

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 Взаимосвязь психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни личности (на примере водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта)

Обучающийся

А.С. Черникина

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

к.псх.н. Т.А. Бергис

руководитель

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Оглавление

Введение	3
Глава 1 Теоретический анализ проблемы психологической резильентности и качества жизни личности в отечественной и зарубежной психологии.....	9
1.1 Понятие «психологическая резильентность»: основные подходы.....	9
1.2 Психологическое содержание понятия «качество жизни»: основные подходы.....	19
1.3 Специфика деятельности водителя автобуса регулярного городского пассажирского транспорта	30
Глава 2 Эмпирическое исследование психологической резильентности и качества жизни личности.....	37
2.1 Организация и методы исследования.....	37
2.2 Результаты исследования психологической резильентности.....	44
2.3 Результаты исследования субъективной оценки качества жизни водителей городского пассажирского транспорта.....	48
2.4 Анализ взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни.....	52
2.5 Разработка психологических рекомендаций по развитию психологической резильентности у водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта.....	55
Заключение	60
Список используемой литературы.....	63
Приложение А Должностная инструкция водителя автобуса регулярного городского пассажирского транспорта	68

Введение

Учитывая темпы развития общества, нестабильность экономических процессов и политических отношений, жизненно важно установить факторы и личностные черты развития человека, как элемента современного мира. Данный психологический конструкт с середины прошлого века активно изучается в западных странах, и как выделенный феномен, и в купе с другими психологическими факторами. В отечественной же действительности к данному аспекту только недавно начали проявлять внимание.

Работа с последствиями осознания стресса заставляет все глубже исследовать составные задачи восстановления психологического состояния человека, его возвращения к активной социальной и культурной жизни, созданию им новых планов и собственных целей для будущего. Работа с последствиями базируется как на специальной активации уже существующих у человека природных механизмов работы со стрессом и травмой, так и на обучении дополнительным психологическим методам и приемам, позволяющим усилить возможности восстановления психологического состояния.

Неослабевающий интерес в последние десятилетия сопровождается такой феномен в способности к восстановлению человека после переживания психологически травмирующего события, как психологическая резильентность. Пережитое человеком событие, которое травмирует, способно полностью нарушить функционирование когнитивных механизмов создания, эффективного для человека, жизненного пути, посягая таким образом на его психологическое здоровье, связанное с постановкой целей, планированием, контролем и регулированием поведения по достижению этих целей, определяет развитие личности. Достижение целей всегда связано у человека со способностью контролировать и регулировать свое поведение в

зависимости от стрессовых воздействий внешней среды, которые могут помешать достижению обозначенных целей.

Проблема данной темы состоит в том, что любое стрессовое вмешательство в жизнь до сих пор воспринимается как норма. Психологическому расстройству человек не уделяет должного внимания, так же, как и не обращает внимание на влияние этого расстройства на изменения в ощущении качества жизни и на способность к восстановлению.

На современном этапе развития психологической помощи становится понятно, что получение полноценных научных данных о влиянии стрессовых факторов на человека может способствовать более эффективному восстановлению, что, в свою очередь, приведет к улучшению качества жизни индивида.

Благодаря новым тенденциям развития общества на первое место в качестве одной из основополагающих ценностей выходит способность человека выходить из стрессовых ситуаций, восприятие его качества жизни, а вместе с тем, и новые проблемы, для решения которых необходимо проводить новые исследования в плоскости резильентности, мироощущения и качества жизни, в особенности того аспекта, который определяет взаимосвязь психологической резильентности и качества жизни. Именно в этом контексте и была сформулирована тема исследования: «Взаимосвязь психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни личности (на примере водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта)».

Цель исследования: определение взаимосвязи психологической резильентности и объективной оценки качества жизни водителей городского пассажирского транспорта.

В данной работе **объектом** исследования будет являться психологическая резильентность.

Предмет исследования – взаимосвязь психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни личности (на

примере водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта).

Гипотеза исследования:

– мы предполагаем, что психологическая резильентность имеет связь с такими показателями жизни, как физическое и психологическое благополучие, самовосприятие, микросоциальная поддержка и социальное благополучие;

– мы также предполагаем, что в виду специфических особенностей деятельности водителей автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов, явных отличий в психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни между мужчинами и женщинами не существует.

Задачи:

– осуществить теоретический анализ психологической резильентности в контексте зарубежных и отечественных авторов, определить ее составляющие;

– дать определение психологическому содержанию субъективной оценки качества жизни, согласно литературных источников, и проанализировать проблемы, возникающие при изучении данного понятия;

– подобрать соответствующий поставленным целям и задачам инструментарий, а также методы обработки данных;

– определить взаимосвязь между психологической резильентностью и субъективной оценкой качества жизни на основе корреляционного анализа;

– провести сравнительный анализ психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни между группой мужчин и женщин, работающих в должности «водитель автобуса регулярного городского пассажирского транспорта»;

– разработать психологические рекомендации направленные на повышение психологической резильентности водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта.

Методологической основой исследования стали:

– подходы к определению понятия психологической резильентности таких авторов, как Э. Вернер, Э. Мастен, Р. Йехуда, К. Пантер-Брик, С. Хобфолл, Н. Стивенс, А. Зальта, Д. Бонанно, Д.А. Леонтьева и А.Н. Хаминич;

– теоретические положения о качестве жизни и его характеристиках специалистов Д. Халперн, Э.Д. Джейкобс, М. Сёрджи, С. Любомирски, М. Чикесентмихайи, М. Рокича, Г.М. Иванченко, С. Мадди;

– «Отчет Брундтланда» 1987 года.

Для решения поставленных в диссертации задач и подтверждения гипотез были применены следующие **методы исследования**:

– теоретический анализ психологических научных работ по тематике исследования отечественных и зарубежных авторов, обобщение опыта и системный анализ изученного материала;

– эмпирические исследования, включающие беседы, тесты, опросники;

– количественный и качественный метод обработки результатов.

Экспериментальная база исследований:

Исследование проводилось среди сотрудников акционерного общества «Автотранспортное предприятие №5», работающих по настоящее время. В эксперименте согласились принять участие 32 человека в возрасте от 34 до 58 лет.

Исследование проходило в четыре этапа:

– теоретический;

– экспериментальный;

– аналитический;

– обобщающий.

По итогу исследования сформированы основные выводы.

Научная новизна исследования: представлены результаты исследования взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни водителя автобуса регулярного городского пассажирского транспорта; выявлено отсутствие значимых различий по результатам исследований психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни между мужчинами и женщинами, работающими в должности «Водитель автобуса регулярного городского пассажирского транспорта».

Теоретическая значимость исследования заключается в определении понятий «психологическая резильентность», «субъективная оценка качества жизни» в рамках проведенных исследований; определении структуры и содержания представлений о резильентности и субъективном качестве жизни людей; выявлении взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни.

Практическая значимость исследования в возможности использовать материалы данной диссертации в дальнейшем изучении поставленных вопросов, а также применение на практике при работе с людьми, в качестве психологической поддержки.

Обоснованность и проверка на выборке испытуемых исходных теорий и методов исследования, применение статистических, математических и эмпирических техник обеспечили достоверность научных положений и выводов.

Личное участие автора.

Магистерская диссертация является результатом исследования, проведенного в период с 2020 по 2022 годы. Для ее написания были самостоятельно поставлены цели и задачи, определен план проводимых исследований по изучению взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни. Проведены тестирования респондентов и подробный анализ данных с дальнейшим обобщением полученных автором результатов.

Апробация результатов исследования.

Материалы исследований были представлены к обсуждению на международной научно-практической конференции, а также была написана научная статья по теме исследования.

На защиту вынесены следующие положения:

- психологическая резильентность – врожденное свойство личности, помогающее человеку быстро преодолеть последствия любого травмирующего события без потери трудоспособности;
- качество жизни человека определяют такие факторы, как материальное благополучие, социальная среда, экологическая обстановка, соматическое и психологическое здоровье; чем выше уровень психологической резильентности, тем выше уровень субъективной оценки качества жизни;
- психологическая резильентность и субъективная оценка качества жизни водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта по результатам деления на мужскую и женскую группы значимых различий не имеет.

Структура магистерской диссертации.

Работа состоит из введения, теоретической главы с выводами, эмпирической главы с выводами, заключения, библиографического списка, содержащего 51 наименование и 1 приложение. Для иллюстрации используются 15 таблиц и 9 рисунков. Текст работы изложен на 62 страницах.

Глава 1 Теоретический анализ проблемы психологической резильентности и качества жизни личности в отечественной и зарубежной психологии

1.1 Понятие «психологическая резильентность»: основные подходы

В современной общественности бытует мнение, что резильентные люди по природе своей оптимисты, они практически не испытывают негативных эмоций и их мысли носят исключительно положительный характер. В реальности же у резильентных людей развитие копинговых стратегий находится на достаточно высоком уровне, что позволяет им прекрасно справляться со всеми встречающимися трудностями. Иначе говоря, это люди, способные находить и удерживать баланс между позитивным и негативным, с преобладающим положительным настроением.

Резильентность определяет возможность человека возвращаться в состояние, которое было до стрессового воздействия.

Психолог по детскому развитию Эмми Вернер впервые назвала словом «resilience» – «резильентность» феномен, обнаруженный ею при изучении детей, чьи матери были больны шизофренией: несмотря на серьезные факторы риска в окружении для здоровья, семейную нестабильность, треть детей смогла сохранить способность к гармоничному развитию, и они выросли компетентными и уверенными в себе людьми [1]. Современное понимание психологической резильентности включает в себя различные определения, сохраняющие общую суть, и характеризуются способностью в противостоянии стрессовым факторам, но разные в трактовке феномена как черты или процесса, отсутствия или наличия частичных последствий травмирующих событий принципиального направления (пути назад или вперед). Сложность и неоднозначность в современных определениях резильентности усиливается в отечественной психологической литературе использованием понятий «жизнестойкость» и «жизнеспособность».

Хотя даже между современными ведущими специалистами, исследующими феномен резильентности уже не одно десятилетие, отсутствует согласие в выработке общего определения понятия «резильентность».

Термин «резильентность» взят из физики металлов, где он обозначает «способность материала поглощать энергию при упругой деформации и возвращать ее после окончания действия». Американская Психологическая ассоциация (2014) определяет психологической резильентность как процесс хорошей адаптации перед лицом травмы, трагедии, угрозы или более значительных источников стресса [2]. В интерпретации термина «резильентность» используется сравнение с адаптацией. Определение резильентности с отсылкой на механизм адаптации предлагает Энн Мастен. Она сформировала следующее определение резильентности: способность динамической системы успешно адаптироваться к нарушениям, которые угрожают жизнеспособности, функционированию или развитию этой системы [3]. Рэйчел Йехуда дает следующее определение: «...понятие резильентности применимо к людям, которые вовлечены в реинтеграцию себя, включающую сознательные усилия продвигаться вперед в пронципальной интегрированной позитивной манере, как результат уроков, полученных из неблагоприятного опыта» [4]. В интерпретации подчеркивается важность движения вперед и возможность даже при резильентности присутствия симптомов посттравматического стрессового расстройства. Кэтрин Пантер-Брик определяет резильентность как «процесс использовать ресурсы, чтобы поддерживать общее хорошо самочувствие», подчеркивая культурную составляющую резильентности для разных народов и возможность объединить это с использованием слова «ресурсы», которые в любом случае необходимы для любой культуры и это именно то, что объединяет любую культуру [5, 6]. С. Хобфолл, Н. Стивенс и А. Зальта определяют правильность к пониманию термина «резильентность» из физических наук. В их интерпретации резильентность понимается как

«способность людей или их социальных систем противостоять влиянию сильного или травматического стресса, имея в виду, что они остаются функциональными или без причинения вреда на самых глубоких уровнях» [7]. При этом авторы уточняют, что эта способность позволяет вернуться в состояние пред-стрессора, когда воздействие стрессора закончено. Аналогичной точки зрения о психологической резильентности, как о возвращении в прежнее состояние, придерживается и Джорд Бонанно: «Резильентность к потере и травме это способность личности, которая подвергалась воздействию отдельного и потенциально очень разрушительного события, такого, как смерть близкого, насилия или жестокости, события, грозящего смертью самому индивиду, установить относительно стабильные, здоровые уровни психологического и физического функционирования» [8]. Бонанно дает общее определение результативности, где подчеркивает относительную кратковременность отклонения от здорового функционирования человека после крайне неприятного события. Таким образом, у определенной траектории психологической резильентности действительно может существовать относительно небольшое и непродолжительное отклонение, которое возвращается к начальной линии здорового функционирования человека, которое имело место быть до начала внешнего разрушительного влияния.

В дальнейшем мы будем понимать под резильентностью феномен, который позволяет личности возвращаться в состояние к стрессовому влиянию с сохранением всех, существовавших на момент стресса ресурсов. Это адекватно и в соответствии с отсылкой, которая содержится в, собственно, самой лингвистически-исторической формулировке слова «resilience». Оксфордский словарь «resilience» толкует, как «the ability of a substance or object to spring back into shape; elasticity», то есть «способность вещества или объекта восстановиться в форме». Само слово появилось в словаре английского языка в середине 17 века и произошло от латинского «resilient» - «leaping back», которое в свою очередь произошло от глагола

«resilire». Глагол «resilire» имеет латинское происхождение и появился в результате слияния латинского слова «salire», которое означает «прыгать» с латинским словом «re», которое означает «назад». Так что сама структура слова подсказывает нам необходимый выбор формулировки, здесь речь идет не об изменениях, а лишь о возвращении обратно к положительному состоянию. В тех же формулировках, где упоминается адаптация, обязательно предполагаются изменения, так как в адаптации всегда есть изменения.

Каково же место резильентности в психологическом здоровье человека?

Все авторы, рассматривающие понятие «психологическая резильентность», несмотря на разницу в формулировках, направлении движения и интерпретации, едины в одном: психологическая резильентность играет важнейшую роль в психологическом здоровье человека.

