

СЕРІЯ ПЕДАГОГІЧНА

УДК 159.947.5

Михальчук Ю.О.

Інтрапсихічний конфлікт як наслідок професійного стресу

В статті зроблено спробу визначити сутність та особливості протікання професійного стресу, виділено фактори стресу, що пов'язані з організацією, проаналізовано стани фрустрації та інтрапсихічного конфлікту як наслідки професійного стресу.

Ключові слова: стрес, стресори, професійний стрес, психічна адаптація, тривога, фрустрація, інтрапсихічний конфлікт

Михальчук Ю.А.

Интрапсихический конфликт как следствие профессионального стресса

В статье сделана попытка определить сущность и особенности протекания профессионального стресса, выделены факторы стресса, которые связаны с организацией, проанализированы состояния фрустрации и интрапсихического конфликта как следствия профессионального стресса.

Ключевые слова: стресс, стрессоры, профессиональный стресс, психическая адаптация, тревога, фрустрация, интрапсихический конфликт.

Mikhailchuk Y.A.

Intrapsychical conflict as a result of a professional stress

In the article an attempt to define the essence and features of professional stress has been done, the factors of stress in organization has been selected, the states of frustration and intrapsychical conflict as the consequences of a professional stress has been analysed.

Keywords: stress, the source of stress, professional stress, psychological adaptation, anxiety, frustration, intrapsychical conflict

Постановка проблеми. На психологічному рівні стан, що виникає при порушенні взаємодії людини і середовища, може бути описаний з використанням наступних ключових понять: стресу, фрустрації і конфлікту. Ці стани тісно

пов'язані між собою і здатні послідовно змінювати один одного. Так, "невдача при спробі досягти певної мети через тривале незадоволення потреби може викликати наростання стресу, яке, у свою чергу, негативно позначиться на здійснюваній діяльності і призведе до фрустрації; далі агресивні реакції, породжені фрустрацією, можуть вступити в конфлікт з моральними настановленнями суб'єкта, конфлікт знов викличе наростання стресу..." [4, 49]. Людина може вийти з цього "порочного кола" при включенні відповідних кожному стану психологічних механізмів адаптації.

Метою статті є здійснення психологічного аналізу інтрапсихічного конфлікту як наслідку професійного стресу.

Завдання статті:

- 1) визначення сутності, особливостей протікання професійного стресу;
- 2) виділення факторів стресу, що пов'язані з організацією;
- 3) аналіз стану фрустрації та інтрапсихічного конфлікту як наслідків професійного стресу.

Феномен стресу був відомий вже у XVII столітті, але у розумінні цього поняття залишається ще багато невідомого, суперечливого та неоднозначного. Інтенсифікація життя, ускладнення технологій, підвищення вимог до особистості у професійному житті призводить до того, що з часом вивчення феномену стресу не тільки не втрачає своєї актуальності, а навпаки викликає все більшу і більшу увагу дослідників з різних галузей знань. Стрес – комплексне та багаторівневе явище. Англійське слово «стрес» походить від латинського «stringere», що дослівно перекладається як «стягувати зашморг», яке було вперше використане у XVII столітті для опису тягаря страждань. У англійській мові XVIII століття, стрес означав «силу, тиск, напруження або велике зусилля», стосуючись, головним чином, людини, органів її тіла та розумових здібностей [10].

Однією з перших наукових спроб пояснити захворювання, пов'язані зі стресом була зроблена Гансом Сельє у 1946 р. *Стрес або загальний адаптаційний синдром* (за положенням Г. Сельє) – це фізіологічна реакція організму, яка

виникає у результаті впливу фізичних, хімічних або органічних факторів [6]. З фізіологічної точки зору Г. Сельє розглядає стрес як сукупність стереотипних запрограмованих реакцій, що підготовлюють організм до фізичної активності (до опору, боротьби, втечі) [6]. Це у свою чергу, забезпечує умови найбільшого сприяння у боротьбі з небезпекою. Слабкий вплив не призводить до стресу, він виникає тільки тоді, коли вплив тих чи інших факторів (стресорів) переважає адаптаційні можливості людини. При впливі стресу у кров починають виділятися певні гормони, внаслідок чого змінюється режим праці багатьох органів та систем організму (змінюються його захисні властивості, частішим стає ритм серцевих скорочень, підвищується згортання крові). Організм підготовлений до боротьби, готовий подолати небезпеку, пристосуватися до неї – у цьому полягає основне біологічне значення стресу.

