

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

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»
(наименование)

37.04.01 Психология
(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья
(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Взаимосвязь профессионального стресса и некоторых аспектов психологического
здоровья (на примере ООО «Премьера-Центр» г. Тольятти)

Обучающийся

Е.И. Трифонова
(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

канд. психол. наук, доцент И.В. Седова
(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Оглавление

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава 1 Теоретические аспекты взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации..... | 8 |
| 1.1 Понятие и сущность психологического здоровья персонала организации..... | 8 |
| 1.2 Профессиональный стресс как проблема психологического исследования..... | 20 |
| 1.3 Формы проявления профессионального стресса и его влияние на здоровье персонала организации..... | 26 |
| Глава 2 Эмпирическое исследование влияния профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации на примере ООО «Премьера-Центр»..... | 36 |
| 2.1 Цель, организация и методы исследования..... | 36 |
| 2.2 Результаты эмпирического исследования и их обсуждение... | 39 |
| 2.3 Разработка рекомендаций по профилактике профессионального стресса персонала организации..... | 55 |
| Заключение..... | 68 |
| Список используемой литературы..... | 71 |
| Приложение А Диагностические методики..... | 76 |

Введение

Рассматриваемая тема взаимосвязи профессионального стресса и некоторых аспектов психологического здоровья персонала, на сегодняшний день, является достаточно актуальной, поскольку большое количество современных компаний сталкиваются с такой проблемой, как низкая мотивация сотрудников к трудовой деятельности, профессиональное выгорание. Данная проблема, зачастую, возникает в результате профессионального стресса сотрудников, который негативно влияет на их психологическое здоровье.

Стресс – глобальное явление. Оно может затрагивать как физиологическое, так и психологическое состояние человека. Стресс также затрагивает семейные аспекты жизнедеятельности людей и их социальное функционирование. Ученые постоянно изучают влияние стресса на здоровье работников предприятий, чтобы в дальнейшем можно было улучшить показатели эффективности работы людей. Стресс на деле выступает как самая настоящая угроза, влияет на здоровье и социальное функционирование людей [11].

Стресс – неотъемлемая составляющая работы и рабочего места. Его могут провоцировать: наличие неуверенности в будущем, ситуация высокой конкуренции, постоянные требования, меняющаяся среда, наличие больших объемов поступающей информации, постоянное взаимодействие сотрудника с людьми [11].

Следует отметить то, что «профессиональный стресс проявляется в соматических и психических реакциях на различные стрессовые ситуации в ходе трудовой деятельности людей. Важно обеспечение устойчивости к стрессу сотрудников разных профессий» [34]. В настоящее время исследованию профессионального стресса посвятили свои труды отечественные и зарубежные исследователи, среди которых можно выделить:

В.Г. Ананьева [2], О.С. Васильева [4], А.Б. Леонову [14], А. Маслоу [34] и других.

Таким образом, основываясь на вышеизложенное, можно выявить следующее противоречие исследования: проблема стресса в литературе по психологии в настоящий период времени активно разрабатывается, а сфера взаимосвязи профессиональных стрессов и психологического здоровья работников организаций по продаже и обслуживанию автомобилей остается малоизученной.

Исходя из данного противоречия, была сформулирована научная проблема исследования, которая заключается в том, что требуется определить существующие особенности протекания профессионального стресса у работников ООО «Премьера-Центр» и взаимосвязи его наличия с психологическим здоровьем. Благодаря изложенной проблеме, можно расширить понимание рассматриваемого явления, а также можно считать, что исследование будет являться актуальным как с теоретической точки зрения, так и с практической.

Цель данного исследования заключается в изучении взаимосвязи профессионального стресса и некоторых аспектов психологического здоровья сотрудников компании ООО «Премьера-Центр», а также разработке рекомендаций по профилактике профессионального стресса персонала организации.

Объект исследования: психологическое здоровье личности.

Предмет исследования: взаимосвязь профессионального стресса и психологического здоровья сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что существует взаимосвязь между профессиональным стрессом и выделенными аспектами психологического здоровья (Сидоров П.И.):

- чем больше профессионального стресса испытывает человек на работе, тем больше проявляется защитное поведение (закрытость) - составляющая развития психологического здоровья;

- чем выше уровень профессионального стресса, тем ниже уровень уверенности в себе (самоценности) – аксиологический аспект психологического здоровья;
- чем больше негативный фон отношения к себе, тем больше вероятность развития стресса на работе (внутренняя конфликтность) – инструментальный аспект психологического здоровья.

Задачи исследования:

- изучить понятие и сущность психологического здоровья персонала организации;
- рассмотреть профессиональный стресс как проблему психологического исследования;
- проанализировать формы проявления профессионального стресса и его влияние на здоровье персонала организации;
- провести эмпирическое исследование влияния профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации ООО «Премьера-Центр»;
- разработать рекомендации по профилактике профессионального стресса персонала организации.

Теоретико-методологической основой исследования стали теоретические положения и ключевые принципы, сформулированные ведущими отечественными и зарубежными психологами:

- принцип детерминизма, предложенный С.Л. Рубинштейном, согласно которому психологическое здоровье закономерно зависит от порождающих её внешних и внутренних факторов;
- гуманистические принципы детерминированности развития личности социальными условиями и содержанием её жизнедеятельности (А. Маслоу, К. Роджерс);

- теоретические и практические исследования проблемы профессионального стресса (Н.Е. Водопьянова, В.В. Бойко), а также труды отечественных и зарубежных исследователей по проблеме психологического здоровья (О.В. Лебедева, А. Маслоу, Г.С. Никифоров, Г. Олпорт).

В исследовании влияния профессионального стресса на психологическое здоровье персонала были использованы следующие методы:

- теоретические (анализ и обобщение источников по проблеме исследования);
- диагностические (Оценка профессионального стресса (опросник Вайсмана); Опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантелеев); Самочувствие. Активность. Настроение. (В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мирошников); авторская анкета «Представления о здоровом образе жизни»);
- методы обработки результатов (количественный и качественный анализ полученных данных, математическая статистика, контент-анализ).

Эмпирической базой исследования является ООО «Премьера-Центр» г.Тольятти. В исследовании приняли участие мужчины и женщины в возрасте 20-55 лет в количестве 60 человек.

Новизна исследования состоит в том, что проблема профессионального стресса и его влияние на психологическое здоровье сотрудников организации являются слабо изученными в психологии. В исследовательской работе была реализована задача теоретического и эмпирического обоснования профессионального стресса как фактора, влияющего на психологическое здоровье сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты будут способствовать расширению теоретических знаний по проблемам профессионального стресса и его влияния на

психологическое здоровье сотрудников организации, а также могут составлять теоретико-методологическую основу дальнейших исследований в области психологии труда и психологии здоровья.

Практическая значимость данной диссертационной работы состоит в том, что результаты, представленные в данной работе, могут быть использованы руководством ООО «Премьера-Центр» для налаживания психологической стабильности среди сотрудников, а также представленные рекомендации могут быть использованы для профилактики профессионального стресса сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Апробация результатов исследования. Выводы диссертационного исследования нашли отражение в научных публикациях тезисов докладов всероссийских конференций.

Структура: магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы и приложения.

Глава 1 Теоретические аспекты взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации

1.1 Понятие и сущность психологического здоровья персонала организации

«Сотрудники организации – это самый ценный актив благосостояния компании. В них необходимо инвестировать и развивать, контролировать и заботиться о них. Наличие следующих факторов оказывает негативное влияние на здоровье персонала, в том числе психологическое» [21]:

- неблагоприятный стиль управления;
- не осуществляется контроль за собственными действиями;
- существуют определенные ограничения в принятии решений;
- отсутствие гибкого рабочего графика;
- нет возможности поменять график работы;
- имеют место быть факты психологического насилия в коллективе;
- наличие не вполне понятных целей деятельности;
- недостаточно понятные цели [21].

Психологическое здоровье страдает, когда человек вынужден осуществлять функции, которые не входят в его основную компетенцию. При высокой степени нагрузки снижается работоспособность. Человек может даже заболеть, и в конечном итоге увеличивается количество дней, когда он был на больничном.

Все это приводит в числе прочего к снижению показателей производительности, к появлению экономических издержек, которые терпят работодатели. увеличиваются показатели текучести кадров. Персоналу компаний требуется на постоянной основе помощь. К примеру, она может

предоставляться в рамках существующей оздоровительной корпоративной платформы.

Психологическое здоровье работников – это важное условие для обеспечения работоспособности и для полноценного развития сотрудников. Физическое и психологическое здоровье взаимосвязаны. Мысли и эмоции оказывают непосредственное воздействие на то, каким является физическое здоровье людей. Наличие сильных эмоций (таких, как гнев, страх и другие), даже если они оказываются подавлены и вытеснены, способно привести к появлению заболеваний, относящихся к числу психосоматических. Физическое здоровье (физические упражнения, режим труда и отдыха) оказывают свое воздействие на эмоциональную и духовную сферу [4].

Психологическое здоровье представляет собой состояние душевного благополучия человека. Важно при этом, чтобы у человека не было страхов, гнева, невротического состояния [19].

Такое понятие, как «психологическое здоровье», изначально появилось в 1979 г. Оно было введено со стороны ВОЗ, которая определила психологическое здоровье, как состояние, при котором человек оказывается способным продуктивно работать, успешно реализовать свой потенциал, справляться с возникающими стрессами.

Здоровье представляет собой не само по себе отсутствие болезней. Это физическое и психологическое благополучие людей. В существующей литературе по психологии такое понятие, как психологическое здоровье, используется недавно. В некоторых трудах ученых понятие психологического здоровья связывается с ощущением человеком психологического комфорта [9]. А. Маслоу отметил наличие 2 важных элементов психологического здоровья. Это стремление являться «всем, кем человек может быть». Важно, чтобы человек раскрыл свой потенциал посредством самоактуализации. Кроме того, важно стремление человека к достижению гуманистических ценностей [42].

А. Эллис дополнил данные критерии еще рядом других критериев, в частности, таких: проявление человеком социального интереса, а также интереса к самому себе, проявление самоконтроля, принятие человеком себя, проявление ответственности за возникающие у него эмоциональные нарушения. К понятию психологического здоровья относится в числе прочего наличие у человека стрессоустойчивости. В случае наличия данного качества человек легко и без проблем преодолевает любые возникающие сложности и стрессовые ситуации. При этом не образуется ущерба его здоровью.

Исследователи часто проводят прямые параллели между здоровьем психики человека и его психологическим комфортом. При фрустрации потребностей появляется психологический дискомфорт. В основании различных нервно-психических отклонений зачастую находится фрустрация потребностей человека в детстве. С течением времени могут возникать психосоматические проявления, например головная боль, частые болезни [8].

Исследователь И.В. Дубровина отмечает следующее: «...Психологическое здоровье человека оказывается связано напрямую с высшими проявлениями духа человека» [9].

Г. Олпорт предложил теорию черт. Им были выделены определенные черты, являющиеся присущими здоровой личности. Автор Г. Олпорт со своей стороны сказал о том, что «существующие теории оказываются не в состоянии точно определить понятие «здоровая личность». Исследования по психологии должны быть ориентированы в первую очередь на здоровых людей. Следует отметить, что у невротиков проявляются бессознательные импульсы. А здоровый человек живет не в прошлом, а в настоящем, а также будущем» [20].

Г. Олпорт отметил ряд присущих здоровой личности черт:

- человек стремится поддерживать с окружающими теплые отношения, он уважителен, терпим к другим и к имеющимся у них принципам;

- человек правильно воспринимает окружающее, а не погружен в воображаемый мир, он стремится достигать реальных целей;
- у человека хорошее чувство юмора, но способен смеяться, в том числе над собой при совершении ошибки. У него правильное представление о самом себе, об имеющихся у него слабых и сильных сторонах;
- у индивидов присутствуют ограничения жизнедеятельности;
- личность характеризуется самопринятием и отсутствием эмоциональных расстройств. Человек имеет позитивное представление о себе. Он/она адекватно справляется с личными эмоциональными состояниями. Справляется с раздражением, фрустрацией и проявляет терпимость к окружающим людям;
- личность может быть охарактеризована наличием у нее определенной системы ценностей и целей;
- у человека есть своя определенная жизненная философия. Он имеет свои цели и смысл жизни, придерживается определенных ценностей [20].

К. Роджерс в проведенном исследовании отметил, что самореализация является наиболее важным мотивом в развитии людей. Автор полагает, что «самореализация – процесс, позволяющий раскрыть имеющийся потенциал» [43]. Исследователь К. Роджерс отметил то, что «наиболее важное условие развития личности – положительное проявление в отношении человека, его принятие таким, каков он есть, проявление любви к нему» [43].

Аналогичного мнения, касающегося психологического здоровья человека, придерживался такой учёный, как А. Маслоу. Именно он впервые сформулировал такое понятие, как «быть самоактуализированным», что предполагает то, что данный человек психологически здоров.

Согласно Маслоу, самоактуализированная личность характеризуется такими основными чертами:

- Творчество. «Это процесс восприятия человеком мира, а также выражение им самого себя. Творчество - это и способ взаимодействия человека с миром» [42].
- Личность естественна и спонтанна. Этот человек ведет себя естественно и спокойно, никому ничего не демонстрируя.
- Индивид демократичен. Он/она терпимы к другим, относятся одинаково и с проявлением терпимости ко всем, вне зависимости от расы, социального статуса.
- Проявление моральности, осознание того, что является хорошим, а что плохим. Наличие сильной воли.
- Наличие хорошего чувства юмора, проявление мягкой самоиронии.
- Способность проявлять позитивное отношение к происходящему.
- Правильное восприятие человеком окружающей действительности. Важно опираться только на факты и не учитывать существующие личные представления о чем-либо [42].
- Способность к установлению с другими людьми межличностных отношений, имеющими схожий характер, видение окружающего мира. Проявление доброты и любви к детям, присутствие сострадания, человечности. Принятие людей, терпимое отношение к ним.
- Для человека призму правильное принятие себя и окружающих людей. Он не приписывает себе ни недостатков, ни отсутствующих способностей. Он также не самокритичен. У него нет тех качеств, которые отсутствуют у самореализованного человека, таких как претенциозность, самодовольство, лицемерие.
- Человек испытывает мистические переживания. Это переживания волнения и при этом умиротворения [42].

