

ІНТРАПСИХІЧНИЙ КОНФЛІКТ ЯК НАСЛІДОК ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ

У статті зроблено спробу визначити сутність та особливості 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 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 Yu. 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.

Key words: stress, the source of stress, professional stress, psychical adaptation, anxiety, frustration, intrapsychical conflict.

Постановка наукової проблеми та її значення. На психологічному рівні стан, що виникає при порушенні взаємодії людини і середовища, можна описати з використанням таких ключових понять: стресу, фрустрації та конфлікту. Ці стани тісно пов'язані між собою і здатні послідовно змінювати один одного. Так, «невдача під час спроби досягнути певної мети через тривале незадоволення потреби може викликати наростання стресу, яке, у свою чергу, негативно позначиться на діяльності і призведе до фрустрації; далі агресивні реакції, породжені фрустрацією, можуть конфліктувати з моральними настановами суб'єкта, конфлікт знову спровокує стрес...» [4, 49]. Людина може вийти з цього «зачарованого кола», коли застосує відповідні кожному стану психологічні механізми адаптації.

Мета статті – здійснити психологічний аналіз інтрапсихічного конфлікту як наслідку професійного стресу.

Завдання статті:

– визначити сутність, особливості професійного стресу;

- виділити фактори стресу, що пов'язані з організацією;
- проаналізувати стан фрустрації та інтрапсихічного конфлікту як наслідки професійного стресу.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Феномен стресу відомий ще із XVII ст., але й досі в розумінні цього поняття залишається багато невідомого, суперечливого та неоднозначного. Інтенсифікація життя, ускладнення технологій, підвищення вимог до особистості у професійному житті приводить до того, що вивчення феномену стресу не тільки не втрачає свою актуальність, а навпаки, провокує все більшу і більшу увагу дослідників із різних галузей знань. Стрес – комплексне та багаторівневе явище. Англійське слово «стрес» походить від латинського «stringere», що дослівно перекладається як «стягувати зашморг», яке вперше використано у XVII ст. для опису тягара страждань. В англійській мові XVIII ст. стрес означав «силу, тиск, напруження або велике зусилля», стосуючись, головним чином, людини, органів її тіла та розумових здібностей [10].

Одну з перших наукових спроб пояснити захворювання, пов'язані зі стресом, зробив Ганс Сельє у 1946 р. *Стрес або загальний адаптаційний синдром* (за Г. Сельє) – це фізіологічна реакція організму, яка виникає в результаті впливу фізичних, хімічних або органічних факторів [6]. Із 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. Під час впливу 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 із тим, що вимагається від неї тощо. За Г. Сельє, будь-яка несподіванка, що порушує звичний плин 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 в інших вона не викликати жодного стресу. Важливими є і внутрішні особливості людини [2].

Поняття «*стрес*» ми будемо розглядати як реакцію організму, яка виражається у стані напруженості, пригніченості та виникає в людини внаслідок 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 вмикає 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 спостерігають), 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].

Проблему *професійного стресу* особливо інтенсивно почали розробляти 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 [7], аналізуючи основні моделі професійного стресу в дослідженнях сучасної прикладної психології, виокремила три основні підходи, які дали змогу поділити всі моделі

та теорії на три великі групи, – екологічний, транзакційний, регуляторний.

Екологічний підхід почали розробляти із середини 60-х років. Згідно з цим підходом стрес розуміють як результат взаємодії індивіда з довкіллям. Стверджують, що професійний стрес виникає в результаті невідповідності вимог професійного середовища та індивідуальних ресурсів людини, яка працює. Сам факт стресу встановлюють 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 трактують як індивідуальну пристосувальну реакцію 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 *регуляторному* підході стрес розуміють 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» стосовно внутрішніх витрат [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. Однак, незважаючи на їх велику кількість, до цього часу не прийнято єдиної концепції, яка змогла б пояснити багатогранність цього явища.

