

Взаємозв'язок стресу з конфліктами в колективі організації

І.А. Сорока

здобувач,
ВНЗ «Університет
економіки та права
«КРОК»

Науковий керівник

І.В. Сингаївська,
кандидат психологічних
наук, доцент, професор
кафедри психології,
ВНЗ «Університет
економіки та права
«КРОК»

У статті розглядаються причини виникнення стресу в колективах організацій, його фізіологічні, емоційні та поведінкові симптоми. Характеризуються деструктивні та конструктивні ознаки стресових ситуацій. Аналізуються типи стресу та чинники, що сприяють його запобіганню.

В статті рассматриваются причины возникновения стресса в коллективах организаций, его физиологические, эмоциональные и поведенческие симптомы. Характеризуются деструктивные и конструктивные признаки стрессовых ситуаций. Анализируются типы стресса и факторы, влияющие на его предотвращение.

This article reviews possible reasons of stress appearance in organizations, its physiological, emotional and behavioral symptoms. It characterizes destructive and constructive features of stressful situations. The article analyses common types of stress and the factors influencing its prevention.

Ключові слова: стрес, стресори, стресостійкість, фрустрація, візуалізація, медитація, релаксація, емоційний інтелект (emotional intelligence), емпатія.

Постановка проблеми

Стрес – це стан психічної напруги, що виникає у людини в процесі діяльності в найбільш складних, скрутних умовах, як у повсякденному житті, так і за особливих обставин. Стресори – значні по силі та тривалості зовнішні і внутрішні дії, що ведуть до виникнення стресових станів [4]. Стрес є типовою реакцією людини на конфліктну ситуацію, але часто може виступати причиною конфлікту. Людина, що знаходиться в стані стресу, частіше здатна піти на конфлікт у порівнянні з тією, яка знаходиться у комфортному психофізіологічному стані. Попередження надмірного стресу (дистресу) є важливою умовою профілактики соціальних і внутрішньо-особистісних конфліктів.

Значну частину стресів ми отримуємо в результаті конфліктів, спричинених різними виробничими ситуаціями. Упоратися з цим можна якщо:

1) розуміти природу стресу і стадії його розвитку;

2) мати уявлення про межі можливого впливу на перебіг стресової ситуації;

3) бути готовим до активних зусиль для досягнення стресостійкості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

У науковий обіг термін стрес було введено в 1936 р. видатним канадським фізіологом Гансом Сельє, який розробив загальну концепцію стресу як пристосовної реакції організму на дію екстремальних чинників. З її допомогою знаходять пояснення багатьох явищ нашого повсякденного життя: реакції на труднощі, конфліктні ситуації, несподівані події тощо. У динаміці стресового реагування Сельє бачить три фази:

1) реакцію тривоги, що проявляється в терміновій мобілізації захисних сил і ресурсів організму;

2) фазу опору, що дає змогу організму успішно справлятися з діями, які спричинили стрес;

3) фазу виснаження, якщо занадто тривала і занадто інтенсивна боротьба призводить до зниження адаптаційних можливостей організму і його здатності чинити опір різноманітним захворюванням [9].

Теорія стресу на роботі («Cybernetic Theory of Stress, Coping, and Well-Being», 1998), розроблена Джефрі Едвардсом, розглядає стрес як невідповідність між станом, що відчувається, і бажаним станом

працівників. Щоб упоратися зі стресом, потрібно зменшити цю невідповідність [7].

Багато науковців, зокрема, А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов, Д.А. Аширов, Д.А. Шевчук, В.Д. Дорофєєв, Дж. Ньюстром, Е. Дюбрін, К. Альбрехт, стверджують, що стрес є одним із головних негативних наслідків конфлікту. Так, Д.А. Аширов констатує, що всі фактори стресу можна поділити на стресори поза організацією, зв'язані з організацією, групові та індивідуальні фактори стресу [2, с. 230-235].

Аналіз даних опитувань, проведених інститутами, компаніями та інтернет-порталами України, Сполучених Штатів і Великої Британії [11; 13; 14] дає авторові можливість зробити висновки, що 81% українців живе в стресі (із них 42% оцінюють рівень стресу на роботі як середній, 30% – як високий і 9% – як дуже високий). У Великій Британії представники таких професій, як медична сестра та вчитель, доглядальниця та менеджер зазнають стресу на роботі найбільше. Стрес впливає на жінок і чоловіків у рівній мірі, а працівники від 45 років до пенсійного віку страждають від нього більше, ніж молодь. Понад 13 мільйонів робочих днів втрачаються щороку з причин стресу. Тому існують економічні та фінансові причини для управління та зниження стресу на роботі. Актуальність цієї проблеми полягає і в тому, що 36% опитаних українців не борються зі стресом, а здебільшого зривають злість на інших людях.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

Проблема безпосереднього зв'язку стресу з конфліктами (особливо в навчальних закладах) висвітлювалася мало, тому потребує подальшого наукового вивчення, що визначає актуальність цієї статті. Заслуговує на нашу увагу розроблення та запровадження нових, більш ефективних заходів превентивного характеру, котрі допоможуть зменшити стрес на роботі.