- «Общественный интерес. Проявление снисходительности к другим. Человек старается отождествить себя с человечеством, у него проявляется уважение и любовь ко всем.
- Человека можно охарактеризовать наличием служения. Человек служит долгу, призванию, служению обществу, семье, другим людям. Способность расширять горизонты, видеть вещи в перспективе, видеть целое, а не частности.
- Собственная автономия и независимость от других. У человека есть источники его развития и роста. Человек является свободным в суждениях, поступках.
- Для личности присуща потребность в независимости и уединении. Он способен спокойно переносить одиночество, он тихий и довольно сдержанный. Он играет по своим правилам, способен доверять собственным словам и самостоятелен в принятии различных решений» [42].

Изучению проблемы психологического здоровья человека, на сегодняшний день, посвятили свои труды различные отечественные исследователи. Так, к примеру, И.В. Дубровина считает, что «будучи связанным с духовными проявлениями, это понятие оказывается раскрыто с психологическими особенностями здоровья, в том числе с социологическими проявлениями» [10].

О.В. Хухлаева в своём научном исследовании предложила собственную модель психологического здоровья человека. К его составляющим можно отнести: «развивающий, потребностно-мотивационный, социально-культурный и другие» [33].

Необходимо отметить то, что сейчас споры, относящиеся к критериям психологического здоровья, очень важны. «Медикам проще диагностировать организм. Но со здоровьем психологическим все обстоит сложнее» [7]. Г.С. Никифоров говорит о том, что «вопрос диагностики психологического здоровья очень важный, но не имеет однозначного критерия» [18].

О.Н. Кузнецов, а также В.И. Лебедев считают, что есть возможность «определить критерии психологического здоровья:

- полноценная семейная жизнь;
- наличие цели;
- правильное восприятие окружающих;
- сознательное осуществление действий;
- проявление активности» [14].

Автор Г.С. Никифоров среди уже отмеченных критериев психологического здоровья отмечает в числе прочего проявления уравновешенности. Важными среди прочего являются такие составляющие личности, как эмоциональная, когнитивная, а также волевая [18]. Автор отметил следующее: «Личностные аномалии оказываются выражены в дисгармонии, в утрате равновесия с внешней средой. Данный критерий оказывается связан с проявлениями гармоничной организации психики и с наличием у нее определенных адаптационных возможностей» [18].

Итак, выполнив анализ представлений российских исследователей по такой актуальной проблеме, как проблема психологического здоровья, а также установив критерии в данной сфере, можно отметить, что у психологов из-за рубежа примерно то же самое представление. «К числу общих критериев здоровья можно отнести уравновешенность, низкое проявление тревожности и агрессии, стремление к самореализации и самоопределение в профессиональной сфере» [2].

В общем и целом, следует отметить то, что психологическое здоровье человека включает в себя пять разных составляющих:

- Аксиологический (самовосприятие) – это понимание человеком своей личной ценности и неповторимости, а также неповторимости других людей. Оно описывает способность человека понимать свои личные ценности, свою уникальность и то, что он важен, и ценен как личность, а также понимать неповторимость других людей. Аксиологическое самовосприятие включает в себя такие аспекты,

как самоуважение, самооценка, самопонимание и позитивное отношение к себе. Оно может быть складываться через различные опыты и взаимодействия с окружающей средой, такие как поддержка родителей, успехи в учебе или работе, позитивные отзывы от других людей. Аксиологическое самовосприятие важно для развития психологического здоровья человека, так как позволяет ему чувствовать себя увереннее, быть более открытым к новым опытам и возможностям. Оно также способствует развитию социальных навыков, так как лучший способ уважать и ценить других людей – это уважать и ценить себя.

- Инструментальный (интеллектуальный) в данном случае относится к пониманию, что рефлексия является инструментом в процессе самоанализа и самопознания. Она помогает человеку анализировать свои действия, мысли и чувства, осознать свои недостатки и принять решения по их исправлению. Интеллектуальный (инструментальный) аспект самопознания помогает человеку осознать свое место в мире, свои возможности и границы, понять, какие умения и навыки необходимы для достижения целей. Человек, овладев рефлексией в качестве инструмента самопознания, может развивать свои способности на основе рационального и осознанного выбора. Инструментальный аспект самопознания помогает человеку более эффективно использовать свой потенциал и быть более успешным в своих усилиях. Он также способствует лучшему пониманию окружающей среды и взаимодействия с другими людьми, так как лучшее знание себя позволяет более полно проявлять свои качества и уважать уникальность других людей.
- Составляющая развития предполагает динамику в физической, психической, а также в личностной и социальной сферах развития. При этом человек старается создать все необходимые условия для

предотвращения психологического неблагополучия и психосоматических заболеваний.

- Социокультурная составляющая предполагает наличие у человека способности правильно действовать и развиваться. Она также включает в себя понимание культурных и социальных норм, взаимодействие с другими людьми, адаптацию к различным ситуациям и средам. Социокультурная составляющая является важным фактором в формировании личности и ее развитии, а также в процессе социализации. Этот аспект может варьироваться в зависимости от культурных и социальных условий, в которых человек живет и развивается.
- Мотивационный компонент предполагает наличие у человека стремиться к постоянному саморазвитию и самосовершенствованию. Мотивационный компонент является важным элементом развития личности и предполагает наличие у человека стремления к достижению личных целей, усовершенствованию своих навыков и умений, а также постоянному саморазвитию. Он способствует появлению у человека уверенности в своих возможностях, повышает мотивацию к достижению успехов и преодолению трудностей. Мотивационный компонент может быть связан с различными аспектами личности, такими как интересы, ценности, потребности, жизненные планы и цели. Он также может возникать под воздействием внешних обстоятельств, таких как достижения других людей, конкуренция, компенсации и многое другое [28, с. 63].

Здоровый психологически человек не чувствует страха, если для этого отсутствует причина, а также не боится принимать ответственность за осуществляемые им действия.

Факторы расстройства психологического здоровья человека есть возможность подразделить на 2 разных группы:

Внешние факторы, которые воздействуют на человека извне и могут привести к нарушениям психического здоровья. К таким факторам относятся:

- социальная среда и общественные условия жизни;
- стрессы и травматические ситуации, например, потеря близкого человека, конфликт на работе, неудавшаяся экзамен;
- неблагоприятные условия труда, например, высокая нагрузка, маленькая оплата, конфликтные отношения с коллегами;
- злоупотребление алкоголем, наркотиками или другими веществами.

Внутренние факторы, которые связаны с индивидуальными особенностями человека и его биологическими характеристиками. К таким факторам относятся:

- генетическая предрасположенность к психическим заболеваниям;
- личностные особенности, такие как низкая самооценка, перфекционизм, тревожность, неустойчивость эмоций;
- нарушение баланса в работе нервной системы, что может привести к различным психическим заболеваниям, таким как депрессия или биполярное расстройство.

Все вышеперечисленные факторы могут существовать как самостоятельно, так и в различных комбинациях, взаимодействуя друг с другом и приводя к расстройству психического здоровья человека. [32, с. 104].

В существующей концепции «психологического здоровья» можно выделить 3 разных уровня:

- К самому высшему уровню – а это уровень творческий, относятся люди с наличием устойчивой адаптации к внешней среде. У них есть большой запас прочности, который необходим им с целью успешного преодоления возникающих стрессовых ситуаций. У человека проявляется творческое отношение к окружающей действительности, он также проявляет творческую активность во

всех сферах. Таким людям не требуется обеспечение психологической помощи.

- Средний уровень – он является адаптивным уровнем – человек является достаточно адаптированным, при этом у него обнаруживается повышенный уровень тревожности. Таких людей можно отнести к зоне риска, поскольку у них отсутствует запас психологического здоровья.
- Низкий уровень – дезадаптации, либо ассимиляции-аккомодации. В данном случае человек применяет с целью успешного разрешения имеющегося у него внутреннего конфликта различные аккомодационные и ассимиляционные средства.

Ассимилятивный стиль поведения человека можно в первую очередь охарактеризовать наличием у человека стремления приспособиться к складывающимся внешним обстоятельствам, принося при этом в ущерб свои собственные желания и способности. В данном случае человек стремится соответствовать ожиданиям других людей при этом игнорируя свои собственные желания и стремления.

Бывает и так, что человек занимает наступательную позицию, он стремится подчинить своим потребностям внешнюю среду. Это не может считаться конструктивным ввиду неправильности поведенческих стереотипов в данном случае. В рассматриваемом случае происходит доминирование внешнего локуса контроля личности и наблюдается отсутствие критичности [29, с. 51].

Людям, которые относятся к данному уровню психологического здоровья, требуется оказание индивидуальной психологической помощи.

Функция психологического здоровья состоит в том, чтобы поддерживать проявление активного и при этом динамического баланса личности и внешней среды, в том числе в ситуациях, которые требуют мобилизации ресурсов. Важно проявление гармонии между разными проявлениями личностного уровня: когнитивным и эмоциональным, а также

физическим и душевным. Это в том числе проявление гармонии между человеком и внешней средой [22, с. 81].

Психологическое здоровье человека понимается как нормальное функционирование психических структур, которые необходимы для нормальной жизни. Психологическое здоровье означает не только нормальное состояние психики, но и личности. Это состояние, в котором душа находится в гармонии с личностью, человек хорошо себя чувствует, стремится к личностному росту и готов к нему. Психологически здоровый человек, открытый для других, обладает благоразумием. Основой психологического здоровья является полноценное психологическое развитие. В основе здоровья психики человека - его развитие. Благодаря успешному развитию имеющихся у человека высших психических функций, а также процессов, протекающих в психике, в итоге обеспечивается психологическое здоровье.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что психологическое здоровье персонала организации – это состояние психологического благополучия и гармонии, при котором работник способен эффективно выполнять свои профессиональные функции и общаться с коллегами и клиентами. Это включает такие аспекты, как уверенность в себе, мотивация, способность к адаптации к новым условиям, эмоциональная стабильность, социальная адекватность. Основой психологического здоровья является психологическая безопасность и удовлетворенность работой. Если сотрудники ощущают, что их право на личную жизнь и свободу выражения мнения уважаются, что они получают достойную оплату труда и условия работы соответствуют их потребностям, то они вероятнее будут испытывать психологическое благополучие и производительность. Кроме того, важным фактором является организация управления персоналом, которая должна определять принципы работы, ориентированные на заботу о здоровье сотрудников, обеспечивать доступ к консультативной помощи, тренингам для сотрудников и применять эффективные методы работы со стрессом. В

общем, психологическое здоровье персонала организации – это ключевой фактор, от которого зависят его производительность и успешность в долгосрочной перспективе.

1.2 Профессиональный стресс как проблема психологического исследования

«Профессиональный стресс является одним из нормальных состояний в эпоху глобализации, которое опасно для здоровья здорового человека и снижает его трудоспособность. Однако изучение этой масштабной проблемы насчитывает столетия, но это все еще тема, которая требует тщательного анализа, углубленного изучения, полностью не раскрыта и не снята с повестки дня. Любой аспект профессиональной деятельности может вызвать стресс, если человек недооценивает свою способность с ним справляться» [45].

Стресс – это особая реакция организма на психофизиологическое напряжение из окружающей среды, сопровождающаяся для человека максимальной мобилизацией защитных сил. Стимулы могут быть психологическими, например, неучтивость по отношению к человеку, и физическими, например, критическая температура воздуха. Стресс вызывает около 1400 психофизиологических изменений: в крови повышается адреналин, повышается кровяное давление, увеличивается интенсивность мозговой деятельности, расширяются кровеносные сосуды и так далее. Во время стресса внутренние ресурсы организма немедленно мобилизуются, и, если не происходит высвобождения энергии, то в таком случае напряжение остается [33].

Стресс - состояние психофизиологического напряжения, появляющееся ввиду сильного воздействия на человека. Он сопровождается мобилизацией психики и резервов организма [34, с. 62].

Понятие «стресс» начал использовать первоначально Г. Селье, физиолог из Канады. Понятие появилось в 1936 г. Кстати, следует отметить то, что в английском существует такое понятие, как «stress», оно переводится как «напряжение». Определение Г. Селье следующее: «Стресс представляет собой проявляющуюся в организме человека неспецифическую реакцию на требование, которое предъявляется».

Врачи и биохимики доказали влияние стресса на физическую форму, а это значит, что стресс влияет на общее состояние здоровья. В развитии стресса можно выделить три стадии:

- тревога, которая возникает при появлении раздражителя, что приводит к увеличению частоты сердечных сокращений и дыхания, повышению артериального давления и раздражительности. Эти проявления мобилизуют защитные функции против стресса, поэтому большинство стрессов заканчивается на этой стадии;
- сопротивление - возникает, когда стрессор все еще активен и организму приходится защищаться от него;
- истощение - эта стадия наступает, когда стрессор все еще активен, а способность организма справляться со стрессом снижена. Стресс «берет верх» над человеком и может привести к болезни [23, с. 89].

Степень стресса у разных людей разная, потому что в одной и той же ситуации люди чувствуют себя по-разному. Поскольку стресс имеет свои признаки в фазе тревоги, их необходимо вовремя обнаружить и принять меры [19, с. 90].

Стресс, который оказывается напрямую связанным с выполняемой человеком работой - стресс, появляющийся в ходе осуществления трудовой деятельности. У данной разновидности стресса могут быть те или иные свои характерные особенности с учетом направления деятельности человека, особенностей профессии.

«Рабочий стресс – это расстройство психологического состояния человека, возникающее под влиянием эмоционально негативных факторов, связанных с профессиональной деятельностью» [30, с. 74].

Стресс, возникающий в работе человека, представляет собой проявление человеком реакции на сложную и кажущуюся неразрешимой ситуацию. При наличии у человека стресса это способно привести в итоге к появлению эмоционального дискомфорта. Это состояние оказывается следствием усталости и истощения.

