

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)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Оптимизация копинг-стратегий в преодолении стресса у сотрудников торгово-промышленной компании

Обучающийся

Д.В. Делюхин

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. психол. наук, доцент Э.Ф. Николаева

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

Тольятти 2023

Аннотация

Аннотация к выпускной квалификационной работе, на тему: «Оптимизация копинг-стратегий в преодолении стресса у сотрудников торгово-промышленной компании».

Целью работы явилось изучение оптимизации копинг-стратегий, как способа преодоления профессионального стресса.

Актуальность работы заключается в том, что динамика негативного влияния стрессовых факторов на сотрудников и рост эмоционального напряжения в коллективе способствуют увеличению уровня профессионального стресса. Данные явления оказывают большое влияние на увеличение убытков, «утечки» персонала, снижение эффективности трудовой деятельности, а, следовательно, на финансовое состояние организации – его платежеспособность и финансовую устойчивость. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников.

В первой главе «Теоретический анализ проблемы оптимизации», проведен теоретический обзор проблемы стресса и путей преодоления стресса. Дана характеристика копинг-стратегий, и их роли в преодолении профессионального стресса.

Во второй главе «Эмпирическое изучение оптимизации копинг-стратегий в преодолении профессионального стресса». Проведено психодиагностическое обследование группы сотрудников на выявление уровня стресса. Апробирована программа оптимизации копинг-стратегий, как способа преодоления профессионального стресса. Проведен анализ полученных данных. В Заключении приведены основные выводы, полученные в результате проведенного исследования. Общий объем работы 50 страниц.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретический анализ проблемы оптимизации копинг-стратегий в преодолении стресса.....	8
1.1 Проблема стресса и пути преодоления стресса в отечественной и зарубежной психологии.....	8
1.2 Копинг-стратегии и их роль в преодолении профессионального стресса.....	18
Глава 2 Эмпирическое изучение оптимизации копинг-стратегий в преодолении профессионального стресса.....	23
2.1 Организация и методы исследования	23
2.2 Выявление уровней проявлений профессионального стресса.....	26
2.3 Разработка и апробация программы оптимизации копинг-стратегии в преодолении профессионального стресса.....	32
2.4 Анализ полученных результатов.....	39
Заключение.....	45
Список используемой литературы.....	47

Введение

Актуальность исследования заключается в том, что динамика негативного влияния стрессовых факторов на сотрудников, рост эмоционального напряжения в коллективе способствующий еще большему увеличению уровня профессионального стресса, бесконтрольность этих явлений, а также интенсивность их воздействия оказывают большое влияние на увеличение убытков, «утечки» персонала, снижение эффективности трудовой деятельности, а следовательно, на финансовое состояние организации – его платежеспособность и финансовую устойчивость.

В современных предприятиях торговли или производства, говоря другими словами бизнес-системах, все чаще можно наблюдать вместо «слепой» гонки за прибылью, как это было характерно еще каких-то 40-50 лет назад, признание человеческого капитала, как ведущего фактора конкурентоспособности и жизнестойкости каждого отдельно взятого предприятия. Уже ни для кого не секрет, что в наш высокотехнологичный век, товары и услуги могут очень быстро копироваться конкурентами. И без лояльного к предприятию и сосредоточенного на рабочих процессах «человеческого капитала», придумывать новое для опережения конкурентов, а значит процветания бизнеса, говорить не приходится.

Однако стоит отметить, что, начиная с конца 20-века, главным врагом бизнеса в контексте накопления человеческого капитала и мотивации сотрудников, выступает такое явление как профессиональный стресс. И одним из основных «рычагов» мотивации сотрудников для бизнеса становятся поиск, адаптация и внедрение психологических методов и методик по профилактике профессионального стресса. При этом учитывая энергичность современной жизни и бизнеса, методики требуются в большей степени краткосрочные по продолжительности. Кроме того, существующие

программы профилактики профессионального стресса рассчитаны на крупные предприятия, но, как правило, даже в крупных организациях штатные психологи работают в основном с головным офисом и реже с большими по количеству сотрудников структурными подразделениями. Однако существует еще огромное множество малых структурных подразделений с небольшим количеством сотрудников и говоря об этом нельзя не упомянуть также предприятия категории малого бизнеса, в которых вообще нет штатного психолога, в первую очередь исходя из финансовой нецелесообразности. Выходит, что люди, работающие в малых коллективах, в вопросах преодоления профессионального стресса могут рассчитывать только на себя. Однако именно повышение индивидуальной стрессоустойчивости и обучение сотрудников продуктивным способам преодоления стресса способно решить злободневные проблемы, пожалуй, любого предприятия, снизить текучесть кадров, повысить производительность труда, уменьшить конфликтность и эмоциональное напряжение в коллективе.

В контексте данной работы нас будет интересовать возможность обучения сотрудников организации продуктивным способам преодоления стресса. Это имеет острую необходимость в силу того, что насыщенность современной эпохи стрессогенными факторами и негативными социальными явлениями стимулирует стремительный рост уровня стресса у сотрудников организаций.

Таким образом, анализ сложившейся ситуации и источников литературы позволил нам выявить противоречие: между колоссальным ростом негативного воздействия стресса на сотрудников предприятий и недостаточным внедрением программ оптимизации копинг-стратегий, как способа преодоления профессионального стресса.

Для разрешения описанных противоречий была сформулирована проблема исследования: существует ли необходимость разработки и

апробации программ оптимизации копинг-стратегий, как способа преодоления профессионального стресса?

Цель исследования – эмпирически проверить роль оптимизации продуктивных копинг-стратегий в снижении уровня стресса у сотрудников организации.

Объект исследования – преодоление стресса у сотрудников.

Предмет исследования – оптимизация копинг-стратегий в преодолении стресса у сотрудников торгово-промышленной компании.

Гипотеза исследования – мы предполагаем, что разработанная программа, направленная на оптимизацию продуктивных копинг-стратегий, позволит снизить уровень профессионального стресса у сотрудников организации.

Задачи исследования:

- проанализировать теоретическую литературу по проблеме исследования;
- выявить уровень проявления стресса и копинг-стратегий у сотрудников организации;
- разработать и апробировать программу оптимизации копинг-стратегий, как способа преодоления профессионального стресса у сотрудников организации;
- проанализировать полученные результаты.

Теоретико-методологической базой исследования являются работы авторов (Е.П. Ильин, В.А. Бодров, И.М. Слободчиков, др.) [8, 3, 19], изучавших проявления стресса и методы его психологической профилактики и коррекции.

Методы исследования:

- теоретический анализ литературы по проблеме исследования;
- эмпирические методы;

- психодиагностические методы (инвентаризация симптомов стресса (Т. Иванченко и соавторы, опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» Д. Эндлер, М. Паркер и другие (адаптация Т.А. Крюковой), шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона (адаптация Н.Е. Водопьяновой);
- методы количественной и качественной обработки результатов.

Экспериментальная база исследования: эмпирическое исследование проходило на базе частной торгово-производственной компании ООО «Компания Зоомир-ДВ», расположенной в городе Хабаровск.

Выборка исследования представлена сотрудниками двух розничных магазинов ООО «Компании Зоомир-ДВ» в количестве 11 человек (в возрасте от 24 до 45 лет), из них два человека работают старшими продавцами, девять человек работают продавцами.

Структура бакалаврской работы состоит из введения, двух глав (теоретической и эмпирической) и заключения; содержит 10 таблиц и 5 рисунков, список используемых источников (23 источника). Основной текст работы изложен на 50 страницах.

Глава 1 Теоретический анализ проблемы оптимизации копинг-стратегий в преодолении стресса

1.1 Проблема стресса и пути преодоления стресса в отечественной и зарубежной психологии

Сегодня, в век высоких скоростей и огромного информационного потока, такое явление как «стресс» находится на самом верху по популярности и исследуется значительным количеством ученых: психологов, физиологов, социологов, медиков. Еще каких-то 60 лет назад человечество и не знало, что такое стресс. Но сейчас это явление пронизывает всю нашу жизнь. Большой вклад в изучение природы стресса и его компонентов, причин возникновения сделали, как зарубежные исследователи, так и ряд отечественных специалистов В. А. Бодров, И. М. Слободчиков и другие [3, 18, 19]. Часть исследователей убеждены, что не преодоленный стресс вызывает болезни сердечно-сосудистой системы и даже может привести к образованию раковых клеток. Другие полагают, что такое воздействие на психику прямой путь к невралгии и депрессии.

