

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 профессионального выгорания  
персонала производственного предприятия в условиях ЗАТО

Обучающийся

Н.И. Галкина

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

руководитель

канд. психол. наук, И.В. Седова

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

Тольятти 2024

## Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты исследования взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания персонала.....	11
1.1 Понятие стресса, его виды, причины и основные характеристики.....	11
1.2 Профессиональное выгорание: теоретические основы явления и взаимосвязи с профессиональным стрессом.....	24
1.3 Методы профилактики стресса.....	36
Глава 2. Исследование взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания у сотрудников предприятия.....	53
2.1 Организация и методы исследования.....	53
2.2 Результаты исследования.....	58
2.3 Подведение итогов исследования.....	71
2.4 Рекомендации по профилактике профессионального стресса и профессионального выгорания.....	75
Заключение.....	79
Список используемой литературы.....	82

## Введение

**Актуальность темы исследования.** На современном этапе особенно остро стоит проблема взаимосвязи профессионального стресса с профессиональным выгоранием персонала. Профессиональный стресс представляет собой одну из наиболее распространенных во всем мире проблем со здоровьем, связанных с работой [57]. Это неблагоприятная реакция, которую испытывают работники, когда требования и обязанности на рабочем месте превышают те, с которыми работник может с комфортом справиться, или выходят за рамки его возможностей. По данным ВОЗ, заболевания, связанные со стрессом, являются основной причиной ранней смертности в европейских странах, а стресс, связанный с работой, связан с высокими издержками для сотрудников, работодателей и общества в целом [50].

Профессиональный стресс – это разновидность стресса, основной причиной которого являются длительные или резкие эмоционально – отрицательные нагрузки, получаемые работником в ходе своей профессиональной деятельности. Профессиональный стресс может спровоцировать возникновение различных заболеваний. Этими заболеваниями могут быть нарушения физических функций и психосоматические болезни внутренних органов и многие другие.

Возникновение профессионального стресса связано с такими факторами, как: нехватка времени и неопределенность ролей, значительное и негативное влияние на стресс сотрудников, рабочая нагрузка, ролевой конфликт, отсутствие мотивации, сокращение ресурсов, отсутствие перспективы карьерного роста, проблемы баланса в работе и семье, риски для здоровья и безопасности, низкая заработная плата и другие.

Профессиональное выгорание - синдром, который возникает из-за хронического стресса в профессиональной жизни работника. Постоянный стресс ведет к истощению не только умственному и эмоциональному, но и физическому в том числе. Данная проблема нуждается в пристальном

внимании, так как отрицательные последствия профессионального выгорания работника отражаются не только на нем конкретно, но и на предприятии в целом, выражается это в снижении работоспособности, которая сказывается на производительности в целом. С 1 января 2022 года Всемирная организация здравоохранения, в 11 пересмотре Международной квалификации болезней (МКБ-11) официально включила профессиональное выгорание в классификацию болезней.

К проблеме профессионального стресса обращались такие ученые и исследователи, как: С.П. Безносков, В.Л. Васильев, Н.В. Водопьянова, Л.А. Китаев-Смык, Т. Кокс, Р. Лазарус, А.Б. Леонов, К. Маслач С.В. Субботин, Л.Б. Филонов, С. Фолкман, и другие.

Бок о бок с профессиональным стрессом следует и профессиональное выгорание, которые часто путают между собой из-за схожести причин и механизмов развития, что является распространённым заблуждением. За внешним сходством симптомов результирующая картинка в значительной степени разнится и там, где для борьбы со стрессом достаточно убрать его источник, для лечения профессионального выгорания понадобится более серьёзные усилия. Взгляды и мнения большинства специалистов на проблему профессионального стресса позволили сделать вывод, что к профессиональному выгоранию, влияющему, в том числе и на психическое здоровье человека приводит ненормированная работа, оплата труда, отсутствие карьерного роста, монотонность труда, низкий уровень мотивации трудовой деятельности. Несмотря на это, в научной литературе, проблемы и исследования профессионального стресса сотрудников остаются не до конца изученными и представленными. В ряде случаев не хватает детализации при исследовании отдельных, специфических коллективов, насчитывающих, однако значительное число людей в них состоящих.

На сегодняшний день, к примеру, отсутствуют исследования формирования и взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания при адаптации молодых специалистов в рамках

закрытого города, а также сравнительные исследования реакции на профессиональный стресс молодых специалистов, и опытных работников, стаж которых более 5 лет. К молодым специалистам относятся молодые люди в возрасте до 35 лет, принятые на работу и получившие среднее профессиональное или высшее образование не позднее трех лет с момента защиты дипломной работы. Работа данной категории специалистов разнообразна и часто напрямую связана с выполнением задач в условиях производственной вредности и повышенной опасности. Кроме того, работа ведётся на территории закрытого города, что накладывает дополнительные ограничения как на профессиональную, так и на личную жизнь сотрудников: усиленный пропускной режим с досмотром личных вещей, отсутствие неограниченной возможности посещения родными и близкими, равно как и невозможность оперативно пригласить необходимых для работы специалистов, общее ощущение повышенной ответственности.

Закрытое административно-территориальное образование - это особый населённый пункт, созданный для того, чтобы обеспечивать опасные или особо важные промышленные предприятия, как правило, либо связанные с атомной и оборонной промышленностью, либо представляющие собой источник повышенной техногенной опасности, либо всё это вместе. Характеризуется особыми условиями проживания, а также контролем въезда-выезда граждан на территорию населённого пункта. Предприятие, вокруг которого формируется зона ЗАТО, является градообразующим центром, поскольку именно для его бесперебойного и безопасного функционирования она и создаётся. Большинство иных средних и крупных предприятий на территории такого населённого пункта чаще всего являются спутниками основного по своей основной деятельности, либо так или иначе с ним связаны.

Основным элементом ЗАТО является контролируемая территория и/или запретных зон по периметру указанного образования (ч. 1 ст. 3 Закона РФ от 14.07.1992 № 3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании»). Для обеспечения контролируемого доступа граждан и иных

лиц, допущенных на территорию, а также проезда транспортных средств на контролируемую территорию по периметру оборудуются контрольно-пропускные пункты (КПП).

Режим запретной зоны устанавливается внутри территории ЗАТО – непосредственно вокруг организации или объекта – и служит для исключения доступа граждан на указанную территорию без производственной необходимости.

Пропускной режим на территории ЗАТО включает:

- порядок входа и выхода граждан;
- порядок въезда и выезда транспортных средств;
- порядок ввоза и вывоза грузов, документов и материальных ценностей;
- перечень должностных лиц, правомочных на выдачу пропусков;
- контроль за обоснованностью выдачи пропусков, сроками их изъятия и погашения.

Именно это становится основным препятствием для быстрой замены выбывшего специалиста, что является движущим фактором для создания благоприятных условий для молодых специалистов и опытных работников предприятия.

ООО «Промавтоматика - Саров» это современное машиностроительное предприятие, которое располагается на территории закрытого административно-территориального образования. Основная деятельность предприятия – разработка и проектирование производство и поставка регулирующей арматуры и устройств для нефтяной и газовой отрасли. Так же предприятие осуществляет сборку и поставку компрессорных установок, модульных электростанций и крупномодульного оборудования.

Вышеперечисленные факторы влияют как на общее соматическое состояние специалиста, так и на психическое здоровье работника.

В связи с обозначенной актуальностью исследования данной темы, возникают противоречия, в том, что данная проблематика профессионального стресса в психологической литературе актуальна, но остаются

малоизученными вопросы адаптации молодых специалистов, а также взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания у молодых специалистов в сравнении с опытными сотрудниками.

Данное противоречие помогло сформулировать проблему исследования, которая заключается в выявлении особенностей проявления профессионального стресса при адаптации молодых специалистов и его влиянии на степень профессионального выгорания, а также сравнение влияния профессионального стресса на молодых специалистов и опытными специалистами (стаж которых на рабочем месте более 5 лет). Решение данной проблемы позволит выявить слабые стороны, как в теоретическом, так и в практическом вопросе.

**Цель исследования** – выявить взаимосвязь профессионального стресса и профессионального выгорания персонала отечественного производственного предприятия в условиях закрытого административно-территориального образования.

**Объект исследования:** профессиональный стресс.

**Предмет исследования:** взаимосвязь профессионального стресса и профессионального выгорания.

**Гипотеза исследования:** в рамках данной работы мы предполагаем, что существует прямая взаимосвязь между уровнями профессионального стресса и профессионального выгорания персонала производственного предприятия в условиях ЗАТО.

**Задачи,** поставленные для достижения цели исследования.

1. Ознакомиться и провести анализ научной литературы отечественной и зарубежной о механизмах возникновения профессионального стресса и его взаимосвязи с профессиональным выгоранием;

2. Изучить, выбрать и обосновать диагностические методы для исследования данной проблемы.

3. Проанализировать количественные значения проявлений и степень влияния стрессовых факторов, как на молодых специалистов, так и на опытных специалистов предприятия;

4. Изучить физиологические проявления стрессового состояния и его влияние на состояние здоровья сотрудников, как физиологическое, так и психологическое;

5. Проанализировать и определить потенциально эффективные методы снижения стресса на предприятии и средства психологической защиты;

6. Разработать рекомендации для сотрудников предприятия всех должностей для минимизации вредных факторов влияния профессионального стресса и вероятности развития профессионального выгорания;

7. Сформулировать вывод по итогам выполненных работ.

**Теоретико-методологическая база исследования:** труды отечественных и иностранных психологов, таких как: В.В. Бойко, К. Маслач, С. Джексон, Р. Кеттелл, Ч. Спилбергер, В.А. Жмуров, Н.Е. Водопьянова.

**Методы исследования:**

– теоретические методы (анализ, синтез, обобщение);

– эмпирические методы (тестирование);

– методы количественной обработки данных (количественно-качественные методы обработки данных, интерпретационные методы, статистический анализ полученных данных – критерий корреляции Пирсона).

**Методики исследования.**

1. Методика Р. Кеттела для выяснения уровня стрессоустойчивости.

2. Методика Ч. Спилбергера, адаптированная А.Б. Леоновой для выявления профессиональных стресс-факторов.

3. Определение степени депрессии по методике В.А. Жмурова.

4. Методика диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

5. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

**Экспериментальная база исследования:** 30 сотрудников предприятия. Среди респондентов 15 человек являются молодыми специалистами (они младше 35 лет и работают на предприятии менее 3 лет), остальные 15 человек имеют стаж более 5 лет. Кроме того, 8 человек из числа опытных занимают руководящие должности.

**Новизна исследования** заключается в том, что проблема адаптации молодых специалистов, в условиях закрытых административно-территориальных образований является малоизученной в психологии. Исследовательская работа позволила решить задачи, определяющие уровень эмоционального выгорания, стрессоустойчивости и депрессии сотрудников предприятия, выявить количественные значения проявлений и степень влияния стрессовых факторов как на молодых специалистов, так и на специалистов, опыт работы которых более 5 лет. На основании этого теоретической значимостью исследования является обозначение проблемы адаптации молодых специалистов на предприятии, что может стать толчком для углублённого изучения данной проблемы в современной психологии.

**Теоретическая значимость исследования:** расширение теоретических представлений о влиянии профессионального стресса на степень профессионального выгорания.

**Практическая значимость исследования:** результаты исследования могут послужить основой для улучшения программ по адаптации молодых специалистов на предприятии с целью предупреждения профессионального стресса, а также способствовать уменьшению уровня входящего стресса для всех сотрудников предприятия и снижению негативных последствий переживаемого стресса.

**Личное участие автора в организации и проведении исследования** состоит в подборе психодиагностических методик, сборе эмпирического

материала, обработке и интерпретации результатов исследования, разработке практических рекомендаций.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Профессиональный стресс – это психологическое напряжение, обусловленное различными стрессогенными факторами на работе, сопровождающееся отрицательными эмоциями. Профессиональный стресс как эмоциональное и физическое состояние влияет на производительность, работоспособность, личное здоровье человека и качество его трудовой жизни, может препятствовать повседневному функционированию и эмоциональному благополучию, а также является фактором риска развития тревоги и депрессии, профессионального выгорания.

2. Стаж работы играет большую роль в выраженности профессионального стресса. Уровень профессионального стресса оказался выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов, что связано с более развитой стрессоустойчивостью у работников с наименьшим стажем. Со стажем работы у сотрудников повышается уровень депрессии, выраженность эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личных достижений, а также всех фаз эмоционального выгорания.

3. Методами профилактики профессионального стресса у сотрудников могут выступать: мероприятия, направленные на развитие и укрепление личностных ресурсов, психологических тренинг по повышению стрессоустойчивости, обучению конструктивных копинг-стратегиям, психотерапия с целью преодоления хронических стрессовых состояний хронических стрессовых состояний.

**Структура магистерской диссертации.** Работа состоит из введения, 2 глав, заключения, содержит 10 рисунков, 3 таблицы, список использованной литературы (62 источника). Основной текст работы изложен на 87 страницах.

# **Глава 1 Теоретические аспекты исследования взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания персонала**

## **1.1 Понятие стресса, его виды, причины и основные характеристики**

Стресс (от англ.: «stress» – напряжение, нагрузка; состояние повышенного напряжения) – «совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом)» [29, с. 59].

Понятие «стресс» было введено Гансом Селье для обозначения двух типов реакций на любое предъявленное организму требование, чем и является, по сути, необходимость преодоления человеком неблагоприятных условий или внешнего давления[40].

Дальнейшие исследования Селье показали, что конкретная, отдельно взятая неблагоприятная причина, как психологическая (утомление, перенапряжение, страх, обида и так далее), так и физиологическая (холод, голод, болезнь и тому подобное), может вызвать всего один из двух типов сложных реакций, в конечном итоге при длительном воздействии приводящих человека к одинаковым физическим симптомам [40].

Г. Селье разделял стресс на эустресс – полезный, или конструктивный, оказывающий положительное влияние на деятельность, и дистресс – вредный и деструктивный, производящий разрушительное действие в организме и личности [40].

Дистресс негативен всегда, даже в том случае, когда итогом его преодоления становятся новые возможности, повышение уровня адаптации и стрессоустойчивости, то есть «некоторого особого свойства личности, предопределяющего способность человека эффективно действовать в трудных

(критических) ситуациях». Эустресс же несёт положительный эффект, это – полезный, или конструктивный, оказывающий положительное влияние на деятельность [40].

В современных условиях, в зависимости от того, какой именно фактор вызвал стрессовую реакцию и на основе последовавших на неё физиологических и психологических реакций, можно выделить различные виды стресса. Основные отличия между биологическим и психологическим стрессом, указанные в таблице 1, выделил Ю.В. Щербатых [46].

Таблица 1 – Основные отличия между биологическим и психологическим стрессом

Параметр	Биологический стресс	Психологический стресс
Причина стресса	Физическое, химическое или биологическое воздействие на организм	Социальное воздействие или собственные мысли
Характер опасности	Всегда реальный	Реальный или виртуальный
На что направлено действие стрессора	На жизнь, здоровье, физическое благополучие	На социальный статус, чувство самоуважения
Наличие реальной угрозы жизни или здоровью	Есть	Отсутствует
Параметр	Биологический стресс	Психологический стресс
Характер эмоциональных переживаний	«Первичные» биологические эмоции - страх, боль, испуг, гнев	«Вторичные» эмоциональные реакции в сочетании с когнитивным компонентом - беспокойство, тревога, тоска, депрессия, ревность, зависть, раздражительность
Временные границы предмета стресса	Конкретные, ограничены настоящим или ближайшим будущим	Размытые (прошлое, далекое будущее, неопределенное время)
Влияние личностных качеств	Незначительное	Очень значительное

Психологический стресс можно разделить на информационный и эмоциональный. Информационный стресс может развиваться в том случае, когда человек не может выполнить поставленную задачу ввиду того, что не успевает обрабатывать входящий информационный поток и, соответственно,

не способен принять правильное решение на основе этой информации и в необходимом темпе. В свою очередь эмоциональный стресс возникает в ситуации эмоциональной перегрузки в результате переживаемых чувств опасности, обиды и тому подобных [30].

Гансом Селье было выделено 3 стадии развития стресса.

1 стадия. Реакция тревоги – мобилизация сил организма, направленная на защиту и повышение устойчивости к определенному действию. В этой ситуации организм перенаправляет внутренние резервы со второстепенных задач на решение первоочередной.

2 стадия. Стадия сопротивляемости – те параметры, которые были дестабилизированы в первой фазе, приводятся в равновесие и закрепляются на новом уровне. При этом внешнее поведение отличается от нормы незначительно, процессы как будто налажены, и ситуация взята под контроль, однако внутри появляется перерасход адаптационных запасов.

3 стадия. Стадия истощения – перерасход адаптационных запасов значителен, что способно привести к ощутимому ухудшению самочувствия, различным заболеваниям и, в редких случаях, даже к смерти [40].

Сам по себе стресс это сложное, широкое и многозначное понятие, которое можно рассматривать через призму отдельных его значений. Итак, стресс может быть:

- событием, создающим дополнительные факторы нагрузки. Тогда стресс, сам по себе, будет являться раздражающим фактором, отягощающим дальнейший ход событий;
- реакцией на произошедшее, и в этом случае стресс принято называть «стрессовым переживанием»;
- промежуточной переменной, являясь, по сути, средним этапом, располагающимся после раздражителя, но до реакции на него. В этом случае стресс рассматривается в виде промежуточного процесса между раздражителем и реакцией на него; стресс сотрудник производство депрессия

– транзактным процессом, то есть процессом, при котором человек сталкивается с окружающим его миром. Считается, что он активизируется в момент оценки события и доступных для преодоления его ресурсов, находящихся в распоряжении человека. Результатом процесса является генерация набора адаптивных реакций, формирование определённых, связанных с самим стрессом, эмоций. Стресс, в таком ключе, будет тем процессом, который работает в фоновом режиме в процессе взаимодействия человека и окружающего его мира.

Стресс, как транзактный процесс, сложен и его структура может быть разобрана на этапы:

- оценка фактора, вызывающего стресс;
- разбалансировка динамического постоянства внутренней среды (гомеостаза);
- собственно реакция на стресс в виде поступка, действия (копинг);
- результат действия и переоценка обновлённой ситуации (в случае провала копинга – возврат в начальную точку)[11].

Стрессовое состояние и особенности его протекания могут спровоцировать нарушения физического и психологического здоровья человека. К примеру, задумавшийся о своих тревогах оператор фрезерного станка может нарушить регламент техники безопасности и нанести увечье себе или коллеге, а вызванное стрессом агрессивное состояние приведёт к социальным последствиям или психические нарушения. Вообще, на стресс организм человека отвечает эмоциональными, когнитивными, поведенческими или физиологическими реакциями [9].