Факторы стресса часто проявляются на работе, например, неотзывчивость коллег, неблагоприятные условия труда, такие как шум, освещение, оборудование места для работы, проявления властного давления руководства, а иногда и коллег по работе и т.д.

Следует отметить то, что стресс может быть проявлен по-разному. Это может быть достаточно глубокий стресс. Но также он может быть умеренным, привычным или повседневным. К примеру, что касается такой разновидности стресса, как повседневный, то он проявляется в виде появления у человека определенных черт психики. Работоспособность человека, наличие у него мотивации зависят от состояния организма. Из-за постоянного стресса повышается риск травматизма [21, с. 106].

С появлением проблемы стресса, связанного с работой, возникла новая область, основной задачей которой является решение проблем здоровья: «психология профессионального здоровья». Указанное понятие оказалось первоначально введено в обиход Дж. Рэймондом. Оно существует с 1990 г. В рамках психологии профессионального здоровья изучается отрицательное воздействие на организм человека стресса. Важен выбор методов его эффективного преодоления.

Каждый человек реагирует на стрессовую ситуацию по-своему: одни легко справляются с трудностями стресса, другие уходят в себя. Стресс может вызвать системные заболевания и оказать негативное влияние на нашу

физиологию. Психосоматические заболевания трудно поддаются лечению, поэтому важно устранить основную причину.

Профессиональный стресс - это состояние, вызванное несовпадением между требованиями, предъявляемыми к работе, и возможностями работника справиться с ними. Он может возникать в любой профессии и иметь негативное воздействие на психическое и физическое здоровье человека, а также на качество работы и производительность.

Профессиональный стресс является важной проблемой психологического исследования, поскольку его последствия могут быть серьезными как для работника, так и для организации в целом. Исследования в этой области помогают установить факторы, которые способствуют возникновению стресса на рабочем месте, выявить индивидуальные особенности, которые могут предрасполагать к его развитию, и разработать методики, направленные на предотвращение и управление стрессом.

Психологические исследования профессионального стресса позволяют установить, какие виды работ связаны с наибольшим риском стресса, какие стратегии преодоления стресса наиболее эффективны, а также предлагать рекомендации по преодолению стресса для различных категорий работников и руководителей. Они также позволяют определить психологические особенности человека, которые могут повысить его риск выполнения работы, связанной со стрессом.

Стресс, связанный с работой, – это явление, проявляющееся в психических и соматических реакциях на стрессовые рабочие ситуации. Сегодня он классифицируется под отдельной рубрикой в МКБ. Специалисты выделяют множество видов рабочего стресса, например, Н.В. Самоукина отмечает:

- эмоциональный стресс, способный разрушить ценности и установки человека в профессиональной сфере, он может проявиться, к примеру, при наличии у человека чувства вины в случае невыполнения своей работы;

- информационный стресс появляется у человека в условиях наличия серьезного ограничения по времени. Нередко на практике данный вид стресса сопровождается наличием неопределенности ситуации, а также изменениями существующих в настоящее время информационных параметров;
- коммуникативный стресс – он оказывается связанным с существующими проблемами в общении в деловой сфере, с неумением владеть собой, отсутствием тактичности;
- стресс достижения работы относится к особому типу, и его основная сложность состоит в наличии явного несоответствия между имеющимися ожиданиями и реальными возможностями человека;
- стресс, появляющийся ввиду наличия у человека страха допущения той или иной ошибки, он может заблокировать имеющиеся творческие способности личности и приводит к затвердению новшеств;
- стресс, касающийся осознания существования конкуренции – он встречается часто и нередко заставляет человека постоянно жить как бы «не своей собственной жизнью», целью подобных людей является построение своей карьеры, чтобы в конечном итоге стать успешным конкурентом;
- стресс успеха в работе также является особым типом и возникает, когда работник достигает больших успехов в своей работе, опасность здесь может заключаться в том, что он становится десенсибилизированным к достигнутому.

Проблема заработка денег – это особая проблема, которая может сопровождаться стрессом от работы. Замечено, что выигрыш большой суммы денег или наследство нередко приносят гораздо больше проблем, нежели радости. Проблема для богатых заключается в том, чтобы понять, что не все можно купить за деньги [29, с. 85].

У профессионального стресса есть свои особенные проявления:

- депрессия;
- агрессия в отношении коллег;
- абсентеизм, нежелание ходить на работу;
- присутствие высокой доли дефектов в производстве;
- перегрузка на работе;
- гиперответственность, которая может привести к конфликтам [31]

Есть 3 разные уровня осуществления оценки профессионального стресса:

- Макро-анализ имеющейся в наличии стрессовой ситуации, которая оказывается представлена в экологических моделях. Определение причин возникновения такой ситуации. Динамика стресса на рабочем месте с определением возможных неблагоприятных последствий.
- Проведение исследования имеющихся промежуточных переменных, которые представляют в трансакционных моделях.
- Проведение микроанализа существующих механизмов активации ресурсов с позиций психофизиологии, с применением нормативных моделей [18, с. 112].

Данная иерархическая схема позволяет на практике организовать существующие представления по поводу имеющихся в наличии практических задач, которые связаны с проведением диагностики профессионального стресса. В дальнейшем выбираются методы устранения стресса. Предполагается проведение обработки имеющихся в наличии данных и дальнейшая разработка на этой основе комплексных оценок. Спецификация синдромов стресса в профессиональной сфере позволяет определить наиболее неблагоприятные факторы, в том числе в динамике. В итоге обеспечивается выбор методов коррекции и профилактики в каждом случае [15].

Итак, можно отметить то, что набор факторов, которые включены в структуру данных моделей, представляет рабочий стресс. К появлению профессионального стресса может привести предъявление к работнику завышенных требований, наличие низкого уровня зарплаты, факт отсутствия влияния со стороны человека на процесс осуществления деятельности.

1.3 Формы проявления профессионального стресса и его влияние на здоровье персонала организации

Стресс, связанный с работой, был признан Международной классификацией болезней, которая посвятила ему специальный раздел. Это уникальное явление, которое проявляется в психосоматических реакциях на проблемы, связанные с работой [19].

Проявления стресса, связанного с работой, могут быть следующими:

- затяжная депрессия;
- агрессия по отношению к коллегам;
- чрезмерная рабочая перегрузка;
- высокий процент испорченных продуктов на работе;
- отсутствие желания ходить на работу, вплоть до абсентеизма;
- чрезмерная ответственность, ведущая к конфликтам
- частые больничные и т.д. [17, с. 74].

Стресс влияет как на психику человека, так и на его физическое состояние. Факторы стресса изменяют поведение человека. Существует множество негативных последствий:

- жизненные установки становятся размытыми;
- потеря цели;
- испорченные отношения с коллегами;
- постоянное раздражение;
- появляется чрезмерная вспыльчивость;

- наступает апатия и депрессия;
- болезни;
- конфликты в семье и многое другое [27].

Каждый человек по-разному реагирует на стрессовые ситуации. Это зависит от психики человека, степени восприимчивости к внешним раздражителям и эмоциональных характеристик. Чтобы защитить себя от негативного воздействия стрессовых факторов, нужно развивать эмоциональную устойчивость. Такие черты характера, как рациональность, самоконтроль и дисциплина, помогают в этом нелегком деле.

Развитие стресса у работника происходит поэтапно.

Первая стадия проявляется как стадия возбуждения или тревоги. «При этом отмечается появление в рабочей среде тех или иных факторов, которые приводят к появлению беспокойства и дискомфорта. Если такое происходит, то в этом случае организм должен активизировать защитные механизмы. В итоге в дальнейшем поведение человека меняется. В результате обычно весьма сдержанный человек становится раздражительным, проявляет агрессию. Ранее общительный человек замыкается в себе. На данной стадии отмечается утрата человеком самоконтроля, он становится более раздражительным, беспокойным, тревожным. Кроме того, отмечается и деформация в сфере общения. Работник из-за имеющегося у него беспокойства оказывается не в состоянии контролировать поведение. Что касается длительности первой стадии стресса, то в каждом конкретном случае она индивидуальна, ведь каждый человек по-разному реагирует на происходящее. В данном случае очень много зависит от темперамента, характера, личных качеств человека. Спокойные люди нередко достаточно долго по времени накапливают возникающее у них внутреннее напряжение. А есть и те, кто моментально реагируют на возникшую стрессовую ситуацию» [27, с.88].

На следующей стадии происходит некоторая адаптация человека к имеющимся в наличии стрессовым условиям. Сотрудник стремится

приложить все усилия для того, чтобы успешно справиться с имеющимся стрессом и обеспечить адаптацию к нему. Данная стадия относится к наиболее стрессовым, ведь существует риск того, что человек утратит над собой контроль. Это связано с тем, что стресс негативно воздействует на психику человека. Люди нередко в стрессовых для себя ситуациях начинают совершать прежде не присущие им поступки. К примеру, они могут нагрубить, неожиданно уволиться с работы. В дальнейшем люди могут сказать, что они и сами не понимают, как могли поступить таким образом. Данное состояние можно назвать «аффектом».

В случае продолжения имеющейся стрессовой ситуации, в дальнейшем наступает уже третий этап. Он проявляется в виде истощения у человека резервов его психики и организма. Если влияние стрессора не устраняется, а ресурсы человека истощены, человек уже оказывается не в состоянии успешно адаптироваться к возникшей ситуации, либо ее устранить. Повышенная подверженность человека различным имеющимся в наличии неблагоприятным обстоятельствам в итоге способна вызвать хронический стресс. Проявление продолжительного переутомления на практике нередко приводит к появлению у человека различных психосоматических заболеваний. Наличие стресса на постоянной основе также может в итоге вызвать появление у человека профессионального «выгорания». Так что это важно учитывать [4].

Можно отметить наличие самых разных причин, способных привести к стрессу. Каждый человек в итоге оказывается подвержен стрессу. В связи с этим на сегодня оказывается весьма актуальным создание и дальнейшее применение на практике различных видов мер, которые были бы направлены на то, чтобы можно было устранить имеющийся у сотрудников стресс. Необходимо предусмотреть меры обеспечения профилактики стресса в компании. Кроме того, необходима оценка показателей стрессоустойчивости людей при проведении собеседований.

Стрессоустойчивость представляет собой наличие у человека способности успешно сохранять на протяжении длительного времени, невзирая на неблагоприятные проявления, состояние самоконтроля. Важно, чтобы человек был способен достаточно быстро и успешно адаптироваться к ситуации. Стрессоустойчивость претендента на ту или иную должность в организации может оцениваться с применением разных методов, к примеру: наблюдение за человеком со стороны, проведение интервью с психологом, применении методик тестирования [5].

В числе прочего полезно проведение с претендентом на должность стресс-интервью. Это эффективное средство для определения стрессоустойчивости человека. В ходе такого интервью человеку задаются определенные вопросы, способные потенциально вывести его из себя.

Какие можно применять методики и инструменты стрессового интервью на практике. Они могут быть разными. В частности, вот лишь некоторые из них:

- наличие непривычных, некомфортных для человека условий, например, неудобное место, наличие странных, необычных звуков, слишком холодное помещение;
- интервьюер задерживается, в итоге пришедшему на собеседование человеку приходится долго его ждать;
- проявление со стороны интервьюера агрессивности;
- кандидату на должность задаются не вполне уместные, а зачастую и открыто провокационные вопросы;
- во время проведения интервью в кабинете находятся посторонние, мешающие проведению собеседования так, как этого хотелось бы соискателю на должность [17, с. 84].

Ясно, что на практике даже очень успешные и достаточно уверенные в себе соискатели в итоге могут испытать дискомфорт, способный перерасти в стресс. При этом существует представление о том, что если человек является стрессоустойчивым, то он все равно в возникшей нестандартной ситуации

может сохранить самообладание. Для проведения подобных собеседований важно предварительно подготовить сотрудника к данной технике.

Методы устранения стресса, связанного с работой, продуманы и успешно применяются в различных современных компаниях. Данную работу может выполнять внешний или наемный корпоративный психолог. В частности, он работает над проявлением в коллективе корпоративного духа. Это поможет в итоге значительно уменьшить показатели конфликтности. В числе прочего важно обеспечить наличие комфортных рабочих мест для сотрудников, а также периодическое проведение различных корпоративных мероприятий. Кроме того, важным в числе прочего является обеспечение здорового питания сотрудников, наличие обратной связи с руководством, тестирование сотрудников чтобы вовремя отследить появление у них стресса и тревожности» [21, с. 90].

Маршалл и Купер отмечают наличие основных подходов к управлению стрессом на работе. Они отметили, что к их числу относятся, среди прочего: изменение существующей организационной, психологической, а также социальной среды на рабочих местах. Важно также обеспечение расширения возможностей сотрудника, В любом случае важно формирование на рабочем месте благоприятного психологического микроклимата и создание максимально подходящей для работы атмосферы.

Во многом стрессовые факторы зависят в числе прочего от существующих на работе условий труда. Если улучшить условия работы людей, то это в итоге позволяет уменьшить имеющиеся в наличии стрессовые факторы. К обеспечиваемым условиям работы можно отнести, в частности:

- полное соответствие выполняемой работы имеющимся у человека интеллектуальным запросам;
- возможность получения человеком справедливого вознаграждения за выполняемую им работу;

- условия труда оказываются совместимыми с имеющимися у человека физическими потребностями;
- стремление повысить самооценку работника;
- факторы, присутствующие на рабочих местах, помогают увеличить ценность выполняемого труда;
- работа не является для человека чрезвычайно напряженной.

Есть много разных методов, позволяющим справиться со стрессом и с его последствиями. При этом нет однозначных гарантий того, что те или иные конкретные методики помогут на практике успешно преодолеть стресс. Специалисты полагают, что весьма важно развивать у человека антистрессовые навыки поведения. Важно стремиться выработать у человека проявление достаточной устойчивости к различным возникающим в процессе работы стрессовым факторам.

К числу наиболее эффективных методик в данной сфере следует отнести технику саморегулируемого антистрессового поведения человека.

Саморегуляция представляет собой обеспечение человеком сознательной, продуманной регуляции собственного состояния [30].

Еще одним полезным методом является релаксация. За счет нее можно справиться как с физическим, так и с психическим напряжением. Обучиться применению данного способа несложно. Для этого достаточно только мотивации.