Необходимо отметить, что исследования последних лет, показывают прямую связь между стрессом и его негативным влиянием на все непрофессиональные аспекты жизнедеятельности человека, а также влияние стресса на профессиональную сферу деятельности человека, связанным прежде всего с производственными показателями и личностным выгоранием. Однако поскольку стандартной классификации разделения стресса по сферам возникновения и одновременно влияния на профессиональный и, например, «семейный» не существует, а принято виды стресса подразделять на факторы возникновения: физиологический, психологический. Это два базовых подхода к изучению стресса и именно зарубежные исследователи первыми разделили понимание стресса [18].

Часть отечественных авторов трактует термин «стресс» используя понятие «психическая напряженность». Состояние психической напряженности понимается как неспецифическая реакция личностной активации ресурсов организма в ответ на воздействие раздражающих стимулов сложной ситуации. Сама по себе сложность ситуации может зависеть, как от экстремальности факторов воздействия, степени восприимчивости к ним организма, так и от индивидуальных особенностей личностного восприятия ситуации конкретным человеком. Стоит отметить, что не существует четкого разграничения между понятиями «психологический стресс» и «психическая напряженность». В некоторых случаях стресс рассматривают как крайне высокую степень психической напряженности.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что стресс—это состояние напряжения, возникающее при несоответствии приспособительных возможностей величине действующей на человека нагрузки.

Существует несколько стадий стресса:

- первая стадия - это тревога. Организм все время находится в состоянии напряжения;
- вторая стадия - этап адаптации организма к воздействию стрессовых факторов. На данной стадии и происходит преодоление стресса или переход к третьей стадии;
- третья стадия - это истощение психоэнергетических ресурсов. Такое состояние организма, когда больше нет ресурсов чтобы сдерживать воздействие стресса. Человек чувствует усталость, у него нет сил и желания что-либо делать. У человека начинают обостряться как хронические заболевания, так и могут появляться новые. Возникают приступы гнева, раздражительность, апатия. То, что раньше радовало, становится безразличным. И человек пытается компенсировать свою неудовлетворенность: переедает, употребляет алкоголь и т. п. Также

можно обозначить ряд признаков, по которым можно определить, что человек находится в состоянии стресса. Проблемы с концентрацией внимания и мыслей, часто ошибается, ухудшается память, чувство хронической усталости, слишком замедленная или слишком быстрая речь, часто болит голова, спина, боли в области желудка без объективных причин [14].

Большинство авторов согласны с тем, что стресс — это реакция организма, вызывающая напряжение, в ответ на требования ситуации. Однако стоит отметить, что среди исследователей столь сложного явления, как стресс, нет единства в вопросе изучения данного феномена. Основываясь на выше упомянутых базовых моделях изучения стресса, в отечественных трудах приводится классификация современных подходов к изучению стресса [22]:

- экологический: изучаются стрессоры внешней среды или ситуационные стресс-факторы, провоцирующие нарушения поведения;
- трансактный: стресс выступает результатом взаимодействия человека и ситуации. В данном подходе интенсивность воздействия стресса зависит от индивидуальных психологических и личностных особенностей индивида, а также наличия или отсутствия опыта преодоления;
- регуляторный: изучению прежде всего подвергаются механизмы психологической регуляции поведения и деятельности в условиях стресса.

В вопросе профилактики стресса также нет единого мнения. Существующую классификацию профилактики и купирования стресса, можно объединить в четыре большие группы [12]:

- психологические. К данной группе принято относить различные медитации, аутотренинг, визит к психологу или психотерапевту;

- физиологические. Эта группа включает следующие методы: массаж, акупунктура, физкультура;
- биохимические. Группа методов, преимущественно медицинского содержания: лекарственная терапия, фитотерапия;
- физические. Данная группа схожа с физиологическими методами, но первые преследуют цель расслабления психики через расслабление тела, а физические методы направлены на повышение стрессоустойчивости психики, через развитие тела: посещение бани или сауны, закаливание, водные процедуры.

Таким образом, несмотря на то, что явление стресса изучается достаточно давно и привлекает повышенное внимание исследователей, у современных специалистов нет единой точки зрения на многочисленные вопросы его происхождения, развития, измерения, преодоления и все эти вопросы требуют дальнейшего исследования.

Поскольку в данной работе, рассматривается прежде всего профессиональный стресс, необходимо выяснить, что означает термин «профессиональный стресс». Профессиональный стресс – многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека.

В зарубежной и отечественной научной литературе используются два близких понятия организационный и профессиональный стресс. Эти понятия пересекаются, но не совпадают полностью. Их различие связано с дифференцированием стрессоров, связанных с организационными проблемами и стрессорами со стороны специфики профессиональной деятельности [22].

Профессиональный стресс возникает в ответ на трудности и специальные требования со стороны профессии, с одной стороны, с другой – детерминирован личными амбициями, субъективным образом профессионального развития и самореализации личности специалиста [22].

Организационный стресс обозначает психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, компании, корпорации), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах. Можно считать организационный стресс компонентом профессионального стресса [22].

Существует много профессий являющихся стрессогенными, например, профессии, связанные с интеллектуальным напряжением, общением с другими людьми, руководящие профессии, профессии, связанные с монотонным трудом или же наоборот профессии требующие быстрые действия и колоссального эмоционального и физического напряжения. К таким профессиям можно отнести:

- профессии требующие напряжения мыслительных процессов и строгого следования плану (экономист, бухгалтер, инженер и так далее);
- профессии управленческого или воспитательного характера (преподаватель, руководитель);
- профессии с нерегламентированным графиком и требующие от работника высокого нервно-эмоционального напряжения (артист, писатель, научный работник и так далее);
- профессии, связанные с высокой нагрузкой на мелкие группы мышц и напряжением внимания (контролер, наборщик, сборщик и так далее);
- профессии требующие большой ответственности, часто при дефиците информации (медицинские работники);
- профессии, связанные с общением с большим количеством других людей (продавцы, торговые представители и так далее).

Профессиональный стресс очень многогранное явление в плане детерминант его возникновения:

- относящиеся к работе: плохие условия работы, высокие нагрузки, временные ограничения, опасность для здоровья и жизни;
- относящиеся к роли в организации: неоднозначность роли, конфликты и сложности в установлении и соблюдении границ;
- относящиеся к карьерному росту: слишком медленное или быстрое продвижение по карьерной лестнице;
- относящиеся к межличностным отношениям на работе: сложности в отношениях с начальством, подчиненными, коллегами;
- относящиеся к внешним источникам: семейные проблемы, разнообразные жизненные кризисы, трудности финансового характера и так далее

Несмотря на такое обширное многообразие источников профессионального стресса, проявления его крайне неблагоприятного воздействия сводится к небольшому числу симптомов:

- психологические: повышенный уровень тревожности, отсутствие толерантности к различным ситуациям неопределенности, частое депрессивное настроение, неудовлетворенность собой и работой, уход в зависимости (алкоголь, курение, игры);
- физиологические: повышенный уровень диастолического давления, увеличение частоты сердцебиения, проблемы со сном [12].

Таким образом становится понятно, что профессиональный стресс, явление в крайней степени деструктивно влияющее на личность работника и в свою очередь на производственные процессы в частности и на все предприятие в целом. Однако и личность сотрудника может провоцировать запуск механизма развития стресса.

К наиболее значимым внутренним стресс-факторам относятся такие особенности личности сотрудников как высокий уровень тревожности и

нейротизма; интолерантность к ситуациям неопределенности; использование непродуктивных копинг-стратегий преодоления стресса.

Тревожность—хроническое переживание эмоционального дискомфорта, связанное с постоянным ожиданием неблагоприятия, с предчувствием грядущей опасности. Тревожная личность:

- порождает страхи;
- ошибочно понимает поведение других людей;
- нарушает работу оценки своей личной и эмоциональной значимости в прошедших или предстоящих событиях.

Чрезмерно тревожный сотрудник воспринимает любую профессиональную ситуацию как стрессовую, в которой он испытывает сильное напряжение, волнение, а также чувство беспомощности и неуверенности в себе, приводящие к неуспеху в работе.

Хроническая тревожность порождает различные страхи у работников, приводящие к дистрессу. В современных профессиональных условиях, характеризующихся стремительными изменениями, введением инноваций, высоким темпом работы, интолерантные сотрудники переживают хронический дистресс.

Многие современные компании всерьез обеспокоены сложившейся ситуацией, связанной с распространением профессионального стресса у сотрудников, приводящего к ухудшению деятельности организации в целом, поэтому проводят регулярный мониторинг и разрабатывают меры по его предупреждению.

