

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 психического здоровья персонала
организации

Обучающийся

Ю.А. Сороколит

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

канд. психол. наук., И.В. Кулагина

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

Тольятти 2025

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретико-методологические основы исследования взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья персонала организации.....	10
1.1 Понятие профессионального стресса в современных зарубежных и отечественных исследованиях.....	10
1.2 Понятие психического здоровья персонала организации.....	17
1.3. Психологический анализ понятия профессиональной стрессоустойчивости.....	26
Глава 2 Экспериментальное исследование взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья персонала организации.....	38
2.1 Организация и методы исследования.....	38
2.2 Результаты исследования взаимосвязи профессионального стресса и некоторых аспектов психологического здоровья	44
2.3. Программа активизации психологических условий развития стрессоустойчивости работников общественного питания разных возрастных категорий.....	64
Глава 3 Разработка и проведение тренинга снижения уровня стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий.....	75
3.1 Разработка и проведение тренинговой программы.....	75
3.2 Проверка эффективности тренинговой программы.....	77
Заключение.....	83
Список используемой литературы.....	85

Введение

Актуальность. Настоящее теоретическое и практическое исследование, направленное на изучение профессионального стресса, позволяет подтвердить, что высокая турбулентность и сложность современного мира делают стресс постоянным спутником человека. Научные исследования последних лет, в том числе работы Дж. Брайта [1], В.А. Бодрова [2], Р. Лазаруса [42, 43], показывают любопытную тенденцию, согласно которой в последнее время увеличивается количество специалистов, задействованных в сфере умственного труда, в то время как занятые физической работой специалисты количественно сокращаются. На наш взгляд, данная тенденция достойна внимания исследователей и требует дальнейшей разработки. С нашей точки зрения, проблема актуальна с позиции дальнейшей разработки практической рекомендации по нивелированию профессионального стресса у сотрудников, занятых умственной работой.

В современной теоретической науке, а также в практическом ее воплощении одним из актуальных направлений является изучение корпоративных стрессов и разрешения конфликтных ситуаций. Научные данные указывают на важность подхода, который рассматривает конфликты как движущую силу для развития человеческого потенциала и совершенствования процессов в организации. Проблематика профессионального стресса и конфликтов активно исследуется зарубежными и отечественными учеными. Разноаспектность этих вопросов привлекает внимание физиологов, психологов, экономистов и специалистов по управлению [6]. Причины возникновения, стадии развития и последствия профессионального стресса изучали такие ученые, как Г. Селье [73], Р. Лазарус [43], С. Фолкман [6], А.Б. Леонова, Н.Е. Водопьянова [3], Л.А. Китаев-Смык, и другие.

Концепция профессионального стресса разрабатывалась в трудах Р. Лазаруса [42], который рассматривал стресс как процесс взаимодействия

между индивидом и окружающей средой, фокусируясь на когнитивной оценке ситуации и механизмах копинга. Исследования Т. Кокса и Дж. Гринберга [4] углубили понимание стресса в организационном контексте, акцентируя внимание на специфике профессиональных стрессоров и их влиянии на поведенческие реакции сотрудников. В работах Л. Леви [7] особое внимание уделяется физиологическим последствиям профессионального стресса, а Г. Купер изучал социально-психологические аспекты стресса и предложил стратегические подходы к управлению им в корпоративной среде.

По мнению М. Борневассера, «стресс в условиях труда многократно усиливается, когда требования профессиональной среды существенно превосходят реальные возможности работника и отсутствуют эффективные механизмы его поддержки» [18].

Управление профессиональными стрессами активно рассматривалось в трудах таких ученых, как А. Файоль, П. Друкер, М. Вебер и Д. Карнеги. А. Файоль подчеркивал значимость планирования и оптимизации рабочих процессов для минимизации стрессовых факторов. П. Друкер акцентировал внимание на стратегическом подходе к управлению персоналом, включающем создание комфортной рабочей среды и развитие лидерских качеств у менеджеров, что снижает уровень стресса у подчиненных. М. Вебер [7] рассматривал бюрократическую организацию как способ уменьшения неопределенности и, соответственно, стресса в профессиональной деятельности. Д. Карнеги выделял важность эмоционального интеллекта и межличностных коммуникаций как эффективных инструментов предотвращения стрессовых ситуаций на рабочем месте.

Неотъемлемой составляющей жизни каждого современного человека является. Профессиональный стресс, в свою очередь, значительно отличается от стресса в широком понимании, хоть и является его составляющей. Профессиональные стрессы имеют другой фундамент, проявляются с особенностями, а также имеют специфические последствия как для

личности, так и для карьерного роста, в силу чего и возникает актуальность их исследования.

Нами было выявлено серьезное противоречие, имеющееся в современной психологической науке. Оно заключается в том, что между профессиональным стрессом и психическим здоровьем сотрудников организаций существует тесная взаимосвязь, рассмотрение которой на данный момент односторонне и тривиально представлено в немногочисленных исследованиях. Данное обстоятельство в значительной степени актуализирует нашу проблему исследования, которая заключается в потребности выявить особенности взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья сотрудников. Мы считаем, что решение обозначенной проблемы позволит лучше понять феномен взаимосвязи данных явлений, а также обозначить возможные векторы его разрешения. Таким образом, наше исследование является актуальным, во-первых, с теоретической точки зрения, во-вторых, имеет четкую практическую направленность и пользу.

Цель исследования: заключается в выявлении взаимосвязи между профессиональным стрессом и психическим здоровьем (психоэмоциональный статус, ценностное самоотношение и представление о здоровом образе жизни) на примере сотрудников организации.

Объектом исследования является профессиональный стресс.

Предмет исследования: взаимосвязь профессионального стресса и психического здоровья персонала организации.

Гипотеза исследования: определенные нами как индикаторы психического здоровья психоэмоциональный статус, ценностное самоотношение и представление о здоровом образе жизни позволят охарактеризовать взаимосвязь между профессиональным стрессом и психическим здоровьем.

Исходя из поставленной цели исследования, мы выделили следующие задачи:

- рассмотреть теоретико-методологические основы исследования влияния профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации;
- определить понятие профессионального стресса в современных зарубежных и отечественных исследованиях;
- охарактеризовать понятие психического здоровья персонала организации;
- провести психологический анализ понятия профессиональной стрессоустойчивости;
- провести экспериментальное исследование влияния профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации;
- разработать тренинг для снижения уровня стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий.

Теоретико-методологическая основа исследования базируется на применении работ многочисленных исследователей, среди которых мы особенно выделяем исследования В.А. Бодрова и Н.В. Самоукиной, в которых рассмотрены проблемы профессионального стресса как комплексно, так и в разрезе отдельных аспектов; работы классических ученых и современных – А.М. Прихожан, О.С. Васильева, И.В. Дубровина, О.И. Даниленко, Г.С. Никифоров, Л.В. Куликов, О.В. Хухлаева, Ф.Р. Филатов, которые уделили достаточно внимания проблемам здоровья (психического, психологического, социального, физического, ментального и другие).

Для реализации поставленных задач разработана программа исследования, в рамках которой использовались следующие методы:

- теоретические методы (анализ и обобщение литературных источников по проблеме исследования);
- психодиагностические методы включают такие психодиагностические инструменты, как методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана); авторская анкета

«Представления о здоровом образе жизни»; опросник самооотношения (ОСО) В.В. Столин, С.Р. Пантеев; методика «Самочувствие. Активность. Настроение»;

– методы математико-статистической обработки данных (описательная статистика, корреляционный анализ).

Опытно-экспериментальная база исследования. Выборка составлена из 60 сотрудников общественного питания (ресторан «Астория») разных возрастных категорий, включая молодых специалистов (18-30 лет), работников среднего возраста (31-45 лет) и старших сотрудников (46 лет и старше).

Научная достоверность и обоснованность выводов в настоящем исследовании базируется на применении ряда научно обоснованных статистических инструментов, а также в количественном обосновании выборка, которое, на наш взгляд, позволяет репрезентовать результаты исследования, восстановить целостную взаимосвязь между рассматриваемыми компонентами предмета исследования.

Научная новизна исследования заключается в интегративном подходе к изучению взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья, включающем когнитивные, эмоциональные и поведенческие аспекты. Впервые выявлены возрастные различия в уровнях стрессоустойчивости и стратегиях копинга у работников общественного питания, а также разработана и апробирована авторская тренинговая программа, способствующая снижению уровня стресса и повышению адаптивности сотрудников.

Теоретическая значимость работы состоит в уточнении понятийного аппарата профессионального стресса, разработке теоретической модели его влияния на психическое здоровье персонала, а также в обосновании интегративного подхода, объединяющего когнитивные, эмоциональные и поведенческие аспекты, что способствует дальнейшему развитию психологии труда и здоровья.

Практическая значимость исследования заключается в разработке и успешной апробации тренинговой программы по снижению уровня профессионального стресса и развитию адаптивных копинг-стратегий, которая может быть применена в организациях для повышения стрессоустойчивости сотрудников. В.Н. Машков заявил, что «индивидуальные различия в психических процессах являются ключевыми для понимания разнообразия поведения и адаптационных стратегий среди людей» [53]. Результаты исследования предоставляют практические рекомендации для психологов и руководителей, направленные на улучшение психического здоровья персонала, снижение эмоционального выгорания и повышение эффективности работы в стрессогенных условиях.

Личное участие автора в организации и проведении исследования состоит в непосредственном сборе теоретических и эмпирических данных, их обработке и интерпретации.

Апробация результатов исследования. Промежуточные и итоговые результаты отражены в публикациях:

- Сороколит Ю.А. Профессиональный стресс и его влияние на психическое здоровье человека // Студенческий: электрон. научн. журн. 2021. № 16(144). URL: <https://sibac.info/journal/student/144/209721> (дата обращения: 13.12.2024).
- Сороколит Ю.А. Психологическое здоровье персонала организации: сущность, аспекты и факторы влияния // Студенческий: электрон. научн. журн. 2021. № 42(296). URL: <https://sibac.info/journal/student/296> (дата обращения: 18.12.2024).