В качестве эмоционального ответа организм генерирует состояния страха, злости, гнева, грусти и так далее, среди когнитивных реакций преобладают расстройство внимания, нарушения памяти, спутанность сознания. В поведенческих реакциях организм испытывает классические «бей или беги», то есть либо человек испытывает прилив сил, направленных на

решение проблем, либо стремится избежать проблемы, «спрятаться» от неё [38].

Существует мнение, что на стрессовую ситуацию оказывает влияние копинговое поведение, важным компонентом которого являются переживаемые в стрессовой ситуации эмоции. Стратегии преодоления трудностей относятся к поведенческим и когнитивным моделям человека при столкновении с внешними и внутренними проблемами. Стратегии совладания инициируют, поддерживают и модулируют аффективные реакции на стрессовые события. Стратегии преодоления трудностей можно разделить на адаптивные, неадаптивные, проблемно-ориентированные, эмоционально-ориентированные и дисфункциональные. Наличие дисфункциональных стратегий регуляции эмоций более значимо в этиологии психических расстройств, чем отсутствие функциональных копинг-механизмов [61].

С. МакГарри, С. Гирдлер установили, что стратегии, ориентированные на проблемы, и навыки преодоления эмоций используются более интенсивно среди работника, а дисфункциональные навыки преодоления трудностей используются меньше по мере увеличения профессионального опыта. При этом, устойчивость к стрессовым событиям повышается среди специалистов более старшего возраста. Авторы связали эти результаты с жизненным опытом и улучшением навыков преодоления трудностей [54].

Понятие «психологическая травма» определяется как вред, нанесённый психическому здоровью человека в результате воздействия неблагоприятных факторов окружающей среды. В ряде случаев это острые, тяжёлые пережитые моменты жизни, нарушившие ощущение безопасности или сопровождающиеся длительным стрессом воздействия на психику человека, причём возможности преодолеть его или приобрести какой-либо адаптационный ресурс отсутствуют. Это может вылиться в нарушение адаптационного механизма и глубокие расстройства [25].

Как было сказано выше, реакция человека на разные стрессоры различна, но также различна и реакция на одинаковый стрессор у разных

людей, а потому крайне сложно достоверно предугадать последствия стресса. Дело в том, что стрессор и его последствия - это крайние точки, между которыми располагаются и другие факторы, прямо или косвенно влияющие на итоговый результат - особенности личности, адаптационный ресурс, стрессоустойчивость и подобные, а также социальные элементы, такие как поддержка других людей, возможность опереться на других.

Сами по себе стрессоры сбивают адаптационные механизмы и только дополняющие их факторы, как внутренние, так и внешние, могут вызвать нарушения адаптации.

Основным влияющим фактором со стороны человека является оценочный процесс, который представляет собой накопление опыта и личного, субъективного мнения, о событиях и их особенностях. Оценочный процесс, личная адаптируемость и адаптированность к стрессам, предыдущий опыт их преодоления в значительной степени повлияют на вид и интенсивность новых стрессовых реакций. Причём личностные особенности могут как ослабить стрессовую реакцию, уменьшив её интенсивность и продолжительность, но и усилить её. Однозначно можно говорить, что шансы справиться со сложившимися трудностями и стрессорами человека, имеющего точные предметные представления о сложившейся ситуации, выше, чем у человека, видение реальности которого искажено.

Стрессом или его причиной могут стать практически любая ситуация, вызвавшая сильный эмоциональный отклик у человека. При этом нужно понимать, что ситуация не обязательно должна быть отрицательной - положительные события также могут вызвать стрессовую реакцию. Исходя из этого, под эмоциональным стрессом стали понимать широкий круг психических явлений как негативного, так и позитивного характера [1]. Кроме того, масштаб тоже не обязательно должен быть велик, иногда для запуска стрессовой последовательности достаточно как-либо мелочи на вроде долгие ожидания автобуса или своей очереди в магазине.

Стрессоры бывают физиологическими и психологическими. Физиологическими будут разного рода раздражители организма, к примеру боль, физическое переутомление и подобные, а психологическими – переживаемые эмоции (обида, страх и так далее), информационные перегрузки, повышенная личная ответственность [19].

Стрессоры также различаются по времени, ведь не все из них действуют прямо сейчас. Стресс могут вызвать как неожиданно нахлынувшие тяжёлые воспоминания, так и вероятные трудности в будущем, такие как, например, отстающий по срокам проект. Самые деструктивные стрессоры – психологические [4].

Среди признаков психологического стресса стоит выделить следующие, наиболее яркие и очевидные: усиленная тревожность, раздражительность, чувство паники, страха; снижение концентрации, увеличенная агрессия, обострение или приобретение фобий, склонность к депрессии. Совокупность признаков, как упоминалось выше, будет индивидуальной у каждого человека, даже если стрессор у них один и тот же [15].

С физиологическими симптомами стресса ситуация значительно проще: реакции на физический раздражитель, которым и является, по сути, стрессор, заложены в организм человека и одинаковы у большинства людей в настоящем и совпадают с людьми далёкого прошлого. Например, на боль организм отреагирует предсказуемо: повысит артериальное давление, запустится тахикардия, дыхание будет угнетённым, в кровь выплеснутся адреналин, норадреналин, гидрокортизон. Среди распространённых физиологических симптомов стресса стоит выделить дрожь в конечностях, сухость во рту, повышенное потоотделение, учащение дыхания, расстройства координации, боли различной локализации: головные, в спине, в области живота; запоры и диареи, снижение тонуса, нарушения сна. Признаков гораздо больше, а перечисленные выше также присущи и иным заболеваниям [10].

Стрессовые жизненные события включают отдельные обстоятельства, такие как рабочие конфликты, финансовые проблемы и интенсивные

межличностные отношения, которые могут повлиять на психологическое благополучие. Пожизненные стрессоры представляют собой общую сумму различных типов ранних и поздних стрессоров, которые человек испытал на протяжении всей жизни, причем каждая форма имеет потенциально разные последствия для здоровья [30].

Несмотря на то, что исследования показывают, что кумулятивный стресс в течение жизни связан с повышенным риском неблагоприятных последствий для психического здоровья, существуют противоречивые результаты с точки зрения зависимости «доза-реакция» между стрессорами и психическим здоровьем и благополучием. Например, воздействие умеренного уровня стресса может предсказать лучшее психическое здоровье и благополучие, чем воздействие высокого уровня стресса или отсутствие стресса. Это несоответствие объясняется стрессовыми событиями на протяжении всей жизни, которые могут способствовать последующей устойчивости, способствующей положительному психическому здоровью [58].

Стресс продолжительного действия истощает ресурсы организма, вызывает депрессию, снижает эффективность человека во всех сферах деятельности. Короткий по продолжительности стресс мобилизует силы, тонизирует организм. Очевидно, что сам по себе стресс это не всегда негативный процесс. Стресс может быть вызван также приливом энтузиазма, любопытством и тогда он лишь подстёгивает человека, являясь дополнительным стимулом, который, завершаясь успехом, оставляет чувства удовлетворения от сделанной работы. Чётко указанные сроки работ заставляют собраться, сосредоточиться [36].

Следовательно, пытаться полностью исключить стресс в корне неправильно, логичнее определить приемлемый его уровень и правильный тип, чтобы направить его в правильное русло. Сильные позитивные эмоции тоже стресс, но, исключив и их, мы потеряем мотивацию, интерес к выполняемой работе. Уровень стресса строго индивидуален для каждого человека, а потому необходим либо личный подход к каждому человеку, либо

какой-то средний его уровень, общий для коллектива, для поддержания комфортной и продуктивной среды [12]. Однако, в современной экономике, часто заметны иные организационные методы. Для повышения эффективности конкуренции и/или снижения затрат многие организации реструктуризируются, часто сокращают рабочую силу, всё большая доля задач перекладывается на аутсорс и временных работников. В этой связи повышаются нагрузки на отдельно взятых сотрудников, увеличиваются объёмы задач и информации, сроки выполнения сокращаются. Таким образом обстановка всё более благоприятствует развитию стресса [5].

Первыми и самыми проявлениями, заставляющими говорить о следствиях стресса на работе, являются заболевания сердечнососудистой системы, скелетно-мышечные нарушения, психологические расстройства. Люди с более высоким профессиональным стрессом, как правило, имеют более очевидную реакцию на неприятные симптомы или боль, а более высокий профессиональный стресс влияет на их трудоспособность и способность к саморегулированию [6].

Точек зрения на источник появления стресса несколько. Одна из них гласит, что главное – личностные особенности. Характер человека, его личная стрессоустойчивость, адаптационный ресурс и прошлый опыт определяет степень влияния стрессовой ситуации на него. То, что будет колоссальным потрясением для одного, станет незначительной мелочью для другого [16].

Воздействие стрессора, внешних угроз или проблем окружающей среды, которым подвергаются люди, связано с развитием личностных качеств с течением времени. Согласно В. Блейдорн, воздействие стрессовых событий влияет на черты личности восходящим образом, так что люди могут демонстрировать длительные изменения в эмоциях, мыслях и поведении в ответ на стрессовые переживания [47].

Исследование С.Е. Лёкенхофф показало, что люди, пережившие чрезвычайно ужасающие или пугающие события, демонстрировали повышенный невротизм, снижение доброжелательности и открытости по

сравнению с теми, у кого не было такого опыта [52]. По данным исследования Дж. Шпехт, повышенная добросовестность была обнаружена у женщин в ответ на вдовство, тогда как у мужчин наблюдалось снижение добросовестности после смерти супруги [60].

М. Воллрат установил, что черты личности тесно связаны как с описательными ситуативными репрезентациями стресса, так и с оценочными аспектами восприятия стрессовых ситуаций. В частности, нейротизм связан с негативным описанием окружающей среды, тогда как добросовестность и доброжелательность связаны с позитивным восприятием окружающей среды. Что касается субъективных оценок, люди с высоким уровнем невротизма с большей вероятностью интерпретировали повседневные ситуации как угрожающие или вредные, и они были склонны оценивать свою восприимчивость к рискам для здоровья как более высокую. Напротив, люди с высокой добросовестностью, экстраверсией и доброжелательностью рассматривают обыденные ситуации как менее угрожающие и воспринимают свою уязвимость к рискам для здоровья как меньшую [62].

Модель сенсбилизации к стрессу (С. Хаммен, Р. Генри) предполагает, что переживания невзгод в раннем возрасте приводят к повышенной реакции на последующие стрессовые события, увеличивая вероятность негативных последствий. Так, неблагоприятный опыт приводит людей к повышенной чувствительности и реактивности на последующий стресс. Неблагоприятные условия в раннем возрасте увеличивают риск других психических расстройств (например, посттравматического стрессового расстройства (ПТСР), тревожных расстройств, биполярного расстройства и расстройства, связанного с употреблением наркотиков в ответ на стресс, полученный в более позднем возрасте [49].

С другой же стороны доказано, что имеются и общие факторы, которые станут стрессовыми независимо от типа личности. По мнению Т.И. Куликовой, «увеличенная нагрузка, повышенный информационный поток, увеличенный рабочий день, однообразие рабочего процесса,

конфликтный коллектив, выбранный руководством метод управления, несоответствие условий труда заявленным, отсутствие роста и возможностей проявить себя, нестабильность предприятия в целом, опасные условия труда, даже климат в помещении вызывают негативные последствия вне зависимости от личностных факторов сотрудника» [27, с. 229].

В современном мире человек проводит на работе, в большинстве своём, не менее 8 часов в день 5 дней в неделю. Многие работают в шестидневную рабочую неделю. Кроме того, в ряде профессий требуется, как минимум, быть хотя бы на связи чуть ли не круглосуточно. Иными словами, профессиональная деятельность занимает значительную часть жизни современного человека. В свою очередь и стресс на работе едва ли не первейший по степени влияния среди остального многообразия стрессовых факторов. Организация Объединенных Наций в своем отчете называет стресс на рабочем месте «чумой двадцать первого века» [32].

Профессиональный стресс – это особый вид стресса, который, в отличие от биологических, физических или химических факторов, может приводить к специфическим профессиональным заболеваниям, а также наносить неспецифический вред здоровью. Последствия стресса для здоровья включают физические, психологические и поведенческие изменения [55].

Профессиональный стресс может препятствовать повседневному функционированию и эмоциональному благополучию, а также является фактором риска развития других психических заболеваний, таких как тревога и депрессия. Негативная аффективность (склонность к депрессии, тревоге или стрессу) играет роль в развитии выгорания специалистов. Сотрудники, у которых развилась более выраженная негативная аффективность, также чувствовали себя более выгоревшими, и было наоборот [48].

Депрессия может привести к многочисленным нарушениям и считается основной причиной нетрудоспособности во всем мире. Депрессия среди сотрудников также может существенно повлиять на их здоровье, производительность и функционирование, оказывая существенное влияние на

личную и профессиональную жизнь. Работники с депрессией часто испытывают трудности с удовлетворением потребностей в межличностном общении, тайм-менеджменте и производительности. Они также могут столкнуться с психологическими проблемами, снижением качества работы, отсутствием работы по причине болезни и увеличением трудоспособности, и все это может серьезно повлиять на производительность труда. Длительный стресс сотрудника отрицательно коррелирует с удовлетворенностью работой и напрямую связан с намерением оставить профессию [44].

Согласно результатам многочисленных исследований, многие эксперты сходятся во мнении, что большое количество людей имеет психические расстройства и нарушения, являющиеся следствием острого или хронического стрессового состояния. Ещё большее число пока не дошли до стадии психических нарушений, но под давлением профессионального стресса находятся постоянно. Помимо очевидного негативного влияния на людей подавляющего большинства профессий такого состояния с точки зрения медицины, имеется ещё и отрицательный экономический эффект, вызываемый всё тем же психологическим давлением. По оценкам специалистов последствия стрессовых состояний выливаются в миллиардные потери в денежном исчислении. Среди них страховые выплаты и компенсации при несчастных случаях, оплаты больничных и разного рода лечения, убытки, вызванные текучкой кадров [20].

К стрессогенным факторам можно отнести и бытовые, каждодневные явления, на которые, почему-то, далеко не каждый обращает внимание. Это может быть окружающая обстановка, организация труда и отдыха, предметы, с которыми взаимодействует сотрудник в течение дня. Можно выделить разные факторы.

1. Состояние рабочего пространства: температура воздуха в помещении, степень освещенности, качество воздуха, разного рода шумы, превышающие нормальную громкость, большое количество людей, размещающиеся на малой площади, изолированность (для кого-то, наоборот, открытость и

просматриваемость) рабочего места, несоответствие графика биоритму, однообразии рабочего процесса, либо наоборот: авральный режим, диаметрально противоположные задачи, отсутствие перерывов в работе.

2. Эмоциональные факторы: степень ответственности за результат, адекватные запросы и ожидания от сотрудника, уровни вреда и опасности.

3. Информационные факторы: неопределённость должностных обязанностей, особенности делового взаимодействия,

4. Коммуникативные факторы: характер общения с коллегами и клиентами, стиль руководства, социальная поддержка.

5. Профессиональный стресс имеет психологический (тревога, депрессия, раздражительность, агрессивность, неспособность принимать решения, плохая концентрация внимания, отвлекаемость), физический (мигрень, гипертоническая болезнь, сердечнососудистые заболевания легких и почек, скелетно-мышечные нарушения сна и иммунной системы, ревматоидный артрит) и организационные последствия (отсутствие на работе, текучесть кадров, низкая производительность, неудовлетворенность работой, снижение организационной приверженности, снижение профессиональной эффективности) на сотрудников и организации [24].

Рассмотрим физиологические проявления профессионального стресса.

Со стороны опорно-двигательного аппарата: реакция человека на стресс в формате «бей или беги» мобилизует мышцы вне зависимости от степени реальности угрозы и необходимости реакции как таковой. Как следствие, суставы, сухожилия и связки также получают повышенную нагрузку по сравнению с показателями покоя. Таким образом повышается общая усталость, а в перенапряжённых узлах возникают боли: суставные, мышечные, головные [42].

Со стороны ЖКТ: при значительном уровне стресса пищеварительная система также приводится в состояние готовности. Слюноотделение, чаще всего, существенно снижается или прекращается вовсе (то самое состояние «во рту пересохло»), реже - слюноотделение повышается. Организмом

дополнительно вырабатывается желудочный сок и желчь, создавая таким образом ощущения тошноты и изжогу, за счёт повышения кислотности в желудке. При частых проявлениях такого рода велик риск развития сначала гастрита, а следом и язвы. Кроме того, велика вероятность нарушения стула. Диарея очень частая реакция практически на любой сильный стресс [41].

Со стороны органов дыхания: вероятность возникновения астматических приступов в случае крайне сильного стресса. Стоит заметить, что сила стресса понятие субъективное, и то, что для одного человека не более чем досадная неприятность для другого может быть крайней степенью потрясения [14].

Можно заметить, что стресс сам по себе не провоцирует каких-либо заболеваний, однако его воздействие таково, что лучше всего его описывает старинная поговорка «где тонко там и рвётся». Иными словами, под действие стрессов удар по организму в физиологическом плане приходит со стороны самой ослабленной системы, причём чем сильнее и продолжительнее стресс, тем тяжелее его последствия для организма [23].

## **1.2 Профессиональное выгорание: теоретические основы явления и взаимосвязи с профессиональным стрессом**

Существует мнение, что одним из основных последствий профессионального стресса сотрудников является профессиональное выгорание. Как отмечает Е.А. Березенцева, выгорание возникает, когда человек воспринимает внешний запрос как превышающий его возможности справиться с ним [3].

Исследователи, вслед за К. Маслач, рассматривают выгорание как имеющее три взаимосвязанных компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и снижение личных достижений [51]. Эмоциональное истощение представляет собой эмоциональное истощение и потерю энергии. Деперсонализация – это межличностное измерение выгорания, которое

относится к негативному, бессердечному или чрезмерно отстраненному отношению к другим людям. Установлено, что удовлетворенность работой отрицательно связана с эмоциональным истощением и положительно связана с самооценкой достижений, но не имеет существенной связи с цинизмом [59]. Кроме того, снижение достижений описывает аспект выгорания, связанный с самооценкой, включая чувство некомпетентности, отсутствие достижений и продуктивности на работе.

Легкая степень выгорания предполагает кратковременную раздражительность, усталость, беспокойство или разочарование. Умеренное выгорание имеет те же симптомы, но длится не менее двух недель, тогда как тяжелое выгорание может также повлечь за собой физические недомогания, такие как язвы, хронические боли в спине и мигрени. Исследования показали, что улучшение условий труда, направленное на снижение выгорания, может предотвратить неблагоприятные последствия, улучшить состояние здоровья и сократить расходы на здравоохранение [56].

Самые уязвимые профессии для «выгорания» - это профессии из сферы человек – человек: медики, учителя. Так же высокий риск «сгореть» на работе у специалистов офисного аппарата, юристы, IT-специалисты. Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, профессиональное выгорание определяется как синдром, возникающий в результате хронического стресса на рабочем месте, с которым не удалось справиться. Данный синдром характеризуется тремя параметрами:

- чувство эмоционального истощения и нехватки энергии;
- повышенной психической дистанцированностью от работы, чувство негативизма или цинизма, связанные с работой
- снижением профессиональной эффективности [2].

