

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАБОЧИМ СТРЕССОМ В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ РЕШЕНИЕ****Умаров Тохиржон Мамуржонович**

Специалист научно-исследовательского отдела Кокандского университета

Абстракт: Стресс – один из важнейших рисков работы в сфере образования. В данной статье рассматриваются факторы риска, вызывающие стресс в образовании, их оценка и меры по снижению или устранению стресса у его источника. Он представляет собой руководство по оценке системного риска и предлагает мероприятия, которые могут принести пользу отдельным лицам и образовательным учреждениям.

Ключевые слова: угроза, насилие, психологическая безопасность, здравоохранение Европейское социальное сотрудничество.

Введение. Стресс обычно определяют как несоответствие между требованиями, предъявляемыми к людям, и их ресурсами или способностью справляться с этими требованиями. Это не болезнь, но длительное воздействие на него может привести к ухудшению психологического и физического здоровья. Стресс, связанный с работой, является симптомом организационных проблем, а не личной слабости. Европейский опрос 44 000 работников в 34 странах, проведенный в 2010 году, показал, что сектор образования сообщил о сокрытии или подавлении своих эмоций (30%), что может привести к эмоциональному стрессу. Это один из наиболее пострадавших секторов после сектора здравоохранения. Мужчины (21%) чаще, чем женщины (16%) сообщали о негативном социальном поведении. Опрос 500 школ в Европе показал, что стрессорами учителей в первую очередь являются рабочая нагрузка и ролевые перегрузки, но когда работа вмешивается в личную жизнь, это отрицательно сказывается на благополучии учителей. могут показать. Учителя в школах с большими классами, как правило, сообщали о количественных требованиях, конфликтах между работой и личной жизнью, шуме, перенапряжении голоса и ограничении возможностей для отдыха.

Стресс — многогранная проблема, на которую влияют факторы внутри и за пределами работы. Однако данные показывают, что плохая организация труда и неблагоприятная рабочая среда связаны с тем, что люди испытывают стресс. Поэтому следует оценивать все аспекты работы, которые могут привести к ухудшению здоровья, включая рабочие помещения, физическую и социальную среду. Связанный с работой стресс в сфере образования часто связан с насилием, издевательствами (моббингом), притеснениями и принятием учащихся, что приводит к невозможному поведению.

Насилие на рабочем месте — это любой инцидент, в ходе которого человек подвергается преследованиям, угрозам или нападению, включая оскорбления, угрозы, а также физическое или психологическое насилие в отношении человека на рабочем месте. Преподаватели подвергаются высокому риску насилия, если в их работу непосредственно вовлечены учащиеся и/или их опекуны; работа допоздна или в одиночку; выездные или домашние визиты; работа с детьми с особыми потребностями. Преследование сотрудника или сотрудников, представляющих угрозу здоровью и безопасности, определяется как повторяющееся необоснованное поведение, направленное на группу. Необоснованное поведение подразумевает намерение преследовать, унижать, унижать или угрожать. В качестве средства жертвоприношения могут использоваться не только действия или действия отдельных лиц или групп, но и система труда.

По закону все работодатели подпадают под действие Конструктивной директивы 89/391/ЕЕС и имеют общее обязательство обеспечивать безопасность и здоровье работников во всех аспектах их работы, как указано в других нормативных стандартах.

В 2004 году европейские социальные партнеры подписали рамочное соглашение о стрессе, связанном с работой, а в 2007 году еще одно соглашение о притеснении и насилии на работе, чтобы повысить осведомленность и понимание между работодателями, работниками и их представителями. был подписан контракт. с психосоциальными проблемами, притеснениями на рабочем месте и насилием. Оценка и управление психосоциальными рисками в образовании. По закону работодатели обязаны проводить эффективную оценку рисков, а оценки рисков в школах и других образовательных учреждениях должны учитывать различные присутствующие психосоциальные риски; особенно связанные с работой стресс, притеснения и насилие. В зависимости от проблем, с которыми сталкивается конкретная школа, может возникнуть необходимость в разных, но взаимодополняющих подходах к стрессу, связанному с работой, издевательствам и неприемлемому поведению учащихся.

