

DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/2.2018.3.14.7>

УДК 159.944

Лисенко О. Г.

### **ЗВ'ЯЗОК МІЖ РІВНЕМ ВИЯВУ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ В ПЕРСОНАЛУ ШВИДКОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ ТА ЧИННИКОМ «ВИНАГОРОДА ЗА ПРАЦЮ ТА СОЦІАЛЬНИЙ КЛІМАТ»**

*Лисенко О. Г. Зв'язок між рівнем вияву професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги та чинником «винагорода за працю та соціальний клімат». У статті на основі емпіричного дослідження встановлено наявність зв'язку між рівнем вияву гострого професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги та таким чинником професійного стресу, як «винагорода за працю та соціальний клімат». Також виявлено зв'язок між рівнем вияву хронічного професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги та організаційним чинником професійного стресу «винагорода за працю та соціальний клімат». Доведено, що чинник професійного стресу «винагорода за працю та соціальний клімат» впливає на рівень вияву гострого та хронічного професійного стресу як за загальними показниками, так і за окремими складовими.*

**Ключові слова:** персонал швидкої медичної допомоги, гострий професійний стрес, хронічний професійний стрес, діагностико-превентивна система ІДІКС, організаційний чинник професійного стресу, винагорода за працю та соціальний клімат.

*Лысенко О. Г. Связь между уровнем проявления профессионального стресса у персонала скорой медицинской помощи и фактором «вознаграждение за труд и социальный климат». В статье на основе эмпирического исследования установлено наличие связи между уровнем проявления острого профессионального стресса у персонала скорой медицинской помощи и таким фактором профессионального стресса, как «вознаграждение за труд и социальный климат». Также выявлена связь между уровнем проявления хронического профессионального стресса у персонала скорой медицинской помощи и организационным фактором профессионального стресса: «вознаграждение за труд и социальный климат». Доказано, что фактор профессионального стресса «вознаграждение за труд и социальный климат» влияет на уровень проявления острого и хронического профессионального стресса как по общим показателям, так и по отдельным составляющим.*

**Ключевые слова:** персонал скорой медицинской помощи, острый профессиональный стресс, хронический профессиональный стресс, диагностико-превентивная система ИДИКС, организационный фактор профессионального стресса, вознаграждение за труд и социальный климат.

**Постановка проблеми.** Професія лікаря займає чільне місце серед інших професій системи «людина-людина», представники яких мають високий ризик виникнення професійного стресу. Це пов'язано, на нашу думку, з низкою факторів. По-перше, низьке соціально-економічне забезпечення діяльності медичних організацій спричиняє низьку мотивацію та задоволеність роботою персоналу та виступає вагомим стресогенним фактором. По-друге, сьогодні суспільство висуває досить високі стандарти до якості надання медичних послуг, у зв'язку з чим на лікарів накладається висока соціальна відповідальність та значно підвищуються їх фізичні та психологічні навантаження. По-третє, низьке психологічне забезпечення діяльності медичних організацій та їх персоналу, практична відсутність посад психологів у медичних установах, відповідних програм їх психологічного супроводу тощо призводить до ще більшого «накопичення» існуючих психологічних проблем та в рази підвищує вплив стресорів на діяльність медиків.

Особливо гостро проблема професійного стресу постає серед працівників швидкої медичної допомоги, адже вони працюють в особливих умовах, що певним чином «підсилює» вплив зазначених вище факторів.

Отже, вважаємо, що проблема дослідження професійного стресу у працівників швидкої медичної допомоги є сьогодні досить актуальною.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Аналіз сучасних досліджень, показує, що проблема професійного стресу персоналу організацій у *зарубіжній організаційній психології* займає вагоме місце (Дж. Грінберг [3], Т.Дж Сміт [12], Н.В. Козіна [6], А.Б. Леонова [8–10], Grau, R., Salanova, M., & Peiró, J.M [14], Chris Lloyd, Robert King & Lesley Chenoweth [15] та ін.).