На защиту выносятся следующие положения:

- для работников общественного питания характерны возрастные различия в уровне стрессоустойчивости: молодые специалисты демонстрируют высокий уровень оптимизма и гибкости, сотрудники средней взрослости более подвержены эмоциональному выгоранию, а

представители поздней взрослости характеризуются высоким профессионализмом и стрессоустойчивостью;

– нарушения психического здоровья у работников общественного питания преимущественно проявляются в следующих аспектах: повышенная тревожность, бессонница, снижение эмоциональной стабильности и нарушение психоэмоционального баланса;

– существует взаимосвязь профессионального стресса и психического здоровья работников общественного питания: профессиональный стресс оказывает негативное влияние на психоэмоциональный статус, ценностное самоотношение и представления о здоровом образе жизни сотрудников;

– разработанная тренинговая программа по снижению уровня стресса способствует гармонизации показателей стрессоустойчивости: повышению эмоциональной стабильности, формированию адаптивных копинг-стратегий и снижению уровня профессионального стресса;

– возрастные категории работников общественного питания требуют дифференцированного подхода в разработке программ снижения стресса и укрепления психического здоровья: программы для молодых специалистов должны акцентировать внимание на повышении навыков эмоциональной регуляции, тогда как для сотрудников средней взрослости важно предотвращение эмоционального выгорания, а для поздней взрослости – укрепление стратегий адаптации.

Структура и объем магистерской диссертации. Диссертационное исследование состоит из введения, двух глав, в свою очередь, состоящих из теоретической и эмпирической части (92 страницы), а также списком используемой литературы (92 источника). Текстовый материал сопровождается визуальными и графическими материалами, а именно таблицами и рисунками.

Глава 1 Теоретико-методологические основы исследования взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья персонала организации

1.1 Понятие профессионального стресса в современных зарубежных и отечественных исследованиях

Понятие «стресс» уже на протяжении столетия как введено в научный оборот. Первопроходцем в этой области считается канадский исследователь Ганс Селье, собственно, который и ввел данный термин в научное обращение в 1936 году [10]. В его интерпретации под стрессом понималась «универсальная, неспецифическая реакция организма на любое предъявленное ему требование, которая позволяет человеку адаптироваться к трудностям и успешно их преодолевать» [73]. Г. Селье, по большей части, сконцентрировал свое внимание на внешних раздражителях (жара, радость, уныние, холод, громкие звуки, шорохи и другие), которые способствуют возникновению в организме сложных биохимических процессов, способствующих развитию стресса [73].

На сегодняшний день понятие стресса, несмотря на всю сложность и многоплановость, в целом разделяется большинством исследователей, которые считают, что стресс есть состояние напряжения, возникшее как ответ на естественные внешние раздражители [16]. При этом важно понимать, что сложность и разнообразие стресса и его проявлений в различных областях приводят к различной трактовке понятия в таких областях, как менеджмент, маркетинг, психология труда, педагогика и другие [20].

Значимое и особенное место в системе исследований стресса занимает профессиональный стресс, который является предметом исследования не только в психологии, но и в других научных направлениях. Это обусловлено

тем, что профессиональный стресс затрагивает множество субъектов трудовых и нетрудовых отношения и относится как к личности, так и к другим сотрудникам организаций, обществу, семье и так далее [70].

Профессиональный стресс, несмотря на распространенность исследований этой проблемы на Западе (США, Европа) все больше приобретает актуальность и востребованность среди российских ученых. Воздействие стресса на работников приводит к снижению численности трудоспособного населения, падению эффективности предприятий, что, в свою очередь, негативно сказывается на экономических показателях страны. Здоровье населения, особенно работающего, становится ключевым индикатором развития общества. Ведь состояние здоровья определяет качество трудовых ресурсов и уровень валового внутреннего продукта (ВВП). Современные исследования показывают, что стресс на рабочих местах ежегодно наносит ущерб экономике стран в размере 1–3% от ВВП [12].

Например, в США предприниматели теряют порядка 200 миллиардов долларов ежегодно из-за стрессов. Эти потери связаны с прогулами, снижением производительности, затратами на страхование и компенсациями. В Великобритании стрессовые факторы отнимают около 10% валового национального продукта (ВНП). В Японии компании теряют в среднем 200–300 миллионов долларов в год, поскольку сотрудники тратят до 5% рабочего времени на преодоление стрессовых состояний. Учитывая такие масштабы проблемы, неудивительно, что изучение причин стресса и механизмов его воздействия становится актуальным в самых разных научных дисциплинах – от психологии и менеджмента до социологии. Это междисциплинарное явление открывает новые горизонты для исследований и практических решений в управлении стрессом.

Современные исследователи и коучи активно обращают внимание на проблему управления стрессом, однако часто этот процесс освещается однобоко. Стресс преимущественно воспринимается как негативное явление,

вызывающее значительные убытки практически во всех отраслях мировой экономики. Однако стресс имеет и положительные стороны [11]. В разумных пределах он помогает сотрудникам адаптироваться к перегрузкам, мобилизовать внутренние ресурсы, преодолеть страхи и принять изменения. В условиях стресса руководители получают возможность развивать эмоциональный интеллект, что способствует их профессиональному росту [80].

Развитие управленческих компетенций за счет совершенствования эмоциональной саморегуляции и навыков контроля над эмоциональными состояниями в стрессовых ситуациях стало одной из наиболее актуальных тем на современных научных и профессиональных площадках. Согласно выводам Л. Г. Дикой, В. В. Семкина и В. И. Щедрова, «эффективность саморегуляции психофизиологического состояния определяется как индивидуальными особенностями личности, так и условиями профессиональной деятельности, что обуславливает различия в стиле саморегуляции у разных людей» [28]. Это направление объединяет специалистов в области производственных отношений и ученых, которые работают над переосмыслением концепции стресса и проведением прикладных исследований [56]. Проблемы эмоционального интеллекта давно стали предметом изучения как зарубежных, так и отечественных учёных, таких как Д. Гоулман [1], Д. Карузо [2], П. Селовей [3], Э. Мертино [4], С. Шабанов [5] и Е. Алёшина [6].

Многие ученые сегодня, которые изучают феномен стресса стремятся не к полному нивелированию стресса, а к преобразованию его к продуктивной и созидательной форме. Существует имеющее все для этого основания мнение, согласно которому человек более продуктивен, если находится в ситуации стресса [81].

Само слово «стресс» имеет латинское происхождение, однако стало распространенным благодаря англоязычному термину, переводящемуся как

«давление», «напряжение». Таким образом, под стрессом, исходя из перевода, понимается некое состояние дискомфорта, вызванное воздействием внешних факторов. Нельзя сказать, что стресс проявляется одинаково для каждого человека. Существует также и несколько типов стресса, проявляющихся в разной форме. Так, бывают психологический, физиологический, хронический, социогенный, профессиональный, эмоциональный и другие виды стресса. При этом все они являются результатом влияния отрицательного воздействия и тяжелых обстоятельств, не подвластных для человека, живущего в обычном повседневном режиме, в особенности при выполнении обозначенных служебных обязательств [62].

Профессиональная среда, в свою очередь, также является уникальной областью изучения стресса. Существуют четыре формы профессионального стресса, которые представлены нами в таблице 1.

Таблица 1 – Формы профессионального стресса

Форма профессионального стресса	Описание	Причины возникновения	Последствия	Рекомендуемые методы преодоления
Управленческий	Возникает из-за высокой требовательности руководителя к подчиненным, самомнения, суетливости, повышенной агрессии, частых ошибок в решениях из-за поспешности. Характеризуется манипулятивным стилем управления.	– Резкая критика от руководства высшего звена. – Лимит времени. – Конкуренция. – Недостаток опыта руководства. – Начальная стадия управленческой адаптации.	– Ошибочные решения. – Демотивация подчиненных. – Потеря доверия к руководителю. – Снижение производительности.	– Тренинги по управленческим навыкам. – Обучение саморегуляции и самоконтролю – Индивидуальная работа с коучем.

Продолжение таблицы 1

Информационный	Стресс, вызванный недостатком или избытком информации, неопределенностью или противоречивостью данных. Часто является следствием организационных проблем.	– Недостаток информации. – Противоречивость данных. – Неэффективная система управления. – Несогласованность в коллективе.	– Ошибки в принятии решений. – Ухудшение рабочей атмосферы. – Замедление процессов работы.	– Оптимизация информационных потоков. – Внедрение ИТ-решений. – Улучшение внутренних коммуникаций.
Эмоциональный	Сотрудник испытывает разочарование, обиду, ощущение несправедливости. Причины связаны с разрушением личных и профессиональных ценностей.	– Конфликты и неконструктивное руководство. – Конкурентная борьба. – Социокультурная несовместимость.	– Высокий уровень тревожности. – Ухудшение морального состояния. – Увольнение из-за неудовлетворенности.	– Конфликт-менеджмент. – Поддержка психолога. – Обучение управлению эмоциями.
Коммуникативный	Трудности в общении с руководством, коллегами, подчиненными или клиентами. Особенно сложны контакты с незнакомыми людьми и в ситуациях высокой ответственности.	– Низкий уровень коммуникативных навыков. – Высокая ответственность. – Недоверие между участниками взаимодействия.	– Разрыв коммуникаций. – Эскалация конфликтов. – Потеря доверия среди сотрудников.	– Тренинги по развитию коммуникативных навыков. – Построение доверительных отношений в команде. – Практика активного слушания.

Предотвращение возможных физического вреда и травмирования в результате воздействия стресса требуют моментальной реакции со стороны человека. Так называется стрессор, или «спусковой механизм» позволяет

стимулировать в организме человека стремление избежать, увернуться от угрозы. Ф.З. Меерсон считает, что «физиологические механизмы адаптации позволяют организму эффективно реагировать на внешние стрессоры, обеспечивая сохранение гомеостаза» [54].