Виникнення та переживання стресу залежить не стільки від об'єктивних, скільки від суб'єктивних чинників, від особливостей людини: оцінки нею ситуації, зіставлення своїх сил і особливостей з тим, що вимагається від неї тощо. За Гансом Сельє, будь-яка несподіванка, що порушує звичний перебіг життя, може стати причиною стресу або стресом. При цьому не мають значення зміст самої ситуації та ступінь її об'єктивної загрози. Важливим є саме суб'єктивне ставлення до неї. Тому певна ситуація однією особою може сприйматися як стресова, а у інших вона не викличе жодного стресу. Матимуть значення і внутрішні особливості людини [2].

Поняття «**стрес**» ми будемо розглядати як реакцію організму, яка виражається у стані напруженості, пригніченості та виникає у людини під натиском екстремального впливу.

Стрес має три стадії прояву (за Г. Сельє): 1) **стадія тривоги** – у відповідь на швидке зниження рівня стійкості організму, порушення деяких вегетативних та соматичних функцій організм мобілізує резерви і включає механізми саморегуляції захисних процесів; 2) **стадія опору** – організм намагається чинити опір загрозі або справлятися з нею, якщо загроза продовжує діяти і її не можна

уникнути; 3) **стадія виснаження** – настає у випадку порушення захисних пристосувальних механізмів при надмірно сильному і тривалому впливі стресора, дуже різко знижуються адаптаційні резерви та опір організму, як наслідок з'являються функціональні та морфологічні порушення. У стресі виділяють три ступені прояву: слабкий (вказує практично на його відсутність, психічний стан при цьому майже не змінюється, фізичні та фізіологічні зміни не спостерігаються), середній (відбуваються відчутні зміни у соматичному та психічному станах, спостерігається загальна мобілізація психічної діяльності, часто не притаманна людині у звичайних обставинах), сильний (відбувається порушення та розлад основних фізичних, фізіологічних та психічних функцій людини) [6].

Проблема **професійного стресу** особливо інтенсивно почала розроблятися у психолого-педагогічних дослідженнях в останні два десятиріччя. Це пов'язано з тим, що було з'ясовано його негативний вплив на рівень працездатності, якість праці та стан здоров'я працівників.

Значну роль в осмисленні змісту, структури та психологічних особливостей професійного стресу відіграли роботи: С.Ауербаха, В.А.Абабкова, Д.Брайта, С.Гремлінга, Дж.Грінберга, Ф.Джонса, В.І.Євдокимова, Д.Льюїса, В.Л.Марищука, М.Перре, Г.Сельє.

Російський вчений А.Леонова [цит. за 7], аналізуючи основні моделі професійного стресу в дослідженнях сучасної прикладної психології, виокремила три основні підходи, які дали змогу поділити усі моделі та теорії на три великі групи, – екологічний, транзакційний, регуляторний.

Екологічний підхід почав розроблятися із середини 60-х років. Згідно з цим підходом стрес розуміється як результат взаємодії індивіда з довкіллям. Стверджується, що професійний стрес виникає в результаті невідповідності вимог професійного середовища та індивідуальних ресурсів людини, що працює. Сам факт стресу встановлюється на основі пошуку закономірності між факторами

напруженості праці та її негативними наслідками. Обмеженістю цього підходу є існування розриву між причинами й наслідками стресу.

Транзакційний підхід сформувався у середині 70-х років. Професійний стрес трактується як індивідуальна пристосувальна реакція людини на ускладнення ситуації. Фокус інтересів змістився з традиційного вивчення механізмів гомеостатичного реагування під час адаптації на аналіз індивідуально-пристосувальних факторів, що обумовлюють розвиток стресу. Центральне місце в аналізі займає суб'єктивна значущість ситуації, в якій діє людина, і стратегії подолання труднощів. Обмеженість цього підходу полягає у неможливості визначення моменту настання тієї чи іншої фази стресу.

У рамках *регуляторного* підходу стрес розуміється як особливий клас станів, що відображає механізми регуляції діяльності в ускладнених умовах. Основним предметом дослідження є деталізація уявлень про зміну механізмів регуляції діяльності під впливом різних факторів, а також визначення їх «ціни» з точки зору внутрішніх витрат [цит. за 7].

Екологічний підхід відповідає рівню макроаналізу, *транзакційний* дає інформацію про проміжний рівень, а *регуляторний* займається мікроаналізом механізмів професійного стресу.

У результаті пошуку впливу тих чи інших професійних ситуацій на фізичне й психологічне здоров'я працівника виникло багато теорій, моделей, підходів щодо тлумачення суті професійного стресу. Але незважаючи на їх велику кількість, до цього часу не прийнята єдина концепція, яка змогла б пояснити багатогранність цього явища.