Профессиональное выгорание – выраженное устойчивое состояние, которое проявляется снижением мотивации к работе, повышением уровня конфликтности и увеличивающимся недовольством той работой, которой занят индивид. Человек может ощущать перманентную усталость, скуку,

чувствовать себя эмоционально истощённым, раздражительным, нервничающим и раздражающимся без видимой причины или по любой мелочи [17].

Проявление эмоционального выгорания сродни реакции человека на стресс: набор проявлений различен у разных людей и редко проявляются одновременно, чередуясь между собой и образуя собственный, индивидуальный для каждого список. Появление и скорость развития синдрома зависят от испытываемых человеком стрессовых факторов – как рабочих, так и социальных, и личностных, реакцией человека на них и личной стрессоустойчивости. В зависимости от этих факторов будет меняться и проявление симптомов эмоционального выгорания, их интенсивность и темпы развития, причём люди, которым присущ оптимистичный взгляд на жизнь в целом, которые способны настраивать себя на позитивные настроения и установки во всех сферах жизни гораздо устойчивее по отношению к проявлению описываемого явления [13].

В.В. Бойко выделил 3 стадии развития выгорания, каждая из которых проявляется в виде 4 симптомов.

1. Фаза напряжения. Появление фазы напряжения является отправной точкой для появления и началом развития синдрома профессионального выгорания. Оно проявляется следующими признаками: симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство безысходности, тревога и депрессия.

2. Фаза резистентности. Ключевая особенность этой фазы – чрезмерное эмоциональное истощение, ведущее за собой появление защитных реакций, эмоционально закрывающим человека, делающее его отстранённым, безразличным. Как следствие, любое эмоциональное событие и связи провоцирует у человека ощущение чувство повышенного переутомления. Человек будет стараться избежать воздействия эмоциональных факторов на себя.

3. Фаза истощения. Проявляется через упадок энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и вегетативные проявления [7].

Современные исследователи предлагают типологии профессионального выгорания. Первый тип профессионального выгорания связан с высоким напряжением и перегрузкой. Выполнение работы в сжатые сроки, выполнение крайне ответственных заданий, многозадачность. При полноценном отдыхе, после удачной сдачи проекта, все функции нормализуются и восстанавливаются сами собой. Очень часто сам сотрудник не замечает, что был на грани выгорания [8].

Второй тип выгорания связан с карьерным ростом. Перегрузки у сотрудника нет, но есть переживания связанные с возможностями продвижения по карьерной лестнице, с оценкой его профессиональных навыков. Часто данному типу выгорания подвержены сотрудники, выполняющие монотонные работы.

Третий тип выгорания – «синдром самозванца». «Псевдовыгорание». Сотрудник считает себя бесполезным, неспособным выполнять профессиональные задачи (хотя это не является действительностью). Такой вид выгорания предназначен для привлечения внимания со стороны коллег и руководителей [8].

Профессиональное выгорание многими людьми, в том числе и руководителями компаний, ошибочно не считается заболеванием. И часто даже на предприятиях, где заинтересованы в снижении уровня влияния профессионального стресса на психическое здоровье сотрудника, а в следствии и влияние на производительность труда - ограничиваются прохождением сотрудников азов тайм - менеджмента или корпоративные занятия йогой. Но на самом деле Всемирная Организация Здравоохранения признала в 2019 году выгорание болезнью. Именно профессиональное, так как часто происходит путаница между профессиональным и эмоциональным

выгоранием, объединяя эти два выгорания в одно целое определение и считая одним и тем же. Но разница есть, выражается она масштабами. Эмоциональное выгорание затрагивает все сферы жизни (не только работу), у человека нет энергии, отсутствует мотивация и это как следствие может вылиться в профессиональное выгорание, где может происходить деформация личности, дегуманизация из-за нагрузки и стресса, влияющего на сотрудника [28].

Рассмотрим причины для появления профессионального выгорания.

1. Напряженность. Влияние социума, стремление быть лучше всех, находиться всегда на первом плане, искать одобрения в общественном мнении. Это вгоняет сотрудника в постоянное состояние напряжения. Раздражительность и напряженность присутствует на протяжении всего рабочего дня, а после работы сотрудник не может полностью расслабиться для полноценного отдыха.

2. Большой объем работы. Неправильное планирование работы, распределение обязанностей, тайминг рабочего дня – основные причины профвыгорания.

3. Низкий уровень ротации. Работа на одной должности или одной в одной компании длительное время способствует приобретению профессионального выгорания. Психологи и кадровые службы рекомендуют менять место работы или сферу деятельности раз в пять лет.

4. Высокий уровень ответственности. Неспособность брать на себя тот объем работ, который без труда будет выполнен, соглашаться на все «дополнительные» работы, считать, что кроме Вас никто не сможет правильно выполнить задание - все это ведет к перенапряжению и скорому выгоранию.

5. Неприемлемые для работы условия. Неполющенное оснащение сотрудника комфортными рабочим местом, со всем необходимым для выполнения должностных обязанностей. Нельзя быть эффективным, находясь в условиях неподходящих для выполнения работы (шум, свет, температура и так далее), в таких условиях сложно концентрироваться и быть эффективным.

6. Отсутствие мотивации и стремления к работе. Снижение интереса к выполняемой работе - повод для того, чтобы задуматься о причинах появления такого состояния [39].

Признаки профессионального выгорания появляются постепенно и незаметно, важным моментом является уловить их как можно раньше, чтобы предотвратить ситуацию. Делятся признаки на физиологические, эмоциональные и поведенческие.

1. Физиологические признаки выгорания: проблемы со сном (бессонница или же чувство недосыпа, при полноценном сне), частые головные боли, проблемы с ЖКТ, снижение иммунитета, отсутствие сил (жизненного тонуса).

2. Эмоциональные признаки: сниженное или полное отсутствие мотивации, негативное мышление, чувство неудовлетворенности, низкая самооценка, эмоциональное истощение.

3. Поведенческие признаки: раздражительность, замкнутость, прокрастинация, снижение производительности, злоупотребление алкоголем/табаком [42].

Ученые выделяют определенные стадии профессионального выгорания. В профессиональном выгорании можно выделить четыре стадии:

- стадия первая. Активность. Положительное восприятие работы, работоспособность повышена. Сил и идей хватает на все новые задания, появляются новые идеи для решения производственных задач. Сотрудник готов работать круглые сутки без остановки, ради общего результата;
- стадия вторая. Слабая усталость. Сотрудник все еще готов активно выполнять свою работу, но энтузиазм спадает, начинают проявляться симптомы усталости;
- стадия третья. Потеря сил. Во время этой стадии начинают проявляться первые когнитивные симптомы выгорания: снижается память, ослабевают внимание. Прежнего энтузиазма нет, выполнение работы «на

отлично» остается позади. Снижается работоспособность, падает производительность, сроки срываются, отношения с коллегами и руководителями портятся. У сотрудника в этой стадии накапливается чувство безысходности, неприятности копятся как снежный ком;

– стадия четвертая. Истощение. Для этой стадии свойственно проявление физиологических симптомов выгорания из – за истощения (проблемы со сном, головные боли, хроническая усталость). Взаимоотношения начинают портиться не только с коллегами, но и с близкими людьми. Сотрудник все больше изолируется от всех. Работоспособность резко снижается, выполнение даже самых простых задач вызывает отталкивающие чувства. Работа не приносит удовольствия, скорее наоборот. Сотрудник перестает видеть смысл в работе [31].

Профессиональное выгорание как говорилось выше влияет не только на производительность труда, но и на физическое и психическое здоровье сотрудника, поэтому должны производиться профилактические мероприятия по предотвращению профессионального выгорания сотрудников организации, к ним относятся следующие:

Со стороны сотрудника:

– не отказывать себе в ежедневных радостях, составить список приятных дел и каждый день придерживаться его, это может быть чтение книг, общение с друзьями. Очень хорошо показал себя придуманный ритуал. Сотрудник придумывает себе ритуал во время рабочего дня и во время его исполнения переключает внимание и мысли с работы, на приятные моменты отдыха. Чаще всего в офисах и на заводах это курение, что очень плохо сказывается на здоровье сотрудников, а вот приготовление вкусного кофе и спокойное его употребление, будет намного полезнее и приятнее. Или прогулки в обеденный перерыв;

- так же необходимо разработать список дел, которые лишают энергии, отнимают силы и стараться избегать этих дел или заниматься ими в меньшей степени;
- при обнаружении у себя симптомов выгорания, обсудить конкретные проблемы со своим руководителем, для поиска альтернативного решения;
- находить поддержку в личном окружении с близкими людьми, не бояться обсуждать свое эмоциональное состояние, после выполнения профессиональных обязанностей. Для получения поддержки и корректировки обязанностей по дому со стороны близких;
- соблюдение принципов ЗОЖ. Сон – питание – спорт. Залог здорового духа, в поддержании здорового тела [22].

Со стороны руководителя:

- правильное распределение работ при выполнении трудовой деятельности;
- адекватная оценка и поощрение сотрудников за выполнение должностных обязанностей;
- грамотный подход при выставлении сроков на реализацию поставленных производственных задач;
- внимательное отношение к самочувствию и поведению сотрудников при выполнении работ;
- поддержка специалиста в продвижении по карьерной лестнице, грамотная ротация специалистов в подразделении;
- поддержка благоприятного психологического климата в трудовых коллективах, оснащение специалиста всем необходимым для успешного выполнения им трудовых обязательств.

Несмотря на то, что только что начавшего свою профессиональную деятельность специалиста вряд ли подвергнут непомерным нагрузкам, профессиональный стресс свойственен и им, хотя и имеет ряд особенностей. Часть стрессоров, свойственных профессиональному стрессу, просто будет

проигнорирована. Молодой, неопытный человек просто не сможет критически возложенный объём работы, адекватность руководства и коллектива.

Однако имеются особенности, присущие только тем, кто впервые начинает профессиональную деятельность, либо кардинально меняет род занятий.

На первом плане стоит страх из-за сомнений в собственном профессионализме, кажущемуся несоответствию занимаемой должности. Этот вид стрессора чаще всего проходит сам с течением времени, когда сотрудник полнее погружается в рабочий процесс и начинает отдавать себе отчёт о своих возможностях, а также начинает лучше понимать стоящие перед ним задачи. Быстрее пройти этот этап очень помогает традиция наставничества на предприятиях, а также более пристальный контроль за действиями нового сотрудника с одобрением или корректированием его действий.

Далее свойственный большинству сменивших коллектив работников стресс: социальный. Особенно ярко проявляется в случае, когда новый сотрудник приходит в давно сработавшуюся команду и/или команду, в которой ярко выражено межличностное внерабочее общение. Когда вся команда давно друг с другом знакома и сработана, а время от времени они проводят совместные досуговые мероприятия, новичок в любом случае будет ощущать свою чужеродность. Ему будет казаться, что коллектив настроен против него (даже если это совсем не так), человек будет замкнут и стеснителен. Эта разновидность стрессора также исчезает сама с течением времени и помешать здесь может реально существующая враждебность со стороны коллектива, когда сотрудники действительно не хотят по каким-либо причинам принимать в свои ряды нового члена, либо же в случае, если новичок будет вести себя враждебно по отношению к остальным или имеет какие-то явно выраженные асоциальные черты.

Кроме того, есть люди, которым трудно находить с другими общий язык или те, кто обладает повышенной тревожностью и заранее придумывают себе

негативные сценарии развития событий. Ничего ещё не случилось, а человек уже настроен на печальный итог и, соответственно, заранее испытывает стресс. Таким людям будет тяжелее по причине того, что новая, непривычная рабочая среда дополнится нарушением их личной зоны комфорта. Общаться придётся в любом случае. В эту же категорию можно отнести и тех, кто имеет явные проблемы с коммуникацией, неважно по какой причине: косноязычности, робости, чрезмерной скромности, особенности психотипа личности и так далее. Неспособность выразить свои мысли, отстаивать свою точку зрения или какое-либо решение также приводит к стрессу.

У человека с около нулевым опытом работы нет чёткого понимания последствий своих действий и ошибок. Он не знает, какие огрехи в работе являются серьёзными, а какие – допустимые. А, поскольку человек не имеет опыта работы, ошибки будут неизбежно возникать. Это ещё один стрессор в общую копилку. Кроме того, подспудно, обычно на испытательном сроке, у сотрудника может возникать мысль вроде «А вдруг я не подойду или не справлюсь и меня уволят».

Тема молодых специалистов в рамках данной работы важна потому, что на территории города существует градообразующее предприятие, входящее в контур ГК «Росатом». Как на любом другом предприятии подобного типа и размера, руководство стремится набирать на работу молодых специалистов сразу по окончании учёбы в профильных и опорных вузах, часто из разных регионов нашей страны. Такие специалисты, помимо вышеперечисленных факторов, получают ещё ряд причин для стресса.

Поскольку предприятие градообразующее, оно является крупнейшим на территории города, а значит, является основным местом, где можно сделать наиболее яркую карьеру. В такой ситуации отсутствие альтернативы может являться стрессором, поскольку у человека фактически нет выбора за пределами предприятия. Размер предприятия и большое количество подразделений в нём также способны поколебать уверенность молодого сотрудника, так как каждое подразделение стремится закрыть свои кадровые

необходимости за счёт выпускников ВУЗов и технических училищ, а условия труда могут в значительной степени различаться в каждом отдельно взятом подразделении или структурной единицы. Этот факт может вызвать ощущение неуверенности, ошибочности сделанного выбора.

Помимо всего прочего, серьёзность предприятия требует от сотрудников высоких уровней ответственности, дисциплины, профессионализма. В данной среде высоки уровни бюрократии, канцеляризма и формальностей разного рода, начиная от дресс-кода и заканчивая требованиями оформления документации.

Человек из другого региона не имеет на территории города друзей, знакомых, родственников и прочих, к кому можно обратиться за помощью, в случае чего, или просто провести время вместе и быть рядом. Также не имеется и собственного жилья. Город, на котором расположено предприятие, имеет административную форму ЗАТО, то есть ограждён периметром и находится под охраной. Въезд близких на территорию города возможен только с разрешения федеральной службы безопасности и только после их проверки человека, что занимает определённое время (от одного до четырёх месяцев в среднем) что также не способствует душевному равновесию.

С этими особенностями вполне комфортно можно жить, однако человеку новому, незнакомому ранее с подобными особенностями поначалу будет крайне дискомфортно и сложно адаптироваться к подобной среде. Естественно, для молодых специалистов разработаны методики адаптации, чтобы сделать их вхождение в коллектив легче и комфортнее.

Рассмотрим виды и особенности адаптации молодых специалистов на предприятии. Как такового, общего и стандартного метода адаптации молодых специалистов нет. Каждый работодатель формирует свой собственный подход с учётом особенностей рабочей среды. Условно, можно разделить процесс адаптации на две формы: производственную и социальную. Первая призвана улучшить процесс освоения профессии, сделать погружение в неё более комфортным и менее «болезненным», а также дать человеку

возможность приспособиться к условиям работы с наименьшими потерями, как во времени, так и в качестве [43].

Особенностью успешного приспособления молодого специалиста считают личные возможности (личностные и профессиональные качества и способности работника) и состояние внешних факторов. На процесс производственной адаптации влияет множество факторов, среди которых: общие условия труда, размер заработной платы, организационно-трудовой распорядок, общая организационная структура предприятия, атмосфера в рабочей среде и коллективе и так далее [37].

Социальная форма адаптации затрагивает не только рабочий процесс, но и более широкую сферу человеческой жизни. Она заключается в формировании межличностных отношений в рабочем коллективе, улучшение внерабочих связей между сотрудниками (так называемый «тимбилдинг») и в целом направлена на повышение степени комфорта сотрудника во внерабочей среде. Повлиять на данную форму адаптации, соответственно, можно внерабочими инструментами: организация досуговых мероприятий, а также разного рода стимулирующие дополнения: выделение жилья сотрудникам, предоставление путёвок в места отдыха и оздоровления, медицинские осмотры, наличие на предприятии собственных или арендованных тренажёрных залов, бассейнов, комнат отдыха и приёма пищи и тому подобных вещей [21].

На оба фактора адаптации в первую очередь влияет сам сотрудник. Именно от его характера, коммуникабельности, желания работать в данном коллективе и на данной работе, вовлеченности в рабочий процесс и внерабочие мероприятия в большей мере зависит успех адаптационных мероприятий.

Рассматриваемое в данной работе предприятие начинает адаптационный процесс, начиная с ВУЗа, организуя различные мероприятия соревновательного характера, семинары и чтения, презентации и конференции. Ежегодно формируются программы, нацеленные на работу с

молодёжью и молодыми специалистами для создания условий для привлечения и всестороннего интегрирования молодёжи на предприятие, стимулирование их инициативы, самореализации, совершенствование их профессиональных навыков, развитие карьеры и созидательной активности. Деятельность предприятия в данном контексте направлена на повышение уровня вовлеченности молодых работников, создание условий для профессионального и карьерного роста, развитию ценностных установок, привлечение и закрепления молодых работников. Кроме всего прочего, предприятие демонстрирует готовность развивать своих специалистов, на что направлены многочисленные программы дополнительного обучения, повышения квалификации.

Программы адаптации и развития включают в себя множество проектов, таких как «Профессионализм», «Наставничество», «Стабильность», «Профориентация», «РИТМ» (развитие – интеграция – творчество-молодёжь) и множество других, с целью охватить каждый аспект жизни своих сотрудников, начиная с периода обучения в ВУЗе и на протяжении всего времени, которое сотрудник работает на данном предприятии. Демонстрация подобных программ сама по себе является неплохим мотиватором и методом адаптации молодого специалиста, поскольку показывают готовность предприятия быть гарантом развития и стабильности специалиста.

### **1.3 Методы профилактики стресса**

Всемирная организация здравоохранения предложила классификацию, согласно которой можно разделить профилактику стрессовых ситуаций на первичную, вторичную и третичную. Задачи первичной профилактики состоят в том, чтобы удалить или, при невозможности удаления, снизить число и интенсивность стрессовых факторов, вызванных внешними причинами и условиями. В состав первичной профилактики входит набор медикаментозных, социальных и психологических действий усиливающего

характера, нацеленных на повышение защитных свойств человека и уменьшение степени воздействия стрессовых факторов на него. Сложилось так, что первичная профилактика не избирательна и носит масштабный, общий характер для поддержания психологической устойчивости и применяется среди людей, которых можно считать условно здоровыми, иными словами, с теми, чья степень проблем, вызванных стрессом, невелика [33].