К числу факторов, которые оказываются связаны со стрессом, следует отнести неспособность человека сосредоточиться на чем-либо. Человек в течение дня выполняет множество разнородных задач. Он выполняет их обычно в достаточно высоком темпе. В итоге постепенно на основе этого может развиваться интеллектуальное истощение. Чтобы его преодолеть или обеспечить его профилактику, следует выполнять различные упражнения на концентрацию внимания.

С возникающими перепадами настроения легко справиться за счет применения техники глубокого дыхания. Если регулировать ритм дыхания,

это позволит изменить внутреннее состояние. Это обеспечивается за счет увеличения продолжительности выдоха. Дыхание человека при наличии у него проявлений стресса, меняется. В связи с этим по ритму дыхания есть возможность установить то, в каком душевном состоянии находится человек. Если изменить ритм дыхания, это позволит успокоить нервную систему [24].

К числу методов саморегуляции относится также в числе прочего самопрограммирование. В его рамках человек задает себе ту или иную определенную программу действий. Самопрограммирование организма позволяет значительно улучшить внутреннее состояние [24].

Саморегулируемый подход в итоге обеспечивает на практике успешное достижение гармоничного единства применяемых методов преодоления негативного влияния стресса.

Программа антистрессового управления в компании – это комплекс мероприятий, направленных на уменьшение уровня стресса среди сотрудников и повышения их эффективности. Вот некоторые из мероприятий, которые могут включаться в такую программу:

- Обучение техникам управления стрессом и релаксации (например, медитации, йоге, глубокому дыханию).
- Предоставление открытых зон для отдыха и релаксации в течение рабочего дня (например, комнаты для сна, игровые зоны, зоны для чтения).
- Организация физических занятий и спортивных мероприятий (например, групповые занятия по фитнесу, спортивные турниры).
- Систематические психологические консультации и обратная связь от менеджеров и коллег для обеспечения поддержки и помощи в управлении стрессом.
- Организация социальных мероприятий и встреч для укрепления работы в команде и создания дружественного рабочего окружения.

- Предоставление ресурсов и инструментов для управления временем и приоритетами, чтобы помочь сотрудникам более эффективно управлять своим рабочим временем.
- Предоставление возможностей для обучения и развития.

В целом, программа антистрессового управления может быть уникальной для каждой компании и должна быть разработана в соответствии с ее потребностями и ресурсами. Эта программа может помочь улучшить качество жизни сотрудников, увеличить производительность и увеличить долгосрочную прибыльность компании.

Итак, профессиональный стресс является проблемой не только самого сотрудника, но и компании, в которой он работает. Профессиональный стресс может проявляться в различных формах - физических, психологических и поведенческих. К физическим проявлениям относятся ощущение усталости, боли в голове, мышцах, желудочно-кишечных расстройств. Психологически стресс проявляется в состоянии тревоги, депрессии, раздражительности, апатии, беспокойства. К поведенческим проявлениям относятся увеличение времени на работе, уменьшение эффективности работы, попытки избежать работы.

Профессиональный стресс может оказывать негативное влияние на здоровье персонала организации. Он может привести к различным заболеваниям, таким как гипертония, ишемическая болезнь сердца, болезни пищеварения, а также ухудшению психического здоровья работников. В долгосрочной перспективе профессиональный стресс может привести к развитию хронических заболеваний, таких как депрессия и нервная истощенность.

Профессиональный стресс также может оказывать негативное влияние на качество работы персонала, что может повлиять на производительность и результативность работы в целом. Это может привести к снижению мотивации на работу и увеличению текучести кадров в организации.

Таким образом, профессиональный стресс не только влияет на здоровье персонала организации, но и может негативно сказаться на результативности всей организации. Поэтому данная проблема является серьезной и требует внимания со стороны руководства.

Выполненный анализ работ как отечественных, так и зарубежных исследователей в итоге обеспечил возможность прийти к следующим выводам:

- Существующий общий принцип обеспечения психологического здоровья, по мнению исследователей из-за рубежа - это стремление человека стать личностью и в дальнейшем остаться самим собой, невзирая ни на какие сложности. Для человека важно стремление сохранить собственное «Я», а также обеспечить саморазвитие и самореализацию.
- Проблема, связанная с психологическим здоровьем, во многом одинаково отражается в трудах как отечественных, так и зарубежных авторов. При этом отечественные авторы к числу основных критериев психологического здоровья относят наличие эмоциональной уравновешенности, проявляющейся в наличии у человека оптимального уровня тревожности и агрессивности, стремление человека к самореализации.
- Стресс проявляется как реакция организма человека на те или иные раздражители, негативные или позитивные. Что касается именно негативных последствий, то они проявляются как дистресс. Стресс может затрагивать самые разные аспекты жизни людей, исходя из чего, принято выделять четыре разных его типа, а именно: давление, фрустрация, конфликт, изменение.
- Длительный или хронический стресс имеет негативные последствия. Кратковременный стресс обычно безопасен. Стресс, связанный с работой, является наиболее опасным, поскольку подразумевает, что человек подвергается длительному стрессу, и

является предпосылкой для формирования хронического стресса. Стресс вызывает все виды деперсонализации и приводит к нарушению психологического здоровья.

Глава 2 Эмпирическое исследование влияния профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации на примере ООО «Премьера-Центр»

2.1 Цель, организация и методы исследования

С целью выявления того, как влияет профессиональный стресс на психологическое здоровье персонала организации, было проведено эмпирическое исследование.

Данное исследование выполнено на базе ООО «Премьера-Центр» г. Тольятти. В исследовании приняли участие сотрудники организации (мужчины и женщины) в количестве 60 человек. Их возраст составил 20 – 55 лет.

В проводимом исследовании воздействия профессионального стресса на психологическое здоровье сотрудников были использованы следующие методы:

- теоретические (анализ и обобщение источников по проблеме исследования);
- диагностические (Оценка профессионального стресса (опросник Вайсмана); Опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантелеев); Самочувствие. Активность. Настроение. (В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мирошников); авторская анкета «Представления о здоровом образе жизни»);
- методы обработки результатов (количественный и качественный анализ полученных данных, математическая статистика, контент-анализ).

Рассмотрим подробнее каждый из данных методов.

Теоретические методы.

Анализ литературы – это метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или фактического расчленения

целого (вещи, свойства, процесса или отношения между объектами) на составные части, осуществляемую в процессе познания или практической деятельности человека.

Синтез – это метод исследования, состоящий в совокупном воспроизведении связей анализируемых частей составных элементов сложного явления и понимании целого в его единстве.

Обобщение – установление сходства в определенных аспектах, качествах и отношениях между неидентичными объектами.

Метод целеполагания является важным элементом психологической деятельности. Сам по себе он представляет процесс выбора различных целей с определением допустимых отклонений от них, а также управление процессом реализации гипотезы нашего исследования.

Метод моделирования представляет собой самый актуальный из применяемых методов проведения исследования. Его использование на практике требует от психолога наличия математической подготовки. В этом методе психические явления изучаются в виде модели, образа реальности, максимально приближенного к истине.

Моделирование позволяет сосредоточить внимание только на важных особенностях человеческой психики, то есть изучаемого явления. Конечно, можно сказать, что лучше получить глобальное видение изучаемого явления, но следует оговориться, что это невозможно в силу сложности психологических феноменов человека.

Эмпирические методы.

Беседа – это метод получения психологической информации посредством двустороннего вербального общения, организованного исследователем. Беседа также является методом опроса и широко используется в социальной, медицинской, детской и других видах психологии. Беседа состоит в получении информации об изучаемом явлении логическим путем. Этот метод используется на разных этапах исследования, а его научная ценность заключается в установлении личного контакта с

объектом исследования и возможности быстрого получения необходимых данных.

Анкетирование представляет собой на сегодня один из самых широко известных и часто используемых на практике, и при этом достаточно эффективных методов сбора первичной социологической и статистической информации. Это опрос работников с использованием специальной формы с вопросами (анкеты). Анкета, по сравнению с беседой и интервью, представляет собой следующий этап еще более жестко запрограммированного опроса.

Применение научного наблюдения за поведением персонала в организации – это использование описательного метода психологического исследования, который заключается в организованном и преднамеренном восприятии и фиксировании поведения объекта исследования, в роли которого выступает персонал. Наблюдение – это метод сбора первичной эмпирической информации, широко используемый в менеджменте. Наблюдение – это активный познавательный процесс, который в основном основан на работе органов чувств наблюдателя, на его деятельности с материальными объектами. Однако мышление, опыт и знания наблюдателя нельзя исключать из процесса наблюдения, поскольку восприятие в любом случае подвержено влиянию этих факторов.

Методики исследования:

- диагностическая методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана). Проведение данной диагностической методики позволяет выявить уровень развития стресса у человека, связанного с работой, у сотрудников организаций. Опросник состоит из 15 утверждений, которые оцениваются в зависимости от частоты возникновения той или иной ситуации или эмоционального состояния в ходе выполнения профессиональных задач. Чем выше суммарное значение этого теста, тем выше степень стресса, испытываемого сотрудником на работе

- авторская анкета «Представления о здоровом образе жизни». Данное анкетирование позволяет выявить представления сотрудников организации ООО «Премьера-Центр» о том, что такое здоровый образ жизни, как они его понимают. Анкета включала в себя как закрытые вопросы, так и открытые. Всего в анкете было 10 вопросов
- опросник самоотношения (ОСО) В.В. Столин, С.Р. Пантелеев. Этот опросник позволяет определить три разных уровня самовосприятия человеком самого себя. Эти уровни отличаются друг от друга по уровню обобщенности: глобальная Я-концепция, самовосприятие, которое дифференцируется по самооценке, соглашательству, установочным ожиданиям в отношении себя, уровень совершаемых конкретных действий в отношении себя;
- диагностическая методика «Самочувствие. Активность. Настроение». Данная методика подходит для оценки активности, самочувствия, а также настроения человека (данный опросник был назван так по первым буквам данных функциональных состояний).

Более подробные характеристики каждой из перечисленных методик представлена в приложении А.

2.2 Результаты эмпирического исследования и их обсуждение

ООО «Премьера-Центр» действует на основании Устава.

Организационно-правовая форма компании - общество с ограниченной ответственностью. В соответствии с Законом № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», обществом с ограниченной ответственностью признается учрежденное одним или несколькими лицами общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с

деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества [6].

Компания осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, регулирующим предпринимательскую деятельность и имущественные отношения, иными правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации, а также уставом. Основным видом деятельности по ОКВЭД является 45.1 - Торговля автотранспортными средствами. Эта компания продает автомобили Volkswagen, Skoda, Porsche, а также осуществляет их техническое обслуживание.

Структура управления компании организована по линейно-функциональному типу. Директор руководит повседневной деятельностью компании.

Кадровая политика компании направлена на привлечение высококвалифицированных специалистов и создание условий для их эффективной работы.

В последние годы все чаще наблюдается тенденция подбора персонала через агентства занятости, которые позволяют выбрать специалиста, максимально соответствующего требованиям должности.

В рамках данной работы было проведено исследование влияния профессионального стресса на психологическое здоровье сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Исследование и сбор эмпирических данных проводились в течение трех месяцев. Основные трудности исследования были связаны с областью применения предложенных методик. Мотивацией для выполнения заданий каждого участника исследования было психологическое заключение данных методики, и это было основополагающим для испытуемых во время исследования, что в свою очередь являлось гарантией заинтересованности и дачи качественных и правдивых ответов.

Всего в исследовании приняло участие 60 сотрудников ООО «Премьера-Центр».

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

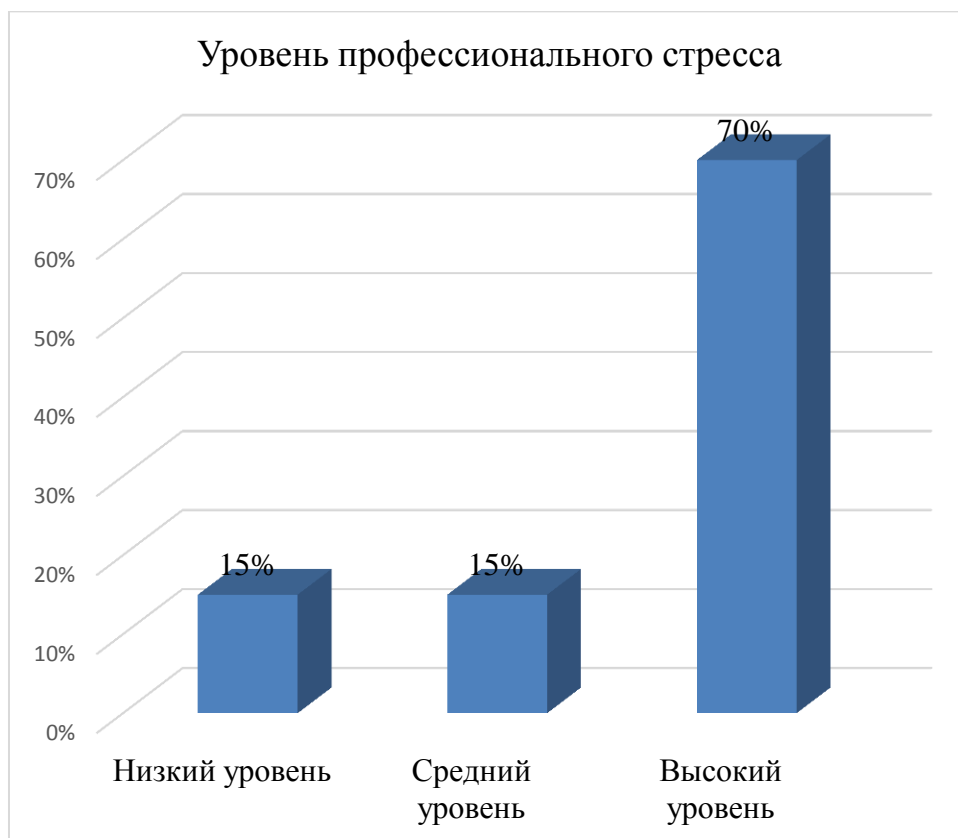


Рисунок 1 – Уровень профессионального стресса у сотрудников ООО «Премьера-Центр» по результатам опросника К. Вайсмана

Из результатов, представленных на рисунке 1, видно, что большинство специалистов, работающих в ООО «Премьера-Центр», испытывают высокий уровень стресса, связанного с работой. Таких респондентов 42, что составляет 70% от общего числа участников эмпирического исследования. «Такое эмоциональное состояние они связывают, во-первых, с высокой степенью перегрузки рабочими обязанностями и ответственностью в течение рабочего дня и, во-вторых, с невозможностью повлиять на решения своего непосредственного руководителя и связанные с ними действия. Большой

объем работы, который приходится выполнять менеджерам и консультантам, напрямую влияет на качество их работы, а связанное с этим беспокойство также способствует повышению уровня профессионального стресса» [17]. Сотрудники коммерческих организаций с высоким уровнем стресса на работе сообщают, что им часто приходится делать то, что противоречит их суждениям, и что характер и время работы негативно влияют на их личную и семейную жизнь.

