



**Стрессы.
Стрессоустойчивость как
способ предупреждения
конфликтов**

I. Стресс и дистресс

Слово «стресс» в переводе с английского означает «напряжение». В научный оборот этот термин введен в 1936 г. канадским физиологом *Гансом Селье* (1907—1982), разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (*стрессогенов*).



Понятие стресса и фазы его развития

По классическому определению Селье, стресс является *неспецифическим* ответом организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям.

Общая необходимость перестройки организма, адаптации к любому внешнему воздействию — это и есть сущность стресса.

В динамике *стрессового реагирования* Селье видит три фазы:

1. реакцию тревоги, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;
2. фазу сопротивления, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;
3. фазу истощения, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

Физиологическая природа стресса

1. Под воздействием какого-либо стрессового фактора (конфликт, неожиданное событие и пр.) в коре головного мозга человека формируется интенсивный стойкий очаг возбуждения — так называемая «доминанта».
2. Ее появление запускает своеобразную цепную реакцию: возбуждается одна из важнейших структур промежуточного мозга — гипоталамус, который в свою очередь активизирует тесно связанную с ним ведущую железу внутренней секреции — гипофиз.
3. Последний выбрасывает в кровь порцию специального гормона (АКТГ — адренокортикотропный гормон), под влиянием которого надпочечники выделяют адреналин и другие физиологически активные вещества (гормоны стресса), которые и дают в конечном счете хорошо всем знакомую картину стрессового состояния: усиливается сердцебиение, учащается дыхание, повышается кровяное давление и т.д.

Стресс и дистресс

Стресс — обязательный компонент жизни, отмечал Селье. Стресс может не только понизить, но и повысить устойчивость организма к негативным факторам. Для разведения этих полярных функций стресса Селье предложил различать собственно стресс — как необходимый организму механизм преодоления неблагоприятных внешних воздействий и дистресс — как состояние, безусловно вредное для здоровья. (Слово «дистресс» можно перевести как «истощение», «несчастье».)



Итак, *стресс* — это напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций; *дистресс* — это чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.



Механизмы стресса призваны обеспечить сопротивляемость организма. Дистресс же возникает тогда, когда эти механизмы недостаточно эффективны. Или когда они «истощают свой ресурс» при длительном и интенсивном стрессирующем воздействии на человека.

Таким образом, состояние дистресса фактически соответствует третьей из выделенных Селье фаз стрессового реагирования. Именно с ней и надо бороться, точнее — стараться не допустить перехода стресса в дистресс.



2. Стрессогенные факторы

Организационные и организационно-личностные факторы

Выделяют следующие **организационные** факторы, способные вызвать стресс:

- перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
- конфликт ролей;
- неопределенность ролей;
- неинтересная работа;
- плохие физические условия;
- неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;
- плохие каналы обмена информацией в организации и др.



Организационно-личностные факторы (выражают субъективно-тревожное отношение человека к своей профессиональной деятельности):

- страх не справиться с работой;
- страх допустить ошибку;
- страх быть обойденным другими;
- страх потерять работу;
- страх потерять собственное Я.

Стрессогенами также являются и неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, неразрешенные конфликты, отсутствие социальной поддержки и т.д.

Стресс — источник конфликтов

Исходной причиной движения к стрессу всегда выступают *неудовлетворенные потребности* человека.

Движение по цепочке «неудовлетворенная потребность — конфликт — стресс» приобретает характер самоподдерживающейся реакции, где причина и следствие (конфликт и стресс) постоянно меняются местами.

3. Профилактика стрессов в производственных ситуациях

Рекомендации по профилактике стрессов, формулируемые управленческой психологией, развернуты как бы на два «фронта»:

- руководителям, в чьи обязанности вменяется снижать уровень стресса у сотрудников, и
- подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить стрессодателями для других.

Организационный стресс и синдром выгорания

Большая часть профессиональных стрессов порождается неудовлетворительным состоянием организационных условий труда. Такие стрессы называются *организационными*. Создаваемое ими психическое напряжение может быть обусловлено множеством факторов, проявляющих себя на трех уровнях:

- индивидуальных характеристик персонала;
- эффективности группового взаимодействия;
- организационной среды.



Длительный организационный стресс считают одной из главных причин формирования у работника *синдрома профессионального выгорания*.

Этим термином обозначают один из видов профессиональной деформации личности, вызываемый совокупностью негативных эмоций, связанных с организационной средой.

Фиксируется чаще всего у специалистов, которым в процессе работы приходится интенсивно общаться с людьми.

