

УДК 159.923

Г.А. ПАЛЬМ,

*кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри практичної психології Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля*

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТРАТЕГІЙ ПОДОЛАННЯ СТРЕСУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ МИТНИЦІ

Статтю присвячено аналізу стресу робочого простору, який виникає внаслідок взаємодії організаційного та професійного стресів. Розглянуто проблему протидії стресу. Аналізується поняття психологічного подолання стресів (копінгу). Наведено результати емпіричного дослідження особливостей стратегій психологічного подолання стресу працівників митниці.

Ключові слова: організаційний стрес, професійний стрес, копінг, стратегії психологічного подолання.

Однією з суттєвих ознак сучасного суспільства є тенденція до підвищення стресогенності життєвого простору, яка пов'язана з глобальними соціальними, політичними, економічними змінами, інтенсифікацією у сфері виробництва та освіти, збільшенням кількості природних та техногенних катастроф. Під впливом психологічних, соціально-економічних і технологічних змін змінюється і робочий простір людини: поширюються інформаційні та комунікаційні технології; інформаційна глобалізація призводить до змін у шаблонах роботи, підвищує вимоги до професіоналізму працівника; збільшується складність і кількість професійних завдань і форс-мажорних ситуацій, які вимагають високої швидкості прийняття рішень тощо. Усе це значно підвищує ризик виникнення професійного стресу, хвороб, знижує працездатність, продуктивність та якість життя в цілому.

Дослідження Міжнародної асоціації управління стресом (ISMA), яке було проведено у Великобританії у 2002 р., показало, що 64% опитаних відчували стрес на роботі за останні 12 місяців, при тому, що у 2001 р. аналогічний показник складав 53%. 57% опитаних визнали, що за минулий рік переживання стресу стали сильнішими. Найбільш поширеними джерелами стресу в робочому середовищі було названо: занадто великий обсяг роботи (62%), стислі терміни виконання завдання (58%), агресивний стиль керівництва або погана комунікативна система (49%), робоче середовище без підтримки (43%) і проблеми з досягненням прийнятного балансу робота/особисте життя (42%). Більше половини респондентів (58%) очікують, що з такими ж або сильнішими наслідками стресу вони зіткнуться і в майбутньому [3, с. 10–11].

У науковій літературі сьогодні використовують два поняття стресу робочого простору – організаційний і професійний стрес. Ці поняття перетинаються, але не збігаються повністю. Диференціація понять пов'язана з виокремленням основних чинників стресу: організаційних проблем або специфіки професійної діяльності. Професійний стрес виникає як реакція на труднощі та спеціальні вимоги з боку професії. Він також багато в чому пов'язаний із суб'єктивним образом професійного розвитку і самореалізації особистості. Організаційний стрес – «психічне напруження, пов'язане з подоланням недосконалості організаційних умов праці, з високими навантаженнями при виконанні професійних обов'язків на робочому місці у конкретній організаційній структурі..., а також з пошуком нових неординарних рішень при форс-мажорних обставинах» [3, с. 58]. Зрозуміло, що професійний та організаційний стрес постійно взаємодіють, призводячи до виникнення загального стресу професійної діяльності або стресу робочого простору.

Негативні наслідки взаємодії суб'єкта праці з професійною діяльністю в певних організаційних умовах втілюються у стрес-синдромах як сукупності відносно стійких проявів стресового реагування в типових професійно-важких або стресогенних ситуаціях. Стресове реагування має свої поведінкові, фізіологічні, когнітивні та емоційні прояви.

Стрес-синдроми можуть призводити до стійких особистісних змін, зокрема до професійного вигорання, професійних деструкцій і деформацій. Професійне вигорання є відповіддю на професійні стреси, яка складається з трьох компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції професійних обов'язків.

Проблема протидії стресу знайшла втілення у понятті «копінг» (від англ. *cope* – успішно впоратися, подолати). У концепціях копінгу робиться спроба описати процес, який починається з переробки інформації і через стресові емоції призводить до адаптивних реакцій людини [1; 3]. Сутність копінгу полягає в ефективній адаптації людини до вимог ситуації. Основні завдання копінгу:

- 1) мінімізація негативного впливу обставин і підвищення можливостей відновлення;
- 2) терпіння, пристосування і регулювання, перетворення життєвих ситуацій;
- 3) підтримка позитивного «образу Я», впевненості у собі;
- 4) підтримка емоційної рівноваги;
- 5) підтримка, збереження достатньо тісних стосунків з іншими людьми [2].