Средний уровень стресса на работе был обнаружен у 15% сотрудников ООО «Премьера-Центр», работающих в автомобильной промышленности. Респонденты этой выборочной группы указали на факторы, приводящие к развитию рабочего стресса, такие как невозможность удовлетворить противоречивые требования разных людей в профессиональной среде, периодически возникают неприятные ощущения по поводу своих рабочих обязанностей, а отношения с коллегами часто бывают напряженными, специалисты преимущественно работают в конфликтных и предконфликтных ситуациях.

Для 15% участников исследования профессиональная деятельность в автотранспортном секторе не способствует развитию стресса, связанного с работой. «Они достаточно осведомлены о возможностях профессионального, карьерного и финансового роста в данной сфере деятельности, успешно и эффективно справляются со своими трудовыми обязанностями в течение рабочего дня, устанавливают гармоничные отношения с коллегами, начальством и клиентами. В целом, следует отметить, что специалисты данной категории достаточно успешно справляются с трудными и стрессовыми ситуациями различного происхождения при выполнении своих профессиональных обязанностей» [17].

Кроме того, проанализируем результаты исследования отдельных аспектов психологического здоровья: психоэмоционального состояния (методика САН), Я-концепции ценностей (методика ОСО С.Р. Пантिलеева, В.В. Столина) и представлений о здоровом образе жизни (анкета).

Разработанная автором анкета была направлена на определение характеристик понятия «здоровый образ жизни», понимания его критериев и влияния на жизнь сотрудников ООО «Премьера-Центр». Следует отметить, что для выявления наиболее полной характеристики представлений сотрудников ООО «Премьера-Центр» о здоровом образе жизни, мы разработали анкету по следующим критериям:

- «компоненты здорового образа жизни;
- причины для ведения здорового образа жизни;
- ресурсы для здорового образа жизни;
- результаты здорового образа жизни;
- источники информации о здоровом образе жизни» [16].

Анкета включала как закрытые, так и открытые вопросы. Открытые вопросы были обработаны с помощью контент-анализа.

Первый вопрос касался выявления особенности понимания содержания выражения «здоровый образ жизни» сотрудниками ООО «Премьера-Центр».

Отвечая на данный вопрос многие сотрудники под «здоровым образом жизни» отмечали особенности питания (80%), занятия спортом и поддержание оптимальной физической формы (80%), а также отказ от вредных привычек (72,5%). Также стоит отметить, что в меньшей степени к здоровому образу жизни респонденты относят личностные и психологические особенности, например, такие как саморегуляция, эмоциональная конгруэнтность стимулам и ситуациям из окружающей среды (лишь 52,5% респондентов отметили данный пункт). «Гармоничные межличностные отношения также не рассматриваются сотрудниками в качестве компонентов здорового образа жизни (12,5%), однако в меньшей степени к здоровому образу жизни испытуемые относят богатство духовной жизни, наличие любимых увлечений, занятий, хобби, широкий круг интересов, не всегда связанных с непосредственной профессиональной деятельностью (30%)» [21].

К здоровому образу жизни, по мнению сотрудников ООО «Премьера-Центр» относятся: вегетарианство, занятия спортом, сознательный отказ от вредных привычек, таких как курение и употребление алкоголя. На наш взгляд, это обусловлено, во-первых, неким односторонним «муссированием» темы здорового образа жизни в средствах массовой информации, когда большое значения придается физическим показателям, оптимальность которых достигается особенностями питания, занятиями спортом и отказом от вредных привычек. «Внимание психологическому здоровью как компоненту здорового образа жизни практически не отводится. Вегетарианство, активные занятия спортом, сознательный отказ от вредных привычек в современном медийном пространстве приобрели большую популярность, стало модно среди молодежи принадлежность к тому или иному направлению. Возможно, это наиболее легкий путь ведения здорового образа жизни, тогда как работа над собой, самосовершенствование, духовно-нравственное развитие как компоненты здорового образа жизни требуют больше временных, финансовых, личностных затрат» [16].

Третьим вопросом анкетирования был вопрос: «Входит ли в ЗОЖ регулярное посещение врача и употребление лекарственных препаратов?» Интересными, на наш взгляд, оказались результаты ответов респондентов на данный вопрос, когда большинство (60%) отметили, что медицинское вмешательство не соотносится со здоровым образом жизни. Мы можем предположить, что это связано с представлением о том, что если человек ведет здоровый образ жизни, правильно питается, занимается спортом, не злоупотребляет алкогольными и табачными изделиями, то посещение врачей и употребление лекарственных препаратов «отпадает» само собой и не становится столь необходимым.

Далее, рассмотрим «какие личностные ресурсы, выделяют респонденты в качестве необходимых, для ведения здорового образа жизни. При ответе на данный вопрос не был обнаружен большой разброс в отмечаемых качествах и большинство сотрудников отметили, что для того, чтобы успешно вести

здоровый образ жизни, в первую очередь, нужно быть целеустремленным человеком (95%), они говорят об упертости, настойчивости, то есть нужно проявлять волевые качества личности» [21].

Также многие сотрудники ООО «Премьера-Центр» отмечают наличие самоконтроля (30%). 20% испытуемых считают, что человек, решивший вести здоровый образ жизни, должен быть, в первую очередь, ответственным. Они говорят о том, что он должен быть способен отвечать за свое слово и принятое им решение, не отступать от него. Интересным нам показалась позиция одного респондента, который отметил эрудированность как важное качество личности, решившего вести здоровый образ жизни. При ответе на вопрос, он это объяснил тем, что человек, вводя какие-либо ограничения по питанию, усилению и разнообразию физических нагрузок, должен знать и понимать процессы, происходящие в организме и механизмы, по которым эти процессы реализуются.

Анализируя ответы на вопрос «Какие качества личности воспитывает ЗОЖ?», можно ответить, что сотрудники ООО «Премьера-Центр» выделили такие качества, как: уверенность в себе, целеустремленность, ответственность. 12 респондентов (20%) указали такое качество как «сдержанность», 6 сотрудников (10%) ООО «Премьера-Центр» отметили, что воля также является качеством личности, которое воспитывает в нём ЗОЖ.

Выделенные респондентами качества личности, которые развиваются при соблюдении здорового образа жизни, представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Ответ на вопрос: «Какие качества личности воспитывает ЗОЖ?»

Далее сотрудникам ООО «Премьера-Центр» был задан вопрос «Каковы причины прихода к здоровому образу жизни?».

Большинство респондентов указали состояние своего здоровья в качестве основной причины (40%). На наш взгляд, это также связано с возрастом респондентов (до 55 лет). Кроме того, некоторые респонденты указали в качестве основной причины модные тенденции (30%), а также влияние ближайшего окружения, в частности друзей, на их решение вести здоровый образ жизни (30%).

Результаты подсчета ответов, полученных на данный вопрос, представим ниже (рисунок 3).



Рисунок 3 – Каковы причины прихода к здоровому образу жизни?

Большинство сотрудников ООО «Премьера-Центр» считают, что образ жизни, а в частности, здоровый образ жизни, имеет достаточное влияние на успех человека в жизни, для 35% профессионалов данное взаимовлияние видится не столь очевидным и они говорят о том, что образ жизни лишь на 10-40% влияет на успешность человека.

Сотрудники ООО «Премьера-Центр» отмечают, что для того, чтобы вести здоровый образ жизни, в первую очередь необходимы личностные ресурсы. Также, многие считают, что на здоровый образ жизни нужно много времени (35%). И лишь 15% участников говорили, что для здорового образа жизни нужны финансы.

Большинство сотрудников ООО «Премьера-Центр» отметили, что информацию о здоровом образе жизни они берут из Интернета (65%), 45% используют СМИ (средства массовой информации). 5% участников ходят на

занятия, посвященные данной теме и читают специальную литературу (15%). При данном опросе можно было выбирать несколько вариантов ответов.

Далее было проведено исследование психоэмоционального статуса работников ООО «Премьера-Центр». Данные представлены в средних значениях на рисунке 4.

Наиболее благоприятным показателем по методике САН у сотрудников ООО «Премьера-Центр», является «активность». Это выражается в их активном включении в деятельность, стремлении к быстрым действиям и инициативности в профессиональных делах. Настроение доминирует изменчивое, они испытывают затруднения в его определении и оценке. Наименее благоприятным является самочувствие, которое выражается в физиологическом и психологическом дискомфорте. Они отмечают свое плохое самочувствие в течение рабочего дня и после него, чувствуют себя слабыми, обессиленными, напряженными, усталыми и изнуренными, быстрое утомляются.



Рисунок 4 – Психоэмоциональный статус сотрудников ООО «Премьера-Центр» по результатам проведения методики САН

Далее было проведено исследование особенностей самоотношения сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Результаты данного исследования свидетельствуют о том, что сотрудники ООО «Премьера-Центр» имеют высокие значения по шкалам «резерв» и «уверенность в себе». Таким образом, для сотрудников анализируемой организации характерно выраженное защитное поведение, стремление соответствовать общепринятым нормам поведения и взаимоотношений с окружающими, они часто склонны избегать открытых отношений с самими собой. Для них также характерна ярко выраженная уверенность в себе, ощущение силы собственного «я» и высокая степень смелости в общении. Шкала самопринятия имеет низкие значения, что указывает на общее негативное самовосприятие, склонность воспринимать себя слишком критично. Самосочувствие выражено недостаточно и часто носит спорадический характер. Негативное самовосприятие напрямую влияет на межличностные отношения с коллегами, клиентами и, в целом, на выполнение профессиональных функций. Все остальные шкалы в данной методике имеют среднюю интенсивность. В привычной среде, где все возможные изменения знакомы и хорошо предсказуемы, сотрудники ООО «Премьера-Центр» демонстрируют сильную способность к личностному контролю; однако в новых ситуациях способность к саморегуляции ослабевает, с большей тенденцией к подчинению влияниям окружающей среды и уязвимостью к стрессовым условиям. Им также свойственно избирательное отношение к себе, тенденция высоко ценить одни свои качества и обесценивать другие, что может сопровождаться чувством неполноценности, личной неадекватности.

Сотрудники ООО «Премьер-Центр» достаточно уверены в себе, они активно и смело вступают в межличностные контакты, способны контролировать себя в привычной обстановке, тогда как в новых ситуациях самоконтроль ослабевает, развивается специфическая реакция на стрессовые ситуации.

Кроме того, был проведен корреляционный анализ для выявления конкретных аспектов влияния рабочего стресса на психологическое здоровье сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Следующим было проведение коррекционного анализа. Он проводился с помощью коэффициента корреляции Пирсона для определения того, какие факторы могут помочь уменьшить уровень стресса среди сотрудников компании. Коэффициент корреляции Пирсона - это числовая характеристика, используемая для измерения степени линейной зависимости между двумя переменными. Коэффициент корреляции Пирсона обозначается буквой "r" и может принимать значения от -1 до 1. Значение коэффициента ближе к 1 указывает на сильную положительную линейную связь между переменными, когда значения одной переменной растут, значения другой переменной также растут. Значение коэффициента, ближе к -1, указывает на сильную отрицательную линейную связь, когда значения одной переменной растут, значения другой переменной падают. Значение коэффициента, ближе к 0, указывает на отсутствие линейной связи между переменными. Данные цифры в таблице являются результатом проведенного корреляционного анализа между профессиональным стрессом и некоторыми аспектами психологического здоровья (психоэмоциональный статус, ценностное самоотношение). Эти данные были получены путем сбора информации о профессиональном стрессе и психологическом здоровье у группы людей и их последующей обработки при помощи пакета статистического анализа SPSS Statistics 22.0.

Результаты анализа отображены в таблице 1 и показывают степень корреляции между профессиональным стрессом и определенными аспектами психологического здоровья. Коэффициент корреляции указывает на силу связи между двумя переменными, где значение от -1 (полная обратная зависимость) до +1 (полная прямая зависимость).

Таблица 1 – Результаты корреляционного анализа между профессиональным стрессом и некоторыми аспектами психологического здоровья (психоэмоциональный статус, ценностное самоотношение)

| Аспекты психологического здоровья | Коэффициент корреляции с профессиональным стрессом |
|-----------------------------------|--|
| Самочувствие | -0,813** |
| Активность | 0,562* |
| Настроение | -0,522* |
| Закрытость | 0,744** |
| Самоуверенность | -0,612* |
| Само руководство | -0,688* |
| Отражённое самоотношение | -0,512* |
| Самоценность | -0,821** |
| Самопринятие | - |
| Самопривязанность | - |
| Внутренняя конфликтность | 0,738** |
| Самообвинение | -0,752** |

Примечание: все расчеты производились в пакете статистического анализа SPSSStatistics 22.0:

* - корреляция при уровне значимости $p \leq 0,05$;

** - корреляция при уровне значимости $p \leq 0,01$.

Результаты анализа показывают, что существуют достоверные прямые и обратные взаимосвязи между профессиональным стрессом и такими аспектами психологического здоровья, как психоэмоциональное состояние и Я-концепция ценностей у сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Из результатов корреляционного анализа можно сделать следующие выводы:

- Профессиональный стресс отрицательно коррелирует с самочувствием, настроением, самоуверенностью, само руководством, отраженным самоотношением, самоценностью и самопринятием. Это означает, что с увеличением профессионального стресса эти аспекты психологического здоровья ухудшаются.
- Профессиональный стресс положительно коррелирует с активностью, закрытостью и внутренней конфликтностью. Это

означает, что с увеличением профессионального стресса эти аспекты психологического здоровья улучшаются.