Стресс, связанный с работой, можно предотвратить, приняв соответствующие меры, в основном посредством оценки риска, которая представляет собой систематическое изучение аспектов работы, которые могут привести к травмам или вреду; можно ли устранить опасности, и если нет, то какие профилактические или защитные меры следует принять для контроля опасностей. Оценка риска включает в себя выявление существующих опасностей и последующую оценку уровня риска с учетом существующих мер предосторожности. Результаты соответствующей оценки риска должны привести к принятию соответствующих мер по защите здоровья конкретных сотрудников.

Существуют ключевые элементы, которые следует учитывать при оценке психосоциального риска. Участие сотрудников имеет решающее значение: каждый в системе образования, включая учителей, учащихся, родителей, администраторов, специалистов по безопасности и здоровью, должен сыграть свою роль в снижении стресса, связанного с работой. и они должны участвовать в процессе оценки рисков. Поскольку стресс является субъективной оценкой ситуации человека и варьируется от одного человека к другому, невозможно определить степень стресса, исходя только из ситуации, поэтому необходимо проконсультироваться с персоналом. Кроме того, сотрудники лучше знакомы со своей работой и вовлечены в внесение в нее любых изменений, а потому могут предложить наиболее подходящие меры для решения тех или иных стрессовых проблем. Руководство школы или образовательного учреждения должно поддерживать управление стрессом в своем учреждении, поощряя сотрудников сообщать о любых проблемах, связанных со стрессом, пока не стало слишком поздно. Они должны предоставить адекватные ресурсы для оценки риска и реализации соответствующих решений по снижению стресса. Оценка рисков может осуществляться поэтапно, состоящим из пяти этапов:

Шаг 1: определите риски и тех, кто подвержен риску. Первый шаг — понять, как выполняется работа и какой, например, насилие со стороны учеников или студентов в отношении персонала может нанести вред. Область образования имеет особые проблемы, поскольку в ее задачу входит деятельность детей и молодежи. Данные могут оказаться полезными для определения того, кто и как может пострадать и какие рабочие группы подвергаются наибольшему риску, включая прогулы, высокую текучесть кадров, агрессивное общение, несчастные случаи, психосоциальные проблемы (например, тревога, депрессия, выгорание). проблемы со здоровьем, жалобы работников и т. д. Ряд

психосоциальных рисков или стрессовых факторов, которые, как известно, вызывают следующий контрольный список, который можно использовать, чтобы указать, в чем заключается проблема. Условия труда различаются, поэтому приведенный ниже контрольный список может не применяться ко всем учебным заведениям и профессиям в этом секторе. Если проблема отмечена в этом списке, важно дополнительно изучить ее вместе с работниками, чтобы определить основную причину факторов, связанных с работой, и выбрать план действий.

Таблица 1.
Контрольный список стресса, связанного с работой в сфере образования

Существует ли благоприятный климат или атмосфера, в которой недопустимо неподобающее поведение, такое как издевательства и притеснения?

Существуют ли поддерживающие отношения с учениками/студентами и родителями?

Считаются ли стресс, насилие и домогательства проблемой «здоровья и безопасности»?

Включены ли в оценку риска издевательства и притеснения со стороны учеников/студентов, коллег или лиц, не являющихся сотрудниками?

Есть ли доступ к внутренней или внешней медико-санитарной помощи?

Проводится ли обучение по предотвращению стресса, насилия и домогательств для всех сотрудников, включая менеджеров, учителей и другой персонал?

Участвуют ли работники в оценке и управлении рисками?

Участвуют ли родители/семьи в процессе снижения риска; например, при установлении стандартов поведения для студентов?

Учат ли учащиеся/студентов уважению и достоинству по отношению к другим, а также укрепляют ли позитивное отношение?

Поддерживать и контролировать рабочее оборудование и учебную физическую среду; например, кондиционер, освещение или туалеты?