Международная ассоциация управления стрессом (International Stress Management Association, сокращённо ISMA) организована в 1973 году. Инициаторами являются доктор Э. Джейкобсон и профессор Ф. Макгуиган, а создателями К. Ресслер и Дж. Томпсон [22].

Международная ассоциация управления стрессом создавалась как междисциплинарная организация, объединяющая специалистов разных

областей: психотерапия, образование, физиотерапия, логопедия, терапия, стоматология. Позже присоединилась производственная медицина, медсестринское дело, бизнес.

В Чикаго в 1974 году состоялось первое заседание Ассоциации управления стрессом. Первая международная конференция была проведена в Лондоне в 1979 году. Исследование Международной ассоциации управления стрессом (ISMA), проведенное в Великобритании, показало негативную динамику роста его показателей. Многие опрошенные признавали, что переживания стресса в последнее время стали сильнее. 64% тех, кто испытал стресс на рабочем месте, заявили, что он снизил степень их удовлетворенности работой, 36%-что он снизил их производительность, 31% -он нарушил их социальные отношения, у 29% стресс нанес прямой вред здоровью. Только 14% опрошенных, подвергшимся профессиональному стрессу, была оказана медицинская помощь, а 78% не получили никакого профессионального совета, как справляться с подобными проблемами [22].

Учитывая тот факт, что запрос современного бизнеса на психологические методики профилактики и борьбы со стрессом сотрудников не только не снижается, а продолжает расти, можно сделать вывод, что исследования предыдущих лет плохо адаптированы к реалиям современности.

В современном мире многие знают, или думают, что знают, как избавиться от стресса, но тем не менее, постоянно его испытывают. Это может говорить только об одном, общеизвестные методы применяются не всегда обоснованно и планомерно, как результат, низкая эффективность.

К тому же необходимо отметить, что в последнее время вместе с развитием частного бизнеса, колоссальным образом вырос и продолжает расти, спрос на применение методик групповой формы работы по преодолению профессионального стресса.

И прежде всего методики краткосрочные, по причине

нецелесообразности и порой невозможности заменять одного сотрудника другим, пока первый сотрудник проходит многочасовой или даже многодневный тренинг, то же касается и индивидуальной терапии. Однако на данном этапе развития психологии бизнеса, наука предлагает по большей части индивидуальные подходы.

Сложность в борьбе с рабочим стрессом, препятствование ему путем разработки и адаптация различных мероприятий по профилактике, а также методов и методик своевременной коррекции функционального состояния приковывает к себе растущий интерес не только экспертов в этой области научной теории и практики, но и руководителей различных видов бизнеса.

Однако стоит отметить, что несмотря на столь важное значение, по данной проблеме в нашей стране опубликовано относительно малое количество аналитических и фундаментальных работ, существенно больше исследований и публикаций существуют за рубежом.

Помимо профессиональных и организационных стресс-факторов существуют внешние источники стресса, связанные с вне профессиональной жизни сотрудников. Часто стресс на работу привносится работниками извне. Его причинами могут быть семейные и личные проблемы, материальные и бытовые трудности, переживаемые жизненные и возрастные кризисы.

Разработка критериев классификации и типов стрессовых ситуаций представляется важной задачей при решении практических задач профилактики и нейтрализации психологического стресса в профессиональной деятельности.

Например, при разработке тренинговых программ с использованием кейсов, трудных случаев или модельных стрессовых ситуаций.

Известная зарубежная классификация стрессовых ситуаций представляет собой три типа ситуаций. Первый тип – ситуация утраты, представляет собой травмирующую потерю, утрату кого-либо или чего-либо, что имеет большое личное значение (времени, личностных ресурсов,

материальных средств; смерть, длительная разлука, потеря работы). Второй тип – ситуации угрозы, требующие от человека больших усилий, активизации адаптационных возможностей. Третий тип – с итуации вызова, требующие для адаптации сложных и потенциально рискованных стратегий преодоления [14].

Принятый среди отечественных исследователей подход, классифицирует стрессовые ситуации по характеру фрустрирующих мотивов и по характеру «барьеров». К внутренним барьерам относятся личностные препятствия достижения цели, к внешним – барьеры, которые не дают возможность субъекту выйти из ситуации или изменить ее. В качестве содержательных параметров стрессовой ситуации рассматривается тип фрустраторов. Главным признаком критической жизненной ситуации как разновидности стрессовой ситуации является наличие сильной мотивированности достичь цель (удовлетворить потребность) и преодолеть препятствующие этому достижению преграды [18].

Продолжительное воздействие на человека профессиональных стрессов различной природы и интенсивности приводит к снижению трудовой мотивации, ухудшению самочувствия и удовлетворенности работой, повышению раздражительности и конфликтности, а также увеличивает риск развития стойких симптомов стрессовых состояний и личностных деструкций, определяемых специалистами как синдромы профессионального стресса.

В настоящее время психологами активно исследуются синдромы профессионального выгорания, хронические состояние сниженной работоспособности. Психотехнологии развития внутренних ресурсов стрессоустойчивости классифицируются.

Первая группа – способы и приемы, направленные на изменение стрессовой ситуации: уменьшение числа стрессоров и их интенсивности. Вторая группа – психотехнологии изменения личности: ее когнитивных

оценок (трудных ситуаций и собственных возможностей), а также формирование эмоционально-волевых, ценностно-мотивационных качеств личности и эффективных стратегий поведения.

Обе выше обозначенные группы принято объединять в индивидуальные специфические способы преодоления стрессовых ситуаций, называемые копинг-стратегии.

Выбор копинг-стратегий в качестве главной цели коррекции при профилактике и нейтрализации профессионального стресса, объясняется отсутствием специфических методов преодоления профессионального стресса. Все существующие подходы (физкультура, посещение психолога или психотерапевта, развитие позитивного мышления), аналогичны с методами профилактики любого другого стресса и носят преимущественно индивидуальный характер, что не всегда возможно и совсем нецелесообразно применять в формате бизнеса или производства.

Серьезным вопросом в связи с этим становится, возможности современной психологической науки в преодолении профессионального стресса. А также потенциал оптимизации используемых копинг-стратегий в вопросе преодоления профессионального стресса.

1.2 Копинг-стратегии и их роль в преодолении профессионального стресса

Что касается западных исследований еще в 1937 году американские психологи обратили внимание на активную созидательную природу личности и определили её стремление к поиску и разрешению все более трудных проблем, а последователи клиент-центрированной психотерапии, отмечают, что любой человек самостоятельно способен решать многие жизненные проблемы. В зарубежной литературе эта проблема сугубо индивидуального реагирования на стрессоры, нашла отражение в понятии

«копинг-поведение» или поведенческие копинг-стратегии, это обозначает, то, что и как делает человек чтобы справиться со стрессом [18].

Зарубежные исследователи стресса, интерпретировали понятие копинг-стратегии, как «поведение по преодолению» и обозначили его, как постоянно переменные когнитивные и поведенческие усилия человека, для преодоления внешних и/или внутренних требований, превышающих ресурсы собственной психики. Такой подход схож с механизмами психологической защиты известными из психоаналитической теории, которые так же, как и копинг-стратегии выступают индивидуальной реакцией человека на воздействие стрессора. Существенным же отличием, является область возникновения процессов, защитные механизмы возникают в бессознательном, а копинг-стратегии, это уже уровень сознания [20].

В какой степени та или иная копинг-стратегия влияет на способность продуктивного преодоления стресса и возможно ли использовать коррекцию неконструктивных копингов в качестве профилактики профессионального стресса. Ответы на эти вопросы имеют огромное научное значение. Однако сначала имеет смысл разобраться в таком понятии как копинг-стратегии.

Название «копинг» произошло от английского словосочетания to cope with, что означает «справиться с чем-либо», «преодолевать». Среди отечественных исследователей термин «копинг» имеет несколько переводов, как например купирование; психологическое преодоление (В.А. Бодров); совладающее поведение. Не обошли вниманием данное понятие и зарубежные исследователи, которые считают, что «копинг», это совокупность поведенческих и когнитивных усилий, прилагаемых индивидом для ослабления влияния стресса [18].

В современных исследованиях существуют три основных модели к пониманию преодоления:

- диспозиционная модель предполагает, что выбор копинга поведения обусловлен личностными факторами. Соответственно предлагается

измерять выделять предпочитаемые копинги в обобщенном виде основываясь на выраженности личностных черт;

– ситуационная модель, предлагает рассматривать копинг, как активный процесс. Выбор стратегии преодоления, как результат взаимодействия личности с ситуацией напряжения или даже с отдельным элементом такой ситуации. В данном подходе изучается специфика самих ситуаций, связанных со стрессом;

– интегративная модель связывает выбор человеком копинг-стратегии с личностными и ситуативными факторами, влияющими на этот выбор. Любая выбранная стратегия может быть адаптивной в контексте субъективного понимания человеком возможности совладания со стрессовой ситуацией. В данном подходе развивать разнообразие и гибкость индивидуального копинга, отслеживая личностные предпочтения совладающего поведения в разных ситуациях.