Психологическая резильентность, как феномен, который позволяет личности возвращаться в изначальное состояние при воздействии любого стрессового фактора с сохранением всех, существовавших на момент возникновения стрессовой ситуации, ресурсов не может быть целью личности, как таковой. Но вот на втором уровне индивидуально-психологического здоровья индивида, где находятся инструменты, создающие стратегии развития личности, инструмент психологической резильентности может быть прекрасно применен в стратегиях для коррекции неудачного или даже травмирующего пути развития. При этом резильентность, будучи помещенной на третий уровень – психофизиологический – ничего не дает нам, так как пока не было проведено никаких исследований и нет никаких данных о тех мозговых структурах, которые могли бы быть использованы в процессе достижения резильентности – возвращение к предыдущему состоянию до травмирующего события. Итак, в системе резильентность находится на

уровне индивидуально психологических инструментов, обеспечивающих достижение смыслов личностного уровня.

Психологическое здоровье возможно только при условии достижения личностью своих целей, которые обеспечивают соответствующее развитие личности [9]. Любое изменение внешней среды может стать губительным, увести личность от своего смысла и целей. Любое событие, которое внедряется, создает травмирующее воспоминание, меняет структуру автобиографической памяти, базы данных для поддержания смысла, поиска стратегий достижения целей становится критической точкой, воздействующей на личность. Центральность автобиографического воспоминания с травмой дезорганизует структуру автобиографической памяти, безусловно влияя на смысл личности, становясь новым содержанием. Резильентность, что возвращает человека к предыдущему состоянию, дает возможность переживать травмирующее состояние не столь глубоко. Потеря и травма, не создают тем самым настолько отпечатка, который бы травмировал и дезорганизовал автобиографическую память. Это, фактически, сохраняет основные смыслы и личность продолжает следовать правильному личностному пути развития.

Резильентность, как качество, также можно развить во взаимодействии с определенной социальной средой. Это значит, что резильентность не может быть константой в условиях изменяющегося мира, ведь любую ситуацию всегда можно решить несколькими путями, что, в свою очередь, позволяет при нехватке определенного ресурса успешно заменить его другим, и это, в свою очередь, существенно увеличивает возможности к адаптации.

Энн Мастен вместе с коллегами определили три вида психологической резильентности показанных на рисунке 1.



Рисунок 1 – Психологическая резильентность по Э. Мастен.

Исходя из вышесказанного можно выявить следующие факторы психологической резильентности:

- индивид способен строить планы и успешно добиваться поставленных задач;
- индивид имеет положительную самооценку и уверен в своих силах;
- индивид обладает хорошими коммуникативными навыками, знает, как решить ту или иную проблему;
- индивид может управлять своими чувствами и эмоциями.

Данные факторы не связаны с генетикой и имеют свойство развиваться на протяжении всей жизни.

Некоторые исследования определяют такие факторы резильентности, как:

- жизнестойкость – черта личности, снижающая воздействие стрессового фактора на организм;
- самовозвышение; изначально психическое здоровье воспринималось, как принятие ограниченности своих возможностей и знание негативных характеристик. Однако сегодняшние исследования показали, что и позитивное самомнение может быть воспринято вполне благополучно и связывается с высокой самооценкой. Но тут есть и свои минусы - нарциссизм и способность произвести неблагоприятное впечатление на окружающих.
- репрессивный копинг - это способность человека избегать негатив во всех возможных его проявлениях; главное отличие от жизнестойкости и самомнения, являющихся когнитивными процессами, репрессивный копинг работает на уровне эмоциональной диссоциации.
- позитивные эмоции и смех; этот фактор уже обрел эмпирическое подтверждение взаимосвязи с психологической резильентностью; позитив в период невзгод помогает быстрее восстановиться после травмирующего события, снижает уровень дистресса и улучшает мозговую деятельность;
- настойчивость и твердость духа – черта характера, которая позволяет человеку последовательно достигать поставленных перед ним задач и отстаивать имеющееся собственное мнение.

Существуют также и внешние факторы, влияющие на психологическую резильентность. К ним относят семейную связь с более чем одним человеком, адекватного партнера, поддержку друзей и коллег.

Согласно исследованиям Т.А. Бергис, способность справляться с периодически возникающими жизненными проблемами зависит от личностного потенциала, степени зрелости личности, а также от ценностных ориентаций человека и его жизненных целей [10, 11].

Термин «hardiness» с английского переводится как «крепость, выносливость», Д.А. Леонтьев предложил обозначать как «жизнестойкость»

[12]. В контексте проблемы совладания со сложными ситуациями, психологи и философы рассматривали жизнестойкость как: «определённая степень живучести» (Л.А. Александрова), «отвага быть» (П. Тиллих) [13], «действовать вопреки, укоренённость в бытии» (М. Хайдегер), «способность преодоления самого себя» (Д.А. Леонтьев) [14], «способность превращать проблемные ситуации в новые возможности» (С.А. Богомаз), «ключевой ресурс» (С. Мадди) [15].

В зарубежной психологической литературе «жизнестойкость» – «hardiness» – означает личностную черту и рассматривается как один из компонентов психологической резильентности (resilience). Жизнестойкость способствует уменьшению развития сильного стресса и ограждению от развития физического заболевания на фоне пережитого. Этот тип мышления не рассматривает трудности и стрессовые ситуации как препятствия, и не становится на пути к достижению различных целей.

С. Кобаса и С. Мадди, как известно, являются первопроходцами психологической концепции выносливости. С. Мадди, автор теории жизнестойкости, считает, что это именно та черта личности, которая выступает гарантом того, что человек точно справится с жизненными трудностями [16]. Высокий уровень жизнестойкости защитит человека от глубоких внутренних переживаний и поможет более эффективно справиться со стрессовыми ситуациями, воспринимая их как менее критичные.

Жизнестойкость включает в себя следующие три автономных компонента.

Приверженность.

Люди, имеющие чувство приверженности, как правило, более выносливы. Такие люди обладают приверженностью во всем, начиная с работы или какого-либо занятия и заканчивая полноценными межличностными отношениями. Они искренне верят в цель жизни, в окружающий их социум, не зависимо от возникающих препятствий, с которыми пришлось столкнуться на пути к своей цели.

Контроль.

Эти люди стараются контролировать ситуацию в рамках своих возможностей и своей компетенции, направлять свою энергию в правильное русло;

Вызов.

Когда остальные люди поддаются панике и начинают сдаваться, резильентные люди воспринимают неудачу или стресс как очередной брошенный им вызов и принимают его. Все невзгоды воспринимаются как потенциал к росту и саморазвитию.

Эти три компонента обеспечивают человеку мотивацию, уверенность, помогают строить свою жизнь дальше, не смотря на произошедшее травмирующее событие.

Буферное влияние жизнестойкости на здоровье и благополучие было хорошо исследовано и продемонстрировано в различных исследованиях. Жизнестойкость предсказывает успех, адаптивное преодоление и благополучие.

Д.А. Леонтьев относит феномен резильентность к исключительно наблюдаемому результату, без процессов и механизмов, и определяет его «способностью сохранять в неблагоприятных ситуациях стабильный уровень психологической и физической функции, выходить из таких ситуаций без устойчивых нарушений, успешно адаптируясь к неблагоприятным изменениям». А.Н. Хаминич предлагает связывать с резильентностью «обозначение динамического процесса в контекстах адаптации или саморегуляции».

Более ранние исследования также показывают, что чем выше жизнестойкость, тем быстрее адаптация к изменениям условий жизни, меньший культурный шок и более низкий уровень субъективного стресса у конкретного человека [17].

Если рассматривать жизнестойкость с более широкого угла, то это отражение уровня жизненной силы, позволяющей человеку

взаимодействовать с окружающей средой и «субъективное ощущение бодрости и энергии», которое определяет, как говорит Р. Эммонс, «субъективное ощущение личного благополучия» [18]. Это такая черта личности, которая помогает человеку трансформировать возникающие стрессовые события в новые возможности, и связана со стремлением человека сохранить свои личные ценности, которые являются частью ядра его личности. Что касается других аспектов жизнестойкости, таких как психологическая резильентность и повышенная эффективность, они связаны со способностью человека изменять менее устойчивые личные ценности, чтобы адаптироваться к текущей ситуации.

Помимо этого, существует еще несколько вариантов определения жизнестойкости в отечественной психологии.

Согласно Д.А. Леонтьев, «жизнестойкость – это черта, характеризующаяся мерой преодоления личностью заданных обстоятельств, а, в конечном счёте, мерой преодоления личностью самой себя» [19].

Л.А. Александрова в своих исследованиях рассматривает жизнестойкость, «как интегральную способность, лежащую в основе адаптации личности» [20].

С.В. Книжникова считает, что жизнестойкость – «это не столько система убеждений, сколько интегральная характеристика личности, позволяющая сопротивляться негативным влияниям среды, эффективно преодолевать жизненные трудности, трансформируя их в ситуации развития» [21].

Е.И. Рассказова определяет жизнестойкость, «как ресурс, большая часть которого направлена на поддержание витальности и деятельности, и меньшая – на поддержание активности сознания».

Р.И. Стецишин считает, что жизнестойкость «является, личностно-психическим ресурсом, формирующимся в процессе персоногенеза и профессиогенеза личности и позволяющему человеку помогающей

профессии противостоять развитию профессиональной и личностной дезадаптации» [22].

Т.В. Наливайко в своих исследованиях считает, что «жизнестойкость является наиболее общей интегральной характеристикой личности, представляющей собой паттерн смысложизненных ориентаций, самоотношения, стилевых характеристик поведения, который опирается на природные свойства личности, но, при этом, в большей степени носящий социальный характер» [23, 24].

С.А. Богомаз рассматривает жизнестойкость, «как особое психологическое свойство, которое возникает у человека, оказавшегося в проблемной ситуации, и вследствие особого сочетания установок и навыков, позволяющее ему превращать эти ситуации в новые возможности» [25].

М.В. Логинова определяет жизнестойкость, «как сложное структурированное психическое образование, определяемое как развивающаяся система убеждений, способствующих развитию готовности управлять системой повышенной сложности» [26].

1.2 Психологическое содержание понятия «качество жизни»:

основные подходы

Качество жизни – интересная концепция, особенно для психологов, поскольку благодаря ей появляется возможность внести значительный вклад в благосостояние человека. Но полезность этого понятия несколько обесценивается тем фактом, что как термин оно остается плохо определенным. Несмотря на это, выделяют три направления государственной политики и прикладных психологических исследований, которые опираются на концепцию «качества жизни»:

- индивидуальная удовлетворенность жизнью;
- объективный уровень жизни;
- устойчивое развитие.

И только устойчивое развитие сосредоточено на проблеме здравоохранения, в то время как остальные имеют более общую и целостную перспективу.

Тем не менее, неизбежно возникает некоторое совпадение с такими вопросами, как удовлетворенность индивидуальной жизнью и объективный уровень жизни. Следовательно, имеет смысл изложить, термин «качество жизни» в контексте и остальных областей.

Исследования качества жизни в отношении субъективного благополучия были сосредоточены на том, чтобы понять насколько люди удовлетворены своей жизнью в целом, хотя их можно и расширить для изучения долгосрочных жизненных целей и стремлений отдельных людей, а также измерения самооценки психологического здоровья и их психического состояния. Например, наличие друзей и прочных личных отношений имеет решающее значение для удовлетворенности жизнью, даже с учетом культуры, возраста и дохода, чем отсутствие таковых. Д. Халперн проводит важное различие между качеством жизни и удовлетворенностью жизнью: качество жизни аналогично понятию социального обеспечения и часто измеряется с помощью объективных показателей – «Удовлетворенность жизнью – субъективный показатель благосостояния человека, где каждый индивид оценивает свой собственный уровень удовлетворенности жизнью, который может определяться социальными, экономическими, экологическими, духовными и другими факторами» [27]. Это различие между объективными показателями качества жизни и субъективными оценками того, как материальные и нематериальные условия влияют на благосостояние и удовлетворенность, было проведено Комитетом регионов Европейского союза в 1999 году.

Вторая интерпретация определения качества жизни концентрируется на его уровне – качество жизни обычно понимается правительством как синоним уровня жизни. Следовательно, если правительство стремится повысить уровень жизни нации, обычно измеряемый экономическими

показателями, такими как ВВП, следовательно, можно сказать, что оно улучшает качество жизни нации. Однако некоторые пришли к выводу, что такие экономические показатели, как ВВП, статистика занятости, средний доход семьи, могут быть высокими или расти, в то время как качество жизни людей падает. ВВП измеряет богатство общества, но затемняет более глубокие уровни здоровья и благополучия. Кроме того, появляется все больше доказательств того, что по мере роста уровня жизни, особенно если он определяется в основном с экономической точки зрения, общество становится менее устойчивым.

Примечательно, что, по крайней мере, в Великобритании правительство в последнее время использует термин «качество жизни» как синоним устойчивости развития. Стратегия устойчивого развития предполагает, что «В основе устойчивого развития лежит простая идея обеспечения лучшего качества жизни для всех сегодня и в будущем». Если общество хочет повысить качество жизни своих граждан, то этого можно достичь только в устойчивых рамках.

Учитывая эти интерпретации, нетрудно понять, какой ценный вклад вносят специалисты по психологии в изучение качества жизни. Несмотря на это, проблемы определения, а также методологии были и есть до сих пор. Например, как следует оценивать качество жизни? Примечательно, что в исследованиях качества жизни основное внимание уделяется именно личности. Одним из следствий этого стало то, что основное внимание часто уделялось субъективному ощущению благополучия, независимо от того, связано ли оно со здоровьем, условиями жизни и работы, культурной или интеллектуальной деятельностью. Это потенциально проблематично, поскольку предоставление метрики, которая позволит проводить значимые сравнения между отдельными лицами, усложняется тем фактом, что такие оценки всегда будут опосредованы личными ожиданиями, а также социальными сравнениями. Согласование внутриличностных и

межличностных сравнений может быть сложной задачей, потому что оценки качества жизни могут быть только относительными.