Успішність подолання залежить від того, наскільки реалізовані перелічені завдання. Подолання є успішним, якщо воно: усуває фізіологічні і зменшує психологічні прояви напруги; надає можливість відновити достресову активність; захищає людину від психічного виснаження.

Єдиної класифікації стратегій подолання (копінг-стратегій) не існує. Найбільш розповсюдженим є виділення двох основних модусів психологічного подолання, спрямованого на:

- 1) вирішення проблеми;
- 2) змінення власного стану і ставлення до ситуації [3, с. 220].

Отже, стреси професійної діяльності, які можуть викликати професійні деформації у вигляді емоційного вигорання, актуалізують у людини механізми подолання та адаптації. Процеси подолання обумовлюються складною взаємодією особистісних і соціальних чинників, типом стресової ситуації та особливостями копінг-стратегії, яку обирає людина. У різних професійних ситуаціях у різних людей процес подолання має загальні і специфічні особливості, дослідження яких є актуальним теоретичним та практичним завданням. Нами досліджувалися особливості стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників митниці.

Діяльність митника – складний і багатоаспектний процес. Об'єктом цієї діяльності є людина (фізична особа або представник юридичної особи), тому її успішність багато в чому залежить як від особистості самого працівника митниці, так і від особливостей іншого учасника зовнішньоекономічної діяльності, його ставлення до працівника митного органу і процесу ділового та особистого спілкування.

Діяльність митника належить до видів діяльності, які відбуваються в екстремальних умовах. Це перш за все пов'язане з великим нервово-психічним навантаженням, особливо на етапах п'ятиступінчастого митного контролю, результат якого показує, наскільки ефективно працював митник протягом тривалого часу. При цьому працівник митниці повинен виявляти високий самоконтроль, оскільки його емоційний стан впливає на інших учасників зовнішньоекономічної діяльності. Крім того, діяльність митника є часто нерегламентованою, з необмеженим обсягом роботи. Екстремальність умов роботи митника виявляється й у високому ступені професійного ризику.

Суттєві особливості діяльності митника пов'язані з комунікативною сферою. Митник постійно перебуває у взаємозв'язках з багатьма структурами, які забезпечують процес митного оформлення, він включений у різнобічні стосунки з адміністрацією, колегами, учасниками зовнішньоекономічної діяльності, уповноваженими банків, торгівельно-промисловою палатою та іншими організаціями. При цьому взаємодія митника з учасниками зовнішньоекономічної діяльності здійснюється не лише у відділі митного оформлення, але і поза ним – на територіях учасників. У цих випадках митникам доводиться виконувати

ти адміністративні ролі і правоохоронні функції. Багатофункціональність є однією з особливостей діяльності посадової особи митного органу.

У дослідженні, метою якого було виявлення психологічних особливостей подолання стресу професійної діяльності у працівників митної служби, взяли участь 30 осіб з різним стажем роботи у митниці.

Для діагностування рівня організаційного стресу (ОС) та стратегій подолання було застосовано методики:

1. «Шкала організаційного стресу» Р. Макліна, російськомовна адаптація Н.Є. Водоп'янової. Ця шкала вимірює чутливість до ОС, пов'язану з недостатнім умінням спілкуватися, приймати цінності інших людей, адекватно оцінювати ситуацію без завдання шкоди своєму здоров'ю і працездатності [3, с. 62–69].

2. «Стратегії подолання стресових ситуацій (SACS)» С. Хобфолла, російськомовна адаптація Н.Є. Водоп'янової та Є.С. Старченкової. Методика дозволяє визначити ступінь конструктивності копінг-стратегій як найважливішого ресурсу професійної адаптації та стійкості до вигорання [3, с. 251–260].

На рис. 1 показано загальний рівень чутливості до ОС залежно від стажу роботи на митниці (чим вищий показник, тим більш уразлива людина до стресу професійної діяльності).

Середній індекс ОС у досліджуваних митників склав 50,3 бала, що свідчить про високий рівень чутливості до організаційного стресу, але цей результат ненабагато вищий за показник середнього рівня (< 30 балів – висока толерантність до організаційного стресу, 40–49 балів – середня стрес-толерантність, ≥ 50 – висока чутливість до стресу). Найбільш чутливими до стресу виявилися співробітники з виробничим стажем 13–18 років (53 бали) та 19–24 роки (57,4).