Вторичная профилактика более избирательна и направлена на изменение стрессового состояния. Иными словами, это комплекс мер нацеленный на развитие и укрепление собственных ресурсов человека. Её цель – это предотвращение перехода разового или недолговременного стрессового состояния в постоянную, хроническую форму и замена малоэффективных моделей поведения на более действенные с целью предупреждения стрессовых расстройств и предотвращения нанесения ущерба психологическому состоянию [34].

В течение вторичной профилактики применяются определённые типы антистрессовых мероприятий, включающие в себя обучающие методики, различные тренинговые мероприятия и игровые сценарные действия (ролевые игры, имитационные и так далее). Цель этого всего состоит в том, чтобы более точно определить стресс-вызывающие причины и способы эффективно справиться с ними [18].

Довольно часто (если не сказать «чаще всего») в рамках вторичной профилактики применяется так называемая «копинг профилактика», в основе которой лежит теория копинга Ричарда Лазаруса. Эта теория лежит в основе большого количества различных профилактических и реабилитационных программ и в первичной, и во вторичной профилактиках стресса. Чаще всего подобные программы состоят из плана будущих действий, подробного описания результатов этих действий и их методологического обеспечения. Итог же обычно достаточно выраженный и результативный. Стоит упомянуть, однако, что мероприятия, основанные на копинг-теории Р. Лазаруса имеют и минусы. Например, в процессе конфронтации формируется методика

разрешения проблемы за счет поведенческой активности, которая может быть не всегда целенаправленной и, как итог, недостаточная целенаправленность может перейти в привычку и стать чертой личности человека [45].

Тактика дистанцирования, которая предлагает преодолевать отрицательные переживания с помощью субъективного понижения её значимости, способна привести также и к субъективному снижению ценности остальных переживаний, не относящихся к стрессогенным.

Стратегия самоконтроля направлена на сознательное подавление и повышенный контроль собственных эмоций чтобы снизить их влияние на принимаемые решения, однако обратной стороной этой стратегии является формирование «сверхконтроля» себя, своих эмоций и своего поведения и, как следствие, проблем с выражением эмоций и уже неважно, положительных или отрицательных.

Поиск социальной поддержки способна помочь человеку решить проблемы за счёт внешних ресурсов, однако этот же способ способен и поставить человека в зависимость от них, снизить уровень его самостоятельности вплоть до неспособности принимать свои собственные решения без внешнего контроля, одобрения и подсказки.

Тактика принятия ответственности может спровоцировать целую волну необоснованной самокритики, а стратегия «бегства-избегания» может привести к тому, что проблемы решаться не будут и будут скапливаться как снежный ком. Стратегия планирования способна снизить у сотрудников уровень переживаемых эмоций и сделать рациональность человека чрезмерной [45].

Однако, несмотря на ряд существенных минусов, копинг-теория имеет высочайшую эффективность и, в целом, очень успешно применяется в той или иной форме. Положительные особенности каждой стратегии в её составе превышают отрицательные, единственное и важнейшее – применяющий её психолог должен в полной мере осознавать обе стороны разных стратегий и

быть достаточно профессиональным, чтобы заметить и снизить степень отрицательных воздействий [35].

Глубокая психотерапия начинается с началом третичной профилактики. Её направление – ликвидация хронических стрессовых состояний у людей и дальнейшая коррекция психологической картины пациента, которая подразумевает либо значительно снижение, вплоть до минимальных значений, либо же полное устранение стресс-факторов, которые вызывают перенапряжение и стрессовое состояние. Если смотреть на стресс-менеджмент в контексте профессиональной деятельности человека, что разделить его можно на два больших уровня: это регулирование стресса в масштабе организации и регулирование стресса в масштабе одного сотрудника. На уровне организации основой управления стрессом станет комплекс мероприятий, которые направлены на помощь её сотрудникам в борьбе со стрессовыми состояниями и их последствиями [26].

Для этого уровня характерны основные инструменты.

1. Создание комфортных социально-психологических условий.

Положительный социально-психологический климат является как средством снижения уровня и профилактики в целом стрессогенных факторов, так и хорошим средством восстановления внутреннего равновесия и порядка.

2. Планирование рабочих процессов. Чёткое и явное указание ролей в организации, понижение рисков появления внутренних конфликтов ролей, повышение индивидуальной автономности сотрудников

3. Явное объявление целей, задач и требуемых показателей работы и стандартов для их достижения. Этот метод нацелен на постановку чётких, понятных и достижимых в кратко- и среднесрочном периоде целей, не допуская чрезмерного напряжения работников.

4. Повышение степени ответственности сотрудников за их действия. Этот инструмент лучше всего работает и показывает большую эффективность в сочетании с прописанными в явном и понятном виде должностными обязанностями сотрудника вкупе с равномерным распределением нагрузки на

персонал. Таким образом, можно избежать перегрузки одной части сотрудников и простоя другой части. Возможность некоей автономии у сотрудников при выборе текущих рабочих задач способна резко снизить количество отрицательных эмоций и, тем самым, снизить проявление стрессовых факторов.

5. Прогресс. Имеется ввиду как карьерный рост, так и развитие навыков и компетенций в разрезе уже занимаемой должности. В общем, смысл в том, чтобы не допустить стагнации и ощущения, что «засиделся на месте» у сотрудника. Обратная ситуация, в которой сотрудник «взлетает» по карьерной лестнице, впрочем, также вредна, поэтому задача этого инструмента – создать условия оправданного, адекватного развития и роста сотрудника в соответствии с его способностями. Тщательные анализ и планирования – вот наш выбор.

6. Применение мер социальной поддержки сотрудников. Парадоксально, но для этого инструмента, в общем-то, не требуется каких-либо особенных затрат и усилий. Для обеспечения социальной, профессиональной, а также личной поддержки сотрудников достаточно сформировать адекватный, сплочённый коллектив, назначив вменяемого и всех устраивающего руководителя. Такие меры, по мнению многих исследователей, обеспечат высочайшую степень защиты от стрессовых факторов, поскольку каждый сотрудник будет ощущать участие своих коллег. В таких условиях наблюдаются меньший уровень стресса (и профессионального выгорания), более стабильное поведение сотрудников, (такое как меньшее число опозданий и пр.), а также повышенные инициативность и отдача. Увольняться, соответственно, сотрудники таких коллективов также стремятся значительно меньше, чем в неблагоприятных коллективах.

7. Обеспечение профессиональных консультаций. Этот метод открывает сотрудникам предприятия возможность поделиться возникающими проблемами со специалистами отделов кадров, охраны труда, профсоюза, а

также, при наличии, воспользоваться внутренними программами социальной поддержки предприятия.

8. Эталонное поведение. Здесь имеется ввиду ситуация, когда руководителями разного уровня демонстрируется личный пример поведения в различных ситуациях, начиная от соблюдения правил трудового распорядка и заканчивая поведением в ситуациях неопределённости, демонстрация примера преодоления перегрузок и стрессовых состояний, преодоление личного дискомфорта. Таким образом, руководитель формирует и демонстрирует позитивный пример, помогающий остальным сотрудникам преодолеть режим стресса.

9. Управление отношениями. Это то, что в современном «англифицированном» мире принято называть термином «тимбилдинг». Иными словами, это развитие отношений в коллективе, часто вынося их за пределы только рабочего взаимодействия. Задача этого инструмента наладить благоприятную социально-психологическую среду внутри коллектива как за счёт построения взаимоотношений между коллегами, так и через постановку общей цели. Таким образом, концентрация эмоций на разногласиях между людьми сходит на нет, уступая место решению конкретных задач по достижению цели. Способы, с помощью которых можно сформировать подобную среду в рабочем коллективе самые разные. Это могут быть участие в общих корпоративных праздниках, спортивных мероприятиях, организация внерабочих совместных мероприятий, формирование набора корпоративных традиций и прочее. В качестве примера можно привести ГК «Росатом», затрачивающую огромные усилия по формированию традиций отрасли и использованию вышеупомянутых средств.

10. Баланс личного и рабочего времени. Это политика организации, которая принимает во внимание повышенную нагрузку на сотрудников в одном из аспектов его жизни - рабочем или личном, либо в обоих аспектов. Это может быть период повышенной нагрузки на человека на работе в условиях «аврала» либо замещения другого (других) коллеги (коллег), дома

же это может быть связано с трудными обстоятельствами в жизни - уход за близкими, наличие маленьких детей и прочее. В рамках этой политики сотруднику могут быть предоставлены дополнительные стимулирующие условия работы, как, например, дополнительные дни отгулов или отпуска, денежные пособия, индивидуальный гибкий график работы или возможность работы удалённо. Этот метод лучше всего комбинировать со следующим.

11. Оптимизация нагрузок. Руководители всех уровней должны оптимизировать (или заменить на новый) график работы и перечень выполняемых сотрудниками задач. Кроме того, необходимо обеспечить эффективное управление временем, как своим, так и временем подчинённых и создать условия, в которых сотрудники смогут отдыхать и восстанавливать силы. Это могут быть комнаты отдыха, спортивные залы на территории предприятия или организовать централизованные посещения спортивных залов и фитнес центров, бассейнов и подобных. Реализация подобных мероприятий направлена на укрепление физического здоровья персонала, которое неразрывно связано с психологическим.

12. Комната психологической разгрузки. Наряду с комнатой отдыха полезно создать и кабинет психологической разгрузки. Её цель – улучшение обстановки и создание благоприятных условий для комплексного благоприятного воздействия на нервную систему и психологическое состояние за счёт психологической релаксации.

13. Рекламные мероприятия, нацеленные на повышение привлекательности организации. Наряду с общей профилактикой стресса среди сотрудников со стороны организации не стоит забывать и об индивидуальных методах профилактики стрессовых состояний и для самого себя. Если сфера деятельности или работа в конкретной организации доставляют больше дискомфорта, чем удовлетворения то, возможно, стоит поменять место работы или вообще сменить сферу деятельности. Возможно, получится найти такое место работы или занятие, которое поспособствует улучшению физического и психологического состояния. Если, по большей

части всё устраивает, но «чего-то не хватает» то, вероятно, необходимо найти дополнительное занятие, что называется, «для души», например, в формате хобби. Крайне желательно, чтобы оно было диаметрально противоположно основному занятию. Так, к примеру, если человек занят интеллектуальным трудом, то в качестве хобби стоит выбрать что-то несущее физическую нагрузку – спорт, сад-огород и подобное [18].

В противовес простому «ничегонеделанью» с целью отдыха возможно применить так называемую «активную релаксацию», к примеру, обсудить навалившиеся проблемы с близкими людьми, друзьями, семьёй. По мнению многих экспертов, получение поддержки извне, со стороны других людей, которые действительно участливо и неравнодушно относятся к вашим проблемам, положительно влияют на нервную систему в целом, повышая собственную, природную адаптацию организма.

Физические нагрузки благотворно сказывается как на настроении, так и на стрессоустойчивости. Та же йога, к примеру, способствует внутренней концентрации мыслей и прекрасно расслабляет, тонизирует тело. Если вкупе с этим снизить потребление или отказаться от вредных веществ, таких как сигареты, алкоголь, а также снизить употребление тонизирующих напитков, таких как кофе, энергетики и прочее, особенно во второй половине дня, то эффект будет значительно выше.

Отдых, как активный, так и нет, важнейший фактор человеческой жизни и пренебрегать им преступно. Человек, поскольку он существо разумное, должен определить то занятие, которое приносит ему чувство свежести и расслабленности и неважно, активный ли это спуск на лодке по горной реке или простое лежание на диване под любимым фильмом. Самое главное – баланс работы и отдыха.

Также в борьбе со стрессом помогает частое пребывание в людных местах, таких как поход в кафе, кинотеатр или клуб, обед в кафе и так далее. Это препятствует замкнутости, не давая человеку заикнуться на проблеме или самом себе.

Все вышеупомянутые способны помочь человеку найти внутреннюю гармонию, повысить стрессоустойчивость, почувствовать себя социальным, а не одиноким существом. Таким образом, можно снизить влияние стресса, который в противном случае накапливался бы, давил на человека и, возможно, стал бы хроническим.

Кроме хронического стресса можно выделить стресс острый, сиюминутный. Его особенность – взрывное появление и мгновенное влияние. Это, к примеру, агрессия, направленная на человека. В разрезе профессионального стресса это может быть неожиданная вспышка злости со стороны руководителя или коллеги, либо какие-либо резкие негативные события, связанные с профессиональной деятельностью (срыв сроков, ошибки и прочее). Для того чтобы выйти из этого состояния и получить возможность объективно мыслить и совершать осмысленные действия, а не поддаваться влиянию негативных событий нужно найти способ, который поможет справиться с ним. Таким образом, применив какой-либо метод, можно получить возможность быстрее ориентироваться в критических ситуациях, которые, к слову, редко бывают прогнозируемыми и могут случиться в любую минуту, без чьей-либо помощи, самостоятельно [46].

Для активного противостояния острым стрессовым состояниям можно применить ряд методик, которые способны эффективно подавить их влияние.

1. Дыхание. Чтобы противостоять острому стрессу с помощью дыхания следует медленно сделать глубокий вдох носом, затем, на максимальном значении на секунду задержать дыхание, а потом также медленно совершить выдох через рот. Этот метод называется успокаивающим дыханием. Можно также, в процессе дыхания, попытаться визуализировать картину, представляя, как с каждым выдохом напряжение медленно покидает вас и перестаёт оказывать влияние.

2. Минутное расслабление. Для применения метода следует расслабить уголки губ и плечи, обратить внимание на выражение своего лица. Представить, что мимика лица и положение тела предательски выдаёт текущее

внутреннее состояние, эмоции и мысли. Ожидаемо, что внутренние переживания не должны открыто демонстрироваться всем вокруг, а значит нужно взять язык тела под контроль. Также как тело отражает внутреннее состояние, действует и обратное влияние. Иными словами, в условиях острого стресса, разум переключается на иные мысли, обращая внимание на физическое положение. Восстановив спокойное, обычное положение тела следом за ними и мысли также должны вернуться в обычное, конструктивное русло.

3. Внимание к деталям. Следует внимательно осмотреть окружающую обстановку, которая окружает вас. Даже если каждый миллиметр помещения, где вы находитесь, вам известен, всё равно стоит обратить внимания на каждую цепляющую взгляд мелочь. Следует медленно, с полным осознанием, «перебрать» все предметы друг за другом в какой-либо последовательности и полностью отдалиться этому осмотру. Дополнительно стоит проговорить «про себя» всё, на что падает взгляд. Переключая внимание с одного отдельно взятого предмета на другой с его мысленным описанием возможно переключить своё внимание на восприятие окружающей обстановки, уменьшив сферу его охвата до отдельно взятого помещения. Это отвлечёт внимание от влияния на организм стрессового фактора, а затем, когда эмоциональная буря завершится, вернётся и способность объективно оценивать причины и следствия, способы и методы решения возникшей проблемы.

4. Усилить эффект от предыдущего способа возможно, если есть возможность покинуть обстановку, в которой возник стресс, например, выйти из кабинета. Можно переместиться за пределы этого помещения и там, где никто не будет мешать по памяти применить описанный в пункте 3 метод. То есть мысленно восстановить визуальную часть настолько детально, насколько возможно.

5. Блокирующее положение. Чтобы применить этот метод нужно принять стоячее положение, поставить ногу на ширине плечи, наклониться

вперёд и расслабить тело. Плечи, руки и голова должны спокойно свешиваться вниз, дыхание – быть ровным, спокойным, глубоким и размеренным. В таком положении необходимо простоять пару минут, а затем выпрямиться, поднимая голову плавно, чтобы избежать головокружения.

6. Если состояние острого стресса застало вас в домашних условиях, то побороть его можно, занявшись домашними делами, пусть даже шаблонными и автоматическими. Лучше всего подойдут те занятия, где требуется физическая нагрузка. Стоит начать уборку, помыть посуду, погладить и так далее. Смысл в том, что в стрессовой ситуации типовые действия способны помочь отвлечься от внутреннего напряжения, сбросить его, а затем, когда острая фаза пройдёт, вернуться к причинам её появления трезвомыслящим, рациональным.

7. Концентрация на звуке. Чтобы применить этот метод нужно включить музыку, избегая слишком энергичной, тяжёлой и подобных. Лучше всего подойдёт расслабляющая, успокаивающая, та, которая в современном мире называется *relax*, *chillout* и им подобные. Нужно отдаться музыке, максимально сконцентрироваться на ней, применить то, что в психологии называется «локальная концентрация». Такой метод отсекает от мозга повышенный поток входящей информации, разгружает его и дарит позитивные эмоции.

8. Концентрация на числах. Для этого нужно со всей серьёзностью и ответственностью сосредоточиться на вычислении. К примеру, нужно попытаться ответить себе на вопрос «Сколько мне дней?». Посчитать сначала в уме, сверившись с календарём и учитывая високосные годы и прочие факторы, потом взять калькулятор и проверить результат. После этого припомнить какой-либо знаковый, запомнившийся день. Восстановить максимально подробно события этого дня, попытаться вспомнить даже свои ощущения, а затем вспомнить, каким по счёту был этот день? Сколько дней назад это было? Подобное занятие мобилизует ресурсы мозга на выполнение этой задачи отвлекая внимание (временно, конечно) от стрессора.

9. Диалог. Если в момент острого стресса рядом есть кто-либо ещё, стоит попробовать завязать диалог не нейтральную тему, не относящуюся к той сфере, к которой относится стрессор. Это может быть кто-то близкий, если обстановка личная, либо коллега по работе. Если рядом никого нет, можно созвониться по телефону с кем-то. Необходимость поддерживать разговор вытеснит или ослабит мысли о стрессе, позволив получить передышку, необходимую для достижения спокойного состояния.

10. Отдельным, крупным, важным и эффективным методом является дыхание. Этот раздел требует определённого навыка или опыта, однако позволяет практически гарантированно взять себя в руки и успокоиться. В нормальном состоянии человек своим дыханием напрямую не управляет, это происходит автоматически в зависимости от окружающей обстановки, нагрузки на тело, физического состояния человека и тому подобного. В условиях стресса же стоит перехватить управление дыханием и сделать его осознанным. Такой способ управления дыханием называется «ауторегуляция» и позволяет воздействовать на организм в определённых рамках. Подобное часто применяется в спорте и не только, например, гипервентиляция лёгких у ныряльщиков или контроль дыхания при занятиях йогой и медитациях. Фокусировка на дыхании позволяет отвлечь разум, а нужный ритм положительно воздействует на нервную систему.

