоги, спираючись на знання про вид станів, що підлягають корекції і профілактиці. Саме даний підхід дозволяє виявити дефіцит індивідуальних способів подолання стресових ситуацій, що може бути надолужений у ході спеціального навчання і тренування [2].

Професійна діяльність може бути ускладнена впливом стресорів різної природи, які виділяє Г.С. Нікіфоров.

По-перше, організація і зміст професійної діяльності, до яких належать такі чинники, як:

- організація робочого місця;
- перевантаження роботою;
- фізичні фактори (температура, шум, багатолюдність);
- складність виконуваної діяльності;
- незадоволення комунікацією;
- стурбованість наслідками можливих помилок;
- підвищена відповідальність тощо.

По-друге, професійна кар'єра:

- проблема статусу;
- зміна службових обов'язків;
- перехід на іншу роботу;
- незадоволеність перспективою тощо.

По-третє, оплата праці:

- відсутність ясності в оплаті праці;
- нерівна оплата праці тощо.

По-четверте, відносини на роботі:

- неприємності з керівництвом;
- конфлікти з колегами;
- несприятливий клімат в колективі тощо.

По-п'яте, позаорганізаційні джерела стресу:

- проблеми в сім'ї;
- проблеми зі здоров'ям;
- фінансові проблеми;
- проблеми особистих та організаційних цінностей [13].

Окремого розгляду вимагають специфічні професійні стресори, серед яких можна виокремити:

1. Нечіткі функціональні обов'язки. Іноді співробітники не знають власних службових повноважень, не розуміють, що вони повинні робити і де межі їх відповідально-

сті. Відсутність регламентації функціональних обов'язків ставить особистість у скрутну ситуацію: якщо вона бездіяльна, від неї вимагають активних дій, а якщо виявляє ініціативу, то звинувачують у перевищенні повноважень.

2. Нереалістично високі домагання. Співробітник може чекати від себе дуже багато, примушуючи працювати на повну силу, водночас залишаючись незадоволеним результатами своєї діяльності. Ці нереалістичні домагання мають низку характеристик:

- використання категоричних висловів типу: «У будь-якому разі я повинен»;
- глобальна негативна самооцінка і самоприпущення: «Я отримав поразку, тобто я невдаха»;
- низька межа фрустрації, що виплескується висловами типу: «Я такого не витримаю», «Я цього не перенесу» і т. п.
- стан «катастрофи», який проявляється у висловах і установках типу: «Якщо ми цього не досягнемо, то вважай, що всі зусилля пішли нанівець»;

– немотивовані узагальнення типу: «Якщо ми навіть цього не зробили, то вважай, що нічого не зробимо у майбутньому». За нереалістичною оцінкою перспектив обов'язково йдуть негативні, важкі переживання і невдачі. Наприклад, якщо аспірант перед виступом на науковому семінарі налаштовує себе: «Мене сьогодні розіб'ють», то це викликає невпевненість і сприятиме стану стресу.

3. Ігнорування керівником думок підлеглого. Керівник своїми діями може викликати стрес у підлеглого, тому що може впливати на його життєдіяльність морально і матеріально: більша чи менша заробітна платня, премія, можливості кар'єрного просування, безкінечні критичні зауваження і т. п.

4. Особливості взаємодії з колегами по горизонталі можуть призводити до стресів у разі психологічної несумісності, наявності яскраво виражених акцентуацій, різних поглядів на стратегію навчального підрозділу чи навчального закладу в цілому.

До специфічних стресорів можна віднести також позаслужбові стресори, викликані сімейними обставинами: поведінкою дітей, ревнощами, зрадою чоловіка або дружини, хворобою близьких родичів, фінансовими та побутовими проблемами тощо [6].

Професійний стрес порівнюється з виникненням професійної кризи, професійної деформації, професійного вигорання. Такі стани можуть бути розглянуті як негативні наслідки впливу стресу на особистість.

Висновки з проведеного дослідження. Професійний стрес можна визначити як багатомірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях індивіда на складну трудову ситуацію. Проведений нами стислий огляд різноманітних теорій професійного стресу свідчить про те, що кожна з них враховує і розглядає переважно лише один бік цієї багатогранної проблеми. Розробку моделі професійного стресу у працівників ДСНС можна реалізувати через взаємозв'язок різних підходів у сучасній психологічній науці й у взаємодоповненні одного підходу іншим.

Таким чином, головна проблема, що виникає сьогодні у вивченні й обговоренні професійного стресу серед представників ДСНС, пов'язана, на наш погляд, із відсутністю загальної теорії природи професійного стресу і його шкідливого впливу на людину. Відсутність загальної теорії професійного стресу найчастіше ускладнює розробку заходів впливу, що мають на меті зниження ризику для здоров'я, навіть тоді, коли взаємозв'язок відомий. Оскільки не існує і єдиної теорії стресу, розробку проблем професійного стресу слід починати з розгляду тих умов службової діяльності, що викликають шкідливі для працівника ДСНС наслідки.

Усе це дає підстави зробити висновок, що діяльність працівників ДСНС є достатньо складною і напруженою та призводить до виникнення професійного стресу. Тому одним зі шляхів розв'язання цієї проблеми, який сприятиме підвищенню ефективності їх діяльності та забезпеченню їх психологічного здоров'я, є вивчення психологічних чинників, що спричиняють виникнення професійного стресу.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Брайт Дж., Джонс Ф. Стресс: Теории, исследования, мифы. СПб.: Еврознак, 2003. 352 с.
2. Екстемальна психологія: підручник / за заг. ред. О.В. Тімченка. К.: ТОВ «Август Трейд», 2007. С. 71–78.
3. Карамушка Л., Зайчикова Т., Панасюк Е. Психологические особенности синдрома «профессионального выгорания» у работников банковских структур.

Международный сборник научных трудов. Рига, 2007. Т. 8. С. 89–111.

4. Карамушка Л.М., Раковчена О.О. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ. *Главный врач.* № 12. К.: Блиц-Информ, 2009. С. 88–93.

5. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования. Эмоциональный стресс. Л.: Медицина, 1970. С. 178–208.

6. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. *Вестник Моск. ун-та. Серия 14 «Психология».* 2000. № 3. С. 4–19.

7. Ложкин Г.В., Выдай А.М. Психическое «выгорание» лидера. *Персонал.* 1999. № 6. С. 36–43.

8. Малишева К.О. Синдром «емоційного вигорання» психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.04; Київський національний університет імені Тараса Шевченка. К., 2003. 16 с.

9. Марковець О.Л. Психологічні особливості професійного стресу та попередження його виникнення у майбутніх вчителів: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07; Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова. К., 2005. 23 с.

10. Овчинников Б.В., Колчев А.И. Профессиональный стресс и здоровье. *Психология профессионального здоровья / под ред. Г.С. Никифорова.* СПб.: Речь, 2006. С. 204–213.

11. Паньковець В.Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10; Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К., 2006. 21 с.

12. Плужник Я.А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно-управлінського стресу: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05; Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. Л., 2011. 21 с.

13. Психология профессионального здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Речь, 2006. С. 480–485.

14. Самара О.Е. Психологічні особливості стратегій стрес-долаючої поведінки у співробітників МНС: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01; Одеський національний університет імені І.І. Мечникова. Одеса, 2010. 18 с.

15. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Прогресс, 1979. 124 с.

16. Склень О.І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.09; Університет цивільного захисту України. Харків, 2008. 25 с.