Упродовж останнього часу проблема професійного стресу стала активно досліджуватися і *українськими* науковцями. Зокрема, проведено дослідження, що стосуються психологічних чинників професійного стресу у працівників освітніх організацій (О. Бондарчук [13], Л.М. Карамушка [13], В.Л. Паньковець [13]) та соціальних працівників (М.Л. Авраменко [1]), працівників системи державної служби (Л.М. Карамушка та Д.І. Куриця [7]), у працівників банківських структур (Т.В. Зайчикова [4]), у працівників медичних установ (В. А. Винокур [2], Л.М. Карамушка [5], О.О. Раковчена [5]).

Однак, до теперішнього часу проблема розвитку та специфіки проявів професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги не вивчена систематично. В літературі відсутні дані, що базуються на комплексному аналізі проявів професійного стресу в діяльності персоналу різних спеціалізацій, які дозволили б виявити особливості формування професійного стресу в повному циклі його розвитку – від причин, обумовлених змістовною специфікою та умовами діяльності медичного працівника певної спеціалізації, до фіксації негативних переживань стресу у вигляді хронічних несприятливих станів і порушень здоров'я як в особистісному, так і соматичному плані. Разом із тим, саме такий підхід визнаний нині найбільш перспективним для вивчення професійного стресу в різних видах праці (Г.Б. Леонова [8; 9; 10]). На цій основі виявляється можливою якісна підготовка спеціалізованих засобів надання психологічної допомоги представникам різних професій, зокрема персоналу швидкої медичної допомоги.

Таким чином, соціальна значущість проблеми та її недостатня розробленість обумовили нами формулювання **мети** дослідження: проаналізувати зв'язок між рівнем вияву гострого та хронічного професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги та такого чинника професійного стресу, як «винагорода за працю та соціальний клімат».

**Аналіз результатів дослідження та їх обговорення.** Для проведення дослідження використовувалася методика «Інтегральна діагностика і корекція стресу» (ІДІКС) Г.Б. Леонової, 2007 [9; 10].

Робота з системою ІДІКС організована в формі триетапної інтерактивної оцінювально-інформаційної процедури (О.Г. Лисенко [11]).

ІДІКС дає можливість дослідити вияв такого організаційного чинника професійного стресу, як «винагорода за працю та соціальний клімат».

**Винагорода за працю та соціальний клімат**, як організаційний чинник професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги, аналізується за такими показниками: *соціальні конфлікти, оплата/винагороди за працю, зворотний зв'язок, контроль за виконанням праці, загальний показник винагороди за працю та соціального клімату*.

У дослідженні взяли участь 164 працівники екстрених медичних служб: лікарні швидкої медичної допомоги м. Києва; станції екстреної медичної допомоги м. Луцька; станція екстреної медичної допомоги м. Новомосковська Дніпропетровської обл.; станція екстреної медичної допомоги м. Павлограда Дніпропетровської обл.

Насамперед, розпочнемо аналіз даних, які стосуються **зв'язку між рівнем вияву гострого професійного стресу персоналу медичної швидкої допомоги та чинником «винагорода за працю та соціальний клімат»**.

Як бачимо з *табл. 1*, спостерігається статично значущий зв'язок між загальним показником рівня вияву гострого професійного стресу у працівників швидкої медичної допомоги та чинником професійного стресу «винагорода за працю та соціальний клімат», як за загальним показником чинника, так і за більшістю його складових (соціальні конфлікти ( $r_s = 0,337$ ,  $p < 0,001$ ); оплата праці ( $r_s = 0,265$ ,  $p < 0,01$ ), зворотний зв'язок ( $r_s = 0,208$ ,  $p < 0,01$ )).

**Зв'язок між рівнем вияву гострого професійного стресу в персоналі швидкої медичної допомоги та чинником «винагорода за працю та соціальний клімат» ( $r_s$ )**