- Профессиональный стресс отрицательно коррелирует с самопривязанностью и самообвинением. Это означает, что с увеличением профессионального стресса эти аспекты психологического здоровья также улучшаются.

Таким образом, профессиональный стресс сильно влияет на психологическое здоровье человека и может приводить к различным проблемам, таким как ухудшение самочувствия, настроения и самооценки, а также к улучшению или ухудшению некоторых аспектов личности. Проведенные исследования позволили выявить важность проблемы рабочего стресса в ООО «Премьера-Центр», определить конкретные аспекты его влияния на психологическое здоровье сотрудников, а также разработать рекомендации по его коррекции на основе корреляционного анализа.

Теперь следует проанализировать их более подробно. Самочувствие и настроение как компоненты психоэмоционального состояния человека обратно пропорциональны выраженности профессионального стресса, т.е. чем больше сотрудники испытывают стрессовых ситуаций на своем рабочем месте, чем дольше и сложнее их разрешение, тем меньше можно говорить о физиологическом и психологическом комфорте их состояния, тем больше внутреннее субъективное состояние выражается в дискомфорте, недомогании, общем упадке сил. Кроме того, с увеличением профессионального стресса снижается общее настроение: сотрудники ООО «Премьера-Центр» пребывают в плохом настроении, чувствуют себя несчастными, становятся мрачными, грустными, унылыми, пессимистичными, обеспокоенными возникающими трудностями и проблемами, разочарованными и недовольными собой и своей деятельностью.

Такой показатель психоэмоционального состояния как «активность» имеет прямую зависимость от профессионального стресса, т.е. чем выше

уровень профессионального стресса, тем выше активность сотрудника ООО «Премьера-Центр». Таким образом, это характеризует особенности преодоления стресса на работе, когда его повышение способствует стремлению индивида преобразовывать жизненно важные связи с окружающей и профессиональной средой, проявлять настойчивость, активность, стремительность в преодолении стресса.

Стоит также отметить наличие как прямых, так и обратных корреляций, особенно с такими шкалами, как:

- близость ($r=0,744$);
- уверенность в себе ($r=-0,612$);
- управление собой ($r=-0,688$);
- отраженная самооценка ($r=-0,512$);
- самоуважение ($r=-0,821$);
- внутренний конфликт ($r=0,738$);
- самобичевание ($r=-0,752$).

Чем больше профессионального стресса испытывает человек на работе, тем больше «проявляется защитное поведение, тем больше работник стремится соответствовать общепринятым нормам поведения и взаимоотношений с другими людьми, он начинает избегать открытых отношений с самим собой» [15]. На наш взгляд, это связано с тем, что при возникновении длительного рабочего стресса сотруднику ООО «Премьера-Центр» легче и менее травматично переложить ответственность за свое состояние на других людей (коллег, клиентов, руководителей); в качестве защитной реакции может появиться поверхностный взгляд на себя, свое поведение; профессионалу трудно признать себя и свои особенности причиной и источником проблем. В то же время, чем менее развиты навыки рефлексии и самоанализа, тем более восприимчив сотрудник ООО «Премьера-Центр» к профессиональному стрессу.

Чем выше уровень профессионального стресса, тем ниже уровень уверенности в себе, то есть длительный стресс на рабочем месте способствует снижению самооценки, работник становится неуверенным в своих силах, начинает сомневаться в своих способностях. В то же время, чем менее уверен работник в своих решениях, чем чаще он сомневается в своих способностях преодолеть трудности и препятствия и достичь поставленных целей, тем больше он подвержен профессиональному стрессу, избегает контактов с людьми, глубоко погружается в собственные проблемы и испытывает внутреннее напряжение.

Чем выше уровень самоменеджмента сотрудников ООО «Премьера-Центр», тем ниже уровень профессионального стресса. То есть, чем больше человек считает себя главным источником развития, регулятором своих достижений и успехов, тем меньше он «подвержен возникновению и развитию профессионального стресса. Уровень профессионального стресса снижается за счет того, что человек направляет и координирует всю свою деятельность, организует свое поведение и отношения с людьми, проявляет способность прогнозировать свои действия и последствия, возникающих социальных и профессиональных контактов» [16]. Таким образом, чем больше человек способен контролировать эмоциональные реакции и беспокойство о себе, тем меньше вероятность развития у него стресса, связанного с его профессиональными обязанностями.

Была обнаружена статистически значимая отрицательная корреляция между стрессом на работе и таким показателем Я-концепции ценностей, как «отраженная Я-концепция». Это говорит о том, что чем выше уровень стресса на работе у сотрудников ООО «Премьера-Центр», тем меньше они ожидают одобрения, поддержки и понимания со стороны окружающих. Более того, можно сказать, что чем больше человек считает себя неспособным вызывать уважение окружающих, чем больше он верит, что заслуживает только осуждения и порицания, тем больше он подвергает себя развитию стресса на работе. Чем ниже уровень самооценки человека, тем

больше вероятность развития у него стресса, связанного с работой. Повышенная чувствительность к замечаниям, критике со стороны окружающих, уязвимость специалиста к оскорблениям и чрезмерные переживания способствуют высокой вероятности развития профессионального стресса. Глубокие сомнения в собственной уникальности, недооценка своего духовного «я» и отсутствие уверенности в собственной индивидуальности способствуют возникновению различных стрессовых ситуаций на работе.

Была обнаружена сильная положительная корреляция между стрессом на работе и таким показателем Я-концепции, как «внутренний конфликт». Таким образом, чем больше негативный фон отношения к себе, чем больше профессионал находится в состоянии контроля над собой и своим «я», тем больше вероятность развития стресса на работе. На наш взгляд, интересно наблюдать отрицательную корреляцию между стрессом на работе и самообвинением, то есть чем более развито самообвинение, тем ниже уровень стресса на работе. Интерпретируя и анализируя этот показатель, можно «пойти от обратного» и предположить, что, когда профессионал обвиняет других в различных рабочих ситуациях и трудностях, перекладывая ответственность на других, это неизбежно приводит к многочисленным конфликтным ситуациям, что, соответственно, способствует повышению уровня профессионального стресса. Таким образом, чем больше специалист видит в других людях источник всех проблем и бед, тем больше вероятность того, что он/она будет развивать и генерировать стресс, связанный с работой.

2.3 Разработка рекомендаций по профилактике профессионального стресса персонала организации

«Сотрудники – это актив компании. Организация должна принимать надлежащие меры для снижения стресса и улучшения психологического благополучия своих сотрудников, поскольку удовлетворенность и

процветание сотрудников имеют важное значение для роста и успеха любой организации» [43].

«Комплексная программа антистрессового управления предполагает снижение социальной напряженности в организации и уменьшение уровня организационного стресса. Антистрессовый менеджмент можно определить как систему социально-психологических, административных, финансовых и экономических воздействий на организационную среду с целью снижения уровня организационного стресса персонала как фактора, ухудшающего параметры организационной эффективности» [12, с. 89].

Мероприятия, которые входят в предложенную программу управления профессиональным стрессом сотрудников, представим в виде таблицы ниже (таблица 2).

Таблица 2 – Программа управления профессиональным стрессом сотрудников ООО «Премьера Центр»

| Мероприятие | Результат |
|---|--|
| Обучение сотрудников методам управления временем | Такое обучение поможет сотрудникам развить навыки планирования времени и приоритетов, что позволит им более эффективно управлять своим временем и выполнить свои задачи в срок. Это также поможет им избежать чрезмерного перегружения, уменьшив чувство стресса и постоянного чувства нехватки времени. Кроме того, обучение методам управления временем повысит производительность и качество работы, улучшит коммуникацию между сотрудниками и позволит им более эффективно решать проблемы в рамках своих обязанностей. В итоге, обучение методам управления временем позволит сотрудникам чувствовать себя более уверенно, уменьшит чувство прерываний и поможет им более эффективно управлять своей работой. |
| Организация регулярных психологических консультаций и тренингов по поддержке здоровья и отношений на рабочем месте. | Это также поможет снизить уровень стресса, повысить продуктивность и улучшить взаимоотношения между коллегами. Регулярные консультации и тренинги позволят сотрудникам обсудить свои проблемы и получить практические советы по их решению. Кроме того, такие мероприятия помогут создать более дружественную и поддерживающую атмосферу на рабочем месте, что приведет к росту мотивации и улучшению настроения всех участников. |

Продолжение таблицы 2

| Мероприятие | Результат |
|---|--|
| Программы поддержки здорового образа жизни, такие как фитнес-клубы, йога и массаж на месте работы. | <p>Позволит сотрудникам поддерживать здоровый образ жизни, снизить уровень стресса и улучшить физическую форму, что в свою очередь может увеличить производительность на рабочем месте. Кроме того, программы поддержки здорового образа жизни могут снизить количество болезней и absences на работе, что приводит к увеличению дисциплины в работе и повышению результирующей производительности.</p> <p>Работодатели могут также включать в свои программы и рекомендации по здоровому питанию и упражнениям для снижения стресса на рабочем месте, что может помочь сотрудникам сохранить баланс в своей жизни.</p> <p>Такие программы также позволяют создавать здоровую корпоративную культуру, где работодатель проявляет заботу об улучшении здоровья своих сотрудников. Это, в свою очередь, может помочь в привлечении новых талантов и повышении лояльности работников.</p> |
| Создание политики работы в отпусках и отгулах | Уменьшить перегрузку и избежать перегорания. |
| Привлечение внешней профессиональной помощи, такой как тренинги по технике релаксации и менеджменту стресса | Позволит сотрудникам расслабиться, снизить профессиональный стресс. |
| Организация открытых форумов для обсуждения стресса на рабочем месте, как естественной части опыта работников. | <p>Поможет создать открытую платформу для ошибок и изменений, а также избежать выгорания и прерывания кризисных ситуаций на рабочем месте.</p> <p>Одним из важных направлений работы конфликтного менеджера будет обучение сотрудников системе профессионального стресса, которая поможет им эффективно управлять своими эмоциями во время конфликтных ситуаций, снижая уровень напряжения в коллективе и повышая эффективность работы.</p> |
| Предоставление возможностей для обучения и развития, чтобы помочь сотрудникам расти и развиваться в своих профессиональных областях | Поможет сотрудникам расти и развиваться в своих профессиональных областях и снизить уровень ненужного стресса в работе. Это также улучшит мотивацию и удовлетворенность сотрудников, что в свою очередь повысит их производительность и лояльность. Предоставление обучения и развития может быть в виде проведения тренингов, семинаров, курсов, менторства, организации мобильности и других подобных мероприятий. Организации также могут поддерживать получение дополнительных квалификаций и сертификаций, чтобы помочь сотрудникам развиваться в их профессиональных областях и улучшать свои навыки. |

Продолжение таблицы 2

| Мероприятие | Результат |
|---|--|
| развиваться в своих профессиональных областях | Предоставление обучения и развития может быть в виде проведения тренингов, семинаров, курсов, менторства, организации мобильности и других подобных мероприятий. Организации также могут поддерживать получение дополнительных квалификаций и сертификатов, чтобы помочь сотрудникам развиваться в их профессиональных областях и улучшать свои навыки на рабочем месте. |
| Предоставление ресурсов и инструментов для управления временем и приоритетами | Поможет сотрудникам более эффективно управлять своим рабочим временем. |
| Организация социальных мероприятий и встреч для укрепления работы в команде и создания дружественного рабочего окружения. | Позволит наладить климат внутри коллектива, создаст дружелюбную атмосферу, укрепит внутриколлективное взаимодействие. |

«Процесс антистрессового управления должен включать следующие основные этапы: разработка научно обоснованной антистрессовой политики организации; разработка стратегических направлений антистрессового воздействия в организации; разработка технологий антистрессового управления; определение графика мероприятий антистрессового управления; оценка качества и своевременности реализации тех или иных антистрессовых мероприятий» [10, с. 73].

«Руководитель организации должен проводить мероприятия по управлению стрессом в следующих направлениях:

- развитие стрессоустойчивости сотрудников;
- управление стрессом ситуации;
- управление психологическим состоянием сотрудников;
- восстановление работников в случае чрезмерного стресса.

Для урегулирования конфликтных ситуаций в компании можно ввести должность конфликтный менеджер. Данный сотрудник может участвовать в

обучении работников системе профилактики профессионального стресса» [10, с. 74].

«Согласно должностной инструкции, конфликтный менеджер:

- осуществляет деятельность по разрешению конфликтов с оппонентами;
- запрашивает у конфликтующих сторон необходимые документы для выяснения обстоятельств противостояния;
- изучает условия и причины конфликта;
- организует, после согласования с руководством подразделения (компании), назначение дополнительных экспертов, приглашает специалистов для оказания консультативной помощи в оценке конфликтной ситуации;
- информирует работодателя и представительный орган работников об обстоятельствах конфликтов, нарушениях законодательства, выявленных в ходе разрешения конфликтов, дает практические рекомендации по их устранению или минимизации;
- при необходимости информирует работодателя о возможных социальных последствиях деструктивного противостояния конфликту;
- помогает конфликтующим сторонам найти взаимоприемлемое решение проблемы на основе конструктивного диалога, способствует достижению взаимопонимания и примирения сторон» [21, с. 89];
- «вносит предложения по устранению причин и условий, способствующих возникновению конфликта;
- способствует созданию атмосферы доверия, открытости, конфиденциальности и защиты сторон в конфликте;
- проводит мероприятия по развитию конфликтологической компетентности сотрудников;

- разрабатывает программы и мероприятия по обучению антиконфликтной ориентации персонала компании;
- выступает посредником в разрешении конфликтов и использует методы сознательной критики, предотвращает негативные последствия конфликтов;
- владеет диагностическими методами для выявления конфликтных личностей, использует методы сознательной критики и предотвращает негативные последствия конфликтов;
- использует психологические методы предупреждения и разрешения конфликтов на практике и психологические методы предупреждения и разрешения конфликтов;
- владеет технологиями медиации конфликта при разрешении конфликтных ситуаций с учетом проявлений индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми в коллективе;
- формулирует меры по созданию благоприятного организационного климата;
- оказывает социальную поддержку и психологическую помощь сотрудникам;
- разрабатывает и внедряет программы общего благополучия» [21, с. 89].

