**Лекция 3. Конфликтогенность и стрессогенность социально-культурных и социально-экономических факторов в организационном и трудовом контекстах (4 часа)**

**3.1. Профессиональный стресс в жизни современного человека**

Быстрые  темпы жизни, сложность современного мира и высокие требования, предъявляемые к образованию приводят к тому, что стрессы сопровождают повсюду. Зачастую уровень стресса большинства людей превосходит их реальные возможности во много раз, что приводит к ухудшению здоровья и самочувствия, к трудностям в работе. В настоящее время можно констатировать факт увеличения интереса к трудовым профессиональным стрессам. Данный факт можно объяснить тем, что стресс в организации нарушает ее функционирование и дееспособность изнутри, также снижая результативность труда, а зачастую и приводя к потере трудовых ресурсов. Стрессы на работе влияют на продуктивность деятельности работников, финансовую эффективность, стабильность и конкурентоспособность всей организации в целом. Изучение влияния условий труда на здоровье и психическое благополучие человека началось с развитием промышленного производства. Психологией «на производстве» занимались В. Н. Бехтерев, Э. Росс, В. Меде, К. Левин, Г. Оллпорт и др. С первых шагов психологии «на производстве» особое внимание уделялось вопросам адаптации и дезадаптации людей в рамках различных профессий, проблемам утомления и состояниям нервно-психической напряженности. В настоящее время проблемы управления стрессами на работе становятся наиболее актуальными, потому что быстро изменяются социально-экономические и политические ситуации, увеличиваются нервно-психические и информационные нагрузки, постоянно растет конкуренция и обостряется борьба за рынки сбыта. В социокультурных условиях достаточно частые стресс-факторы вызывают сложные состояния, последствия которых создают барьеры в профессиональной деятельности, в том числе и в деятельности педагога.

Профессиональный стресс — многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека. В настоящее время он выделен в отдельную рубрику в Международной классификации болезней. По мнению специалистов, к профессиональному стрессу приводит перегрузка человека работой, недостаточно четкое ограничение его полномочий и должностных обязанностей, неадекватное поведение коллег, долгая и выматывающая дорога на службу и обратно, недостаточная оплата труда, однообразная деятельность или отсутствие карьерных перспектив. Следует отметить, что профессиональный стресс возникает и у сотрудников, недостаточно загруженных работой, а также у тех людей, которые полагают, что не реализуют в полной мере свой профессиональный потенциал и способны на большее. Причиной сильного нервного перенапряжения могут служить условия труда: плохие освещение и вентиляция, тесное помещение и др. К факторам, прямо или косвенно способствующим профессиональным стрессам, можно также отнести отсутствие информации и отсутствие времени. Как полагают специалисты по профессиональным стрессам, последние два фактора являются фоном, на котором стрессом может стать любое дополнительное раздражение.

Английские психологи из Манчестерского университета составили шкалу стресса и психических заболеваний для полутора сотен профессий. Степень стресса определялась по частоте сердечных приступов и других заболеваний, а также по частоте разводов и участия в дорожных происшествиях людей разных специальностей. Опасность развития профессиональных стрессов оценивалась по 10 балльной шкале. На первое место по степени риска нервного стресса вышли шахтеры (8,3 балла) и полицейские (7,7 балла). Затем идут строители, журналисты и пилоты самолетов (по 7,5 балла). Довольно высокий показатель риска развития психических заболеваний у актеров, политических и общественных деятелей. Среди потенциальных алкоголиков на первое место выходят врачи, за ними идут журналисты, опережая даже работников правоохранительных органов. Самая спокойная профессия по всем показателям — у сотрудников библиотек (2,0 балла).

Однако такая расстановка профессий по шкале наличия стресса не является единственно возможной. Специалист в области стресс-менеджмента доктор А. Элкин в своей книге приводит несколько подобных ранжированных шкал, значительно отличающихся одна от другой.

Так, по данным Американского национального института охраны труда, первые места в списке занимают такие «обычные» профессии, как разнорабочие, секретари, инспекторы, лаборанты и офис-менеджеры. Данный реестр основан на результатах анализа отчетов медучреждений, в которых отражены жалобы работников на стресс. Так что отсутствие в первых позициях этого списка полицейских, пожарников и биржевых брокеров не говорит, что данные категории служащих не страдают от стресса, а лишь то, что данные работники реже жалуются на свою жизнь. Соответственно в списке Американского института исследования стресса, составленном на основании более тщательного обследования, первые три места в списке последовательно занимают: **учителя, полицейские и шахтеры.**

Соотнося проблемы стресса с условиями работы в организации, Н. В. Самоукина пишет: «Профессиональный стресс - это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью». Фактически речь скорее идет о профессиональном дистрессе. К этому можно было бы добавить, что профессиональный стресс (дистресс) - это также реакция на какие-то затруднения, выражающаяся в неспецифических действиях.

Н. В. Самоукина выделяет основные виды профессионального стресса.

1. **Информационный стресс** возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или недостоверной информацией о ситуации) и быстрой переменой информационных параметров.