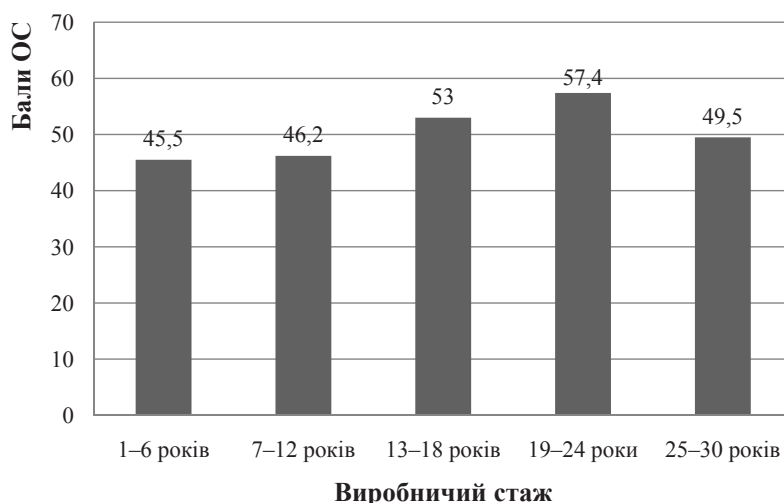


Рис. 1. Рівень чутливості до організаційного стресу залежно від виробничого стажу

Індекс ОС складається з показників 5 субшкал: здатність до самопізнання, широта інтересів, прийняття цінностей інших людей, гнучкість поведінки, активність та продуктивність. Саме ці особистісні особливості «переломлюють» об'єктивні стрес-фактори, від них, на думку авторів методики, залежить, наскільки гостро буде реагувати людина на професійний стрес (рис. 2).

Найбільш уразливими до ОС працівники митниці є за показниками «гнучкість поведінки» та «активність та продуктивність», їм буває важко знайти вихід з проблемних виробничих ситуацій, вони хвилюються з приводу збереження робочого місця, але сама робота не приносить великого задоволення. Саме ці чинники найчастіше сприяють підвищенню чутливості до ОС.

У 1994 р. С. Хобфолл запропонував модель «поведінки подолання» і шкалу SACS, побудовану на основі цієї моделі. На відміну від інших моделей копінгу, подолання розгляда-

ється як стратегії (тенденції) поведінки, але не як її окремі типи. Модель С. Хобфолла має дві основні осі: просоціальна стратегія – асоціальна стратегія, активна стратегія – пасивна стратегія і одну додаткову вісь: пряма стратегія – непряма стратегія. Кожна стратегія виявляється у певних моделях поведінки, які діагностує шкала SACS (табл. 1).

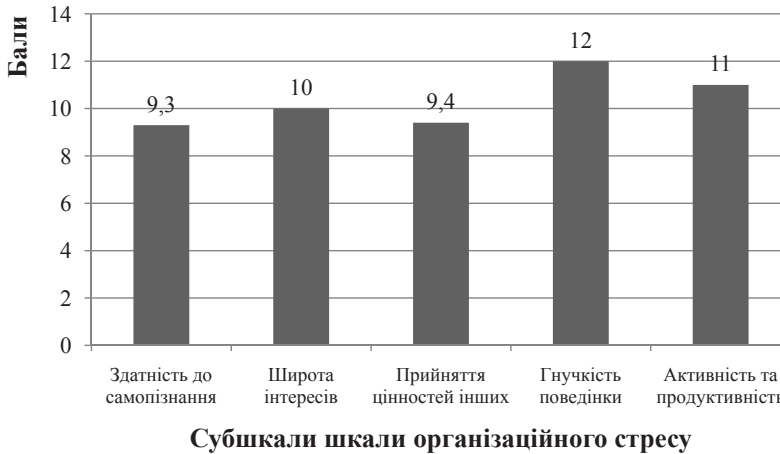


Рис. 2. Показники уразливості до організаційного стресу

Таблиця 1

Стратегії і моделі подолання

| Стратегія подолання | Модель поведінки (дії) |
|---------------------|-----------------------------------|
| Просоціальна | Встановлення соціального контакту |
| | Пошук соціальної підтримки |
| Асоціальна | Асоціальні дії |
| | Агресивні дії |
| Активна | Асертивні дії |
| Пасивна | Обережні дії |
| | Уникнення |
| Пряма | Імпульсивні дії |
| Непряма | Маніпулятивні дії |