Также принято разделять копинг-стратегии по степени разрешения сложной ситуации на пассивные и активные. По направлению поведения на:

- проблемно ориентированный копинг: анализ, поиск рационального способа решение проблемы;
- эмоционально ориентированный копинг: преодоление прежде всего эмоционального возбуждения, вызванного стрессором, с помощью изменения собственного восприятия стрессовой ситуации, собственных установок личности.

Существует разделение копинг-стратегий, беря за основу отношение к компонентам ситуации:

- активного характера (непосредственное влияние на стрессовый фактор);
- уклоняющегося характера (избегание, уход);
- пассивного характера (отказ от конкретных действий, колебание, ожидание).

На современном этапе исследования копинг-стратегий существует множественное количество классификаций паттернов преодоления, выделяемых по различным основаниям. Несмотря на это большинство из них в той или иной степени связаны с двумя направлениями, предложенными зарубежными исследователями [22]:

- проблемно ориентированные: рациональное осмысление проблемы, ее анализ, создание и реализация плана решения проблемы;
- эмоционально ориентированные: преодоление нервного напряжения путем коррекции личностных установок в отношении ситуации, положительная ее переоценка.

Стоит отметить, что в многочисленных классификациях копинг-стратегий, в каждой из них, как правило существует более подробное дробление различных направлений и компонентов копинг механизма, одни из них принято считать продуктивными, другие непродуктивными или относительно продуктивными.

Еще больше бессистемности в исследования копинг-стратегий и стресса в целом, вносит существующая, но недостаточно исследованная идея некоторой связи копинг-механизмов и механизмов психологической защиты. Зарубежные исследователи обозначают два базовых способа взаимодействия человека с сложными ситуациями. «Они либо проявляются в форме психологической защиты, либо в виде конструктивной активности личности, направленной на разрешение проблемы» [20]. Под психологической защитой принято понимать принимаемую бессознательным систему поведенческих паттернов, основанную на жизненном опыте человека и оберегающую его от негативных эмоций тревоги, страха. Копинг же считают сознательным выбором человека, определенной стратегии действий, направленной на преодоление трудной жизненной ситуации.

Таким образом можно сделать вывод, что как стресс и его различные вариации, так и копинг-стратегии, как способ его преодоления, изучены

недостаточно. Существует множество разночтений и вопросов. Однако стоит отметить, что, несмотря на мало изученность, такого явления как копинг-стратегии, именно с помощью них можно объяснить многочисленные сложности, связанные с процессом преодоления профессионального стресса.

Таким образом, в первой главе было рассмотрено понятие о стрессе – как сложно преодолимой напряженности для личности. Выделены разновидности стресса, рассмотрены классификации различных авторов. Затронуто явление профессионального стресса, обозначены его отличительные особенности, основы его появления, возникающие вследствие негативных симптомов и синдромы. Описаны универсальные способы профилактики стресса и способы профилактики профессионального стресса. Как показывает данное описание, методы профилактики стресса не различаются в зависимости от вида стресса и носят в основном индивидуальный характер, что мало подходит для использования на предприятиях бизнеса или производства. На этом фоне выгодно выглядит возможность групповой краткосрочной коррекции копинг-стратегий в качестве эффективного метода профилактики профессионального и любого другого стресса.

Также удалось углубиться в понимании такого явления, как копинг-стратегии. Несмотря на многочисленные подходы к изучению данного механизма, мы смогли систематизировать те фрагменты знаний о копингах, которые существуют на сегодняшний день. Появилось понимание, что избрание копинг-стратегий преодоления стресса основной мишенью исследования, способно внести существенный вклад в развитие науки о стрессе, а также обосновать практическую значимость данного исследования.

Глава 2 Эмпирическое изучение оптимизации копинг-стратегий в преодолении профессионального стресса

2.1 Организация и методы исследования

Для проведения исследования и получения достоверных результатов, нами составлен план исследования, состоящий из пяти этапов:- первичная диагностика на выявление уровня стресса и копинг-стратегий;

- анализ полученных данных первичной диагностики;
- разработка и апробация программы, направленной на оптимизацию копинг-стратегий;
- повторная диагностика на выявление уровня стресса и копинг-стратегий;
- анализ полученных данных.

В первую очередь следует измерить уровень стресса у каждого из обследуемой группы на текущий момент времени. Далее необходимо выявить доминирующие личностные копинг-стратегии преодоления стресса затем, проведя анализ полученных данных и подтвердив необходимость применить на обследуемую группу программу с целью оптимизации продуктивных копинг-стратегий.

Следующим этапом эмпирического исследования выступает повторное проведение психодиагностического обследования с применением тех же, что и на первом этапе методик. Завершающим этапом выступает итоговый анализ полученных результатов.

Группа испытуемых сформирована из персонала двух розничных магазинов ООО «Компании Зоомир-ДВ». Общее количество испытуемых 11 человек, в возрасте от 24 до 45 лет, выборка объединена по профессиональному критерию. Все сотрудники входящие в состав выборки отработали на предприятии не менее двух лет и соответственно успели

посетить ранее проходящие на предприятии тренинговые мероприятия. Подробное описание состава группы обследуемых приведено в таблице 1.

Таблица 1 – Описание состава группы обследуемых

ФИ обследуемого	Должность обследуемого
Мария Т.	Ст. продавец
София В.	продавец
Егор К.	продавец
Вероника Ю.	продавец
Юлия Д.	продавец
Анастасия П.	продавец
Татьяна Г.	продавец
Алексей Е.	Ст. продавец
Константин Б.	продавец
Любовь С.	продавец
Жанна Л.	продавец

Опираясь на цели и задачи данной бакалаврской работы, для получения достоверных результатов психодиагностики, были подобраны следующие надежные и валидные психодиагностические методики [1, 4]:

- Опросник «Инвентаризация симптомов стресса» (Т. Иванченко);
- Опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» Д. Эндлер, М. Паркер и др. (адаптация Т.А. Крюковой);
- Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона (адаптация Н.Е. Водопьяновой).

В целях получения достоверных данных по такому показателю как уровень стресса, нами было принято решение о применении в данном обследовании двух методик, направленных на выявление одинакового

фактора. Основой данного решения послужило общенаучное знание недостатков тестовых методик, а именно опасность автоматических («слепых») ошибок, в том числе: не понимание респондентом инструкции, попытки респондента исказить ответы в пользу «правильных» («искажающая тактика»), что в свою очередь выступило недопустимой детерминантной подтасовки результатов обследования и искажения показателей уровня стресса, поскольку именно на основании данного фактора возможно обозначить успешность проведения исследования или же обратное. Бесспорно, опросники имеют свои ограничения, и их возможности предмет дискуссии и критики.

Далее приведены описания подобранных методик:

Методика Опросник «Инвентаризация симптомов стресса»:

Данная методика позволяет осуществить оценку частоты проявления стрессовых признаков и степень подверженности испытуемого негативным последствиям стресса. Опросник состоит из 20 утверждений, симптомов стресса, на которые предлагается четыре варианта ответа, отражающих субъективную оценку степени проявления каждого отдельного симптома у испытуемого: «Никогда», «Редко», «Часто», «Всегда». При обработке подсчитывается общее количество баллов, как суммарный показатель;

Методика Опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях»:

Данная методика 1990 года, называемая на западе CISS, является разработкой одного из ведущих канадских психологов Д. Эндлера в соавторстве с Д. Паркером, в отечественной психодиагностике адаптирован Т.А. Крюковой. Состоит из 48 утверждений, сгруппированных в три фактора: проблемно-ориентированный, эмоционально-ориентированный, избегание. Третий фактор, избегание, имеет две субшкалы: отвлечение и социальное отвлечение. Методика «Шкала PSM-25 Лемура—Тесье—Филлиона», первоначально была разработана во Франции. В русском варианте имеет название «Шкала психологического стресса PSM-25», перевод и адаптация

методики выполнена Н.Е. Водопьяновой. Авторы стремились разработать методику с возможностью устранить имеющиеся недостатки традиционных методов изучения стрессовых состояний, направленных в основном на косвенные измерения психологического стресса через стрессоры или патологические проявления тревожности, депрессии, фрустрации и др. Лишь немногие методики предназначены для того, чтобы измерять стресс как естественное состояние психической напряженности.