2. **Эмоциональный стресс** возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией.

3**. Коммуникативный стресс** связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, в неспособности контролировать себя, в неумении тактично отказать в чем-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия и т. п.

Н. В. Самоукина достаточно подробно описала в своей книге многие частные **причины профессиональных стрессов:**

1. ·     профессиональный стресс достижения;
2. ·     стресс конкуренции;
3. ·     стресс, вызванный страхом совершить ошибку;
4. ·     стресс от несовпадения темпов общения работников и т. д.

С точки зрения Ю.В. Щербатых, факторы, вызывающие профессиональный стресс, можно достаточно условно разделить на объективные (мало зависящие от личности работника) и субъективные (развитие которых больше зависит от самого человека).

**К первой группе** относятся вредные характеристики производственной среды, тяжелые условия работы и чрезвычайные (форсмажорные) обстоятельства.

**Вторая группа** (субъективные факторы стресса) включает две основные разновидности: межличностные (коммуникационные) и внутриличностные стрессы.

Первые могут возникать при общении с вышестоящими должностными лицами, подчиненными и коллегами по работе (равностатусными работниками). Руководитель достаточно часто является источником стресса для своего подчиненного, у которого может возникать стойкое психологическое напряжение по самым разнообразным причинам: из-за чрезмерного контроля со стороны руководителя, из-за его завышенных требований, недооценки его труда, отсутствия четких указаний и инструкций, грубого или пренебрежительного отношения к себе со стороны начальника и т. д. В свою очередь, подчиненные становятся источниками стресса для своих начальников из-за своей пассивности, излишней инициативности, некомпетентности, воровства, лени и т. д.

Внутриличностные стрессы можно подразделить на стрессы личностного характера и стрессы, связанные с плохим соматическим здоровьем работников. Профессиональные причины стрессов обусловлены нехваткой знаний, умений и навыков (стресс новичков), а также ощущением несоответствия между трудом и вознаграждением за него. Причины стрессов личностного характера носят неспецифический характер и встречаются у работников самых разных профессий. Чаще всего это низкая самооценка, неуверенность в себе, страх неудачи, низкая мотивация, неуверенность в своем будущем и т. д.

**3.2. Профессиональный стресс и анализ конфликтогенности и стрессогенности социально-культурных и социально-экономических факторов на примере деятельности педагога**

В.И. Журавлев выделяет следующие группы стрессовых состояний педагогов, негативно влияющих на эффективность педагогической деятельности:

**Группа 1**. Стрессовые состояния психические: гневное самовыражение в словах, поступках, депрессия, дурные предчувствия, озлобленность против учащихся, озлобленность против коллег, нервное потрясение, когнитивная ригидность (переживание трудностей перестройки восприятия и представлений в изменившейся обстановке), страх (переживание угрозы нормальной жизнедеятельности и профессиональной самореализации), тревожность, стыд, фрустрация.

**Группа 2.** Стрессовые состояния нравственно-психические: озлобленность против партнеров по педагогической деятельности, проявляемая в поведении и поступках, отвращение к коллегам, демонстрируемое в поведении и отношениях, чувство неопределенности в месте работы, проживания, чувство неустроенности в социальном плане, утрата интереса к работе.

**Группа 3.** Стрессовые состояния, пограничные с патологией: навязчивые идеи физической расправы с виновниками стресса, навязчивые мысли о суициде, недомогание, разрушающее работоспособность, потеря сна, усталость, парализующая способность сопротивляться обстоятельствам, ярость, сопровождающаяся потерей самообладания.

Возникновение стресса у педагогов связано с высоким эмоциональным напряжением, социальным напряжением (выстраивание индивидуальной модели общения с воспитанниками и коллегами, координация общения в коллективе), а также информационными перегрузками в процессе профессиональной деятельности. Стресс рассматривают как многомерный феномен, выражающийся в психических и физиологических реакциях на широкий круг ситуаций в трудовой деятельности человека, при этом негативные последствия профессионального стресса рассматривают в нескольких плоскостях: влияние на результаты труда, психическое и физическое здоровье самих педагогов.  Состояние напряжения создает барьеры в профессиональной деятельности педагога; последствия блокируют его коммуникативную активность (нарушают взаимодействие с воспитанником и педагогическим коллективом), влияют на физическое и психическое здоровье и в целом на адаптацию (стрессоустойчивость) педагога. Кроме того, стрессовые состояния существенным образом снижают успешность и качество выполнения работы, увеличивают уровень психофизиологической цены деятельности, а также могут иметь целый ряд неприемлемых социально-экономических и социально-психологических последствий: снижение удовлетворенности профессиональной деятельностью, деформация личностных и характерологических качеств личности педагога.