Данное «умение» досталось Homo Sapiens эволюционным путем, когда в тяжелых условиях выживания приходилось немедленно реагировать на тяжелые обстоятельства и принимать решение, позволяющее перевести организм в состояние безопасности.

При этом важно понимать, что в профессиональной среде работают иные механизмы, которые не связаны с потребностями наших далеких предков, именно поэтому при изучении современных профессиональных стрессогенов необходимо применять знания в современных сложившихся обстоятельствах.

Согласно эволюционному развитию, человеческий организм довольно быстро учился приспосабливаться к изменяющимся условиям окружающей среды и «обрастал» новыми функциями, способными дать отпор внешнему раздражителю. Такое же касается и психологической устойчивости к ситуациям, которые мы дефинируем как стрессовые. Однако проблема состоит в другом: временами, сотрудники организаций, сталкивающиеся с символическими стрессорами, не могут по ряду причин, зачастую личностных, применять психические изменения с целью направления их в продуктивное русло.

Таким образом, современное понимание стресса предполагает не только его изучение как фактора риска, но и как ресурса для профессионального и личностного роста, что делает тему особенно важной для междисциплинарных исследований.

Для эффективного преодоления символических угроз, работникам важно освоить навыки самоконтроля и управления своим организмом. Умение использовать стрессовую ситуацию в своих интересах, преобразуя

изменения в психологическом состоянии в ресурсы для решения задач способно дать человеку важное умения – лавирование между неблагоприятными последствия благодаря собственным инструментам психической устойчивости. Однако важно помнить, что функции стрессоров далеко не всегда ориентированы на активацию механизма «беги или умри» в стрессовой ситуации. Управление этим процессом позволяет снизить нагрузку на организм и предотвратить возможные проблемы со здоровьем. Сама по себе ответная реакция организма тоже является стрессом, то есть воплощена в необходимости вывода человеческого организма из равновесия ради возвращения в состояние спокойствия [55]. Получается, что это настоящий парадокс.

Стрессовая реакция организма проходит через три основные фазы, каждая из которых имеет свои особенности и роль в адаптации к внешним воздействиям.

Фаза тревоги. На начальном этапе организм распознает угрозу, мобилизуя свои ресурсы. Происходит выброс гормонов стресса, таких как адреналин и кортизол, что приводит к учащению сердцебиения, повышению артериального давления и подготовке организма к активным действиям. Эта фаза носит временный характер и при правильном управлении может стать стимулом для решения сложных задач.

Фаза сопротивления. Если стрессор продолжает воздействовать, организм переходит к устойчивому противостоянию. В этот период он пытается адаптироваться к новому состоянию, сохраняя баланс между затратами энергии и поддержанием жизненных функций. Эффективное использование этой фазы зависит от навыков управления эмоциями и ресурсами, что помогает минимизировать негативное влияние стрессоров.

Фаза истощения. При длительном воздействии стрессоров и отсутствии необходимых ресурсов для адаптации организм теряет способность справляться с нагрузками. Это приводит к снижению иммунитета,

ухудшению общего состояния и развитию хронических заболеваний. На этом этапе важно вовремя вмешаться, чтобы предотвратить серьезные последствия.

Развивая осознанное отношение к стрессовым ситуациям и выстраивая стратегии их преодоления, сотрудники могут не только защитить свое здоровье, но и повысить продуктивность, превращая стресс в мощный инструмент для личного и профессионального роста.

1.2 Понятие психического здоровья персонала организации

В последние годы в западной научной литературе активно используется понятие «positive mental health» (положительное психологическое здоровье). Этот термин объединяет два подхода к анализу данного феномена [30]. С одной стороны, в рамках гедонистического подхода он трактуется как субъективное ощущение счастья и удовлетворенности жизнью. С другой стороны, эвдемонический подход акцентирует внимание на достижении полноты самореализации и осознании человеком своей жизненной миссии [79].

Психическое здоровье определяется как «состояние полной физической, психологической и социальной благополучности, а не только отсутствие болезней» [77].

Как подчёркивает О. В. Лебедева, разграничение понятий «психическое здоровье» и «психологическое здоровье» обусловлено различиями в методологических подходах к их оценке, а также в содержании критериев, применяемых для характеристики состояния личности» [45].

Помимо этого, многие исследователи подчеркивают значимость такой составляющей психологического здоровья, как духовность [2]. Например, в рамках антропологического подхода, представленного О.В. Шуваловым, утверждается, что понятие психологического здоровья тесно связано, а в

некоторых случаях даже отождествляется с духовным здоровьем [82]. Автор заявил следующее: «Становление человека предполагает пробуждение и утверждение в нём родового духовного начала, которым он безмерно возвышается над всеми другими живыми существами [41]. Главенство духа – один из основополагающих принципов христианской антропологии» [27]. Это взгляд подчеркивает важность внутреннего развития человека, его ценностей и способности находить гармонию в своей жизни [59].

Таким образом, современное понимание психологического здоровья выходит за пределы традиционного подхода, включающего исключительно отсутствие психических заболеваний. Оно охватывает широкий спектр факторов, таких как удовлетворенность жизнью, реализация личного потенциала и духовное развитие [65]. Такое расширение перспектив открывает новые возможности для исследований и разработки практических рекомендаций, направленных на улучшение качества жизни людей и поддержание их психологической устойчивости в условиях растущего стресса и сложностей современного мира [33].

Многие ученые делают упор на адаптивность психологически здоровой личности и гармонических отношениях с окружающей средой (О.В. Хухлаева [26], Г.С. Никифоров [15] и другие). По мнению О.С. Васильевой и Ф.Р. Филатовой, «в основе психологии здоровья лежит не только биологическая предрасположенность, но и социально-психологические установки, формирующие у человека эталоны отношения к своему телу и к миру в целом» [23].

Таким образом, психологическое здоровье преимущественно рассматривается в терминах адаптивности, гармонии, равновесия и духовности, при чем среди критериев психологически здорового человека на первый план получается постоянное саморазвитие, самоактуализация и внутренняя целостность личности [91].

Из вышесказанного следует сложность структуры психологического здоровья и его основных детерминант. К примеру, модель психологического здоровья, предложенная Ю.И. Кашлюк [9], включает такие его компоненты:

- аксиологический компонент, который представляет собой осознание человеком самооценности и своей уникальности, а также умение распознать ценности других людей. В связи с этим человек умеет принимать решения в соответствии с сопоставлением собственных ценностей и ценностей другого члена общества, конкретной организации;
- инструментальный компонент представляет собой обладание рефлексией как способом самопознания личности, способной рефлексировать и концентрировать внимание на себе и своей духовном мире, а также осознавать свое место в жизни общества и всего мира;
- мотивационный компонент связан с наличием определенной потребности в развитии, личностном и физическом. А. Маслоу считал, что «мотивация человека определяется его стремлением к самоактуализации, то есть к полной реализации своего потенциала и достижению личностного роста» [52]. При этом человек полностью ответственен за собственную жизнь;
- развивающий компонент (понимание необходимости к самосовершенствованию, а также совершенствованию других членов общества [71];
- социокультурный компонент (понимание своего места в социуме, а также возможности развиваться в социальном и культурном отношении) [9].

Психологическое здоровье персонала организаций представляет собой комплексное явление, которое целесообразно рассматривать как на уровне персонала организации в целом, так и на уровне отдельных работников организации. В научной литературе представлены данные о

детерминанте психологического здоровья представителей разных профессиональных групп: врачей (Н.В. Гончаренко [3]), педагогов (Л.М. Карамушка и А.М. Шевченко [8], Я. Л. Коломинского [39], И.В. Дубровина [4]), А.П. Супрун [78], госслужащих (С.М. Серегин и другие [21]).

Анализируя феномен здоровья в организации, Л.М. Карамушка и Т.М. Дзюба [7] предлагают выделить три составляющие проявления этого явления:

- индивидуальное здоровье отдельного работника как способность эффективно выполнять профессиональные функции в условиях динамично меняющейся организационной среды. Ответственность за этот фактор несет сам работник (личность способна принимать оптимальные решения в ситуациях профессионального выбора) [67];
- здоровье персонала конкретной организации как стратегического ресурса, условия эффективного функционирования и развитие организации в целом. В таких условиях организация ориентирована на сохранение своей приоритетной ценностной позиции как психологически безопасной организационной среды (создание в организации стиля, обеспечивающего профилактику угроз профессиональному здоровью персонала организации) [13]. Ответственность за эту составляющую лежит на руководителе организации;
- здоровая организация как основа для профилактики организационных патологий или организационных дисфункций.

К факторам макроуровня, влияющим на психологическое здоровье, относятся национальные и социокультурные аспекты, которые формируют объективные условия внутри государства. Эти условия включают социально-политическую и экономическую обстановку, уровень развития системы здравоохранения, существующую законодательную базу, а также культурные

нормы, общественные ценности и отношение общества к вопросам сохранения психологического здоровья.

Важной особенностью этих факторов является их взаимное влияние. С одной стороны, национальные и социокультурные детерминанты формируют условия для укрепления или ослабления психологического здоровья населения. С другой стороны, психологически здоровое общество само становится катализатором позитивных изменений, способствуя общественному прогрессу, успешному проведению демократических реформ и укреплению национальной безопасности. Как отмечает И.И. Галецкая, «психологическое здоровье является основой субъектности личности, которая играет ключевую роль в решении вопросов, касающихся национальной безопасности и развития общества в целом. Оно также задает направление развития всех сфер общественной жизни, формируя потенциал общества для активного и конструктивного участия в социально-экономических преобразованиях» [25]. И.В. Дубровина согласна с данными утверждение [31].

Одной из важнейших характеристик психологического здоровья, по мнению И.И. Галецкой, является специфика смысложизненных ориентаций личности [25]. Эти ориентации определяют систему и структуру ценностных установок общества. В свою очередь, они влияют на общий эмоциональный фон и доминирующие настроения, задавая направление перспективного развития общества.