Загальний показник та складові гострого професійного стресу	Загальний показник та складові чинника «винагорода за працю та соціальний клімат»				
	Загальний показник чинника	Соціальні конфлікти	Оплата праці	Зворотній зв'язок	Контроль за виконанням
Фізіологічний дискомфорт	<b>0,233**</b>	<b>0,200*</b>	<b>0,214**</b>	0,087	0,023
Когнітивна напруженість	<b>0,195*</b>	<b>0,170*</b>	0,113	<b>0,195*</b>	-0,020
Емоційна напруженість	<b>0,288***</b>	<b>0,356***</b>	<b>0,178*</b>	<b>0,221**</b>	-0,080
Ускладнення в спілкуванні	<b>0,324***</b>	<b>0,370***</b>	<b>0,255**</b>	<b>0,227**</b>	-0,100
Ускладнення в поведінці	<b>0,260**</b>	<b>0,258**</b>	<b>0,204**</b>	<b>0,174*</b>	-0,042
Загальне самопочуття	<b>0,153*</b>	<b>0,170*</b>	<b>0,172*</b>	0,100	-0,120
Загальний показник вияву гострого професійного стресу	<b>0,310***</b>	<b>0,337***</b>	<b>0,265**</b>	<b>0,208**</b>	-0,111

Примітка: \*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; \*\*\*  $p < 0,001$

Що стосується складових гострого професійного стресу, то аналіз даних показав, що існує потужний статистично значущий зв'язок між рівнем фізіологічного дискомфорту та соціальними конфліктами ( $r_s = 0,200$ ,  $p < 0,05$ ), оплатою праці ( $r_s = 0,214$ ,  $p < 0,01$ ), загальним показником чинника ( $r_s = 0,233$ ,  $p < 0,001$ ).

Така складова гострого професійного стресу, як когнітивна напруженість, позитивно корелює з соціальними конфліктами ( $r_s = 0,170$ ,  $p < 0,05$ ), зворотним зв'язком ( $r_s = 0,195$ ,  $p < 0,05$ ), загальним показником чинника ( $r_s = 0,195$ ,  $p < 0,05$ ).

Емоційна напруженість персоналу швидкої медичної допомоги суттєво залежить від соціальних конфліктів ( $r_s = 0,356$ ,  $p < 0,001$ ), оплати праці ( $r_s = 0,178$ ,  $p < 0,05$ ), зворотного зв'язку ( $r_s = 0,221$ ,  $p < 0,01$ ) та загального показника чинника ( $r_s = 0,288$ ,  $p < 0,001$ ).

Як бачимо із табл. 1, такі складові гострого професійного стресу, як ускладнення в спілкуванні та поведінці, суттєво пов'язані (на рівні досить потужного статистично значущого зв'язку) з усіма показниками досліджуваного чинника, окрім контролю за виконанням ( $r_s =$  від 0,178 до 0,370).

І, нарешті, дослідження показало наявність більш слабкого статистично значущого зв'язку між загальним самопочуттям персоналу швидкої медичної допомоги та такими показниками чинника, як соціальні конфлікти ( $r_s = 0,170$ ,  $p < 0,05$ ), оплата праці ( $r_s = 0,172$ ,  $p < 0,05$ ), загальний показник чинника ( $r_s = 0,153$ ,  $p < 0,05$ ).

Отже, можна говорити про те, що у працівників швидкої медичної допомоги, котрі перебувають у соціальних конфліктах на робочому місці та незадоволені оплатою праці, переважно виявляється гострий професійний стрес. Також у них достатньо сильно впливає на вияв гострого професійного стресу відсутність своєчасного та адекватного зворотного зв'язку. Разом із тим, дослідження не виявило впливу такої складової досліджуваного чинника, як «контроль за виконанням», на рівень гострого професійного стресу.

Далі звернемося до аналізу даних, щодо зв'язку між рівнем вияву хронічного професійного стресу персоналу медичної швидкої допомоги та чинником «винагорода за працю та соціальний клімат» (див. табл. 2).

Таблиця 2

**Зв'язок між рівнем вияву хронічного професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги та чинником «винагорода за працю та соціальний клімат» ( $r_s$ )**

