

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»

(наименование)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему **ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА И ЕГО ВЛИЯНИЕ
НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ ЛИЧНОСТИ**

Студент

Е.А. Гневушева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

к.псх.н, доцент В.В. Пантелеева

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2021

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретико-методологическое обоснование проблемы взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья личности.....	9
1.1 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению психологического здоровья в отечественной психологии	9
1.2 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению психологического здоровья в зарубежной психологии	20
1.3 Профессиональный стресс в соответствии с психологическим здоровьем	27
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья	45
2.1 Организация и методы исследования	45
2.2 Эмпирический анализ влияния профессионального стресса на некоторые психологические критерии здоровья	47
2.3 Разработка и апробация программы профилактики профессионального стресса	59
2.4. Анализ результатов от апробации программы профилактики профессионального стресса	71
Заключение	80
Список использованной литературы и использованных источников	82
Приложение А_Показатели профессионального стресса	87
Приложение Б_Показатели удовлетворенности работой	89
Приложение В_Показатели самочувствия, активности, настроения	901
Приложение Г_Показатели саморегуляции, настойчивости и самоконтроля.....	93
Приложение Д_Показатели само принятия и принятия других	95
Приложение Е_Рекомендации по профилактике профессионального стресса...	97

Введение

Актуальность исследования. В современном мире профессиональная и социальная сфера жизни человека становится более насыщенной и многогранной. С каждым днем активнее развивается технологизация производства, что ведет к замещению человеческого труда на машинный, а человек становится более востребован в сфере услуг. Интенсивность взаимодействия людей между собой в профессиональной и социальной сфере, условия труда, перегрузки оказывают негативное влияние на соматическое и психическое здоровье человека и создают благоприятные условия для развития профессионального стресса.

При длительном влиянии стрессовых факторов у человека, как правило, появляются психические расстройства, фобии, развиваются заболевания и проявляются симптомы в различных соматических и психологических реакциях, из-за чего у работника снижается работоспособность и качество ее выполнения.

В настоящее время профессиональный стресс выделен в отдельную рубрику в международной классификации болезней.

По мнению многих ученых профессиональный стресс может возникать на фоне перегрузки, плохих физических условий, из-за конфликта и неопределенности ролей, не подходящей для личности работы, отсутствия соотношения между полномочиями и ответственностью, неблагоприятного психологического климата, разного рода страха.

К сотрудникам торговли относят, в первую очередь, продавцов.

Работа в сфере розничных продаж непосредственно связана с коммуникацией, а эта сфера считается наиболее стрессовой. Кроме того, она несет в себе факторы вредности, с которыми профессионалы сталкиваются на рабочем месте, работа в ночную смену, нагрузка на нервную систему, шум в зале магазина, нагрузка на опорно-двигательный аппарат, температурный режим, загрязненность воздуха и многие другие факторы, влияющие на

здоровье человека.

Так, при работе в ночную смену происходит сбой ритма сна и бодрствования, возникают расстройства нервной и иммунной системы. Психологически-эмоциональные нагрузки, которым подвержен персонал магазина, связаны с возможностью возникновения конфликта между работником и покупателем по принципу «клиент всегда прав». Особенность данных профессиональных ситуаций состоит в том, что, принимая на себя отрицательные эмоции собеседника, они не имеют права отдавать негатив в ответ. Хроническое воздействие данной ситуации приводит к функциональным расстройствам нервной и сердечнососудистой системы. Воздействие шума в залах закономерно приводит к снижению слуха, а также имеют данные всемирной организации здравоохранения о влиянии воздействия шума на возникновение сердечнососудистых заболеваний.

Все эти и многие другие факторы влияют не только на общее соматическое состояние профессионала, но и на его психологическое здоровье и личности в целом.

Проблема. Проблема профессионального стресса в психологической литературе активно разрабатывается, тогда как остается малоизученным сфера взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья сотрудников.

Это разногласие дало возможность сконструировать проблему исследования, которая заключается в выявлении особенностей проявления и протекания профессионального стресса служащих коммерческой сферы и определении особенностей его взаимосвязи с психологическим здоровьем. Решение этой проблемы позволит расширить представление об этом феномене и считать данное исследование актуальным не только в теоретическом, да и в практическом плане.

Цель исследования: изучить влияние профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации

Объект исследования: психологическое здоровье.

Предмет исследования: профессиональный стресс во взаимосвязи с психологическим здоровьем.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что своевременная помощь в виде комплекса мер, направленных на развитие навыков саморегулирования, повышение самооценки, развитие компетентности в межличностных отношениях, а также повышение осведомленности по вопросам профессионального стресса, его признаков, последствий, способов борьбы и профилактики, будет способствовать снижению развития профессионального стресса, а стресс минимизировать влияние на психологическое здоровье личности.

Задачи исследования:

- провести анализ литературы по проблемам профессионального стресса и выделить критерии психологического здоровья в отечественной и зарубежной литературе;
- выбрать и обосновать диагностический инструментарий для исследования данной проблемы;
- определить и экспериментально изучить выраженность профессионального стресса у персонала организации и состояние их психологического здоровья;
- разработать и оценить эффективность программы профилактики профессионального стресса на основании результатов диагностики.

Для реализации поставленных задач разработана программа исследования, в рамках которой были применены следующие **методы и методики**.

Теоретические методы: анализ и обобщение литературных источников по проблеме исследования;

Эмпирические методы и методики:

- методика диагностики «самочувствия, активности, настроения»;

- методика определения «волевой саморегуляции» А.В. Зверькова;
- методика «личностный дифференциал» В.М. Бехтерева;
- методика «оценка профессионального стресса» К. Вайсмана;
- методика «оценка удовлетворенности работой» В.А. Разоной;

Методы математически-статистической обработки данных:

описательная статистика, корреляционный анализ.

Теоретико-методологической основой являются труды авторов, которые в своих работах рассматривали проблемы, связанные с психологическим здоровьем и профессиональным стрессом, можно отметить А.Г. Маслоу [36], Г.С. Никифоров [43], В.А. Ананьев [1], Е.Ю. Васильева [11], И.В. Дубровина [23], О.В. Хухлаева [58], Г. Олпорт [46].

Эмпирическая база исследования является ИП «Гневушева» осуществляющая коммерческую деятельность под названием «Бытовая химия» и «Товары для Вас». В исследовании приняли участие 30 человек (в возрасте 25-45 лет) – сотрудники организации, из них 25 человека работают в должности продавца, 5 человек – администратор.

Научная достоверность результатов и обоснованность выводов исследования подтверждаются применением за основу исходных теоретических положений и терминологического аппарата, представленных в отечественных и зарубежных исследованиях в области профессионального стресса, психологического здоровья личности и психологии труда; подбором репрезентативной выборки; использованием методов исследования, соответствующим его задачам; применением методов математико-статистической обработки данных.

Новизна исследования состоит в выявлении и уточнение условий и факторов развития профессионального стресса; в анализе современных подходов психологической профилактики профессионального стресса.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты будут способствовать расширению теоретических

знаний по проблемам профессионального стресса и его взаимосвязи психологическим здоровьем, а также могут составлять теоретико-методологическую основу дальнейших исследований в области психологии труда и психологии здоровья.

Практическая значимость диссертационной работы заключается в том, что её результаты могут быть использованы в психологии с целью проведения профилактических мероприятий для сотрудников коммерческой сферы.

Личное участие автора состоит в обобщение и изучение литературы и источников по проблеме исследования, организации, сборе и обработке статистических данных, разработке программы и рекомендаций для профилактики профессионального стресса.

Апробация и внедрение результатов исследования велись в течение всего исследования.

Его результаты докладывались на следующих конференциях и были опубликованы в сборниках:

- VII международной научно-практической конференции «Информационные технологии в социальной сфере»– «Влияние профессионального стресса на психическое здоровье персонала организации» СГСПУ 2019 г.;
- VI международной научно-практической конференции «Инновационное развитие: потенциал науки и современного образования» - «Психологический климат трудового коллектива» МЦНС «Наука и Просвещение» 2020 г.;
- международной научно-практической конференции «Наука и образование в современном обществе: актуальные вопросы и инновационные исследования»- «Профессиональный стресс в организационной среде» МЦНС «Наука и Просвещение» 2020г.

Положения, выносимые на защиту.

- в настоящее время большинство сотрудников коммерческой сферы

испытывают высокий уровень профессионального стресса, наиболее подвержены стрессу сотрудники из сферы «человек-человек». Общение с коллективом и клиентами, восприятие критики оказывают воздействие на психологическое здоровье личности человека. Психологическое здоровье сотрудников по отобранным критериям находятся на низком уровне, что требует профилактических и коррекционных действий;

– профессиональный стресс оказывает негативное влияние на такие критерии психологического здоровья как, саморегулирование, самоконтроль, настойчивость, само принятие, принятие окружающих людей, самочувствие и настроение. При преодолении стресса совокупность качеств, способствующих организму спокойно переносить действие стрессоров без вредных всплесков эмоций, влияющих на работоспособность, самочувствие, самооценку, и на окружающих возрастает;

– разработанная программа «профилактика профессионального стресса», направленная на развитие навыков, способствующих повышению стрессоустойчивости, препятствует развитию профессионального стресса.

Структура и объем магистерской диссертации. Работа состоит из введения, 2 глав, заключения, содержит 9 рисунков, 9 таблиц, список использованной литературы из 66 источников, 6 приложений. Основной текст работы изложен на 86 страницах.

Глава 1 Теоретико-методологическое обоснование проблемы взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья личности

1.1 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению психологического здоровья в отечественной психологии

Согласно определению, данному Всемирной организации здравоохранения, под термином «здоровье» понимается такое состояние человека, при котором наблюдается абсолютное душевное, физическое, социальное благополучие. То есть, это состояние, при котором у человека отсутствуют физические дефекты и различные заболевания. Несмотря на широту этого определения, важным указанием является разносторонность проявлений здоровья или нездоровья, обнаруживаемые в субъективном ощущении своего благополучия или неблагополучия.

Принято выделять три основных вида здоровья – соматическое, психическое и психологическое здоровье.

Соматическим здоровьем является физическое состояние организма, на текущий момент [3].

Психическое здоровье—это термин, имеющий неоднозначное значение в виду того, что является связующим звеном абсолютно разных самостоятельных наук, таких как психология и медицина. Эта связь основывается на том, что различные изменения психического состояния человека связаны с соматическими нарушениями. Тем не менее, ВОЗ дает следующее определение психического здоровья: Психическое здоровье отражает состояние организма со стороны умственного и эмоционального развития [32]. Психологическое здоровье включает в себя моральную силу, мышление, сознание [3]. Психологически здоровому человеку характерны качества, как развитое мышление, трезвое сознание, моральный настрой на лучшее.

В своем исследовании И.В. Дубровина говорила так: «...психическое здоровье – это состояние душевного благополучия, которое характеризуется отсутствием болезненных психических явлений и которое обеспечивает регуляцию поведения и деятельности, соответствующую условиям окружающей действительности» [22].

В связи с тем, что термин психического здоровья достаточно широк, выделяют следующие его критерии:

- критичное отношение человека к результатам психической деятельности и к самой психической деятельности в целом;
- человек осознает постоянство, идентичность, непрерывность своего психического и физического «Я»;
- в одинаковых ситуациях человек испытывает одинаковые чувства;
- соответствие частоте и силе влияния и воздействия окружающей действительности психических реакций человека в соответствие психических реакций различным обстоятельствам и ситуациям социального характера;
- управление собственным поведением с ориентацией на социальные нормы, законы и правила;
- планирование и реализация собственной жизни, планов;
- умение адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам и жизненным ситуациям. Умение менять стиль поведения.

В различных психологических исследованиях проводятся параллели между психологическим здоровьем человека или личности, с одной стороны, и психологическим комфортом, психологическим дискомфортом, с другой стороны. В ситуации, когда фрустрация потребностей личности приводит к психологическому дискомфорту, возникает депривация. Основу невротоз составляет фрустрация детских потребностей. В дальнейшем это приводит к развитию различных психосоматических заболеваний, таких как: головная боль бронхиальная астма и другие [22].

И.В. Дубровина считает, что: «...нарушения психического здоровья возникают в том случае, когда возрастные и индивидуальные возможно не реализовываются в свое время. Отсутствуют условия формирования возрастных психологических новообразований и индивидуальных особенностей у детей и школьников, которые находятся на различных этапах онтогенеза» [23].

Анализируя различные психологические исследования, мы пришли к выводу, что автор указывает на необходимость введения такого термина как «психологическое здоровье» в психологический лексикон. В связи с этим, понятия психическое здоровье и психологическое здоровье, И.В. Дубровина разделила, их характеристика представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Различие понятий

Определение	Отношение
Психическое здоровье	относится к психическим процессам и механизмам
Психологическое здоровье	относится к личности

В представлениях автора И.В. Дубровиной: «...Психологическое здоровье тесно взаимосвязано с высшими проявлениями человеческого духа. Происходит выделение психологического аспекта проблемы здоровья человека от таких аспектов как: философский, медицинский, социологический» [23].

Проблема психологического здоровья активно разрабатывается в различных областях: психология личности (М.Г. Иванова, Л.Б. Соколовская), психология здоровья (Г.С. Никифоров, В.А. Ананьев) психологии развития и акмеология (М.В. Хватова, Н.В. Бабакова, С.А. Сысоева), педагогическая психология (О.В. Хухлаева, И.В. Дубровина, О.В. Мотков).

Проблема психологического здоровья в настоящее время активно исследуется в отечественной психологии, прежде всего, в связи с развитием психологической службы образования. Сам термин «психологическое

здоровье» введенный И.В. Дубровиной, говорит о том, что оценку психологическому здоровью человека необходимо давать только при полном рассмотрении личности, индивидуальности т.к. психологическое здоровье зависит от многих факторов [22].

С точки зрения педагогической психологии, данное понятие «психологическое здоровье» может рассматриваться в процессе воспитания и обучения детей. С точки зрения сохранения психологического здоровья.

По мнению О.В. Хухлаевой, именно школьная психологическая служба должна заниматься проблемой психологического здоровья учащихся. О.В. Хухлаева обращает внимание на тот факт, что именно сфера воздействия определяет разницу в употреблении терминов [58].

В своих исследованиях О.В. Хухлаева выделяет термин «гармония». Именно гармония является определяющим словом в характеристике психологического здоровья. Человек определенно состоит из различных составляющих, которые представляют собой некий баланс, например:

- человек и окружающая действительность (люди, космос, природа);
- интеллектуальное и эмоциональное;
- психическое и соматическое.

Если рассматривать психологическое здоровье как структуру, то можно говорить о том, что она представляет собой динамическую совокупность психических свойств человека. Между потребностями человека и общества данная совокупность поддерживает гармонию, а также ориентирует личность на выполнение жизненной задачи [9].

В исследованиях О.В. Хухлаевой была предложена модель психологического здоровья личности. Характерными компонентами данной модели являются: развивающий, аксиологический, потребностно-мотивационный, инструментально-технологический, социально-культурный.

Рассмотрим более подробно каждый из компонентов.

Аксиологический компонент. Представляет собой ценности «Я» самого человека, а также «Я» окружающих людей. Содержательно данный

компонент включает в себя представления о самом себе, о своей уникальности и неповторимости, о ценности других людей. Аксиологический компонент представляет собой отождествление человека с живыми и неживыми предметами, человек ощущает себя единым с окружающим миром. В связи с этим, у человека формируется свой собственный образ «Я», который носит позитивный характер. А также человек безоговорочно принимает окружающих его людей, невзирая на культуру, пол, возраст и другие параметры. Для реализации аксиологического компонента необходима личностная целостность человека. Это необходимо для того, чтобы человек смог рассмотреть в каждом человеке нечто хорошее, другими словами «светлое начало» [38]. Необходимым качеством выступает способность человека взаимодействовать со «светлым началом» каждого человека, но при этом принять и «темное начало» другого.

Инструментальный компонент. Основная роль отводится владению рефлексией. Рефлексия представляет собой средство, при помощи которого человек концентрируется на самом себе, сам познает себя и окружающих его людей. Формируется представление о своем внутреннем мире, о месте, которое он занимает в окружающей действительности. Для этого необходимо, чтобы человек понимал, описывал эмоциональные состояния не только свои собственные, но и окружающих его людей. Также необходимо, чтобы человек умел открыто, свободно, не причиняя вред окружающим, проявлять свои чувства [33]. Человеку необходимо уметь осознавать причины, последствия, с одной стороны, своего собственного поведения, с другой стороны – поведения окружающих его людей. Немаловажным для человека является возможность нахождения у себя ресурсов, чтобы активно и адекватно ситуации действовать при возникновении различных трудностей, а также решать возникающие проблемы, и самое главное – уметь видеть воздействие обучающего характера.

Потребностно-мотивационный компонент. Данный компонент является индикатором наличия у человека потребности в саморазвитии, то есть, хочет ли человек расти в личностном плане и саморазвиваться. Так как человек, являясь субъектом своей жизнедеятельности, должен обладать внутренними ресурсами для своей активности, которая в дальнейшем будет двигать человека по пути развития и самосовершенствования. Следовательно, человек становится ответственен за свою собственную жизнь и «пишет свою биографию» [34].

Развивающий компонент. Данный компонент не создает причин, при которых возникают психосоматические заболевания. Предполагается, что развивающий компонент включает в себя динамику развития умственного, физического, личностного, социального плана, которые очерчены границами нормы, соответствующими культурным и историческим особенностям.

Социально-культурный компонент. Он отвечает за успешное развитие, взаимодействие и функционирование человека в тех социально-культурных условиях, которые его окружают. Человек становится частью национальных духовных ценностей, которые входят в общую структуру общечеловеческих ценностей [54]. Другими словами, человек понимает и умеет взаимодействовать с представителями различных культур.

По мнению О.В. Хухлаевой, которая выделяет главные критерии психологического здоровья следует [58]:

- наличие положительного самоощущения, то есть, настроение эмоциональное и позитивное;
- окружающий человека мир воспринимается им с положительной, позитивной точки зрения;
- рефлексия высокоразвита;
- стремление человека повышать качественную сторону основных видов своей деятельности;
- умение адаптироваться в окружающем социуме, а также успешно

выполнять роли семейного и социального плана;

– безболезненное прохождение возрастных кризисов [58].

По мнению Н.Д. Лакосиной, психологическая гармония, это:

– отсутствие явных психических заболеваний, другими словами, человек обладает психическим здоровьем;

– наличие внутренней согласованности организма, наличие гармоничных мотиваций, которые сбалансированы на этапе первоначальной генетики, сочетание содержания культурных и характерологических черт личности, сочетание физических особенностей, психофизиологических особенностей построения поведения, другими словами – личностное здоровье;

– личность человека гармонирует с условиями окружающей среды, микросредой и макросредой, другими словами – социальное здоровье;

– личность человека гармонирует с миром в целом, с естественной средой, другими словами – духовно-психологическое здоровье [31].