Таким образом, психологическое здоровье на макроуровне рассматривается не только как результат влияния внешних факторов, но и как движущая сила, способная формировать устойчивую, ценностно ориентированную и развитую социальную систему. Это подчеркивает важность комплексного подхода к обеспечению условий для психологического здоровья через развитие системы здравоохранения,

совершенствование законодательства и укрепление общественных ценностей, направленных на гармонизацию жизни личности и общества [88].

Следует отметить, что в некоторых европейских странах разработаны национальные программы по обеспечению психологического здоровья населения, включающих исследования многих аспектов психологического здоровья представителей разных слоев общества с помощью специальных диагностических методик [90].

В научной литературе социальную напряженность рассматривают как некое состояние развития общества, характеризующее психически неблагоприятными ощущениями на массовом уровне, которые возникли под воздействием внешних факторов (экономика, геополитика, политика, религия, культура) и воплощена в схожей реакции большого количества членов данного общества [22].

На мезоуровне (уровни организации) доминирующими являются организационно-функциональные и организационно-психологические детерминанты психологического здоровья персонала организаций. К организационно-функциональным детерминантам относят условия труда и тип функционирования организации, к организационно-психологический детерминант включают организационную культуру, социально-психологический климат, уровень организационного развития, коммуникацию в организации, стиль руководства, а также наличие/отсутствие таких явлений, как организационная напряженность, организационный стресс, профессиональное выгорание, буллинг, мобинг и другие [6]. Например, в исследованиях психологического здоровья менеджеров образовательных организаций Л.М. Карамушкой и А.М. Шевченко среди факторов риска для психологического здоровья названы «высокая эмоциональная затратность и стрессовость деятельности, отсутствие в школах условий для снятия психологической усталости» [8, 40]. По мнению Н. Д. Лакосиной и Г. К. Ушакова, «в медицинской психологии

необходимо учитывать не только биологические, но и социально-психологические аспекты здоровья, что расширяет возможности профилактики и коррекции заболеваний» [44].

Западные учёные Ф.П. Моргесон и С.Э. Хамфри [14], исследуя дизайн организаций, выделяют такие организационные характеристики, которые могут, на наш взгляд, выступать детерминантами обеспечения психологического здоровья персонала организаций:

- характеристики задач (автономия, разнообразие задач, четкость задач и другие);
- характеристики знаний (сложность работы, объем информации, разнообразие умений и навыков и другие);
- социальные характеристики (социальная поддержка, взаимозависимость, обратная связь и другие);
- контекст работы (эргономика, физические условия труда, использование оборудования и другие) [3].

На данном этапе обнаружены следующие организационно-психологические характеристики, дополняющие приведенную выше классификацию: характеристики напряженности в профессиональной квалификации, аттестации, карьере; характеристики напряженности по введению изменений в организации и осуществлению реформ; характеристики напряженности в взаимодействиях по вертикали и горизонтали; характеристики напряженности по социально-экономическим условиям работы; характеристики напряженности относительно возможности гармоничного сочетания персоналом работы и других сфер жизни [17].

На микроуровне (уровне личности в организации) следует выделить индивидуальные особенности работников, являются детерминантами психологического здоровья персонала организаций в условиях социальной напряженности.

В исследовании А.В. Белоножко подчеркивается, что «личностные качества играют ключевую роль в формировании психологического здоровья, выступая его основными детерминантами» [1]. Эти качества отражают внутреннюю целостность личности и стремление к саморазвитию. Исследовательница классифицирует их на мотивирующие и стабилизирующие факторы.

Мотивирующие детерминанты связаны с личным отношением к себе и внутренней ориентацией на самосовершенствование. По мнению А.В. Белоножко, к таким качествам относятся:

- самооценność – осознание собственной значимости и уникальности.
- открытость – готовность принимать новое и учиться;
- самоуправление – способность контролировать свою жизнь и поведение;
- доверие к интуиции – уверенность в своих внутренних ощущениях и предчувствиях;
- психоэнергетический потенциал – наличие внутреннего ресурса для преодоления трудностей и достижения целей.

Стабилизирующие детерминанты обеспечивают внутреннюю гармонию и устойчивость личности [85]. К ним относятся:

- самоуважение – принятие себя и своей ценности;
- уверенность в себе – вера в свои способности и возможности;
- жизнестойкость – умение справляться с жизненными трудностями;
- отраженное самоотношение – восприятие себя через призму социальных связей;
- низкая внутренняя конфликтность – гармония между различными аспектами личности;
- самообвинение на низком уровне – адекватное отношение к ошибкам без излишней самокритики;

- карьерная стойкость – способность выдерживать профессиональные испытания;
- позиция «Взрослый» – зрелость и ответственность в отношениях с окружающими.

И.И. Галецкая [2] дополняет эти выводы, акцентируя внимание на роли психологических факторов в социальной адаптации личности. Среди таких факторов она выделяет:

- индивидуальные когнитивные стили – уникальные способы восприятия и обработки информации;
- копинг-стратегии – методы преодоления стресса и трудностей;
- эмоционально-поведенческие реакции – модели реагирования, зависящие от уровня адаптации личности к социуму.

И.И. Галецкая подчеркивает, что уровень социальной адаптации определяется сочетанием перечисленных факторов, которые влияют на способность человека гармонично взаимодействовать с окружающей средой.

Таким образом, формирование психологического здоровья личности – это сложный процесс, зависящий как от мотивирующих стремлений к самореализации, так и от стабилизирующих качеств, обеспечивающих внутреннюю устойчивость. Эти аспекты дополняются индивидуальными стратегиями адаптации, что делает тему особенно актуальной для дальнейших исследований и практической работы с личностью [84].

Также были выделены следующие группы личностных детерминант психологического здоровья персонала организаций:

- детерминанты, связанные с потребно-мотивационной сферой личности;
- мотивация и потребности в саморазвитии, самореализации в профессиональной сфере, самоэффективность;
- детерминанты, касающиеся когнитивной сферы личности – когнитивные характеристики;

- персонала организаций (уровень творческого потенциала персонала, его толерантность к неопределенности и другие);
- детерминанты, связанные с эмоционально-регулятивной сферой личности – способность работников управлять своими эмоциями и адаптироваться к изменяющимся условиям активные и конструктивные копинг-стратегии и другие;
- детерминанты, касающиеся коммуникативной сферы личности – способность адекватно вести себя в ситуациях профессионального общения (эмпатия, толерантность, способность использовать эффективные способы делового общения и другие).

Кроме того, к детерминанту микроуровня относят организационно-профессиональные и социально-демографические характеристики персонала организаций.

В целом, учет вышеупомянутой классификации детерминант позволит более эффективно способствовать обеспечению психологического здоровья человека.

1.3 Психологический анализ понятия профессиональной стрессоустойчивости

Любое психологическое понятие имеет столько разночтений, что ученым приходится формулировать более четкие определения, что удается с большим трудом. Не исключением является и процесс определения профессиональной стрессоустойчивости. Стоит понимать, что профессиональная стрессоустойчивость исходит из общего определения стрессоустойчивости, в силу чего его определение следует давать с пониманием природы явления, а также особенностей и способов его изучения [36].

На данный момент не существует единого подхода к пониманию термина «профессиональная стрессоустойчивость», поскольку ученые еще не готовы к плотному сотрудничеству и применению принципа системности для выработки общего единого употребления, которое соотносилось бы с требованиями постнеклассической философии и современных нарративов науки о мышлении [47].

«Эффективность использования поведенческих стратегий напрямую зависит от умения адаптировать их к конкретной ситуации. Иногда человек способен самостоятельно преодолеть трудности, мобилизуя свои внутренние ресурсы. В других случаях ему может понадобиться поддержка окружающих. А в определенных обстоятельствах наиболее разумным решением оказывается избегание проблемной ситуации, что позволяет минимизировать негативные последствия благодаря заранее продуманным действиям» [83].

Критерием успешности копинг-стратегий является их соответствие ценностям и жизненным смыслам человека. Именно такое соответствие помогает не только справляться со стрессом, но и выходить на новый уровень личностного развития, трансформируя стрессовую ситуацию в точку роста. Это подчеркивает, что преодоление стресса – не просто защитная реакция, а сложный процесс, включающий изменение внутреннего состояния и восприятия.

По мнению М. Бохана, «копинг-стратегии можно рассматривать как своего рода личностное новообразование, возникающее в процессе взаимодействия человека с его многогранным внутренним и внешним миром» [7]. Эти стратегии становятся частью системы, которая определяет уровень стрессоустойчивости. Таким образом, способность выбирать подходящие копинг-стратегии зависит от развитости личности, ее ценностных ориентиров и умения учитывать контекст конкретной ситуации.

Расширяя этот подход, можно сказать, что развитие копинг-стратегий предполагает работу не только с конкретными проблемами, но и с общим

уровнем самосознания и навыков управления своими эмоциями. Это делает стрессоустойчивость не просто реакцией на внешние обстоятельства, но и частью более широкой системы личностного роста, где каждая новая стратегия становится шагом на пути к гармонии с собой и окружающим миром.

В своём предисловии А. Н. Леонтьев подчёркивает необходимость тесной связи экспериментальной психологии с деятельностным подходом, указывая, что «научный эксперимент не может сводиться лишь к регистрации внешних проявлений поведения, игнорируя внутреннюю природу психических процессов» [49]. На нынешнем этапе развития психологической терминологии, как указывает Л.А. Китаев-Смык, «приходится решать немало сложных задач: в различных информационных источниках данное явление воплощено в абсолютно разных понятиях, зачастую противоположных, при этом приводящих даже к различному восприятию одного и того же феномена» [3]. Такое обстоятельство непременно приводит к когнитивным ошибкам в осознании и построении соответствующей модели поведения [76]. Эта ситуация описывает состояние дела в понимании понятия «профессиональная стрессоустойчивость», которое в научной психологической литературе охватывает широкий спектр значений. Однако до сих пор нет единого его определения [68].

Анализ психологической литературы показал, что исследования стрессоустойчивости осуществляется в трех направлениях [63]:

- традиционно аналитическом;
- системно-регулятивном;
- системно-структурном.