Хотя качество жизни неизбежно является субъективным опытом, все больше усилий уделяется выявлению объективных показателей субъективного опыта. Как отмечает Э.Д. Джейкобс, многие из этих объективных показателей, хотя они и могут быть индивидуально оценены, не могут быть измерены как таковые каким-либо значимым образом. Например, такие показатели, как объем общественного пространства, количество телефонов на 1000 человек, количество мест в школах на 1000 детей и уровни загрязнения в водоемах - все это требует коллективного анализа и имеет смысл только на совокупном уровне. Как следствие, качество жизни постепенно стало для многих ученых описанием коллективно переживаемых условий общества или места, имеющих лишь косвенное и случайное отношение к субъективному опыту благополучия отдельных людей. В то время как результаты государственной политики и регулирования (в отношении общественных благ), а также частное и добровольное предоставление может привести к коллективному улучшению качества жизни, результаты государственных и частных действий ощущаются по-разному и не обязательно могут приводить к личному улучшению качества жизни.

Согласование индивидуальных и социальных критериев и показателей качества жизни имеет еще один важный резонанс для обсуждения взаимосвязи этой концепции с устойчивостью. Акцент на качестве жизни как субъективном индивидуалистическом опыте может быть несовместим с нашим взглядом на устойчивость, который по сути является социальным.

«Отчет Брундтланд» 1987 года открыл путь к проблемам, связанным с качеством жизни, определяя устойчивое развитие как «развитие, способное удовлетворить потребности нынешнего поколения без ущерба для способности будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности». Ссылка на потребности позволяет включить не только

требование о том, чтобы развитие было гармоничным и уважительным по отношению к окружающей среде, но и признать индивидуальное и коллективное благополучие. Эта озабоченность является громким призывом к нашей дисциплине, особенно в той степени, в какой способы отношения к окружающей среде приносят важный вклад в индивидуальное благополучие. Позитивные отношения между собой и местом имеют важное значение для благополучия. Помимо жилищных условий, таких как комфортность жилья, доступ к услугам, зеленые насаждения, шум и уровень преступности по соседству, более общие условия способствуют повышению качества жизни, такие как транспортные средства, сохранение природной среды и качество воды и воздуха. В этом смысле это становится очевидным, что исследования качества жизни бросают вызов отношениям между людьми и окружающей средой во всех их многомерных аспектах [28].

С давних времен ученые затрагивают отношения между людьми и окружающей средой на разных уровнях: личное пространство, включающее человека, его семью и друзей; местность, в которой он живет; развивающиеся и культурные сообщества; общественные пространства. На каждом из этих уровней индивид взаимодействует с физической и социальной окружающей средой. На каждом уровне эта взаимосвязь специфична в той мере, в какой она включает, с одной стороны, пространства, которые становятся все менее контролируемыми, а с другой – отношения с людьми, которые становятся все более анонимными. Стремления отдельных людей к благополучию сталкиваются с потребностями других и, следовательно, являются социально укорененными. Таким образом, удовлетворение своих потребностей на каждом из этих уровней становится более трудным, поскольку потребности индивида должны быть признаны, согласованы и приняты другими людьми, проживающими в одном и том же месте. В свете растущей неоднородности населения, такой консенсус в отношении потребностей может становиться все более проблематичным. Кроме того, эти потребности различны в разных странах, они социально сконструированы и культурно связаны. Глобализация

не обязательно сопровождается тенденцией к унификации индивидуальных потребностей.

В то время как правительства предполагают, что культурные различия приобретают меньшее значение в современном мире, отдельные люди и группы очень хорошо осознают, что значительная часть их наследия, идентичности и ценностей разрушается с помощью глобальных технологий, средств массовой информации и управления.

С индивидуальной точки зрения высокое качество жизни в контексте устойчивого развития лучше всего может характеризоваться соответствием людей и окружающей среды. Это означало бы, что устойчивое качество жизни достигается только тогда, когда люди взаимодействуют с окружающей средой уважительным образом, с одной стороны, и когда эта среда, в свою очередь, не препятствует и не угрожает тому, что индивид считает своим «качеством жизни», с другой стороны; это делает возможным способность индивида удовлетворять свои потребности.

Благополучие – это концепция, в которой особенности окружающей среды соответствуют всем другим аспектам повседневной жизни, включая проблемы с работой, перегрузками, повседневной жизнью, семьей и заботой о своем теле. Удовлетворяющие, а также угрожающие аспектам качества жизни, составляющие обязательно оказывают как положительное, так и отрицательное воздействие.

Но качество жизни зависит не только от физического и социального. Образ жизни зависит от идеологии и культуры, и индивидуальные потребности выражаются в этих рамках. Мидер, Узелл и Гейтерслебен писали, как «идеологические позиции влияют на людей и их действия, а также организацию ими своих потребностей и планирование благополучия» [29]. Мур демонстрирует, как иллюзия «дома» как колыбели, места, где человек чувствует себя в безопасности и контролирует свое окружение, заставляет людей вести себя так, что это не всегда идет им на пользу.

Пол, Димассо, Кастречини, Бонет и Видаль писали, что «страх перед проблемами здоровья и недоверие к властям являются наиболее заметными ожидаемыми последствиями» [30].

Наконец, какая окружающая среда нам нужна для того, чтобы чувствовать себя хорошо? Бонайуто, Форнара и Боннес исследуют особенности окружающей среды, повышающие качество жизни [31]. ВОЗ пытается показать, какие качества окружающей среды отвечают за индивидуальное и коллективное благополучие [32]. Наконец, Мозер и Робин демонстрирует в своей статье об экологических проблемах, что «некоторые особенности окружающей среды в равной степени угрожают качеству жизни как городских, так и сельских жителей, предполагая, что решающее значение имеет не физическая среда как таковая, а то, как человек воспринимает свои условия жизни» [33].

Долгое время считается, что параметрами «хорошей жизни» являются материальная обеспеченность, высокая рождаемость и низкая смертность. Однако эти признаки не влияют на качество жизни. Сегодня все больше специалистов склонны уходить в психологические исследования этого понятия и выделять такие качества, как счастье и субъективное благополучие. Ученые пытаются найти более объективный подход: качество жизни должно определяться как продукт взаимодействия личностных особенностей и жизненных событий [34].

М. Сёрджи посвятила книгу исследованию качества жизни. В ней она сделала упор на то, что психология личности, в первую очередь, занимается субъективными аспектами качества жизни и удовлетворенностью жизнью. Предметом изучения позитивной психологии последние несколько лет становятся такие темы, как удовлетворенность и положительный опыт. На протяжении последнего века актуальной темой выступал вопрос о том, насколько устойчиво и зависимо, от различных факторов, счастье. Также были сделаны выводы, что «жизненные обстоятельства вносят лишь небольшой вклад в дисперсию счастья, по сравнению с изучением качества

жизни в науках о человеке и личности» [35]. Результаты исследований С. Любомирски показали, что «внешними условиями объясняется лишь 10% дисперсии счастья, а значит, что субъективное благополучие это устойчивая переменная, относительно независимой от объективных условий жизни» [36]. Эта особенность стала обозначаться как парадокс субъективного благополучия. С. Любомирски была построена модель устойчивого счастья:

- генетическая предрасположенность;
- обстоятельства жизни;
- преднамеренная деятельность.

Согласно этой теории, счастье растет при выполнении деятельности, требующей проявление силы воли. Исследователями также были выявлены компоненты и параметры субъективного благополучия, представленные в таблице 1.

Таблица 1 – Компоненты и параметры субъективного благополучия.

Субъективное благополучие	
Компоненты	Параметры
Положительные эмоции	Культура
	Социальные отношения
Негативный аффект	Самоотношение
	Цели
Когнитивная оценка удовлетворенности своей жизнью в целом	Черты личности
	Психологические потребности

К сожалению, данные концепции так и не смогли объяснить феномены, которые выявляют исследователи процессуальной стороны счастья. Так М. Чикесентмихайи стал первым ученым, который измерил счастье не количеством, а качеством.

Его теория гласила «качество жизни – это не то, что существует объективно, не то, как сложилась жизнь, а то, как мы ее сами построили» [37]. В теории выделяется основной способ формирования жизни - переживание состояния потока. Поток характеризуется высокой степенью

вовлеченности и выступает для исследователя «оптимальным переживанием». К сожалению, его дальнейшие исследования этой области показали, что люди, делающие дело ради него самого, не становились счастливее, чем люди без такой тенденции. Из этого был сделан основной вывод, что существует два разных аспекта субъективного качества жизни – счастье как оценка результата жизни или деятельности и счастье, обретаемое в процессе деятельности. По его мнению, для того чтобы по-настоящему оценить удовлетворенность жизнью, нужно выйти за рамки и занять внешнюю позицию наблюдателя, но, чтобы погрузиться в саму жизнь, следует отказаться от ее оценки. В результате этого исследования был сделан вывод – окружающие условия и их оценка не дают почувствовать себя счастливым или несчастным в широком смысле. Таким образом, количество переменных, изучаемых учеными для определения качества жизни не давали полной картины.

В 1985 году Е.П. Ильин дал описание перехода от количественного измерения качества жизни к качественному в рамках гегелевского диалектического закона. Зависимость благополучия от материальной части растворяется, а составляющие жизни выходят на первый план [38].

Согласно Д.А. Леонтьеву, «проблема качества жизни в проблеме возможностей: когда вопрос касается выживания люди живут в режиме базовых потребностей. При переходе на более высокие уровни потребностей, личность начинает задумываться не только о необходимом, но и о возможном» [39]. Иначе говоря, внешние обстоятельства становятся катализатором, активирующим человека на изменение объективных условий жизни в субъективные возможности для реализации потенциала. Активный человек равно живой человек. «Активность снижает меру зависимости благополучия живого организма от условий окружающей среды, делая возможным поиск относительно более благоприятных условий. Активное отношение к собственной жизни на основе сознания превращает жизнь в творческий процесс, и наоборот, изгнание из жизни элементов творчества и

непредсказуемости омертвляет ее» [40]. В. Даль дает нам следующее определение качества «- это есть свойство, сущность того или иного явления, в данном случае - человеческого бытия» [41]. «В данном случае вопрос качества жизни человека тождественен вопросу о реализации потенциала личности, осознанию своей субъективности, иными словами, «живет ли он жизнь» или «жизнь его живет»» [42].

Зарубежные психологи выделяют три подхода к качеству жизни:

- субъективный - в таком подходе качество жизни изучается на основе анализа жизненного опыта людей; так как восприятие опыта невозможно пронаблюдать, ученые изучают самоотчеты респондентов;
- объективный - для изучения используют ресурсы и условия жизни человека;
- субъективно-объективный подход в основном используют в медицинских исследованиях; изучается психологическое благополучие, физическое состояние и социальная сфера взаимодействия.

Объединяет все три подхода учет как негативного, так и позитивного опыта.

Среди отечественных ученых также нашлись сторонники идеи измерения качества жизни соотнесением его с неким стандартом. Г.М. Зараковский дает определение качества жизни как «оценочную категорию жизни человека, обобщенно характеризующую параметры всех составляющих его жизни: жизненного потенциала, жизнедеятельности и условий жизнедеятельности (инструментов, ресурсов и среды) по отношению к некоторому эталону» [43]. Согласно его работам, психологические составляющие качества жизни разделены на два вида:

- субъективно-оценочные: сюда отнесены эмоционально-когнитивные оценки жизни, удовлетворенность жизнью и ощущение счастья;
- объективные: к ним автор отнес оценки психологических элементов жизни по отношению к установленным стандартам психологического потенциала.

Т.Н. Савченко и Г.М. Головина дают свое определение качества жизни, как «интегральный показатель жизнедеятельности людей, который включает в себя как объективные (уровень жизнедеятельности конкретного человека), так и субъективные компоненты (степень удовлетворения его потребностей и ценностных структур разного уровня)» [44]. В данной работе под субъективным качеством жизни понимается соответствие реального к идеальному в представлении испытуемых, на чем и делается основной акцент.

Ценность вопроса качества жизни поднимается и М. Сёрджи [45, 46]. Проанализировав взгляды М. Рокича, М. Сёрджи выяснила, что «субъективное качество жизни это осмысленная, комфортная и счастливая жизнь и является итоговой целью человека, а главная переменная – субъективное благополучие» [47]. Если человек испытывает неудовлетворенность в какой-либо сфере жизни, он ее компенсирует посредством другой. Так автором было введено понятие «сбалансированная жизнь». Для удовлетворения всего спектра потребность, личность должна реализовываться в нескольких сферах для создания баланса в субъективном благополучии.

Однако, к сожалению, исследования, основанные на оценочном подходе, не охватывают процессуальность счастья, оценка производится относительно некоего эталона и не включает в себя идею к моральному и духовному развитию личности.

М. Чикесентмихайи считал, что творчество является «поток» в процессе которой индивид переживает счастье и оценка благополучия в таком случае значительно ниже, так как такие люди сложнее организованы, имеют более высокие идеалы и эталоны совершенства, но именно это дает возможность личности развиваться.

Счастье должно стать средством для перехода на новый уровень, а не целью [48], а значит, существуют различия между удовлетворенностью жизнью, как отношением, закрепившимся в опыте личности и

удовлетворением, как переживанием и слиянием личности с течением жизни, которое переживает человек в процессе жизни, а значит оценка результата деятельности не равна состоянию человека, вовлеченного в осмысленную деятельность. Субъективное благополучие описывает счастье как результат, а исследования потока – как процесс, требующий усилий.

1.3 Специфика деятельности водителя автобуса регулярного городского пассажирского транспорта

Водители автобусов – это группа квалифицированных водителей в транспортной отрасли.

Помимо действующих водительских прав категории «В», существуют дополнительные классификации прав, получаемые в зависимости от веса и типа транспортного средства. Для того, чтобы водить автобусы малой, средней и большой вместимости, необходимо иметь национальное удостоверение с открытой категорией «D».

Водитель, получивший права категории «D» может претендовать на следующие виды работы:

- работа по контракту в учебном заведении (школа, детский сад, университет);
- работа по контракту на государственные предприятия (заводы, фабрики и т.д.);
- работа, связанная с арендой автобуса (аэропорты, туры, мероприятия);
- работа по перевозке пассажиров на регулярных городских, междугородних и международных маршрутах на автобусах большой, средней и малой вместимости.