Ауторегуляция дыхания. Часто, когда резко возрастает физическая или психологическая нагрузка на человека (резкий рывок в бег, состояние страха и так далее), дыхание вдруг сбивается и его ритм становится непривычным, сбивчивым. Любой человек может заметить, что при повышенной физической нагрузке и в стрессовой ситуации дыхание тяжёлое, затруднённое, воздуха как бы не хватает. В иных условиях, например, при напряжённом ожидании или испуге, происходит то, что называется «затаить дыхание», то есть в ритме дыхания образуются паузы, задержки. Однако, в отличие от, например, ритма сердцебиения, у человека есть возможность управлять ритмом и глубиной дыхания сознательно. С помощью метода саморегуляции можно опосредовано

управлять и физико-психологическим состоянием, чтобы расслабиться, успокоиться, снять напряжение. Особые дыхательные упражнения, направленные на борьбу со стрессом, не требуют никаких сверхусловий. Важно помнить, что положение конечностей не играет роли, то есть можно принять любое положение, главное, чтобы позвоночник находился либо в строго горизонтальном, либо в строго вертикальном положении. Это необходимо, чтобы не возникало физиологического затруднения дыхания со стороны трахеи, диафрагмы, мышц живота и грудной клетки. Воздух должен спокойно и ровно проходить в обе стороны, а лёгкие сокращаться и расправляться в полную силу без каких-либо препятствий. Шея должна быть ровной, голова – расположена вертикально и ровно, нигде не должно быть никакого лишнего напряжения. Тут дело в том, что прямая шея следом за собой вытянет и верхний отдел позвоночника, верхнюю часть грудной клетки. После этого следует расслабиться и сосредоточиться на дыхании, перехватив управление «на себя» [28].

Останавливаться на какой-то конкретной методике в контексте данной работы не вижу смысла, методик, порой с незначительными отличиями друг от друга, великое множество и найти подходящую не составляет труда. Важно понимать, что для чего делается и какое влияние на организм оказывает.

1. Глубокое, равномерное, спокойное контролируемое дыхание способствует душевному равновесию, сводя на нет перепады эмоций и настроение.

2. В процессе деятельности и общения, например, при разговоре на повышенных тонах, торопливости, зевании или кашле и так далее, происходит разрыв нормального ритма дыхания. Как следствие, приходит понимание, что этим процессом можно управлять в сторону замедления или ускорения, влиять на глубину дыхания, что и используется в любой методике.

3. Чем продолжительнее и глубже вдох и чем равномернее и плавнее выдох, тем большее расслабление приносит дыхание.

4. Ритм дыхания в спокойном состоянии и ритм в состоянии стресса абсолютно разные, то есть, проанализировав свой или чужой ритм можно судить о текущем эмоциональном состоянии человека.

5. Ритм – ключевой параметр дыхания, если речь идёт о направленном на успокоение нервной системы и стабилизацию психики воздействии. Глубина и длительность играют заметно меньшую роль в этом контексте.

6. Здоровье и состояние человека в значительной степени зависит от его дыхания. Дыхание автоматический процесс, закреплённые на рефлекторном уровне, параметры которого зависят от образа жизни человека. Таким образом, можно осознанно настроить ритм дыхания так, чтобы, со временем, это повлияло и на автоматический, безусловный режим.

7. Скорость «запоминания» правильного дыхания и доведение его до рефлекторного уровня зависит от ритма дыхания осознанного, иными словами, чем равномернее и полнее дыхание, тем быстрее для организма это станет нормальным.

Тренировка дыхания, в числе прочего, помимо средства борьбы с острым стрессом является и отличной превентивной мерой, полностью вписываясь в правило «профилактика проще, чем лечение». Стресс не исключение.

Поскольку стрессовое состояние оказывает комплексное воздействие на организм, затрагивая множество аспектов, очень важно чтобы каждое затрагиваемое звено было готово и дало слабинку. Учитывая вышесказанное можно резюмировать, что стрессоустойчивость можно развить за счёт применения различных методов. Так, дыхательные упражнения будут способствовать укреплению душевного равновесия, эмоциональной устойчивости.

Систематические занятия «по душе», которые являются хобби и нацелены на получение чувства удовлетворения, позволяют отвлечься от повседневной рутины, разгрузить мозг за счёт того, что они полностью выбраны и контролируются самим человеком, никем не навязаны и не связаны

с рабочей деятельностью. Такие занятия освобождают, дают ощущения отдыха и способствуют восстановлению запаса сил.

Краеугольным камнем в развитии стрессоустойчивости является занятия спортом. Тренируя тело человек, развивает и тренирует свою нервную систему, выравнивает настроение. Также, как и хобби, физические нагрузки очищают разум, мобилизуют, тонизируют. Регулярные физические упражнения связаны с рядом положительных преимуществ для физического и психологического здоровья. В многочисленных исследованиях исследователи сообщили о нескольких положительных результатах для здоровья, связанных с физическими упражнениями, включая относительно сильную связь с психологическим благополучием среди населения в целом [53].

Таким образом, в ходе теоретических изысканий, стало понятно, что стресс (от англ.: «stress» – напряжение, нагрузка; состояние повышенного напряжения) – «совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов - стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом)» [29, с. 59].

Профессиональный стресс – это особый вид стресса, который, в отличие от биологических, физических или химических факторов, может приводить к специфическим профессиональным заболеваниям, а также наносить неспецифический вред здоровью.

Профессиональный стресс, помимо влияния непосредственно на человека, негативно влияет и на организацию, сотрудником которой является этот человек. Неизбежное снижение работоспособности одного сотрудника часто затрагивает целые области и направления, в которых он задействован, что влечёт за собой потерю эффективности всей организации.

Для того чтобы снизить ущерб, наносимый профессиональным стрессом, имеются два основных пути: снизить уровень входящего стресса и повысить уровень стрессоустойчивости сотрудников. Очевидно, что наиболее

логичным решением для руководства компании это использовать их оба. В случае с новыми сотрудниками, особенно с молодыми специалистами, следует использовать меры адаптации таких специалистов, что позволит максимально безболезненно интегрировать их в рабочий процесс и сделать максимально комфортным начало их трудовой деятельности на предприятии.

Профессиональный стресс, испытываемый длительное время, способен либо перейти в хроническую форму, вызвать ряд различных заболеваний, как физиологических, так и психологических, вроде депрессий разной степени тяжести. Кроме того, он может трансформироваться в профессиональное выгорание - выраженное устойчивое состояние, которое проявляется снижением мотивации к работе, повышением уровня конфликтности и увеличивающимся недовольством той работой, которой занят индивид. Человек может ощущать перманентную усталость, скуку, чувствовать себя эмоционально истощённым, раздражительным, нервничающим и раздражающимся без видимой причины или по любой мелочи.

Важно понимать и различать профессиональное выгорание и иные последствия хронического стресса как, например, депрессия. Усталость в конце дня сама по себе является нормальным явлением, если после отдыха ей на смену приходит состояние бодрости. Однако при профессиональном выгорании картина иная - запас сил и энергии не восстанавливается или восстанавливается не в полном объёме даже после длительного отдыха или смене рода деятельности. Такой симптом является тревожным и следствием копящейся усталости является истощение.

Также профессиональное выгорание часто путают с состоянием депрессии. Нужно помнить, что состояние депрессии глубже и гораздо опаснее. К примеру, в случае профессионального выгорания человек может сохранить активность и энтузиазм во всех остальных, отличных от профессиональной, сферах деятельности, тогда как депрессия более всеобъемлющая и человек теряет интерес практически ко всем аспектам своей жизни. Его ничего не интересует, человек замыкается в себе, перестает

реагировать на окружающий мир и людей вокруг, перестает общаться и поддерживать отношения с внешним миром. Страдает соматическое здоровье и психическое.

Однако отличить одного от другого часто бывает непросто, а потому в случае появления признаков как выгорания, так и депрессии лучше всего обратиться за помощью к компетентному специалисту, поскольку способы борьбы с проявлениями каждого состояния и их причинами могут сильно различаться и не будут действенными, а в ряде случаев могут усугубить состояние. Поэтому требуется помощь квалифицированного специалиста, который поможет разобраться.

## **Глава 2 Исследование взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания у сотрудников предприятия**

### **2.1 Организация и методы исследования**

В исследовании приняли участие 30 сотрудников предприятия ООО «Промавтоматика-Саров». Среди респондентов 15 человек являются молодыми специалистами (они младше 35 лет и работают на предприятии менее 3 лет), остальные 15 человек имеют стаж более 5 лет. Кроме того, 8 человек занимают руководящие должности.

Эмпирические задачи.

1. Подбор набора методик исследования.
2. Непосредственно проведение исследования по выбранным методикам.
3. Обработка полученного материала и сбор статистики.
4. Анализ полученных результатов.
5. Формулирование итоговых выводов.

В качестве методик исследования уровней стресса и профессионального выгорания у сотрудников предприятия было решено использовать следующий психодиагностический инструментарий.

1. Методика Кеттела для выяснения уровня стрессоустойчивости;
2. Методика Ч. Спилбергера, адаптированная А.Б. Леоновой для выявления профессиональных стресс-факторов;
3. Определение степени депрессии по методике В.А. Жмурова;
4. Методика диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой);
5. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

Статистическая обработка данных осуществлялась с помощью критерия корреляции Пирсона.

Описание методик исследования.

1. Личностный опросник Кеттелла для выяснения уровня стрессоустойчивости.

Опросник Р. Кеттелла «16 факторов личности» это методика, с помощью которой можно выявить и оценить особенности личности, влияющие, в том числе, и на её управленческие навыки. К плюсам методики можно отнести высокую объективность, простоту и невысокие временные затраты.

Методика представляет собой опросник, содержащий 187 вопросов, направленный на оценку личностного потенциала как в смысле управленческих качеств, так и таких особенностей как общий уровень стрессоустойчивости, творческий потенциал, уровень коммуникабельности, склонность к риску и уровень тревожности. В целом, опросник исследует 16 факторов личности, выделенные на основе многолетнего анализа контрольных групп людей здоровых и имеющих психологические и/или иные проблемы. Исследуемые факторы считаются независимыми друг от друга и значимыми, с точки зрения психологии, в различных рабочих и бытовых ситуациях и отображают свою часть общей информации о личности. Каждый вопрос имеет три варианта ответа на выбор, выбрать можно только один.

В данной методике использовалась только шкала - Фактор С – уравновешенность в эмоциональном плане в условиях стресса и фрустрации.

2. Методика Ч. Спилбергера, адаптированная А.Б. Леоновой для выявления уровня профессионального стресса.

Цель: определить степень воздействия профессионального стресса на жизнь тестируемого. Тест состоит из 30 вопросов, касающихся рабочих ситуаций, которые большинством признаются как стрессогенные. На первом этапе определяется степень (сила) влияния того или иного стрессора на опрашиваемого, а на втором – частота возникновения данной ситуации.

Оценки по каждому из тридцати пунктов указываются от 1 до 9, где 1 это минимальная сила влияния, а 9 - максимальная. Баллы сгруппированы по три, в зависимости от степени: от 1 до 3 - низкая, от 4 до 6 - умеренная и от 7

до 9 высокая. То же самое со второй таблицей опросника: баллы сгруппированы точно так же, только вместо силы стресса отображают частоту его возникновения в профессиональной деятельности испытуемого. Соответственно, к примеру, если испытуемый часто вынужден работать сверхурочно, но никакого напряжения у него этот факт не вызывает (потому, например, что сверхурочная работа хорошо оплачивается и стоит того), то в первой таблице будет 1, а во второй 9.

Критерий оценки:

Низкий уровень – 1-3 балла;

Средний уровень – 4-6 баллов;

Высокий уровень – 7-9 баллов.

### 3. Определение степени депрессии по методике В.А. Жмурова.

Методика дифференциальной диагностики депрессивных состояний предназначена для диагностики уровня выраженности (глубины, тяжести) депрессивного состояния человека, главным образом тоскливой или меланхолической депрессии, на момент обследования.

Методика позволяет выявить шесть депрессивных состояний:

- апатия – состояние равнодушие ко внешнему миру, безучастное отношение к происходящим событиям, отсутствие перспектив на будущее,
- гипотимия – сниженное настроение, подавленность, ощущение безысходности, чувство разочарованности, истощаемость эмоций;
- дисфория – состояние угрюмости и недовольства, чувство враждебности и агрессии, раздражительность в адрес других;
- растерянность – чувство некомпетентности, ощущение непонимания своего состояния, неустойчивость внимания;
- тревога – ощущение опасности и возможной неудачи, напряженное ожидание провала, неприятные предчувствия;
- страх – ощущение угрозы жизни и благополучию, физиологические симптомы в связи с концентрацией энергии.

4. Методика диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой);

Данная методика предназначена для определения степени профессионального выгорания и его проявлений и работников различных профессий и имеет три содержательные шкалы.

«Эмоциональное истощение» – шкала, отображающая степень тяжести эмоционального состояния на фоне осуществляемой человеком профессиональной деятельности. Повышенные значения в этом разделе говорят о тяжёлой форме переутомления, сниженном эмоциональном тоне, утрате интереса к окружающим людям и происходящим вокруг событиям, о неудовлетворённости в целом. Респондент в рамках данной методики может набрать до 45 баллов, где от 0 до 7 баллов – низкая степень истощения, от 8 до 17 – средняя и от 18 до 45 это высокая степень эмоционального истощения.

«Деперсонализация» – шкала, демонстрирующая картину взаимоотношения с коллегами и личностном ощущении себя в профессиональной среде. Высокие цифры этой шкалы проявляются инертностью, безразличием и чёрствостью по отношению к коллегам и в формальном выполнении должностных обязанностей, отсутствием мотивации и желания работать. Как правило, человек с высокими показателями чувствует себя недооценённым руководством и коллегами, ведёт себя цинично и, часто, грубо и высокомерно. Данная шкала имеет максимум в 25 баллов, где от 0 до 4 баллов говорят о низком, от 5 до 11 о среднем и от 12 и выше – о высоком уровне деперсонализации.

«Редукция профессиональных (личных) достижений» – шкала, отражающая степень собственной субъективной оценки респондентом своих личных достижений на профессиональном и личном поприщах. Высокое значение здесь говорит о низком значении мотивации, веры в собственные силы и компетентность. Как правило человек с высоким уровнем по этой шкале склонен к перекалыванию ответственности, имеет слабую мотивацию. Максимум по этой шкале 40 баллов, где от 0 до 22 это высокий уровень, от 23

до 30 – средний и от 31 до 40 высокий. Данная шкала обратна, что означает, что чем выше количество баллов по ней, тем ниже степень редукции у респондента.

5. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко.

Опросник состоит из 84 вопросов и методики интерпретации результатов. В.В. Бойко предлагает классифицировать синдром эмоционального выгорания по стадиям (напряжения, резистенции и истощения). В свою очередь для каждой стадии характерны те или иные симптомы.

6. Методы математической статистики. Для выявления взаимосвязи между переменными использовался применялся коэффициент корреляции Карла Пирсона. Коэффициент Пирсона - это метод параметрической статистики, который даёт понять имеется ли линейная зависимость одного количественного показателя от другого и, если да, то насколько сильна эта зависимость. В нашем случае интерес представлял ответ на вопрос «Связан ли определённый в результате тестирования уровень стрессоустойчивости и стаж работы опрашиваемого».

Точнее оценить силу корреляционной связи можно используя таблицу Чеддока, отображённую в таблице 2.

Таблица 2 – Шкала Чеддока

Абсолютное значение $r_{xy}$	Теснота (сила) корреляционной связи
менее 0.3	слабая
от 0.3 до 0.5	умеренная
от 0.5 до 0.7	заметная
от 0.7 до 0.9	высокая
более 0.9	весьма высокая

Таким образом, опираясь на Шкалу Чеддока, мы можем предположить, что уровень стрессоустойчивости зависит от стажа работы опрашиваемого.

## 2.2 Результаты исследования взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания

Результаты исследования по методике Р. Кеттелла показывают, что уровень стрессоустойчивости выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов, что отображено на рисунке 1.



Рисунок 1 – Уровень стрессоустойчивости у молодых и опытных сотрудников

По данным рисунка 1, низкая стрессоустойчивость характерна для 7% молодых специалистов и 40% опытных сотрудников, средняя – для 40% молодых специалистов и 33% опытных сотрудников, высокая – для 53% молодых специалистов и 27% опытных сотрудников.

Итак, большая часть молодых специалистов обладает высоким уровнем стрессоустойчивости, а опытные сотрудники демонстрируют преимущественно среднюю стрессоустойчивость.

Что касается стрессоустойчивости сотрудников в зависимости от должности, то было установлено, что низкая стрессоустойчивость выявлена у 28,6% служащих и 50% руководителей, средняя – у 28,6% служащих и 37,5% руководителей, высокая – у 42,9% служащих и 12,5% руководителей, что демонстрируется на рисунке 2.

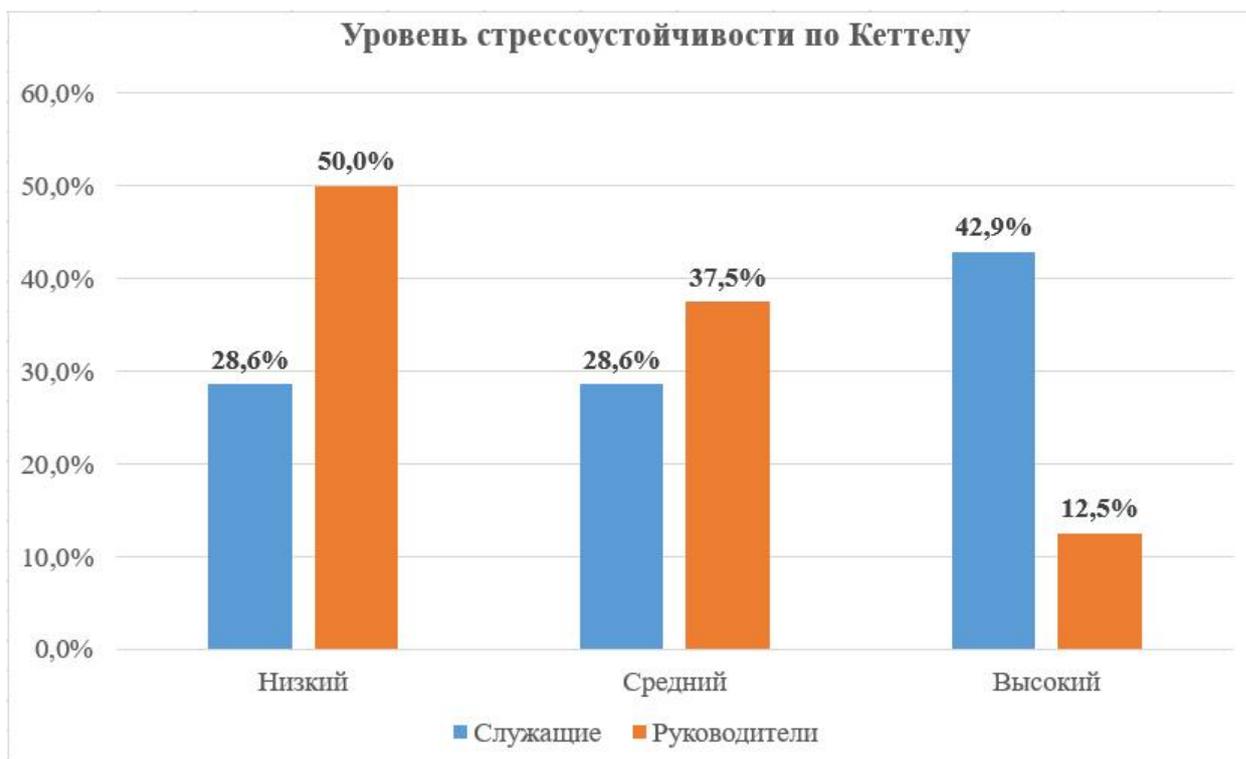


Рисунок 2 – Уровень стрессоустойчивости у служащих и руководителей

Итак, служащие характеризуются преимущественно высокой стрессоустойчивостью, а руководители – средней.