С точки зрения С.И. Оксанича, который говорил, что: «...условиями личностного развития и саморазвития являются структурные компоненты психологического здоровья». С.И. Оксанич определял психологическое здоровье как: «...эмоциональная устойчивость личности, ее самореализация, самопринятие, наличие уже сформированных ценностей и умение адаптироваться к окружающей его среде».

Принимая во внимание исторический ракурс развития представлений о психологическом здоровье, С.И. Оксанич были представлены следующие компоненты:

- поведенческий,
- эмоциональный,
- когнитивный.

Под эмоциональным компонентом подразумевается психологически-эмоциональный статус. Когнитивный компонент – это представления человека о здоровом образе жизни. Поведенческий компонент – это ценностное самоотношение [15].

Основным компонентом в структуре психологического здоровья является – психологически-эмоциональный статус. В основе данного компонента лежат степень, уровень саморегуляции сущностных потенций, другими словами возможности психики регуляторного характера [40]. Данный компонент характеризуется проявлениями в уровне тревожности, в общей удовлетворенности, стабильности личности и эмоциональной устойчивости.

Сформированные представления о здоровом образе жизни (когнитивный компонент) позитивно влияют на развитие личности, а именно, человек осознает и относится к себе как к личности, понимая ее ценность. У человека сформирован способ мышления, при котором проявляется «культурная гуманитарная позиция». С профессиональной точки зрения, происходит становление личности, которая несет ответственность за здоровье человека и формирует творческую деятельность. Личность получает удовлетворение в самоактуализации, самоопределении в жизненном плане, а также происходит формирование образа «Я».

Ценностное самоотношение представляет собой структурный компонент психологического здоровья. Основное влияние на психологическое здоровье человека оказывает отношение человека к другим окружающим его людям и к самому себе, а также ценности и цели жизненного плана [12].

На сегодняшний день полемика, касающаяся критериев психологического здоровья, является важной и серьезной. С одной стороны, с точки зрения медицины, диагностировать организм намного легче. С другой стороны, все намного сложнее с психологическим здоровьем. По мнению Г.С. Никифорова, вопрос и решения по поводу диагностики

психологического здоровья, всегда находятся в области критики, которая является обоснованной. Важно понимать, что нельзя подвергать диагностике психологическое здоровье только каким-то одним критерием. Так как внутренний мир человека отличается сложной организацией [43].

По мнению О.Н. Кузнецова, В.И. Лебедева, можно выделить следующие признаки, которые подойдут в качестве критериев психологического здоровья:

- наличие полноценной семейной жизни;
- адекватное восприятие окружающей человека среды;
- наличие целеустремленности;
- осознанное совершение поступков;
- активность [по 43].

Г.С. Никифоров выделяет психическое равновесие как критерий, которое показывает уровень психического здоровья. Психическое равновесие помогает дать характеристику психической сферы человека с разных эмоциональных сторон [43]. «Аномалии в развитии личности наиболее ярко заявляют о себе, – добавляет он, – в проявлениях ее дисгармонии, утрате равновесия с социальным окружением, то есть в нарушении процессов социальной адаптации, сопряжения с социумом. Этот критерий органично связан с двумя другими: гармоничностью организации психики и ее адаптивными возможностями» [43].

Анализируя работы различных авторов, можно с уверенностью сказать, что в работах Н.Д. Лакосиной, Г.К. Ушаковой представлен один из полных перечней критериев психологического здоровья [31]. Итак, данные авторы считают, что критериями психологического здоровья являются:

- упорядоченность, необходимость психических явлений и их причинную обусловленность;
- зрелость чувств личности должна соответствовать возрасту человека;

- необходимо чтобы человек постоянно проживал в одном месте, то есть, должно быть, постоянство;
- в зависимости от того, как меняются жизненные обстоятельства и ситуации, человек должен быть способен менять свое поведение;
- способность человека самоутверждаться в обществе, коллективе, семье, но, не затрагивая интересы и личность других людей, то есть, без ущерба для них;
- способность человека максимально приближать субъективные образы отражаемым объектам действительности;
- физические и психические реакции должны соответствовать частоте и силе внешних раздражителей;
- человек должен критически подходить к различным жизненным обстоятельствам;
- способность человека быть ответственным за свою семью, за детей;
- человек должен быть способен управлять своим поведением в зависимости от различных норм, принятых в коллективах, где человек взаимодействует с другими людьми;
- человек должен быть способен адекватно реагировать на события, происходящие в обществе;
- человек должен обладать способностью планирования и осуществления своего жизненного плана;
- в обстоятельствах однотипного плана человек должен обладать чувством постоянства и идентичности переживаний [31].

С точки зрения Всемирной Организации Здравоохранения, критериями психологического здоровья можно считать следующие критерии:

- при смене жизненных обстоятельств, человек должен обладать способностью, менять свое поведение;
- при возникновении различных однотипных ситуаций, человек должен обладать чувством идентичности и постоянства;

- человек должен осознавать и обладать чувством постоянства, идентичности и непрерывности своего Я, как психического, так и физического;
- человек должен быть способен к планированию своей собственной жизни, а также реализовывать жизненные планы;
- человек должен быть способен критично относиться к результатам психической деятельности, то есть, к ее продукции;
- человек должен обладать способностью управления своим поведением в рамках существующего общественного строя и его норм, законов и правил;
- у человека должны быть адекватными психические реакции и соответствовать частоте и силе воздействий окружающей среды, а также возникающим ситуациям, социального характера.

В свою очередь, Б.С. Братусь считает, что критериями адекватного развития личности, а также психологического здоровья человека, являются следующие критерии:

- у человека существует потребность в свободе, причем позитивного характера;
- жизнь человека должна быть творческой, имеющей определенные цели;
- человек должен относиться к другим людям позитивно, как к высшей ценности, занимающее основное место в социуме;
- человек должен обладать верой в то, что все, что задумано и спланировано обязательно будет воплощено;
- человек должен обладать внутренней ответственностью за себя, перед другими людьми и поколениями в целом;
- человек должен стремиться обрести свой жизненный смысл бытия;
- человек должен быть способен свободно выражать свои мысли, волю, иметь возможность планировать свое будущее и будущее

СВОИХ ПОТОМКОВ.

Таким образом, проанализировав подходы, отечественных исследователей о проблеме психологического здоровья и его критериев, мы можем отметить, что в качестве обобщенных критериев психологического здоровья человека можно назвать эмоциональное равновесие. Оно выражается в оптимальном уровне агрессии и тревожности, утверждение гуманистических ценностей, стремление к самоактуализации и самопознанию, личностное и профессиональное самоопределение, стремление к дружбе и любви.

1.2 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению психологического здоровья в зарубежной психологии

В зарубежной психологии также существуют различные подходы к проблеме психологического здоровья, которые основываются на общих методологических воззрениях к самой личности:

- в «стремлении к самосовершенствованию» (об этом говорил с своих работах А. Адлер),
- здоровье личности лежит в ее «самореализации» (об этом говорил с своих работах К. Хорни),
- «индивидуализации» (об этом говорил с своих работах К. Юнг),
- в «осуществлении смысла» (об этом говорил с своих работах В. Франкл),
- к «самоопределению» (об этом говорил с своих работах Ш. Бюллер) и др.

Однако, именно в рамках гуманистического подхода, начинают появляться работы по созданию психологических моделей здоровой личности. Олпорт, составил образ зрелой личности, с психологической точки зрения и ввел понятие «проприум» человеческой природы [46]. В свою

очередь, К. Роджерс говорил о том, что: «...у личности есть врожденное стремление, естественное, к здоровью и росту», в своих работах представил образ личности, которая наиболее полно функционирует [52].

А. Маслоу, разработавший теорию мотивации личности, представил образ здорового человека, который с психологической точки зрения здоров и самоактуализирован [36].

Рассмотрим некоторые из них подробнее.

В работах З. Фрейда, основоположника психоаналитического направления в основном предметом исследования была нездоровая личность. По мнению С.Б. Семичева: «...психоанализ печется об идеале личности, но в то же время происходит влияние от своих мифов об инстинкте смерти, агрессии, о ненависти детей к родителям, которая является природной» [57]. К. Юнг, К. Хорни, А. Адлер являлись учениками З. Фрейда, но, со временем, отошли от основных теоретических постулатов З. Фрейда. Каждый из учеников представил и сформулировал собственные теории и положения о личности, с точки зрения «здоровая личность», «нездоровая личность» [66].

В своих работах К.Г. Юнг представил положение о том, что у человека есть врожденные воспоминания или идеи. Другими словами К.Г. Юнг назвал их «архетипы». Восприятие, реакции человека, переживания на различные события определяются архетипами. Одним из важных архетипов является «самость». Интеграция внутреннего духовного мира человека происходит именно вокруг этого архетипа, который является центром структуры личности человека и его стержнем. По мнению К.Г. Юнга: «...обретение самости через процесс самореализации представляет собой главную цель жизни каждого человека» [57]. Другими словами, человек психологически и психически здоров, в том случае, когда у него присутствует чувство единства, целостности и гармонии. Это положение стало одним из основных в аналитической теории личности.

По мнению другого последователя и ученика З. Фрейда А. Адлера, различные теории личности в конечном итоге должны иметь цель – здоровое

поведение человека. А. Адлером была создана индивидуальная теория личности, которая утверждала, что социальные факторы являются определяющими в развитии человека. С точки зрения теории А. Адлера, человек представляет собой организм, который самоорганизуется и является единым целым. Социальный контекст является характерным для жизнедеятельности человека, так как вся жизнь проходит в обществе. Характерной чертой человека является осознанная и свободная активность. Социальный интерес представлен в теории А. Адлера и занимает основное место. Основным показателем психологической зрелости является социальный интерес, который является главным критерием психологического здоровья личности. Характерной особенностью человека является открытость к сотрудничеству с другими людьми, эмпатия по отношению к другим людям [57].

Среди зарубежных авторов Г. Олпорт, который предложил теорию черт, был одним из первых, кто раскрыл характерные особенности здоровой личности. Г. Олпорт говорил о том, что ни одна из представленных на тот момент теорий, не могла дать точное определение что такое «здоровая личность». Более того, он обращал внимание на тот факт, что психологические исследования должны вестись не на больных людях, а должны ориентироваться на здоровых людей. Так как здоровый человек рационален по своей сути и эта рациональность присутствует во всех его сферах, и в поведении в том числе. А импульсы бессознательного состояния присутствуют в жизнедеятельности невротиков. Рассматривая вектор времени, можно утверждать, что здоровый человек живет в настоящем и будущем, но никак не в прошлом [46].

В своих исследованиях Г. Олпорт указывал на следующие характерные черты здоровой личности:

- человек характеризуется способностью к близким, теплым отношениям с окружающими. Это распространяется не только на ближайший круг (семья, друзья), но и на других людей, которые

находятся в ореоле социального окружения человека. Также характерна толерантность, уважение, терпимость к другим людям и уважением их принципов;

- человек характеризуется адекватным восприятием окружающей действительности. Он видит вещи, события такими, какие они есть на самом деле, а не придумывает себе вымышленный мир. Человек стремится достигать реальных целей в различных сферах своей жизни;
- человеку характерны достаточно широкие границы собственного «Я». Ему присуща способность взгляда на себя со стороны. Он принимает самое активное участие в различных отношениях (семейные, социальные, трудовые);
- человеку характерно чувство юмора, он способен к самопознанию. Он может легко посмеяться над самим собой, если где-то допустил ошибку, просчет, был самоуверен и т.д. Самое главное, что человек имеет реальное представление о самом себе, о сильных и слабых сторонах;
- человеку характерно самопринятие, не заикливание на эмоциональном плане. У человека сформировано положительное представление о самом себе. Он адекватно справляется со своими личными эмоциональными состояниями. Справляется благополучно с раздражителями, разочарованием, терпим по отношению к другим людям;
- человеку присуща жизненная философия. В его жизни присутствует основная линия, которой он придерживается. Благодаря этой линии, у человека есть ясное видение картины жизни, значимых ценностей;
- человеку характерна сформированная система ценностей. Жизнь человека является значимой, так как содержит цель [46].

К. Роджерс в своих исследованиях выделял основополагающий мотив развития личности – это самоактуализация. Самоактуализация, по мнению автора, не что иное как процесс, в рамках которого человек имеет возможность раскрыть свой потенциал не только на сегодняшний день, но и на протяжении всей своей жизни.

К. Роджерс говорил о том, что основным условием развития здоровой личности является «позитивное» к ребенку. То есть, это безусловное принятие ребенка таким, какой он есть и безоговорочной любви к нему.

По мнению К. Роджерса, уровень психического здоровья личности это самоактуализация. Но рассматривать самоактуализацию необходимо как непрерывный процесс развития личности на протяжении всей жизни. Такой процесс развития в первую очередь направлен на самосовершенствование и личностный рост человека.

Характерными чертами психологически здорового человека, по мнению К. Роджерса [52], являются:

- человек свободен во всех смыслах, в своих поступках и мыслях. Он обладает возможностью выбирать и руководить своими действиями;
- человеку присуще доверие. Он доверяет себе, прислушивается к своим собственным ощущениям, воспринимает и слышит свой организм. Принимаемые сигналы являются основой для выбора поведения в той или иной ситуации;
- человеку присуще креативность. То есть, человек умеет приспосабливаться к постоянно меняющимся условиям окружающей действительности. Удовлетворяя свои потребности, креативный человек стремится рационально жить в своей среде и приспосабливаться к ней;
- человек способен к переживанию. Он умеет управлять своим поведением, слышит и чувствует самого себя, но при этом рассудителен;

- человеку присуща способность к полноте жизни. Он воспринимает жизнь такой, какая она есть, старается наслаждаться каждым моментом. Характерными чертами полноценно живущего человека можно считать такие как: терпимость, гибкость, способность адаптироваться к любым условиям, непосредственность [52].

Развернутые рассуждения по теме психологического здоровья личности принадлежат А. Маслоу.

Первая попытка в формулировании понятия «быть самоактуализированным», то есть здоровым с психологической точки зрения, принадлежит А. Маслоу. По мнению А. Маслоу, самоуверенному человеку характерны следующие черты [36]:

- креативность. То есть, человек обладает такой способностью как творчество. Творчество представляет собой процесс восприятия мира, который помогает человеку самовыразиться. Творчество тоже является способом взаимодействия с окружающим миром;
- человеку присуща естественность и непосредственность. Такой человек ведет себя естественно и непринужденно, никому ничего не доказывая;
- человеку присуща демократичность. Он толерантен к другим людям, и относится ко всем одинаково и терпимо, невзирая на класс, расу, религию, полу, профессии, возрасту и другим статусным вещам;
- у человека есть чувство юмора. Причем, это не просто смех, а мягкая самоирония, которая вызывает просто улыбку;
- человеку присуща прочность моральных устоев. Он четко разграничивает средства и цели. Человек четко понимает, что такое хорошо, что такое плохо и как действовать не надо. Ему присуща твердая воля и последовательность совершаемых действий;
- адекватное восприятие окружающей реальности. Человек опирается

- только на факты и не принимает во внимание свои личные суждения и представления. Относится ко всем и всему беспристрастно;
- способность человека смотреть на вещи свежим взглядом. Уметь радоваться жизни, видеть положительное в каждом дне;
 - способность человека выстраивать межличностные отношения с теми людьми, которым присущ такой же характер, взгляд на окружающий мир;
 - человеку характерно принятие себя, окружающей природы, других. Он принимает себя таким, какой есть, и не приписывает себе какие-то слабости и недостатки, но и не восхваляет себя. Не занимается самокритикой;
 - человеку присущи мистические переживания. С одной стороны, это ситуации сильного напряжения и волнения, а с другой стороны – спокойствие, умиротворение;
 - общественный интерес. Человек обладает способностью делать снисхождение по отношению к другим людям. Человек идентифицирует себя со всем человечеством, испытывает любовь ко всем людям, прощает им недостатки и слабости;
 - человеку присуще служение. Служение долгу, какому-либо призванию, стремление быть полезным обществу, своей семье, другим людям;
 - наличие у человека автономности и независимости от окружающих. У человека имеются источники развития и роста внутреннего плана, цели и планы на будущее, неведом к мнению окружающих людей;
 - для человека характерна потребность в уединении, независимость. Он спокойно переносит одиночество, спокоен и достаточно сдержан [36].

Таблица 2 – Критерии психологического здоровья

Компоненты	Описание
Самостоятельность	умение мыслить, действовать независимо
Соответствующая самооценка	положительное отношение к себе
Взаимодействие с окружающим миром	умение контролировать; выбор ситуаций, которые соответствуют своим собственным ценностям и потребностям
Наличие цели в жизни	чувство направления в жизни
Личностный рост	способность верить в себя и свой потенциал
Положительное расположение к людям	наличие доверия к другим людям, забота об их благополучии

Критерии психологического здоровья были разработаны авторами С. Рифф, С. Киз, представленные в таблице 2.

Таким образом, рассмотрев основные направления теорий личности, анализирующие психологическое здоровье личности, мы можем отметить, что общим принципом психологического здоровья, исходя из убеждений заграничных исследователей, является рвение человека найти себя и быть самим собой, проходя сквозь трудности жизни и перепетий, сохранять свою «самость», стремиться к развитию, самосовершенствованию и самоактуализации [53].

1.3 Профессиональный стресс в соответствии с психологическим здоровьем

Для таких дисциплин как психология, политика, философия, социология и медицина очень важно изучать проблемы стрессов во время профессиональной деятельности. Основной задачей всех названных выше дисциплин является обеспечение эффективности труда, путем поиска оптимальной нагрузки [47]. То есть необходимо найти такое направление деятельности, которое не приведет к стрессу.

Во время работы могут возникать разные типы стрессов, в том числе и профессиональные, которые могут провоцировать нарушения работоспособности человека, и всей организации. Психологический стресс может оказать негативное влияние даже компании, в которых на первый взгляд профессиональные руководители и менеджеры [62]. Это объясняется тем, что психологический стресс состоит из разных элементов: взаимодействия в коллективе и особенностей персонала, характера работы, культурой организации.

Стресс, который возникает в профессиональной деятельности, негативное оказывает влияние на стабильность работы компании, на ее конкурентоспособность и сказывается на работе компании в целом [28]. Кроме того, стресс напрямую влияет и на психологическое состояние личности сотрудника, все это способствует снижению эффективности работы персонала и снижению экономической отдачи.

Во время развития промышленного производства начали уделять внимание тому, как психологическое благополучие человека влияет на его здоровье и трудоспособность. Первым, кто обратил на это внимание, были сотрудники медицины [35]. В исследованиях участвовали профессиональные заболевания, соматического характера. Тогда, в ходе исследования и были сформулированы и выявлены необходимые санитарно-гигиенические требования, которые стали предъявляться к условиям труда. Прежде всего, данные требования были направлены на минимизацию травматизма, снижение роста заболеваемости [39].

