

проходит различные стадии, от состояния внутреннего противоречия до состояния, когда противоречия снимаются, и образуется ощущение некоторой целостности. Ощущение целостности образуется на основе выделения (или творческого поиска) какого-то внутреннего "стержня", который и является основой для утверждения именно своего достоинства, именно своей неповторимости.

Главная опасность профессиональных деструкций в том, что развиваются они достаточно медленно, а значит, и незаметно. Это не только затрудняет их своевременное распознавание и принятие каких-то контрмер, но и создает ситуацию, когда психолог, опять же постепенно, начинает привыкать к своим негативным тенденциям в развитии, и деструкции становятся частью его личности.

Вероятно, важнейшим условием профилактики профессиональных деструкций в работе психолога могло бы стать развитие представлений о своих профессиональных и жизненных перспективах. Когда у человека (и у психолога в том числе) есть оптимистичная значительная цель (мечта), то многие проблемы уходят как бы на второй план.

Профессия психолог предоставляет личности прекрасные возможности и для творческого напряжения, и для решения действительно значимых личностных и общественных проблем, и для полноценного саморазвития и самореализации психолога. Проблема лишь в том, чтобы увидеть эти возможности и воспользоваться ими.

Зонова А.Н.,
Павлова А.М.
г. Екатеринбург
РГППУ

Способы профилактики профессионального стресса

С каждым годом, по мере того как наше общество все более усложняется, расширяется техническая среда и возрастает давление на человека,



все большее и большее внимание уделяется "стрессу" – компоненту нашей повседневной жизни. Стресс затрагивает каждого – от новорожденного до престарелого. Некоторые специалисты высказывают мнение, что до 90 % всех заболеваний современного человека могут быть в той или иной степени вызваны стрессом.

В последнее время возрос интерес к профессиональной деятельности человека и аспектам трудовых задач и взаимоотношений на работе как важнейшим источникам стрессов личности. Здесь стрессовые состояния помимо угрозы здоровью, а часто и жизни человека существенным образом снижают успешность выполнения работы, то есть ухудшаются такие объективные характеристики труда, как надежность, продуктивность, быстрдействие, качество работы, а подчас являются причиной несчастных случаев, аварий, травм по вине "человеческого фактора". При этом для современного производства характерен рост "цены ошибки", сделанной человеком при выполнении трудового задания.

Стрессовые состояния также могут иметь целый ряд неприятных социально-экономических и социально-психологических последствий: повышение текучести кадров, снижение удовлетворенности трудом, деформацию личностных качеств личности. Тот факт, что работа играет не последнюю роль в развитии стресса, признается практически всеми.

Существует множество определений стресса, и все они сводятся к тому, что это обширный круг состояний организма, возникающий в ответ на разнообразные экстремальные воздействия. Профессиональным же стрессом является стресс, связанный с трудовой деятельностью.

Стресс в условиях работы происходит из-за неблагоприятного сочетания таких условий, как:

- ☛ среда (социальное и физическое окружение на работе и в свободное время);

- стоящая перед работником задача (то есть психическая нагрузка и темп);
- организационные факторы (стиль руководства) и индивидуальные факторы (личностные свойства). Конечно, это – сверх упрощенное понимание сложного процесса взаимодействия указанных причин. Для простоты изложения каждый из источников мы рассмотрим по отдельности.

Условия рабочей среды на производстве, включающие чрезмерный шум, плохую вентиляцию, неправильное освещение, а также жару или холод в помещениях, могут порождать как физические так и психологические проблемы.

К организационным факторам стресса относятся:

- включенность в работу;
- организационная поддержка, проявляющаяся в стиле руководства, поддержке со стороны менеджеров и создании условий для профессионального роста. Однако недостаток нагрузки почти также вреден для здоровья, как и перегрузка; он может влиять как на психическое самочувствие, так и на гормональную активность.

К индивидуальным источникам профессионального стресса относятся факторы здоровья, а также степень соответствия профессиональной деятельности работника его способностям, пристрастиям и предубеждениям.

Рассмотрим подходы к профилактике профессионального стресса. Эргономическая реорганизация связана с обеспечением такой рабочей области, которая минимизирует физические требования к рабочему. При рассмотрении эргономического стресса и стратегии по его регуляции выделяют три направления: величина нагрузки на органы чувств, позу, манипулирующие мышцы. Суть эргономического дизайна рабочего места состоит в том, чтобы свести к минимуму нагрузку на каждую из систем.