Чаще всего под термином «стрессоустойчивость» понимают такие ее отдельные проявления как:

- эмоциональная устойчивость;
- нервно-психическая устойчивость;

- психологическая устойчивость к стрессу;
- психическая устойчивость;
- устойчивость к стрессу;
- толерантность к стрессу.

По мнению И. Козина: «Параллельное употребление в пределах одной терминологической системы даже вполне равноправных, с точки зрения литературной языка, синонимов мешает их нормальному функционированию, ведь пользователь-практик подходит к терминологии со своими прагматическими мерками, он стремится не только к точности, но и автоматизму во владении своим терминологическим аппаратом» [37].

Т.Г. Бохан, в свою очередь, выделил ключевую проблему, которая не позволяет сформулировать единое научное понимание проблемы взаимосвязи стресса и стрессоустойчивости человека и выразил это следующим образом [19]: «Это гомеостатическое понимания психики и сознания как регуляторов адаптационного процесса, происходящего между человеком и окружающей средой не соответствует психологии современного человека, для которого есть характерное стремление к самореализации как способа саморазвития и главного условия ее выживания» [64].

В настоящей психологической литературе стрессоустойчивость рассматривается как необходимая характеристика целостного процесса адаптации, нашло достаточно широкое отражение в работах ученых [87]. Исследовались, в частности:

- представление об адаптации, ее закономерности и механизмы целом;
- адаптация как форма социальной активности личности;
- общие проблемы социально-психологической адаптации личности.

О.А. Баранов предлагает считать «стрессоустойчивость отдельным проявлением психической устойчивости, которая проявляется при воздействии стресс-факторов» [48].

А.М. Костенко [27] рассматривает проблему стрессоустойчивости в контексте онтогенеза личности.

Проведенный нами теоретический анализ актуальных работ в области психологии, в которых затрагиваются проблемы стрессоустойчивости позволил нам прийти к ряду умозаключений, описанных нами далее ниже. Нами были выявлены функциональные позиции рассматриваемого феномена. Они проявляются как одна из характеристик эффективности стрессоустойчивости и возврата человеческой психики в стабильно действующее состояние (А.А. Баранов [48], Н.В. Суворова [50]).

В силу неоднозначности и даже двойственности природы данного феномена, который воздействует на итоговый результат, а также понимая сущность равновесия личности человека как воплощения функционирования некой системы, мы рассматриваем стрессоустойчивость в качестве не только личностного показателя, но и деятельностной категории (Б.Х. Варданян [9], С.В. Субботин [50], А.В. Лозгачева [32]).

На наш взгляд, вполне уместно воспользоваться принципом разделения всех исследований в соответствии с природой происхождения стрессоустойчивости, которая рассматривается в работах той или иной группы ученых [86]. Так, как генетически заложенную способность человеческого организма данный феномен рассматривался в трудах Г. Селье [46], Ф.П. Ведяев [9]). При этом есть и те, кто рассматривал стрессоустойчивость как результат, сформировавшийся в процессе жизни человека, а не заложенный генетически (К.А. Иванов-Муромский [21], Л. Леви [30]).

Довольно сложно говорить про стрессоустойчивость и ее природу в ситуации сложившейся историографии по данному вопросу. Проблема заключается в том, что большинство ученых делают акцент на генетической природе данного феномена, в то время как остальные стремятся раскрыть ее социальную сущность. Второе, вероятно, сделать сложнее, поскольку это

требует лонгитюдных исследований. Первое же можно просто констатировать, как и многие другие явления нашей жизни [72]. Данная проблема только начинает рассматриваться современными исследователями и является, на наш взгляд, перспективным направлением исследований в области психологии. При этом оба направления не противоречат друг другу, напротив – лишь дополняют имеющиеся пробелы в историографии проблемы [69].

Уровень психологической устойчивости личности проявляется в ее трудовой деятельности, при этом стрессоустойчивость признается одним из факторов, влияет на эффективность профессиональной деятельности, в том числе специалистов социально-экономических профессий. С другой стороны, успешная профессиональная деятельность является основой полноценного переживания самореализации, влияющим на удовлетворенность жизнью в целом, на психологическую устойчивость [15].

Из вышесказанного также следует, что профессиональная стрессоустойчивость представляет собой феномен-свойство, способствующее приведению человеческой психики в действие для достижения прежде всего индивидуального результата для каждого отдельного человека. Следовательно, профессиональная стрессоустойчивость не является коллективным феноменом, а проявляется как объясняемое индивидуальными личностными особенностями каждого человека в отдельности. Специфика выражения стрессоустойчивости внешне и внутренне зависит от специфики сферы профессиональной деятельности личности.

В условиях стресса у человека актуализируются два типа адаптационных механизмов, определяющих успешную или неуспешную адаптации человека к стрессу: психологическая защита, предусматривающая компенсацию стресса и копинг – преодоления стресса [24, с. 90]. Поэтому особым аспектом исследований профессиональной стрессоустойчивости

является поиск личностных ресурсов преодоления профессиональных стрессов.

Понятия копинга и психологической защиты довольно часто рассматриваются рядом, поскольку имеют множество схожестей. Так, например Н. Хаан [61] считает, что это привело его к необходимости разграничения понятий, что он и сделал посредством разработки разграничивающих критериев, среди которых следующие:

- копинг применяется каждой личностью осознанно и не является статическим понятием, в силу чего способен влиять на ситуацию, в которой он применяется;
- защитные механизмы, в свою очередь, статичны, поэтому неспособны оказывать воздействие на ситуацию. В их основе лежит пассивный инструмент-реакция, которая направлена не на воздействие на ситуацию, а на смягчение последствия дискомфорта, испытанного индивидуумом.

Хотя понятие копинга в психологии ввел Р. Лазарус [74], впервые этот термин использовал Л. Мерфи еще в 1962 году. В дальнейшем понимание копинг-механизмов было тесно связано с исследованиями психологического стресса [34].

Начало исследований копинг-механизмов в советской и отечественной психологии приходится на 90-е годы XX века (Л.И. Анциферова [30], И.М. Никольская [32], С.К. Нартова-Бочавер [38], Т.Н. Крюкова [25], Н.В. Родина [48] и другие), что обусловило создание различных концепций копинг-поведения (Л.И. Анциферова [30], В.А. Бодров [58], Т.Л. Крюкова [24]).

В современных исследованиях проблема копинг-поведения рассматривается в работах с группой [74]:

- личностных и социальных детерминант ее выбора;
- особенностей проявления у подростков и студентов;

- сложных экстремальных ситуаций;
- влияния особенностей профессиональной деятельности.

Р. Лазарус, определяя копинг как «стремление к решению проблемы, которое человек обнаруживает в стрессовой ситуации с целью сохранения физического, личностного и социального благополучия» [42], разработал с трехфакторной моделью копинг-механизмов, состоящий из копинг-стратегий, копинг-ресурсов и копинг-поведения [29]. Основой этой модели является копинг-стратегии, которые Р. Лазарус понимает как «способы управления стрессором, который обуславливает поведение и эмоциональные реакции на стресс» [42].

Многочисленные психологические исследования показали, что на копинг-стратегии влияют [43]:

- локус-контроль;
- тип ВНД;
- психические и соматические болезни.

Ли Канг Хи [35] изучал влияние возраста и поло-ролевых различий в копинг-процессах. Исследованием роли этнокультурного фактора в формировании копинг-стратегий посвящены труды Л.М. Таукенова и В.С. Семенова [75].

С точки зрения нашего исследования большую ценность представляю работы Р. Лазаруса [43]. Данный ученый в своих изысканиях выявил существование трех типов копинг-стратегий, среди которых отмечены адаптивная (функциональная), пассивная (дисфункциональная), неустойчивая (ситуативно-обусловленная). Первая, или адаптивная/функциональная стратегия представляет собой реальные базовые потребности, которые направлены на реализацию стремления человека к получению социальной поддержки со стороны других членов общества, в нашем случае – организации [89]. Под пассивной/дисфункциональной стратегией поведения понимается преобладание пассивных копинг-стратегий, направленных на

избегание, нивелирование опасности через нежелание контактировать со стрессогеном [51].

Неустойчивая или ситуативно-обусловленная стратегия предполагает использование как первого типа, так и второго типа стратегий в сложившейся ситуации в зависимости от того, какая в данный конкретный момент времени рассматривается организмом личности как наиболее выгодная.

На проблему влияния личностного фактора в преодолении стресса обращают внимание в своих трудах В.Д. Небылицын [38], А.А. Назаров [38].

Среди многих особенностей, влияющих на выбор копинг-стратегий, по мнению С. Фолкмана [60] и Д. Амирхана [57] являются личностно-типологические особенности человека. Авторы утверждают, что «существует всего два типа копинг-ресурсов, а именно личностные и средовые, которые подразумевают разное. Под личностными ресурсами подразумеваются прежде всего физические и психологические. Под физическими имеется в виду, например, общее состояние здоровья, выносливость человека, склонность к заболеваниям и другие [57]. Под психологическими имеется в виду убеждение, самооценка, память, внимание, мышление, локус-контроль и прочие. Социальные и материальные индикаторы воплощены в экологических ресурсах личности» [60].

В данной работе мы будем использовать терминологию, обозначенную Л.И. Анциферова и Н.В. Родиной, которые считали «копингом некий индивидуальный путь взаимодействия со сложившейся ситуацией с учетом логики развития событий, наиболее благоприятных для конкретной личности в конкретный момент времени» [58].

Интересным аспектом исследований является анализ стратегий копинг-поведения. так, С. Фолкман и Р. Лазарус выделили и классифицировали 8 стратегий преодоления:

- стратегия противостояния;
- стратегия дистанцирования;

- стратегия самоконтроля;
- стратегия поиска социальной поддержки;
- стратегия принятия ответственности;
- стратегия избегания;
- стратегия планового решения проблемы;
- стратегия положительной переоценки [38].