XX век отличался техническим прогрессом. Это способствовало тому, что большое внимание начали уделять психогигиене, со временем данная отрасль стала самостоятельной дисциплиной [2]. Тут необходимо обратить внимание на то, что понятие гигиены духа можно найти в исследованиях различных врачей Древнего мира. В 1910 году была создана специальная медицинская ассоциация, которая занималась вопросами гигиены.

Также XX век отличался тем, что начали изучать то, насколько рабочая нагрузка оказывает влияние на психологическое состояние сотрудников. В первую очередь рассматривалась монотонность, со временем были рассмотрены и изучены другие психологические факторы, которые могут вызвать стресс, занимались вопросами, которые связаны с тем, как стресс влияет на производительность труда [6].

Психология труда начала развиваться, она внедрялась в другие области науки.

Основными и главными вопросами профессиональной психологии, являлись:

- стресс на рабочем месте;
- различные психологические напряжения;
- адаптация работников;
- утомляемость её причины.

Сегодня актуальны темы, непосредственно связанные с возможностью управлять стрессом в различных организациях и отраслях. В первую очередь это связано с политическими изменениями, которые происходят в нашей жизни. В современном мире и его темпе, становится все сложнее найти и занять свою «нишу», конкуренция растет, нагрузка информационного, технологического и психоневрологического плана на человека возрастает [60].

Исходя из выше сказанного, в профессиональной деятельности, выделены следующие виды стресса:

- рабочий стресс;
- организационный стресс;
- профессиональный стресс.

На возникновение рабочего стресса, оказывают влияние условия труда, место работы.

На развитие организационного стресса, влияют несовершенства организационных условий труда, нагрузки при выполнении должностных обязанностей.

Профессиональный стресс возникает, под воздействием эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, вызванных профессиональной деятельностью.

Все понятия «Организационный стресс» «рабочий стресс», «управленческий стресс» казалось разные, но все, же их объединяет одно, они довольно близки, поэтому все эти понятия называют «профессиональный стресс».

Сегодня есть большое количество разных определений понятия «стресс», ученые по-разному трактуют данное понятие, но самым полным и доступным является толкование, которое было предложено Гансом Селье [55].

Г. Селье—биолог, что позволяет ему, учитывая свои познания в естествознании, показать степень влияния стресса на организм в целом. Также в своих работах автор наглядно показал, как эндокринная система человека сопротивляется стрессу. И, наконец, проведя ряд наблюдений и экспериментов, Г. Селье удалось составить концепцию, которая оказалась прорывом в этой области изучения проблемы на долгое время [65].

По словам Г. Селье: «...стресс – это неспецифический ответ организма человека на различные предъявляемые ему требования» [55]. Неспецифическая реакция организма есть не что иное, как общая реакция организма, которая собрана из более мелких отдельных компонентов, вызывающих воздействие специфического характера [66].

Необходимо обратить внимание на то, что характер, величина и интенсивность воздействия конкретных элементов не играют особой роли. Основную роль играет неспецифический эффект и реакция организма на этот эффект. Причем не имеет значения, какое это будет воздействие: холодное

или теплое, радость или горе, вместе они несут в себе так называемое неспецифическое воздействие.

В повседневной жизни стрессу не придают большого значения, и мало кто понимает, что же такое стресс на самом деле. Стресс понимают по-разному, и как моральное напряжение, и как нервное потрясение, и как умственную перегрузку. С одной стороны, стресс является не только отрицательным явлением, несущим одни негативные эмоции: ссоры, гнев. Стресс, с профессиональной точки зрения, выполняемая человеком деятельность, продвижение по карьере, какие-то неожиданные новости приятного характера, также могут вызвать стрессовые явления.

Необходимо разобраться, что же такое стресс, чем он не является, и что мы понимаем под стрессом. Надо сказать, что, с одной стороны стресс – это перенапряжение организма, но, с другой стороны, это не простое нервное перенапряжение организма. Ни в коем случае нельзя говорить, что биологический фактор и психологический – это одно и то же [25]. Изначально, стрессовый агент оказывает воздействие на организм, а конкретно, действует в физиологическом плане. В дальнейшем, происходит активизация нервных импульсов и развитие процесса дальше [7]. Таким образом, можно говорить о том, что физиология не что иное как пусковой механизм стресса.

При возникновении стрессовой ситуации, нельзя пытаться избежать воздействия стресса на организм. Наоборот, стресс, в данном случае, будет являться некой «подзарядкой» для организма с целью поддержания в тонусе различных функций человеческого организма.

Ошибочно считается, что стресс несет только повреждения и разрушения. Стрессовыми факторами могут послужить и такие, безобидные, на первый взгляд, процессы как сон, положительные эмоции. По мнению Г. Селье: «...любая нормальная человеческая деятельность может быть причиной серьезного стресса, но при этом, не нанести значительного вреда

организму. Отрицательный, неприятный стресс, другими словами, это дистресс» [29].

Таким образом, мы можем говорить, что любые ситуации, даже положительные, могут вызвать стресс. В свою очередь, стрессовые агенты запускают биологическую реакцию стресса, то есть, организм начинает адаптироваться к стрессовой ситуации и ищет способы решения и выхода из сложившейся ситуации. Стрессовые агенты или, другими словами, стрессоры имеют различную природу, и мы можем говорить, что и сам стресс имеет различные отличительные характеристики. Итак, какие же классификации стресса существуют? Надо обратить внимание на тот факт, что на сегодняшний день не существует какой-либо универсальной классификации стресса. Хотя данной проблемой занимается большое количество исследователей как отечественных, так и зарубежных [64]. Дело в том, что недостаточно изучена сама проблема стресса, а также отсутствуют средства изучения данного процесса [41].

На сегодняшний день есть некоторые изученные виды стресса. Рассмотрим их более подробно.

Фрустрация. А.А. Радугин отмечает, что: «...тревога, сильное эмоциональное перенапряжение, различные переживания, гнев – это и есть фрустрация. Когда человек на своем пути к достижению цели встречает препятствия, которые ему кажутся непреодолимыми и препятствующими удовлетворению потребностей». Фрустрация возникает в том случае, когда у человека возникает потребность сделать что-то или достичь, но он этого не может сделать. Если по времени данная ситуация затягивается, человек становится злым, агрессивным, возникают приступы гнева и злости. Он начинается срываться на близких и окружающих его людях. В отдельных случаях фрустрация является причиной возникновения алкоголизма. Проявления фрустрации достаточно разнообразны и встречаются астения, депрессия. Фрустрация становится причиной возникновения у человека безысходности. Когда он ничего не может сделать с возникающими

препятствиями, нарушается привычный образ и течение жизни, появляется ощущение «выброшенности» из жизни. Основными причинами фрустрации зачастую являются потери и неудачи в жизни, например, проблемы на работе, потеря близкого человека, неудачи в личной жизни [63]. Человеку достаточно сложно самостоятельно справиться с такими проявлениями стресса. В таких случаях просто необходима квалифицированная помощь психологов и психотерапевтов. Последствия, возникающие в случае неоказания своевременной помощи, плачевны. Вплоть до возникновения психосоматических и психических заболеваний.

Конфликт. Данный термин знаком практически каждому человеку. Под термином «конфликт» понимается возникающая ситуация, характеризующаяся столкновением взглядов, мнений, различных интересов. Такая ситуация наполнена отрицательными эмоциями и встречается в различных областях и сферах жизни человека. Непримируемое противостояние приводит к столкновению интересов и также может иметь затяжной характер [17].

В повседневной жизни мы зачастую встречаемся с конфликтами, которые имеют тип «приближение – избегание». Данный тип характеризуется тем, что возникшая ситуация видится человеку с различных сторон, и с положительной, и с отрицательной. Зачастую человеку трудно решить подходит ему эта ситуация или нет.

Еще одна из часто встречающихся форм конфликта – это межличностные конфликты. Суть межличностных конфликтов заключается в столкновении интересов двух и более людей. Встречаются внутриличностные конфликты, когда причина находится в самом человеке, внутри него.

Давление. Данный тип стресса чаще всего встречается в различных коллективах, как правило, в рабочих. Если более конкретно рассматривать, то в отношениях «руководитель – подчиненный». На подчиненного возлагается ответственность за выполнение какого-либо поручения, и

ожидаются результаты, которые должны появиться быстро. От подчиненного требуется незамедлительное выполнение требований руководителя [12].

Существует два вида давления – соответствие и выполнение. Ежедневно работающий человек попадает под воздействие этих двух видов давления. Выполнение характеризуется – подчиненный, соответствие характеризуется – руководитель.

Изменения. Это наиболее часто встречающийся вид стресса. Ежесекундно каждый человек встречается с этим видом стресса. Это объясняется тем, что каждый человек на протяжении всей своей жизни встречается с различными переменами. Каждый новый день является неповторимым и новым, а все новое это всегда стресс для организма. Человек, который появляется в нашем окружении, он тоже представляет собой стресс, общение с ним, взаимодействие – все это стресс. Различные ситуации, возникающие на протяжении всей жизни человека – брак, учеба, новое место работы, новые люди, рождение ребенка – все это также является стрессом, но только масштаб этого стресса совсем разный. Все события, люди, ситуации влияют на психику человека «неспецифичным в сумме специфичных».

Итак, мы рассмотрели существующие разновидности стресса. Обобщив все полученные сведения, мы можем сделать один вывод о том, что же такое стресс. Стресс – это совокупность неспецифических, защитных реакций организма человека на какой-либо раздражитель, стрессового характера. Таким образом, возникает вполне логичный вопрос – каким образом возникает стресс?

Общепринятым считается, что это цепочка выглядит следующим образом: раздражитель (то есть, стрессор) – организм человека – стресс (дистресс). Непонятным остается, как стрессовый фактор влияет на организм человека. Стрессовый фактор представляет собой не биологический и не физиологический фактор и не может оказывать влияние на нервную систему

напрямую. Таким образом, возникает вопрос о существовании промежуточного звена, который и отвечает за запуск стрессового механизма.

Ганс Селье в своих исследованиях достаточно продолжительное время занимался изучением этого вопроса. Он изучил механизм образования стресса и внес достаточную ясность в проблему изучения стресса в целом [29].

Изучение стресса в своих исследованиях Г. Селье начал с изучения процесса адаптации. Приведем пример, человек потерял работу. Первоначальной реакцией человека на эту ситуацию будет возникновение тревоги. Тревога представляет собой мобилизационную или защитную силу организма. Адаптация происходит только в том случае, если у организма достаточно сил, чтобы противостоять. Таким образом, можно утверждать, что первой стадией развития механизма стресса является стадия тревоги.

В ситуации возникновения стресса организм начинает активно сопротивляться, но только в том случае если защитных сил хватает. Таким образом, второй стадией механизма развития стресса является стадия сопротивления организма.

Но, необходимо отметить, что организм не сможет сопротивляться постоянно, так как защитные силы организма ограничены. В итоге, наступит такой момент, когда организм остановится, так как его защитные ресурсы будут исчерпаны. Наступит третья фаза стресса – это истощение. Организм может долгое время переносить стрессоры, но существует предел, после которого организм останавливается.

Итак, Г. Селье доказал, что стандартная цепочка реакций вызывается разными раздражителями. В 1936 году был проведен эксперимент, в котором участвовали лабораторные крысы. Суть данного эксперимента заключалась в том, что: «...у крыс, которым вводили токсичные вытяжки из желез, наступали необратимые изменения в различных органах. Принципиального значения не имели ткани, из которых делались вытяжки. Клиническая картина показывала увеличение коры надпочечников, а также их возросшую

активность. Появлялись язвочки желудочно-кишечного тракта, атрофировалась вилочковая железа» [29].

Над каждой почкой расположены железы внутренней секреции, они называются надпочечниками. Надпочечники состоят из двух слоев – коры и мозгового вещества. Кора продуцирует гормоны, другими словами, кортикостероиды, а мозговое вещество вырабатывает адреналин, который является одним из основных гормонов, с помощью которого организм реагирует на стресс [55].

Эксперименты, которые были проведены далее, показали, что при воздействии других раздражителей, таких как: голод, болезни, холод, жара, эти же самые структуры подвергаются такому же влиянию. Данный феномен получил название «синдром биологического стресса» [55].

Г. Селье доказал: «пропущенное звено при формировании стресса – это и есть биологический стресс. Раздражитель напрямую оказывает воздействие на подкорковые структуры, в частности на гипоталамус, и таким образом, происходит запуск работы эндокринных реакций организма на стрессовый фактор. В дальнейшем происходит координация гипоталамусом выработки гормонов гипофиза. Гипофиз, в свою очередь, выделяет кортикостероиды с помощью адренокортикотропного гормона» [55].

Г. Селье и его ученики, единомышленники в дальнейшем провели большое количество экспериментов, которые объясняли возникновение стресса и роль гормонов в его образовании. Ими была выделена связь «гипоталамус – гипофиз – кора надпочечников» [55].

Таким образом, можно с уверенностью говорить о том, что именно так выглядит механизм образования стресса. Данный механизм образует, разные типы стрессы и является универсальным.

Типы стресса могут быть следующими: профессиональный стресс, стресс болезни, стресс переживаний человека, который носит личный характер и т.д.

Стресс, который возникает в трудовой деятельности, называют профессиональным стрессом. Механизм образования стресса один, но для человека он имеет большое количество значений. В своей жизни каждый человек переживает стадии взросления. Начиная с детского сада до профессионального самоопределения, и в итоге каждому предстоит нелегкий выбор при ответе на вопрос «Кто я? Кем я хочу быть? Какой профессиональной деятельностью я хочу заниматься?».

Проходит время, мы делаем выбор и начинаем профессионально самореализовываться. Но чем дальше, тем мы все яснее понимаем, что профессиональная деятельность вызывает у нас беспокойство, переживания, уныние и раздражительность. Со временем может оказаться так, что некогда любимая работа, становится нелюбимой, возникает нежелание идти на нее. Другими словами, в итоге возникает профессиональный стресс [28].

Причин возникновения профессионального стресса может быть большое количество. Это и не соответствующая заработная плата, неблагоприятный климат в коллективе, отрицательные взаимоотношения с коллегами [5]. Все эти факторы ведут к снижению производительности труда, снижают желание работать, и как следствие влияют на отношения дома, то есть, можно сказать, что происходит снижение «качества самого себя».

Немаловажным является тот факт, какой профессиональной деятельностью занимается человек. Масштаб стресса не всегда зависит от причин, породивших этот стресс. Возникновение стресса зависит от выбора человеком своей будущей профессии. Проведенные исследования показали, что в первую очередь стрессу подвергаются люди, чьи профессии, связаны с экстремальными ситуациями, например, пожарные, спасатели МЧС и профессиональная деятельность в области «человек – человек». Это происходит потому, что при такой профессиональной деятельности, когда приходится работать в неблагоприятных условиях, человек жертвует собой, преодолевает воду, огонь, жару. Все это налагает определенную

ответственность. Например, учитель, проводя урок, максимально полно и содержательно старается объяснить материал ученикам. Так как, возможно, это будущий учитель [8].

Одной из серьезных и важных профессий является профессия врача. Данная деятельность включает в себя определенную долю риска, так как врач несет ответственность за жизнь пациента. Недаром врач дает «Клятву Гиппократа», так как она придает человечность данной профессиональной деятельности. Спасатель, учитель, врач не могут позволить себе расслабиться в какой-то момент выполнения своих профессиональных обязанностей, так как ошибка может стоить другому человеку жизни. Такого рода деятельность сама по себе является стрессовым фактором. Последствия ошибок могут быть необратимыми.

Различают три вида стресса по длительности.

Кратковременный стресс. Стресс данного вида наносит здоровью человека малозначительный вред, как в физиологическом, так и в психическом плане. Другими словами, данный стресс может характеризоваться как «пробуждение» или «встряска». Возникает фаза сопротивления, но у организма достаточно сил, чтобы справиться со стрессом. Такой стресс характеризуется головной болью, легкой депрессией, расстройством желудочно-кишечного тракта. С профессиональной точки зрения отмечается некоторое снижение работоспособности, а также повышается утомляемость;

Длительный стресс. Отличительной чертой данного типа стресса является то, что он по времени может продолжаться достаточно долго. Возникают психосоматические реакции, которые являются причинами возникновения опасных для жизни человека заболеваний. Длительный стресс может вызывать как незначительные для здоровья заболевания, такие как: астения, депрессивные состояния, нарушение сна, неврозы, так и достаточно тяжелые заболевания, такие как: астма, вегетососудистая дистония, инсульт, инфаркт и другие;

Хронический стресс. Отличительной характеристикой хронического стресса является постоянное нахождение организма в состоянии стресса. Еще одной особенностью данного типа стресса является его развитие. Оно происходит на протяжении недель, месяцев и даже лет. Развитие происходит медленно, и стресс усиливается с каждой вновь возникающей стрессовой ситуацией. Последствия хронического стресса практически не обратимы. Как следствие такого стресса возникают тяжелейшие заболевания, такие как: сахарный диабет, психические расстройства, снижение иммунитета, онкологические заболевания [10].

Стрессы, возникающие в профессиональной деятельности, характеризуются длительностью. Очень редко они бывают кратковременными. Отличительной особенностью является их частая повторяемость. Последствиями такого типа стресса является снижение жизненных функций, и желание работать исчезает.

Сегодня существует много концепций, которые предназначены для построения модели психологического стресса. Эти концепции позволяют всесторонне и с разных позиций рассмотреть понятие стресса, дать определение. Сейчас появляются новые исследования, которые отходят от привычного определения понятия стресса, предлагают его новые трактовки. Если рассматривать классическое определение понятия оно звучит следующим образом: «...комплекс причин и факторов, которые вызывают повышенную напряженность деятельности и которые тормозят решение задач поведенческого плана, или же состояния субъекта, возникающего разного рода осложнениях ситуации» [55].

Данное многообразие толкований понятия говорит о том, что существует некая бессмысленность в понятие стресс. Это объясняется тем, что существует неопределенность, с другой стороны, это говорит о том, что профессиональный стресс является неким собирательным образом, который включает в себя различные проблемы [13].

При проведении анализа имеющихся источников можно выделить три модели профессионального стресса:

- «личность – среда». Возникает, когда появляется некий дисбаланс. Дисбаланс в свою очередь появляется тогда, когда окружающая среда предъявляет такие требования, которые выполнить невозможно или достаточно сложно в виду отсутствия ресурсов. Данные нарушения могут привести к нарушениям не только психологического, но и физического здоровья, работоспособности;
- «процессуально-когнитивная». Часто его еще называют транзактным. В данном случае стресс рассматривается как: «...процесс развития индивидуально-личностных форм адаптации в условиях деятельности, осложненной различными факторами» [26]. Внутренние ресурсы организма активизируются для того, чтобы можно было преодолеть возникшие трудности;
- «регуляция состояний». В данном случае необходимо анализировать стресс как явление, которое возникает в результате регулирования деятельности и в результате поведения человека. Это возможно только в том случае, если стресс имеет долговременное действие.