Загальний показник та складові хронічного професійного стресу	Загальний показник та складові чинника «винагорода за працю та соціальний клімат»				
	Загальний показник чинника	Соціальні конфлікти	Оплата праці	Зворотній зв'язок	Контроль за виконанням
Тривога	<b>0,423***</b>	<b>0,316***</b>	<b>0,338***</b>	<b>0,302***</b>	0,029
Агресія	<b>0,279***</b>	<b>0,258**</b>	<b>0,217**</b>	<b>0,183*</b>	-0,024
Депресія	<b>0,392***</b>	<b>0,301***</b>	<b>0,369***</b>	<b>0,227**</b>	0,009
Астенія	<b>0,329***</b>	<b>0,304***</b>	<b>0,283***</b>	<b>0,229**</b>	-0,070
Психосоматичні реакції	<b>0,198*</b>	0,138	<b>0,199*</b>	0,126	-0,028
Порушення сну	<b>0,212**</b>	<b>0,217**</b>	<b>0,272***</b>	0,081	-0,125
Загальний показник вияву хронічного професійного стресу	<b>0,378***</b>	<b>0,315***</b>	<b>0,345***</b>	<b>0,237**</b>	-0,041

Як видно з табл. 2, існує досить потужний статистично значущий зв'язок між загальним показником рівня вияву хронічного професійного стресу у працівників швидкої медичної допомоги та такими складовими досліджуваного чинника, як соціальні конфлікти ( $r_s = 0,315$ ,  $p < 0,001$ ), оплата праці ( $r_s = 0,345$ ,  $p < 0,001$ ), зворотний зв'язок ( $r_s = 0,237$ ,  $p < 0,01$ ), загальний показник чинника ( $r_s = 0,378$ ,  $p < 0,001$ ).

Що стосується зв'язку складових хронічного професійного стресу, то аналіз даних показав, що існує значущий зв'язок між всіма складовими хронічного професійного стресу та чинником «винагорода за працю та соціальний клімат».

Так, тривога має найбільш потужний статистично значущий зв'язок з соціальними конфліктами ( $r_s = 0,316$ ,  $p < 0,001$ ), оплатою праці ( $r_s = 0,338$ ,  $p < 0,001$ ), зворотним зв'язком ( $r_s = 0,302$ ,  $p < 0,001$ ) та загальним показником чинника ( $r_s = 0,423$ ,  $p < 0,001$ ).

Окрім того, такі складові хронічного стресу, як агресія, депресія та астенія, також тісно пов'язані з усіма показниками досліджуваного чинника, окрім контролю за виконанням ( $r_s =$  від 0,183 до 0,392).

Із табл. 2 бачимо, що психосоматичні реакції пов'язані лише з рівнем оплати праці ( $r_s = 0,199$ ,  $p < 0,05$ ) та загальним показником чинника ( $r_s = 0,198$ ,  $p < 0,05$ ). А порушення сну в медиків суттєво залежать від соціальних конфліктів ( $r_s = 0,217$ ,  $p < 0,01$ ), оплати праці ( $r_s = 0,272$ ,  $p < 0,001$ ) та загального показника чинника ( $r_s = 0,212$ ,  $p < 0,01$ ).

Як і в ситуації з гострим професійним стресом, дослідження не виявило вплив такої складової досліджуваного чинника, як контроль за виконанням, на рівень хронічного професійного стресу. Що, на нашу думку, свідчить, що для медиків більш значущі професійні стосунки «по горизонталі», ніж «по вертикалі».

Підсумовуючи, зазначимо, що аналіз отриманих даних щодо вияву гострого та хронічного професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги показав, що чим більше виражені соціальні конфлікти (складні стосунки з колегами та керівництвом, наявність боротьби за просування по службі тощо, групових конфліктів, відсутність участі в організаційному

управлінні), присутнє невдоволення оплатою/винагородою за працю (неадекватна оплата праці, відсутнє схвалення або заохочення за досягнуті успіхи, немає перспектив для розвитку професійної кар'єри тощо) та поганий зворотний зв'язок (несвоєчасність інформації про якість виконаної роботи, неотримання відомостей як про успіхи, так і про недоліки роботи, неможливість відслідковувати результати своєї роботи під час її виконання тощо), тим вищий рівень прояву гострого професійного стресу. І навпаки, якщо немає виражених соціальних конфліктів (гарні стосунки з колегами та керівництвом, просування по службі прозоре (за заслуги), відсутні групові конфлікти та є участі в організаційному управлінні), немає вияву невдоволення оплатою/винагородою за працю (адекватна оплата праці, є схвалення або заохочення за досягнуті успіхи та перспективи для розвитку професійної кар'єри тощо) та є хороший зворотний зв'язок (своєчасність інформації про якість виконаної роботи, отримання відомостей як про успіхи так і про недоліки роботи, можливість відслідковувати результати своєї роботи під час її виконання і т. ін.), тим менший рівень прояву складових гострого професійного стресу.