Контролируются ли чрезмерные требования, рабочая нагрузка и частые сверхурочные работы; например, часто ли работники работают допоздна или по выходным?

Могут ли все работники делать регулярные перерывы в специально отведенных для этого местах?

Могут ли работники сменить работу?

Существуют ли какие-либо ресурсы или процедуры, позволяющие работникам управлять конкурирующими ролями на своей работе?

Существует ли политика стресса, связанная с работой?

Существует ли политика поддержки и укрепления позитивной рабочей среды?

Особое внимание следует уделять группам работников, которые могут подвергаться высокому риску, например, инвалидам, трудящимся-мигрантам, молодым и пожилым работникам. Например, у более молодых сотрудников может быть меньше опыта, что может способствовать стрессу на работе. Люди с ограниченными возможностями могут подвергаться преследованиям, которые приводят к стрессу на работе. Беременные сотрудницы также требуют специального обследования.

Оценки рисков должны охватывать всех сотрудников образовательных учреждений, включая преподавателей, административный персонал, административный персонал и обслуживающий персонал, независимо от того, работают ли они по долгосрочным или краткосрочным контрактам. Сюда также могут входить учащиеся и посетители школ, которые прямо или косвенно подвергаются риску.

Если на объекте находятся лица, работающие в другой организации, оба работодателя должны сотрудничать и обеспечивать безопасность и здоровье работников.

Следует принимать во внимание различия в полу, возрасте или инвалидности работников, поскольку для этих групп могут потребоваться разные профилактические меры. Работа, ее организация и используемое оборудование должны быть адаптированы к работнику, а не наоборот. Этот принцип закреплен в законодательстве Европейского Союза.

Существующие данные, собранные в учреждении, такие как отсутствие по болезни, опросы отзывов персонала, текучесть кадров, направления по гигиене труда и данные о возвращении на работу, могут помочь выявить «горячие точки» или проблемные области и наиболее опасные области.

Шаг 2: Оцените и расставьте приоритеты рисков. На этом этапе необходимо определить, кому может быть причинен вред. Если имеющаяся информация не считается достаточной для оценки риска и принятия мер, возможно, потребуется собрать дополнительную информацию. Это можно сделать посредством реальных анкет (особенно, если риски касаются большого количества сотрудников, например, всех преподавателей вузов) или интервью (учителей небольших школ). При оценке рисков, возникающих в результате опасностей, следует учитывать следующие вопросы:

➤ Насколько велика вероятность того, что риск причинит вред (например, количество учителей, сообщающих о высокой нагрузке, отсутствие подходящего оборудования, ведущее к дальнейшим задержкам и т. д.).

➤ Насколько серьезным может быть этот вред (например, существует ли корреляция между высокой нагрузкой на работе и отсутствием по болезни или жалобами на здоровье).

➤ Как часто (и в какой степени) работники подвергаются опасностям.

➤ Перечислите риски в порядке важности.

➤ Используйте список, чтобы создать план действий.

При оценке вероятности того, что опасность причинит вред или травму, а также тяжести этой травмы, следует рассмотреть следующие вопросы: Можно ли полностью устранить опасность? Можно ли контролировать риск?; Могут ли быть приняты меры безопасности для защиты всех?; Каковы экстренные процедуры в случае инцидента, например нападения на персонал? Проблемы следует классифицировать по факторам риска: работа, коллеги, внешние (например, семья), школа/ученики/студенты, организация, коллектив и общество. Некоторые факторы риска могут быть связаны с более общими общественными и социальными проблемами.

Шаг 3: Примите решение о профилактических мерах. После завершения оценки риска следует принять профилактические меры в порядке приоритетности. Профилактические меры всегда должны быть направлены в первую очередь на организацию, а на втором этапе – индивидуальные меры. В случае несчастного случая, ухудшения состояния здоровья или чрезвычайной ситуации (например, при нападении на сотрудников) следует принять меры для минимизации ущерба. Меры вмешательства следует координировать с работниками напрямую или через представителей по безопасности работников. Для выявления рисков в зависимости от выборки учителей решить, как принять некоторые результаты оценки рисков путем проведения фокус-групп или встреч с ними, может оказаться полезным для обсуждения. Широкие возможности для эффективного управления стрессом. Возможные действия перечислены в разделе 3.