Подобранные методики известны и опубликованы в соответствующих научных изданиях, обладают подтвержденной надежностью и валидностью и способны обеспечить получение достоверных эмпирических данных.

2.2 Выявление уровней проявления профессионального стресса

Испытуемым было предложено пройти диагностику, заполнив бланки опросников. Результаты обследования по методике опросник «Инвентаризация симптомов стресса» представлены в таблице 2; по методике опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» в таблице 3; по методике «Шкала психологического стресса PSM-25» в таблице 4.

Таблица 2 – Результаты первичного обследования по методике опросник «Инвентаризация симптомов стресса»

Испытуемый	Результаты обследования	Менее 30 баллов, недостоверный результат	От 31 до 45 баллов, низкий уровень стресса	От 45 до 60 баллов, средний уровень стресса	Более 60 баллов, высокий уровень стресса
Мария Т.	65 баллов				высокий

Продолжение таблицы 2

Испытуемый	Результаты обследования	Менее 30 баллов, недостоверный результат	От 31 до 45 баллов, низкий уровень стресса	От 45 до 60 баллов, средний уровень стресса	Более 60 баллов, высокий уровень стресса
София В.	33 баллов		низкий		
Егор К.	46 баллов			средний	
Вероника Ю.	49 баллов			средний	
Юлия Д.	61 баллов				высокий
Анастасия П.	48 баллов			средний	
Татьяна Г.	30 баллов		низкий		
Алексей Е.	63 баллов				высокий
Константин Б.	50 баллов			средний	
Любовь С.	51 баллов			средний	
Жанна Л.	55 баллов			средний	
Итого количество человек		0	2	6	3

Анализ результатов первичного обследования по методике опросник «Инвентаризация симптомов стресса» в количественном выражении показал, что в среднем по группе - преобладание средних и высоких значений уровня стресса.

Таблица 3 – Результаты первичного обследования по методике опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (количественные показатели)

Испытуемый / Наименование копинг-стратегии	Результаты обследования (количество баллов)				
	Проблемно	Эмоционально	Избегание	Отвлечение	Социальная поддержка
Мария Т.	3	3,38	3,4	3,53	2,8
София В.	4,2	2,9	2,6	3,2	2,7
Егор К.	3,1	3,1	3	3,3	3,8
Вероника Ю.	2,9	3,3	3,2	3,6	2,8
Юлия Д.	3	3,4	3,9	3,42	3,1
Анастасия П.	3,9	3,2	2,7	3	2,8
Алексей Е.	3	3,38	3,4	3,53	2,8
Константин Б.	3,1	3,1	3	3,3	3,8
Любовь С.	3	3,13	3,2	3,7	2,84
Жанна Л.	3	3,4	3,1	3,42	3,24

Анализ данных представленных в сводной таблице с результатами первичного обследования по методике опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» показал, что в среднем по группе проявляется доминирование непродуктивных и относительно продуктивных копинг-стратегий преодоления стресса.

Таблица 4 – Результаты первичного обследования по методике «Шкала психологического стресса PSM-25»

Обследуемый	Результаты обследования в баллах	Уровень стресса		
		Низкий, меньше 100 баллов	Средний, от 100 до 154 баллов	Высокий, более 155 баллов
Мария Т.	169			Высокий
София В.	98	Низкий		
Егор К.	126		Средний	
Вероника Ю.	131		Средний	
Анастасия П.	142		Средний	
Татьяна Г.	81	Низкий		
Алексей Е.	158			Высокий
Константин Б.	101		Средний	
Любовь С.	113		Средний	
Жанна Л.	106		Средний	
Итого количество человек		2	6	3

Анализ результатов первичного обследования по методике «Шкала психологического стресса PSM-25» в количественном и качественном выражении показал, что в среднем по группе идет преобладание средних и высоких значений уровня стресса.

По результатам первичного обследования группы можно сделать следующие выводы.

Симптомы стресса низкого уровня выявлены у двух обследуемых. Симптомы среднего уровня диагностированы у шести обследуемых. Симптомы стресса высокого уровня присутствуют у троих обследуемых.

Непродуктивные копинг стратегии используют трое респондентов, еще пятеро используют относительно продуктивные и оставшиеся трое пользуются продуктивными копингами.

При преимущественном использовании продуктивной проблемно-ориентированной копинг-стратегии, поведение человека направленно на решение проблемы или задачи.

При преимущественном использовании продуктивной эмоционально-ориентированной копинг-стратегии, поведение человека направленно на изменение собственного восприятия проблемы и таким образом снятия эмоционального напряжения.

В случае преимущественного использования непродуктивной копинг-стратегии избегания, поведение человека направленно на бегство в иллюзию, но проблема остается не решенной.

При преимущественном использовании непродуктивных или как еще их принято называть относительно продуктивных копинг-стратегий, отвлечение и поиск социальной поддержки, поведение человека направленно на возможность отвлечься или выговориться, но не на решение проблемы или задачи.

В настоящее время групповая системная профилактическая работа, то есть программная работа предупреждающая опасное повышение уровня стресса в организации участвующей в исследовании развита слабо.

Индивидуальная же, сводится к представлению штатным психологом методик для самостоятельной, индивидуальной работы с эмоциональным напряжением, которое в свою очередь провоцирует дальнейшее повышение уровня стресса.

Обусловлено это в основной степени тем, что штатный психолог

организации, вынужден затрачивать большую часть своего рабочего времени на индивидуальную работу с сотрудниками в том числе и по вопросам коррекции стрессовых состояний.

Очевидно, что такое положение дел в итоге способствует еще большему повышению уровня стресса в организации, образуя вектор развития проблемы по типу «замкнутый круг».

Индивидуальная же работа психолога с сотрудниками организации сводится к психодиагностике, краткосрочной психокоррекции и предоставлении каждому обратившемуся рекомендаций по самостоятельному снижению уровня стресса.

Речь идет о следующих методах и методиках.

Массаж и самомассаж – растирающее и поглаживающее воздействие на кожу улучшает не только движение крови, но также усиливает и ускоряет обмен веществ, позитивно влияя на самочувствие человека.

Ванны с эфирными маслами – необременительный и весьма приятный способ расслабить нервную систему.

Дыхательные гимнастики – продуктивный способ физиологической и психической саморегуляции.

Медитация – эффективный способ сосредоточиться, благодаря чему происходит снижение физической и умственной усталости, психоэмоционального напряжения.

Позитивное мышление – психологическая вера позволяет человеку продуктивно мыслить и эффективно действовать.

Однако стоит отметить, что было бы несправедливо сказать, что на предприятии не ведется работа по обучению сотрудников способам преодоления профессионального стресса, проводятся тренинговые занятия, а также мероприятия просветительского характера.

Проведя анализ отчетности штатного психолога организации можно сделать вывод, что несмотря на предпринимаемые меры по профилактике

профессионального стресса, средний уровень стресса практически неподвижно держится на высокой отметке.

Кроме того, следует упомянуть о неэффективности средне и долгосрочных групповых мероприятий по обучению преодолению профессионального стресса.

Также в силу существенного снижения посещаемости продолжительных психологических мероприятий, эффективность таковых крайне низкая. Это является значительным стимулом по разработке и внедрению программ направленной на оптимизацию копинг-стратегий.

Таким образом, в нашем исследовании выявлено значительное преобладание среднего и высокого уровня стресса, а также превалирование использования в группе обследуемых непродуктивных и относительно продуктивных копингов преодоления стресса. То есть выше упомянутые показатели можно считать в некотором смысле «эталонном», к значениям которого должны приблизиться или обойти это значение обследуемые экспериментальной группы после участия в краткосрочной программе оптимизации копинг-стратегий преодоления стресса.

2.3 Разработка и апробация программы оптимизации копинг-стратегии в преодолении профессионального стресса

Следующим этапом эмпирического исследования является применение к испытуемым из экспериментальной группы краткосрочной программы, направленной на оптимизацию продуктивных копинг-стратегий преодоления стресса, снятие нервно-психического напряжения, изменения стиля мышления. Сюда вошли техника нейролингвистического программирования «Куб» и далее проведение тренинга-интенсива «Офис без стресса».

Описание техники нейролингвистического программирования «Куб» [6]:

Техника не имеет ограничений в применении. Из-за ее универсальности и силы воздействия, способна справляться с огромным спектром проблем и задач. Данная техника широко используется военными психологами так как позволяет работать без предварительного сбора информации.