Профессия учителя напрямую связана с огромным количеством различных стрессовых ситуаций. Бесспорным можно считать тот факт, что от профессионализма учителя зависит будущее развитие и профилизация выпускников образовательных организаций. От продуктивной педагогической работы зависит их личный профессиональный подъем и рост по службе. Для продуктивной профессиональной активности важно не только педагогическая информативность и знание психологии обучающихся, но и отличное здоровье (психологическое, физическое) самого учителя, оно зависит от психологической атмосферы в группе образовательной организации, от того в какой атмосфере пребывает учитель, находясь в своей семье и других значимых факторов. Эмоциональное состояние учителя напрямую оказывает воздействие на результативность труда,                                                      способность к восприятию информации обучающимися и взаимоотношение внутри коллектива.

Стоит отметить, что большую часть времени человек пребывает на работе – это доказанный социумом факт. Для педагога это особо применимо, поскольку кроме работы в образовательной организации, он продолжает свою работу дома (проверяет домашние задания или готовится к будущим занятиям). Но помимо психологического фактора важным в работе педагога является атмосфера в педагогическом коллективе, их отношение друг к другу, поскольку это действует на итоги трудовой деятельности, на стимул работать лучше.

**Профессиональный стресс** - это дистресс, который проходит три стадии общего адаптационного синдрома (как было отмечено ранее):   
I. **«Напряжение»** - педагоги ощущают неудовлетворенность собой, тревогу, сниженный фон настроения, переживание психотравмирующих ситуаций.  
II. **«Резистенция»** - при которой возникает неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций.   
III**. «Истощение»** или «эмоциональное выгорание». На данной стадии возникает эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения.

Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель-подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега-коллега». Нервозная обстановка побуждает одних растрачивать эмоции, а других – искать способы экономии своих психических ресурсов.  Педагогам, находящимся в стрессе, сложно осуществить содержательную подготовку к занятиям, так как у них рассеяно внимание, их одолевает чувство усталости. По данным исследований у таких педагогов  менее выражена потребность в планировании. Саморегулятивная подготовка так же не может быть эффективной из-за отсутствия положительного настроя на работу.

Педагоги, находящиеся в стрессе, испытывают трудности во время решения организационных и коммуникативных задач, так как не всегда адекватно реагирует на ситуацию, рабочие контакты становятся выборочными. Возникают жалобы на «недостаточное признание заслуг и ценности работы педагога». Организационные недостатки они склонны воспринимать как «некомпетентность и/или ригидность начальников и проверяющих».

Педагоги с высоким уровнем профессионального выгорания (стресса) отличаются следующими особенностями:

* менее развитой потребностью в планировании,
* более частой сменой целей труда,
* более низким уровнем достижения целей,
* меньшей реалистичностью планирования,
* менее адекватной оценкой внутренних условий и внешних обстоятельств труда,
* менее стабильным отношением к последствиям своих действий,
* частыми затруднениями в выделении цели и построении программы действий, адекватных текущей ситуации,
* неспособностью выявлять значимые изменения в ситуации,
* менее развитой способностью составлять программу (алгоритм) собственных действий,
* склонностью действовать путем проб и ошибок,
* большей импульсивностью действий,
* менее развитым системным видением ситуации,
* меньшей критичностью к собственным действиям,
* менее развитой способностью замечать свои ошибки и оперативно реагировать на них,
* неумением формулировать критерии достижения поставленных целей и отслеживать их выполнение,
* тенденцией к ухудшению качества и эффективности профессиональной деятельности при увеличении объема работы,
* ухудшении психофизиологического состояния или возникновении внешних трудностей,
* меньшими ресурсами для компенсации неблагоприятных для профессиональной деятельности личностных особенностей.

Симптомы,  составляющие профессиональный стресс у педагогов, условно можно разделить на три основные группы: психофизические, социально-психологические и поведенческие.   
**К психофизическим симптомам профессионального стресса относятся:**

1.                     чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);

2.                     ощущение эмоционального и физического истощения;

3.                     снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

4.                     общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);

5.                     частые беспричинные головные боли; расстройства желудочно-кишечного тракта; резкая потеря или резкое увеличение веса;

6.                     полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 часов ночи и «тяжелое» пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);

7.                     постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;

8.                     одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

9.                     заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

**К социально-психологическим симптомам профессионального стресса относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:**

1.                     безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);

2.                     повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;

3.                     частые нервные «срывы» (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, «уход в себя»);

4.                     постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности);

5.                     чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);

6.                     чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;

7.                     общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»).

**К поведенческим симптомам профессионального стресса относятся следующие поступки и формы поведения работника:**

1.                     ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее - все труднее и труднее;

2.                     сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);

3.                     вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;

4.                     руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;

5.                     чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;

6.                     невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

7.                     дистанцированность от сотрудников, повышение неадекватной критичности.

Таким образом, профессиональный стресс помимо угрозы физическому и психическому здоровью существенным образом снижает успешность и качество выполнения работы, увеличивает уровень психофизиологической цены деятельности, а также может иметь целый ряд неприемлемых социально-экономических и социально-психологических последствий: снижение удовлетворенности профессиональной деятельностью, деформация личностных и характерологических качеств личности педагога.