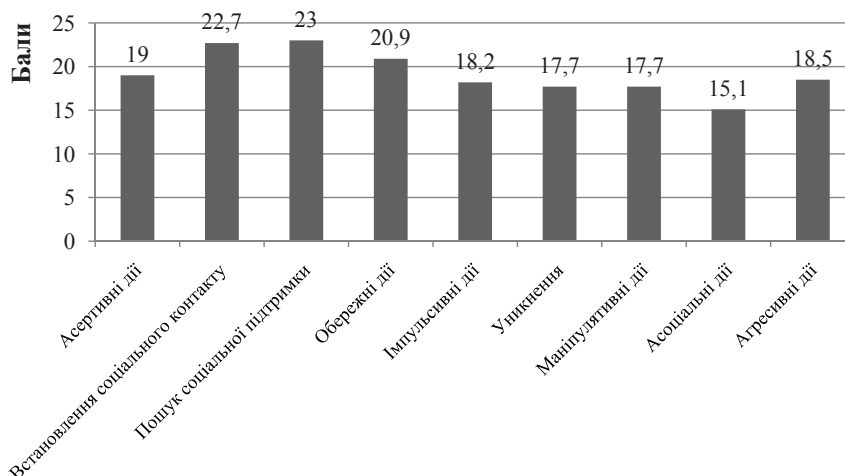
Залежно від ступеня конструктивності стратегії моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів, а також впливати на збереження здоров'я людини.

У цілому у досліджуваних митників переважають такі моделі подолання, як «встановлення соціального контакту» і «пошук соціальної підтримки»; найменше застосовуються асоціальні дії (рис. 3).

Усі досліджувані були поділені за рівнем чутливості до ОС на три групи та аналізувалися найбільш поширені моделі подолання у кожній групі. У групі з високим рівнем чутливості до ОС (17 осіб) переважає просоціальна стратегія подолання «встановлення соціального контакту», у групі із середнім рівнем (12 осіб) – просоціальна стратегія «пошук соціальної підтримки». Низький рівень толерантності до ОС виявився тільки в 1 особи, в якій переважає активна стратегія подолання – асертивні дії. На підставі цих результатів можна зробити висновок, що досліджувані працівники митної служби віддають перевагу здоровим моделям подолання складних (стресогенних) ситуацій у професійній діяльності – просоціальним і активним.

Цей висновок підтверджують і результати встановлення індексу конструктивності стратегій подолання (ІК). Низька конструктивність була встановлена тільки в 1 досліджува-

ного (3,3%), середню конструктивність продемонстрували 8 осіб (26,7%), високу – 21 особа (70%).



Моделі поведінки

Рис. 3. Моделі поведінки митників, спрямованої на подолання стресу

Проведене дослідження показало, що, незважаючи на високу стресогенність виробничої ситуації, більшість працівників митниці успішно долають стреси професійної діяльності, застосовуючи конструктивні стратегії подолання. У той же час ними використовуються далеко не всі резерви подолання. У багатьох досліджуваних спостерігається негнучкість поведінки і пасивність у відновленні життєвих сил, зокрема нехтування активними формами відпочинку. Цілеспрямована робота з розвитку цих резервів подолання може сприяти розвитку більшої стресостійкості та зниженню чутливості до організаційних стресів працівників митниці.

Список використаної літератури

1. Абабков В.А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В.А. Абабков, М. Перре. – СПб.: Речь, 2004. – 166 с.
2. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М.: ПЕР-СЭ, 2006. – 528 с.
3. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.

Статья посвящена анализу стресса рабочего пространства, который возникает в результате взаимодействия организационного и профессионального стрессов. Рассмотрена проблема противостояния стрессу. Анализируется понятие психологического совладания (копинга). Приведены результаты эмпирического исследования особенностей стратегий психологического преодоления у сотрудников таможи.

Ключевые слова: организационный стресс, профессиональный стресс, копинг, стратегии психологического совладания.

The article is devoted to the analysis of working space stress that arises as a result of organizational and professional stresses interaction. The issue of opposition to stress is considered. The concept of coping behavior is analyzed. The results of empiric research of strategies features for psychological overcoming in Customs officers are given,

Key words: organizational stress, professional stress, coping, strategies of coping behavior.

Надійшло до редакції 7.09.2012.