В данном диссертационном исследовании рассматривалась последняя категория работников – водители автобусов регулярного городского пассажирского транспорта.

Хотя для работы водителем автобуса не требуется специального образования, большинство работодателей требуют наличие аттестата о среднем образовании, также водитель должен достичь 21 года. Максимальный возраст регулируется медицинскими показаниями. При наличии инвалидности должно быть получено разрешение врачебной комиссии.

Так как регион испытывает острый дефицит в водителях автобусов, многие крупные работодатели готовы предложить обучение за свой счет, чтобы помочь будущему работнику получить категорию «D». Помимо этого, чтобы добиться успеха в этой области, необходимы хороший водительский стаж и навыки безопасности дорожного движения.

Помимо этого, водитель обязан проходить дополнительное обучение:

- курсы оказания первой медицинской помощи;
- курсы по безопасности дорожного движения в рамках изменяющегося законодательства;
- основы устройства автобуса, так как требования постоянно меняются;
- проходить практическую стажировку при изменении маршрута, при выходе из отпуска или длительного больничного.

Водители автобусов зачастую работают по заранее спланированному графику маршрутов, утвержденному за месяц начальников автоколонны.

Работа обычно требует способности выполнять следующие обязанности:

- осуществлять безопасное движение по обозначенному маршруту;
- соблюдать правила дорожного движения и правила перевозок;
- осуществлять посадку и высадку пассажиров только на остановочных комплексах;
- следовать заданному расписанию;
- обеспечивать безопасность пассажиров внутри автобуса;
- помогать пассажирам с ограниченными возможностями входить и выходить из салона;

- предотвращать и пресекать неадекватное поведение пассажиров;
- вовремя информировать пассажиров и диспетчеров о возникающих задержках или проблемах на маршруте;
- регулярно проверять шины, фары, уровень масла и бензина, своевременно сообщать о поломках в ремонтную зону и начальнику автоколонны.

В зависимости от вместимости автобусов у некоторых водителей могут возникать дополнительные обязанности. Например, водители автобусов малой и средней вместимости несут ответственность за оплату проезда пассажирами.

Со всеми должностными обязанностями водителя автобуса регулярного городского пассажирского транспорта более подробно можно ознакомиться в приложении А.

Навыки, которыми должен обладать водитель автобуса регулярного городского пассажирского транспорта:

- навыки межличностного общения: водители автобусов должны уметь уважительно общаться с пассажирами любого типа;
- навыки общения: водители автобусов должны уметь эффективно общаться с пассажирами и их работодателями по любым вопросам безопасности или проблемам, возникающим из-за дорожного движения, погоды или непредвиденных обстоятельств;
- зрительно-моторная координация: жизнь многих пассажиров зависит от скорости реакции водителя.

Профессия «Водитель автобуса регулярного городского пассажирского транспорта» относится к «вредным» профессиям [49, 50], он ежеминутно подвержен различным триггерам стресса, таким как:

- большая нагрузка на работе – рабочий день водителя начинается с 5 утра и заканчивается в 12 часов ночи;
- постоянная спешка – автобусы ездят по определенному времени, премиальная часть зависит от сданного плана, многозадачность;

- отсутствие справедливости – автократичный стиль управления организацией, низкая оплата труда и низкая мотивация, отсутствие профсоюза; могут вызвать на работу в выходной день или отозвать из отпуска;
- межличностные конфликты – с пассажирами и пешеходами, конкурентами на маршрутах и водителями мимо проезжающих автомобилей, с коллегами и начальством;
- триггеры, связанные со здоровьем – у большинства водителей проблемы с позвоночником и суставами, болезни дыхательных путей, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы с ЦНС, мочеполовой и пищеварительной системой, о чем свидетельствуют результаты ежегодной медицинской комиссии;
- наличие вредных привычек – большинство водителей со стажем, помимо табакокурения, страдают алкоголизмом и наркоманией.

И это только малая часть того, с чем сталкивается водитель пассажирского транспорта ежедневно на работе. Поэтому он, как никто другой, наравне с быстрой реакцией, должен обладать способностью к быстрому восстановлению психологических ресурсов.

Выводы по первой главе

Психологическая резильентность в понимании феномена, который позволяет личности возвращаться в состояние до стрессового влияния с сохранением (возвращением) всех, существовавших на момент стресса ресурсов, является первым и, вероятно, наиболее важным шагом на пути дальнейшего стабильного достижения личностью психического и психологического здоровья.

Резильентность можно определить как процесс адаптации перед лицом невзгод, травм, трагедий, угроз или значительных источников стресса. Эмоциональная выносливость способствует устойчивости к

медицинским и психическим заболеваниям. Таким образом, мы можем сказать, что одним из столпов резильентности является жизнестойкость. По наблюдениям различных исследователей, люди с жизнестойкостью с меньшей вероятностью воспринимают события как стрессовые и поэтому, вероятно, испытывают более низкий уровень стресса.

Дальнейшее исследование непосредственных шагов, с помощью которых можно было бы достичь психологической резильентности сознательно, по собственному выбору, позволят создать специальные учебные программы, которые могли бы быть использованы, как как в последующей психокоррекции, так и в психопрофилактике, и позволили бы заранее обучать население (например, еще в детском саду или в школе) приемам развития психологической резильентности, и этим сознательно помочь восстанавливаться населению в случае неожиданных травмирующих событий.

У людей есть представление о том, какое должно быть качество их жизни. Именно в рамках сравнения «до/после» люди реагируют на то, что они считают угрозой качеству своей жизни.

Хорошее качество жизни можно охарактеризовать как контроль и автономию, чувством благополучия и принадлежности, позитивным самовосприятием, участием в деятельности, доставляющей удовольствие и позитивным взглядом на будущее. Низкое же качество жизни можно связать с отсутствием контроля над своей жизнью, негативным мировоззрением, чувством дистресса, негативным восприятием себя, стигматизацией и отвержением, пониженной активностью и трудностями в повседневном функционировании. Эти области жизни взаимосвязаны между собой и взаимодействуют сложным образом. Общие показатели качества жизни могут не учитывать эту сложность и богатый, широкий спектр областей, важных для людей с проблемами психического здоровья.

Цель исследования качества жизни определяется двумя аспектами – прикладным и теоретическим. Прикладной аспект используется для оценки

эффективности мероприятий и получения отзыва от конкретного человека или населения, а теоретический аспект применяют для изучения внутреннего содержания качества жизни.

Исследований качества жизни необычайное множество и каждое из них подвергается критике. Причинами тому выступают обширность изучаемых параметров и их субъективность, особенно при проведении междисциплинарных исследований. Благодаря продолжительным исследованиям становится ясно, что параметры качества жизни абсолютно нелинейны и, исходя из этого, не всегда возможно отследить и объяснить устойчивые закономерности, с каждым этапом исследования они качественно меняются.

Таким образом, благодаря анализу множества зарубежных и отечественных литературных источников, было выяснено, что не существует единой модели качества жизни из-за проблемы направленностей, каждая страна и каждая структура рассматривают этот феномен в рамках своей компетенции. В связи с этим необходима четкость в определении цели исследования, в котором это понятие используется. Психология изучает в первую очередь субъективный аспект. В настоящее время есть необходимость в разработках еще большего количества методов изучения личностных особенностей, изменяющих объективные факторы, а также проработка методологической проблемы наполнения понятия субъективного благополучия человека в различных условиях существования.

Водитель автобуса – одна из самых ответственных профессий. От уровня теоретических знаний и практической подготовки водителя зависит не только работоспособность системы пассажирских перевозок, но и жизнь и здоровье граждан.

Из-за большого объема работы и повышенной ответственности водители автобусов регулярного городского пассажирского транспорта часто сталкиваются с различными триггерами стресса – от социальных до физических и психологических.

Исследование на тему проявления стресса у водителей автобусов важно на многих уровнях:

- пассажирам;
- участникам дорожного движения;
- сотрудникам психологической службы организации;
- медицинскому персоналу;
- руководителям предприятия;
- органам, регулирующим и контролирующим данную отрасль.

Главная идея данного исследования – взаимосвязь проявлений стресса и связанных с ним психологических состояний с субъективной оценкой качества жизни водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта.

Глава 2 Эмпирическое исследование психологической резильентности и качества жизни личности (на примере водителей автобусов городского автотранспорта)

2.1 Организация и методы исследования

Исследование проводилось среди сотрудников автотранспортного предприятия АО «АТП №5», работающих в должности «Водитель автобуса регулярного городского пассажирского транспорта», находящегося по адресу: город Ростов-на-Дону, переулок Технологический, дом 6.

АО «АТП №5» было открыто в 2000 году на базе 5-го государственного автотранспортного предприятия. Основной профиль деятельности компании – городские и междугородние автобусные пассажирские перевозки.

На балансе предприятия есть автобусы малой, средней и большой вместимости, развитая ремонтная база, что дает ему огромное преимущество среди остальных организаций, занимающихся перевозками. АО «АТП №5» постоянно находится в тройке лидеров по результатам конкурсов по обслуживанию маршрутов, проводимых Администрацией Ростова. Это дало возможность занять прочные позиции в Северном районе, а также в центре города.

Ежедневный выпуск автобусов в 2022 году превысил показатели 2021 года более чем в три раза – в среднем 180 единиц в 2022 году по отношению к 57 в 2021 году.

Помимо этого, предприятие уже свыше 10 лет участвует в спортивной жизни города, выступая спонсором соревнований по дзюдо, комплексным единоборствам, а также в реализации региональных и спортивных программ. С 2009 года оказывает огромную поддержку организации «Международная лига смешанных единоборств ProFC». Компания неоднократно спонсировала культурные и развлекательные

мероприятия, городские и областные праздники, рассматривая поддержку социокультурной сферы города Ростова-на-Дону, как одну из своих приоритетных задач.

АО «АТП №5» участвует в благотворительных акциях, помогает учебным заведениям, выступает спонсором благотворительных и детских фондов страны.

На сегодняшний день на предприятии трудоустроено более 600 человек, основную часть работников составляют водители автобусов.

В исследовании приняло участие 32 сотрудника, в возрасте от 34 до 58 лет (мужчины – 21 человек (65, 6%) и 11 женщин (34, 4%).

Проведенное анкетирование показало, что уровень образования респондентов распределился следующим образом (рисунок 2). Наименьшее количество испытуемых имеют высшее образование (7 человек – 21, 8%), причём 4 из них женщины. Среднее специальное образование имеют 3 человека – 9, 4% работников, а школьную программу полностью прошли 12 человек – 37, 5% пациентов. 10 человек завершили свое обучение в 8 классе, что составило 31, 3% от числа принявших участие в эксперименте.



Рисунок 2 – Соотношение респондентов по уровню образования

Семейное положение испытуемых:

- состоят в зарегистрированном/гражданском браке 8 человек – 25% опрошенных;
- одиноки 5 человека – 15,6% опрошенных;
- в разводе 16 человек – 50% респондентов;
- вдовствуют 3 человека – 9,4%.

Исходя из полученных данных, в этой категории исследования прослеживается явное преобладание людей, находящихся в разводе (рисунок 3).



Рисунок 3 – Семейное положение респондентов

Экономические показатели распределились таким образом (рисунок 4):

- 86% респондентов входят в группу с ежемесячным доходом до 20 000 рублей;
- 11% респондентов получают доход от 20 000 рублей до 40 000 рублей;

– лишь 3% респондентов получают зарплату 40 000 рублей и выше.



Рисунок 4 – Доход респондентов.

Исследование было проведено в четыре этапа:

- на первом этапе определялась тема и составлялась программа исследования;
- на втором этапе проводился обзор теоретической части магистерской диссертации, изучались работы зарубежных и отечественных специалистов;
- на третьем этапе проводилось изучение психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни водителей автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов;
- на четвертом этапе проводилась статистическая обработка данных, интерпретация и описание результатов исследования.

Для изучения психологической резильентности респондентов использовались следующие методики:

Краткая шкала резильентности (BRS).

Краткая шкала резильентности (The Brief Resilience Scale) была создана для оценки предполагаемой способности вернуться в норму или восстановиться после стресса или травмирующего события. Шкала была разработана для оценки единого конструкта психологической резильентности, включающего как положительно, так и отрицательно сформулированные пункты [51].

Возможный диапазон баллов по шкале резильентности – от 1 (низкая резильентность) до 5 (высокая резильентность).

Следует обратить внимание на то, что пункты 1, 3 и 5 сформулированы положительно, а пункты 2, 4 и 6 – отрицательно. Краткая шкала резильентности оценивается путем обратного кодирования пунктов 2, 4 и 6 и определения среднего значения шести пунктов (таблица 2).

Таблица 2 – Соотношение ответов и баллов краткой шкалы резильентности.

На вопросы 1, 3 и 5:	Баллы	На вопросы 2, 4 и 6:
1. Категорически не согласен	1	Полностью согласен
2. Не согласен	2	Согласен
3. Нейтрально	3	Нейтрально
4. Согласен	4	Не согласен
5. Полностью согласен	5	Категорически не согласен

Для получения результатов следует сложить полученные баллы и разделить полученную сумму на количество вопросов.

Интерпретация (таблица 3).

Таблица 3 – Уровни резильентности

1.00 – 2.99	Низкий уровень психологической резильентности.
3.00 – 4.30	Средний уровень психологической резильентности.
4.31 – 5.00	Высокий уровень психологической резильентности.

Шкала была апробирована на русскоязычной аудитории В.И. Марковой в 2020 году.

Тест жизнестойкости С. Мадди переведенный и адаптированный Д.А. Леонтьевым и Е.И. Рассказовой. Сам опросник был разработан в 1984 году и претерпел несколько изменений.

Содержит три автономных компонента:

- вовлеченность;
- контроль;
- принятие риска.