Эффективной, по мнению ученых, является копинг-поведение, ориентировано на решение задачи и только данный вид копинг-поведения способствует повышению уровня стрессоустойчивости и может считаться адаптивным [29]. С этой точки зрения оптимизация эффективных копинг-стратегий специалистов, в том числе социомических профессий, возможна путем снижения стереотипных форм поведения и расширение репертуара копинг-поведения, а также целенаправленного развития индивидуально-психологических свойств, обуславливающих выбор эффективных копинг-стратегий.

Ранее упомянутый в данной работе Д. Амирхан высказал довольно интересную позицию, в соответствии с которой «выбор копинг-стратегии вовсе не зависит от стрессора и фактически незначительно изменяется на протяжении жизни человека» [57]. По всей вероятности, данная мысль исходит из того, что копинг – это составляющая биологическая, следовательно, заложенная самой природой, не подвергаемая серьезному влиянию извне. В интерпретации Д. Амирхана данные стратегии делятся на адаптивные и дезадаптивные, собственно, по смыслу это нечто схожее с описанными нами ранее.

Резюмируя, скажем, что профессиональная стрессоустойчивость есть личностное качество человека, определяющее уровень эффективности вывода человека из состояния стресса, в нашем случае – в профессиональной деятельности, понимается нами как целостная система, в рамках которой

следует рассматривать психологические механизмы личностной защиты, а также копинг-стратегии.

Выводы по первой главе

Проведенная работа над анализом теоретических работ и источников позволила нам сделать ряд выводов по теоретической части исследования. Нами выявлено, что профессиональный статус является многополярным психологическим феноменом, сочетающим в себе различные стороны как личности-индивидуума, так и личности-профессионального работника. Профессиональный стресс имеет свои предпосылки к развитию, причины возникновения, а также особенности протекания и уникальные последствия для каждого человека.

В настоящий момент существуют разночтения в подходах к пониманию профессионального стресса в связи с существованием множества профессий и заинтересованностью в изучении данного феномена различными научными и ненаучными направлениями, имеющими свою уникальную методологию. Профессиональный стресс рассматривается с различных точек зрения: как адаптационная реакция организма, как фактор, влияющий на эффективность деятельности, а также как потенциальный риск для психофизиологического состояния личности.

Мы придерживаемся представления о профессиональном стрессе как о процессе, который не только влечет за собой негативные последствия, но и может стимулировать личностное и профессиональное развитие работников, мобилизуя их внутренние ресурсы. В структуре профессионального стресса, основываясь на представлениях о его формах, выделяются управленческий, информационный, эмоциональный и коммуникативный типы, каждый из которых имеет свои особенности, причины и последствия [92].

Под стрессоустойчивостью, вслед за Л.А. Китаев-Смыком, мы понимаем способность личности сохранять внутреннее равновесие и продуктивность в условиях стресса. В данном исследовании стрессоустойчивость рассматривается как ключевое качество, обеспечивающее адаптацию к профессиональным стрессорам.

Вслед за Р. Лазарусом и С. Фолкман, мы рассматриваем копинг-стратегии как фундаментальные механизмы, позволяющие личности эффективно справляться с профессиональными стрессами, минимизировать их негативное влияние и сохранять психическое здоровье. В понимании природы профессионального стресса нам близки взгляды представителей системного подхода к изучению психологических явлений, согласно которым стресс является сложным образованием, включающим когнитивные, эмоциональные и поведенческие аспекты. Профессиональный стресс можно рассматривать как одну из базовых характеристик взаимодействия личности и организационной среды, оказывающую значительное влияние на профессиональную деятельность, эмоциональное состояние и здоровье сотрудников.

Анализ основополагающих исследований, раскрывающих психологические особенности профессионального стресса, показывает, что это явление многокомпонентно и зависит от взаимодействия индивидуальных и организационных факторов. Стресс рассматривается как адаптивный процесс, позволяющий мобилизовать ресурсы для преодоления трудностей, но в то же время он может быть деструктивным, нарушая гармонию личности и снижая продуктивность. При этом важно понимать, что проблема, рассматриваемая нами здесь, остается слабо изученной, чем и вызвана наша работа во второй главе над экспериментальным исследованием.

Глава 2 Экспериментальное исследование взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья персонала организации

2.1 Организация и методы исследования

Для верификации выдвинутой нами гипотезы нами была организована эмпирическая на базе ресторана «Астория». Наша выборка составила 60 участников исследования из числа сотрудников данного ресторана. Среди них были следующие категории сотрудников: 22 официанта, 23 повара и 15 администраторов.

Средний возраст выборки исследования был рассчитан как среднее арифметическое и составил 35 лет. В соответствии с требованиями этического кодекса все испытуемые были зашифрованы: Испытуемый 1, Испытуемый 2 и так далее. В качестве стратегии формирования выборки использовался метод привлечения реальных групп.

Работа над исследованием велась поэтапно. На каждом этапе (констатирующем, формирующем, контрольном) решались свои задачи. Экспериментальная работа включала в себя разработку квазиэкспериментальной программы, результативность которой мы проверяли посредством тестирования выборки до проведения программы и после ее реализации.

Целью констатирующего этапа исследования было изучение взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья сотрудников.

Далее рассмотрим методики, которые были использованы для фиксации информации о психическом состоянии участников исследования.

Методика «Оценка профессионального стресса» (К. Вайсман) позволяет посредством ответов на 20 вопросов, имеющих варианты ответа

определить уровень профессионального стресса сотрудников ресторана «Астория». Каждый испытуемый имеет возможность либо подтвердить предлагаемое ему утверждение, либо опровергнуть.

Также нами была разработана авторская анкета «Представления о здоровом образе жизни» для исследования осознания сотрудниками ценности здоровья, привычек и отношения к здоровому образу жизни. Представляет собой опросник с открытыми и закрытыми вопросами, позволяющий изучить как когнитивные, так и эмоциональные аспекты отношения к ЗОЖ.

Опросник самоотношения (ОСО) В.В. Столин, С.Р. Пантеев используется для измерения самооценки, уверенности в себе и уровня внутренней гармонии. Опросник включает шкалы: «Уверенность», «Самообвинение», «Позитивное отношение к себе».

Методика «Самочувствие. Активность. Настроение» оценивает текущее психоэмоциональное состояние испытуемых. Представляет собой шкалу самооценки по трем критериям: самочувствие, активность и настроение. Испытуемым предлагалось заполнить опросники в удобное для них время. Обработка результатов включала расчет суммарных баллов и их интерпретацию в соответствии с ключами каждой методики.

Для определения значимости влияния определенных личностных качеств работников общественного питания, которые могут быть психологическими условиями развития стрессоустойчивости, был сформирован методический блок, заключающийся в психодиагностике уровня эмпатийности специалистов социальной сферы, их толерантности, моральной нормативности, а также особенностей их профессиональной мотивации и личностного стиля копинг-поведения.

С целью исследования уровня эмпатийности специалистов общественного питания разных возрастных категорий нами была применена методика «Шкала эмоционального отклика» (автор А. Мехрабиан, адаптированная Н. Эпштейном) [25]. Эта методика позволила нам

проанализировать общие эмпатические тенденции социальных работников, а именно: проявление способности к эмоциональному отклику на переживание другого человека, умение ставить себя на место других людей, степень соответствия/несоответствия их чувств и переживаний объекта эмпатии, которыми могут быть социальные ситуации и люди.

Диагностика мотивации профессиональной деятельности работников общественного питания было нами осуществлено с помощью методики «Мотивация профессиональной деятельности» (автор К. Замфир, адаптированная А.О. Реаном) [66].

Целью этой методики было определение доминирующей мотивации профессиональной деятельности испытуемых, а именно внутренней, внешней положительной или отрицательной. В случае значимости самой деятельности для личности, речь идет о наличии внутренней мотивации. Если она базируется на необходимости удовлетворения других потребностей, которые являются внешними относительно содержания самой деятельности (уровень заработной платы, престиж компании и тому подобное), то у изучаемого преобладает внешняя мотивация.

Она, в свою очередь, делится на положительную и отрицательную мотивации, первая из которых является более эффективной относительно друг друга. Согласно полученным результатам, мы определили мотивационные комплексы присущие исследуемым, которые являются взаимоотношение трех видов мотивации.

Самыми оптимальными мотивационными комплексами являются два следующих соотношения: $ВМ > ЗПМ > ЗНМ$ и $ВМ = ЗПМ > ЗНМ$ (где ВМ – внутренняя мотивация, ЗПМ – внешняя) положительная мотивация, а ЗНМ – внешняя отрицательная мотивация). Менее эффективен тип $ЗНМ > ЗПМ > ВМ$.

При анализе данных, особую интерпретационную ценность для нас имел не только тип мотивационного комплекса, но и то, насколько сильно один тип мотивации превосходит другое.

Для исследования базисных копинг-стратегий работников общественного питания была использована методика «Индикатор копинг-стратегий» (автор Д. Армихан, адаптация. Н.А. Сирота и В.М. Ялтонский) [25]. Ее целью было определение как часто изучаемыми применяются три основных стратегии поведения преодоления стрессов: решение проблем, поиск социальной поддержки и избегание проблем. Применение методики позволило определить не только развитость базисных копинг-стратегий, но и их соотношение в структуре копинг-поведения работников общественного питания разных возрастных категорий.

Результаты апробации психодиагностического инструментария и дали нам возможность определить уровни и показатели развития стрессоустойчивости работников общественного питания:

Высокий уровень. Работники общественного питания оптимистично настроены на собственный успех, адекватно осознают, анализируют и оценивают свои сильные и слабые стороны, результат собственной профессиональной деятельности, способны предсказать впечатление, производимое на окружающих, рефлексируют, что собственные решения и соответствующее им поведение является основным причиной результатов их деятельности; проявляют положительное отношение к людям, обстоятельствам и событий, контролируют свои эмоциональные проявления в стрессовых ситуациях проявляют эмоциональную уравновешенность, устойчивость, собранность, в них нет прослеживаются такие негативные эмоциональные реакции как раздражение, паника и гнев, они положительно эмоционально настроены для того, чтобы самостоятельно ставить перед собой целесообразные профессиональные задания и прилагать достаточно усилий для их успешного исполнения; в напряженных ситуациях проявляют

выдержку и терпение, их не волнуют новые поручения, возможные сложности по предоставлению услуг разным категориям клиентов в общении выявляют гибкость; в конфликтных ситуациях, благодаря умению своевременно и адекватно реагировать на изменения ситуации, способные подстраиваться к эмоциональному состоянию и коммуникативных особенностей других, могут одновременно удовлетворять как свои интересы, так и потребности клиентов, а также направлять в конструктивную сторону разрешение несогласованных взаимодействий с другими.

