

2012

ПСИХИЧЕН СТРЕС В ОРГАНИЗАЦИЯТА

(Концептуални проблеми)

Проф. д-р Валери Стоянов

Варненски свободен университет “Черноризец Храбър”

*Оказва се, че стресът в работата се превръща в основна черта, особеност на съвременния живот, в един от най-сериозните проблеми, свързани със здравето на хората и тяхното психично благополучие. **Последиците от стреса в професионален план се свързват както с влошаване на психичното благополучие на служителите, респективно с увеличаване на заболяемостта и чести психични проблеми, така и с намаляване на индивидуалната ефективност и ефикасност на работното място, чести отсъствия от работа поради отпуск по болест и в крайна сметка милиарди парични единици загуби за икономиката.***

СОЦИАЛНАТА ПОДКРЕПА КАТО РЕСУРС ЗА СПРАВЯНЕ СЪС СТРЕСА

Последици от стреса:

- **Първата група – последиците в индивидуален план**, от своя страна могат да се класифицират като:
 - ✚ Първо, последици, свързани с **влошаване на психичното благополучие и промяна в поведението на индивида**. Тези последици имат по-преходен характер и възвратимост към по-благоприятни норми при намаляване на интензивността на стресорите. Към тези последици спадат: *повишена тревожност, депресия, самота, възбудимост, понижена самооценка, нарушения в процесите на внимание, памет, мислене, затруднения във вземането на решение, бърн-аут.*
 - ✚ От гледна точка на **организационното поведение**, на индивидуално ниво се наблюдава *понижена мотивация, по-ниска продуктивност, намалена удовлетвореност от труда и намерения за напускане на организацията, чести отсъствия от работа. Засилва се агресивността, увеличава се тютюнопушенето, употребата на алкохол и други стимулиращи вещества, прехранване, импулсивно поведение.* Подобно поведение се отразява и на

взаимоотношенията, както в работните групи, така и на взаимоотношенията извън организацията. *Влошава се социалното функциониране на индивида.* Стресът в организацията, освен влияние върху психичното благополучие и здравето на служителите, както посочихме по-горе, има и **влияние върху работното постижение, върху продуктивността в работата.**

- **Втората** голяма група последици от стреса в **организацията се отнасят до самата нея.**

✚ Към тях можем да отнесем от една страна **последниците, свързани с нейното функциониране.** Те са *влошаване на качеството на работата, понижаване на морала на служителите, увеличаване на аварийността и инцидентите, повишена конфликтност, текучество на служители, отсъствия от работа, понижен авторитет на организацията в широката социална среда.*

✚ От друга страна, последствията могат да имат и **сериозна цена от икономическа гледна точка.** Това са *повишените разходи за компенсирането на влошената продуктивност и качество, разходи по наемане и обучение на нови служители, разходи за застраховки, компенсации, възстановяване на повредено имущество и т.н.*

През последните 30 години специално внимание се обръна на един феномен, свързан със стреса и в крайна сметка последица, продукт от хроничния стрес в организацията – ***професионалното изпепеляване (burn out).***

Професионалното изпепеляване се разглежда като афективна реакция на нарастващия на работното място стрес, чиято най-важна характеристика е постоянно увеличаващо се изтощение на вътрешните енергетични ресурси, изразяващи се като емоционално изтощение, физическа умора, когнитивна слабост.

2002

СТРЕСЪТ НА РАБОТНОТО МЯСТО В УСЛОВИЯТА НА ПРЕХОД

(пилотен проект за България в три сектора от бюджетната сфера)

Институт за социални и синдикални изследвания на конфедерацията на независимите синдикати в България, София 2002

- СТРЕСОВИ ФАКТОРИ, СВЪРЗАНИ С МИКРОКЛИМАТА НА РАБОТНОТО МЯСТО

Някои характеристики на микроклимата сред стресовите фактори:

- недоброто управление на човешките ресурси, което не мотивира хората да работят добре (63.3%);
- липсата на конфиденциалност на персоналните данни (55.4%);
- наличието на приятелски кръгове в колектива (51.7%);
- възможността човек да пострада, ако сподели нещо с колегите си (51.9%);
- невъзможността човек да се издига в кариерата, без да влиза в противоречие с ценностната си система (51.5%).