Для з'ясування особливостей професійного стресу ми зупинились на трактуванні професійного стресу, яке запропонували Дж. Шаріт і Г. Салвенді [цит. за 7]. Воно зводиться до того, що **професійний стрес** – це багатовимірний феномен, який виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну робочу ситуацію.

Стрес є невід'ємною частиною людського буття і саме надмірний стрес утворює проблеми для індивідуумів та організацій. Знижуючи ефективність роботи індивідуума, надмірний стрес багато коштує організаціям. Багато проблем співробітників, які відображуються як на їх заробітку, результатах праці, так і на здоров'ї та самопочутті співробітників, ховаються у психологічному стресі. Стрес прямо та не прямо збільшує затрати на досягнення цілей організацій, знижує якість життя для великого числа співробітників.

Серед **факторів стресу, що пов'язані з організацією** виділяють фізичні фактори, які перетворюють робоче місце у вороже середовище (підвищена температура, шум, багатолюдність і т.п.), а також психосоціальні фактори, обумовлені конкретною комбінацією трудових, організаційних і соціальних особливостей робочого місця. До найбільш точно встановлених стресорів, що пов'язані з виробничим середовищем, відносяться:

- невпевненість у завтрашньому дні – для багатьох працівників постійним стресором є страх втратити свою роботу через скорочення, неадекватні трудові показники, вік чи з інших причин;
- неможливість впливати на свою роботу – стресовий стан може бути пов'язаний із тим, в якому ступені людина впливає на свою роботу. Монотонна механічна робота і відповідальність за речі, на які люди не можуть впливати, є особливими стресовими факторами для деяких працівників;
- характер виконуваної роботи – складність вирішуваних задач, самостійність у роботі, ступень відповідальності, умови праці: ступінь безпечності при виконанні роботи, рівень шуму тощо, як показують результати багаточисельних досліджень, можуть бути також віднесені до факторів, нерідко провокуючих стрес у працівників;
- ставлення до своєї роботи є суттєвим фактором виникнення стресу. Деякі дослідження показують, що індивідууми, що оцінюють свою роботу, як більш цікаву виявляють менше занепокоєння і менш піддані фізичним нездужанням, ніж ті, що вважають її нецікавою. Однак погляди на поняття «цікава» робота в людей

різняться: те, що здається цікавим для одного, зовсім не обов'язково буде цікаво іншим;

- рольова двозначність та рольовий конфлікт – ці умови у більшості випадків сприймаються як стресори. Тут під рольовою двозначністю розуміється невизначеність у відносинах з людиною, яка виконує ті або інші рольові функції, а під рольовим конфліктом – різні несумісні очікування у стосунках людей на роботі. Конфлікт ролей виникає: 1) коли до працівника висувують суперечливі вимоги; 2) в результаті порушення принципу єдиноначальності: два керівника в ієрархії можуть дати працівнику суперечливі вказівки; 3) в результаті розходжень між нормами неформальної групи і вимогами формальної організації. У цій ситуації індивідуум може відчувати напругу і занепокоєння, тому що хоче бути прийнятим групою, з однієї сторони, і дотримувати вимоги керівництва – з іншої.

Невизначеність ролей виникає тоді, коли працівник не впевнений у тому, що від нього очікують. На відміну від конфлікту ролей, тут вимоги не будуть суперечливими, але й ухильні і невизначені. Люди повинні мати уявлення про очікування керівництва – що вони повинні робити, як вони повинні робити і як їх після цього будуть оцінювати.

- специфічна організаційна структура – наприклад, матрична структура організації яка пропонує двостороннє підкорення, нерідко є джерелом стресу для працівників, які повинні одночасно виконувати вказівки двох керівників;

- стресогенний стиль управління – часте використання методів не виправданого тиску і погроз є одним із самих сильних факторів стресу для підлеглих;

- тиск робочого графіку – позмінна робота, недосипання є потенціальним стресором. З іншого боку, дуже напружений графік, який робить утрудненим або неможливим одночасне задоволення виробничих і особистих потреб, також є сильним стресором для людей у різних трудових ситуаціях;

- перевантаження чи робоче навантаження є занадто великим для того, щоб завершити його за конкретний період часу. Працівнику просто доручили непомірну кількість завдань чи необґрунтований рівень випуску продукції на даний період часу. У цьому випадку звичайно виникає занепокоєння, фрустрація, а також почуття безнадійності і матеріальних втрат. Однак недовантаження може викликати такі ж почуття. Працівник, що не одержує роботи, що відповідає його можливостям, звичайно відчуває фрустрацію, занепокоєння щодо своєї цінності і значущості, положенням в соціальній структурі організації і відчуває себе явно непотрібним;

- стрес може виникнути також і в результаті інших факторів, наприклад, поганих побутових умов, відхилень у температурі приміщення, поганого освітлення чи надмірного шуму тощо. Неправильні співвідношення між повноваженнями і відповідальністю, погані канали обміну інформацією в організації і необґрунтовані вимоги співробітників один до одного теж можуть викликати стрес.