Результаты диагностики по методике профессионального стресса Ч. Спилбергера, адаптированной А.Б. Леоновой, показывают, что профессиональный стресс более выражен у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов, что отображено на рисунке 3.

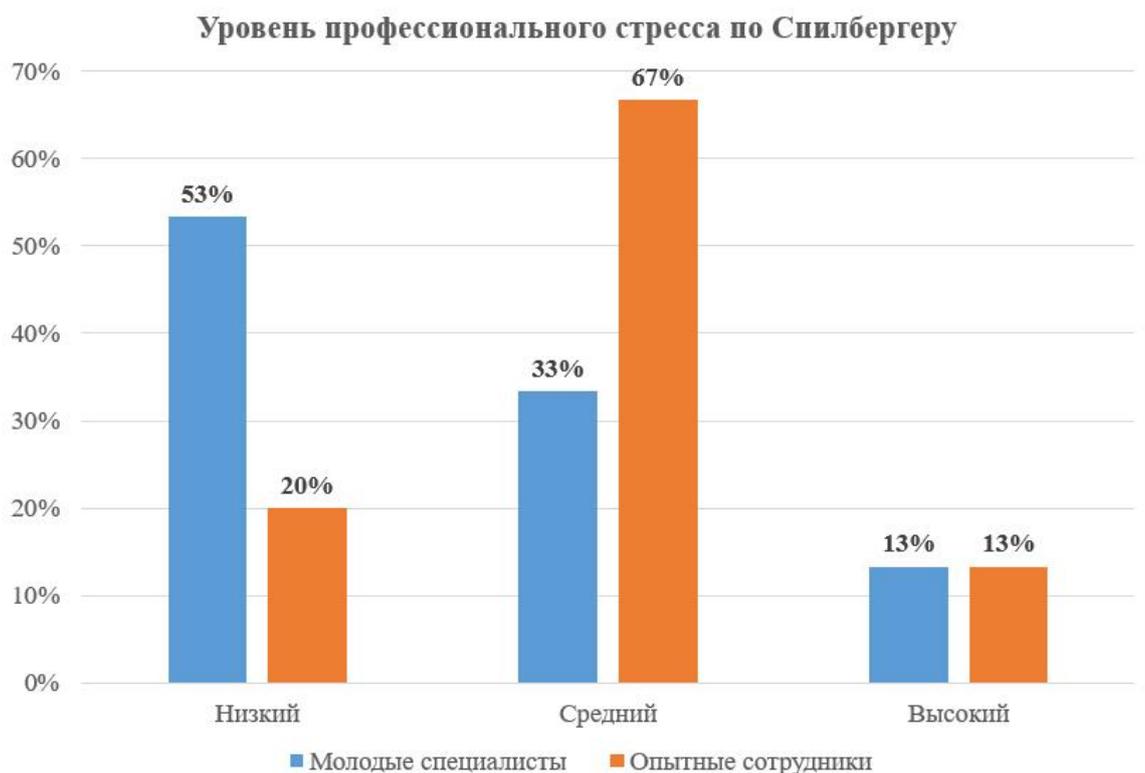


Рисунок 3 – Уровень профессионального стресса у молодых и опытных сотрудников

По данным рисунка 3, низкий уровень профессионального стресса выявлен у 53% молодых специалистов и 20% опытных сотрудников, средний уровень профессионального стресса – у 33% молодых специалистов и 67% опытных сотрудников, высокий уровень – у 13% молодых специалистов и 13% опытных сотрудников.

Итак, среди молодых специалистов половина опрошенных характеризуется низким уровнем профессионального стресса. Среди опытных сотрудников отмечается преобладание среднего уровня профессионального стресса.

Различия уровней профессионального стресса у рабочих и руководителей отображены на рисунке 4.

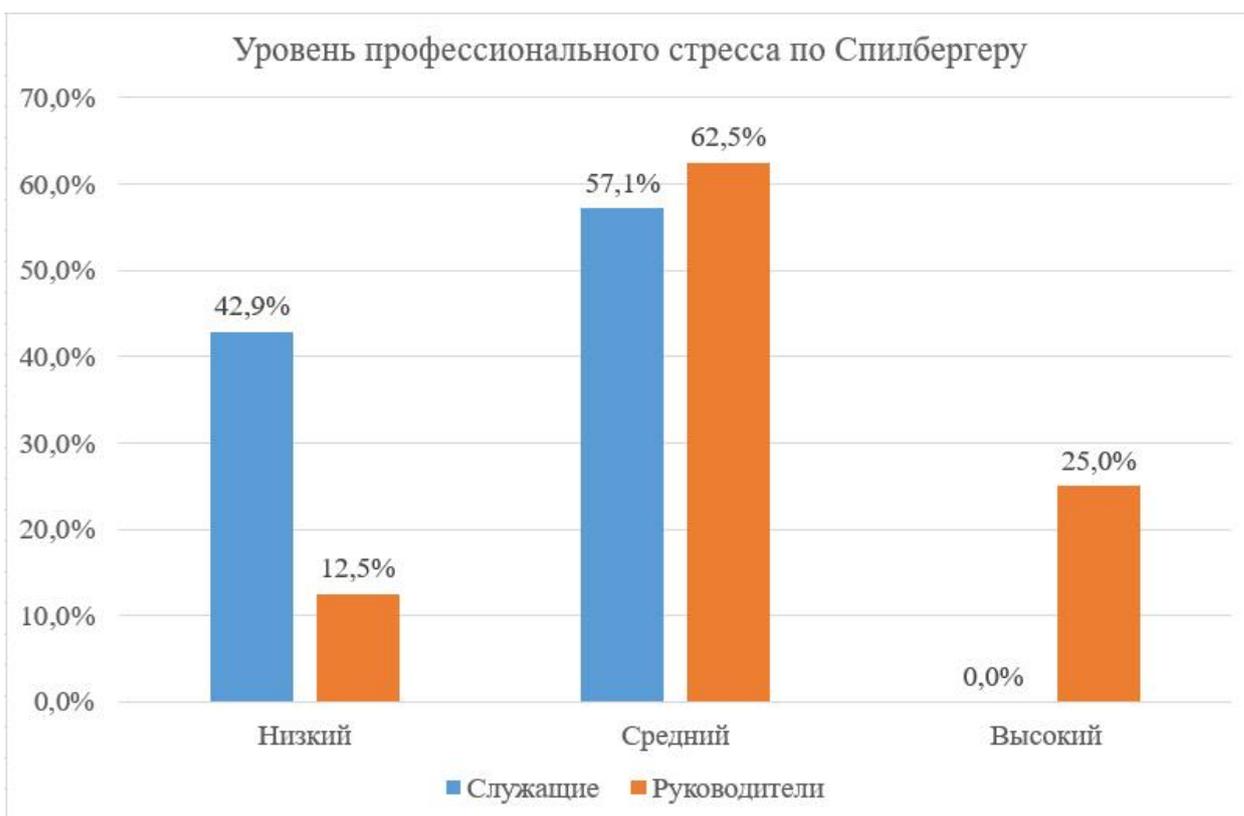


Рисунок 4 – Уровень профессионального стресса у служащих и руководителей

В частности, низкий уровень профессионального стресса выявлен у 42,9% служащих и 12,5% руководителей, средний уровень профессионального стресса – у 57,1% служащих и 62,5% руководителей, высокий уровень – у 25% руководителей.

Итак, служащие и руководители обладают преимущественно средним уровнем профессионального стресса. При этом, высокий уровень профессионального стресса присутствует только среди руководителей.

Исследование по методике изучения депрессии В.А. Жмурова показало, что депрессия более выражена у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов, что отображено на рисунке 5.



Рисунок 5 – Уровень депрессии у молодых и опытных сотрудников

По данным рисунка 5, депрессия отсутствует у 33% молодых специалистов и 7% опытных сотрудников, минимальная депрессия наблюдается у 40% молодых специалистов и 7% опытных сотрудников, легкая депрессия выявлена у 20% молодых специалистов и 27% опытных сотрудников. При этом, умеренная депрессия отмечена у 7% молодых специалистов и 33% опытных сотрудников, а выраженная депрессия - у 27% опытных сотрудников и отсутствует у молодых специалистов.

Итак, у большей части молодых специалистов наблюдается минимальная депрессия, а для опытных сотрудников характерна легкая депрессия.

В зависимости от должности у сотрудников уровень депрессии также несколько различается. Так, у 14,3% служащих депрессия отсутствует. Минимальная депрессия наблюдается у 12,5% руководителей. Легкая депрессия выявлена у 28,6% служащих и 25% руководителей. Умеренная депрессия наблюдается у 28,6% служащих и 37,5% руководителей.

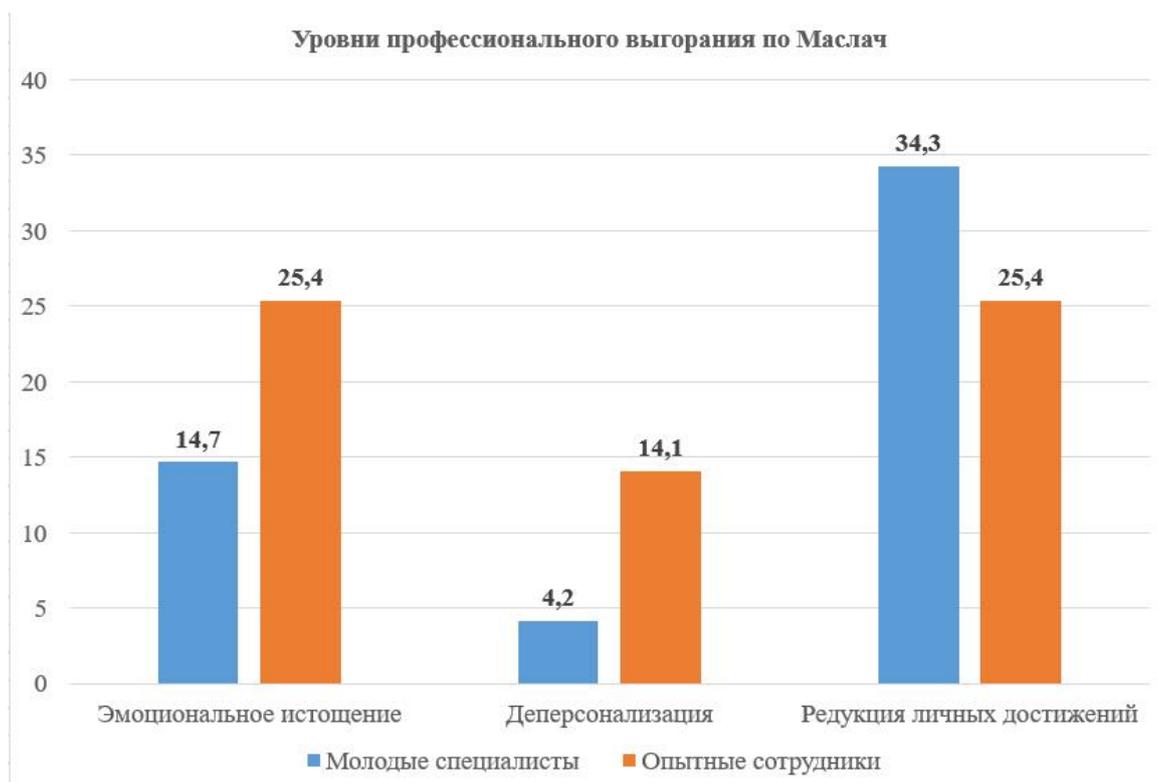
Выраженная депрессия выявлена у 9,1% служащих и 10% руководителей, что демонстрирует рисунок 6.



Рисунок 6 – Уровень депрессии у служащих и руководителей

Далее рассмотрим показатели профессионального выгорания у молодых специалистов и опытных сотрудников, а также сравним показатели выраженности данного синдрома в зависимости от должности.

Результаты профессионального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексона показывают, что выраженность данного синдрома существенно выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов. Полученные результаты отображены на рисунке 7.



**Рисунок 7 – Профессиональное выгорание у молодых специалистов и опытных сотрудников**

По данным рисунка 7, показатель эмоционального истощения выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов (25,4 и 14,7 соответственно). Так, у опытных сотрудников более выражена эмоциональная опустошенность, угасания энтузиазма и жизненного тонуса.

Показатель деперсонализации также выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов (4,2 и 14,1 соответственно). Так, у опытных сотрудников более выражено негативное или безразличное отношение к субъектам труда, цинизм, нежелание с ними сотрудничать.

Показатель редукции личных достижений выше у молодых специалистов, чем у опытных сотрудников (34,3 и 25,4). Но это обратная шкала, где более высокие балы указывают на низкое проявление данного компонента выгорания. Следовательно, для опытных сотрудников более характерно снижение профессиональной самооценки, чувство собственной некомпетентности.

Итак, у опытных сотрудников более выражено эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений, чем у молодых сотрудников.

Показатели профессионального выгорания существенно выше у руководителей, чем у служащих, что отражено на рисунке 8.

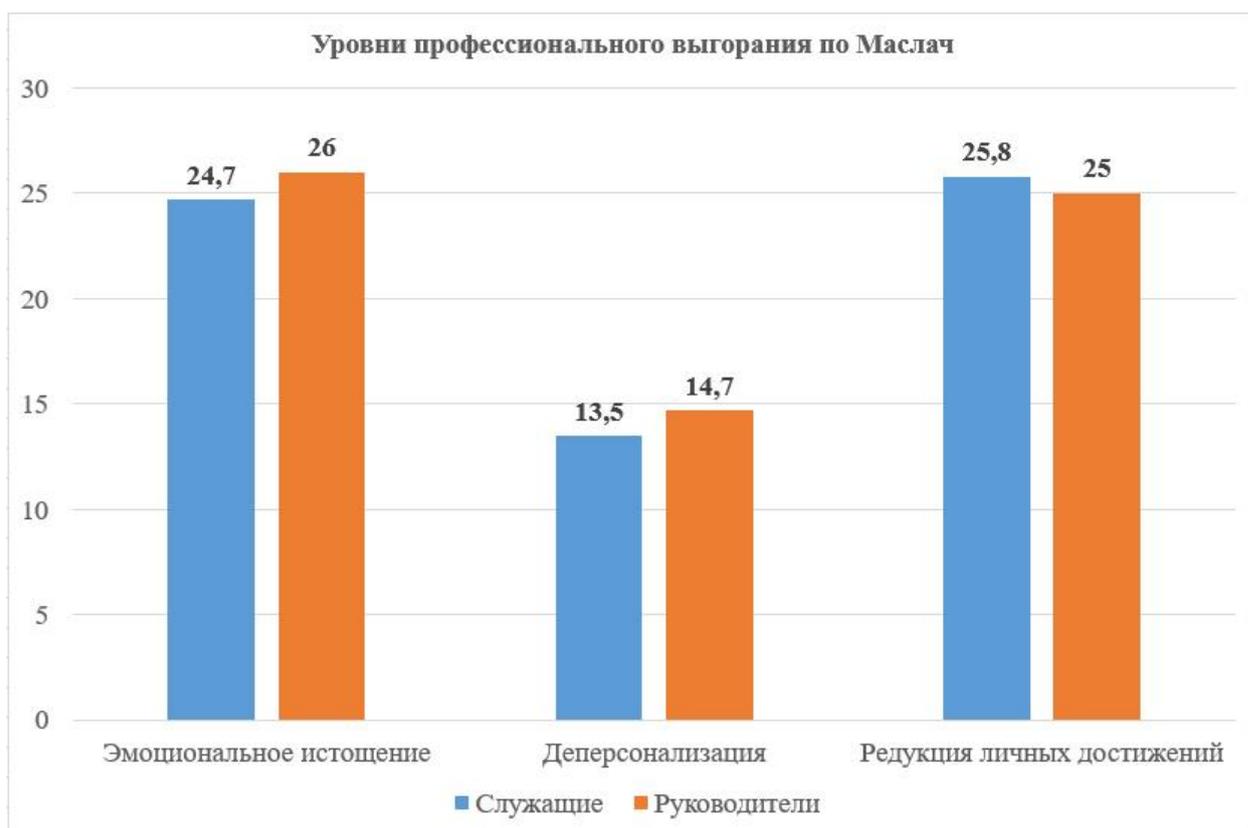


Рисунок 8 – Профессиональное выгорание у служащих и руководителей

По данным рисунка 8, показатель эмоционального истощения выше у руководителей, чем у служащих (26 и 24,7 соответственно). Отсюда, у руководителей более выражена эмоциональная опустошенность, угасания энтузиазма и жизненного тонуса.

Показатель деперсонализации также выше у руководителей, чем у служащих (13,5 и 14,7 соответственно). Так, у руководителей более выражено негативное или безразличное отношение к субъектам труда, цинизм, нежелание с ними сотрудничать и помогать им.

Показатель редукции личных достижений выше у служащих, чем у руководителей (25,8 и 25). С учетом обратной тенденции, для руководителей более характерно снижение профессиональной самооценки, чувство собственной некомпетентности, неудовлетворенности собой.

Итак, у руководителей более выражены все компоненты профессионального выгорания, по сравнению с рабочими.

Результаты по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко молодых специалистов и опытных сотрудников представлены на рисунке 9.