Основу методики составляет факт, что человек входя в любое помещение мысленно проводит его планировку и разметку для себя по репрезентативным зонам. И этот факт помогает понять, как стратегию человека в контексте проблемы и возможности ее решения.

Техника выполнения.

Идентификация проблемы по репрезентативным системам. Дайте клиенту получить доступ к нужному переживанию.

Просим клиента, находясь в переживании проблемы, представить себе в пространстве рабочего помещения куб, достаточно объемный и просторный чтобы далее была возможность внутри него ходить.

Собираем репрезентативную информацию о кубе.

Предлагаем клиенту зайти в куб наполовину, другими словами часть тела в кубе, а другая часть остается вне куба. Снова собираем репрезентативную информацию.

Выясняем расположение в кубе проблемного места, отмечаем изменения физиологии клиента и глазодвигательные стратегии. Просим клиента встать на место проблемы.

Просим клиента из места проблемы увидеть место, где проблема уже решена. И предлагаем клиенту проложить путь до места решения в пределах куба. Собираем репрезентативную информацию.

Когда человек проходит до точки решения, к нему приходит сознание того, чего ему не хватает для решения его проблемы. Далее мы предлагаем клиенту пройтись по кубу в поиске особых мест (события из жизни человека, где он проживал то, чего сейчас ему не хватает) которые обладают нужными

ресурсами.

Далее предлагаем человеку вернуться в место проблемы и после выйти из куба, тем же путем, каким он в него вошел.

Просим клиента мысленно забрать куб с собой, любым удобным способом.

Описание тренинг-интенсива «Офис без стресса» (далее программа):

Данная программа составлена нами из отдельных упражнений и техник представленных различными авторами [18, 22].

Цель программы: повышение уровня стрессустойчивости сотрудников.

Предлагаемая программа предназначена для людей старше 18 лет, сотрудников офисов, магазинов и т. п.

Сроки выполнения программы: интенсивный формат, 4 упражнения в течение двух часов, для группы от 6 до 10 человек. Рекомендуемая частота проведения интенсива, 1 раз в месяц.

Задачи программы:

- снижение психоэмоционального напряжения;
- снятие барьеров общения с коллегами, клиентами;
- стимулирование участников к использованию продуктивными копинг-стратегиями преодоления.

Содержание упражнений, включенных в программу.

Знакомство с группой, выработка кодекса группы (10 минут).

Упражнение «Нарисовать стресс» (25 минут).

Задача простая: каждый рисует свой стресс. На этот счет лучше заранее запастись цветными карандашами или фломастерами, потому что цвет помогает точнее выразить эмоциональное состояние.

Анализ рисунков показывает, что у кого-то лучше получаются конкретные образы, например, кабана, медведя, у большинства – абстрактные рисунки с хаотичными линиями, острыми углами. Упражнение

считается завершенным, когда в конце человек рвет, выбрасывает этот рисунок или наоборот дорабатывает его, делает «симпатичным».

Это безопасный метод, позволяющий каждому выплеснуть основной негатив на бумагу, практически моментально снизив напряжение.

Упражнение «Цепочка» (30 минут).

Для упражнения нужен флипчат, доска либо ватман. Каждого участника поочередно просят написать, какие качества в людях (проекция поведения коллег и клиентов), поступки или события его злят, раздражают больше всего. Человек пишет слово и проговаривает его вслух, естественно, без указания на личности коллег (если это относится к кому-то конкретному). Следующий зачеркивает это слово и рядом пишет еще одно. Идущий следом зачеркивает это слово и пишет свои. И так по цепочке – пока отрицательные слова не закончатся. Так люди сбрасывают негатив и одновременно вовлекаются в командную работу.

Упражнение «Зарядка» (15 минут).

Включается бодрая (но не агрессивная музыка) и сотрудникам предлагается сделать легкую зарядку. Ключевое здесь – легкие упражнения. В противном случае активная интервальная тренировка может вызвать повышение давления и провоцировать другие неприятные симптомы. Основной эффект здесь – переключение внимания.

Упражнение «Оптимисты» (40 минут).

Все участники, по очереди озвучивают произошедшие с ними негативные ситуации и далее предлагается провести мини-мозговой штурм. По очереди люди называют положительные стороны этих явлений. Здесь не так важна содержательная часть. Главное – общий позитивный настрой. Как известно под слова, выражение лица «подстраивается» и наше внутреннее состояние.

Следующий этап эмпирического исследования является повторная психодиагностика группы обследуемых.

Результаты повторного обследования группы по методикам представлены в ниже представленных таблицах.

Таблица 5 – Результаты повторного обследования по методике опросник «Инвентаризация симптомов стресса»

Испытуемый	Результаты обследования	Менее 30 баллов, недостоверно	От 31 до 45 баллов, низкий	От 45 до 60 баллов, средний	Более 60 баллов, высокий уровень
Мария Т.	59 баллов			средний	
София В.	33 баллов		низкий		
Егор К.	46 баллов			средний	
Вероника Ю.	55 баллов			средний	
Юлия Д.	57 баллов			средний	
Анастасия П.	42 баллов		низкий		
Татьяна Г.	30 баллов		низкий		
Алексей Е.	49 баллов			средний	
Константин Б.	33 баллов		низкий		
Любовь С.	41 баллов		низкий		
Жанна Л.	34 баллов		низкий		
Итого количество человек		0	6	5	0

Анализ результатов повторного обследования по методике опросник «Инвентаризация симптомов стресса» в количественном и качественном выражении показал, что в среднем по группе отмечается преобладание низких и средних значений уровня стресса (таблица 5).

Таблица 6 – Результаты повторного обследования по методике опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (количественные показатели)

Испытуемый / Наименование копинг-стратегии	Результаты обследования (количество баллов)				
	Проблемно	Эмоционально	Избегание	Отвлечение	Социальная поддержка
Мария Т.	3,5	3,38	2,7	2,4	3,5
София В.	4,68	3,56	2,1	2,5	2,32
Егор К.	3,8	3,2	2,5	2,8	3,0
Вероника Ю.	3,89	3,5	2,12	2,8	1,87
Юлия Д.	3,6	4,3	3,1	2,57	2,83
Анастасия П.	4,52	3,77	2,1	1,74	2,14
Татьяна Г.	4,44	3,39	1,6	2,8	2,3
Алексей Е.	3,0	3,38	2,8	3,3	2,23
Константин Б.	3,93	3,5	2,31	2,4	1,78
Любовь С.	3,13	3,35	2,81	3,4	2,35
Жанна Л.	3,8	4,6	2,53	2,78	2,24

Сводные данные результатов повторного обследования по методике опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» в количественном и качественном выражении показал в среднем по группе значительный рост использования продуктивных и снижения использования непродуктивных и относительно продуктивных копинг-стратегий преодоления стресса, что представлено в таблице 6.

Таблица 7 – Результаты повторного обследования по методике «Шкала психологического стресса PSM-25»

Обследуемый	Результаты обследования в баллах	Уровень стресса		
		Низкий, меньше 100 баллов	Средний, от 100 до 154 баллов	Высокий, более 155 баллов
Мария Т.	131		Средний	
София В.	79	Низкий		
Егор К.	101		Средний	
Вероника Ю.	95	Низкий		
Юлия Д.	122		Средний	
Анастасия П.	98	Низкий		
Татьяна Г.	82	Низкий		
Алексей Е.	130		Средний	
Константин Б.	97	Низкий		
Любовь С.	113		Средний	
Жанна Л.	89	Низкий		
Итого количество человек		6	5	0

Сводные данные результатов повторного обследования по методике «Шкала психологического стресса PSM-25» показывают в среднем по группе наличие низких и средних значений уровня стресса и отсутствие значений высокого уровня (таблица 7).

2.4 Анализ полученных результатов

В таблице 8 отражены средние показатели (в качестве количественных показателей взяты результаты в баллах по методике «Шкала психологического стресса PSM-25») уровня стресса в экспериментальной группе при первом и втором измерениях. На рисунке 4 представлена динамика значений уровня стресса в экспериментальной группе при первом и втором измерениях.

Таблица 8 – Средние показатели уровня стресса

Группа	Измерение	Среднее значение
Выборка	Первое измерение	126,00
Выборка	Второе измерение	103,36

Как видно из таблицы 8, среднее значение уровня стресса значительно снижается при повторном измерении у обследуемой группы. Это дает основания полагать, что изменения показателей у участников обследуемой группы, обусловлены коррекционным воздействием программы оптимизации копинг-стратегий. После коррекционного воздействия показатели участников из обследуемой группы снизились ниже уровня показателей первичного измерения. Показатели уровня стресса при первичном и повторном измерениях, а также динамика уровня стресса приведены на рисунке 1, рисунке 2 и рисунке 3.