Шаг 4: Примите меры. Эффективная реализация плана, отражающая следующее, включает в себя разработку: 1) кто что делает; 2) когда задание должно быть выполнено; и

3) средства, выделенные на реализацию мер. Информация, полученная в результате оценки рисков, должна быть доведена до сведения сотрудников. Публикация результатов гарантирует, что все, кто участвует в деятельности по оценке рисков или подвергается риску, будут проинформированы о действиях, предпринятых для решения выявленных проблем.

Шаг 5: Последующие действия и проверка. Согласованные решения должны тщательно реализовываться, контролироваться и оцениваться. Оценка любых действий, предпринятых для определения лучшей работы, и оценка эффективности всех мер контроля особенно важны при борьбе со стрессом, связанным с работой, поскольку он многофакторной и может быстро меняться. При возникновении значительных изменений убедитесь, что нет новых рисков, требующих устранения, и при необходимости переоцените риск. Для эффективного и устойчивого предотвращения стресса образовательные учреждения должны рассматривать оценку и мониторинг как мероприятия по постоянному совершенствованию.

Следующие вопросы могут быть полезны для более общего наблюдения за стрессом на работе.

- Регулярно ли пересматриваются оценки рисков и профилактические меры?
- Руководство должно контролировать показатели охраны труда и техники безопасности на рабочем месте (включая работу от стресса и других психосоциальных проблем, связанных с) контролем?
- Существуют ли организационные показатели стресса, связанного с работой, такие как отсутствие по болезни, данные собеседований или мониторинг производительности?
- Принимаются меры по улучшению баланса между работой и личной жизнью; например детские сады?
- Имеются ли системы связи и отчетности?
- Проводятся ли консультации с работниками перед внесением серьезных изменений на рабочем месте или в организации труда?

ЗадOCUMENTИРУЙТЕ ОЦЕНКУ. Оценки психосоциальных рисков должны быть документированы, как и любая другая оценка риска. Такая запись должна использоваться для следующих целей: доведение информации до заинтересованных лиц (персонала, представителей службы безопасности, руководства школы и т. д.); оценка того, были ли реализованы необходимые меры; предоставление доказательств в надзорные органы; и пересмотр мер по мере изменения обстоятельств.

Мероприятия, направленные на устранение производственного стресса в образовании. Поскольку стресс, связанный с работой, может иметь множество причин и последствий, комплексный подход к профилактике основан на тесном сотрудничестве между директорами, учителями, другими работниками, учащимися, родительскими группами и общественными организациями. является наиболее эффективным методом. Ключ к предотвращению стресса зависит от организации и управления образовательными учреждениями и включает в себя действия, изложенные в следующих пунктах.

Усилия по разработке политики и поддержки.

- Разработайте и внедрите письменную политику в отношении стресса, связанного с работой. Это может быть частью существующей политики в области здравоохранения и благополучия, но убедитесь, что в ней упоминается стресс.
- Разработайте дополнительные политики для поддержки и укрепления позитивной рабочей среды (гибкий график и т. д.).

➤ Разработать действия с учащимися и родителями по улучшению поведения; например, установив регулярные перерывы и программы вознаграждения.

➤ Проводить ежегодную оценку стресса, связанного с работой, и его последствий.

➤ Мониторинг и оценка хода реализации программ управления стрессовыми рисками.

➤ Сосредоточьтесь на долгосрочном процессе организационного обучения, а также на краткосрочных выгодах (быстрых победах), поэтому учебное заведение серьезно относится к снижению стресса, а не просто к заполнению форм упражнений.

➤ Используйте факты и цифры для мониторинга и оценки любых программ изменений.

➤ Проводить расследования случаев насилия и домогательств.

➤ Обеспечьте учреждения по уходу за детьми и гибкие условия работы, такие как разделение работы.