Респондентам предлагается выразить свое согласие или не согласие с утверждениями по четырехбалльной шкале. Ответам присваиваются баллы от 0 до 3 по шкалам контроля, принятия риска и вовлеченности. Уровень жизнестойкости определяется суммой баллов по этим шкалам.

Уровни жизнестойкости варьируются от низкой (до 66 баллов) до высокой (от 98 баллов)

Первым методом стал тест дифференциальной самооценки функционального состояния (САН).

Данная методика была разработана на основе принципа семантического дифференциала в 1973 году сотрудниками Московского медицинского института имени И.М. Сечина. В разработке принимали участие В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай и М.П. Мирошников. Основная идея теста – оперативная оценка субъективного психологического состояния в настоящее время. Тест дает возможность оценить текущее состояние по трем критериям – самочувствие, активность, настроение.

Тестовая карта содержит 30 пар слов противоположных по значению и оценочную шкалу. В зависимости от самоощущения отмечает степень выраженности того или иного признака по предложенной шкале.

Признаки под номерами: 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26 – характеризуют самочувствие; 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28 – активность; 5, 6, 11, 12, 17, 18, 29, 30 - настроение. При обработке результатов положительные состояния учитываются высокими баллами, а отрицательные - низкими.

Полученные баллы разбиваются на три группы и суммируются, затем вычисляется среднее арифметическое значение.

При оценке субъективного текущего функционального состояния пользуются формулой 1:

$$ФС_n = \frac{a \cdot b}{10}, \dots\dots\dots(1)$$

где $ФС_n$ текущее функциональное состояние по одной из трех шкал «самочувствие» ($ФС_c$), «активность» ($ФС_a$), «настроение» ($ФС_n$); $a \cdot b$ сумма закодированных баллов по одной из шкал

Вторым методом был выбран вопросник ВОЗ «Качество жизни» – 26.

Обзор литературы показывает, что одним из наиболее популярных инструментов оценки качества жизни является ВОЗ – 26. Он был разработан в качестве международного инструмента оценки качества жизни. Опросник ВОЗ – 26 содержит основные четыре принципа: психологический, социальный, экологический и физический.

Вопросник содержит 26 пунктов. Каждый пункт оценивается по 5-балльной системе, где 1 указывает на наименьшее негативное восприятие, а 5 указывает на наибольшее положительное восприятие. Диапазон баллов анкеты составляет от 26 до 130: первый вопрос оценивает качество жизни в целом; а второй вопрос оценивает удовлетворенность состоянием здоровья. Оставшиеся 24 вопроса сгруппированы в 4 области: психологическую (6 пунктов), социальную (3 пункта), экологическую (8 пунктов) и физическую (7 пунктов).

Третьим методом стал обновленный Оксфордский опросник счастья.

Возможно, ли измерить, насколько счастлив человек, потому что у каждого из нас есть свое видение счастья? Психологи Оксфордского университета Питер Хиллс и Майкл Аргайл считают, что это вполне возможно. Используя в качестве основы опросник депрессии Бека, они разработали тест для измерения удовлетворенности людей различными

асpekтами своей жизни. Различные исследования подтвердили высокий уровень надежности этого теста, а также корреляцию его результатов с результатами тестов на самооценку и тестов на депрессию.

Первоначально предполагалось, что тест будет использоваться только в стенах Оксфорда, но он быстро стал популярным и перестал быть инструментом для внутреннего использования.

При создании русскоязычной версии нового Оксфордского опросника счастья использовался прямой и обратный перевод.

В 2002 году тест был обновлен. На сегодняшний день опросник содержит 29 пунктов по 4 утверждения в каждом из них. От респондента требуется выбрать наиболее подходящее его самоощущениям утверждение в каждом из представленных 29 пунктов.

Эмпирическое исследование нацелено на проверку и подтверждение основной гипотезы о взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни. Методы исследования дают возможность рассмотреть проблему с разных сторон.

2.2 Результаты исследования психологической резильентности

Для изучения психологической резильентности у водителей автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов была применена методика Краткая шкала резильентности.

Согласно среднему значению по выборке в целом, у респондентов превалирует средний уровень резильентности – 3,7 баллов.

Это означает, что водители способны реалистично оценивать свои возможности, строить планы, управлять своими чувствами и эмоциями.

Далее рассмотрим уровни резильентности у мужчин и женщин, работающих водителями автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов (рисунок 5).

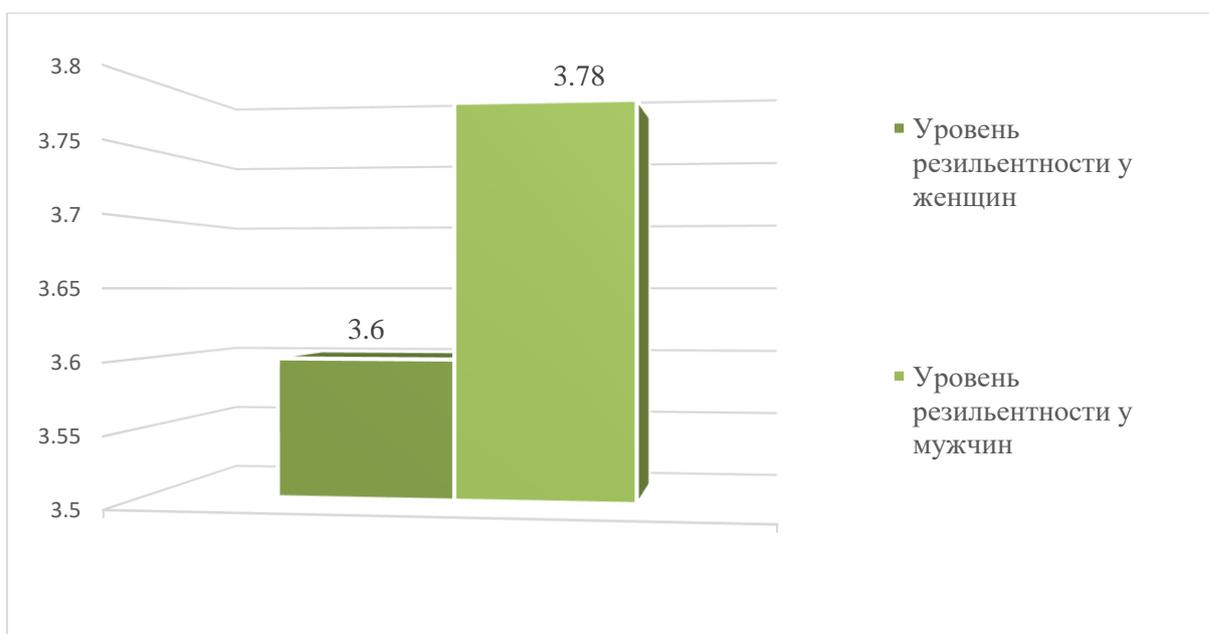


Рисунок 5 – Распределение уровней резильентности у мужчин и женщин в процентах.

Исходя из данных, полученных в ходе применения методики «Краткая шкала резильентности», было установлено, что и у женщин водителей, и у мужчин средний уровень резильентности, статистических различий не было выявлено. Для того, чтобы доказать это применим методику U-критерия Манна-Уитни.

Таблица 4 – Результаты U-критерия Манна-Уитни

Уровни	U-критерия Манна-Уитни
Низкий уровень	5
Средний уровень	9*
Высокий уровень	6,5

*Критические значения при $p \leq 0,01$ $U_{кр} = 5$, при $p \leq 0,05$ $U_{кр} = 10$.

Согласно полученным данным сравнительного анализа средний уровень резильентности находится в зоне неопределенности (таблица 4), что говорит об отсутствии статистически достоверных различий в резильентности у мужчин и женщин.

Для изучения одного из главнейших аспектов психологической резильентности используем «Тест жизнестойкости» С. Мадди.

В таблице 5 приведены средние значения результатов теста жизнестойкости С. Мадди.

Таблица 5 – Средние значения показателей теста жизнестойкости С. Мадди.

Наименование шкал	Среднее значение
Вовлеченность	21, 5
Контроль	16, 25
Принятие риска	10, 4
Общая жизнестойкость	48, 19

Из результатов методики видно, что все показатели жизнестойкости респондентов находятся в пределах средних значений.

Из показателей наиболее выражена «вовлеченность», что свидетельствует об интересе к своей деятельности.

На втором месте «контроль». Респонденты уверены, что могут контролировать происходящее, влиять на события.

На третьем месте «принятие риска». Несмотря на совершаемые промахи, водители получают опыт и учатся в дальнейшем не совершать ошибок.

Уровень общей жизнестойкости водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта также находится в пределах средних значений. Это означает, что они способны сохранять стойкость при контакте с трудностями, в некоторой степени контролировать события и самосовершенствоваться.

Далее разберем результаты компонентов шкалы жизнестойкости С. Мадди, полученные в результате проведения эксперимента между мужчинами и женщинами, работающими водителями автобусов (рисунок 6).

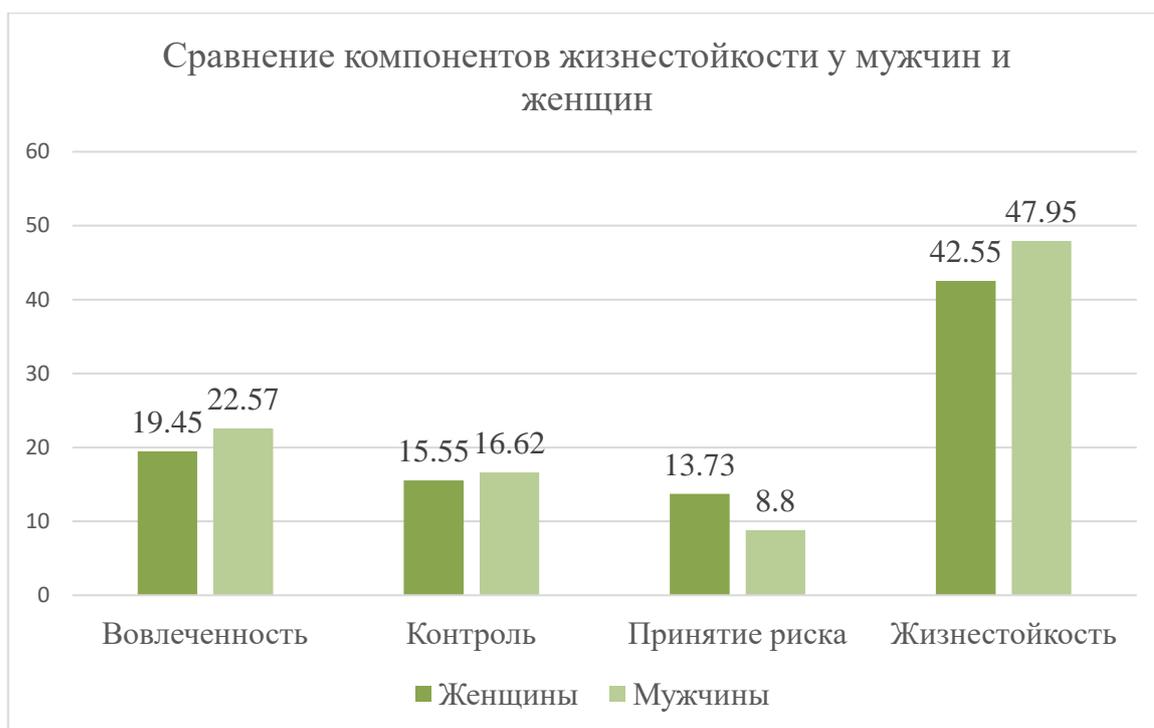


Рисунок 6 – Сравнение компонентов жизнестойкости у мужчин и женщин

Детальное рассмотрение шкал «вовлеченность», «контроль», «принятие риска» и общей – «жизнестойкость» по выборке мужчин и женщин, также свидетельствует о средних значениях результатов теста и показывают незначимые различия, даже не смотря на то, что компонент «принятие риска» у мужчин находится на нижней границе среднего значения. Это означает, что мужчины водители чуть менее рискованные, в отличие от водителей женщин.

Таблица 6 – Результаты U-критерия Манна-Уитни

Уровни	U-критерия Манна-Уитни
Низкий уровень	4, 5
Средний уровень	27
Высокий уровень	6

Согласно таблице 6, достоверных различий по двум выборкам по критерию U-критерия Манна-Уитни не выявлено.

2.3 Результаты исследования субъективной оценки качества жизни водителей городского пассажирского транспорта

Для определения качества жизни мы использовали методику Опросник качества жизни ВОЗ – 26.

В таблице 7 представлены средние значения, полученные в результате проведения методики опросник качества жизни ВОЗ – 26.

Таблица 7 – Средние значения результатов опросника ВОЗ – 26.

Опросник качества жизни	Средние значения
Физическое и психологическое благополучие	43, 72
Самовосприятие	50, 63
Микросоциальная поддержка	42, 69
Социальное благополучие	44, 56

Исходя из полученных данных, результаты по выборке находятся в пределах средних значений.

Наиболее выраженный компонент опросника «самовосприятие». По его результатам видно, что респонденты способны адекватно воспринимать себя и окружающих, контролировать свои эмоции.

«Социальное благополучие» включает в себя окружающую среду. Водители чувствуют себя в безопасности, но сказывается специфика работы – уровень шума и загрязнений.

Фактор «физическое и психологическое благополучие» определил, что общее самочувствие и способность к выполнению повседневных дел находятся практически на нижней границе среднего уровня, как и «микросоциальная поддержка», которая отвечает за взаимоотношения. На оба фактора влияют тяжесть работы, практически полное отсутствие свободного времени, в виду специфического графика работы.

Исходя из представленных показателей на рисунке 7, можно сделать вывод, что женщины более выносливы и им проще найти поддержку, нежели

мужчинам. Мужчины же, в свою очередь, более эмоционально стабильны и легче адаптируются под окружающую среду.