Средний уровень. В большинстве случаев работники настроены оптимистично, но если ситуация совсем новая или существенно сложная, могут склоняться к пессимистическому прогнозу, как правило, адекватно анализируют и дают правильную оценку результатам своей профессиональной деятельности, однако не всегда в полной мере осознают собственные преимущества, недостатки, личностные качества других, обычно берут ответственность за свои решения, действия и поступки, но в стрессовых ситуациях могут объяснять их причины независимыми от них внешними факторами или деятельностью других; обычно способны регулировать собственные эмоциональные проявления, в случае волнения все же могут самостоятельно это тревогу преодолеть, положительно эмоционально настроенные на успех по поводу задач умеренной сложности, впрочем, пытаются избегать сложных задач; добросовестно выполняют свои профессиональные обязанности, хотя не проявляют инициативы по выполнению новых или дополнительных задач в общении учитывают формы выявления поступков и поведение большинства окружающих, иногда пытающихся под них подстроиться, чего со временем и достигнуть, при возникновении конфликта часто уступают свои интересы ради сохранения хороших взаимоотношений.

Низкий уровень. Работники пессимистично настроены на будущее, в связи с чем, не проявляют достаточной активности в профессиональной

деятельности, редко способны в полной мере осуществить рефлексивный анализ себя и других, что приводит к противоречивости, которая проявляется в неоправданном переоценке себя и окружающих, или приводит к значительного недооценивания собственной личности, обладающих ограниченным умением конструктивно анализировать причинно-следственные связи событий, склонные обвинять в собственных неудачах других или внешние обстоятельства; элементарно осознают течение собственных эмоций, при потере эмоциональной равновесия, им требуется много времени для его восстановления, часто волнуются с разных причин, стесняются, пугаются, пытаются избегать большинства профессиональных задач, чтобы не ощущать поражение в случае неуспеваемости их исполнение; часто не соблюдают обещания, обычно выбирают легкие или интересные профессиональные задачи, которые могут не завершить, в общении ведут себя искренне и непосредственно, однако не пытаются подстроиться к эмоциональному состоянию, стилю поведения собеседника, что может вызвать конфликтные ситуации, во время которых могут вести себя агрессивно, не уступают своим интересами в пользу другого, или вообще избегают любых несогласованных взаимодействий с другими, что провоцирует накопление неудовлетворенных потребностей и нерешенных задач.

Таким образом, опираясь на вышеуказанное, мы считаем, что стрессоустойчивость личности работников общественного питания – это интегративное динамическое образование, которое активизирует его способность осмысливать специфику стрессовой ситуации и собственных возможностей ее преодоления, адекватно эмоционально реагировать на различные стрессоры, активно изменять стрессогенные условия и сохранять эффективность выполняемой деятельности. Результаты психодиагностики работников общественного питания всех возрастов представленными выше методиками будут представлены в последующих подразделах.

2.2 Результаты исследования взаимосвязи профессионального стресса и некоторых аспектов психологического здоровья

Анализ результатов исследования начнем с рассмотрения показателей устойчивости к стрессу по данным методики «Тест самооценки стрессоустойчивости» (авторы С. Коухен и Г. Виллиансон, адаптация Ю.В. Щербатых), позволяющей диагностировать уровень стрессоустойчивости работников общественного питания (рисунок 1).

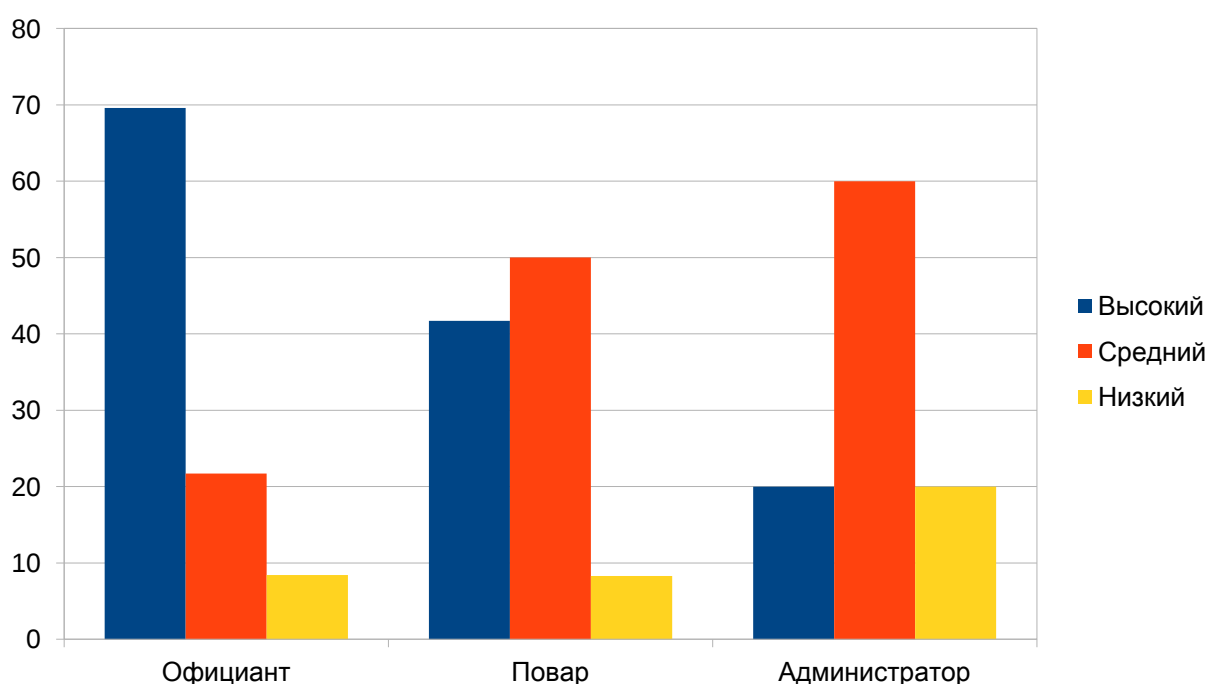


Рисунок 1 – Сравнительная диаграмма соотношения уровней устойчивости к стрессу работников в период ранней взрослости (n=60)

В результате анализ показателей испытуемых по первой методике исследования, представленных на рисунке 1, мы зафиксировали следующие факты. Высокий уровень устойчивости к стрессу характерен для более чем трети испытуемых (36,67%), в то время как 2/3 участников исследования продемонстрировали средний уровень (61,67%), а низкий уровень – только у 1,67%. Таким образом, можно констатировать, что большинство работников

общественного питания обладают средней устойчивостью к стрессу, что позволяет им выполнять профессиональные задачи, однако в нестандартных ситуациях может потребоваться дополнительная поддержка или развитие личностных ресурсов.

Рассмотрим данные методики «Тест на определение стрессоустойчивости личности» (автор В.А. Семиченко), которая также направлена на диагностику уровня устойчивости к стрессу. Сравнительный анализ показателей по двум методикам показал минимальные расхождения (максимальное отклонение составляет 5%), что указывает на надежность данных.

Для дальнейшего анализа удобнее использовать результаты, полученные с помощью теста С. Коухена и Г. Виллиансона, который предоставляет более развернутую дифференциацию уровней стрессоустойчивости (рисунок 2).

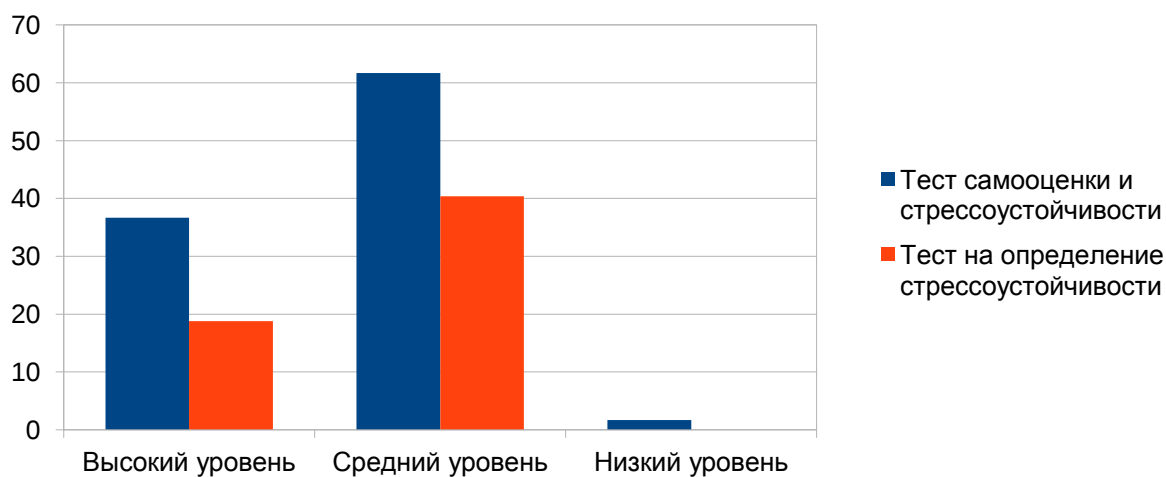


Рисунок 2 – Количественные показатели уровней устойчивости к стрессу работников в возрасте от 20 до 39 лет (n=60).