Модель управления стрессом сотрудников может состоять из следующих этапов. На этапе диагностики необходимо определить факторы рабочего стресса исследуемой группы работников и измерить уровень их рабочего стресса.

«Основными методами являются:

- на организационном уровне: анализ документов и анкет;
- на уровне сотрудников: психодиагностические методы, анкеты и интервью» [8, с. 65].

Результаты исследования можно обобщить в виде комплексной карты стресса, которая создается на двух уровнях: организации и сотрудника. На комплексной карте указаны выявленные факторы рабочего стресса. Его реализация позволяет подготовить информационную базу для разработки программ профилактики рабочего стресса.

«На уровне работника необходимо сформировать модель стрессовой компетентности работника, которая позволяет учитывать профессиональные характеристики специалиста при создании программ профилактики профессионального стресса. Выделяется структурная группа методов, направленных на эффективную профилактику профессионального стресса:

- разъяснение требований к работе;
- координация и интеграция;
- установление и использование интегрированных организационных целей;
- обучение и использование соответствующей системы вознаграждения» [16, с. 52].

«Для создания благоприятного морально-психологического климата необходимо искренне вовлекать персонал в принятие решений, связанных с модернизацией структуры или технологического процесса. Чтобы снизить вероятность стресса, связанного с неоднозначностью роли, следует определить должностные инструкции и функциональные обязанности сотрудников.

Для устранения причин пере- или недоработки менеджер компании должен соответствующим образом организовать процессы обучения персонала. Эти методы должны быть систематизированы и адаптированы к особенностям организации. Таким образом, профилактика рабочего стресса - это система скоординированных мер, направленных не только на мониторинг стресса персонала, но и на разработку и внедрение программы профилактики рабочего стресса для сотрудников организации, а также последующий

контроль результатов и, при необходимости, корректировку программ» [9, с. 93].

«Потенциал жизненной ситуации вызывать стресс у людей часто называют стрессогенностью. Степень стресса в ситуации определяется количеством и тяжестью отдельных стрессоров, присутствующих в данный момент времени. Исходя из предположения, что стрессогенность организационной среды является результатом специфических материальных и социально-психологических условий труда в данной организации, программа снижения стресса должна быть направлена на анализ и дифференциацию составляющих элементов среды по критериям их влияния на психическое равновесие сотрудников и их вклада в общий уровень стресса в организации» [21, с. 49].

Менеджеру необходимо иметь информацию, которая позволит ему объективно оценить уровень стресса в организационной среде. «Это позволит ему/ей разработать систему профилактических мер, направленных на то, чтобы:

- компенсировать негативные факторы и влияния в организационной среде;
- проводить индивидуальную работу с сотрудниками, предрасположенными к стрессовым состояниям» [8, с. 74].

Существует несколько способов справиться со стрессом, связанным с работой. Например, «изменение объективной реальности для устранения стрессора или психологической среды, в которой оказался сотрудник. В других случаях можно изменить факторы стресса так, чтобы они не оказывали длительного воздействия. Существуют организационные и индивидуальные методы управления стрессом, связанным с работой» [8, с. 74].

«Организационные методы включают следующие виды деятельности:

- проведение культурно-оздоровительных спортивных программ для сотрудников;

- проведение тренингов, повышающих уровень конфликтной компетентности сотрудников;
- изменение условий труда.

Отдельные методы включают:

- психологические (изменение социальной среды, в которой формируется профессиональный стресс, коррекция когнитивной оценки окружающей среды);
- физиологические (улучшение физического и эмоционального состояния работника)» [19, с. 74].

«Управление стрессом предполагает систему мер, которые делятся на три группы в зависимости от их целевой направленности: работа с руководителем, обучение персонала и выравнивание микроклимата в коллективе.

Руководители и персонал должны пройти обучение. Такие тренинги обычно проводятся в индивидуальном порядке и основываются на результатах оценки эффективных и неэффективных компонентов управленческого поведения. Результатом тренингов должна стать способность справляться с воздействиями окружающей среды, такими как частые и неожиданные изменения ситуаций, неопределенность и многие другие факторы» [19, с. 98]. У организаций, решивших обучить своих сотрудников управлению стрессом, связанным с работой, есть два варианта: провести внутреннее обучение с учетом специфики компании или направить сотрудников на общее обучение.

Также отметим, что антистрессовое управление в организации – это комплекс мер, направленных на улучшение психологического здоровья сотрудников и снижение уровня стресса на рабочем месте. Стресс – это неизбежная составляющая современной рабочей жизни, но если его не учитывать и не решать проблемы связанные со стрессом, то это может привести к серьезным последствиям, таким как болезни и низкая производительность работы.

Для создания антистрессовой среды в организации необходимо проводить регулярные мероприятия обучения и тренинга по управлению стрессом. Это поможет сотрудникам научиться справляться со стрессом и применять методы расслабления в реальной рабочей ситуации. Также важно обеспечить своим сотрудникам психологическую поддержку, предоставляя услуги консультаций психотерапевтов и психологов

Следующим шагом в создании антистрессового управления является организация рабочего места сотрудника. Часто бывает, что малейшие изменения в рабочей среде могут улучшить эмоциональное состояние сотрудника и позволить ему лучше справляться со стрессом. Например, уменьшение тесноты, добавление растительности, обеспечение шумоизоляции – все это может привести к улучшению психологического состояния.

Важным фактором в антистрессовом управлении является коммуникация между руководством и сотрудниками. Руководство должно быть внимательным к проблемам своих сотрудников и заботиться о том, что им необходимо для решения этих проблем. Нужно устанавливать четкие правила и границы, чтобы минимизировать возможность конфликтов и ошибок.

В конечном счете, успешное антистрессовое управление не только улучшит психологическое состояние сотрудников, но и приведет к повышению эффективности работы организации в целом. Руководство организации должно понимать, что забота о здоровье и удобствах рабочей среды сотрудников – это инвестиции в будущее.

Во второй главе данного исследования с целью выявления того, как влияет профессиональный стресс на психологическое здоровье персонала организации, было проведено эмпирическое исследование.

Данное исследование выполнено на базе ООО «Премьера-Центр» г. Тольятти. В исследовании приняли участие сотрудники организации

(мужчины и женщины) в количестве 60 человек. Их возраст составил 20 - 55 лет.

В проводимом исследовании воздействия профессионального стресса на психологическое здоровье сотрудников были использованы следующие методы:

- теоретические (анализ и обобщение источников по проблеме исследования);
- диагностические (Оценка профессионального стресса (опросник Вайсмана); Опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантелеев); Самочувствие. Активность. Настроение. (В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мирошников); авторская анкета «Представления о здоровом образе жизни»);
- методы обработки результатов (количественный и качественный анализ полученных данных, математическая статистика, контент-анализ).

Для выявления того, как влияет профессиональный стресс на психологическое здоровье персонала организации, были использованы следующие методики исследования:

- диагностическая методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана). Проведение данной диагностической методики позволяет выявить уровень развития стресса у человека, связанного с работой, у сотрудников организаций. Опросник состоит из 15 утверждений, которые оцениваются в зависимости от частоты возникновения той или иной ситуации или эмоционального состояния в ходе выполнения профессиональных задач. Чем выше суммарное значение этого теста, тем выше степень стресса, испытываемого сотрудником на работе.
- авторская анкета «Представления о здоровом образе жизни». Данное анкетирование позволяет выявить представления сотрудников организации ООО «Премьера-Центр» о том, что такое

здоровый образ жизни, как они его понимают. Анкета включала в себя как закрытые вопросы, так и открытые. Всего в анкете было 10 вопросов.

- опросник самоотношения (ОСО) В.В. Столин, С.Р. Пантеев. Этот опросник позволяет определить три разных уровня самовосприятия человеком самого себя.
- диагностическая методика «Самочувствие. Активность. Настроение». Данная методика подходит для оценки активности, самочувствия, а также настроения человека (данный опросник был назван так по первым буквам данных функциональных состояний).

Результаты данного исследования свидетельствуют о том, что сотрудники ООО «Премьера-Центр» имеют высокие значения по шкалам «резерв» и «уверенность в себе». Таким образом, для сотрудников анализируемой организации характерно выраженное защитное поведение, стремление соответствовать общепринятым нормам поведения и взаимоотношений с окружающими, они часто склонны избегать открытых отношений с самими собой. Для них также характерна ярко выраженная уверенность в себе, ощущение силы собственного «я» и высокая степень смелости в общении. Шкала самопринятия имеет низкие значения, что указывает на общее негативное самовосприятие, склонность воспринимать себя слишком критично. Самочувствие выражено недостаточно и часто носит спорадический характер. Негативное самовосприятие напрямую влияет на межличностные отношения с коллегами, клиентами и, в целом, на выполнение профессиональных функций. Все остальные шкалы в данной методике имеют среднюю интенсивность. В привычной среде, где все возможные изменения знакомы и хорошо предсказуемы, сотрудники ООО «Премьера-Центр» демонстрируют сильную способность к личностному контролю; однако в новых ситуациях способность к саморегуляции ослабевает, с большей тенденцией к подчинению влияниям окружающей среды и уязвимостью к стрессовым условиям. Им также

свойственно избирательное отношение к себе, тенденция высоко ценить одни свои качества и обесценивать другие, что может сопровождаться чувством неполноценности, личной неадекватности.

Также результаты исследования показали, что чем больше профессионального стресса испытывает человек на работе, тем больше проявляется защитное поведение, тем больше работник стремится соответствовать общепринятым нормам поведения и взаимоотношений с другими людьми, он начинает избегать открытых отношений с самим собой. Чем выше уровень профессионального стресса, тем ниже уровень уверенности в себе, то есть длительный стресс на рабочем месте способствует снижению самооценки, работник становится неуверенным в своих силах, начинает сомневаться в своих способностях.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что все поставленные задачи были решены, поставленная цель достигнута, выдвинутая гипотеза нашла своё подтверждение.

Заключение

Анализ научной и учебной литературы по рассматриваемой теме исследования позволяет сделать вывод о том, что психологическое здоровье работников - это важное условие для обеспечения работоспособности и для полноценного развития сотрудников. Физическое и психологическое здоровье взаимосвязаны. Мысли и эмоции оказывают непосредственное воздействие на то, каким является физическое здоровье людей. Наличие сильных эмоций (таких, как гнев, страх и другие), даже если они оказываются подавлены и вытеснены способно привести к появлению заболеваний, относящихся к числу психосоматических. Физическое здоровье (физические упражнения, режим труда и отдыха) оказывают свое воздействие на эмоциональную и духовную сферу.

Стресс – это особая реакция организма на психофизиологическое напряжение из окружающей среды, сопровождающаяся для человека максимальной мобилизацией защитных сил. Стимулы могут быть психологическими, например, неучтивость по отношению к человеку, и физическими, например, критическая температура воздуха. Стресс вызывает около 1400 психофизиологических изменений: в крови повышается адреналин, повышается кровяное давление, увеличивается интенсивность мозговой деятельности, расширяются кровеносные сосуды и так далее. Во время стресса внутренние ресурсы организма немедленно мобилизуются, и, если не происходит высвобождения энергии, то в таком случае напряжение остается.

Стресс, возникающий в работе человека, представляет собой проявление человеком реакции на сложную и кажущуюся неразрешимой ситуацию. Наличие у человека стресса способно привести в итоге к появлению эмоционального дискомфорта. Это состояние оказывается следствием усталости и истощения.

Проявления стресса, связанного с работой, могут быть следующими:

- затяжная депрессия;
- агрессия по отношению к коллегам;
- чрезмерная рабочая перегрузка;
- высокий процент испорченных продуктов на работе;
- отсутствие желания ходить на работу, вплоть до абсентеизма;
- чрезмерная ответственность, ведущая к конфликтам и т.д.

Во второй главе данного исследования, с целью выявления того, как влияет профессиональный стресс на психологическое здоровье персонала организации, было проведено эмпирическое исследование.

Данное исследование выполнено на базе ООО «Премьер-Центр» г. Тольятти. В исследовании приняли участие сотрудники организации (мужчины и женщины) в количестве 60 человек. Их возраст составил 20 - 55 лет.

Для выявления того, как влияет профессиональный стресс на психологическое здоровье персонала организации, были использованы следующие методики исследования:

- диагностическая методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана);
- авторская анкета «Представления о здоровом образе жизни»;
- опросник самоотношения (ОСО) В.В. Столин, С.Р. Пантелеев.
- диагностическая методика «Самочувствие. Активность. Настроение».

По результатам проведённого исследования было выявлено, что существуют достоверные прямые и обратные взаимосвязи между профессиональным стрессом и такими аспектами психологического здоровья, как психоэмоциональное состояние и Я-концепция ценностей у сотрудников ООО «Премьера-Центр».

Также проведённое исследование позволило сделать вывод о том, что сотрудники ООО «Премьер-Центр» имеют высокие значения по шкалам

«резерв» и «уверенность в себе». Таким образом, для сотрудников анализируемой организации характерно выраженное защитное поведение, стремление соответствовать общепринятым нормам поведения и взаимоотношений с окружающими, они часто склонны избегать открытых отношений с самими собой. Для них также характерна ярко выраженная уверенность в себе, ощущение силы собственного «я» и высокая степень смелости в общении. Также результаты исследования показали, что чем больше профессионального стресса испытывает человек на работе, тем больше проявляется защитное поведение, тем больше работник стремится соответствовать общепринятым нормам поведения и взаимоотношений с другими людьми, он начинает избегать открытых отношений с самим собой. Чем выше уровень профессионального стресса, тем ниже уровень уверенности в себе.