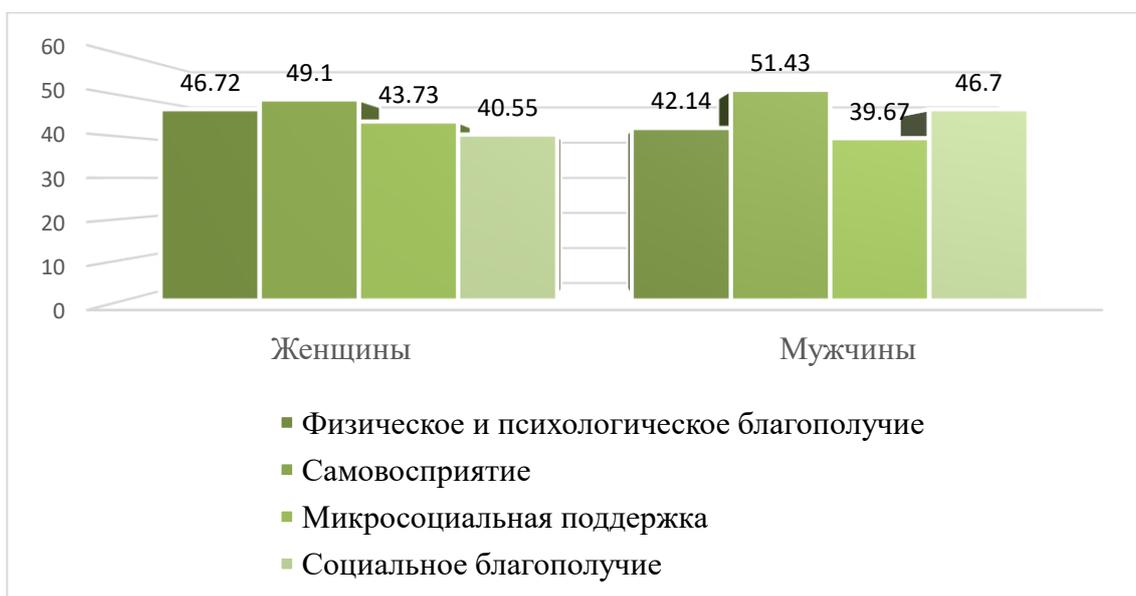


Рисунок 7 – Сравнение результатов опросника ВОЗ – 26 между мужской выборкой и женской.

Сравнительный анализ U-критерия Манна-Уитни не выявил сильных различий между субъективной оценкой качества жизни мужчин и женщин (таблица 8).

Таблица 8 – Результаты U-критерия Манна-Уитни для опросника ВОЗ – 26

Факторы	U-критерия Манна-Уитни
Физический фактор	101, 5
Психологический фактор	113
Социальный фактор	104, 5
Микросоциальный фактор	96

Для определения общего состояния была выбрана методика «Тест дифференциальной самооценки функционального состояния САН».

Среднеарифметические показатели теста дифференциальной самооценки функционального состояния представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Средние значения теста САН.

Значения теста САН	Среднее значение
Самочувствие	3, 63
Активность	4, 64
Настроение	3, 75

Исходя из полученных данных, наиболее выражен показатель активности, указывающий на отсутствие пассивности в делах.

На втором месте показатель настроения. Средний уровень этого показателя указывает на отсутствие страха и печали.

На третьем месте показатель самочувствия – обобщающие характеристики самочувствия и отсутствия дискомфорта в теле.

Далее рассмотрим разницу между мужчинами и женщинами на рисунке 8.

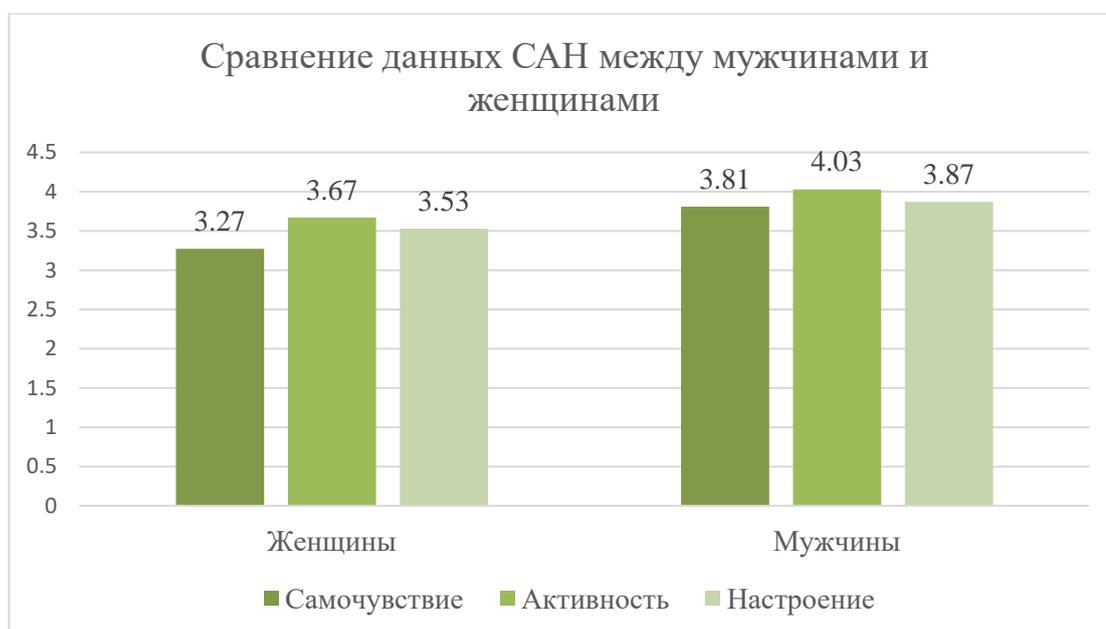


Рисунок 8 – Сравнение данных САН между мужчинами и женщинами.

Согласно анализу рисунка 8 видно, что есть небольшая разница в самочувствии, активности и настроении, у женщин они менее выражены, чем у мужчин.

Таблица 10 – Результаты U-критерия Манна-Уитни для теста САН

Значения теста САН	U-критерия Манна-Уитни
Самочувствие	93
Активность	102
Настроение	89, 5

Согласно сравнительному анализу U-критерия Манна-Уитни достоверных различий между мужчинами и женщинами не выявлено (таблица 10).

Средние значения результатов обновленного Оксфордского опросника счастья представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Средние значения результатов обновленного Оксфордского опросника счастья

Значения опросника счастья	Среднее значение
Пониженное ощущение счастья	14, 38
Среднее ощущение счастья	36, 69
Повышенное ощущение счастья	54, 7

Из полученных данных следует, что в основном у водителей преобладает повышенное ощущение счастья.

На рисунке 9 видно, что женщины в целом счастливее мужчин.



Рисунок 9 – Сравнение данных Оксфордского опросника счастья между мужчинами и женщинами.

Это связано с тем, что женщины чаще получают удовольствие от своего занятия. К тому же женщина быстрее пожалуется на дискомфорт, а мужчина будет его терпеть.

2.4 Анализ взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни

Для определения взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта, был проведен корреляционный анализ по методу Спирмена (таблица 12).

Таблица 12 – Корреляционный анализ по методу Спирмена между краткой шкалой резильентности и опросником ВОЗ – 26.

Показатели	Краткая шкала резильентности
Ощущение качества жизни в целом	0,438*
Общее состояние здоровья	-
Психологический фактор	0,397*
Социальный фактор	0,441*
Экологический фактор	0,473*
Физический фактор	0,486*

*Означает значимые корреляции, $p \leq 0,01 = 0,45$, при $p \leq 0,05 = 0,36$.

Благодаря проведенному корреляционному анализу удалось выявить существование достоверно значимой связи между показателями субъективного качества жизни и его компонентами, и психологической резильентностью.

Исходя из полученных корреляционных данных видно, что уровень психологической резильентности взаимосвязан с самочувствием человека; его эмоциональным состоянием; чувством безопасности и защищенности; местом работы, учебы и проживания, местом отдыха; а также взаимоотношением в семье, с друзьями и коллегами. При снижении уровня резильентности, у человека будет падать и субъективное восприятие качества

жизни, появятся страхи и недовольство собою и окружением, он будет ощущать дискомфорт, даже без признаков соматических заболеваний, будет ощущать себя вялым и подавленным.

Далее, для подтверждения взаимосвязи резильентности и общего самочувствия человека, дополнительно был проведен корреляционный анализ Спирмена между Краткой шкалой резильентности и Тестом дифференциальной самооценки функционального состояния САН (таблица 13).

Таблица 13 – Корреляционный анализ по методу Спирмена между краткой шкалой резильентности и тестом САН.

Показатели	Краткая шкала резильентности
Самочувствие	0,38*
Активность	0,459*
Настроение	0,452*

*Означает значимые корреляции, $p \leq 0,01 = 0,45$, при $p \leq 0,05 = 0,36$.

Корреляционные связи между Краткой шкалой резильентности и Тестом дифференциальной самооценки функционального состояния САН позволили подтвердить взаимосвязь психологической резильентности с эмоционально-психологическим состоянием человека и его изменениями, его самоощущением и активностью, стремлениями создавать цели и следовать к ним. При снижении уровня резильентности заметно снизится физическая активность, а чувство подавленности будет превалировать над всеми другими самоощущениями.

Для закрепления полученного результата проведем корреляцию Спирмена с одним из важнейших показателей психологической резильентности – жизнестойкостью и результатами опросника ВОЗ –26, показывающим субъективную оценку качества жизни личности (таблица 14).

Таблица 14 – Корреляционный анализ по методу Спирмена между тестом жизнестойкости С. Мадди и опросником ВОЗ – 26.

Показатели	Тест жизнестойкости С. Мадди
Ощущение качества жизни в целом	0,351
Общее состояние здоровья	-
Психологический фактор	0,513*
Социальный фактор	0,483*
Экологический фактор	0,509*
Физический фактор	0,516*

*Означает значимые корреляции, $p \leq 0,01 = 0,45$, при $p \leq 0,05 = 0,36$.

Исходя из полученных данных корреляционного анализа, представленных в таблице 14, следует, что факторы опросника ВОЗ статистически значимы по отношению к результатам теста жизнестойкости С. Мадди.

Так, с жизнестойкостью человека взаимосвязано его самочувствие, отсутствие дискомфорта в теле, эмоциональное состояние, взаимоотношения и активность в его социальном окружении, а также экология и окружающая среда. При снижении жизнестойкости будет расти недовольство отношениями и окружением, эмоциональное состояние станет нестабильным, человек будет более подвержен стрессам.

Далее была проведена корреляция Спирмена между тестом жизнестойкости и Тестом дифференциальной самооценки функционального состояния САН (таблица 15).

Таблица 15 – Корреляционный анализ по методу Спирмена между тестом жизнестойкости С. Мадди и тестом САН.

Показатели	Краткая шкала жизнестойкости
Самочувствие	0,455*
Активность	0,485*
Настроение	0,462*

*Означает значимые корреляции, $p \leq 0,01 = 0,45$, при $p \leq 0,05 = 0,36$.

Полученные в результате корреляционного анализа данные подтвердили взаимосвязь компонентов жизнестойкости и дифференциальной самооценки функционального состояния.

Так, при ухудшении самочувствия и снижении настроения, защитные силы психологического здоровья окажутся под давлением стресс-факторов, что, в свою очередь, негативно скажется на способности человеком преодолевать препятствия и справляться с трудностями.

2.5 Разработка психологических рекомендаций по развитию психологической резильентности у водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта

На рабочем месте нет недостатка в факторах стресса, от нехватки времени до перегрузки заданиями и подавления со стороны руководства. В этом случае, если мозг отвлекается на стресс, проигрывают обе стороны – и сотрудник, и организация

Психологическая резильентность является врожденной чертой личности, но она также может быть развита. Гибкость, адаптируемость и настойчивость могут помочь людям задействовать свою резильентность, путем изменения мыслей и поведения.

Ключом к управлению стрессом на рабочем месте является наличие стратегии, направленной на усиление контроля над факторами стресса, и предотвращение развития нежелательных последствий стресса. Существуют важные рычаги контроля в управлении стрессом, которые могут дать сотрудникам ощущение, что они способны справиться с конкретным заданием. Благодаря правильно выбранной комплексной системе развития психологической резильентности, можно повысить восприятие самоконтроля у сотрудников, изменить их отношение к предъявляемым требованиям.

На рабочем месте можно выделить несколько основных факторов, которые могут помочь в повышении уровня резильентности:

– компетентность. Компетентность – очень важный фактор работоспособности организации, поэтому важно проводить обучения и

регулярно повышать квалификацию работников. Компетентный сотрудник совершает меньше ошибок, а значит, более уверен в себе и своих действиях;

- вклад. Ключом успешности любой организации являются ее сотрудники, поэтому важно сообщать им об их ценности. Знание важности дела, которое выполняет конкретный человек, повышает его самооценку;

- отношения. Создание дружеской атмосферы в коллективе помогает обеспечить чувством безопасности;

- помощь в преодолении неудач. Важным фактором развития резильентности является помощь. Это может быть как помощь в трудовой деятельности, так и моральная поддержка;

- совместное решение поставленной задачи. Равноценное распределение нагрузки на нескольких участников, способствует обмену опытом, спасает от нехватки времени на достижение цели;

- контроль. Контроль за выполнением рабочих обязанностей следует распределять между руководством и самим подчиненным. Когда человек осознает, что он может самостоятельно контролировать некоторые свои решения, он становится более уверенным в себе и своих силах.

Разработкой плана по повышению психологической резильентности на предприятии могут заниматься как приглашенные психологи, так и менеджеры по персоналу, работающие в организации.

В первую очередь нужно собрать данные о персонале, выявить его потребности. Важно провести оценку их самочувствия и уровня стресса, определить какие именно факторы провоцируют снижение стрессоустойчивости.

Ко второму этапу относится разработка методов повышения психологической резильентности. Важно чтобы они сочетались с направленностью организации, так как комплексные программы рассчитаны на долгосрочную перспективу. Также следует проработать график проведения мероприятий по повышению психологической резильентности персонала.

Третьим этапом следует само непосредственное внедрение комплексной программы в практику.

На четвертом этапе психологическая служба совместно с руководителем оценивает качество проведения мероприятий, вносит соответствующие корректировки.