➤ Оцените формальные и неформальные каналы связи и отчетности.

➤ Прежде чем вносить серьезные изменения, создайте открытую систему консультаций.

➤ Простое управление стрессом, позволяющее уменьшить связанные со стрессом табу, делает его частью практики управления.

➤ Работать с местным сообществом и средствами массовой информации для повышения осведомленности о влиянии стресса на качество образования и здоровье работников;

➤ Поощряйте позитивное, поддерживающее поведение. Усилия по улучшению организации труда и рабочей нагрузки.

➤ Повышайте осведомленность и обучайте всех сотрудников причинам стресса, связанного с работой, и обучайте их решениям.

➤ На всех уровнях образовательного учреждения принимаются обязательства по преодолению производственного стресса.

➤ Регулярно анализируйте рабочую нагрузку, требования и сверхурочную работу.

➤ Проверьте порядок работы сотрудников.

➤ Позвольте работникам выбирать собственные методы, схемы и темп работы и сосредоточиться на целях.

➤ Обеспечить постоянный анализ и перераспределение рабочей нагрузки, а также перенос сроков при необходимости.

➤ Пересмотрите кадровый процесс, чтобы убедиться, что персонал не перегружен, когда ему назначено несколько ролей (например, классный руководитель, координатор предмета и учитель учащихся).

Мероприятия по улучшению условий труда.

➤ Создайте схему наставничества или коучинга для всех сотрудников, особенно для новых сотрудников.

➤ Разработка программы оповещения; например, проведение дней «благополучия сотрудников» или выпуск информационных бюллетеней и плакатов.

➤ Проведите тренинг по управлению стрессом для всех сотрудников (можно провести онлайн).

➤ Безопасная и здоровая работа и образование для всех учителей общего образования и преподавателей университетов в начальных и средних школах.

Проводить обучение опасностям и обучение управлению охраной труда для создания окружающей среды.

➤ Назначьте представителя/координатора по охране труда и технике безопасности, обладающего знаниями в области психосоциальных проблем, или создайте управленческую команду для поддержки мероприятий по управлению стрессом.

➤ Укрепляйте стандарты хорошего поведения.

➤ Поощряйте совместное решение проблем и общение.

➤ Создание возможностей для обратной связи; например, хвалите и давайте конструктивные отзывы, связанные с производительностью.

➤ Укрепляйте приверженность всей организации, предоставляя управленческую поддержку, повышая осведомленность и продвигая передовой опыт.

➤ Обеспечьте доступ к профессиональной медицинской помощи, такой как внутренние или внешние консультационные услуги.

➤ Провести тренинг для учителей, включающий управление поведением и навыки преподавания, позволяющие справляться с трудным поведением.

➤ Вознаграждайте позитивное отношение и поощряйте положительный пример для подражания (как для сотрудников, так и для учеников/студентов).

➤ Сформируйте родительские комитеты и вовлекайте их в любые процессы управления изменениями.

➤ Вовлекайте сотрудников в процесс оценки рисков, например, в выявление рисков и предложения по их устранению.

➤ Вовлечение сотрудников в процессы управления изменениями.

➤ Поощряйте контакты и общение с родителями и семьями.

➤ Проверяйте и поддерживайте качество рабочей среды и оборудования.

Усилия по минимизации стресса при введении институциональных изменений.

➤ Проведите анализ рисков.

➤ Полное планирование профилактических мероприятий.

➤ Комбинируйте меры, ориентированные на работу и на работников.

➤ Предлагайте решения, учитывающие контекст.

➤ Используйте соответствующий внешний опыт.

➤ Эффективные социальные коммуникации, партнерство и вовлечение сотрудников.

➤ Примите устойчивые профилактические меры и заручитесь поддержкой высшего руководства.

Краткое содержание. Неспособность управлять факторами риска стресса, связанного с работой, может иметь серьезные последствия для качества услуг, предоставляемых учащимся и студентам, а также для здоровья работников. Лидерство руководства, хорошая организация труда, позитивная рабочая среда, внушающая уважение и достоинство, а также четкое общение между работниками и руководителями необходимы для снижения риска стресса, связанного с работой.