- ОБЩЕСТВЕНА СРЕДА

Респондентите **определят обществената среда като изключително стресогенна с ниво 8.2. (скала 1-10)**

Промените в обществено-икономическия и политическия живот на страната се съпътстват от множество сериозни проблеми, като *престъпност, висока безработица, нисък жизнен стандарт* и др., Ще споменем само че, проблемите на обществото като цяло се пренасят и в града, семейството, на работното място, т.е. те са доминантата, която реално определя високостресовата среда. Очевидно е обаче едно, че **неудачите на прехода създадоха силностресова среда, която променя не само условията на работното място, но дори преформира семейната среда, считана до скоро за “недосегаема крепост” на българина.**

- ДОМЪТ

Оказва се, че домът, семейната среда съвсем не са убежище от проблемите, с които се сблъскваме ежедневно, а кристално огледало на стреса.

- пренасяне на натрупаното от работата напрежение в къщи – 60,5%;
- липса на разбиране и подкрепа при възникнали служебни проблеми – 43,1%.

- СИМПТОМИ НА СТРЕС

В челната десетка (обща умора – 56,5%; мислене за работа – 36,8%, главоболие – 31,5%, проблеми с очите – 30,7%, по-бързо уморяване – 25,5%, болки в гърба – 22,9%, раздразнителност – 19,8%, безсъние – 18,0%, умора при събуждане – 14,4%, болки мускули, стави – 13,7%) се нареждат симптомите на нервно-психично и отрицателно емоционално напрежение, на *физическо и емоционално изчерпване*, което е елемент на **синдрома burn-out**.

С нужните уговорки, интересно е да се направи **съпоставка** с някои данни от последното изследване (2000 г.) на **условията на труд в ЕС**: в **българската** извадка от **хронично главоболие** се оплакват **31,5%** от респондентите, а в **ЕС** – **15%** от трудещите се; в **нашата** извадка от **обща умора** страдат **56,5%** от респондентите, а в **ЕС** – **23%** от трудещите се.

Анализът на стресовата симптоматика и на посочените болести показва, че високата честота на хроничните оплаквания не се дължи на наличието на хронични заболявания, а по-скоро влошената психосоматика е последствие от **хроничен и силен непреодолян стрес**.

Високите нива на стрес се потвърждават и от данните за **ползвани отпуски**. Общо **59,7%** от респондентите са преживели стрес през последните **12 месеца**. Висок е процентът на респондентите, преживели стрес, но не ползвали отпуск – 39,2%. Това може да се обясни с посочената от Купър **“присъственост” (presenteism)**.

От общия брой преживели стрес *неползвалите отпуск* – 65,5% са почти двойно повече от *ползвалите отпуск* – 37,5%. Освен изброените причини, това може да се дължи и на **подценяване на стресовото състояние или на по-умерено ниво на стрес**. При заявилите, че не са изпадали в състояние на стрес, от една четвърт до една трета са посочили като хронично изпитвана от тях челната десетка на симптомите, което говори за **лична неосъзнатост на хроничния стрес**.

- **СТРЕСОУСТОЙЧИВОСТ И СПРАВЯНЕ СЪС СТРЕСА**

Интерес представлява самооценката на респондентите **по отношение на устойчивостта им при стресови ситуации**. Качествено еднакви дразнителни с една и съща сила на стресора не винаги предизвикват точно едни и същи реакции у различните хора. Това се дължи на факта, че различните организми продуцират различно количество **“антистресорни” хормони**.