Ниже представлены способы, способствующие развитию психологической резильентности водителей автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов:

- поддержание благоприятного психологического климата;
- выявление, устранение и предотвращение конфликтов внутри коллектива;
- проведение психологического консультирования водителей после дорожно-транспортного происшествия;
- регулярное проведение обучения по специфике деятельности;
- создание команды бригадиров – наставников по каждому маршруту;
- регулярное проведение тренингов по предотвращению конфликтов с пассажирами и участниками дорожного движения. Обучение стрессоустойчивости;
- проведение совместных праздников и мероприятий направленных на создание сплоченности коллектива (выезды на природу, игры, соревнования);
- заключение договора с фитнес-центром для поддержания здоровья и физической подготовки водителей;
- изменение графика работы водителей автобусов, введение дневной и вечерней смены;
- внедрение понятной и адекватной системы поощрений.

Выводы по второй главе

Во второй главе были разобраны методологические способы определения способности к резильентности и особенностей качества жизни:

- Краткая шкала резильентности (BRS);
- Тест жизнестойкости С. Мадди;
- Вопросник ВОЗ «Качество жизни» – 26;
- Обновленный Оксфордский опросник счастья;
- Тест дифференциальной самооценки функционального состояния (САН).

Исследование проводилось среди водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта на базе АО «Автотранспортное предприятие №5».

Для проведения исследования были самостоятельно проработаны и изготовлены бланки опросников с доступно изложенной инструкцией по прохождению каждого вида диагностики.

Исследования по краткой шкале резильентности показали преобладание среднего уровня резильентности у респондентов.

U-критерий Манна-Уитни показал, что разница резильентности между мужчинами и женщинами по низкому и высокому порогу не значима, а средний уровень находится в зоне неопределенности.

Исследования жизнестойкости по методу С. Мадди также показал, что у водителей автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов превалирует средний уровень жизнестойкости

По U-критерию Манна-Уитни значимых различий между мужчинами и женщинами не обнаружено.

Согласно результатам опросника качества жизни ВОЗ – 26 компоненты, в целом, находятся на среднем уровне.

Анализ U-критерия Манна-Уитни различий между оценкой качества жизни мужчин и женщин не выявил.

Согласно опроснику САН самочувствие, активность и настроение у респондентов находятся в пределах нормы. Женщины немного менее активны, но в целом достоверно значимых различий нет.

По результатам обновленного Оксфордского опросника счастья сформированы следующие выводы:

- уровень счастья у респондентов находится в пределах нормы;
- достоверно значимых различий между мужчинами и женщинами нет.

Благодаря проведенному корреляционному анализу Спирмена удалось выявить существование достоверно значимой связи между показателями компонентов субъективного качества жизни и психологической резильентностью у водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта.

Также был проведен корреляционный анализ Спирмена между показателями качества жизни и жизнестойкостью, одним из главных факторов психологической резильентности, результаты которого, также выявили статистически значимую связь.

Посредством проведения корреляционного анализа между САН и резильентностью, и САН и жизнестойкостью, была доказана связь шкал этих опросников. В результате исследования были сформированы основные психологические рекомендации, направленные на развитие психологической резильентности у водителей.

Заключение

Психологическое здоровье личности зависит от всех сфер деятельности человека – физических, психических, культурно-социальных, финансовых, экологических и многих других – и состоит из разных аспектов. Психологические нарушения имеют различные причины, среди которых особое место уделяется эмоциональному состоянию и его проявлениям.

Целью настоящего диссертационного исследования было изучение взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта.

В первой главе было дано определение термину психологическая резильентность, были рассмотрены его основные характеристики, факторы и составляющие, а также даны отличия психологической резильентности от жизнестойкости на основе анализа зарубежных и отечественных литературных источников.

Вторая часть первой главы диссертационного исследования была посвящена концепции проблемы качества жизни и ее содержанию, были рассмотрены его объективные и субъективные составляющие.

Также в этой части главы были рассмотрены различные теоретические подходы и интерпретации субъективной оценки качества жизни, как зарубежных, так и российских ученых, даны определения таким понятиям, как счастье, благополучие и сбалансированная жизнь. Также были выявлены проблемы не разработанности данной области в контексте психологического феномена, так как в основном качество жизни воспринимается как социально-материальный аспект.

В третьей части первой главы была изучена специфика работы водителей автобусов регулярного городского пассажирского транспорта, ее сложность, а также были подробно рассмотрены факторы, влияющие на психологическую резильентность данной категории работников.

Во второй главе рассматривались база, процедура и характеристики эмпирических исследований психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни, оптимально подходящих под данную тему исследования.

Проведенные исследования показали средний уровень психологической резильентности у респондентов, а также субъективную оценку качества жизни в пределах нормы. Видимых отклонений ни по одному из проведенных методов не обнаружено.

Также было доказано отсутствие значимых различий между показателями резильентности и субъективной оценки качества жизни у мужчин и женщин, работающих водителями автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов.

Корреляционный анализ по методу Спирмена показал достоверно значимую связь психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни по всем шкалам, а также выявил взаимосвязь между жизнестойкостью, как фактором психологической резильентности, и показателями субъективной оценки качества жизни.

Проведенный корреляционный анализ показал достоверно значимую связь между результатами Краткой шкалы резильентности и показателями теста дифференциальной самооценки функционального состояния САН, а также взаимосвязь жизнестойкости с активностью, самочувствием и настроением.

В результате исследования были выделены главные условия и разработаны рекомендации, направленные на развитие и поддержание психологической резильентности водителей автобусов регулярных городских пассажирских маршрутов.

Зачастую осознаваемые переживания связаны с неудовлетворенностью качеством жизни и низким уровнем психологической резильентности, чем объясняется появление тревожности, депрессивности и различного рода фобий. Также важно помнить, что при появлении подобных

проблем, снижается результативность жизнедеятельности, а игнорирование роли личности часто приводит к провалам при реализации многих мероприятий по их профилактике.

Благополучие человека определяется рядом социальных и экономических факторов, включая уровень и качество жизни, доступ к предметам первой необходимости, размер заработной платы по сравнению с жизненно важными и желательными предметами первой необходимости и многими другими факторами. Категория качества жизни является одним из понятий, которые до сих пор недостаточно проработаны, особенно в части ее субъективной оценки.

В конечном счете, нами были достигнуты все поставленные задачи и сделаны соответствующие выводы. Полученные результаты подтверждают гипотезу о существовании взаимосвязи психологической резильентности и субъективной оценки качества жизни.

Список используемой литературы

1. Александрова Л. А. К концепции жизнестойкости в психологии // Сибирская психология сегодня / под ред. М.М. Горбатовой, А.В. Серого, М.С. Ясницкого. Кемерово : Кузбассвуиздат, 2004. С. 82–90.
2. Братусь Б. С. Аномалии личности. М., 1988.
3. Бергис Т. А. Особенности жизнестойкости личности в контексте преодоления стрессовых ситуаций // Психологическая культура и психологическое здоровье личности в современных социокультурных условиях. Тольятти : ТГУ, 2015. С. 17–25.
4. Бергис Т. А. Особенности ценностных ориентаций и субъективное благополучие личности на этапе взрослости // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия : Педагогика, психология. 2018;(3) <https://doi.org/10.18323/2221-5662-2018-3-58-63>, С. 58–63.
5. Богомаз С. А. Жизнестойкость человека как личностный ресурс совладания со стрессами и достижения высокого уровня здоровья // Материалы научно–практических конгрессов 4 Всероссийского форума «Здоровье нации – основа процветания России», 2008. Т. 2.. С. 24–27.
6. Бубольц М., Айхер Дж., Эверс С. Дж., Сонтаг Ср. Экологический подход человека к качеству жизни: концептуальные основы и результаты предварительного исследования. Soc Ind Res 1980; стр. 103–136.
7. Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка. М. : Дрофа, 2011.
8. «Доклад Всемирной комиссии по окружающей среде и развитию «Наше общее будущее», [Электронный ресурс]: www.undocs.org , (дата обращения – 2021 год).
9. Зараковский Г. М. Качество жизни населения России: психологические составляющие. М. : Смысл, 2009.
10. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. СПб. : Питер, 2001. 752 с.

11. Иванченко Г. М. Концепт счастья в (пост)гуманистической перспективе // Гуманистические основы взаимодействия цивилизаций: Доклады и выступления Международной конференции 26–27 октября 2007 г. / Сост. и общ. ред. У. Новотного, С. Андреевой. М. : РУДН, 2008, С. 145–148.
12. Книжникова С. В. Структурно–функциональное описание жизнестойкости в аспекте суицидальной превенции (Статья) // Материалы IV Всероссийской НПК «Феноменология и профилактика девиантного поведения». Краснодар, 28–29 октября 2010, С. 67–70.
13. Леонтьев Д. А., Рассказова Е. И. Жизнестойкость как составляющая личностного потенциала / Личностный потенциал: структура и диагностика. М. : Смысл, 2011. 680 с.
14. Леонтьев Д. А. Личностное в личности: личностный потенциал как основа самодетерминации // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ им. М.В. Ломоносова. Вып. 1 / под ред. Б.С. Братуся, Д.А. Леонтьева. М. : Смысл, 2014. 460 с.
15. Леонтьев Д. А. Тест жизнестойкости. М. : Смысл, 2006. С. 63.
16. Логинова М. В. Жизнестойкость как внутренний ключевой ресурс личности // Вестник Московского университета МВД России. №6. 2009. С. 19–22.
17. Любомирски С. Психология счастья. СПб. : Питер, 2014.
18. Леонтьев Д. А. Доклад на секции «Качество жизни населения России: показатели и критерии» // Всероссийский социологический конгресс «Социология и общество: пути взаимодействия», Москва, 2008, ВШЭ.
19. Леонтьев Д. А. Жизнь: опыт междисциплинарного определения // Экзистенциальная традиция: философия, психология, психотерапия. 2009. С. 142–145.
20. Леонтьев Д. А. Стереометрия жизни // Человек – наука – гуманизм, 2009, С. 668–676.

21. Маркова В. И. Выпускная квалификационная работа «Апробация краткой шкалы резильентности на русскоязычной выборке». М., 2020.
22. Митрофанова Е. Н. «Два мужества»: к концепции жизнестойкости С. Мадди // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Серия № 1. Психологические и педагогические науки. 2018. С. 17–26.
23. Наливайко Т. В. К вопросу осмысления концепции жизнестойкости С. Мадди // Вестник Интегративной психологии, 2006. № 3.
24. Наливайко Т. В. Исследование жизнестойкости и ее связей со свойствами личности: автореф. дис. канд. психол. наук. Ярославль : Ярослав, гос. ун–т им. П.М. Демидова. 2006. С. 27.
25. Отраслевое соглашение по автомобильному и городскому наземному пассажирскому транспорту Российской Федерации на 2020–2022 годы, зарегистрировано в Федеральной службе по труду и занятости 24 декабря 2019 года, регистрационный № 15/20–22.
26. Рокич М. Методика «Ценностные ориентации» Рокича, [Электронный ресурс]: <http://psylab.info>, (дата обращения 17.03.2022).
27. Стецишин Р. И. Направленность личности и жизнестойкость: психологическое исследование // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология, 2008. С. 79–83.
28. Сарториус Н. А. Метод ВОЗ для оценки качества жизни, связанного со здоровьем. В: Уокер С., Россер Р., ред. Оценка качества жизни: Ключевые проблемы 1990–х гг. Нидерланды: Академические издательства Kluwer: 201–208.
29. Савченко Т. Н., Головина Г. М. Субъективное качество жизни: подходы, методы оценки, прикладные исследования. М. : Изд–во «Институт психологии РАН», 2006.
30. Специальная оценка условий труда, [Электронный ресурс]: http://www.consultant.ru/law/podborki/theme-specialnaya_ocenka_uslovij_truda/, (дата обращения 28.04.2022 год).

31. Тиллих П. Мужество быть. Избранное. М. : Юрист, 1995. С. 7–131.
32. Федотова В. А. Детерминанты жизнестойкости у трех поколений современной России // Российский психологический журнал, Социологические науки, 2020. С. 74-91.
33. Чикесентмихайи М. Поток: Психология оптимального переживания. М. : Альпина нон-фикшн, 2011.
34. Электронная энциклопедия, [Электронный ресурс]: <https://ru.wikipedia.org>, (дата обращения – 2021–2022 годы)
35. Эммонс Р., Психология высших устремлений: мотивация и духовность личности / Пер. с англ.; Под ред. Д.А. Леонтьева. М.: Смысл, 2004, стр. 416
36. Werner E.E., Smith R.S., Journeys from childhood to midlife: Risk, resilience, and recovery, Cornell University Press, 2001.
37. Американская ассоциация психологов, [Электронный ресурс]: <https://www.apa.org> (дата обращения – 2020–2022).
38. Masten A., Global prospects for the resilience of children and youth, 2013.
39. Yehuda R., The Psychobiology of Trauma and Resilience Across the Lifespan, published September 5, by Jason Aronson, Inc, 2008.
40. Panter-Brick C., Resilience: from conceptualization to effective intervention, Policy Brief for Humanitarian and Development Agencies, 2013.
41. Clukay Ch. J., Dajani R, Hadfield K, Quinlan J, Panter-Brick C, Mulligan C.J., Association of MAOA genetic variants and resilience with psychosocial stress: A longitudinal study of Syrian refugees, DOI:10.1371/journal.pone.0219385, 2019.
42. Hobfoll S.E., Stevens N.R., Zalta A.K., Expanding the Science of Resilience: Conserving Resources in the Aid of Adaptation, DOI:10.1080/1047840X.2015.1002377, 2015.
43. Bonanno G.A., The resilience paradox, DOI:10.1080/20008198.2021.1942642, 2021.