Итак, в ходе проведения данного исследования:

- были изучены понятие и сущность психологического здоровья персонала организации;
- был рассмотрен профессиональный стресс как проблема психологического исследования;
- был проведён анализ формы проявления профессионального стресса и его влияние на здоровье персонала организации;
- было проведено эмпирическое исследование влияния профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации ООО «Премьера-Центр»;
- были разработаны рекомендации по профилактике профессионального стресса персонала организации.

В результате проведения эмпирического исследования, гипотеза о том, что существует взаимосвязь между профессиональным стрессом и выделенными аспектами психологического здоровья нашла своё подтверждение.

Список используемой литературы

1. Агафонова М. С., Деревенских И. А. Проблемы психологии здоровья в организации // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2017. Т. 39. С. 2096–2100.
2. Алавердов А. Р. «Управление человеческими ресурсами организации» 2-е изд. М.: Университет «Синергия» 2012, 656 с.
3. Ананьев В. А. Психология здоровья: пути становления новой отрасли человекознания [Текст] / В. А. Ананьев // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 10-88.
4. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В. В. Бойко. СПб.: Питер, 2005. С.105.
5. Васильева О. С., Филатова Ф. Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки [Текст] / О. С. Васильева, Ф. Р. Филатова. М.: Изд.центр Академия, 2021. 352 с.
6. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2020. С. 443-462.
7. Гремлинг С., Ауэрбах С. Практикум по управлению стрессом. СПб., 2002.
8. Деева О. С. Причины профессионального стресса и методы его профилактики // Ученые записки Тамбовского отделения РоСМУ. 2019. № 14. С. 6–10.
9. Дубровина И. В. Психологическое здоровье личности в контексте возрастного развития. СПб.: ТЦ «Сфера», 2001. 615 с.
10. Дубровина И. В. Практическая психология образования [Текст] / И. В. Дубровиной. СПб.: ТЦ «Сфера», 2004. 592 с.
11. Ким Б. Понятие стресса в профессиональной деятельности // Наука без границ. 2020. № 6 (11). С. 1–5.

12. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса Научное издание. М.: Академ. Проект, 2009. 190 с.
13. Куликова Т. И. Влияние профессионального стресса на психическое здоровье специалистов пожарной службы МЧС // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2017. Т. 43. С. 34–38.
14. Лебедева О. В. Проблема соотношения понятий «психическое здоровье» и «психологическое здоровье» в отечественной и зарубежной психолого-педагогической литературе // Вестник нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. 2013. № 3. 33-37 с.
15. Леонова А. Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2017. № 3. С. 69-81.
16. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2000. № 3. С. 4-21.
17. Михайлов А. А., Кузьминский А. Е., Смирнова Т. С. Проблема профессионального стресса работников производственных предприятий // Московский экономический журнал. 2019. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-professionalnogo-stressa-rabotnikov-proizvodstvennyh-predpriyatiy> (дата обращения: 22.10.2022).
18. Никифоров Г. С. Психология здоровья. СПб.: Речь, 2002. 256 с.
19. Новикова Н. А. Стресс и жизнестойкость // Психологические проблемы смысла жизни и акме. 2021. № 1. С. 95–102.
20. Олпорт Г. Становление личности. Избранные труды. М.: Смысл, 2012. 480 с.
21. Панова Л. С. Факторы профессионального стресса и основные способы совладания с ним // Молодой ученый. 2020. № 19 (309). С. 158-161.
22. Печеркина А. А., Борисов Г. И. Технологии сохранения и самосохранения профессионального здоровья // Мир науки. Педагогика и психология. 2020. № 6. С. 16–19.

23. Рубинштейн С. Основы общей психологии. М.: Питер, 2013. С.720
24. Самоукина Н. В «Психология и педагогике профессиональной деятельности», учебное пособие. Питер, 2003, 224 с.
25. Сафронова О. Л. Технология управления профессиональным стрессом // Труд и социальные отношения. 2020. №2. С. 123-127.
26. Сергиенко Е. А. Психологическое здоровье: субъективные факторы // Вестник РГГУ. Серия «Психология. Педагогика. Образование». 2020. № 4 (10). С. 98–117.
27. Серезкина Е. В. Управление стрессом на рабочем месте: организационный подход // Российский журнал менеджмента. 2019. № 2. С. 233–250.
28. Сидоров П. И. Синдром эмоционального выгорания // Международный неврологический журнал. 2007. №11
29. Славина Ю. Б. Профессиональный стресс и его влияние на физическое и психологическое здоровье сотрудников // Молодой ученый. 2022. № 8 (403). С. 169-171. URL: <https://moluch.ru/archive/403/89105/> (дата обращения: 25.09.2022).
30. Славина Ю. Б. Исследование взаимосвязи индивидуального стресса и психологического здоровья сотрудника // Исследования молодых ученых : материалы LV Междунар. науч. конф. (г. Казань, февраль 2023 г.). Казань : Молодой ученый, 2023. С. 32-37.
31. Соловьев М. Н. Психологическая устойчивость личности как «инструмент» от стресса // Вестник Курганского государственного университета. 2019. № 2 (53). С. 70–74.
32. Трифонова Е. И. Влияние профессионального стресса на психологическое здоровье сотрудников организации // Экономика и социум. 2022. №10-1 С.101.
33. Хухлаева О. В. Коррекция нарушений психологического здоровья дошкольников и младших школьников. М.: Академия, 2003. 148 с.

34. Шереметова О. В. Управление профессиональным стрессом и профессиональное выгорание работников: пути решения. В сборнике: «Бизнес. Наука. Образование: проблемы, перспективы. Стратегии». Материалы научно-практической конференции с международным участием, 2019. С. 660–665.
35. Шиляева И. Ф. Феномен профессионального стресса: особенности профилактики в современных условиях / И. Ф. Шиляева, М. Д. Дойчев // Молодой ученый. 2021. № 5 (347). С. 138-141.
36. Шингаев С. М. Профессиональный стресс и здоровье менеджеров. // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. 2018. № 71. С. 11–16.
37. Шингаев С. М. О разработке концепции психологического обеспечения профессионального здоровья менеджеров // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 2: Гуманитарные науки. 2020. № 4. С. 22–26.
38. Шувалова А. В. Психологическое здоровье и образование человека // Известия Саратовского ун-та. 2017. № 3. Т. 1. С. 11–19.
39. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2020. С. 213.
40. Ярослав Л. Психологический анализ структуры конфликтологической компетентности // Вестник НТУУ КПИ. Философия. 2019. № 1. С. 56–62.
41. Irwin M. R., Cole S. W. Reciprocal regulation of the neural and innate immune systems // Nature Re-views Immunology. 2011. Т. 11. № 9. С. 625.
42. Maslow A. H. Self-actualizing people: A study of psychological health. Personality symposia: Symposium#1 on values (pp. 11-34). N.Y.: Grune & Stratton, 1950.
43. Nirmala M., Hidayathulla N. Occupational Stress and Psychological Well-Being - a Study on Employees in Food Delivery Services // Jurnal multidisiplin madani (mudima). 2022. № 12. URL:

<https://journal.formosapublisher.org/index.php/mudima/article/view/2371/2047>

(дата обращения 01.02.2023)

44. Rogers C. R. On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy. Boston: HoughtonMifflin, 1961.

45. Sadykova N. M., Omirbek G. A, Palzhigit G. T. Features of the stress effect to the psychological health of organization employees // Хабаршы «Психология» сериясы. 2021. № 2. Том 67. URL: <https://bulletin-psychology.kaznu.kz/index.php/ped/article/view/259/317> (дата обращения 11.01.2023)

Приложение А
Диагностические методики

**Методика «Оценка профессионального стресса»
(опросник Вайсмана)**

Проведение данной диагностической методики позволяет выявить уровень развития стресса у человека, связанного с работой, у сотрудников организаций. Опросник состоит из 15 утверждений, которые оцениваются в зависимости от частоты возникновения той или иной ситуации или эмоционального состояния в ходе выполнения профессиональных задач. Чем выше суммарное значение этого теста, тем выше степень стресса, испытываемого работником на работе.

Критерий оценивания:

Минимальное значение по этому тесту - 15, максимальное - 75.

– 15-35 баллов – низкий уровень профессионального стресса. Данные сотрудники работают в вполне комфортных для них условиях, их всё устраивает, они не переживают по поводу рабочих моментов.

– 35-55 баллов – средний уровень профессионального стресса. Данных сотрудников иногда посещает мысль о том, что им некомфортно на работе, что они не могут справиться с теми обязанностями, которые на них возложили, им может казаться, что руководитель к ним относится предвзято, а внутри коллективный климат давит.

– 55 до 75 баллов – высокий уровень профессионального стресса. Данные сотрудники часто напряжены, могут психовать из-за рабочих моментов, за ними может наблюдаться агрессия, либо же наоборот могут вести себя тихо, неактивно. Могут вступать в конфликтные ситуации.

Продолжение Приложения А

Опросник самоотношения (ОСО) В.В. Столин, С.Р. Пантелеев

Этот опросник позволяет определить три разных уровня самовосприятия человеком самого себя. Эти уровни отличаются друг от друга по уровню обобщенности:

- глобальная Я-концепция;
- самовосприятие, которое дифференцируется по самооценке, соглашательству, установочным ожиданиям в отношении себя;
- уровень совершаемых конкретных действий в отношении себя.

В его основе разница между существующими «Я-образом» (знанием человека или его представлением о самом себе, включая форму оценки проявления определенных черт) и самоотношением. Люди в процессе жизнедеятельности постепенно накапливают знания о самих себе, и они составляют часть представлений человека о самом себе. Самосознание связано с эмоциями человека. Постепенно оно оказывается предметом самоотношения.

«Опросник включает такие шкалы:

Шкала S – измеряет интегральное чувство «за» или «против» собственно «Я» испытуемого.

Шкала I – самоуважение.

Шкала II – аутосимпатия.

Шкала III – ожидаемое отношение от других.

Шкала IV – самоинтерес.

Опросник включает 7 разных шкал, подходящих для измерения степени выраженности установки на определенные внутренние действия в отношении «Я» испытуемого» [30].

«Шкала 1 – самоуверенность. Шкала 2 – отношение других. Шкала 3 – самопринятие.

Продолжение Приложения А

Шкала 4 – саморуководство, самопоследовательность.

Шкала 5 – самообвинение.

Шкала 6 – самоинтерес.

Шкала 7 – самопонимание» [30].

Глобальная самооценка: наличия у человека внутреннего недифференцированного чувства «за» и «против» себя.

Самооценка - данная шкала включает 15 пунктов. В ней оказываются объединены утверждения, связанные с «внутренней согласованностью», наличием у человека чувства уверенности человека в самом себе. Эта шкала оказывается связана с аспектом самооценки, который эмоционально и содержательно объединяет проявление у человека веры в свои силы, способности, энергию, самопонимание.

Самосимпатия – шкала, включающая в себя 16 различных пунктов. Они отражают проявления у человека доброты и враждебности в отношении себя. Эта шкала включает в себя те пункты, которые непосредственным образом оказываются связаны с «самопринятием» человеком самого себя, а также «самобичеванием» в отношении себя. Данная шкала по своему содержанию объединяет на положительном полюсе проявление у человека одобрения в отношении самого себя, проявления уверенности в себе, а также положительную самооценку. На отрицательном полюсе данной шкалы следует отметить наличие у человека представления о себе, как о дефектном человеке, с низкой самооценкой и проявлением склонности к самобичеванию. Данные пункты отражают имеющиеся у испытуемого негативные эмоциональные проявления в отношении себя, в частности, проявления самоосуждения, раздражения.

Самоинтерес – данная шкала включает в себя 8 разных пунктов. В ней отражается показатель меры близости человека к самому себе. К примеру,

Продолжение Приложения А

это проявление интереса к своим чувствам и мыслям, а также наличие у человека готовности вести диалог с собой «на равных».

«Предполагаемое отношение к человеку со стороны других - данная шкала включает в себя 13 пунктов. Она отражает наличие у человека ожидания положительного, либо отрицательного отношения к самому себе со стороны окружающих» [34].

Интерпретация полученных результатов:

- «45-54 балла – среднестатистическая норма. Человек адекватно себя воспринимает и правильно оценивает свое поведение;
- 55- 70 баллов – завышенный уровень самооценки;
- 40- 45 баллов – заниженный уровень самооценки.

Более 80 и менее 40 баллов интерпретировать не рекомендуется, т.к. такие показатели могут быть получены под действием второстепенных условий» [34]. К примеру, человек мог стараться отвечать так, чтобы его ответы были социально желательными.

Продолжение Приложения А
Методика «Самочувствие. Активность. Настроение»

Данная методика подходит для оценки активности, самочувствия, а также настроения человека (данный опросник был назван так по первым буквам данных функциональных состояний).

Испытуемых при проведении теста просят соотнести имеющееся у них состояние с определенными признаками, указанными в многоступенчатой шкале. Шкала включает в себя индексы (3 2 1 0 1 2 3) и располагается среди 30 различных пар слов, имеющих противоположное значение. Они отражают скорость, подвижность, активность человека, его здоровье, силу, утомляемость (самочувствие), настроение. Тестируемый должен выбрать номер, точно отражающий его состояние на текущий момент времени.

Обработка результатов и интерпретация:

Вопросы на самочувствие – 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.

Вопросы на активность – 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.

Вопросы на настроение – 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Баллы респондентов перекодируются следующим образом: индекс 3, который соответствует плохому самочувствию, низкой активности и плохому настроению, принимается за 1; затем индекс 2 принимается за 2; индекс 1 - за 3 и так далее, вплоть до индекса 3 на противоположной стороне шкалы, который принимается соответственно за 7 (внимание: полюса шкалы постоянно меняются).

Положительные состояния всегда получают высокие оценки, а отрицательные - низкие. Эти «уменьшенные» баллы используются для расчета среднего арифметического, как в целом, так и отдельно для активности, самочувствия и настроения.

При анализе функционального статуса важны не только значения отдельных его показателей, но и их соотношение. У отдохнувшего человека активность, настроение и самочувствие обычно примерно одинаковы.