Поскольку трудовая деятельность должна рождать адекватную удовлетворенность работой, то для того чтобы человек испытывал удовлетворе-



ние и положительное чувство самоуважение, необходимо, чтобы содержание трудовой деятельности было для него значимо. Контроль за выполнением работы является фактором профессионального стресса. Отсутствие контроля – это одна из основных причин психологических и физиологических дисфункций. Обеспечение достаточного контроля трудовой деятельности путем вовлечения работника в процесс принятия решения, а также при помощи использования им альтернативных трудовых операций может снизить стресс. Это также повысит содержательные аспекты трудовой деятельности.

Обратная связь о выполнении является очень важным аспектом регулирования работниками его трудового процесса. Если руководители первого уровня постоянно получают информацию о ходе выполнения работы подчиненными и используют эту информацию для того, чтобы запугивать работника, то последний будет ощущать недостаток собственного контроля за ходом выполнения работы. Поэтому лучше не создавать обратную о выполнении для руководителя первого уровня, а регулярно предоставлять такого рода информацию непосредственно каждому работнику. Имеется огромное количество литературных источников, в которых указывается, что такая прямая обратная связь положительно влияет на трудовую деятельность работающего.

Фрагментирование трудовой деятельности путем ее упрощения ослабляет связь между задачей деятельности для организации и конечным продуктом трудовой деятельности. Вследствие этого работник плохо идентифицирует себя с трудовым процессом и его результатом. Для того чтобы у работника могли формироваться их личная идентификация с организацией, ее продукцией и чувство гордости за организацию, следует избегать фрагментирования трудовой деятельности. Если фрагментация и упрощение трудовых задач необходимы, то совершенно обязательно, чтобы рабочие понимали свой вклад в конкретный продукт организации. В противном

случае здоровье и продуктивность будут страдать вследствие повышения стресса, связанного с работой.

Изоляция работника на фиксированных рабочих местах в значительной мере снижает социальное взаимодействие, поэтому ее следует избегать. Поскольку изоляция отдаляет социальную поддержку, то она элиминирует те положительные моменты, которые вносят в регуляцию стресса социализацией.

Страх перед потерей работы является у работающих одной из наиболее частых причин беспокойства. Однако в связи с автоматизацией у работающих возникают и другие поводы для беспокойства. Одним из них является вероятность понижения в должности вследствие того, что некоторые функции, которые раньше выполнял работник, автоматизируются и передаются машине, что делает труд человека менее сложным. Однако такие попытки почти всегда обречены на неудачу, так как они порождают серьезные моральные и мотивационные проблемы у работников, а это непосредственно влияет на продуктивность. Поэтому компании следует поступать так, чтобы автоматизация не приводила к декавалификации трудовых заданий. Кроме того, компании должны разработать пути, обеспечивающие рост работников таким образом, чтобы хорошие исполнители могли рассчитывать на продвижение. Для многих работников привязанность к полностью повторяющимся трудовым операциям, содержательность или значимость которых очень низка, при отсутствии шансов на продвижение представляет собой основной источник профессионального стресса и демотивирующую силу. Компании должны будут вносить нововведения, позволяющие путем продвижения работников по службе улучшить производительность и редуцировать стресс.

В самом общем смысле под профилактикой неблагоприятных функциональных состояний понимается комплекс мероприятий, направленных на предупреждение развития или ликвидацию уже возникших состояний. Суще-



вуют множество способов улучшения или нормализации состояния человека. Радикальным путем устранения нежелательного явления служит искоренение причин его возникновения. В ситуациях трудовой деятельности практически любая оптимизационная работа, будь то нормализация условий производственной сферы, рационализация рабочих мест, проектирование новых технических устройств с целью облегчения труда человека, может рассматриваться как профилактическая мера, поскольку в ходе ее устраняются потенциальные источники неблагоприятных функциональных состояний. Нормализация режима питания и витаминотерапия способствуют повышению сопротивляемости организма различным вредным факторам, в том числе и стрессорам. Предпочтительным является четырех разовый прием пищи. Также следует помнить, что работоспособность и стрессоустойчивость резко снижается при выходе на работу натощак, а также в результате обильного приема пищи.

Основной вывод, который можно сделать из данной работы, можно сформулировать таким образом. Стресс – это неизбежность, о которой мы должны знать и всегда помнить. Стресс можно предвидеть. Нужно обязательно подготовиться к его приходу и постараться справиться с ним как можно лучше. Некоторых стрессов можно избежать вообще. Нельзя допускать победы стресса над собой. Нужно терпеливо, с желанием готовить себя к сложным жизненным ситуациям, которые обязательно встретятся на работе и в личной жизни.

Илюшина Т.В.,
Гончарь П.С.
г. Екатеринбург,
РГППУ

**Использование концепции ключевых квалификаций
для профессионального отбора на должность сотрудников
договорного отдела телефонной компании**

Появление в последнее время новых технологий и новых видов труда требуют от специалистов любой области широкого круга способностей,