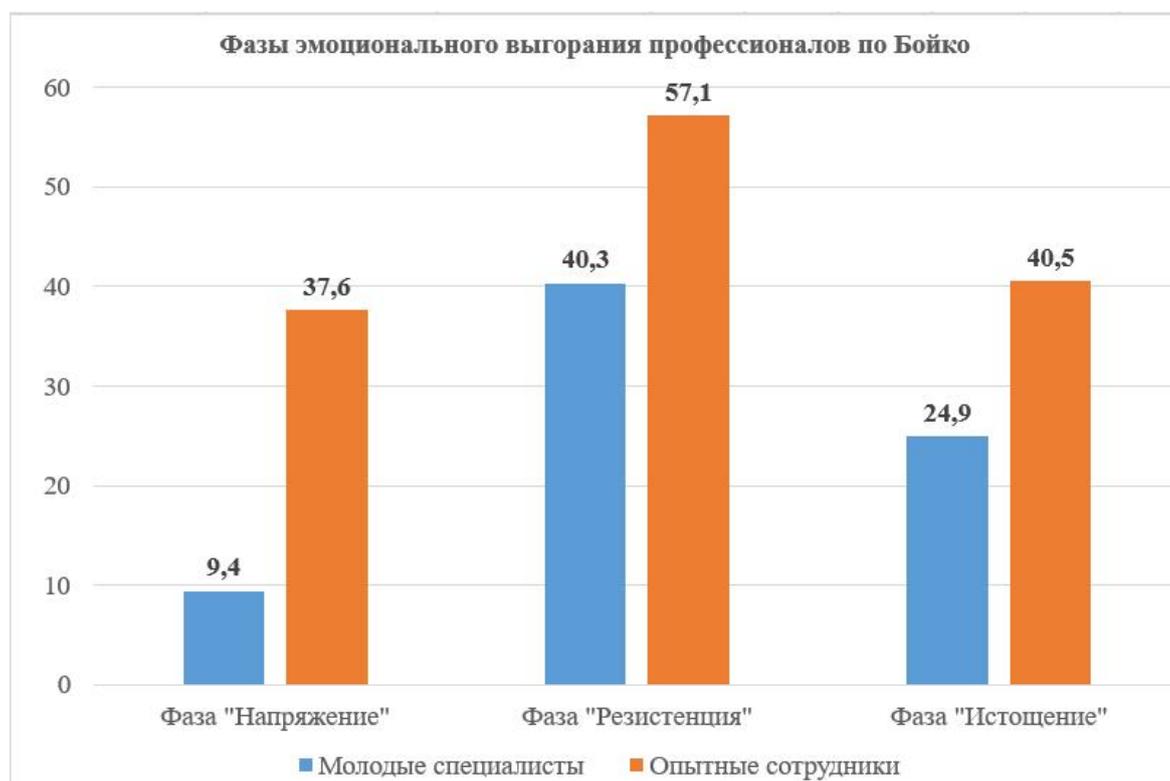


Рисунок 9 – Фазы эмоционального выгорание у молодых специалистов и опытных сотрудников

По данным рисунка 9, показатель по фазе «напряжение» выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов (37,6 и 9,4). Так, у опытных сотрудников более выражено тревожное напряжение, предполагающее осознание психотравмирующих обстоятельств, чувство

неудовлетворенности собой, ощущение безысходности, тревогу и депрессию. При этом, у опытных сотрудников данная фаза находится в стадии формирования, а у молодых специалистов – не сформировалась.

Аналогично, показатель по фазе «резистенция» выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов (57,1 и 40,3). У опытных сотрудников более выражено сопротивление возрастающему профессиональному стрессу, что проявляется в избирательном реагировании, снижении эмоционального отношения, усталости от контактов, желании снять с себя часть обязанностей. При этом, как у опытных сотрудников, так и молодых специалистов данная фаза находится в стадии формирования.

Также и по фазе «истощение» показатель выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов (40,5 и 24,9). У опытных сотрудников отмечено более выраженное падение энергетического тонуса и ослабление нервной системы, что находит свое проявление в эмоциональном дефиците, отстраненности на личностном и эмоциональном уровне, ухудшении психофизического самочувствия. При этом, у опытных сотрудников данная фаза находится в стадии формирования, а у молодых специалистов – не сформировалась.

Итак, у опытных сотрудников в стадии формирования находятся все фазы эмоционального выгорания, а у молодых сотрудников – только фаза резистенции активно формируется, что указывает на сопротивление возрастающему профессиональному стрессу.

Результаты по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко у служащих и руководителей показаны рисунке 10.

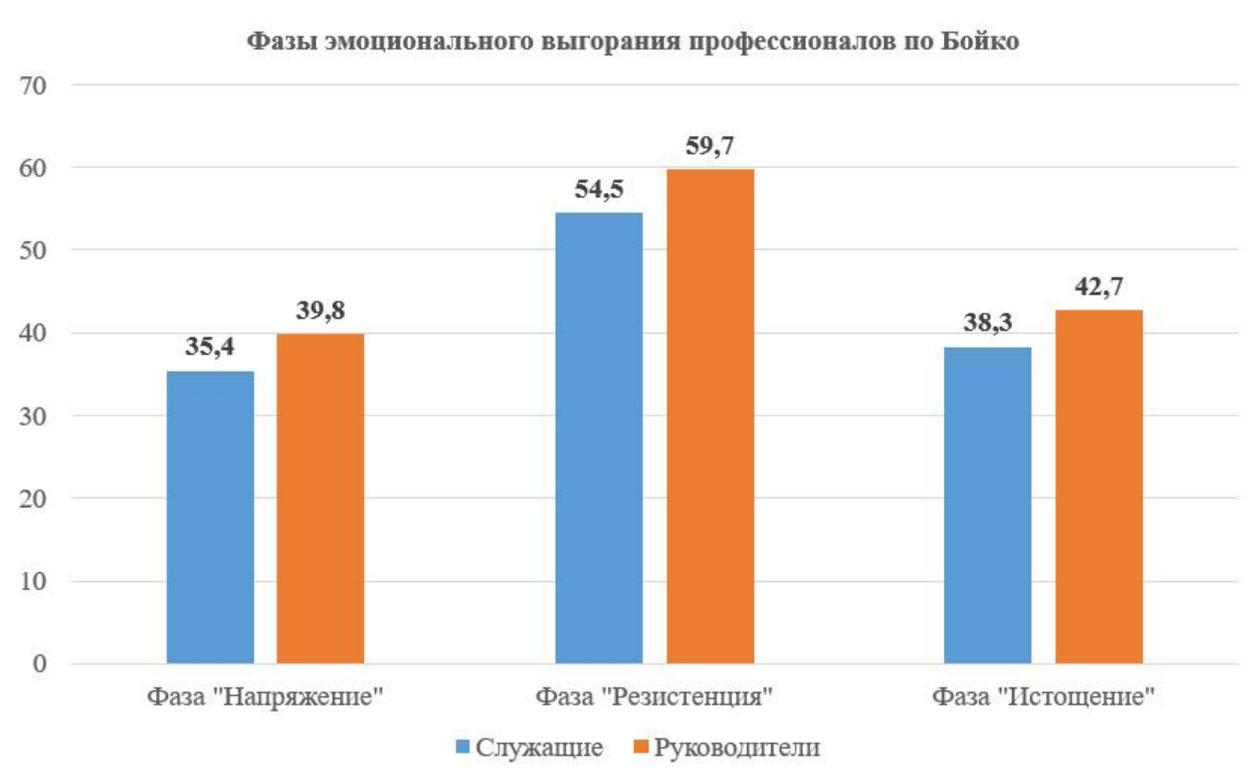


Рисунок 10 – Фазы эмоционального выгорание у служащих и руководителей

По данным рисунка 9, показатель по фазе «напряжение» выше у руководителей, чем у служащих (35,4 и 39,8). Так, у руководителей более выражено тревожное напряжение, предполагающее осознание психотравмирующих обстоятельств, чувство неудовлетворенности собой, ощущение безысходности, тревогу и депрессию.

Также показатель по фазе «резистенция» выше у руководителей, чем у служащих (54,5 и 59,7). У руководителей более выражено сопротивление возрастающему профессиональному стрессу, что проявляется в избирательном реагировании, снижении эмоционального отношения, усталости от контактов, желании снять с себя часть обязанностей.

Также и по фазе «истощение» показатель выше у руководителей, чем у служащих (42,7 и 38,3). У руководителей отмечено более выраженное падение энергетического тонуса и ослабление нервной системы, что находит свое проявление в эмоциональном дефиците, отстраненности на личностном и эмоциональном уровне, ухудшении психофизического самочувствия. При

этом, у опытных сотрудников данная фаза находится в стадии формирования, а у молодых специалистов – не сформировалась. Результаты корреляционного анализа взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания.

Был осуществлен корреляционный анализ с помощью критерия Пирсона. Были выявлены статистически значимые коэффициенты корреляции между стажем работы и профессиональным стрессом, а также с другими психическими состояниями, которые отражены в таблице 3.

Таблица 3 – Результаты корреляционного анализа

Показатели	Стаж работы	Уровень стрессоустойчивости и	Уровень профессионального стресса
Стаж работы	1,00	-0,46*	0,44
Уровень стрессоустойчивости	-0,46*	1,00	-0,88
Уровень профессионального стресса	0,44*	-0,88*	1,00
Эмоциональное истощение	0,47*	-0,69*	0,59*
Деперсонализация	0,43*	-0,36*	0,37
Редукция личных достижений (обратная)	-0,41*	0,49*	-0,44*
Фаза напряжения	0,72*	-0,36	0,36
Фаза резистенции	0,52*	-0,38*	0,31
Фаза истощения	0,59*	-0,23	0,27

\* - достоверны на уровне значимости  $p < 0,05$

Результаты показывают, что стаж работы отрицательно коррелирует с уровнем стрессоустойчивости ( $r = -0,46$ ;  $p < 0,05$ ). Чем выше стаж работы, тем ниже развиты способности спокойно переносить действие стрессоров, регулировать свои эмоции в ситуации стресса, сохранять самообладание в напряженных условиях.

Стаж работы положительно коррелирует с профессиональным стрессом ( $r = 0,44$ ;  $p < 0,05$ ), эмоциональным истощением ( $r = 0,47$ ;  $p < 0,05$ ), деперсонализацией ( $r = 0,43$ ;  $p < 0,05$ ), редукцией личных достижений ( $r = -0,41$ ;  $p < 0,05$ ), фазой напряжения ( $r = 0,72$ ;  $p < 0,05$ ), фазой резистенции ( $r = 0,52$ ;  $p < 0,05$ ), фазой истощения ( $r = 0,59$ ;  $p < 0,05$ ). Чем выше стаж работы, тем выше выраженность профессионального стресса, депрессии, эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личных достижений, а также всех фаз эмоционального выгорания.

Уровень стрессоустойчивости отрицательно коррелирует с профессиональным стрессом ( $r = -0,88$ ;  $p < 0,05$ ), эмоциональным истощением ( $r = -0,69$ ;  $p < 0,05$ ), деперсонализацией ( $r = -0,36$ ;  $p < 0,05$ ), редукцией личных достижений ( $r = 0,49$ ;  $p < 0,05$ ), фазой резистенции ( $r = -0,38$ ;  $p < 0,05$ ). Чем выше способности спокойно переносить действие стрессоров, регулировать свои эмоции в ситуации стресса, сохранять самообладание в напряженных условиях, тем ниже выраженность профессионального стресса, депрессии, эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личных достижений, а также сопротивление возрастающему профессиональному стрессу, что проявляется в избирательном реагировании, снижении эмоционального отношения, усталости от контактов, желании снять с себя часть обязанностей.

Уровень профессионального стресса положительно коррелирует с эмоциональным истощением ( $r = 0,59$ ;  $p < 0,05$ ), редукцией личных достижений ( $r = -0,44$ ;  $p < 0,05$ ). Чем выше психологическое напряжение, обусловленное различными стрессогенными факторами на работе, сопровождающееся отрицательными эмоциями, тем выше состояние подавленности, снижение удовлетворения от жизни, отсутствие перспектив на будущее, эмоциональная опустошенность, угасания энтузиазма и жизненного тонуса, негативное или безразличное отношение к субъектам труда, цинизм, нежелание с ними сотрудничать и помогать им.

Чем выше состояние подавленности, снижение удовлетворения от жизни, отсутствие перспектив на будущее, тем выше эмоциональная опустошенность, угасания энтузиазма и жизненного тонуса, негативное или безразличное отношение к субъектам труда, цинизм, нежелание с ними сотрудничать и помогать им, снижение профессиональной самооценки, чувство собственной некомпетентности, неудовлетворенности собой, а также выраженность всех фаз эмоционального выгорания.

Таким образом, корреляционный анализ показал, что стаж работы играет большую роль в выраженности профессионального стресса. В частности, чем выше стаж работы, тем ниже стрессоустойчивость, выше степень профессионального стресса, депрессии, эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личных достижений, всех фаз эмоционального выгорания. Чем выше профессиональный стресс, тем выше депрессия, эмоциональное истощение и редукция личных достижений. Чем выше стрессоустойчивость, тем ниже профессиональный стресс, депрессия, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений, фаза резистенции. Чем выше депрессия, тем выше выраженность профессионального и эмоционального выгорания.

### **2.3 Подведение итогов исследования**

Таким образом, было выявлено, что профессиональный стресс имеет тесную взаимосвязь с развитием профессионального выгорания сотрудников. При этом уровень профессионального стресса оказался выше у опытных сотрудников, чем у молодых специалистов. Вероятно, это связано с тем, что большая часть молодых специалистов обладает высоким уровнем стрессоустойчивости, а опытные сотрудники демонстрируют преимущественно среднюю стрессоустойчивость. Кроме того, уровень профессионального стресса выше у руководителей, чем у рабочих. Это может

быть связано с тем, что служащие характеризуются преимущественно высокой стрессоустойчивостью, а руководители – средней.

Было выявлено, что у большей части молодых специалистов наблюдается минимальная депрессия, а для опытных сотрудников характерна легкая депрессия. Если для рабочих характерна минимальная депрессия, то для руководителей – умеренная. Депрессия у молодых специалистов может быть связана с процессом адаптации, а у опытных сотрудников – с воздействием ряда стрессов в профессиональной деятельности на протяжении длительного времени. Служащие могут ощущать депрессию на фоне большой нагрузки, в то время как руководители могут быть особенно подвержены депрессии на фоне большой ответственности.

Как и ожидалось, профессиональное и эмоциональное выгорание у опытных сотрудников более выражено, чем у молодых специалистов. Вероятно, стаж работы все же существенно влияет на состояние эмоционального и физического истощения. Руководители также оказались сильнее подвержены выгоранию, по сравнению с рабочими, что может быть связано со спецификой их работы.

Корреляционный анализ позволил подтвердить, что стаж работы играет большую роль в выраженности профессионального стресса. С ростом стажа работы у сотрудников снижается стрессоустойчивость, повышается степень профессионального стресса, депрессии, эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личных достижений, всех фаз эмоционального выгорания.

Профессиональный стресс возникает в качестве ответа на неподходящий, по какой-либо причине, формат рабочего процесса. Источником такого явления, если отбросить нежелание работать в принципе, могут являться несоответствие занимаемой должности, неприемлемые условия труда, отсутствие у сотрудников необходимых ресурсов или даже возможностей выполнить свою работу на желаемом уровне. В качестве примера можно привести обыденную ситуацию, когда от рабочего требуется

уложиться при изготовлении продукта в заданные допуски, а устаревший инструмент не позволяет этого сделать, поскольку сам в эти допуски не укладывается. В этом случае рабочий потеряет всякую мотивацию и начнёт испытывать целый спектр отрицательных эмоций. Подобные явления не могут бесследно пройти, не нанеся здоровью вреда. Ранние, относительно безобидные явления, такие как потеря концентрации, нарушения внимания и памяти, расстройство сна и пищеварения, подавленное состояние являются признаками переживаемого стресса. Работа, как и любое другое занятие, всегда вызывает стресс, однако его уровень не должен быть слишком высоким, поскольку, подобно снежному кому, высокий уровень стресса мешает работе, что провоцирует ещё больший стресс.

Менее безобидными являются развивающиеся далее проблемы с сердечнососудистой и костно-мышечной системами, часто приводящие к заболеваниям их органов. Кроме того, не следует забывать и про психическое здоровье, стресс на котором отражается развивающимися депрессией, угнетением нервной системы или её перевозбуждением и, как следствие, переутомлением. Да, существуют люди, способные адекватно выполнять свои задачи только при наличии внешнего давления, то есть в жёстко заданных временных рамках или состоянии перманентного напряжения. Но это меньшинство, а для остального большинства такие условия непременно являются стрессогенными.

Степень актуальности и распространённости проблемы стресса в рабочей среде можно оценить, понаблюдав за медиапространством социальных сетей, в которых, на сегодняшний день 2024-го года, получают всё большее распространение темы о профессиональном выгорании, личном ресурсе и прочих подобных явлениях. Налицо масштабность проблемы, которая стала заметна обществу и активно этим обществом обсуждается. Скорее всего, провоцирует данные проблемы стремление бизнеса всех уровней, а также государственных структур экономить средства, а значит сокращать количество персонала, фонды оплаты труда, обеспечение

сотрудников необходимым и вот это вот всё. Соответственно, очень часто сотрудники, что называется, «зашиваются», сверхурочно выполняя обязанности нескольких сотрудников, часто не из сферы их профессиональных навыков.

На самом деле само явление «выгорания» не является чем-то необычным, оно всегда было и будет в малой степени, даже если человек занимается абсолютно любимым и комфортным делом. Иногда требуется переключиться на иные задачи или просто сменить обстановку и отдохнуть, чтобы восполнить силы и вернуть желание продолжать заниматься тем делом, которым занимался. Однако, постоянное, непреходящее состояние пустоты, нежелания подниматься утром и идти на свою работу, мысль «скорее бы вечер пятницы» утром понедельника говорят о том, что процесс выгорания далёк от уровня «слабый» и функционирует на всю катушку. Сотрудники, испытывающие повышенную нагрузку изо дня в день, особенно в случае высокой личной ответственности за процесс и результат истощает все внутренние резервы. Когда уровень выгорания высок и постоянен человек становится малоэффективен как сотрудник, а, кроме того, это сказывается и на остальной части его жизни. Также не стоит забывать и об основной проблеме работодателя, сотрудник которого испытывает это состояние. В прямой зависимости с уровнем стресса, депрессии и степени выгорания находится физиологическое состояние человека. Тот, кому опостылела его рабочая среда осознанно или нет, будет стремиться к снижению входящего стресса. Иными словами, срабатывает принцип «если что-то мешает нужно от этого избавляться», в данном случае либо снижается уровень вовлечённости сотрудника в рабочий процесс, либо возрастает количество листков нетрудоспособности. Очевидно, что работодатель, не учитывающий среду, в которой работают его сотрудники, вредит и им и себе, так как снижение эффективности работы сотрудников напрямую влияет на прибыль компании, выполнение планов и поставленных задач, развитие.