Для того чтобы оценить профессиональный стресс есть три уровня оценки:

- анализ промежуточных переменных, которые представлены в транзакционных моделях. В данном случае можно получить данные о том, насколько различные факторы оказывают влияние на отношении человека к сложившейся ситуации. Кроме того можно учитывать опыт, который существуют у человека в переживание стресса;
- макроанализ стрессовой ситуации представлен в экологических моделях;

- микроанализ различных механизмов активации адаптационных ресурсов представлен в моделях регуляторного типа с точки зрения психофизиологии.

Данная иерархическая схема даёт представление о задачах, которые требуют некой диагностики. Эта схема направлена на то, чтобы внедрить различные многоуровневые процедуры обработки данных [56]. Например, качественная характеристика синдромов профессионального стресса указывает на более опасные факторы в его динамике и симптомах, что обеспечивает целенаправленный выбор корректирующих и профилактических мероприятий в каждом конкретном случае.

На основе полученных данных можно выделить комплекс факторов, которые входят в структуру моделей, оказывающих влияние на профессиональный стресс. В качестве таких факторов можно выделить: высокие требования, низкую заработную плату, невозможность оказывать влияние на процесс.

Если говорить об отрицательных последствиях, которые несет стресс, то прежде всего необходимо выделить:

- снижение работоспособности;
- эмоциональное напряжение;
- снижение уверенности в себе;
- психологические расстройства.

Профессиональный стресс—это состояние человека, возникшее в процессе трудовой деятельности, вследствие воздействия различных факторов. Находясь в этом состоянии длительное время, сотрудник теряет мотивацию и интерес к работе, становится раздражительным, старается избегать коллектив, и прекращает трудовые отношения.

На работе получить стресс очень легко. Не плохой управляющий обязан иметь способности управления персоналом, не создавая при этом

конфликтных ситуаций [49]. От размеренного внутреннего состояния служащих зависит трудоспособность коллектива и фурор компании.

Последствия профессионального стресса поделены на первичные и вторичные.

В качестве примера первичных последствий можно отметить:

- затруднительное выполнение своих обязанностей;
- утомляемость,
- проблемы с адаптацией;
- депрессия [51].

Вторичные последствия возникают в том случае, если не будет оказана психологическая или медицинская помощь, особое влияние оказывает поддержка от родных и коллег.

Признаками вторичного проявления профессионального стресса являются:

- значительное снижение работоспособности;
- апатия или безразличие к рабочему процессу;
- употребление ясельных лекарственных средств или алкоголя;
- нервные расстройства на профессиональной почве;
- агрессия;
- нарушение принятые в компании дисциплины;
- ухудшение понимания в коллективе [50].

Последствия, к которым приводит профессиональный стресс, перечислены в таблице 3.

Таблица 3 – Последствия профессионального стресса

Заболевание	Симптоматика
Расстройства ЖКТ	при сильном беспокойстве желудок, поджелудочная железа вырабатывают больше соляной кислоты и желчи, вследствие этого нарушается пищеварение, появляется панкреатит, гастрит, язва и т.п. заболевания

Продолжение таблицы 3

Заболевание	Симптоматика
Проблемы с весом	большинство человечества, испытывая стресс, начинают его заедать мучным, сладким, жирным, что приводит к ожирению. Случается, что человек наоборот резко худеет
Проблемы в половой сфере	частое нервное напряжение у женщин приводит к нерегулярному менструальному циклу, а затем и к бесплодию. У мужчин – к уменьшению тестостерона, импотенции
Патологии опорно-двигательной системы	постоянное напряжение мышц, вызванное стрессами, приводит к остеохондрозу, сколиозу, артриту
Травматический стресс	появляются неоправданные страхи, разные фобии, кошмары во сне, неврозы, что выбивает человека из привычного состояния
Ослабление иммунитета	человек становится более подвержен вирусным, простудным и аллергическим заболеваниям
Эндокринные нарушения	в стрессовой ситуации организмом вырабатывается адреналин, нагрузка на щитовидную железу и выработка количества инсулина увеличивается. Вследствие, развивается сахарный диабет
Преждевременное старение	частые стрессы изнашивают организм, у женщин появляются морщины, кожа становится тусклой, волосы и ногти ломкими. Нарушение памяти. Постоянное напряжение блокирует отделы головного мозга, отвечающие за память
Кожные заболевания	приступы воспаления кожных покровов часто проявляются при переживании стрессовой ситуации
Нарушения сердечнососудистой системы	во время стрессовой ситуации, увеличивается прилив крови к сердцу, учащается сердцебиение, повышается давление и тромба образование

Каждый человек испытывает стресс в тот или иной период своей жизни. Но зависнет ли он в этих эмоциях и подвергнет своё психическое и физическое здоровье опасности или легко преодолет стресс, зависит от того, как он умеет управлять напряжением и проблемными ситуациями. Для того, чтобы понять, справляетесь ли вы самостоятельно или пора обратиться за профессионалкой помощью нужно уметь вовремя замечать симптомы стресса:

- постоянное беспокойство или тревога;

- подавленность, трудности с концентрацией внимания;
- перепады настроения или изменения в настроении;
- низкая самооценка;
- проблемы со сном;
- изменение пищевых привычек;
- использование алкоголя, табака или наркотиков для расслабления;
- чувство тошноты или головокружения;
- потеря полового влечения.

Если вы испытываете эти симптомы в течение длительного времени и чувствуете, что они влияют на повседневную жизнь или заставляют чувствовать себя плохо, следует обратиться к своему врачу за профессиональной помощью [4].

Выводы по первой главе

Изучение отечественной и зарубежной литературы по проблеме исследования, позволили на теоретическом уровне изучения проблемы подтвердить наше предположение о том, что существует взаимосвязь между уровнем профессиональным стрессом и такими аспектами психологического здоровья как физиологический и психологический дискомфорт.

Общим принципом психологического здоровья, с точки зрения заграничных исследователей, является стремление человека найти себя и быть самим собой, проходя сквозь трудности жизни и перипетий, сохранять свою «самость», стремиться к развитию, самосовершенствованию и самоактуализации.

В отечественной психологии проблема психологического здоровья и ее критериев содержит все основные критерии зарубежных психологов. Однако в качестве обобщенных критериев психологического здоровья в отечественной психологии выделяют следующие: самоуправление

настроением и поведением, активность, работоспособность, направленность на саморазвитие, объективность в самооценки, целостность личности.

Стресс – это то, как влияет организм на раздражения, при этом раздражители, могут быть как отрицательными, так и положительным. Стресс может оказывать влияние на разные сферы жизни человека, и проявить себя может после: давления, конфликта, изменений и фрустраций.

Как правило, кратковременный стресс не представляет угрозы здоровью, но, если негативные последствия будут продолжаться, это может привести к возникновению хронического стресса. Он провоцирует нарушения работы организма в целом, так и отдельных органов.

Каждый человек испытывает стресс в тот или иной период своей жизни. Но зависнет ли он в этих эмоциях и подвергнет своё психическое и физическое здоровье опасности или легко преодолет стресс, зависит от того, как он умеет управлять напряжением и проблемными ситуациями.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и некоторых критериев психологического здоровья

2.1 Организация и методы исследования

Исследование профессионального стресса коллектива проводилось на базе коммерческой организации. В исследовании приняли участие 30 человек (в возрасте 25-45 лет) – сотрудники организации, из них 25 человека работают в должности продавца, 5 человек – администратор.

Во время сбора материала были выполнены требования и соблюдены условия к проведению подобных экспериментальных исследований. Все работы проводились в свободное от профессиональной деятельности время.

Кроме того, во время работы было учтено и состояния испытуемых. В исследование принимали участие с максимальным умственным и физическим отдыхом [27]. Эффект от стресса был сведен к минимуму.

Исследование проводилось согласно следующим этапам:

- провести анализ литературы по проблемам психологического здоровья, его критериев и профессионального стресса в отечественной и зарубежной литературе;
- выбрать и обосновать диагностический инструментарий для исследования данной проблемы;
- определить и экспериментально изучить выраженность профессионального стресса у персонала организации и состояние их психологического здоровья;
- разработать и оценить эффективность программы профилактики профессионального стресса на основании результатов диагностики.

Опираясь на поставленную цель и задачи исследования, для измерения уровня профессионального стресса, был выбран следующий диагностический

инструментарий:

- методика «Оценка профессионального стресса» К. Вайсмана;
- методика «Оценка удовлетворенности работой» В.А. Разоной.

Диагностический инструментарий для измерения состояния психологического здоровья:

- методика диагностики «самочувствия, активности, настроения»;
- методика диагностики «волевого самоконтроля»;
- методика «личностный дифференциал».

Описание, выбранных методик для проведения эмпирического исследования, описано в таблице 4.

Таблица 4– Описание методик, применяемых в исследовании

Название методики	Характеристика	Инструкция
«Оценка профессионального стресса» К. Вайсмана	направлена на определение уровня профессионального стресса персонала организации	включает 15 утверждений, которые оцениваются в зависимости от частоты проявления в той или иной ситуации или эмоционального состояния в процессе выполнения профессиональных обязанностей. После чего подсчитывается общее суммарное значение по данному тесту, чем выше тем в большей степени сотрудник испытывает профессиональный стресс
«Оценка удовлетворенности работой» В.А. Разоной	когда сотрудник организации удовлетворен своим местом работы, коллективом, руководителями, финансовым вознаграждением за труд. Тогда он заинтересован в развитии и жизни компании, ответственно подходит к должностным обязанностям, проявляет инициативу. Данная методика, разработана как раз для изучения удовлетворенности персонала работой в целом и ее составляющих	внимательно прочитав 14 утверждений анкеты, каждому из них нужно дать оценку от 1 до 5 в зависимости от того насколько удовлетворен данным фактором. Затем суммируются баллы, отмеченные на бланке анкеты. Чем меньше баллов набирает работник, тем выше у него удовлетворенность работой

Продолжение таблицы 4

Название методики	Характеристика	Инструкция
«Самочувствие, настроение, активность»	помогает определить уровень самочувствия, активности, а также эмоционального состояния, влияющего на здоровье личности. Тест САН разработали в 1973г. Доскин Н. А. Лаврентьева, сотрудники «Московского медицинского института имени И.М. Сеченова»	для прохождения этой методики, следует мысленно описать и дать оценку своему состоянию в данное время, опираясь на предложенные антоним – признаки. Оценки, превышающие 4 балла, свидетельствуют о благоприятном состоянии
«Исследование уровня волевого саморегулирования» А.Г. Зверков, Е.В. Эйдман	методика ВСК предназначена для изучения уровня волевого самоконтроля, настойчивости, самообладания. Опросник ориентирован на психологическое консультирование и коррекцию, позволяет получить информацию об осознаваемых особенностях саморегуляции	для прохождения опроса, необходимо ответить на 30 вопросов «да» или «нет» после чего подсчитывается количество совпадений вариантов ответа с ключом
«Личностный дифференциал» В.М. Бехтерева	методика направлена на изучение свойств личности и ее межличностных отношений. Используется в психодиагностической практике	в опросе ЛД представлены качества личностного характера, нужно оценить степень проявления каждого качества от 0 до 3 со знаком «+»или «-». Обработка результатов производится с помощью ключа

2.2 Эмпирический анализ влияния профессионального стресса на некоторые психологические критерии здоровья

В соответствие с целью исследования, были получены данные, на основе которых можно сделать вывод о степени выраженности профессионального стресса, определить значимость его влияния на психологическое здоровье личности испытуемых, определить уровень состояния, выбранных нами, психологических характеристик здоровья.

В качестве мотивации сотрудников стало то, что в ходе исследования был составлен отчет о имеющихся характеристиках личности, а также

разработаны и даны рекомендации, которые сведут профессиональный стресс к минимуму.

Исследования были проведены с 2020 по 2021 гг.

На первом этапе были собраны данные об уровне профессионального стресса, который испытывают на момент исследования сотрудники, по методики «Оценка профессионального стресса» К. Вайсмана. Согласно интерпретации, минимальное значение, по этому опросу – 15, максимальное – 75. Чем выше полученный балл, тем выше уровень профессионального стресса. Далее полученные ответы обрабатывались и проводился количественный анализ полученных данных.

На рисунке 1 представлены результаты оценки профессионального стресса по опросу К. Вайсмана.



Рисунок 1 – Результаты оценки профессионального стресса

Опираясь на результаты, представленные на рисунке 1, можем сказать, что большинство профессионалов, осуществляющих свою деятельность в сфере торговли, испытывают высокий уровень профессионального стресса это 60% выборки. Данное эмоциональное состояние они обуславливают, высокой степенью загруженности должностными обязанностями в течение трудового дня, ненормированным графиком работы, материальной ответственностью.

Большой объем работы, который нужно выполнить в течение определенного времени, непосредственно влияет на качество её выполнения,

отчего у сотрудника начинается беспокойство, которое способствует увеличению уровня профессионального стресса. При невыполнении служебных обязанностей происходит недопонимание между подчиненным и руководителем.

Сотрудники коммерческой сферы, имеющие высокий уровень профессионального стресса отмечают, что часто им приходится на работе делать что-то, противоречащее их ожиданиям, а также условия и график работы негативно отражаются на личной и семейной жизни.

Средний уровень профессионального стресса был выявлен у 30% сотрудников, осуществляющих свою деятельность в коммерческой сфере.

Респонденты этой группы отмечают такие факторы, приводящие к развитию профессионального стресса, как неспособность удовлетворить противоречивые требования разных людей из профессионального окружения, периодически у них возникает неприятные чувства по поводу своих служебных обязанностей, а взаимоотношения с коллегами зачастую остаются напряженными, профессионалы работают преимущественно в ситуациях конфликта и предконфликта.

Для 10% участников исследования профессиональная деятельность в сфере торговли не способствует развитию профессионального стресса. Они достаточно осведомлены о возможностях профессионального, карьерного и финансового роста в данной сфере деятельности, успешно и эффективно справляются со своими трудовыми обязанностями в течение рабочего дня, выстраивают гармоничные взаимоотношения с коллегами и покупателями. В целом, нужно отметить, что профессионалы данной категории достаточно успешно справляются с трудными стрессовыми ситуациями разного происхождения при выполнении своих профессиональных обязанностей.

В связи с тем, что в выборку исследования вошли представители разных должностей сферы торговли (продавцы на торговых объектах, продавцы в специализированных магазинах, администраторы), для нас

представился интерес, какая должность более всего способствует развитию профессионального стресса.

Выраженность профессионального стресса у представителей разных профессий в сфере торговли, представлена на рисунке 2.

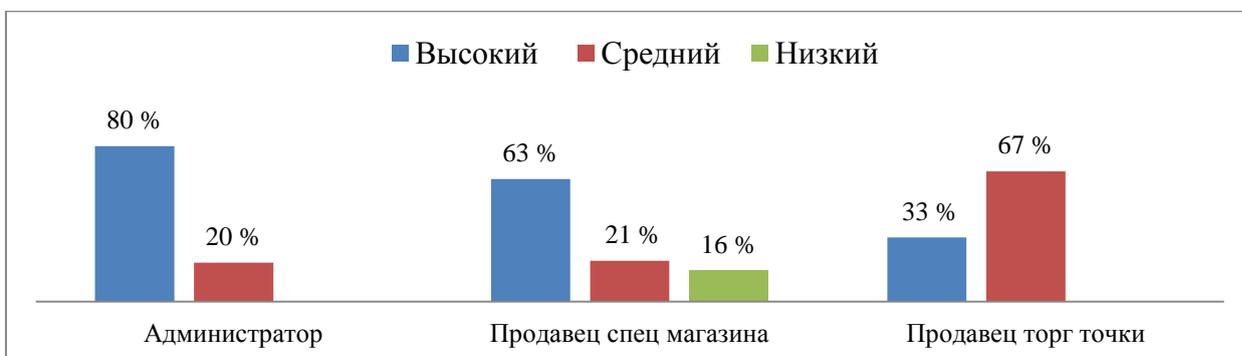


Рисунок 2 – Выраженность профессионального стресса у представителей разных профессий в сфере торговли

Опираясь на результаты, представленные на рисунке 2, мы можем отметить, что в большей степени профессиональному стрессу подвержены администраторы – 80%, а способствует профессиональному стрессу: атмосфера в коллективе из-за непризнания роли руководящего состава, жесткий график работы, неконкурентные ставки оплаты труда, материальная ответственность.

У продавцов специализированного магазина – 63%, преобладает высокий уровень профессионального стресса. В первую очередь оказывает влияние специфика работы, связанной с необходимостью взаимодействовать с большим количеством людей практически одновременно, быть вежливым и добродушным вне зависимости от событий, происходящих за стенами работы. В качестве примера можно привести ситуацию, когда на грубое и хамское отношение со стороны покупателя, продавец вынужден оставаться в позиции «клиент всегда прав», избегая конфликта, подавляя возникающие соответствующие ситуации эмоции.

У продавцов торговых точек уровень стресса ниже в сравнение с уровнем продавцов специализированного магазина, влияние оказывают условия рабочего места, а именно работа на улице, сокращенный рабочий день, удаленность руководителя.

Объединяет все профессии специфика работы данной сферы профессионалов, а именно отсутствие свободного времени во время трудового дня, высокая материальная ответственность, ненормированный график работы, физическая нагрузка [16].

Анализ результатов по методике В.А. Розановой «Оценка удовлетворенности работой сотрудников» показал, что сотрудники в целом удовлетворены своим местом работы, диапазон удовлетворенности находится от 14 до 70 баллов, у нас 30,8 балла. По приложенному ключу, чем меньше баллов набирает рабочий, тем выше у него удовлетворенность работой [14].

Мы изучили средние значения по каждому утверждению по методике «Оценка удовлетворенности работой».

Каждое утверждение, соответствующее представлениям о степени удовлетворенности условиями, респонденты должны были оценить от 1 до 5, где 1 – вполне удовлетворен, 5 – не удовлетворен. Данные представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Средние показатели удовлетворенности (по шкалам) по методике «Оценка удовлетворенности работой» сотрудников организации

Утверждение	Средний балл
Удовлетворенность компетенцией начальники	1,7
Удовлетворенность стилем начальника	1,9
Удовлетворенность коммерческой сферой	1,8
Удовлетворенность своей профессией	2,0
Удовлетворенность возможностями продвижения на данном месте работы	2,8

Продолжение таблицы 5

Утверждение	Средний балл
Удовлетворенность возможностью профессионального роста в выбранной сфере работы	2,2
Удовлетворенность слаженностью действий работников	1,9
Удовлетворенность физическими условиями	2,4
Удовлетворенность призыва умственных способностей	2,4
Удовлетворенность призыва накопленного опыта	2,5
Удовлетворенность протяженностью трудового дня	2,3
Удовлетворенность заработной платой	2,1
Ваша удовлетворенность работой в той степени, которая может повлиять на ваше решение искать другую работу	2,7

Исходя из данных таблицы, мы видим, что большинство ответов сотрудников находятся в рамках от 2 (удовлетворен) до 3 (не вполне удовлетворен). Оказалось, что в наибольшей степени сотрудники удовлетворены руководством, его компетенцией и стилем управления. Испытуемые были предупреждены о том, что руководителю будут представлены только обобщенные результаты. Тем не менее, существует большая вероятность того, что полученные данные являются следствием социально желательных ответов. В нижней части таблицы располагается утверждение «удовлетворенность заработной платой» набрано – 2,1 балл, работников устраивает система начисления, выплат, размер заработной платы, Как было отмечено ранее, для работников организации актуальной является материальная потребность. В целом, сотрудники удовлетворены характером и содержанием работы, состоянием рабочего места и условий, руководством, коллективом и заработной платой. Утверждением «Удовлетворенность работой в той степени, которая может повлиять на ваше решение искать другую работу», «удовлетворенность возможностью продвижения» персонал коммерческой организации ИП «Гневушева» доволен меньше всего, в сравнении с другими утверждениями, это может

быть связано с отсутствием стимулирования к профессиональному обучению и карьерного роста.