В наиболее популярной модели профессионального выгорания, разработанной американскими психологами *К. Маслач* и *С. Джексон*, выделяются три группы признаков этого явления:

- *эмоциональное истощение* — утрата остроты чувств, ощущение опустошенности, равнодушие к профессиональной деятельности;
- *деперсонализация* — деформация (обезличивание) межличностных отношений, формирование негативно-циничного отношения к коллегам и клиентам;
- *редукция личностных достижений* — падение профессиональной самооценки, ослабление профессиональной мотивации, пренебрежительное отношение к служебным обязанностям, снижение уровня притязаний, стремление перекладывать ответственность на других и т.д.



Те же исследователи выделили ряд факторов, от которых зависит развитие синдрома выгорания:

- индивидуальный предел, «потолок» возможностей нашего «эмоционального Я» противостоять истощению, самосохраняясь, противодействовать выгоранию;
- внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;
- негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия.



Работникам, чувствующим у себя проявления симптомов профессионального выгорания, специалисты рекомендуют:

- найти свой интерес в любой, даже в рутинной работе;
- относиться к своим ошибкам как возможности научиться чему-то новому;
- стремиться стать наставником для молодых или неопытных сотрудников;
- постоянно расширять социальные связи и др.

4. Индивидуальные стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения

Ныне общепризнано, что наша способность достойно встречать угрозу стресса и отводить ее с минимальным ущербом для организма определяется в конечном счете нашим общим отношением к жизни, *общей жизненной стратегии индивида.*

Социальные составляющие стрессов

Стресс — это психофизиологическая реакция *личности*, а не просто организма, как считали раньше. В развитии стресса существенную роль играет социальная составляющая человеческого поведения. В структуре стрессовой реакции обычно выделяют три основных элемента:

- оценка стрессогенного события;
- физиологические и биохимические сдвиги в организме;
- изменение поведения человека.



Ясно, что первый элемент этой триады изначально социален. Оценка стрессогенного события всегда субъективна. Ясно, что первый элемент этой триады изначально социален. Оценка стрессогенного события всегда субъективна.

Таким образом, стрессовая реакция — это по большей части *социальный* феномен. И, значит, противостоять стрессам можно, оказывая влияние в первую очередь на социальные составляющие стрессовых реакций, которые по идее должны быть более управляемы, нежели физиология.

Всегда ли вредны отрицательные эмоции?

Далеко не всегда отрицательные эмоции безоговорочно вредят здоровью. А спокойное и безмятежное существование отнюдь не гарантирует физического благополучия. То есть сам знак эмоций — положительный или отрицательный — не является решающим фактором, предопределяющим негативные последствия стресса. Здесь должно быть еще одно, дополнительное звено развития стрессовой ситуации, отвечающее за тот или иной ее исход. По мнению В.С. Ротенберга и В.В. Аршавского, таким звеном является тип поведения живого существа, выделяемый по присутствию или отсутствию в нем *«поисковой активности»*.

Концепция «поисковой активности»

Патологические процессы в организме животного могут замедляться, даже если оно испытывает резко отрицательные эмоции. Но происходит это только в том случае, если животное демонстрирует так называемую «активно-оборонительную» реакцию.

Пассивно-оборонительная является главным фактором, приводящим в итоге к психосоматическим расстройствам после стрессовых реакций.



Что же обеспечивает защитное влияние активно-оборонительного поведения на здоровье?

В.С. Ротенберг и В.В. Аршавский считают, что таким защитным средством является поисковая активность, направленная на изменение неблагоприятной или на сохранение благоприятной ситуации вопреки действию угрожающих последней факторов или обстоятельств. Поисковой такая активность названа потому, что определенность конечных результатов практически всегда отсутствует. Субъект никогда не может быть уверен, что он найдет путь к успеху.



Поисковая активность — тот общий неспецифический фактор, который определяет устойчивость организма к стрессу и вредным воздействиям при самых различных формах поведения.

Пассивно- оборонительную реакцию во всех ее проявлениях рассматривают *как отказ от поиска* в неприемлемой для субъекта ситуации. Именно сам отказ от поиска, а не неприемлемая ситуация как таковая и вызываемые ею отрицательные эмоции делает организм более уязвимым ко всевозможным вредностям.



Итак, поисковая активность обладает явным стимулирующим воздействием на организм и повышает его стрессоустойчивость. Дефицит же такой активности создает предрасположенность к дистрессу и всем его негативным последствиям.

Иррациональные убеждения — источник стресса

Часто наши требования к себе и окружению бывают неоправданно завышены, поскольку опираются на так называемые *иррациональные убеждения*. Иррациональными они считаются потому, что не имеют в реальности достаточных оснований.

Поэтому не следует ориентироваться на них как единственный возможный исход какой-либо ситуации.

Вопросы для подготовки:

1. Объясните физиологическую и биохимическую природу стрессов.
2. Представителям каких профессий угрожает «синдром выгорания»?
3. Каким образом самооценка личности влияет на ее стрессоустойчивость?