#### **Висновки:**

1. Дослідження показало суттєву залежність між рівнем вияву гострого та хронічного стресу (як за загальним показником, так і за всіма складовими) та загальним показником чинника «винагорода за працю та соціальний клімат».
2. Найбільшою мірою на рівень вияву гострого і хронічного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги впливають наявність соціальних конфліктів та рівень оплати праці.
3. Такий чинник, як «контроль за виконанням», не впливає на рівень вияву гострого і хронічного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги.

**Перспективи подальшого дослідження** ми вбачаємо в розробці системи психологічної підтримки та впровадження спеціальних програм профілактики та подолання гострого та хронічного професійного стресу у працівників швидкої медичної допомоги з урахуванням виявлених тенденцій.

#### **Список використаних джерел**

1. Авраменко М.Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери / М.Л. Авраменко ; за заг. ред. канд. мед. наук М.Л. Авраменка // Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів. – Л., 2008. – 53 с.
2. Винокур В.А. Профессиональный стресс у медицинских работников и его предупреждение / В.А. Винокур // Гедеон Рихтер в СНГ : научно-информационный медицинский журнал. – 2001. – №4.
3. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб. : Питер, 2002. – 496 с.
4. Зайчикова Т.В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України / Т.В. Зайчикова. – К., 2005. – 20 с.
5. Карамушка Л.М. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ / Л.М. Карамушка, О.О. Раковчена // Главный врач. – №12. – К. : Блиц-Информ, 2009. – С. 88–93.
6. Козина Н.В. Исследование эмпатии и ее влияния на формирование синдрома эмоционального выгорания у медработников : дисс. ... канд. психол. н. / Н.В. Козина. – СПб., 1998. – 235 с.
7. Куриця Д.І. Зміст та структура тренінгу «Психологічні основи профілактики та подолання професійного стресу в персоналу держадміністрацій» / Д.І. Куриця, Л.М. Карамушка // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : А.С.К., 2011. – Т. 1. – Вип. 33. – С. 53–61.
8. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А.Б. Леонова // Вестник МГУ. – Серия 14. – Психология. – 2000. – №3. – С. 4–21.
9. Леонова А. Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции / А.Б. Леонова // Психологический журнал. – 2004. – № 2. – С. 75–85.
10. Леонова А.Б. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) : методическое руководство / А.Б. Леонова. – СПб. : ИМАТОН, 2007. – 56 с.
11. Лисенко О.Г. Рівень вияву гострого та хронічного професійного стресу в персоналу швидкої медичної допомоги: зв'язок з місцем розташування та напрямом діяльності медичного закладу / О.Г. Лисенко // Наукове видання: Організаційна психологія. Економічна психологія : науковий журнал Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Логос, 2018. – №2 (13), – С. 74–84.
12. Смит Т.Дж. Профессиональный стресс / Т.Дж. Смит // Человеческий фактор / под. ред. Г. Салвенди. – М. : Мир, 1991. – Т. 2. – С. 356–392.

13. Bondarchuk, O., Karamushka, L., Pankovets, V. (2008). What causes professional stress in education managers? // Abstracts of XXIX International Congress of Psychology (Berlin, Germany, July 20–25, 2008). – P. 19.
14. Grau, R. Moderator effects of self-efficacy on occupational stress / Grau, R., Salanova, M., & Peiró, J.M. // Psychology in Spain. – Vol. 5. – 2001. – № 1. – P. 63–74.
15. Lloyd, C. Social work, stress and burnout: A review / Chris Lloyd, Robert King & Lesley Chenoweth // Journal of Mental Health. – 2002. – № 3. – P. 255–265.