Тяхната цел е изработването на адаптивни механизми и защитни реакции за преодоляването на стреса. Степента на разпространението им зависи от физиологичното състояние на организма, от силата на емоциите. Затова хората реагират различно в стресови ситуации – някои са по-устойчиви, други – по-лабилни. **Данните от изследването показват, че 11.8% от анкетираните не са устойчиви на стресови ситуации и изпадат в психическа нестабилност.**

Общо 62.7% от анкетираните заявяват, че някои ситуации не им влияят, но други ги изкарват извън равновесие. Това зависи от хармоничното функциониране на организма и способността му да се приспособява към това което прави живота възможен на всички равнища на неговата сложност, както и от **наличието на хроничен, латентен, непреодолян стрес.**

- **НАЧИНИ ЗА СПРАВЯНЕ СЪС СТРЕСА**

Резултатите от изследването предоставят интересна информация **относно начините за справяне със стресови ситуации.** Човек може да се справи със стресогенен фактор **активно и пасивно.**

- **Активното преодоляване** е насочено към овладяване на стресиращата ситуация с цел нейната промяна и премахването на стресогенните фактори. Обикновено това поведение е свързано с определянето на източника на стрес, събирането на необходимата информация и предприемането на подходящите действия с оглед преодоляване на стресовата ситуация
- **Пасивното** преодоляване на стреса предполага приспособяването към стресовата ситуация и приемането ѝ като неизбежна.
- Прибягването към **транквиланти или антидепресанти**, които променят характера на личността, стесняват емоционалния ѝ кръгзор, не премахва източника на стрес, а временно смекчава неговото въздействие и създава условия за развитие на **дистрес.** Същото важи и за стресовите поведенчески реакции като **алкохолизъм и тютюнопушене** с негативните им отражения върху здравето.
- Данните от изследването показват, че **52.8% от респондентите при стресова ситуация търсят опора в семейството и 44.5% споделят**

преживяванията с приятели. Интересното е, че анкетираните разтоварват напрежението чрез споделяне със семейството и приятелите, които са извън трудовата среда или не са пряко свързани с причината за стреса. В този случай стратегията за справяне може да е насочена към търсенето на инструментална подкрепа извън работата или към търсенето на емоционална подкрепа като единствена възможна алтернатива при наличието на непреодолими стресови фактори. **Търсенето на подкрепа и разбиране от семейството често води до възпроизвеждане на стреса и пренасяне на напрежението върху останалите членове от семейството.** Последствията от стреса върху семейството могат да се проявяват дълго време дори и когато стресорът е прекратил своето действие, защото преодоляването на акумулираното през годините напрежение от несигурността и притеснението за икономическото, образователното и социалното бъдеще на семейството има по-продължителен времеви лаг.

- **Работа на по-високи “обороти” посочват 20.3% от респондентите.** Пренатоварването с работа като реакция на стреса дава негативни последици върху физическото и психическото състояние. Следва силно изтощение, при което механизмите за защита рухват и организмът се излага на висок риск от заболяемост.

- **ИЗВОДИ**

- **Случаите на мигрена и често главоболие и продължително състояние на безпокойство и депресия,** които са едни от най-разпространените сред анкетираните лица, са диагностицирани при две трети от случаите. Приблизително същият е и делът на тези, които се лекуват. В останалата една трета от случаите, анкетираните имат такива симптоми и оплаквания, но заболяванията им не са диагностицирани.
- **Психичните заболявания.** Нараства броят на почти всички заболели, особено от алкохолни и наркоманни психози, синдром на алкохолна зависимост, шизофрения, маниакално-депресивна психоза, остри реакции на стрес и адаптационни реакции, психосоматични нарушения. **Установена е наличност на психични травми у всеки тринадесети мъж (7,5 %) и всяка десета жена (10,6 %).**

- В Националната програма за психично здраве на гражданите на Република България 2001 – 2005 година се посочва, че **емоционалните разстройства в България са масови, но непризнати**. В системата на здравеопазването сега няма структури и програми, предназначени да обслужат емоционалното страдание и неговите психосоциални последици.