Всі вищевказані умови є потенційними стресорами а не факторами, які автоматично викликають стрес. Реакції на ці стресогенні фактори індивідуальні. На чутливість (сензитивність) або стресостійкість (толерантність) впливає ряд ситуативних і особистісних змін [2].

Важливими факторами є також:

- Характер стресора – один із найбільш важливих ситуаційних факторів, який визначає реакцію людей; страх втратити роботу, можливо, є більшим стресором, ніж, наприклад, призначення в небажану зміну.

- Комбінація особистих і відсутніх стресорів також є важливим при визначенні індивідуальних реакцій. Погані стосунки з колегами та іншими людьми на роботі можуть бути потенційним джерелом стресу, але в цей же час не раз відмічалось і те, що гарні відносини можуть допомогти в зменшенні негативних реакцій на інші стресори.

- Тривалість дії стресу – ще один ситуативний фактор, що впливає на індивідуальну чутливість. Повсякденна відсутність можливості впливати на вимоги, що пред'являє робота, скоріше призведуть до стресу, ніж тимчасова завантаженість на роботі, що викликане, наприклад, хворобою колеги. Як показують дослідники, важливою є і прогнозованість стресора: непрогнозовані стресори скоріше спровокують негативну реакцію.

Найбільш адекватною для організму людини формою стресу є, на думку Л.Е.Паніна, психічний (емоційний) стрес [3, 9]. П. Фрес (P. Fraisse) називав психічним стресом особливий вигляд емоціогенних ситуацій, що повторюються, хронічних, в яких можуть з'явитися порушення адаптації [7, 145]. Само поняття психічного стресу було введено Р. Лазарусом (R. Lazarus), який вважав, що на відміну від фізіологічної стресової реакції, що є високо стереотипізованою, психічний стрес є реакцією, опосередкованою оцінкою загрози і захисними процесами [8, 204]. Відмінності між психічним і системним стресом лежать також у сфері відмінностей між фізіологією організму і функціонуванням психіки. Серед багатьох відмінностей тут можна відзначити, що для психіки актуальним є не лише теперішнє, але також минуле і, особливо, майбутнє (уявлення деяких подій може бути сильним стресовим чинником). Отже, необхідною умовою виникнення психічного стресу може бути сприйняття реальної або гіпотетичної загрози.

Найбільш інтимним і облігатним механізмом психічного стресу є тривога. Облігатність цього механізму визначається зв'язком психічного стресу і загрози, що є центральним елементом тривоги та сигналом неблагополуччя і небезпеки. Психологічному значенню тривоги, починаючи з робіт З.Фрейда (S.Freud), присвячена велика кількість робіт. Тривогу розглядали і як форму адаптації організму в умовах гострого і хронічного стресу, і як охоронний і мотиваційний механізм, порівняний з болем [1, 13-15]. З виникненням тривоги пов'язано посилення поведінкової активності, зміну характеру поведінки або включення механізмів інтрапсихічної адаптації [1].

Одним з проявів психічного стресу і появи тривоги є виникнення стану фрустрації. Необхідно відзначити, що сам термін "фрустрація" розуміється неоднозначно. Ним позначають ситуацію, що викликає фрустрацію, або умови, що призводять до її появи, результат впливу такої ситуації на суб'єкта, а також реакції суб'єкта у вказаній ситуації. На думку Ф.Е.Василюка, наслідком фрустрації можуть бути наступні поведінкові реакції – рухове збудження (безцільні і неврегульовані реакції), апатія, агресія і деструкція, стереотипія (повторення фіксованої поведінки) і регресія, яка розуміється або як повернення до поведінкових моделей, що домінували в ранні періоди життя індивіда, або як примітивізація поведінки [4, 38]. Характерні для процесу адаптації ситуації фрустрації можуть бути пов'язані з широким діапазоном потреб. Перешкоди в реалізації певної діяльності або заборони на її здійснення, виступаючи у свідомості суб'єкта як щось самоочевидне (не обговорюване), є, по суті, психологічно зовнішніми бар'єрами і породжують ситуацію фрустрації, а не конфлікту, не дивлячись на те, що при цьому стикаються дві, здавалося б, внутрішні сили.