### Spysok vykorystanykh dzherel

1. Avramenko M.L. Profilaktyka profesiinoho vyhorannia pratsivnykiv sotsialnoi sfery / M.L. Avramenko ; za zah. red. kand. med. nauk M.L. Avramenka // Vseukrainskyi tsentr profesiinoy reabilitatsii invalidiv. – L., 2008. – 53 s.
2. Vinokur V.A. Professional'nyj stress u medicinskih rabotnikov i ego preduprezhdenie / V.A. Vinokur // Gedeon Rihter v SNG : nauchno-informacionnyj medicinskij zhurnal. – 2001. – №4.
3. Grinberg Dzh. Upravlenie stressom / Dzh. Grinberg. – SPb. : Piter, 2002. – 496 s.
4. Zaichykova T.V. Sotsialno-psykholohichni determinanty syndromu «profesiinoho vyhorannia» u vchyteliv : avtoref. dys. ... kand. psykol. Nauk : 19.00.05 / Instytut psykholohii im. H.S. Kostiuksa APN Ukrainy / T.V. Zaichykova. – K., 2005. – 20 s.
5. Karamushka L.M. Psykholohichni osoblyvosti profesiinoho stresu u pratsivnykiv medychnykh ustanov / L.M. Karamushka, O.O. Rakovchena // Hlavnyi vrach. – №12. – K. : Blits-Form, 2009. – S. 88–93.
6. Kozina N.V. Issledovanie jempatii i ee vlijanija na formirovanie sindroma jemocional'nogo vygoranija u medrabotnikov : diss. ... kand. psihol. n. / N.V. Kozina. – SPb., 1998. – 235 s.
7. Kurytsia D.I. Zmist ta struktura treninhu «Psykhologichni osnovy profilaktyky ta podolannia profesiinoho stresu v personalu derzhadministratsii» / D.I. Kurytsia, L.M. Karamushka // Aktualni problemy psykhologii: Orhanizatsiina psykhologii. Ekonomichna psykhologii. Sotsialna psykhologii : zb. nauk. prats Instytutu psykhologii imeni H.S. Kostiuksa NAPN Ukrainy / za red. S.D. Maksymenka, L.M. Karamushky. – K. : A.S.K., 2011. – T. 1. – Vyp. 33. – S. 53–61.
8. Leonova A.B. Osnovnye podhody k izucheniju professional'nogo stressa / A.B. Leonova // Vestnik MGU. – Serija 14. – Psihologija. – 2000. – №3. – S. 4–21.
9. Leonova A. B. Kompleksnaja strategija analiza professional'nogo stressa: ot diagnostiki k profilaktike i korrekcii / A.B. Leonova // Psihologicheskij zhurnal. – 2004. – № 2. – S. 75–85.
10. Leonova A.B. Metodika integral'noj diagnostiki i korrekcii professional'nogo stressa (IDIKS) : metodicheskoe rukovodstvo / A.B. Leonova. – SPb. : IMATON, 2007. – 56 s.
11. Lysenko O.H. Riven vyjavu hostroho ta khronichnogo profesiinoho stresu v personalu shvydkoi medychnoi dopomohy: zviazok z mistsem roztashuvannia ta napriamom diialnosti medychnogo zakladu / O.H. Lysenko // Naukove vydannia: Orhanizatsiina psykhologii. Ekonomichna psykhologii : naukovyi zhurnal Instytutu psykhologii im. H. S. Kostiuksa APN Ukrainy / za red. S.D. Maksymenka, L.M. Karamushky. – K. : Lohos, 2018. – №2 (13), – S. 74–84.
12. Smit T.Dzh. Professional'nyj stress / T.Dzh. Smit // Chelovecheskij faktor / pod. red. G. Salvendi. – M. : Mir, 1991. – T. 2. – S. 356–392.
13. Bondarchuk, O., Karamushka, L., Pankovets, V. (2008). What causes professional stress in education managers? // Abstracts of XXIX International Congress of Psychology (Berlin, Germany, July 20–25, 2008). – P. 19.
14. Grau, R. Moderator effects of self-efficacy on occupational stress / Grau, R., Salanova, M., & Peiró, J.M. // Psychology in Spain. – Vol. 5. – 2001. – № 1. – P. 63–74.
15. Lloyd, C. Social work, stress and burnout: A review / Chris Lloyd, Robert King & Lesley Chenoweth // Journal of Mental Health. – 2002. – № 3. – P. 255–265.