Опрос по методике «Оценка удовлетворенности работой», по просьбе опрошенных сотрудников, проведен анонимно, из-за чего нам не представилось возможности сделать детальный анализ по профессиям.

Для прохождения следующего испытания, следует мысленно описать и дать оценку своему состоянию в данное время, опираясь на предложенные антоним – признаки. Средний балл, который существует в шкале, равен четырем. Если испытуемый выбрал оценку более 4 баллов, то это говорит о том, что состояние испытуемого благоприятное. Если же испытуемый выбрал ниже четверки, то это значит, что испытуемый имеет неблагоприятные состояния.

На рисунке 3 представлены результаты, в средних значениях, исследования психологически-эмоционального статуса работников коммерческой сферы.



Рисунок 3—Результаты исследования психологически-эмоционального статуса по методике САН личности сотрудников сферы торговли

Методика САН позволила выяснить, что самочувствие, активность и настроение находятся ниже нормы, что характерно низкому уровню работоспособности, рабочему настрою и способности находить творческие решения в работе.

Опираясь на результаты, представленные на рисунке 3, мы можем сделать вывод, что самым высоким показателем по методике САН у представителей профессий сферы торговли, является «активность». Это выражается в их активном включении в деятельность, стремление к быстрым действиям, принятии решений в спорных вопросах и проявлении инициативности в делах. Наименее благоприятным у профессионалов сферы торговли является самочувствие и настроение, которое выражается в физиологическом и психологическом дискомфорте. Они отмечают свое плохое самочувствие в течение рабочего дня и после него, чувствуют себя слабыми, обессиленными, напряженными, апатичными, усталыми и изнуренными, испытывают быстрое утомление. На это может оказывать влияние «работа на ногах», шум в торговом зале, температурный режим воздуха и другие факторы. Настроение в сравнении должностей - изменчивое, но большинство отметили, что чаще бывают в состоянии скуки, тревоги и все вокруг им кажется простым.

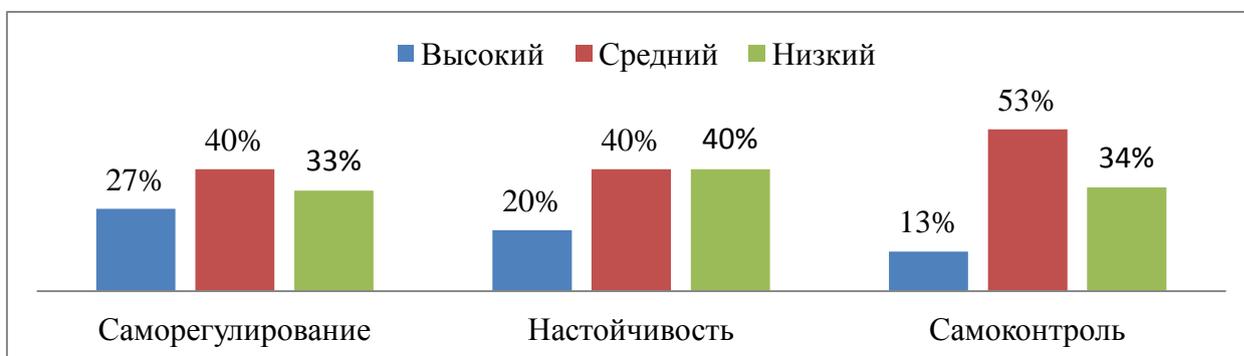


Рисунок 4 – Результаты исследования волевого саморегулирования, настойчивости и самоконтроля

Для определения уровня саморегулирования, настойчивости и самоконтроля следовало ответить на 30 вопросов, поставив «да» или «нет». Уровень исследуемых качеств определяется в сопоставлении со средними значениями каждой из шкал, где для шкалы «В» эта величина равна 12, для шкалы «Н» равна 8, для шкалы «С» равна 6. На рисунке 4 представлены

результаты исследования по методике «ВСК» уровня волевого саморегулирования, настойчивости и самоконтроля.

В результате проведенного исследования критериев здоровья, мы определили, что у 27% испытуемых высокий уровень саморегулирования.

Как правило, такие люди уверены в себе, спокойны, сдержаны в эмоциях, имеют реалистичные цели в жизни. Когда их планы выходят из контроля (волей судьбы происходит, не так как планировалось), они испытывают чувство тревоги и напряжения.

Средний уровень саморегулирования выявили, у 40 % испытуемых. Саморегулирование таких людей изменяется в зависимости от стрессовой нагрузки в их жизни.

У 33% персонала –низкий уровень саморегулирования. Это говорит о том, что у человека не всегда хватает силы справиться со своим психологически-эмоциональным состоянием, и подчиняться разуму, о слабо развитых навыках – визуализации, регуляции, релаксации. На это могут оказывать влияние такие факторы, как усталость, эмоциональная и физическая напряженность и др.

У 20% испытуемых критерий психологического здоровья «настойчивость» находится в диапазоне высокого уровня. Таким людям свойственно уважение к социальным нормам, работоспособность, умение доводить начатое до конца.

От общего числа выборки 40% испытуемых, характерна низкая «настойчивость». Деятельность таких людей отличается низкой эффективностью.

Шкала «самоконтроль» отражает высокий уровень контроля эмоциональных реакций и состояний в конкретный момент времени у 13%, средний – 53%, низкий–34% испытуемых. На низкий уровень самоконтроля могла повлиять сильная психологическая нагрузка, из-за чего человек становится ранимым, уязвимым психосоматическому заболеванию, импульсивным, беспокойным и не внимательным. Практически всю свою

энергию и ресурсы эти сотрудники растрачивают на борьбу с негативным состоянием, возникающим в процессе стресса. Для коммерческой сферы это не есть хорошо, так как сотрудник не может сконцентрироваться на работе, потом это приводит к невыполнению должностных обязанностей, конфликту с руководством, потери кадров основного персонала.

Средний уровень самоконтроля свидетельствует о неспособности держаться принятой линии поведения, зависимость от внешних факторов, обстоятельств и оценок.

Следующей методикой, примененной нами с целью изучения самосознания и межличностных отношений личности испытуемых, была «личностный дифференциал». Значения степени выраженности предложенных характеристик личности в опросе, имеют следующие характеристики: 17 – 21 – высокий уровень, 8 – 16 – средний уровень, 7 и менее низкий уровень. Результаты исследования, представлены на рисунке5.

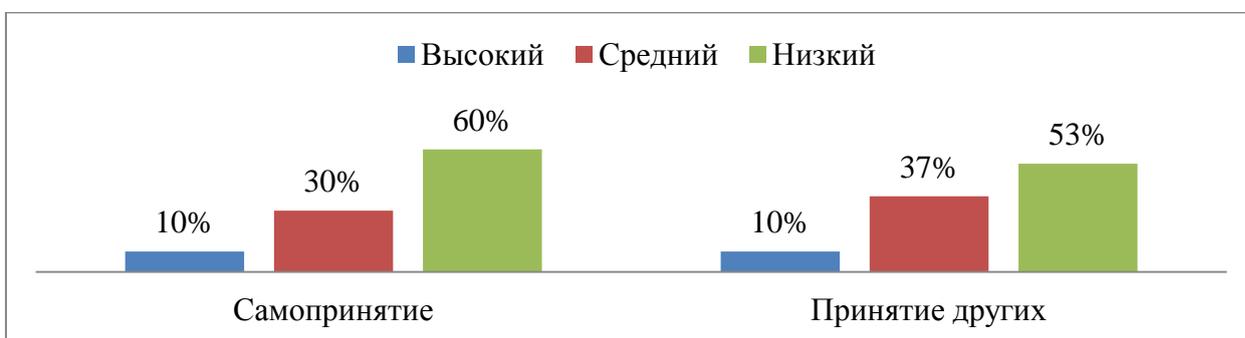


Рисунок 5 –Результаты исследования самооценки и межличностных отношений личности

Исходя из результатов исследования, мы можем сделать вывод, что у 10% испытуемых уровень «самопринятия» – высокий, 30% испытывают средний уровень и 60 % характерен низкий уровень.

Высокие значения этого критерия психологического здоровья, говорят о том, что испытуемый принимает себя как личность, склонен осознавать

себя носителем позитивных, социально желательных характеристик, удовлетворен собой.

Низкие значения, наоборот, указывают на критическое отношение к самому себе, неудовлетворенность своими характеристиками. Для избегания возможных невротических или иных проблем, связанных с ощущением малой ценности своей личности, нужно развивать навык самоуважения, учиться объективно, оценивать свои возможности, качества и принимать свои недостатки, а также абстрагироваться от лишних не нужных внешних факторов.

При использовании методики личностного дифференциала для измерения межличностных отношений, мы выявили у 10 % высокий уровень, 37 % – средний уровень, 53 % – низкий уровень. Оценки интерпретируются как, свидетельство уровня восприятия окружающих, где низкий уровень указывает на неумение воспринимать окружающих адекватным способом, в таких людях кроется страх, осуждение, непонимание и непринятие его окружением, ненависть, устаревшие убеждения.

Использовался коэффициент корреляции Пирсона. Данные анализа представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Корреляционный анализ исследования на начальном этапе исследования

Психологические признаки здоровья	Коэффициент корреляции с профессиональным стрессом на начальном этапе
Самочувствие	-0,645***
Активность	0,117
Настроение	-0,407*
Волевое саморегулирование	-0,743***
Настойчивость	-0,323
Самоконтроль	-0,456**
Само принятие	-0,465**
Принятие других	-0,525*
Примечания: * – $p < 0,05$ ** – $p < 0,01$ *** – $p < 0,001$	

Для анализа влияния профессионального стресса на психологическое здоровье, а именно самочувствия, настроения, активности, саморегуляции, настойчивости, самоконтроля, самоуважения и принятия окружающих людей, применен корреляционный анализ.

Существуют значимые средние отрицательные взаимосвязи между шкалой «профессиональный стресс» и шкалой «самочувствие» ($r=-0,645^{***}$, $p<0,001$). С возрастанием показателей по шкале «профессиональный стресс» снижаются показатели по шкале «самочувствие».

Между шкалой «профессиональный стресс» и шкалой «настроение» существуют значимые умеренные отрицательные взаимосвязи ($r=-0,407^*$, $p<0,05$). Чем в большей степени выражены показатели по шкале «профессиональный стресс», тем меньше выражены показатели по шкале «настроение».

Между шкалой «профессиональный стресс» и шкалой «саморегулирование» существуют значимые сильные отрицательные взаимосвязи ($r=-0,726^{***}$, $p<0,001$). Чем в большей степени выражены показатели по шкале «профессиональный стресс», тем меньше выражены показатели по шкале «саморегулирование».

Существуют значимые средние отрицательные взаимосвязи между шкалой «профессиональный стресс» и шкалой «самоконтроль» ($r=-0,456^*$, $p<0,05$). С возрастанием показателей по шкале «профессиональный стресс» снижаются показатели по шкале «самоконтроль».

Между шкалой «профессиональный стресс» и шкалой «само принятие» существуют значимые умеренные отрицательные взаимосвязи ($r=-0,465^{**}$, $p<0,01$). С увеличением показателей по шкале «профессиональный стресс», уменьшаются показатели по шкале «само принятие».

Были выявлены значимые умеренные отрицательные взаимосвязи между шкалой профессиональный стресс и шкалой «принятие других» ($r=-0,403^*$, $p<0,05$). Чем в большей степени выражены показатели по шкале

«профессиональный стресс», тем меньше выражены показатели по шкале «принятие других».

2.3 Разработка и апробация программы профилактики профессионального стресса и его влияние на психологическое здоровье у работников торговой организации

Часто деструктивное воздействие стресса остается незамеченным, что приводит к постепенному истощению ресурсов организма и вызывает развитие болезней. Существуют простые навыки, обретение которых может дать свободу полноценной жизни без отрицательных проявлений повседневного стресса [59]. Развитие таких навыков можно получить только тогда, когда будет положительный социально-психологический климат в коллективе и личностное желание.

Разработка программы профилактики профессионального стресса и минимизирование влияния негативных последствий на психологическое здоровье личности, отражала его основную цель и была одной из задач нашего исследования.

Предположим, что коммерческая сфера отличается спецификой деятельности, тут присутствует высокая интенсивность, многозадачность и перегрузки. Кроме того, сфера «человек-человек» считается наиболее стрессовой. Взаимодействие с коллективом, общение с клиентами, восприятие критики требует особых навыков, не малых усилий и правильного подхода. На этом фоне часто развивается профессиональный стресс, который оказывает негативное влияние на выполнение служебных обязанностей, личность и здоровье всего организма [20].

Для минимизации воздействия стресс-факторов в рамках профессиональной деятельности на психологическое здоровье сотрудников коммерческой организации, а также устранение последствий от влияния,

предлагается к разработке комплекс мероприятий психологической профилактики.

Именно на этом положении была построена гипотеза нашего исследования, где мы предполагаем, что своевременная помощь в виде комплекса мер, направленных на развитие навыков саморегулирования, повышение самооценки, развитие компетентности в межличностных отношениях, а также повышение осведомленности по вопросам профессионального стресса, его признаков, последствий, способов борьбы и профилактики, будет способствовать снижению развития профессионального стресса, а стресс минимизировать влияние на психологическое здоровье личности.

На начальном этапе исследования мы подтвердили идею о том, что сотрудники, являющиеся испытуемыми в рамках проводимого исследования, имеют все признаки профессионального стресса, около 60% из них чувствуют потерю самоконтроля, усталость, падение настроения.

Цель программы: снижение уровня профессионального стресса для улучшения критериев психологического здоровья респондентов, повышение компетентности работников магазина и торговых точек по теме профессионального стресса, его признаков и последствий.

Задачи:

- повышение осведомленности об источниках образования, признаках протекания, последствиях и путях предупреждения профессионального стресса;
- сформировать эмоционально-положительное отношение к здоровью, бережению и возможностям личности;
- развитие навыков саморегулирования и самоконтроля;
- повышение самооценки и принятия окружающих.

Приемы и методы, которые были использованы в качестве профилактической меры, были выбраны с учетом точности, научности и эффективности их использования в повседневной жизни.

Программа, реализует комплекс мер, направленных на профилактику развития профессионального стресса и предотвращение последствий, развитие саморегулирования, самоконтроля, настойчивости, повышение настроения, самочувствия, самооценки и компетентности в межличностных отношениях. Программа также объединяет три вида психологической помощи – психологическое просвещение, профилактику и коррекцию.

Все занятия программы были структурированы в четыре этапа, два из которых (первое и последнее) были посвящены введению и завершению работы, а два представляли собой содержательную часть программы.

Тематический план занятий, описан в таблице 7.

Таблица 7 – Тематический план занятий

Этап	Планирование
Этап «Приветствие» 1 ч.	установка контакта, выяснять ожидаемый результат участников от занятий, а также рассказать, какие результаты может сделать каждый участник. Метод: самораскрытия, экспресс-диагностика, дискуссия, наблюдение
Этап «Психологическое просвещение» 2 ч.	обсуждение проблемы и формирование положительных установок к развитию навыков для повышения стрессоустойчивости, актуализация представлений о профессиональном стрессе. Метод: самораскрытия, рефлексии, мини-лекции, дискуссия, психологическая технология, наблюдение
Этап «Профилактически-развивающий» 4 ч.	сформировать, повысить предпосылки к профилактике профессионального стресса, путем навыков саморегулирования, самоконтроля, настойчивости и активности, самоуважения, коммуникации с коллегами, а также повысить профессиональную мотивацию. Метод: самораскрытия, самоанализ, рефлексия, дискуссия, психологические технологии, трансформирующий, наблюдение
Этап «Завершение» 1ч.	подведение итогов, выделение главного. Метод: самоанализ, дискуссия, экспресс-диагностика, психологические технологии

Задачи разработанной программы профилактики реализовывались путем применения методов психологических технологий, направленных на снятие напряжения, развитие волевого саморегулирования, релаксацию, а также восприятие личностных качеств и социального окружения.

Предложенная программа, направлена на профилактику профессионального стресса и рассчитана на 8 часов из 8 встреч [37].

Прогнозируемый результат от разработанного плана профилактики является:

- повышение самосознания сотрудников;
- снижение текучести кадров;
- снижение уровня профессионального стресса;
- повышение стрессоустойчивости;
- налаживание и укрепление отношений в коллективе.

Краткое изложение хода проведения программы.

Занятие 1. «Знакомство». Цель: знакомство, создание настроения на совместную работу, актуализация представлений о стрессе, о способах адекватного поведения в стрессовых ситуациях.

Беседа была направлена на выстраивание доверительных взаимоотношений между психологом и консультируемым, установления контакта. Участники просвещения поделились своим мнением и ожидаемым результатом от тренинга. В ходе беседы обсудили известные способы борьбы со стрессом, поделились манерой своего поведения в стрессовых ситуациях и предпринятыми путями решения проблем. Стоит отметить, что респонденты рассказывали о личном опыте пребывания в стрессовых ситуациях без энтузиазма. Особое внимание было уделено последствиям стресса на общее здоровье человека. Многие участники говорили, что пребывая в состоянии стресса: пропадает аппетит, ухудшается сон, а кто-то наоборот всегда хочет спать, учащается сердцебиение, чувствуется озноб, ухудшается память, наступают резкие перепады настроения.

В конце занятия провели упражнение «Образец для подражания». Каждому участнику предлагалось описать, разработать модель поведения и реагирования, достойную для подражания. Разработки были озвучены в группе и обсуждались. В ходе процесса игры выделяются общие, типичные, «полезные» и «правильные» поведенческие стратегии [18].

В этом упражнении участие принимали все участники просвещения.

На данном этапе мы определили «первичный запрос», для чего респонденты пришли на консультацию, их отношение к тренингу, была получена информация об индивидуальных особенностях, их установок, манере поведения.

Занятие 2. «Информирование». Цель: актуализировать и сформировать мотивацию к эмоциональной устойчивости и самопомощи.

Занятие началось с актуализации понимания того, что такое стресс, каковы его признаки, обсуждались результаты тестирования в общем виде, без оценочно по отношению к конкретным респондентам.