Б.И.Хасан вважає найбільш розвиненими в галузі досліджень конфлікту дві традиції: психоаналітичну і соціально-психологічну [9]. Психоаналітична традиція представлена роботами З.Фрейда (S.Freud), К.Юнга (K.Jung), А.Адлера (A.Adler); соціально-психологічна – зокрема, К.Львінім (K.Lewin), що створив типологію конфліктів [5], і К.Боулдінгом (K.Boulding).

Необхідною умовою інтрапсихічного конфлікту, по К.Хорні (K. Horney), є усвідомлення своїх відчуттів і наявність внутрішньої системи цінностей. Це доводить, що конфлікт, на відміну від описаних раніше станів, можливий лише за наявності в індивіда складного внутрішнього світу і актуалізації цієї складності [4, 44].

Н.Міллер (N.Miller) виділяє чотири основні типи інтрапсихічних конфліктів:

1. Конфлікт типу бажане-бажане (апетенція-апетенція), коли індивід

повинен вибирати одну з двох рівно бажаних можливостей; необхідність пожертвувати однією з них обумовлює фруструючий характер ситуації.

2. Конфлікт типу небажане-небажане (аверсія-аверсія) пов'язаний з необхідністю вибору між двома рівно небажаними можливостями; конкуруючі потреби уникнути кожної з альтернатив визначають неминучість фрустрації.

3. Конфлікт бажане-небажане (апетенція-аверсія) розуміється як конкуренція між рівно вираженими потребами досягти мети і уникнути пов'язаної з нею ж негативної стимул-реакції.

4. Подвійний конфлікт, що виникає при одночасному існуванні двох тенденцій: потяги й уникнення [1, 84-85].

Розв'язання ситуації конфлікту, зниження фрустраційної напруженості, усунення тривоги і відновлення порушеного балансу в системі людина-середовище може бути досягнуто двома шляхами. При реорганізації середовища в бажаному напрямі шляхом активної на неї дії або в результаті виходу з несприятливого середовища, психічна адаптація реалізується без зміни потреб і цілей індивіда. В цьому випадку йдеться про аллопсихічну адаптацію. Усунення невідповідності між актуальними потребами і можливістю їх реалізації в даній системі людина-середовище може бути досягнуто і у відносно стабільному середовищі в результаті реорієнтування людини. В цьому випадку психічна адаптація визначається модифікацією настановлень і ціннісних орієнтацій особистості шляхом включення механізмів інтрапсихічної адаптації [1, 251]. Механізми інтрапсихічної адаптації Ф.Б.Березіним ототожнюються з психологічними захистами [1, 41].

Висновок: професійний стрес є багатовимірним феноменом, який виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну робочу ситуацію викликає стан фрустрації та інтрапсихічного конфлікту. Ці стани тісно пов'язані між собою і здатні послідовно змінювати один одного.

Список використаної літератури

1. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека / Ф.Б.Березин. - Л., 1988. - 270 с.
2. Брайт Д., Джонс Ф. Стресс. Теории, исследования, мифы / Д.Брайт, Ф.Джонс. – СПб.: прайм – ЕВРОЗНАК, 2003. – 352 с.
3. Бююль А., Цёфель П. SPSS: искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей: Пер. с нем. / Ахим Бююль, Петер Цефель – СПб.: ООО «ДиаСофтЮП», 2002. – 608 с.
4. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций) / Ф.Е.Василюк. - М., 1984.- 200 с.
5. Левин К. Типы конфликтов // Психология личности. Тексты / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, А.А. Пузыря.: Пер. с англ.- М., 1982.- С. 93-97.
6. Селье Г. Стресс без дистресса / Общ. ред. Е. М. Крепса. – М.: Прогресс, 1982.
7. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.
8. Сמיד Р. Групповая работа с детьми и подростками / Пер. с англ. / Р.Сמיד. – М.: Генезис, 1999. – 272 с.
9. Юревиц А.Ж., Аверьянов В.С., Виноградова О.В. и др. Адаптация к профессиональной деятельности // Физиология трудовой деятельности (Основы современной физиологии) / Под ред. В.И. Медведева - СПб., 1993.- С. 209-284.
- 10.Hinkle, L. E. The concept of stress in the biological social sciences. *Stress Medicine and Man*, 1, 1973, pp. 31-48.