Формування цілей статті

Метою статті є розгляд можливих причин виникнення стресу в колективах орга-

нізацій, деструктивних і конструктивних ознак стресових ситуацій, а також аналіз чинників, що сприяють їх запобіганню.

Вклад основного матеріалу дослідження

Наявність стресу практично неминуча для багатьох професій. Значна частина чинників, що його провокують, пов'язана з виконанням професійних обов'язків. Проте індивідуальні особливості людей зумовлюють різні реакції на стресові ситуації. Завдання, цікаве для однієї людини, призводить до високого рівня тривожності у іншої. Крім того агресивні, дратівливі, вороже налаштовані люди знайдуть шляхи перетворити будь-яку роботу в негативний досвід.

Можна виокремити такі причини стресів у процесі праці:

- а) індивідуальні відмінності працівників;
- б) робочі перевантаження або занадто мале робоче навантаження;
- в) низька якість менеджменту (автократичне керівництво);
- г) атмосфера незахищеності на робочому місці;
- д) нечіткі посадові інструкції;
- е) тиск чинників часу;
- є) невідповідність повноважень і обов'язків;
- ж) відмінність між системою цінностей компанії та працівника;
- з) будь-які зміни в організації (передусім радикальні, нестандартні), оскільки вони потребують умінь адаптуватися до нових умов;
- и) нецікава робота;
- і) несприятливий морально-психологічний клімат у колективі;
- ї) фрустрація (блокування мотивації, що не дає змоги індивідуі досягти бажаної мети) [2; 5; 6; 8].

Людина, яка відчуває стрес, проявляє певні симптоми, що свідчить про намагання впоратися з ним. Ці симптоми включають фізіологічні, емоційні та поведінкові реакції [6]. Фізіологічні симптоми: підвищений кров'яний тиск, надмірне потовиділення, прискорене дихання. Якщо фізіо-

логічні симптоми зберігаються протягом тривалого періоду, результатом може бути серцевий напад, гіпертонія, мігрень, виразка, коліт. Емоційні симптоми включають занепокоєння, напруження, нудьгу, тривалу втому, почуття безнадійності, депресію. Поведінкові симптоми включають такі нервові реакції як, наприклад, сіпання лицьового нерва чи повік. Також спад концентрації, забудькуватість, що призводить до зниження продуктивності праці.

Протистояння стресу ослабляє людей як фізично, так і психологічно. Такий стан називається виснаженням сил – коли емоційно спустошені працівники віддаляються від роботи, відчувають безпорадність, вони схильні до постійних скарг, дратівливі, пов'язують свої помилки з діями інших людей. Це може спонукати їх замислитися про можливість залишити роботу. Окрім збільшення плинності кадрів, виснаження сил призводить до запізнь, прогулів і зниження продуктивності праці. Інший неприємний результат стресу – моральні травми. Моральна травма на робочому місці – це руйнування самооцінки працівників, підрив віри у свої здібності як результат упередженого ставлення на роботі, несправедливого звільнення, дискримінації або почуття нездатності досягти очікуваних показників.

Незважаючи на перераховані вище негативні сторони стресу, багато науковців вважають, що стрес, як і конфлікт, може бути деструктивним і конструктивним. Так, Е. Дюбрін [6] стверджує, що людям потрібен певний об'єм стресу, щоб підтримувати їх ментальну та фізичну пильність. Тільки людське сприйняття визначає – це позитивний чи негативний стресор. На думку Дж. Ньюстрома [8], відсутність стресів означає, що працівникам ставляться дуже прості завдання і показники їх виконання знаходяться на низькому рівні. У міру збільшення рівня стресу зростають і показники продуктивності, оскільки стрес допомагає людині залучати додаткові ресурси, необхідні для задоволення вимог праці. Конструктивний стрес – здоровий стимул, що спонукає працівників реагува-

ти на виклик, який міститься в завданні. Стрес – обов'язковий компонент життя – зазначав Г. Сельє. Стрес може підвищити стійкість організму до негативних чинників. Для розведення полярних функцій стресу учений запропонував розрізнити власне стрес, як необхідний організму механізм подолання несприятливих зовнішніх дій, і дистрес, як стан, безумовно, шкідливий для здоров'я [9]. Слово «дистрес» можна перекласти як «виснаження», «нешастя». Таким чином стрес – це напруження, що мобілізує, активізує організм для боротьби з джерелом негативних емоцій; дистрес – це надмірне напруження, що знижує можливості організму адекватно реагувати на вимоги зовнішнього середовища. Якщо рівень стресу стає занадто високим, він перетворюється на деструктивну силу. Показники роботи знижуються, оскільки зайвий стрес перешкоджає виконанню завдань. Працівник втрачає здатність приймати рішення та поводитьсь неадекватно.