Во второй половине занятия выполнили упражнение «Визуализация». В сопровождении спокойной мелодии и звуков природы, участники приняли удобную позу, закрыли глаза и соблюдали правильную технику дыхания, затем, согласно инструкции, старались представить как в живую событие и, как бы предвосхищая результат, его положительный ход и успешное завершение.

Данное упражнение рекомендуется прорабатывать как можно чаще, так как визуализация желаемого результата, позитивное представление предстоящих событий, исход какой-либо ситуации помогают сохранить душевное равновесие, снять напряжение и укрепить веру в положительный исход ситуации [45]. Наши участники, также отметили, что упражнение помогло заранее побывать там, что предстоит, с возможностью прочувствовать некоторое волнение, но все, же увидеть благоприятное течение ситуации. Таким образом, предстоящие ситуации становятся менее волнительными, повышается нервно-психологическая устойчивость.

На первых двух занятиях было выявлено, что респонденты характеризуются следующими индивидуально-личностными характеристиками: имеют высокий уровень эмоционального напряжения, отсутствие инициативы, застенчивость, низкий уровень социальной компетентности и способности к произвольной саморегуляции.

Респондентам разъяснялось, что от их личной активности и заинтересованности будет зависеть итог консультативной работы.

Занятие 3. «Стоп стресс». Цель: изучить способы профилактики профессионального стресса,

На основе сказанного испытуемыми на прошлых занятиях, мы предложили включить в повседневный быт ряд «полезных привычек», цель которых снизить уровень профессионального стресса. Рекомендации представлены в приложение Ж.

Во время проведения групповой консультации на данном этапе были ситуации, когда участники активно высказывали свое мнение и противоречия.

В завершение встречи мы раздали иллюстрационный материал – памятка на тему «Профилактика профессионального стресса».

Занятие 4. «Саморегулирование и релаксация». Цель: рассмотреть и апробировать способы снятия напряжения и уменьшения стрессового воздействия.

На четвертом занятии говорили о саморегулировании, о том насколько удастся сохранять внутреннюю гармонию, обсуждали способы релаксации, эффективность применения психофизиологических техник, физиотерапии, лекарственных препаратов. В ходе диалога, удалось выяснить, что большинство людей при эмоциональном раздражении или тревоги принимают медикаменты.

Для большей вовлеченности и качественному усвоению необходимой информации работа проводилась в интерактивной форме при помощи метода групповой дискуссии.

Во второй половине занятия, после инструктажа по технике выполнения дыхательных упражнений, мысленно делали аутогенную тренировку, для снятия нервно-психического напряжения. В данных упражнениях цель заключалась в установке позитивно эмоциональных эмоций, снятия тревожности, волнения [42].

Для выполнения первого упражнения мы попросили участников принять положение полулежа, расслабить конечности и закрыть глазами (некоторые участники остались с открытыми глазами), и попытаться представить себе зал, и внимательно его осмотреть, не оценивая и ни о чем не думая. Затем, согласно инструкции, мы направили визуально пройти по комнате, концентрируясь на себе и на ощущениях в теле, почувствовать его от макушек до пяток. После чего советовали сосредоточиться на дыхании, почувствовать вдыхаемый и выдыхаемый воздух, и постараться одновременно напрячь мышцы всего тела, почувствовать напряжение и одновременно расслабить тело с выдохом, повторив это несколько раз считая до пяти [44].

Открыв глаза и заняв привычную позу, игроки отозвались, что почувствовали прилив энергии и уверенности.

Второе упражнение, «расслабление с помощью дыхания», выполнялось сидя (рекомендуется выполнять).

Для выполнения второго упражнения, мы попросили участников принять удобную позу, сжать кулак и закрыть глаза (удваивается эффект). Сделать глубокий вдох, досчитать до десяти и спокойно выдохнуть, ослабляя сжатие кулака. Рекомендуется повторить несколько раз до достижения состояния - умиротворения.

В завершение встречи наиболее активные участники сообщили, что выполнять дыхательные упражнения им было интересно и приятно, хочется повторить еще раз и поверили, что в стрессовой ситуации можно сдерживать свои эмоции и сохранять психологическое здоровье.

Практичность и легкость дыхательных упражнений позволяют выполнять их в повседневной жизни, но ввиду того, что природой заложены разные индивидуальные способности, таланты, то для человека лучше выбрать наиболее близкий способ релаксации, это может быть физическая зарядка, рисование, прослушивание музыки.

Занятие 5. «Все в моих руках». Цель: закрепить полученные знания о мерах профилактики профессионального стресса и повысить мотивацию на повышение стрессоустойчивости.

На пятом занятии, говорили о том, как важно проводить профилактику болезни, ибо восстановление гораздо тяжелее, а соблюдая физическую активность, правильные пищевые привычки, здоровый сон можно сохранить свое психологическое и физическое здоровье. Мы рекомендовали, в тяжелой жизненной ситуации, при сильном стрессовом давлении, когда не удается справиться самостоятельно, обратиться за профессиональной помощью и поддержкой, когда это нужно. В процессе беседы о профилактике профессионального стресса участники рассказывали о своих проблемах на работе, которые их волновали и приводят к нервным срывам, стрессу.

В завершение встречи в живой, активной, запоминающейся манере проиграли спектакль-упражнение. Участники тренинга разбились на 3 группы. Первая группа приготовила мини выступление, где смогли наглядно показать стрессовые ситуации в профессиональной деятельности. Вторая группа предложила комплекс мер, которые могут быть использованы для предотвращения или исключения стрессовой профессиональной ситуации. Третья группа предложила варианты препятствий, которые могут возникнуть при применении путей решения проблемы.

Во время групповой консультации и выполнения упражнения – спектакль игроки были активны, открыты, предприимчивы, каждый участник был инициативным и искренним, но из-за ограниченного времени, еще одно запланированное упражнение не удалось выполнить в группе, поэтому мы предложили по желанию проработать его в домашней обстановке.

Упражнение «Было – стало...». Оно используется для формирования навыков самонаблюдения и рефлексии, а также для актуализации представлений о себе, как о способе к разрешению проблем и применения разнообразных стратегий и поведения. На первом этапе дается задача выписать в две колонки различные особенности своего поведения, реакций и других индивидуальных проявлений в работе и в жизни, а затем в соседней колонке по каждому пункту указать произошедшие изменения. Предлагается писать в удобном порядке, например: «раньше я больше смеялся...», «меня было трудно вывести из себя...» и пр. А затем четко сформулировать актуальное проявление того, что описано, например: «почти не смеюсь...» или «не смеюсь, а усмехаюсь...»

Встреча 6. «Мой взгляд». Цель: сформировать навыки уверенности в себе и в межличностных отношениях, приводящие к адекватному восприятию и наиболее полному познанию ценности.

Это занятие началось с выполнения упражнений, первым было упражнение «Девиз». Мы попросили каждого члена группы придумать свой девиз, который отражает его жизненное кредо, отношение к себе и к миру в целом. Цель этого упражнения – непосредственность, самовыражение и идея, была достигнута, члены группы без стеснения зачитывали свои девизы, давали объяснения и обсуждали девизы коллег.

Упражнение «Чемодан». Для улучшения меры восприятия окружения, повышения уважения в коллективе, поднятия самооценки. Мы предложили участникам «положить» в чемодан лучшие качества каждого члена группы, но только после согласия, противоречий и убеждений группы. Затем, в пропорции 12 положили мешающие качества, которые поддаются коррекции.

В завершении встречи, говорили о приемах уверенного межличностного взаимодействия, методах повышения самоуважения. Члены группы, поделились тем, что заставило их задуматься после посещения занятий.

Встреча 7. «Я – молодец!». Цель: развитие навыка самоанализа, повышение самооценки.

Занятие началось с приветствия друг друга и рассказов о том, что участники вынесли для себя от посещения тренинга, о готовности применения полученных знаний в повседневной жизни и конкретно в профессиональной деятельности.

Во второй половине нашей встречи, для развития навыка самоанализа и самовыражения, мы выполнили несколько упражнений.

Используя метод незаконченные предложения, участники, назвали аспекты из жизни, такие как работа, семья, хобби, окружение, материальные нужды, выступающие для него в качестве психологической поддержки.

Список незаконченных предложений:

- меня делает упорным и нацеленным на результат;
- что меня побуждает к труду;
- уверенность в себе мне придает;
- что оказывает влияние на мою агрессию, раздражительность и чрезмерную эмоциональность.

В ходе наблюдения за участниками, хочется отметить, что многие долго размышляли над вопросами, были рассудительны, некоторые вели себя неуверенно, а несколько человек сославшись, на то, что не поняли задание, обратились за помощью.

Для выполнения упражнения «Я в начале/конце рабочего дня» мы предложили на выбор бумагу и карандаш или предметы для оригами (показывает заинтересованность и на сколько человек хочет показать детали своего состояния) и попросили сделать автопортрет себя в начале и в конце трудового дня. Стоит отметить, что коллеги без застенчивости показали свои рисунки и описали образ, качественные художественные характеристики, прислушивались к другим. После этого мы попросили участников внести желаемые изменения в рисунок «я» После...», но с обязательным учетом

реальности жизни (влияние трудовой деятельности, накопленное напряжение, усталость и пр.). То есть, попросили внести достигаемые в реальности изменения – улыбка, осанка и пр. После этого каждый представил и описал то, как можно этого добиться в реальной жизни, выбрали интересные и полезные идеи для проработки плана их внедрения в жизнь.

Во время занятия многие участники продемонстрировали свою заинтересованность в работе над собой и желание повлиять на свое психологическое и физическое здоровье, поэтому мы предложили написать план восстановления, для этого нужно выписать способы снятия психологически-эмоционального напряжения, подходящие под свой психологический тип, и составить проект-план по внедрению в жизнь этих идей [48].

Занятие 8. «Моя неделя». Цель: Подведение итогов от апробации тренинга, получение обратной связи.

На последнем занятии мы поблагодарили респондентов за участие в исследовании, похвалили их за достижения в работе над собой и предложили свою помощь при необходимости. В свою очередь, группа поделилась своими впечатлениями. Они отметили, что некоторые из упражнений, которые проводились в консультативной работе, будут использоваться ими в повседневной жизни, атмосфера в группе была им приятна. Благодаря тренингу, сотрудники коммерческой организации, стали более уверенными в себе, научились искать компромисс между двумя сторонами внутреннего конфликта, стали рассудительнее и реалистичнее, стараются сдерживать свои негативные эмоции, чувствуют улучшение соматического здоровья.

На всех занятиях нами использовался аналитический метод (беседа) и трансформирующий (упражнения).

Такие методы работы, как свободное самовыражение, обеспечивали выражение мнений, чувств, фрустраций и ожиданий, что позволяло снизить психологически-эмоциональное напряжение у испытуемых уже на этих этапах работы. Положительный эффект реакции усиливался психологически

благоприятными условиями в виде самоуважения, открытости и конфиденциальности.

Эффективность работы организации подтверждалась динамикой открытости и возрастающей осмысленностью высказываний от собрания к собранию. Если в начале высказывания были сдержанными, неинформативными, с высокой степенью ориентации на социальную сторону и все нами сказанное вызывало сомнение и противоречие, то уже на третьей встрече стали заметны изменения, выраженные в прислушивание и оценивание того, что говорит консультант. Кроме того, в ходе данной работы были решены задачи актуализации значимости профессии, восстановления осознанного и ценностного отношения к профессиональному выбору и осмысленности профессиональной самореализации.

Со слов участников исследования, все упражнения, были понятны и просты в выполнении, полезны в борьбе с профессиональным стрессом. эффективны в рамках трудовой и личной сферы. Наблюдение за поведением участников и анализ их высказываний на этапах подведения итогов, анализа работы над упражнениями и заданием программы показали высокий уровень мотивации, серьезное отношение и деловой подход к выполнению. Также активность и заинтересованность участников была подтверждена их готовностью и желанием выполнять домашние задания, несмотря на рабочие нагрузки и высокую эмоциональную напряженность сложившейся социальной ситуации. Результаты деятельности, созданные участниками в ходе выполнения заданий индивидуальных встреч, и их анализ также подтверждают рабочий настрой и целенаправленную эффективность. Здесь также можно отметить заинтересованность и вовлеченность участников при работе над анализом своих состояний и характеристик, с актуализацией изменений.

Все разработанные нами материалы ("памятка", "презентации", "таблица самонаблюдения" и др.) могут быть легко использованы в повседневной жизни, как справочный материал, позволяющий делать акцент

на здоровье сбережения. Результаты наблюдения (с занесением записи в личные карточки участника) за поведением, нравами и характером их проявления участников программы, могут свидетельствовать о высокой значимости профилактической программы.

Для избегания массового увольнения, управленческому составу рекомендовано предпринять эффективные меры с целью улучшения психологического микроклимата в коллективе:

- правильная оценка способностей подчиненных, с учетом их склонностей и потребностей;
- составление четкого плана действий с конкретными зонами полномочий;
- смена стиля руководства с диктаторского к наставническому, когда начальник обсуждает с сотрудниками сложные задачи, подсказывает пути их решения;
- использование стимула материальной заинтересованности;
- введение в штат торговой сети специалиста по психологическому консультированию сотрудников;
- выделение свободного отрезка времени для саморегуляции.

Через месяц после апробации программы было проведено контрольное диагностическое исследование для определения уровня профессионального стресса и состояния психологического здоровья по ранее выделенным критериям [30].

2.4 Анализ результатов от апробации программы профилактики профессионального стресса

Результаты, полученные при повторном проведении опроса на определение профессионального стресса по методике В. Вайсмана, были зафиксированы и рассчитаны показатели.

Сравнительный анализ наглядно представлен на рисунке 6.

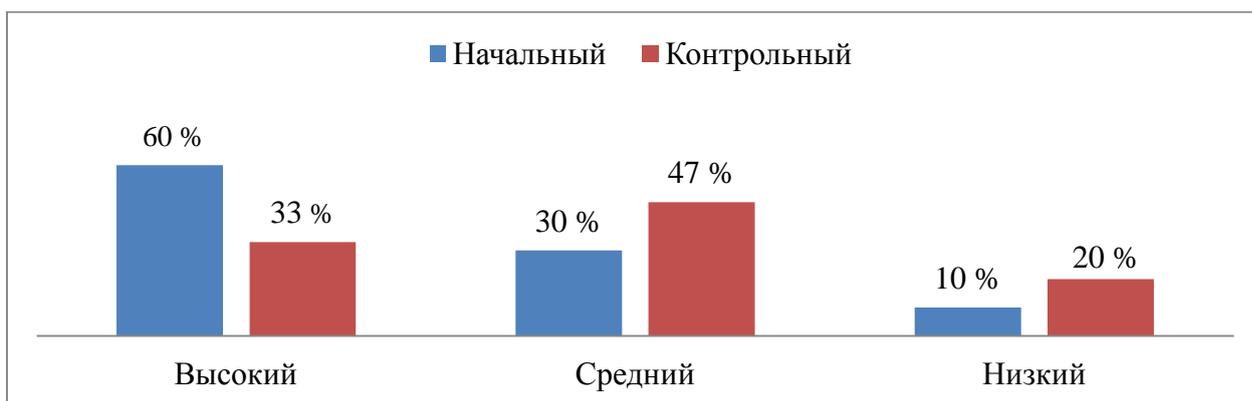


Рисунок 6 – Сравнительные результаты исследования показателей профессионального стресса

Сравнивая данные на исходном и контрольном этапе, мы видим, что у большинства работников, на контрольном этапе, уровень профессионального стресса значительно снизился. Профессиональный стресс может возникать у работников, деятельность которых напрямую связана с большим количеством общения и информационных перегрузок, что приводит к эмоциональному выгоранию и увольнению.

Для избегания этих ситуаций, со стороны как, некачественное или несовременное техническое оснащение по мере возможности заменяется на более современное, настроено освещение, установлена вентиляция, установлены четкие границы обязанностей. К сожалению, все факторы, приводящие, к профессиональному стрессу искоренить не представляет, возможным. Сотрудники работают над личными качествами: неспособностью сотрудника адаптироваться и подстраиваться под коллектив, выдержкой и самоконтролем. Конфликты с коллегами стали решаться на начальном этапе, прекращены угрозы увольнения;

Этот вывод подтверждает эффективность программы просвещения по профилактике профессионального стресса работников коммерческой сферы «ИП Гневушева».

Повторный анализ результатов по методике В.А. Розановой «Оценка удовлетворенности работой сотрудников» показал, что сотрудники на контрольном этапе удовлетворены своей работой - балла напоминая, что диапазон удовлетворенности находится в пределах от 14 до 60 баллов. Мы изучили средние значения отдельно по утверждениям. Результаты повторной диагностики показали улучшение показателей удовлетворенности. Данные представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Сравнительные средние показатели удовлетворенности (по шкалам) по методике «Оценка удовлетворенности работой» сотрудников организации

Утверждение	Средний балл	
	Исходный этап	Контрольный этап
Удовлетворенность компетенцией начальники	1,7	1,1
Удовлетворенность стилем начальника	1,9	1,2
Удовлетворенность коммерческой сферой	1,8	1,5
Удовлетворенность своей профессией	2,0	1,4
Удовлетворенность возможностями продвижения на данном месте работы	2,8	1,7
Удовлетворенность возможностью профессионального роста в выбранной сфере работы	2,2	1,8
Удовлетворенность материальным вознаграждением в сравнении с другими местами работы города	2,1	1,8
Удовлетворенность слаженностью действий работников	1,9	1,5
Удовлетворенность физическими условиями	2,4	1,9
Удовлетворенность призыва умственных способностей	2,4	1,7
Удовлетворенность призыва накопленного опыта	2,5	2,1
Удовлетворенность протяженностью трудового дня	2,4	2,1
Удовлетворенность заработной платой	2,1	2,1
Ваша удовлетворенность работой в той степени, которая может повлиять на ваше решение искать другую работу	2,7	2,6

Как видно из таблицы большинство ответов сотрудников находятся в зоне от 1 (удовлетворен) до 2 (не вполне удовлетворен). В целом, сотрудники

удовлетворены характером и содержанием работы, состоянием рабочего места, возможностью продвижения, руководством, коллективом и заработной платой. Отметим, что на изменение условий труда повлияли рекомендации для руководителей, обсуждаемые на тренинге.

Далее, на рисунке 7 представлены сравнительные результаты исследования на исходном и контрольном этапе эксперимента психологически-эмоционального статуса работников коммерческой сферы по методике САН.