Для з'ясування особливостей професійного стресу ми зупинились на трактуванні, яке запропонували Дж. Шаріт і Г. Салвенді [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 дорого коштує організаціям. Багато проблем співробітників, які відображуються і на їх заробітку, результатах праці, і на здоров'ї та самопочутті, полягають 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, 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 стресорів, що пов'язані з виробничим середовищем, відносять:

- 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, як 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 роботи – складність завдань, самостійність у роботі, відповідальність; умови праці: ступінь безпечності під час виконання роботи, рівень шуму тощо, як показують результати багатьох досліджень, також можна віднести до факторів, які часто провокують стрес у працівників;
- ставлення до своєї роботи є суттєвим фактором виникнення стресу. Деякі дослідження показують, що індивідууми, які оцінюють свою роботу як цікаву, виявляють менше занепокоєння і менше піддаються фізичним нездужанням, ніж ті, що вважають її нецікавою. Однак погляди на поняття «цікава» робота в людей відрізняються: те, що здається цікавим для одного, зовсім не обов'язково буде цікавим іншим;
- рольова двозначність та рольовий конфлікт – ці умови в більшості випадків сприймаються як стресори. Тут під рольовою двозначністю розуміється невизначеність у стосунках 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 висувають суперечливі вимоги; 2) через порушення принципу єдиноначальності: два керівники в ієрархії можуть дати працівнику суперечливі вказівки; 3) внаслідок розходжень між нормами неформальної групи і вимогами формальної організації. У цій ситуації індивідум може відчувати напругу і занепокоєння, тому що хоче, щоб його прийняла група, з одного боку, і дотримувати вимоги керівництва – з іншого.

Невизначеність ролей виникає тоді, коли працівник не впевнений у тому, що від нього очікують. На відміну від конфлікту ролей, тут вимоги не будуть суперечливими. Люди повинні мати уявлення про очікування керівництва: що вони повинні робити, як це 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 невинуватого тиску і погроз є одним із найсильніших факторів стресу для підлеглих;
- тиск робочого графіку – позмінна робота, недосипання є потенційним 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 певний період часу. У цьому випадку зазвичай виникають занепокоєння, фрустрація, а також відчуття безнадійності і матеріальних втрат. Однак недовантаження може викликати такі ж почуття. Працівник, що не одержує роботи, яка відповідає його можливостям, звичайно відчуває фрустрацію, занепокоєння щодо своєї цінності та значущості, відчуває себе явно непотрібним;
- стрес може виникнути також і внаслідок інших факторів, наприклад, поганих побутових умов, відхилень у температурі приміщення, недостатньою освітлення чи надмірного шуму тощо.

Неправильні співвідношення між повноваженнями і відповідальністю, погані канали обміну інформацією в організації та необґрунтовані вимоги співробітників один до одного теж можуть викликати стрес.

Усі вказані вище умови є потенційними стресорами, а не факторами, які автоматично викликають стрес. Реакції на ці стресогенні фактори індивідуальні. На чутливість (сензитивність) або стресостійкість (толерантність) впливають ситуативні й особистісні зміни [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 під час визначення індивідуальних реакцій. Погані стосунки з колегами та іншими людьми на роботі можуть бути потенційним джерелом стресу, гарні ж стосунки можуть допомогти у зменшенні негативних реакцій на інші стресори;
- тривалість дії стресу – ще один ситуативний фактор, що впливає на індивідуальну чутливість. Повсякденна відсутність можливості впливати на вимоги, які висуває робота, швидше призведе до стресу, ніж тимчасова завантаженість на роботі, спровокована, наприклад, хворобою колеги. Як вказують дослідники, важливою є і прогнозованість стресора: непрогнозовані стресори провокують негативну реакцію.

Адекватною формою стресу для організму людини є, на думку Л. Е. Паніна, психічний (емоційний) стрес [3, 9]. П. Фрес називав психічним стресом особливі емоціогенні ситуації, що повторюються, хронічні ситуації, коли можуть виникнути порушення адаптації [7, 145]. Саме поняття психічного стресу ввів Р. Лазарус, який вважав, що, на відміну від фізіологічної стресової реакції, яка є високо стереотипованою, психічний стрес є реакцією, опосередкованою оцінкою загрози і захисними процесами [8, 204]. Відмінності між психічним і системним стресом спровоковані відмінностями між фізіологією організму та функціонуванням психіки. Варто 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, присвячено велику кількість робіт. Тривогу розглядали і як форму адаптації організму в умовах гострого та хронічного стресу, і як охоронний та мотиваційний механізм, порівняний з болем [1, 13–15]. Із виникненням тривоги пов'язано посилення поведінкової активності, зміну характеру поведінки або включення механізмів інтрапсихічної адаптації [1].