У результаті проведення дослідження із застосуванням тесту оцінки реактивної (тривожності як стан на цей момент) та особистісної (стійкої характеристики людини) тривожності Ч. Спілбергера нами виявлено, що 60% опитаних членів педагогічних колективів мають низький, 20% – помірний і 20% – високий рівень реактивної тривожності. Тривожність як емоційний стан визначається присутнім на цей момент у людини занепокоєнням, напруженням, нервозністю.

Як властивість особистості тривожність є індикатором виявлення людиною страху, побоювання в об'єктивно безпечних ситуаціях, що сприймаються нею як загрозливі. За результатами тесту 56% опитаних педагогів зазвичай мають високий рівень, 38% – помірний і лише 6% – низький рівень особистісної тривожності. Науковцями доведено зв'язок між підвищеною тривожністю та конфліктністю особистості. Дуже висока особистісна тривожність корелює з наявністю невротичного конфлікту, емоційними та невротичними зривами. У такому разі потрібно знизити

значущість ситуацій і перенести акцент на осмислення діяльності та формування почуття впевненості в успіхові. Але певний рівень тривожності – природна й обов'язкова особливість активної особи. Низька тривожність, навпаки, потребує завищення почуття відповідальності й уваги до мотивів діяльності.

Водночас із тестом Ч. Спілбергера педагоги були опитані за тестом Stress and coping self-test (Harvard Medical Center, 2008), щоб оцінити їх здатність справлятися зі стресом. Необхідно зазначити, що викладачі, які за результатами тесту Ч. Спілбергера мали низький рівень тривожності, уміють добре управляти стресом і знаходяться в «позитивній зоні» (36% респондентів). Навпаки, особи, які показали високий рівень тривожності, не вміють управляти стресом та знаходяться в зоні стресу чи дистресу (36%). Граничну між стресовою та позитивною зону зайняли 28% респондентів.

Особи, які згідно з дослідженням не вміють керувати стресом, мають такі характеристики фізичного та морального стану: за останній місяць їхній настрій то покращується, то стає гіршим; їх турбує нервовість, напруження, тривога, печаль, відчуття занепокоєння, безнадійності; час від часу вони втрачають пам'ять і контроль над своїми думками та діями; досить часто відчують утому та виснаження; деякі оцінюють свій стан депресивності як середній; більшість респондентів стурбовані станом свого здоров'я.

Якщо знати, які існують типи стресу та вміти їх розпізнавати, ними буде легше управляти. Це, у свою чергу, допомагає працювати продуктивно, будувати кращі відносини, жити здоровим життям. Доктор Карл Альбрехт [3] (консультант у галузі менеджменту з Каліфорнії, автор книги «Стрес і менеджер») виокремлює чотири загальних типи стресу:

1. Стрес часу.
2. Стрес очікування.
3. Ситуативний стрес.
4. Стрес зустрічі.

Автор детально розглядає кожен тип

і радить, як долати їх. Наприклад, якщо стрес пов'язаний із дефіцитом часу, людина боїться, що не зможе досягти чогось важливого, укластися в крайні терміни; вона відчуває нещасною та безнадійною. Щоб управляти таким стресом, необхідно засвоїти навички управління часом:

- складайте перелік речей, програму дій, які необхідно виконати;
- визначайте пріоритети;
- створіть більше часу у вашому дні (приходьте на роботу раніше, чи закінчуйте пізніше; концентруйтеся, працюйте ефективніше, що допоможе зробити більше в рамках того часу, який ви маєте);
- навчіться казати «ні» тим завданням, які ви не в змозі виконати.

Стрес очікування пов'язаний зі специфічними подіями (наприклад, майбутня презентація) чи загальним відчуттям страху, занепокоєнням про майбутнє. Управляти таким стресом допоможуть такі техніки:

- візуалізація (уявляйте, що подія має успіх);
- медитація допоможе розвинути здібність концентруватися на подіях, що відбуваються в цей момент, а не в удаваному майбутньому;
- релаксація (глибоке спокійне дихання, заспокійливий музичний фон);
- навчіться розробляти план на випадок непередбачених обставин, це зменшить страх провалу та надасть упевненості, що саме ви контролюєте ситуацію.