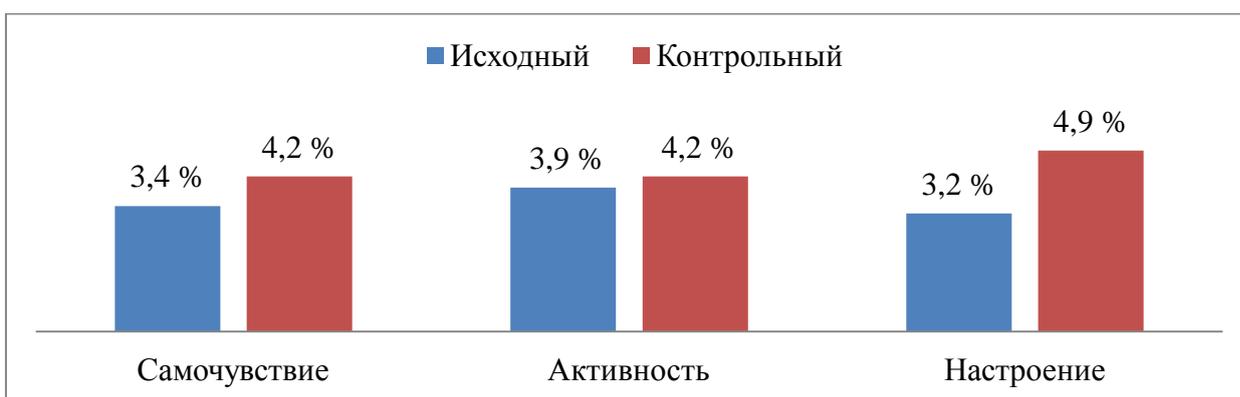


Рисунок 7 – Сравнительные результаты исследования самочувствия, активности, настроения личности коллектива сферы торговли

Опираясь на результаты, представленные на рисунке 6, мы можем отметить, что показатели самочувствия, активности и настроения на контрольном этапе говорят о благоприятном состоянии испытуемых.

Так как частые и длительные стрессы отрицательно влияют на здоровье человека, они являются решающими факторами воздействия на появление или обострение многих болезней. У наших респондентов наоборот наблюдается улучшение самочувствия с 3,4% на 4,2%. Это говорит о том, что после посещения тренинга персонал стал использовать методы профилактики профессионального стресса.

Улучшение уровня активности с 3,9% на 4,2% говорит, об их активном включении в деятельность, стремление к быстрым действиям и инициативности в профессиональных делах.

Настроение также имеет положительную динамику роста с 3,2% на 4,9%. Эмоциональные условия работы, которые формируются действиями руководителей и общим настроением, способствуют этому.

Сравнительные результаты проведенной диагностики на начальном и контрольном этапе эксперимента, определения уровня саморегулирования, настойчивости, самоконтроля, который был проведен с использованием методики «ВСК», изображены на рисунке 8.

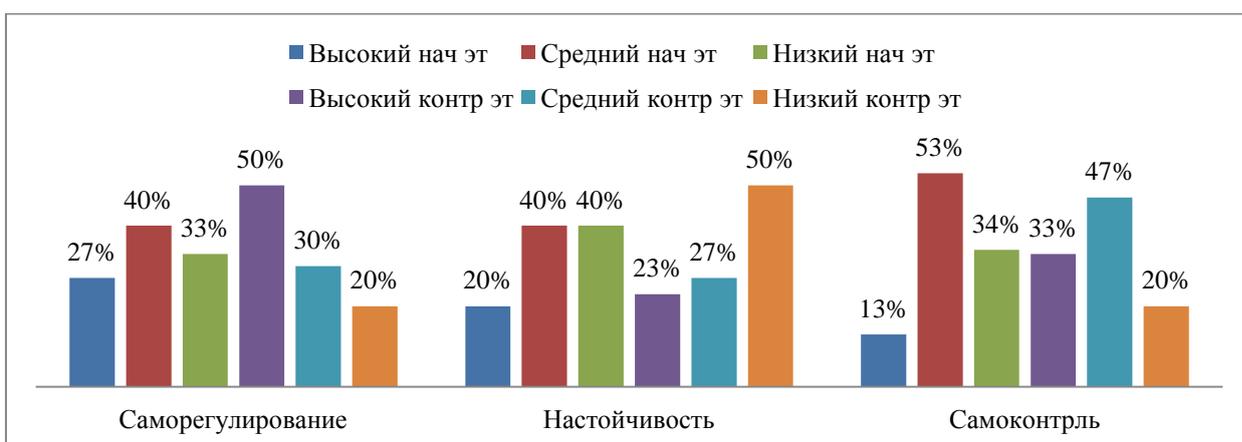


Рисунок 8 – Сравнительные результаты исследования саморегулирования, настойчивости, самоконтроля личности коллектива торговой сферы

Высокая и средняя степень саморегулирования была выявлена у 50% и 30% сотрудников коммерческой сферы соответственно.

У 20% сотрудников был выявлен низкий уровень. Таким образом, мы наблюдаем улучшение степени саморегулирования. По мнению испытуемых, повысить устойчивость к стрессам помогли несложные правила, которые обговаривали на тренинге. Также отметили, что научились контролировать свое психологическое состояние, мысли и строить собственную программу защиты от стрессов, стали больше размышлять и анализировать о ситуациях.

Высокий и средний уровень настойчивости был выявлен у 23% и 27% испытуемых соответственно, низкий уровень у 50%. Произошло снижение показателей, связано это с тем, что, преодолевая стресс, человек становится

менее активен и пассивен в деятельности, эмоции поддаются разуму, а значит, ему легче согласиться и отпустить ситуацию.

На контрольном этапе исследования, результаты на рисунке 9, высокий и средний уровень самоконтроля был выявлен у 33% и 47% соответственно. Низкий уровень диагностирован у 20% испытуемых, от общей выборки. Показатели свидетельствуют, о развитии волевых сторон личности, способности ориентироваться и мгновенно принимать решения, рационализации и контролю эмоций.

Результаты диагностики, на контрольном этапе исследования, изображены на рисунке 9.

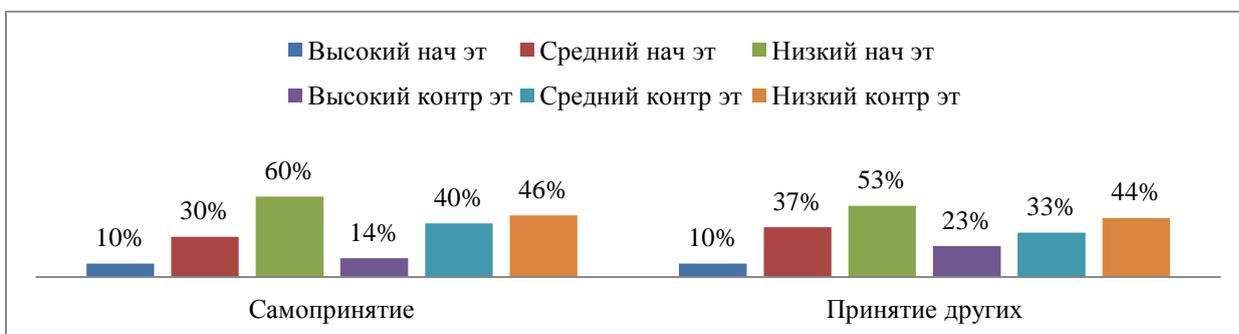


Рисунок 9 – Сравнительные результаты исследования самооценки и принятия других личности коллектива торговой сферы

В результате проведенного исследования на контрольном этапе, мы выявили по шкале «самопринятие»:

- 14% – высокий уровень;
- 40% – средний уровень;
- 46% – низкий уровень.

Показатели шкалы говорят, об обретении уверенности в себе испытуемыми, повышении самооценки, принятии своих особенностей с чувством доброжелательности.

В совокупности, эти качества дают возможность продолжать деятельность в раздражающей обстановке, что немало важно для работы в торговой организации.

Анализируя данные по шкале «принятие других» наблюдается улучшение показателей:

- высокий уровень – 23%;
- средний уровень – 33%;
- низкий уровень – 44%.

Окружение и социальные факторы играют большую роль в развитии профессионального стресса [19]. Поэтому важно, уметь воспринимать окружение как данность, оказывать поддержку и понимать, что есть люди, которые окажут помощь.

Для сравнения результатов исследования на начальном и контрольном этапе между собой был использован корреляционный анализ. Результаты анализа представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Сравнительный анализ значимости различий показателей на контрольном этапе

Психологический критерий здоровья	Коэффициент корреляции с профессиональным стрессом на начальном этапе	Коэффициент корреляции с профессиональным стрессом на контрольном этапе
Самочувствие	-0,645***	-0,065
Активность	0,117	0,150
Настроение	-0,407*	-0,216
Саморегулирование	-0,743***	-0,393*
Настойчивость	-0,323	-0,341
Самоконтроль	-0,456**	-0,403*
Само принятия	-0,465**	-0,392*
Принятие других	-0,525**	-0,420*
Примечания: * – $p < 0,05$ ** – $p < 0,01$ *** – $p < 0,001$		

При сравнении между собой показателей коэффициента корреляции [24] на начальном и контрольном этапе на уровне тенденции были выявлены значимые различия по шкале самочувствие, настроение, саморегулирование, самопринятие, принятие других.

Значимость различий, показывает, что между профессиональным стрессом и составляющими психологического здоровья, а именно самочувствием и настроением на начальном этапе исследования есть значимые отрицательные взаимосвязи, на контрольном – не значительные отрицательные взаимосвязи. Это говорит, о том, что профессиональный стресс оказывает влияние на физиологическое состояние человека, от чего в начале он испытывает – недомогание, головную боль, снижение иммунитета, проблемы со сном и т.п. Также, с увеличением профессионального стресса снижается общий фон настроения – профессионалы коммерческой торговой сферы говорят о плохом настроении, чувствуют себя рассеянными, несчастными, раздражительными, вспыльчивы, озабоченными своими проблемами. Со снижением степени профессионального стресса уменьшается риск развития заболеваний и нарушений в работе нервной системы.

Не значимую положительную взаимосвязь, на всех этапах, с профессиональным стрессом имеет такой показатель психологического признака здоровья как «активность», при испытании стресса, человек как правило стремится преобразовать жизненно значимые связи с окружающей и профессиональной средой, проявляет настойчивость, активность, стремительность в преодолении стресса, пытается переключиться или занять себя физическими нагрузкам [21]. При преодолении стрессового состояния человек становится более апатичным.

Полученные результаты на контрольном этапе, корреляционного анализа, говорят о том, что между признаками психологического здоровья саморегулирования, самоконтроля, самопринятия и профессиональным стрессом, есть значимые отрицательные умеренные взаимосвязи. В

сравнении значений с начальным этапом оказались меньшими. Со снижением уровня профессионального стресса у человека возрастает самооценка, подчиняется своему разуму и контролирует свои эмоции и действия.

Выводы по второй главе

Профессиональный стресс оказывает негативное влияние на психологическое здоровье человека, а именно на такие показатели как самочувствие, настроение, саморегулирование, самоконтроль, настойчивость, самоуважение, восприятие окружающих людей. При своевременной профилактике профессионального стресса можно избежать последствия, ухудшающие состояние здоровья.

Исследование показало, что между профессиональным стрессом и активностью существует прямая связь, которая при условии снижения профессионального стресса - растет. Когда, отрицательная взаимосвязь между профессиональным стрессом и самочувствием, настроением, саморегулированием, самоконтролем, настойчивостью, самоуважением, восприятием окружающих становится меньше.

Статистическая обработка эмпирических данных, полученных в ходе исследования, показала, что программа «профилактика профессионального стресса» для работников коммерческой сферы обеспечивает снижение уровня профессионального стресса, а также способствует повышению их удовлетворенности трудом, стрессоустойчивости и улучшению самочувствия.

После проведения программы «Профилактика профессионального стресса» показатели, влияющие на психологическое здоровье человека, улучшились. Значит, предположение о влиянии профессионального стресса на психологическое здоровье личности, можно считать подтвержденным.

Заключение

Как известно, стресс является важной социальной проблемой, влияющей на стабильность поведения. Актуальность этой проблемы возрастает, что приводит к физиологическим и эмоциональным изменениям, негативно влияющим на профессиональную деятельность и жизнь человека.

В ходе изучения теоретического материала по проблеме профессионального стресса и психологического здоровья были проанализированы труды: Н.Е. Водопьяновой, В.А. Ананьева, Г.С. Никифорова [43], И.В. Дубровиной, А.Г. Маслоу [36], Г. Олпорт [46] и др.

В результате эмпирического изучения уровня профессионального стресса и состояния психологического здоровья, сотрудников коммерческой сферы было определено следующее, что негативные факторы, такие как шум, ночные смены, температурный режим, чрезмерная физическая активность, влияют не только на общее соматическое состояние профессионала, но и на его психологическое здоровье и личности в целом.

Большинство сотрудников испытывают – высокий уровень профессионального стресса (60%), наиболее подвержены стрессу продавцы торговых точек и специализированных магазинов. Психологическое состояние сотрудников, а именно самочувствие, активность и настроение находятся на низком уровне, что требует профилактических и коррекционных действий.

Для реализации поставленных задач в рамках исследования нами была разработана и апробирована программа профилактики профессионального стресса, включающая в себя четыре этапа. В программе были использованы методы: самораскрытия, мини-лекции, дискуссии, самоанализ, рефлексия и др., а также упражнения и задания направленные на развитие навыков волевого саморегулирования и самоконтроля, повышение самооценки и межличностного взаимодействия.

Для сравнения результатов исследования на начальном и контрольном этапе был проведён корреляционный анализ, который показал, что между психологическими признаками здоровья, такими как самочувствие, настроение, саморегулирование, самоконтроль, само принятие, принятие окружающих и профессиональным стрессом существует значительная отрицательная взаимосвязь.

Результаты проведенного исследования и анализ эффективности программы доказывают, что гипотезу можно считать подтвержденной. В гипотезе мы предполагаем, что своевременная помощь в виде комплекса мер, направленных на развитие навыков саморегулирования, повышение самооценки, развитие компетентности в межличностных отношениях, а также повышение осведомленности по вопросам профессионального стресса, его признаков, последствий, способов борьбы и профилактики, будет способствовать снижению развития профессионального стресса, а стресс минимизировать влияние на психологическое здоровье личности. На основании, того что разработанная программа «профилактика профессионального стресса», считается актуальной и результативной, может быть рекомендована для внедрения в работу специалистам по кадрам и психологам.

Таким образом, цель работы была достигнута, задачи реализованы, а гипотеза доказана в полном объеме.

Список использованной литературы

1. Ананьев В. А. Введение в психологию здоровья. Учебное пособие. СПб. : Балтийская педагогическая академия. 1998. 148 с.
2. Ананьев В. А. Психология здоровья: пути становления новой отрасли человека знания. Учебник. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского унта. 2000. 88с.
3. Бауман У. Клиническая психология. Учебник. Издание 2-е. М. : СПб. : Питер. 2018. 276 с.
4. Бобченко Т. Г. Психологические тренинги. Основы тренинговой работы. Учебное пособие. М. : Юрайт. 2020. 132 с.
5. Бодров В.А. Профессиональная пригодность. М. : Институт психологии РАН. 2018. 390 с.
6. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. Статья. М. : Изд-во ИПРАН. 2015. 320 с.
7. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. Статья. СПб. : Питер. 2005. 105с.
8. Болотова А. К. Прикладная психология. Основы консультативной психологии. Учебник и практикум. М. : Юрайт. 2019. 340 с.
9. Васильева О. С., Филатов, Ф. Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки. Учебник. М. : Изд. центр Академия. 2001. 352с.
10. Васильева Е. Ю. Основы психологии для медицинских вузов. Учебное пособие. М. : КноРус. 2020. 154 с.
11. Вагин И. Антистресс-2020. Системное управление стрессом. Бизнес, эмоции, здоровье. litres.ru. 2020.
12. Виноградов С. М. Психология массовой коммуникации. Учебник – Москва : Юрайт. 2014. 512 с.
13. Водопьянова Н. В. Психодиагностика стресса. СПб. : Питер. 2009. 336с.

14. Высоков И. Е. Математические методы в психологии. Учебник и практикум. М. : Юрайт. 2019. 432 с.
15. Гонина О. О. Психология. Учебное пособие. М. : КноРус. 2019. 320 с.
16. Гримак Л.П. Психология активности человека. Психологические механизмы и приемы саморегуляции Москва: URSS Либроком. 2018. 366 с.
17. Гришина Н. Психология конфликта. Учебное пособие. Питер, Питер пресс. 2018. 574 с.
18. Гуревич П. С. Психология и педагогика. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М. : Юрайт. 2019. 430 с.
19. Дереча В. А. Психология зависимостей. Учебное пособие для вузов. М.: Юрайт. 2019. 160 с.
20. Десев Л. Психология малых групп. Учебник. М. : Прогресс. 2018. 210 с.
21. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология. Учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры. М. : Юрайт. 2019. 386 с.
22. Дубровина И.В. Психология. Учебник. Издательский центр «Академия». 1999. 464 с.
23. Дубровина И. В. Психологическое здоровье личности в контексте возрастного развития. Издание. СПб. : ТЦ «Сфера». 2001. 615 с.
24. Ермолаев-Томин О. Ю. Математические методы в психологии. Учебник для академического бакалавриата. В 2-х частях. Часть 1. М. : Юрайт. 2019. 280 с.
25. Еромасова А. А. Общая психология. Методы активного обучения. Учебное пособие для вузов. М. : Юрайт. 2019. 182 с.
26. Зинченко В. П., Психологический словарь. М.: Педагогика Пресс. 1997. 440с.
27. Константинов В. В. Методологические основы психологии. Учебное пособие для бакалавриата. М. : Юрайт. 2019. 200 с.

28. Кора Н. А. Влияние профессионального стресса на психическое здоровье сотрудников полиции. Вестник АмГУ. 2017. 108с.
29. Коржова Е. Психология личности. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. СПб. : Питер. 2020. 544 с.
30. Корнилова Т. В. Экспериментальная психология. Учебник для академического бакалавриата. Часть 2. М. : Юрайт. 2019. 174 с.
31. Лакосина Н. Д., Ушакова Г.К. Медицинская психология. Учебник. Изд. Меипиииня,1984. 272с.
32. Лебедева О. В. Проблема соотношения понятий «психическое здоровье» и «психологическое здоровье» в отечественной и зарубежной психолого-педагогической литературе. Изд: Вестник. 2015.
33. Леонтьева В. Л. Психология. Учебное пособие для СПО. М. : Юрайт. 2019. 152 с.
34. Либин А. В. Дифференциальная психология. Учебник. М. : Юрайт. 2020. 442 с.
35. Малкина-Пых И. Г., Наличаева С. А. Психосоматика. Психология стресса. Учебно-методическое пособие. litres.ru. 2018. 95с.
36. Маслоу А. Г. Мотивация и личность. 3-е издание. СПб.: ЛитМир. 2016. 351 с.
37. Медведская Е. И. Дипломные работы по психологии: подготовка, оформление, защита. Учебно-методическое пособие. Брест: БрГУ. 2014. 76 с.
38. Нартова-Бочавер С. К. Дифференциальная психология. Учебное. Флинта: МПСУ. 2015. 280 с.
39. Негативные последствия профессионального стресса. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://1ropsihiatrii.ru/stress/negativnye-posledstviya-professionalnogostressa.html> (дата обращения 25.12.2020 г.)
40. Немов Р. С. Общая психология. Учебник и практикум для СПО. Том 2. Книга 2. Внимание и память. М. : Юрайт. 2019. 262 с.
41. Немов Р. С. Общая психология. Учебник и практикум для СПО. Том 2. Книга 4. Речь. Психические состояния. М. : Юрайт. 2019. 244 с.