Следует отметить, что у группы после участия в программе оптимизации копингов, значения использования продуктивных копинг-стратегий (проблемно, эмоционально ориентированные) превалирует над непродуктивными (избегание, отвлечение, поиск социальной поддержки). Анализ данных отражен в таблице 9, таблице 10.

Таблица 9 – Результаты первичного обследования по методике опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (сводные данные)

Испытуемый	Продуктивные копинги (проблемно, эмоционально)	Непродуктивные копинги (избегание, отвлечение, социальная поддержка)
Мария Т.	6,38	9,73
София В.	7,1	8,5
Егор К.	6,2	10,1
Вероника Ю.	6,2	9,6
Юлия Д.	6,4	10,42
Анастасия П.	7,1	8,5
Татьяна Г.	7,1	8,5
Алексей Е.	6,38	9,73
Константин Б.	6,2	10,1
Любовь С.	6,13	9,74
Жанна Л.	6,4	9,76
Итого по всей группе	71,59	104,68

Таблица 10 – Результаты повторного обследования по методике опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (сводные данные)

Испытуемый	Продуктивные копинги (проблемно, эмоционально)	Непродуктивные копинги (избегание, отвлечение, социальная поддержка)
Мария Т.	6,88	8,6
София В.	8,24	6,92
Егор К.	7,0	8,3
Вероника Ю.	7,39	6,79
Юлия Д.	7,9	8,5

Продолжение таблицы 10

Испытуемый	Продуктивные копинги (проблемно, эмоционально)	Непродуктивные копинги (избегание, отвлечение, социальная поддержка)
Анастасия П.	8,29	5,98
Татьяна Г.	7,83	6,7
Алексей Е.	6,38	8,33
Константин Б.	7,43	6,49
Любовь С.	6,48	8,56
Жанна Л.	8,4	7,55
Итого по всей группе	82,22	82,72

Наглядно динамика процесса смены оптимизации копинг-стратегий отражена на рисунке 4 и рисунке 5. Такие данные были получены путем вычисления среднего значения по каждой группе копинг-стратегий у отдельного испытуемого и далее вычисления среднего значения по каждой группе копинг-стратегий у всей обследуемой группы.

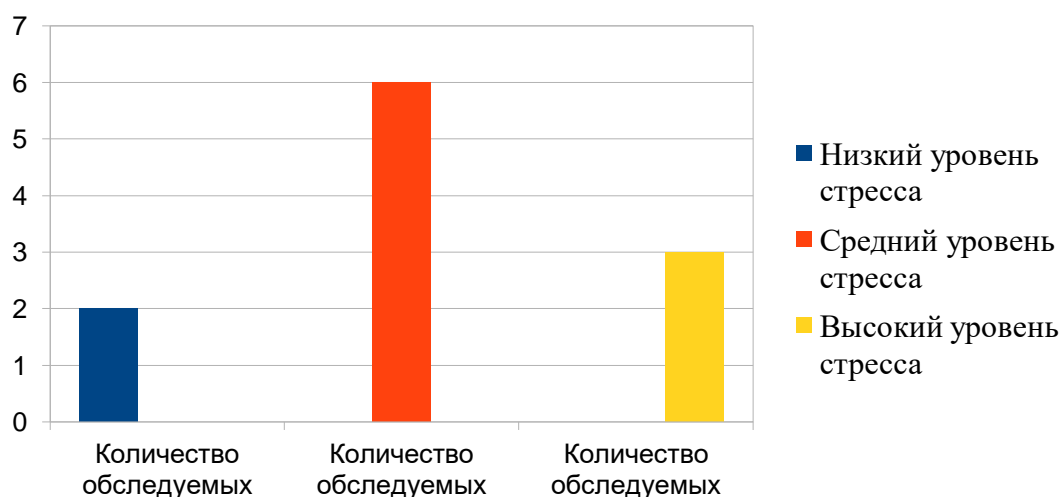


Рисунок 1 – Показатели уровня стресса при первичном измерении

Первичное измерение уровня стресса выявило следующие показатели: количество обследуемых с наличием низкого уровня стресса составило два человека; количество обследуемых с наличием среднего уровня стресса составило шесть человека; количество обследуемых с наличием высокого уровня стресса составило три человека. Таким образом можно сделать вывод о наличии у участников из обследуемой группы преимущественно средних и высоких значений уровня стресса.

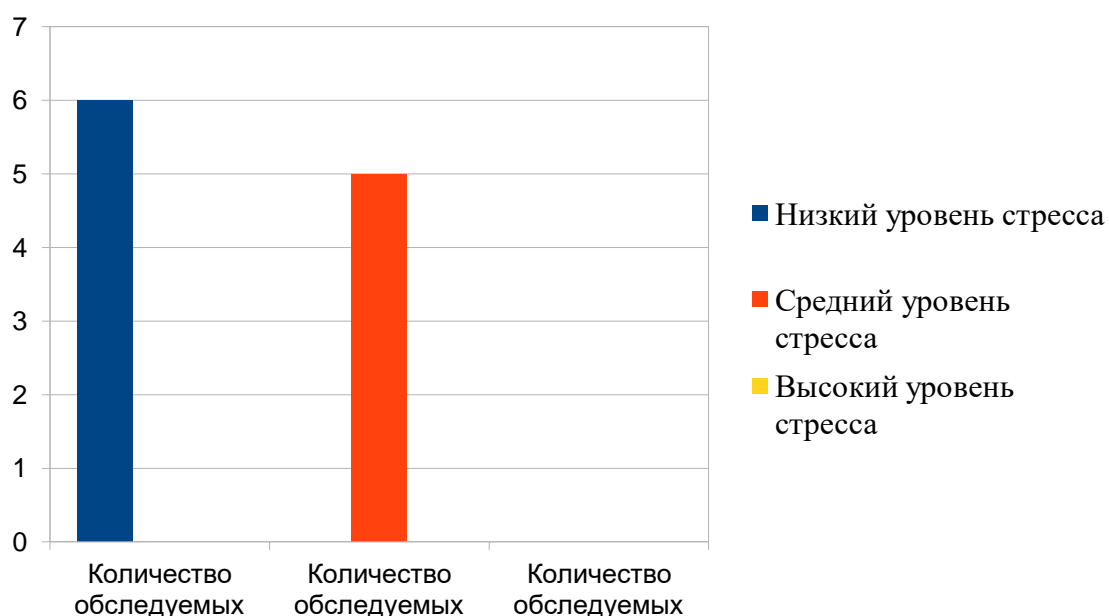


Рисунок 2 – Показатели уровня стресса при повторном измерении

Повторное измерение уровня стресса выявило следующие показатели: количество обследуемых с наличием низкого уровня стресса составило шесть человек; количество обследуемых с наличием среднего уровня стресса составило пять человека; количество обследуемых с наличием высокого уровня стресса не выявлено. Таким образом, можно сделать вывод о наличии у участников из обследуемой группы преимущественно низких и средних значений уровня стресса.

Исходя из сравнительного анализа данных динамики средних значений уровня стресса в баллах при первичном и повторном измерениях, представленных, можно говорить о существенном снижении уровня стресса в среднем по обследуемой группе, что может свидетельствовать о благоприятном влиянии применение краткосрочной программы оптимизации копинг-стратегий на участников.

Исходя из данных, представленных, можно говорить о существенном снижении использования непродуктивных копингов и росте использования продуктивных копингов в среднем по обследуемой группе. Это можно интерпретировать как то, что применение краткосрочной программы оптимизации копинг-стратегий имеет позитивное коррекционное влияние на уровень стресса участников.

Опираясь на теоретический анализ проблемы оптимизации копинг-стратегий и снижения уровня стресса, в целях закрепления и долгосрочного поддержания достигнутого позитивного эффекта, участникам из обследуемой группы были предоставлены рекомендации для самостоятельного улучшения эмоционального состояния:

- в контексте работы, снизить уровень притязаний и рассмотреть возможность реализации своих талантов и способностей;
- применять для эмоциональной разгрузки общение с домашними животными. Благодаря такому общению уходит раздражение и напряжение;
- чаще использовать юмор. При смехе выделяется гормон счастья — эндорфин, который способен купировать действия кортизола, выделяемого при стрессе;
- здоровый сон и регулярные прогулки на свежем воздухе.