**Lysenko, O. G. Relationship between the levels of occupational stress in emergency medical staff and the "remuneration for work and social climate" factor.** *The article presents the results of empirical research that found the links between the levels of acute occupational stress in emergency medical staff and the "remuneration for work and social climate" occupational stress factor. Also, the investigation found the relationship between the levels of chronic occupational stress in emergency medical staff and the "remuneration for work and social climate" occupational stress factor. The "remuneration for work and social climate" was shown to affect the general indicators and components of acute and chronic occupational stress. It was also found that social conflicts and levels of remuneration affected manifestations of acute and chronic stress in emergency medical staff. The "accomplishment control" factor did not affect the levels of acute and chronic stress in emergency medical staff. The author makes a conclusion about the necessity of a system of emergency medical staff acute and chronic occupational stress psychological support and prevention programs based on the research findings.*

**Key words:** *emergency medical staff, acute professional stress, chronic occupational stress, IDICS diagnostic and preventive system, occupational stress organizational factor, remuneration for work and social climate.*

### Відомості про автора

**Лисенко Оксана Георгіївна**, аспірантка лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

**Lysenko, Oksana G.**, PhD student, Laboratory of organizational and social psychology, Kostyuk Institute of psychology, Kyiv, Ukraine.

E-mail: mannatech\_@ukr.net

Отримано 9 липня 2018 р.  
Рецензовано 30 липня 2018 р.  
Прийнято 6 серпня 2018 р.

**DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/2.2018.3.14.8>**  
**УДК 159.944.4**

**Нікітіна О. П., Резніченко А. А.**

### **ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО СТРЕСУ В РІЕЛТОРІВ: ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ЕФЕКТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

***Нікітіна О. П., Резніченко А. А. Психологічні чинники організаційного стресу в ріелторів: попередження та ефективний менеджмент.** У роботі висвітлено проблему психологічних чинників організаційного стресу в ріелторів. Подано результати теоретичного аналізу останніх досліджень і публікацій щодо чинників зростання організаційного стресу в ріелторів. Наведено результати емпіричного вивчення рівня організаційного стресу в ріелторів та спектру його психологічних чинників. Визначено особливості взаємозв'язків показника організаційного стресу з інтегральними показниками психічної напруги, стресостійкості, тривожності та рівня прояву організаторських схильностей у ріелторів. Представлено психологічну програму попередження та ефективного менеджменту організаційного стресу працівників ріелторської організації.*

***Ключові слова:** стрес, професійний стрес, організаційний стрес, психологічні чинники організаційного стресу, стрес-менеджмент, рівень психічної напруги, стресостійкість, тривожність особистості, організаторські схильності, ріелтор.*

***Нікітіна О. П., Резніченко А. А. Психологические факторы организационного стресса у риэлтора: предупреждение и эффективный менеджмент.** В работе освещена проблема психологических факторов организационного стресса у риэлторов. Представлены результаты теоретического анализа последних исследований и публикаций о факторах роста организационного стресса у риэлторов. Приведены результаты эмпирического определения уровня организационного стресса у риэлторов и спектра его психологических факторов. Определены особенности взаимосвязей показателя организационного стресса с интегральными показателями психического напряжения, стрессоустойчивости, тревожности и уровня проявления организаторских склонностей у риэлторов. Представлена психологическая программа предупреждения и эффективного менеджмента организационного стресса у работников риэлтерской организации.*

***Ключевые слова:** стресс, профессиональный стресс, организационный стресс, психологические факторы организационного стресса, стресс-менеджмент, уровень психического напряжения, стрессоустойчивость, тревожность личности, организаторские склонности, риэлтор.*

**Постановка проблеми.** На сьогодні нагальною проблемою для всіх без винятку організацій є пошук шляхів оптимізації сприятливості умов праці, що продукує необхідність здійснення ґрунтовних наукових досліджень, спрямованих на аналіз особливостей впливу чинників сучасного робочого середовища (високий рівень конкуренції як на рівні організацій, так і на рівні ринку праці, великі обсяги робочої інформації, наявність віддаленої роботи тощо)