44. Halpern A.S., Quality of life and conceptual framework for evaluation transition outcomes, *Ex-ceptional Children*, 1993, p. 486–498.
45. Sirgy M.J. *The psychology of quality of life*. Dordrech; Boston; London: Kluwer Academic Publishers, 2010.
46. Sirgy M.J., Wu J., *The pleasant life, the engaged life, and the meaningful life: What about the balanced life?* // *Journal of Happiness Studies*. 2009. 10. 183–196.
47. Bleidorn W., Hopwood C.J., Ackerman R.A., Witt E.A., Kandler C., Riemann R., Samuel D.B., Donnellan M.B., *The healthy personality from a basic trait perspective*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 118(6), 2020.
48. Sirgy M.J. *The psychology of quality of life*. Dordrecht; Boston; London: Kluwer Academic Publishers, 2010, p. 296.
49. Ryff, C.D., *Eudamonic well-being, inequality, and health: Recent finding and future directions*. – *International Review of Economics Springer*. Vol. 64, № 3., 2017, 159–178.
50. Connell J., Brazier J., O’Cathain A., et al. *Quality of life of people with mental health problems: a synthesis of qualitative research*. *Health Qual Life Outcomes* 10, 138 (2012).
51. Fornara F., Lai A.E., Bonaiuto M., Pazzaglia F., *Residential Place Attachment as an Adaptive Strategy for Coping With the Reduction of Spatial Abilities in Old Age*, *Front. Psychol.*, 2019, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00856>.

Приложение А
**Должностная инструкция водителя автобуса регулярного
городского пассажирского транспорта**

1. Общие положения водителя автобуса

1.1. Данная должностная инструкция регламентирует основные должностные обязанности и права водителя, осуществляющего перевозку пассажиров и багажа в маршрутных автобусах.

1.2. В случае возникновения критической ситуации, водитель автобуса обязан применить все знания и навыки, а так же все зависящие от него меры по устранению угрозы жизни и здоровью пассажиров автобуса.

2. Должностные обязанности водителя автобуса

Водитель автобуса обязан:

2.1. Подчиняться и выполнять приказы диспетчерского персонала и работникам, руководящим за движением и осуществляющих контроль над работой автомобильного транспорта на линии.

2.2. Соблюдать график движения автобуса, согласно обслуживаемому маршруту, при этом, не превышая разрешенных скоростей и не нарушая технологических требований транспортного средства.

2.3. Заранее знать обслуживаемый маршрут, места расположения остановок, опасные участки дороги, схемы объезда ремонтных участков, а так же расположения медицинских учреждений, заправочных и технических пунктов помощи на маршруте следования.

2.4. Знать и строго следовать правилам дорожного движения, перевозки пассажиров и багажа, данную должностную инструкцию, а так же другие документы, регламентирующие работу пассажирского транспорта и работы по пассажирским перевозкам.

2.5. Перед выходом на маршрут проверить:

- внешнее и внутреннее состояние автобуса, заправку его расходными материалами;
- состояние автомобильных шин и зеркал заднего вида;

Продолжение Приложения А

- исправность работы аварийных выходов, систем, узлов, агрегатов и приборов, влияющих на безопасность движения;
- работу систем вентиляции, отопления и переговорного устройства;
- укомплектованность инструментом, огнетушителями, аптечкой, знаком аварийной остановки, противооткатными упорами;
- наличие и состояние указателей маршрута.

2.6. Заранее (за полчаса до выхода на маршрут) прибыть к диспетчеру автобусного парка, предъявить удостоверение на право управления автобусом, получить за своей подписью путевой лист, тех. талон, а также при необходимости билеты и билетно–учетный лист.

2.7. При отправлении для работы по специальным заказам (туристическим, экскурсионным и прочим), выписать и получить согласованный с заказчиком путевой лист и схему маршрута.

2.8. Пройти медосмотр и получить разрешение для выхода на линию.

2.9. При движении через контрольно–пропускной пункт автобусного парка предъявить главному механику путевой лист с соответствующими подписями, подтверждающими прохождение медицинского освидетельствования и исправность технического транспортного средства. Произвести в соответствующей документации отметку времени отхода их парка.

2.10. В случае заболевания и/или плохого самочувствия водителя, а также в случае обнаружения неисправности в транспортном средстве, которая может угрожать безопасности дорожного движения, незамедлительно информировать ответственное лицо автопарка о невозможности выхода на линию.

2.11. Водитель автобуса на линии обязан:

- иметь опрятный вид, быть в форменной одежде утвержденного образца и при себе водительские права с соответствующей категорией;

Продолжение Приложения А

- аккуратно относиться к прикрепленному за ним автобусу, следить за его техническим состоянием;
- на остановках, продолжительность которых превышает 5 минут, в обязательном порядке выключать двигатель транспортного средства;
- безукоризненно следовать распоряжениям диспетчеров и других работников, касающихся перевозки пассажиров и обеспечения безопасности дорожного движения;
- в случае работы двух водителей согласно графику, погодных условий и состояний дороги проводить смену за рулем в пунктах, указанных в путевом листе. Каждую смену в рейсе подтверждать росписью водителя, принимающего управление транспортным средством;
- по прибытию на конечный пункт маршрута, произвести отметку в путевом листе о времени прибытия и передать путевой лист диспетчеру;
- в случае работы по специальным, туристическим и экскурсионным маршрутам руководствоваться утвержденным с заказчиком графиком движения и документацией, регламентирующей обслуживание пассажиров: туристов, иностранных туристов и делегаций;
- при перевозке детей установить на видном месте на передней и задней сторонах автобуса знак «Дети», а так же руководствоваться правилами дорожного движения и инструкцией о порядке перевозки детей автотранспортом.

2.12. При работе водителя автобуса на городских маршрутах:

- объявлять остановки, внимательно следить за посадкой и высадкой пассажиров, напоминать об оплате за проезд. Начинать движение транспортного средства только после полного закрытия всех дверей;
- на остановках подъезжать вплотную к тротуару и останавливаться в зоне указанной дорожными знаками;

Продолжение Приложения А

– на конечных остановках проверять салон автобуса на предмет оставленных или забытых вещей, а в случае их обнаружения сдавать диспетчеру.

2.13. Перед отправкой автобуса в рейс объявить пассажирам по громкой связи состав обслуживающего экипажа, маршруте следования, предстоящих промежуточных остановках и предполагаемом времени прибытия в конечный пункт, а так же проинструктировать пассажиров о пользовании аварийными выходами.

2.14. Производить остановку автобуса с соблюдением правил дорожного движения и разметки на всех остановках маршрута, предусмотренных расписанием. Производить посадку пассажиров в автобус исходя из технических норм вместимости транспортного средства.

2.15. На междугородных и международных рейсах предусматривать размещение багажа в правых багажных отсеках.

2.16. На остановках в пути следования междугородных и пригородных маршрутов, где отсутствуют кассы, лично осуществлять продажу билетов пассажирам на проезд и провоз багажа.

2.17. В трудных погодных условиях вести автобус со скоростью, обеспечивающей безопасность перевозки пассажиров и движения. В подобных случаях водитель может следовать по маршруту, не придерживаясь установленного расписания.

2.18. Производить экстренные остановки автобуса по просьбе пассажиров. В случае плохого самочувствия пассажира, оказывать первую медицинскую помощь, используя имеющиеся в аптечке медицинские препараты и приборы.

2.19. Производить остановку автобуса по сигналу работников милиции, ГИБДД и ВАИ, контролеров, должностных лиц системы Министерства транспорта РФ.

Продолжение Приложения А

Информировать пассажиров о предстоящей проверке билетов, оказывать сотрудничество и содействие проверяющим лицам.

2.20. В случае обнаружения неисправности в автобусе во время движения, съехать с проезжей части дороги, включить аварийную сигнализацию, проинформировать пассажиров об опасности выхода на проезжую часть дороги, выставить знак аварийной остановки, доложить о неисправности диспетчеру.

2.21. В случае переутомления и/или плохого самочувствия в пути передать управление транспортным средством второму водителю, в случае его отсутствия остановить автобус. В случае невозможности продолжать работу, принять меры по вызову сменщика или другого автобуса из ближайшего автопарка.

2.22. При совершении дорожно-транспортного происшествия и/или несчастного случая руководствоваться правилами дорожного движения, а также сообщить о случившемся диспетчеру.

2.23. По требованию водителя неисправного автобуса принять его пассажиров, на основании купленных ими билетов. Зафиксировать номера билетов в своем билетно-учетном листе.

2.24. При температуре воздуха ниже 5°C, включать отопление салона.

2.25. По прибытии на промежуточный и/или конечный пункт водитель обязан:

- произвести остановку автобуса в специально отведенном месте, не создавая помех движению другого транспорта и пешеходов, поставить его на ручной тормоз, заглушить двигатель и включить первую или вторую передачу;
- произвести у диспетчера, кассира или оператора соответствующие отметки в путевом листе о времени прихода. Продолжить движение по маршруту только с разрешения диспетчера, кассира или оператора.

Продолжение Приложения А

– на междугородных и международных маршрутах, по прибытию на конечную станцию следования, объявить по громкой связи пассажиром о завершении поездки, осмотреть салон на наличие забытых вещей и выдать пассажирам багаж.

2.26. При необходимости дозаправки автобуса на маршруте, произвести высадку пассажиров вне зоны заправочной станции, произвести заправку при выключенном двигателе.

2.27. По прибытию автобуса в парк:

- проинформировать главного механика обо всех неисправностях, обнаруженных в дороге, произвести вместе с механиком осмотр транспортного средства и при необходимости оформить протокол учета неисправностей;
- произвести у диспетчера соответствующую прибытию отметку в путевом листе, зафиксировать остаток горючего, показания спидометра и сдать путевой лист ответственному лицу;
- в случае выполнения водителем обязанностей кондуктора, сдать и отчитаться в выручке за смену, в соответствии с установленным порядком заполнить и сдать соответствующие документы;
- сообщить и заполнить все необходимые документы в случае нарушений правил дорожного движения и/или дорожно-транспортных происшествий;
- зафиксировать в журнале дежурного диспетчера замечания обо всех выявленных на маршруте недостатках, а так же свои предложения по их устранению.

3. Права водителя автобуса

Водитель автобуса имеет право:

3.1. Бесплатного проезда в автобусах городских и пригородных маршрутов.

Продолжение Приложения А

3.2. Обслуживания вне очереди в пунктах питания на территориях автобазы, промежуточных и конечных пунктах остановок.

3.3. Внеочередного обслуживания в случае покупки билетов на проезд в автобусах.

3.4. На маршруте допускать отклонения от графика:

- на городских маршрутах ± 5 минут;
- на пригородных маршрутах ± 7 минут;
- на междугородных маршрутах ± 10 минут;
- на международных маршрутах ± 30 минут;

3.5. Контролировать наличие билетов на проезд и провоз багажа у пассажиров, а также на городских автобусных маршрутах взимать штраф с безбилетных пассажиров, с последующей выдачей штрафной квитанции.

3.6. На загородных маршрутах производить посадку и высадку пассажиров по их требованию вне пунктов остановки, но при соблюдении правил дорожного движения.

3.7. Контролировать соблюдения пассажирами норм поведения в общественном транспорте, а так же принимать меры по наказанию виновных, вплоть до высадки из автобуса, и проинформировав о случившемся должностному лицу автобусного парка.

3.8. Требовать от ответственных должностных лиц содействия и при необходимости оказания технической помощи для обеспечения завершения рейса в соответствии с расписанием, в случае невозможности продолжения рейса – обеспечить условия для отдыха сотрудников и пассажиров.

3.9. Требовать от начальства создания и поддержания режима труда и отдыха, а так же поддержания условий, необходимых для работы на линии и в парке.

3.10. В установленном законодательством порядке, подать жалобу на неправомерные действия сотрудников и/или руководства автобусного парка.

Продолжение Приложения А

3.11. Участвовать в обсуждении и рассмотрении дел, материалов и поступивших на него жалоб, касающихся его непосредственных должностных обязанностей и функций.

3.12. Выносить на обсуждение руководства предложения по улучшению дорожных условий, совершенствованию маршрутов, безопасности перевозок, повышению качества обслуживания пассажиров, улучшению питания, условий труда и отдыха и других.

3.13. Водителю строго запрещается:

- производить управление автобусом в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, состоянии утомления или болезненном состоянии, а также под воздействием лекарственных средств и препаратов, реагирующих на скорость реакции и внимание;
- выходить на маршрут и/или продолжать движение на транспортном средстве с неисправностями технического характера, которые могут угрожать безопасности движения, а так же без указателей маршрута автобуса, неисправными переговорными устройствами, без путевого листа и необходимого запаса билетов;
- передавать управление автобусом другому лицу, фамилия которого не указана в путевом листе и/или не имеющего права управления данным транспортным средством;
- передавать управление автобусом сменному водителю, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, состоянии утомления или болезненном состоянии, а также под воздействием лекарственных средств и препаратов, реагирующих на скорость реакции и внимание;
- двигаться на буксире и/или буксировать неисправный автобус, при наличии присутствующих в салоне пассажиров;

Продолжение Приложения А

- во время движения производить продажу билетов пассажирам, оформлять документацию, принимать пищу и отвлекаться от работы разговорами. На городских маршрутах транслировать по громкой связи в салон автобуса радиоприемники, магнитофоны и другие звуковые устройства;
- осуществлять перевозку пассажиров сверх числа мест для сиденья, а на городских и пригородных маршрутах – свыше регламентированной заводом–производителем вместимости;
- совершать резкое торможение, производить открывание дверей до полной остановки автобуса, а так же начинать движение с незакрытыми дверями;
- изменять маршрут следования автобуса и нарушать расписание движения, а также выходить на линию раньше установленного в расписании времени;
- получать от пассажиров и хранить использованные билеты;
- производить реализацию билетов пассажирам вне салона автобуса, а так же в автобусе до прекращения работы касс станции;
- оставлять автобус для стоянки вне отведенных для этого мест;
- курить в кабине и салоне автобуса, а так же провозить в кабине посторонних лиц;
- развешивать в кабине, салоне автобуса, а так же наносить на внешние стороны транспортного средства различную печатную продукцию, нарушающую действующее руководство по оформлению подвижного состава;
- проносить и провозить с собой спиртные напитки, а так же допускать распитие пассажирами спиртных напитков в салоне автобуса.