42. Немов Р. С. Психология. В 3 книгах. Книга 3. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. М. : Владос. 2016. 640 с.
43. Никифоров Г. С. Психология здоровья. Учебное пособие. СПб. : Речь. 2002. 256 с.
44. Ножкина Т. В. Общая психология. Курс лекций. Москва: Т8RUGRAM Научная книга. 2017. 381 с.
45. Обухова А. С. Психология. Учебник и практикум для СПО. М. : Юрайт. 2019. 404 с.
46. Олпорт Г. Становление личности. Избранные труды. М. : Смысл. 2012. 480с.
47. Печеркина А. А. Влияние трудовой занятости на психическое здоровье человека на этапах профессионализации. 2001. 54с.
48. Программа психодиагностического обследования[Электронный ресурс]- Режим доступа: <https://sptcentre.ru/2015/07/07/programma-psixodiagnosticheskogo-obs/> (дата обращения 27.11.2020 г.)
49. Профилактика профессионального стресса лечение и управление. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://sptcentre.ru/2015/07/07/programma-psixodiagnosticheskogo-obs/> (дата обращения 10.03.2020 г.)
50. Психические заболевания. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://psylib.org/psikhicheskie-zabolevaniya-spisok-in-opisanie/#i-3>(дата обращения 10.12.2019 г.)
51. Рамендик Д. М. Общая психология и психологический практикум. Учебник. Юрайт. 2016. 303 с.
52. Роджерс К. Г. Гуманистическая психология. Электронная библиотека RoyalLib.com. 2010-2020.
53. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. М. : Питер. 2013. 720с.
54. Самыгин С. И., Кротов Д. В., Столяренко Л. Д. Психология.

Учебное пособие. М.: Феникс. 2020. 280 с.

55. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. Книга. М. : е изд.: Питер. 2018. 475 с.

56. Станиславская И.Г. Психология: основные отрасли. Учебное пособие. М. : Человек. 2014. 322 с.

57. Фрейд З. Психопатология обыденной жизни. Толкование сновидений. Пять лекций о психоанализе. Статья. М. : Эксмо 2015. 608 с.

58. Хухлаева О. В. Психология развития и возрастная психология. Книга Юрайт. 2019. 365 с.

59. Чалдини Р. Психология влияния. Личность и условия ее развития и здоровья. СПб : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та. 2015. 283с.

60. Шнейдер Л. Б. Психология идентичности. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. М. : Юрайт. 2019. 328 с.

61. Шумский В. Б. Экзистенциальная психология и психотерапия. Учебное пособие для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. 2019. 156 с.

62. Cohen S., Wills T. A. Stress, social support, and the buffering hypothesis // Psychological Bulletin, 1985. Vol. 98. P. 310-357:

63. Lazarus R.S. Emotion and adaptation Text. / R. S. Lazarus. New York: Springer. 1991.

64. Mechanic D. Students under Stress. New York: Free Press Text. / D. Mechanic. 1962.

65. Selye H. Stress, cancer and the mind Text. / H. Selye // Cancer, stress and death. New-York; London, 1979. P. 11-19.

66. Thomaе H. Theory of aging and cognitive theory of personality Text. / H. Thomaе // Human development. 1970. - P. 12, 1 - 16.

Приложение А

Показатели профессионального стресса

Таблица А.1 – Показатели уровня профессионального стресса персонала

№ участника /должность	Начальный этап	Контрольный этап
1 продавец спец.магазин	55	51
2 продавец торг. точки	60	49
3 продавец торг. точки	65	41
4 продавец торг. точки	40	33
5 продавец торг. точки	43	43
6 продавец спец.магазин	47	40
7 продавец спец.магазин	69	45
8 продавец спец. магаз	36	35
9 администратор	58	38
10 администратор	42	25
11 продавец спец. магаз	58	53
12 продавец спец. магаз	55	50
13 продавец спец. магаз	36	30
14 продавец спец. магаз	17	17
15 продавец спец. магаз	73	55
16 продавец спец. магаз	24	22
17 продавец торг. точки	39	30
18 продавец спец. магаз	23	20
19 продавец спец. магаз	33	20
20 продавец торг. точки	42	39
21 продавец спец. магаз	68	65
22 продавец спец. магаз	69	64

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

№ участника /должность	Начальный этап	Контрольный этап
23продавец спец. магаз	67	39
24продавец спец. магаз	75	52
25продавец спец. магаз	74	50
26продавец спец. магаз	67	41
27 продавец спец. магаз	68	30
28администратор	53	23
29 администратор	74	70
30 администратор	70	35

Приложение Б

Показатели удовлетворенности работой

Таблица Б. 1 – Показатели уровня удовлетворенности работой сотрудников на начальном этапе

Утверждение	Вполне удовл	Удовлетв	Не вполне удовл	Неудовл	Крайне неудов
Удовлетворенность компетенцией начальники	1,7	1,8	1,7	2,0	1,6
Удовлетворенность стилем начальника	1,9	1,9	2,0	1,9	1,9
Удовлетворенность коммерческой сферой	2,0	2,0	1,9	2,0	2,0
Удовлетворенность своей профессией	2,0	2,0	2,1	2,0	1,9
Удовлетворенность возможностями продвижения на данном месте работы	2,1	2,1	2,0	2,2	2,1
Удовлетворенность возможностью профессионального роста в выбранной сфере работы	2,2	2,2	2,1	2,0	2,4
Удовлетворенность материальным вознаграждением в сравнении с другими местами работы города	2,2	2,1	2,3	2,2	2,1
Удовлетворенность слаженностью действий работников	2,3	2,2	2,3	2,2	2,1
Удовлетворенность физическими условиями	2,0	2,0	2,1	2,0	1,9
Удовлетворенность призыва умственных способностей	2,1	2,1	2,0	2,2	2,1
Удовлетворенность призыва накопленного опыта	2,2	2,2	2,1	2,0	2,4
Удовлетворенность протяженностью трудового дня	2,2	2,1	2,3	2,2	2,1
Удовлетворенность заработной платой	2,3	2,2	2,3	2,2	2,1
Ваша удовлетворенность работой в той степени, которая может повлиять на ваше решение искать другую работу	2,0	2,0	2,1	2,0	1,9

Продолжение Приложения Б

Таблица Б. 2 – Показатели уровня удовлетворенности работой сотрудников на контрольном этапе

Утверждение	Вполне удовл	Удовлетв	Не вполне удовл	Неудовл	Крайне неудовл
Удовлетворенность компетенцией начальники	1,1	1,1	1,1	2,1	1,1
Удовлетворенность стилем начальника	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
Удовлетворенность коммерческой сферой	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Удовлетворенность своей профессией	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
Удовлетворенность возможностями продвижения на данном месте работы	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
Удовлетворенность возможностью профессионального роста в выбранной сфере работы	1,8	1,8	1,8	2,2	1,8
Удовлетворенность материальным вознаграждением в сравнении с другими местами работы города	1,8	2,2	1,8	1,8	1,9
Удовлетворенность слаженностью действий работников	2,1	1,8	1,9	2,1	1,9
Удовлетворенность физическими условиями	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
Удовлетворенность призыва умственных способностей	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
Удовлетворенность призыва накопленного опыта	1,8	1,8	1,8	2,2	1,8
Удовлетворенность протяженностью трудового дня	1,8	2,2	1,8	1,8	1,9
Удовлетворенность заработной платой	2,1	1,8	1,9	2,1	1,9
Ваша удовлетворенность работой в той степени, которая может повлиять на ваше решение искать другую работу	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4

Приложение В

Показатели самочувствия, активности и настроения

Таблица В. 1 – Показатели уровня самочувствия, активности и настроения коллектива

№ участника/должность	Начальный этап			Контрольный этап		
	самочувствие	активность	настроение	самочувствие	активн ость	настроение
1 продавец спец.магазин	2,5	3,3	2,9	2,7	5,2	4,4
2 продавец торг. точки	2,5	3,6	2,3	4,7	5,1	4,9
3 продавец торг. точки	2,7	3,6	3,1	4,4	5,6	5,4
4 продавец торг. точки	4,2	4,7	4,2	3,7	4,9	5,4
5 продавец торг. точки	3,7	4,5	3,7	2,7	5,5	5,5
6 продавец спец.магазин	2,8	3,6	3,5	2,7	5,3	5
7 продавец спец.магазин	2,3	3,5	3,1	4,9	4,5	4,9
8 продавец спец. магаз	4,2	3,6	3,9	4,7	4,6	5,3
9 администратор	3,4	3,9	2,9	4,9	5,5	5,4
10 администратор	4,5	3,6	4,2	5,7	5,6	4,5
11 продавец спец. магаз	3,9	5,6	3,3	4,7	5,7	4
12 продавец спец. магаз	2,2	3,2	2,1	3,8	5,5	5,4
13 продавец спец. магаз	2,7	3	3	2,7	4,6	5,1
14 продавец спец. магаз	4,9	4,6	4	3,7	4,3	4,1
15 продавец спец. магаз	3,5	3,5	2,9	3,9	4,5	4,9
16 продавец спец. магаз	4,8	3,6	4,2	2,7	5,0	5,4
17 продавец торг. точки	4,8	3,9	3,1	5,9	4,2	5,4
18 продавец спец. магаз	4,2	2,6	4,4	5,4	5	5,4

Продолжение Приложения В

Продолжение таблицы В. 1

№ участника/должность	самочувствие	активность	настроение	самочувствие	активность	настроение
19 продавец спец. магаз	3,7	3,6	3,1	3,5	4,8	5,1
20 продавец торг. точки	2,9	3,6	3,2	5	4,7	5
21 продавец спец. магаз	2,8	3,9	2,1	2,9	4,9	5,1
22 продавец спец. магаз	2,7	3,6	2,8	4,5	5,5	3,4
23 продавец спец. магаз	2,5	2,6	2,4	2,7	3,2	4,9
24 продавец спец. магаз	2,7	3,6	3,6	4,7	5,1	5,4
25 продавец спец. магаз	2,7	4,2	2,1	3	5,3	4
26 продавец спец. магаз	3,5	5,6	2,5	5,3	5	5
27 продавец спец. магаз	3,6	4,3	2,1	4,6	5,3	5,4
28 администратор	4,7	4,6	3,2	5,7	5	4
29 администратор	2,5	4,5	4,6	5,5	4,6	4,9
30 администратор	3,5	3,6	5,1	3,6	5,5	5,4

Приложение Г

Показатели саморегулирования, настойчивости и самоконтроля

Таблица Г.1 – Показатели уровня саморегулирования, настойчивости и самоконтроля

№ участника/должность	Начальный этап			Контрольный этап		
	саморегулирование	настойчивость	самоконтроль	саморегулирование	настойчивость	самоконтроль
1 продавец спец.магазин	11	10	10	15	11	16
2 продавец торг. точки	10	7	7	16	7	7
3 продавец торг. точки	9	10	10	14	8	14
4 продавец торг. точки	18	6	12	19	4	15
5 продавец торг. точки	16	5	15	18	9	16
6 продавец спец.магазин	20	12	12	24	11	11
7 продавец спец.магазин	4	7	7	6	6	8
8 продавец спец. магаз	7	6	6	10	5	13
9 администратор	10	9	9	10	10	10
10 администратор	14	11	11	14	11	11
11 продавец спец. магаз	6	10	10	8	9	12
12 продавец спец. магаз	8	9	9	11	8	10
13 продавец спец. магаз	12	9	9	13	8	11
14 продавец спец. магаз	11	7	7	11	5	10
15 продавец спец. магаз	5	8	8	10	6	12
16 продавец спец. магаз	17	13	18	17	10	20
17 продавец торг. точки	14	16	16	15	14	18
18 продавец спец. магаз	20	9	9	23	6	12

Продолжение Приложения Г

Продолжение таблицы Г.1

№ участника/должность	саморегулирование	настойчивость	самоконтроль	саморегулирование	настойчивость	самоконтроль
19 продавец спец. магаз	12	11	11	18	14	13
20 продавец торг. точки	14	9	9	16	11	6
21 продавец спец. магаз	11	5	5	23	4	8
22 продавец спец. магаз	2	3	3	4	3	3
23 продавец спец. магаз	4	2	6	10	6	7
24 продавец спец. магаз	7	6	6	7	5	6
25 продавец спец. магаз	3	3	3	5	5	7
26 продавец спец. магаз	7	6	6	7	6	9
27 продавец спец. магаз	6	9	9	11	10	14
28 администратор	9	9	9	12	5	10
29 администратор	3	10	10	3	7	12
30 администратор	11	14	14	19	14	16

Приложение Д

Показатели само принятия и межличностных отношений

Таблица Д.1 – Показатели уровня самопринятия и принятия других

№ участника /должность	Начальный этап		Контрольный этап	
	Само принятие	Принятие других	Самопринятие	Принятие других
1 продавец спец.магазин	8	5	10	11
2 продавец торг. точки	10	3	12	9
3 продавец торг. точки	2	-6	8	0
4 продавец торг. точки	10	10	13	11
5 продавец торг. точки	-2	8	2	18
6 продавец спец.магазин	3	-2	3	2
7 продавец спец.магазин	4	6	5	12
8 продавец спец. магаз	6	-1	6	1
9 администратор	9	0	13	6
10 администратор	8	9	10	9
11 продавец спец. магаз	12	2	12	11
12 продавец спец. магаз	20	6	19	7
13 продавец спец. магаз	3	12	7	16
14 продавец спец. магаз	5	5	5	7
15 продавец спец. магаз	1	-2	3	2
16 продавец спец. магаз	15	10	18	8
17 продавец торг. точки	14	9	15	12
18 продавец спец. магаз	8	9	10	11
19 продавец спец. магаз	16	8	20	19

Продолжение Приложения Д

Продолжение таблицы Д.1

№ участника /должность	Само принятие	Принятие других	Самопринят ие	Принятие других
20продавец торг. точки	7	12	13	12
21продавец спец. магаз	-1	-6	1	0
22продавец спец. магаз	2	-4	5	3
23продавец спец. магаз	-1	0	8	6
24продавец спец. магаз	0	2	6	7
25продавец спец. магаз	5	1	7	5
26продавец спец. магаз	1	10	6	14
27продавец спец. магаз	0	4	3	7
28администратор	10	3	11	5
29 администратор	0	1	5	1
30 администратор	7	9	10	14

Приложение Е

Рекомендации по профилактике профессионального стресса

- попытайтесь установить связь между ощущением усталости или болезни и стрессом, с которым вы сталкиваетесь;
- обращайтесь внимание на предупреждения вашего тела, такие как напряжённые мышцы, чрезмерная усталость, головные боли или мигрени. Это позволит вовремя заняться профилактикой;
- попытайтесь определить основные причины. Выявление причин поможет предотвратить их повторение;
- пересмотрите свой образ жизни и отношение к работе;
- вы слишком много на себя берёте? Стоит поразмыслить, как выйти из такого состояния;
- есть ли вещи профессиональные, которые вы делаете сейчас, и которые могут быть переданы кому-то другому? Делайте всё спокойней. Выйдите из режима белки в колесе;
- питайтесь правильно. Здоровое питание снизит риск заболеваний, связанных с неправильной диетой. Восстановление нормального питания — это реальная профилактика проблем с психологическим здоровьем. И любой врач подтвердит это. Существует большое количество доказательств того, как еда влияет на настроение и как здоровое питание влияет на скорость восстановления. Выбор здорового рациона с достаточным количеством белка, хороших жиров, минералов, витаминов и углеводов, а также воды позволит вам заняться профилактикой стресса, а также быстрее восстановиться, если он уже оказал на вас пагубное влияние;
- будьте осторожны с алкоголем, запрещёнными веществами и курением. Даже при том, что они могут казаться отличным способом снизить напряжение и помочь расслабиться, на самом деле

Продолжение Приложения Е

это одни из самых сильных стрессоров. Алкоголь и наркотики нарушают синтез дофамина, усиливают тревогу, и со временем настолько нарушают химию мозга, что человек становится не в состоянии не то что получать удовольствие без этих веществ, а даже просто нормально существовать. Данные вещества погружают человека в стресс и депрессию быстро, глубоко и в итоге безвозвратно;

- включите физические упражнения в свой образ жизни, вам необязательно осваивать сложные техники и тратить на это много времени и сил. Даже простые прогулки в парке в быстром или среднем темпе очень эффективны для управления стрессом. Если место жительства вам позволяет попробуйте добираться до работы и возвращаться домой пешком;
- соблюдайте баланс между профессиональной ответственностью перед другими и ответственностью перед самим собой, это действительно снизит уровень стресса, это реальная профилактика. Все мы периодически нуждаемся в тайм-ауте, если вы не можете взять отпуск прямо сейчас, найдите способы переключиться с рабочих дел на личные. Устройте перерыв, отключайте рабочий телефон по вечерам, не проверяйте рабочую почту в выходные;
- будьте осознанны. Осознанность — это подход к жизни, который помогает нам по-разному относиться к переживаниям. Это включает в себя определённое отношение к своим мыслям. Когда вы просто позволяете им быть никак эмоционально не вовлекаясь. Это способствует восприятию ситуации такой какова она есть, И, значит, вы можете находить оптимальное решение и тратить меньше душевных сил на пустые переживания и метания. Старайтесь регулярно практиковать медитацию - это научит вас быть

Продолжение Приложение Е

осознанным. Вы можете делать это практически в любое время, в любом месте. Для этого вам не нужен ни врач, ни наставник. Профессиональные исследования показали, что медитация уменьшает последствия стресса, тревоги и связанных с ними неприятностей, таких как бессонница, плохая концентрация внимания и плохое настроение;

- настройте свой режим сна. Хороший сон очень важен для психического и физического здоровья. Если вы спите недостаточно или недостаточно глубоко ваш организм просто не успевает восстанавливаться. Продолжительность сна индивидуальна, но если вы всегда просыпаетесь разбитым и не чувствуете себя отдохнувшим, значит, вы не спите положенное вам время.

Вот несколько советов как улучшить сон:

- не проводите время за экраном электроники минимум за 30 минут до сна и 30 минут после пробуждения;
- не пейте кофе и алкоголь за 5 часов до отхода ко сну;
- старайтесь ложиться в одно и то же время, до 12 часов ночи, в то время, когда наиболее активно вырабатывается мелатонин. Заранее приглушите освещение, и отслеживайте, когда вас начнёт клонить ко сну, это и будет лучшим для вас временем отправляться спать;
- поддерживайте в спальне температуру не выше 20 градусов, увлажняйте воздух и регулярно проветривайте помещение;
- купите самое лучшее постельное белье, удобную подушку и одеяло;
- ставьте краткосрочные задачи, решение которых повышает самооценку и обеспечивает долгосрочную мотивацию.