Список использованной литературы:

1. Нишанова З. Таскараевна. "Психологическое консультирование"
2. Х. Ибрагимов «Педагогическая психология».
3. Ибодуллаев З. «Медицинская психология».
4. Нишанова З. «Психодиагностика и экспериментальная психология»
1. Maxmudova Zilola. (2023). TALIM MUASSASI RAHBARLARIDA YUKSAK AXLOQIY SIFATLARI RIVOJLANTIRISH. *International Multidisciplinary Journal of Universal Scientific Prospectives*, 1(2), 78–83. Retrieved from <https://izlanuvchi.uz/index.php/iz/article/view/17>
2. Toxirjon, U. (2024). PEDAGOGIKA VA PSIXOLOGIYA O'RTASIDAGI O'ZARO TA'SIRNI O'RGANISH. *Integration of Economy and Education in the 21st century*, 2(2), 22-27.
3. Toxirjon, U. (2024). BOSHLANGICH SINFLARDA O 'QISHNI YETKAZIB OLIHGA QIYNALAYOTGAN O 'QUVCHILAR BILAN ISHLASHDA INTERFAOL USULLARDAN FOYDALANISH. *Integration of Economy and Education in the 21st century*, 2(2), 9-13.
4. Umarov Tokhirjon. (2024). PROVISION OF PSYCHOLOGICAL SERVICES IN EXTREME SITUATIONS IS SOCIAL. *International Multidisciplinary Journal of Universal Scientific Prospectives*, 2(2), 1–6. Retrieved from <https://izlanuvchi.uz/index.php/iz/article/view/28>
5. В статье представлена информация о роли педагогики и психологии в повышении качества и эффективности образования, формировании зрелого поколения. Данное научное исследование исследует решающую роль симбиотических взаимоотношений педагогики и психологии в . (2024). YANGI O'ZBEKISTONDA IJTIMOIIY-INNOVATSION TADQIQOTLAR, 2(2), 5-12. <https://nuzjournals.uz/index.php/yoit/article/view/79>
6. Умаров Тохиржон. (2024). ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ РАЗНЫХ РЕЛИГИЙ. *Yosh Tadqiqotchi Jurnal*, 3(2), 18–25. Retrieved from <https://2ndsun.uz/index.php/yt/article/view/655>
7. Toxirjon, U. (2024). XALQARO O 'QISH SAVODXONLIGINI O 'RGANISH (PIRLS). *Integration of Economy and Education in the 21st century*, 2(2), 14-17.
8. Умаров, Т. (2024). ВЛИЯНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИГРУШЕК НА ДЕТСКУЮ ПСИХОЛОГИЮ. *Integration of Economy and Education in the 21st century*, 2(2), 18-21.
9. Otto, M., & Thornton, J. (2023). JAHON IQTISODIYOTI VA XALQARO MUNOSABATLAR. *QO 'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 216-219.
10. Mamurjonovich, U. T. (2022). WORLD ECONOMY AND INTERNATIONAL RELATIONS. ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. ХМ БЕРБЕКОВА». КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЭКОНОМИКИ (РОССИЯ) ИСЛАМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТАЗКИЯ, 142.
11. Mamurjonovich, U. T. (2023). JAHON IQTISODIYOTIDA YANGI INDUSTRIAL DAVLATLARNING TUTGAN O'RNI. *QO 'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 344-345.
12. Umarov Toxirjon Mamurjonovich. (2024). ERKIN IQTISODIY ZONALARDA TADBIRKORLIK FAOLIYATIGA INNOVATSIYALAR VA INVESTITSIYALARNI RAG'BATLANTIRISHDA KLASSTER YONDASHUVINING O'RNI. *INTERNATIONAL CONFERENCE OF NATURAL AND SOCIAL-HUMANITARIAN SCIENCES*, 1(1), 156–167. Retrieved from <https://universalconference.us/universalconference/index.php/ICNSHS/article/view/277>