Таким образом, показатели уровня стресса при первичном измерении свидетельствовали о значительно менее благоприятном уровне стресса в обследуемой группе. Сравнительный анализ показателей уровня стресса

первого и повторного измерений показал, что при повторном измерении, средний уровень стресса по группе не только не остался на уровне значений первого измерения, но и стал ниже.

Кроме того, после коррекционного воздействия, в обследуемой группе средние значения использования продуктивных копинг-стратегий, при повторном измерении, стало выше средних значений того же параметра при первом измерении. Перечисленные позитивные изменения, произошедшие с испытуемыми из обследуемой группы, подтверждают эффективность оптимизации копинг-стратегий в целях снижения уровня стресса.

Заключение

В ходе данной бакалаврской работы была обозначена проблема и сформулирована гипотеза, согласно которой оптимизация продуктивных копинг-стратегий, позволяет снизить уровень профессионального стресса. Данная гипотеза полностью подтвердилась. Был проведен теоретический анализ проблемы стрессов, пути преодоления стресса в зарубежной и отечественной литературе влияния копинг-стратегий, как одного из основных факторов, влияющих на позитивное или негативное совладание со стрессом, в преодолении стресса. Также было проведено эмпирическое изучение оптимизации копинг-стратегий в преодолении профессионального стресса. Организовано психодиагностическое обследование, выявлены уровни проявлений профессионального стресса. Разработана и апробирована программа оптимизации продуктивных копинг-стратегий. Проведен анализ полученных результатов. Также участникам исследования предоставлены рекомендации по самостоятельному снижению эмоционального напряжения.

Теоретическая значимость исследования выражается в том, что возможность оптимизации используемых копинг-стратегий преодоления стресса является малоизученным подходом в терапии стрессовых состояний и в преодолении профессионального стресса, в частности.

Практическая значимость исследования состоит в том, что проведенный анализ данных полученных в ходе исследования с помощью методик опросник «Инвентаризация симптомов стресса» и по методике «Шкала психологического стресса PSM-25» данных, позволил установить значительное снижение уровня стресса у испытуемых и смену используемых копинг-стратегий, выявленных с помощью методики опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» в результате сравнения данных первого и второго измерений.

В процессе успешно реализованного исследования были получены и проанализированы данные, свидетельствующие о позитивном влиянии программы по оптимизации продуктивных копинг-стратегий преодоления стресса, как на участников, в контексте предпочтительного выбора доминирующих копинг-стратегий, так и на уровень стресса у участников. Таким образом, мы можем сделать вывод, что оптимизация продуктивных копинг-стратегий способствовала снижению уровня стресса у сотрудников торгово-промышленной компании.

В рамках данной бакалаврской работы, удалось провести исследование, ограниченное как временными рамками, так и объемом выборки, и все же на наш взгляд затронутая тема имеет огромный скрытый потенциал. И в качестве направлений для дальнейшей научной работы можно предложить более длительное и глубокое исследование влияния оптимизации копинг-стратегий на преодоление стресса.

Список используемой литературы

1. Архиреева, Т. В. Психодиагностика: учебник. – Москва: Издательство КноРус, 2022. – 405 с. - URL: <https://www.litres.ru/> (дата обращения: 18.12.2022). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-406-08414-4 – Текст: электронный.
2. Балашова, С. В. Основы психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии: учебное пособие. – Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2013. - 234 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/51461.html> (дата обращения: 07.04.2023). - Режим доступа: по подписке. – ISSN 2227-8397 – Текст: электронный.
3. Бессонова, Ю. В. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте. – под редакцией А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. – 2-е изд. – Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. – 512 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/88392.html> (дата обращения: 18.12.2022). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-9270-0222-1 – Текст: электронный.
4. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. – 2-е изд. – Москва; Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 528 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/88196.html> (дата обращения: 09.04.2023). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-4486-0828-5. – Текст: электронный.
5. Бурлачук, Л. Ф. Психодиагностика: учебник – 2-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2018. – 384 с. – URL: <https://www.litres.ru/> (дата обращения: 18.12.2022). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-496-01584-4 – Текст: электронный.
6. Вараева, Н. В. Программа профилактики эмоционального выгорания специалиста "Работа в радость". – Москва: Флинта, 2013. – 3 с. – URL: <https://www.litres.ru/> (дата обращения: 18.12.2022). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-9765-1708-5 – Текст: электронный.

7. Владиславова, Н. В. Практическая энциклопедия НЛП. – Москва: Издательство АСТ, 2017. – 620 с. – URL: <https://www.litres.ru/book/25452687> (дата обращения: 18.12.2022). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

8. Забродин, Ю. М. Психологическое консультирование: учебное пособие. – под редакцией Ю. М. Забродин. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 286 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/76805.html> (дата обращения: 08.12.2022). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-699-38490-7 – Текст: электронный.

9. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин – 2-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2011. – 1340 с. – URL: <https://www.litres.ru/> (дата обращения: 10.11.2022). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 5-318-00236-6 – Текст: электронный.

10. Кондрашенко, В. Т. Общая психотерапия: учебное пособие. – Минск: Вышэйшая школа, 2012. – 496 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/20234.html> (дата обращения: 05.04.2023). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-985-06-2118-4. – Текст: электронный.

11. Копытин, А. И. Методы арт-терапии в преодолении последствий травматического стресса / А. И. Копытин. – 2-е изд. – Москва: Когито-Центр, 2019. – 208 с. – URL: <https://www.litres.ru/> (дата обращения: 18.12.2022). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-89353-420-7 – Текст: электронный.

12. Кошелев, А. Н. Синдром "белого воротничка" или профилактика профессионального выгорания. – Москва: ГроссМедиа, 2008. – 197 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/772.html> (дата обращения: 18.12.2022). – Режим доступа: по подписке. ISBN 978-5-476-00603-9 – Текст: электронный.

13. Мандель, Б. Р. Психология стресса: учебное пособие. – 2-е изд. – Москва: Флинта, 2019. – 252 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/122652> (дата обращения: 14.11.2022). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-9765-

2005-9 – Текст: электронный.

14. Мартынова, Е. В. Индивидуальное психологическое консультирование. Теория, практика, обучение. – 2-е изд. – Москва: Генезис, 2020. – 383 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/95360.html> (дата обращения: 30.11.2022). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-98563-320-7 – Текст: электронный.

15. Мельникова, М. Л. Психология стресса: теория и практика: учебно-методическое пособие – под редакцией Л. А. Максимова. – Екатеринбург : УрГПУ, 2018. – 118 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/253976> (дата обращения: 23.04.2023). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-7186-1091-8 – Текст: электронный.

16. Мичман, А. С. Эмоциональное выгорание у офисных работников / – Екатеринбург: Издательские решения, 2018. – 10 с. – URL: <https://www.litres.ru/> (дата обращения: 10.11.2022). – Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-4490-2300-1 – Текст: электронный.

17. Павлов, И. С. Психотерапия в практике: монография /– 4-е изд. – Москва; Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 608 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/88211.html> (дата обращения: 18.03.2023). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-4486-0832-2. – Текст: электронный.

18. Петрова, Ю. А. Профессиональное выгорание менеджеров / Ю. А. Петрова. – Москва: Интел-Синтез, 2010. – 164 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/864.html> (дата обращения: 25.11.2022). - Режим доступа: по подписке. – ISSN 2227-8397 – Текст: электронный.

19. Садовникова, Н. О. Психология профессионального кризиса личности: монография. – Екатеринбург: Изд-во РГППУ, 2021. – 151 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/332831> (дата обращения: 14.03.2023). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-8050-0713-3 – Текст: электронный.

20. Слободчиков, И. М. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности: монография – [б.м.]: ЛевЪ, 2018. – 220 с. – URL:

<https://www.litres.ru/book/38582235> (дата обращения: 12.11.2022). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

21. Ткаченко, И. В. Практикум по психоконсультированию и психокоррекции : учебное пособие – Армавир: Армавирский государственный педагогический университет, 2019. – 205 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/82449.html> (дата обращения: 16.12.2022). - Режим доступа: по подписке. – ISSN 2227-8397 – Текст: электронный.

22. Шабанова, Т. Л. Психология профессионального стресса и стресс-толерантности: учебное пособие – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 121 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/19530.html> (дата обращения: 11.12.2022). - Режим доступа: по подписке. – ISSN 2227-8397 – Текст: электронный.

23. Шамис, В. А. Психология труда: учебное пособие / В. А. Шамис. – Москва: Ай Пи Эр Медиа, 2023. – 130 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/124753.html> (дата обращения: 24.10.2022). - Режим доступа: по подписке. – ISBN 978-5-4497-1828-0 – Текст: электронный.