Ситуативний стрес виникає несподівано, непередбачено. Конфлікт є головним джерелом ситуативного стресу. Щоб упоратися з ним, потрібно навчитися:

- ефективним навичкам вирішення конфлікту;
- розуміти фізичні та емоційні симптоми цього стресу;
- управляти своїми емоціями.

Стрес зустрічі обертається навколо людей. Він відчувається, коли особа хвилюється про взаємодію з певною людиною або групою людей, які можуть не подобатися. Це може також відбуватися, якщо робота включає багато особистого

спілкування з клієнтами або замовниками, які знаходяться у важкому становищі. Цей вид стресу також походить від «контактного перевантаження», коли відчувається виснаження від взаємодії з великою кількістю людей. Упоратися з ним допоможе:

- розвиток навичок роботи з людьми;
- емоційний інтелект (emotional intelligence) – здатність визнавати емоції, бажання та потреби свої та інших;
- емпатія (це дає змогу побачити ситуацію з ракурсу іншої людини) [12].

Більш загальні поради від психологів для розвитку стресостійкості (здатності особистості протистояти стресовим факторам) такі:

- робіть регулярні фізичні вправи;
- гуляйте на свіжому повітрі;
- спіть 7-8 годин на день;
- харчуйтеся регулярно;
- обмежте вживання кофеїну та алкоголю;
- навчіться прощати та забувати. Почуття образи дуже шкодить;
- якщо не можете змінити ситуацію, змініть ставлення до неї;
- просіть про допомогу своїх керівників на роботі, щоб упоратися з робочими стресорами;
- якщо не влаштовують заробітна плата, вірогідність просування по службі, постарайтеся проаналізувати, наскільки

реальні можливості вашої організації з поліпшення цих умов;

- намагайтеся не змішувати особисті та службові відносини;
- зрозумійте, що всі роблять помилки;
- стрес може призвести до тяжких проблем зі здоров'ям. Відвідайте лікаря, якщо в тому є потреба;
- думайте позитивно, будьте оптимістичні.

Людина, яка контролює своє життя та сприймає стресові події як можливість навчатися та рости, більш стійка до стресу та живе більш насичено.

Висновки

Підсумовуючи вищевикладене, можна стверджувати, що присутність стресу практично неминуча для багатьох професій. Протистояння йому послабляє людей як фізично, так і психологічно. Стрес є типовою реакцією людини на конфліктну ситуацію, але часто може бути його причиною. Попередження надмірного стресу (дистресу) є важливою умовою профілактики конфліктів. Зробити це можна, якщо:

- 1) розуміти природу стресу і стадії його розвитку;
- 2) мати уявлення про межі впливу на протікання стресової ситуації;
- 3) бути готовим до активних зусиль для досягнення стресостійкості.

Список використаних джерел

1. Анцупов А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 544 с.
2. Аширов Д.А. Организационное поведение : учебник / Д.А. Аширов. – М. : Проспект, 2006. – 360 с.
3. Albrecht K. Stress and the Manager : Making It Work ForYou / K. Albrecht. – New York : Touchstone, 1986. – 336 p.
4. Большой психологический словарь / [Под ред. Мещерякова Б.Г., Зинченко В.П.]. – С.-Пб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 672 с.
5. Дорофеев В.Д. Организационное поведение : учебное пособие / В.Д. Дорофеев, А.Н. Шмелева, Ю.Ю. Частухина. – Пенза : Изд-во ун-та, 2004. – 142 с.
6. DuBrin A. J. Fundamentals of organizational behavior : an applied approach / A. J. DuBrin. – Cincinnati : International Thomson Publishing, 1997. – 300 p.
7. Edwards J.R. Cybernetic Theory of Stress, Coping, and Well-Being / J.R. Edwards. – Oxford : Oxford University Press, 1998. – 55 p.
8. Ньюстром Дж. Организационное поведение / Дж. Ньюстром, К. Дэвис. – С.-Пб. : Питер-Юг, 2000. – 448 с.
9. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М. : Прогресс, 1982. – 68 с.
10. Шевчук Д.А. Конфликты : как ими управлять (конфликтология) / Д.А. Шевчук. – М. : Гросс-Медиа, 2009. – 301 с.

11. Stress management [Електронний ресурс] : businessballs.com – Режим доступу : <http://www.businessballs.com/stressmanagement.htm>
12. Stress and the Manager [Електронний ресурс] : Karl Albrecht International. – 2008. – Режим доступу : <http://www.mindtools.com/pages/article/albrecht-stress.htm>
13. What Workers Say About Stress on the Job [Електронний ресурс] : cdc.gov. – 2011. – Режим доступу : <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>
14. How Ukrainians cope with stress [Електронний ресурс] : marketing.rabota.ua. – 2011. – Режим доступу : http://marketing.rabota.ua/post/2011/12/06/resultaty_issledovania_stress_na_rabochem_meste.aspx