## **2.4 Рекомендации по профилактике профессионального стресса и профессионального выгорания**

В качестве ответных мер по борьбе с негативными последствиями стрессовых ситуаций и появлению таких ситуаций в принципе можно предложить обширный перечень разнообразных методов, советов и приёмов, направленных либо на снижение, либо на полное снятие последствий стрессогенных событий. Количество велико, однако ниже одни из самых действенных и проверенных даже до того, как они были научно обоснованы:

- дисциплина - как в труде, так и в остальное время;
- объективная оценка своих возможностей и выполнение соответствующих ей задач;
- разнообразие способов выполнения рутинных задач;
- умение делегировать полномочия для равномерного распределения нагрузки;
- чётко разделить рабочее и личное время, свести к минимуму обсуждение рабочих вопросов во вне рабочее время, не работать дома (если работа не удалённая);
- планировать время и задачи так, чтобы не допускать превышение временных рабочих рамок. Сверх нормы должны работать только добровольцы и только за дополнительные вознаграждения (доплата, отгулы и тому подобные);
- готовность к внештатным ситуациям;
- отсутствие вредных привычек;
- заниматься спортом;
- найти хобби, крайне желательно противоположное или максимально отличное от выполняемых обязанностей (физическое для работников интеллектуальной сферы, интеллектуальное для работающих «руками»);
- по возможности чаще передвигаться пешком, чем на транспорте;

- чаще выходить из кабинета при любой удобной возможности (не во вред рабочему процессу);
- делать краткие перерывы в работе;
- дольше и активнее отдыхать в выходные, как бы парадоксально это ни звучало;
- больничный должен быть больничным. При любых проявлениях простуды, к примеру, не строить из себя героя, а взять больничный и вылечиться, не работать в этот период;
- научиться, по возможности, прогнозировать стрессовые ситуации и свою модель поведения в них.

Несмотря на простоту и очевидность этих действий они действительно работают и в значительной степени увеличивают сопротивляемость личности к стрессу и его последствиям. Однако, это, так сказать, персональные методы самопомощи, однако в нашем случае основная проблема связана с действиями руководящего состава и вот здесь есть свои нюансы построения рабочего процесса с учётом снижения общего уровня стресса в коллективе для того, чтобы, не снижая производительности труда, добиться значительного улучшения рабочей среды.

Не менее важно объективная оценка сотрудников с точки зрения их склонностей и способностей. Важным условием снижения уровня стресса в данном случае является распределение задач, максимально соответствующих возможностям и особенностям исполнителей.

Целесообразно чётко, формально закрепить возлагаемые функции, полномочия, права и обязанности сотрудников и контроль за соблюдением этого правила. Либо не стоит требовать от сотрудника чего-то, чего нет в его должностной инструкции, либо, с согласия работника, дополнить или сократить эту инструкцию.

Важно не допускать агрессии, осуждения или угроз в случае, если сотрудник обоснованно отказывается от выполнения поручения в случае, например, несоответствия предыдущему пункту.

Следует учитывать, что коммуникация с подчинёнными, их поддержка и помощь способствуют более точному выполнению задач и позволяют избежать большого количества рабочих проблем и стрессовых ситуаций.

В случае если сотрудник не справился с задачей, стоит учесть обстоятельства, а также цепочку задействованных в этой задаче сотрудников. Наказывать сотрудника стоит только в том случае, если, объективно, провал действительно был по его вине.

Не стоит демонстративно считать себя выше других только потому, что на двери кабинета написано «Начальник ...». Стоит помнить, что начальник это, в первую очередь, большой профессионал.

Критика должна быть безличностной и конструктивной. Также время от времени стоит оценить уже накопившиеся проблемы и поискать способ снять стресс с сотрудников.

Стоит помнить, что каждая рабочая среда и сложившиеся в ней правила, традиции и особенности работы уникальны для каждого предприятия, а потому крайне необходимо проявлять большее участие в жизни и деятельности предприятия, не замалчивать проблемы и искать способы их решения.

Таким образом, в ходе исследования стало понятно, что в среде трудового коллектива очень велико число стрессоров, особенно среди руководителей. Среди служащих уровень не так велик, поскольку в основном причиной выступает информационная перегрузка, повышенная ответственность за выполняемую работу и принимаемые решения, которая в меньшей степени характерна для служащих и в большей – для руководителей. У последних стрессоры иного плана: отсутствие коммуникации между исполнителями и руководителями, устаревшее оборудование и скудное обеспечение инструментально-расходными средствами. Частично, конечно, стрессоры пересекаются и присущи обеим группам.

Изучение уровня стрессоустойчивости демонстрирует любопытную корреляцию уровня и отработанного времени. Число отработанных лет влияет

на уровень стрессоустойчивости сотрудников, однако динамика развития разнонаправлена у рабочих и руководителей: если первые с годами укрепляют свою защиту от стресса, то вторые с течением времени уровень стрессоустойчивости понижают и испытывают все «прелести» избыточного влияния стрессоров на своё психоэмоциональное состояние.

С помощью корреляционного анализа установлена прямая взаимосвязь уровней профессионального стресса и всех аспектов профессионального выгорания. Очевидна наиболее сильная взаимосвязь между уровнем профессионального стресса и эмоциональным истощением, а также с редукцией личных достижений. Кроме того, явно демонстрируется обратная взаимосвязь стрессоустойчивости и проявлений профессионального выгорания, что говорит о важности этого качества.

## Заключение

В повседневной жизни человека, равно как и в его профессиональной деятельности, избежать стресса не удастся, а потому усилия психологов, работодателей и самого человека должны быть направлены на минимизацию негативных стрессовых ситуаций и их последствий. Стресс же позитивный должен культивироваться и использоваться в достижении высокого результата для предприятия и личных вершин сотрудника.

Проведенный анализ литературы показал, что профессиональный стресс - это психологическое напряжение, обусловленное различными стрессогенными факторами на работе, сопровождающееся отрицательными эмоциями. Профессиональный стресс как эмоциональное и физическое состояние влияет на производительность, работоспособность, личное здоровье человека и качество его трудовой жизни.

Количество стрессоров огромно, они разнятся по форме, типам и степени влияния на человека. Среди наиболее частых стоит отметить возрастающую день ото дня информационную нагрузку, увеличение степени личной ответственности, ужесточение временных рамок выполняемых обязанностей. Отягчающим фактором также выступает повышение трудоёмкости задач в свете развития высоких технологий и их проникновения во все сферы деятельности. Персоналу старшего возраста, а это, как правило, уже достигшие руководящих должностей сотрудники, приходится подстраиваться под стремительно развивающиеся технологии, что, в силу возрастного консерватизма и непонимания значения тех или иных инструментов, выступает в качестве катализатора личного стресса и транслирует его на коллектив. В коллективах же наиболее частыми стрессорами являются межличностные конфликты.

Периодические и постоянные стрессовые процессы, вне зависимости от типа деятельности, высокий уровень эмоционального напряжения, частые срочные задачи - сильный источник отрицательных психических состояний,

эмоционального выгорания, переутомлений. Профессиональное выгорание выступает важнейшим серьезным последствием профессионального стресса на работе.

В результате эмпирического исследования было выявлено, что большая часть молодых специалистов обладает высоким уровнем стрессоустойчивости, а опытные сотрудники демонстрируют преимущественно среднюю стрессоустойчивость. Служащие характеризуются преимущественно высокой стрессоустойчивостью, а руководители – средней. Среди молодых специалистов половина опрошенных характеризуется низким уровнем профессионального стресса. Среди опытных сотрудников отмечается преобладание среднего уровня профессионального стресса. Служащие и руководители обладают преимущественно средним уровнем профессионального стресса. При этом, высокий уровень профессионального стресса выявлен существенно выше среди руководителей. У большей части молодых специалистов наблюдается минимальная депрессия, а для опытных сотрудников характерна легкая депрессия. Среди рабочих преобладает минимальная депрессия, а среди руководителей – умеренная.

Исследование показало, что у опытных сотрудников более выражено эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений, чем у молодых сотрудников. У опытных сотрудников более выражена эмоциональная опустошенность, угасания энтузиазма и жизненного тонуса, негативное или безразличное отношение к субъектам труда, цинизм, нежелание с ними сотрудничать, снижение профессиональной самооценки, чувство собственной некомпетентности. При этом, у руководителей более выражены все компоненты профессионального выгорания, по сравнению с рабочими.

Установлено, что у опытных сотрудников в стадии формирования находятся все фазы эмоционального выгорания, а у молодых сотрудников – только фаза резистенции активно формируется, что указывает на

сопротивление возрастающему профессиональному стрессу. У руководителей сформировалась фаза резистенции, а фазы напряжения и истощения постепенно формируются. У рабочих формируется фаза резистенции.

Подтвердилась гипотеза о том, что опытные специалисты и молодые специалисты одного и того же предприятия на территории закрытого административно-территориального образования могут реагировать на стрессоры по-разному, в зависимости от их условий труда, а также особенностей личности.

В результате корреляционного анализа установлено: стаж работы играет большую роль в выраженности профессионального стресса. В частности, чем выше стаж работы, тем ниже стрессоустойчивость, выше степень профессионального стресса, депрессии, эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личных достижений, всех фаз эмоционального выгорания. Уровень профессионального стресса положительно коррелирует с каждым проявлением профессионального выгорания, сильнее всего с эмоциональным истощением, а также с редукцией личных достижений. Чем выше психологическое напряжение, обусловленное различными стрессогенными факторами на работе, сопровождающееся отрицательными эмоциями, тем выше состояние подавленности, снижение удовлетворения от жизни, отсутствие перспектив на будущее, эмоциональная опустошенность, угасания энтузиазма и жизненного тонуса, негативное или безразличное отношение к субъектам труда, цинизм, нежелание с ними сотрудничать и помогать им.

Чем выше стрессоустойчивость, тем ниже профессиональный стресс, депрессия, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений, фаза резистенции.

Цель работы достигнута, задачи выполнены, гипотеза доказана.

## Список используемой литературы

1. Абабков В.А. Адаптация к стрессу. СПб.: Речь, 2004. 165 с.
2. Антиперович Е.Г. Основные подходы к исследованию синдрома эмоционального выгорания // Управление устойчивым развитием предприятий: сб. научн. статей. Москва, 2016. С. 4–6.
3. Березенцева Е.А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания // Управление образованием: теория и практика. 2014. № 4(16). С. 162-170.
4. Бессонова Ю.В. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте [Электронный ресурс]. URL: [www.iprbookshop.ru/88392.html](http://www.iprbookshop.ru/88392.html) (дата обращения: 29.03.2022).
5. Богачева Е. С. Стресс на рабочем месте // Достижения вузовской науки 2018. Пенза: "Наука и Просвещение" (ИП Гуляев Г.Ю.), 2018. С. 33-36.
6. Бодров В. А. Когнитивные процессы и психологический стресс // Психологический журнал. 1996. Т. 17, № 4. С. 64–74.
7. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. С. 99–105.
8. Большакова В.А. Профилактика и коррекция синдрома выгорания // Тенденции развития науки и образования. 2021. № 76-2. С. 117-119.
9. Бюндюгова Т.В. Исследование профессионального стресса сотрудников коммерческой организации // Polish Journal of Science. 2019. № 22-5(22). С. 57-61.
10. Васильев В.Н. Здоровье и стресс. М.: Знание, 1991. 160 с.
11. Водопьянова Н.Е. Трансактный подход к изучению стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2008. № 2. С. 47-58.
12. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресс. СПб.: Питер, 2009. 615 с.

13. Главатских О.Б. Профессиональное выгорание как актуальная проблема в управлении персоналом // Социально-экономическое управление: теория и практика. 2020. № 4(43). С. 24-30.
14. Григорьева И.В. Особенности проявления профессионального стресса мужчин и женщин, занимающих руководящие и линейные позиции / Российский новый университет. Научный университет 2016. №28. С. 1-9.
15. Гузино С.Б. Стресс: понятие, признаки и проявления // Актуальные проблемы современной России: психология, педагогика, экономика, управление и право. Москва: Московский психолого-социальный университет, 2023. С. 196-199.
16. Данилова Д.В. Управление персоналом: психическое здоровье сотрудников // Юность науки. Москва: Российский государственный гуманитарный университет, 2021. С. 44-49.
17. Дарвиш О.Б. Взаимосвязь профессиональных установок с синдромом «профессионального выгорания» // Педагогическое образование и наука. 2017. № 5. С. 158-169.
18. Деева О.С. Профилактика профессионального стресса в организации // Державинские чтения. Тамбов: Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина, 2019. С. 329-337.
19. Забегалина С.В. Психологический стресс и его последствия // Симбирский научный вестник. 2014. № 2(16). С. 51-55.
20. Занковский А.Н. Профессиональный стресс и функциональные состояния // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2019. Т. 4, № 1. С. 222-243.
21. Кантеева А.Р. Комплексный процесс адаптации молодых специалистов в профессиональную среду организации // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2014. Т. 2, № 2(18). С. 58-61.
22. Карпов А.В. Психология менеджмента. М.: Гардарики, 2005. 584 с.

23. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен // Молодой ученый. 2012. № 9. С. 246-256.
24. Ковальчук О.В. Профессиональный стресс в современных условиях жизни и способы его преодоления // Современные социально-экономические процессы. Петрозаводск: Международный центр научного партнерства «Новая Наука» (ИП Ивановская И.И.), 2022. С. 77-84.
25. Кокс Т. Трансактный подход к изучению производственного стресса // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: хрестоматия / сост. А. Б. Леонова, О. Н. Чернышева. Москва, 1995. С. 205–224.
26. Корехова М.В. Профилактика организационного стресса у сотрудников правоохранительных органов // Экология человека. 2015. № 8. С. 3-9.
27. Куликова Т.И. Психология стресса. Изд-во: Имидж Принт, 2014. 568 с.
28. Малышева Н.В. Профессиональное выгорание: признаки, причины, профилактика // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2020. № 29. С. 160-167.
29. Налчаджян А.А. Психологическая адаптация: механизмы и стратегии. М.: Эксмо, 2010. 369 с.
30. Ньюстром Дж.В., Дэвис К. Организационное поведение / перевод с английского. СПб: Изд. Питер, 2000. 488 с.
31. Пегушина А.А. Профессиональное выгорание: теоретический аспект // Устойчивое развитие социально-экономической системы Российской Федерации. Симферополь: ООО «Издательство Типография «Ариал», 2020. С. 85-89.
32. Полякова О.Б. Burnout – гореть или выгорать // Мир образования – образование в мире. 2010. № 2. С. 15-26.

33. Попов А.Ю. Причины возникновения и последствия стресса для здоровья человека // Наука сегодня: задачи и пути их решения. Вологда: ООО «Маркер», 2019. С. 127-129.
34. Попова В.В. Профилактика профессионального стресса персонала в организациях // Современные исследования проблем управления кадровыми ресурсами. Москва, 2021. С. 102-110.
35. Потемкин П.В. Формирование позитивных копинг-стратегий и стрессоустойчивости сотрудников уголовно-исполнительной системы // International Journal of Medicine and Psychology. 2020. Т. 3, № 3. С. 115-117.
36. Похилько А.Г. Влияние стресса на состояние человека и его деятельность, методы борьбы со стрессом и его контроля // Мировые цивилизации. 2020. Т. 5, № 3-4. С. 91-98.
37. Пряжников Н.С. Психология труда и человеческого достоинства. М.: Академия, 2001. 480 с.
38. Савина А.А. Стресс: особенности, способы профилактики развития и коррекции // Молодежь и наука: шаг к успеху. Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга», 2017. С. 114-117.
39. Севастьянова О.В. Причины и факторы профессионального выгорания // Современные технологии управления персоналом. Симферополь: ООО «Издательство Типография «Ариал», 2018. С. 132-134.
40. Селье Г. Стресс без дистресса [Электронный ресурс]. URL: (дата обращения: 20.12.2023).
41. Субботин С.В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристики метаиндивидуальности учителя: дис. канд. психол. наук. Пермь, 2019. 152 с.
42. Сурова А.В. Признаки и факторы эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий // Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. – № 591-2. С. 155-157.
43. Турутина Е.И. Особенности адаптации молодых специалистов и инструменты по ее реализации // Фундаментальные и прикладные

исследования в области управления, экономики и торговли. Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2019. С. 78-84.

44. Черемисин М.М. Длительная депрессия как барьер для раскрытия личных и деловых качеств личности // Форум молодых ученых. 2020. № 8(48). С. 226-234.

45. Човдырова Г.С. Копинг-стратегии личности при адаптации к стрессу // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2021. Т. 26, № 1(84). С. 41-47.

46. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2012. 256 с.

47. Bleidorn W., Hopwood C.J., Lucas R.E. Life events and personality trait change // Journal of Personality. 2018. № 86(1). P. 83–96.

48. Genoud P.A., Waroux E.L. The Impact of Negative Affectivity on Teacher Burnout // Int. J. Environ. Res. Public Health. 2021. № 18. P. 13-22.

49. Hammen C., Henry R., Daley S.E. Depression and sensitization to stressors among young women as a function of childhood adversity // Journal of Consulting and Clinical Psychology. 2000. № 68(5). P. 782–787.

50. Hassard J., Teoh K.R.H., Visockaite G., Dewe P., Cox T. The cost of work-related stress to society: A systematic review // J. Occup. Health Psychol. 2018. № 23. P. 1–17.

51. Lee R.T., Ashforth B.E. On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout // J. Appl. Psychol. 1990. № 75. P. 743-756.

52. Löckenhoff C.E., Terracciano A., Patriciu N.S., Eaton W.W. Self-reported extremely adverse life events and longitudinal changes in five-factor model personality traits in an urban sample // Journal of Traumatic Stress. 2009. № 22(1). P. 53–59.

53. Malm C., Jakobsson B., Isaksson A. Physical Activity and Sports-Real Health Benefits: A Review with Insight into the Public Health of Sweden // Sports. 2019. № 7. P. 127-166.

54. McGarry S., Girdler S., McDonald A. Pediatric health-care professionals: relationships between psychological distress, resilience and coping skills // *J Pediatr Child Health*. 2013. № 49. P. 725–732.
55. Moreno Fortes A, Tian L, Huebner ES. Occupational stress and employees complete mental health: a cross-cultural empirical study // *Int J Environ Res Public Health*. 2020. № 17(10). P. 36-49.
56. Nil R., Jacobshagen N. Burnout-An analysis of the status quo. Schweiz // *Arch. Neurol. Und Psychiatr*. 2010. № 161. P. 72–77.
57. Quick J.C., Henderson D.F. Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing // *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2016. № 13. P. 459-465.
58. Seery M.D., Holman E.A., Silver RC. Whatever does not kill us: cumulative lifetime adversity, vulnerability, and resilience // *Journal of Personality and Social Psychology*. 2010. № 8.P. 99-102.
59. Skaalvik E.M., Skaalvik S. Teacher burnout: Relations between dimensions of burnout, perceived school context, job satisfaction and motivation for teaching. A longitudinal study. *Teach. Teach*. 2020. № 26. P. 602–616.
60. Specht J., Egloff B., Schmukle S.C. Stability and change of personality across the life course: The impact of age and major life events on mean-level and rank-order stability of the big five // *Journal of Personality and Social Psychology*. 2011. № 101(4). P. 862–882.
61. Vintila M, Tudorel OI, Stefanut A. Emotional distress and coping strategies in COVID-19 anxiety // *Curr Psychol*. 2022. № 10. P. 1–10.
62. Vollrath M. Personality and stress. *Scandinavian Journal of Psychology*. 2001. № 42(4). P. 335–347.