Одним із проявів психічного стресу і появи тривоги є виникнення стану фрустрації. Термін «фрустрація» розуміють неоднозначно. Ним позначають ситуацію, яка провокує 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 такі поведінкові реакції: рухове збудження (безцільні і нерегульовані реакції), апатія, агресія та 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 багатьма потребами. Перешкоди в реалізації певної діяльності або заборони на її здійснення, будучи у свідомості суб'єкта чимось самоочевидним (не обговорюваним), є, по суті, психологічно зовнішніми бар'єрами і породжують ситуацію фрустрації, а не конфлікту, не зважаючи на те, що при цьому стикаються дві, здавалося б, внутрішні сили.

Б. І. Хасан вважає найбільш розвиненими в галузі досліджень конфлікту дві традиції: психоаналітичну і соціально-психологічну [9]. Психоаналітичну традицію представлено у роботах З. Фрейда, К. Юнга, А. Адлера; соціально-психологічну – у К. Левіна, який створив типологію конфліктів [5], і в К. Боулдінга.

Необхідною умовою інтрапсихічного конфлікту, за К. Хорні, є усвідомлення своїх відчуттів і наявність внутрішньої системи цінностей. Це доводить, що конфлікт, на відміну від описаних раніше ста-

нів, можливий лише за наявності в індивіда складного внутрішнього світу й актуалізації цієї складності [4, 44].

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

- конфлікт типу бажане–бажане (апетенція–апетенція), коли індивід повинен вибрати одну з двох рівно бажаних можливостей; необхідність пожертвувати однією з них обумовлює фруструючий характер ситуації;
- конфлікт типу небажане–небажане (аверсія–аверсія) пов'язаний із необхідністю вибору між двома рівно небажаними можливостями; конкуруючі потреби уникнути кожної з альтернатив визначають неминучість фрустрації;
- конфлікт бажане–небажане (апетенція–аверсія) розуміється як конкуренція між рівно вираженими потребами досягти мети та уникнути пов'язаної з нею ж негативної стимул-реакції;
- 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 можна досягнути двома шляхами. При реорганізації середовища в бажаному напрямі активною на неї дією або внаслідок виходу з несприятливого середовища психічна адаптація реалізується без зміни потреб і цілей індивіда. У цьому випадку йдеться про аллопсихічну адаптацію. Усунення невідповідності між актуальними потребами та можливістю їх реалізації у системі людина–середовище можна досягнути й у відносно стабільному середовищі внаслідок реорієнтування людини. Тоді психічна адаптація визначається модифікацією настановлень і ціннісних орієнтацій особистості завдяки включенню механізмів інтрапсихічної адаптації [1, 251], які Ф. Б. Березін утотожнює 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. : Наука, 1988. – 270 с.
2. Брайт Д. Стресс. Теории, исследования, мифы / Д. Брайт, Ф. Джонс. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 352 с.
3. Бююль А. SPSS: искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей / Ахим Бююль, Петер Цефель ; пер. с нем. – СПб. : ООО «ДиаСофтЮП», 2002. – 608 с.
4. Василюк Ф. Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций) / Ф. Е. Василюк. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1984. – 200 с.
5. Левин К. Типы конфликтов / К. Левин // Психология личности. Тексты : пер. с англ. / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, А. А. Пузыря. – М. : Просвещение, 1982. – С. 93–97.
6. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье ; [общ. ред. Е. М. Крепса]. – М. : Прогресс, 1982. – 200 с.
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. Адаптация к профессиональной деятельности / А. Ж. Юревиц, В. С. Аверьянов, О. В. Виноградова и др. // Физиология трудовой деятельности (Основы современной физиологии) / под ред. В. И. Медведева. – СПб. : [б. и.], 1993. – С. 209–284.
10. Hinkle L. E. The concept of stress in the biological social sciences / L. E. Hinkle // Stress Medicine and Man. – 1973. – Vol. 1. – P. 31–48.