Исходя данных, представленных на рисунке 2, для трети участников исследования характерен высокий уровень устойчивости к стрессу (36,67% испытуемых). Для таких сотрудников характерны такие черты, как

стабильная адаптация к стрессорам, эмоциональное спокойствие и ментальная уравновешенность, высокая трудоспособность, бесконфликтная работа и взаимодействие с коллегами и другими членами организации. Однако стрессоустойчивость, как динамическое свойство, требует систематической поддержки. Для таких работников важно развивать способность обмениваться положительным опытом преодоления стресса с коллегами и применять стратегии саморегуляции.

Большинство испытуемых (61,67%) имеют средний уровень устойчивости к стрессу. Это указывает на их способность регулировать эмоции и поддерживать оптимальный уровень профессиональной деятельности в стандартных условиях. Однако в незнакомых или сложных стрессовых ситуациях эти работники могут испытывать временные трудности в принятии решений, что может приводить к снижению трудоспособности. Таким образом, они составляют группу риска и нуждаются в повышении личностных ресурсов стрессоустойчивости через специальные программы обучения и тренинги.

Низкий уровень устойчивости к стрессу выявлен у 1,67% испытуемых. Эти сотрудники отличаются недостаточной способностью к сознательной регуляции эмоционального состояния, что может снижать их трудоспособность и, в крайнем случае, приводить к профессиональной дезадаптации. Такие показатели могут быть связаны с проявлениями эмоциональной незрелости, отсутствием опыта работы или несоответствием личностных качеств профессиональным требованиям. Также нельзя исключать влияние недобросовестного подхода к заполнению методик или недостаточной мотивации во время исследования.

Таким образом, можно констатировать, что результаты исследования демонстрируют необходимость разработки и внедрения программ для развития стрессоустойчивости, особенно для работников со средним и низким уровнями. Это позволит повысить общую эффективность

профессиональной деятельности и улучшить психоэмоциональное состояние персонала.

Продолжим анализ результатов с рассмотрения частоты проявления стрессогенных факторов в профессиональной деятельности по данным методики «Тест на определение стрессоустойчивости личности» (автор В.А. Семиченко), позволяющей диагностировать основные факторы, влияющие на устойчивость работников общественного питания к стрессу (таблица 2).

Таблица 2 – Частота проявления ситуаций, вызывающих стресс, в профессиональной деятельности работников раннего взрослого возраста (n=60)

Высказывание	Редко		Иногда		Часто	
	кол.	%	кол.	%	кол.	%
Я думаю, что меня недооценивают в коллективе.	43	71,67	12	20	5	8,33
Я стараюсь работать, даже когда чувствую себя не совсем здоровым.	8	13,33	23	38,33	29	48,33
Я волнуюсь о качестве своей работы.	12	20	22	36,67	26	43,33
Я бываю настроен(а) агрессивно.	31	51,67	21	35	8	13,33
Я не терплю критики в свой адрес.	29	48,33	28	46,67	3	5
Я бываю раздраженным.	25	41,67	29	48,33	6	10
Я пытаюсь быть лидером там, где это возможно.	11	18,33	27	45	22	36,67
Меня считают настойчивым человеком.	5	8,33	23	38,33	32	53,33
Я страдаю от бессонницы.	40	66,67	16	26,67	4	6,67
Врагам моим я способен дать отпор.	5	8,33	21	35	34	56,67
Я эмоционально и болезненно переживаю неприятности.	20	33,33	23	38,33	17	28,33
Мне не хватает времени на отдых.	11	18,33	38	63,33	21	35
У меня возникают конфликтные ситуации.	32	53,33	23	38,33	5	8,33
Мне не хватает власти, чтобы реализовать себя.	26	43,33	26	43,33	8	13,33
Мне не хватает времени, чтобы заниматься любимым делом.	19	31,67	24	40	17	28,33
Я все делаю быстро.	7	11,67	21	35	32	53,33
Я чувствую страх, что не справлюсь с важной задачей.	23	38,33	26	43,33	11	18,33
Я действую сгоряча, а потом переживаю относительно моих действий и поступков.	26	43,33	28	46,67	6	10

Как видно из данных таблицы, одним из наиболее значимых факторов, влияющих на стрессоустойчивость, является нарушение баланса между трудом и отдыхом. Фактически половина участников исследования (48,33%), даже при условии нахождения в ситуации стресса продолжает трудиться, несмотря на плохое самочувствие.

Более трети испытуемых (35%) указали, что у них недостаточно времени для того, чтобы отдохнуть от работы, тем самым они часто подвержены стрессовому воздействию. Вполне вероятно, что подобное распределение может способствовать не только нахождению в ситуации стресса, но и развитию психосоматических заболеваний и прочих психических патологий, в том числе профессиональных.

Хотя большинство работников (66,67%) редко страдают от бессонницы, значительное количество молодых специалистов испытывают волнение по вопросу качества выполняемых ими поручений по работе (36,67%), а также имеют переживания по поводу вероятных или уже имеющихся профессиональных неудач (38,33%).

Более трети испытуемых (43,33%) проявляют озабоченность и страх о том, что могут не выполнить то, что требуют от них на рабочем месте. Вполне вероятно, что подобные результаты характеризуют сотрудников с точки зрения недостаточности опыта, но также могут проявляться в силу личностных особенностей (недостаток соответствующих черт характера или меланхолический характер).

В то же время испытуемые часто отмечают, что являются уверенными в себе. Так, более половины участников выборки (53,33%) заявили, что для них характерна настойчивость, а 56,67% испытуемых отметили, что в состоянии ответить врагам в случае необходимости. Среди них около трети проявляют лидерские качества и способны организовать работу всей команды (36,67%), в то время как лишь 13,33% испытуемых неспособны самореализоваться и воспользоваться властными полномочиями. С одной стороны, показатели

характерны для данной возрастной выборки, которая обладает некоторым оптимизмом, с другой стороны их результаты удручают, если на рабочем месте у ряда сотрудников нет возможности себя реализовать.

Интересно отметить, что, несмотря на необходимость работать в быстром темпе (53,33%), только 10% испытуемых переживают из-за поспешных действий. Это может говорить о сформировавшейся уверенности в своих решениях, даже если они принимаются в условиях ограниченного времени.

По результатам проведенного исследования мы пришли к выводу, что для большинства работников сферы общественного питания, находящихся на возрастном промежутке 20-39 лет характерен средний уровень устойчивости к стрессу. Следовательно, большинство ситуаций для этих людей проходят спокойно, они способны защитить себя от стрессового воздействия и выполнить профессиональные поручения, при этом сохранить оптимизм и веру в будущее. Однако вместе с этим заметно, что есть и та часть работников, которым тяжело справляться со стрессами, которые дезориентируют их на рабочем месте и не позволяют продуктивно трудиться.

Основным фактором снижения устойчивости к стрессу было определено систематическое нарушение режима труда и отдыха. Для повышения стрессоустойчивости работников необходимо:

- обучать их навыкам планирования и тайм-менеджмента;
- регулярно проводить мониторинг состояния их здоровья;
- развивать личностные ресурсы, такие как уверенность в себе, самоконтроль и эмоциональная регуляция.

Таким образом, своевременная работа с указанными факторами позволит не только улучшить профессиональную деятельность молодых специалистов, но и укрепить их устойчивость к стрессу в долгосрочной перспективе. Анализ результатов начнем с рассмотрения данных, представленных на рисунке 3,

демонстрирующем распределение уровней стрессоустойчивости работников общественного питания в период средней взрослости (40–59 лет).

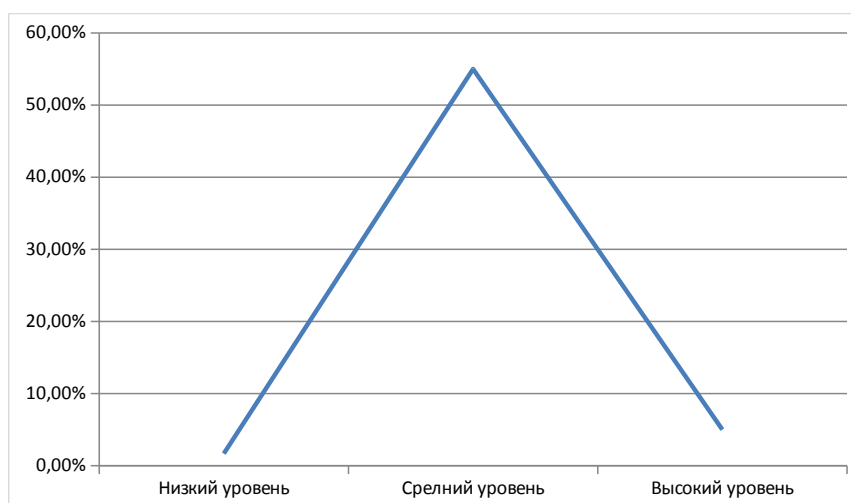


Рисунок 3 – Дифференциально-сравнительная диаграмма соотношения уровней стрессоустойчивости работников в период средней взрослости (n=60)

В соответствии с полученными данными, представленными на рисунке 3, мы видим, что общая тенденция стрессоустойчивости, сохраняется для сотрудников средней взрослости. При этом можно заметить отличия, характерны исключительно для людей данного возрастного периода. Для дальнейшего анализа будет использована информация, полученная с помощью методики «Тест самооценки стрессоустойчивости» (авторы С. Коухен и Г. Виллиансон, Ю.В. Щербатых).

На рисунке 4 представлены количественные показатели стрессоустойчивости работников в возрасте от 40 до 59 лет.

Как видно из рисунка 4, доля работников с высоким уровнем стрессоустойчивости существенно снижается и составляет всего 8,34%, что на 28,33% меньше по сравнению с работниками раннего взрослого возраста. Эти сотрудники демонстрируют оптимистическую настроенность, развитую способность контролировать свои эмоции и эффективные навыки

противодействия стрессорам. Однако уменьшение этой группы указывает на возрастное снижение способности к стрессоустойчивости, что может быть связано с увеличением профессиональных нагрузок, снижением физического и психологического ресурса.

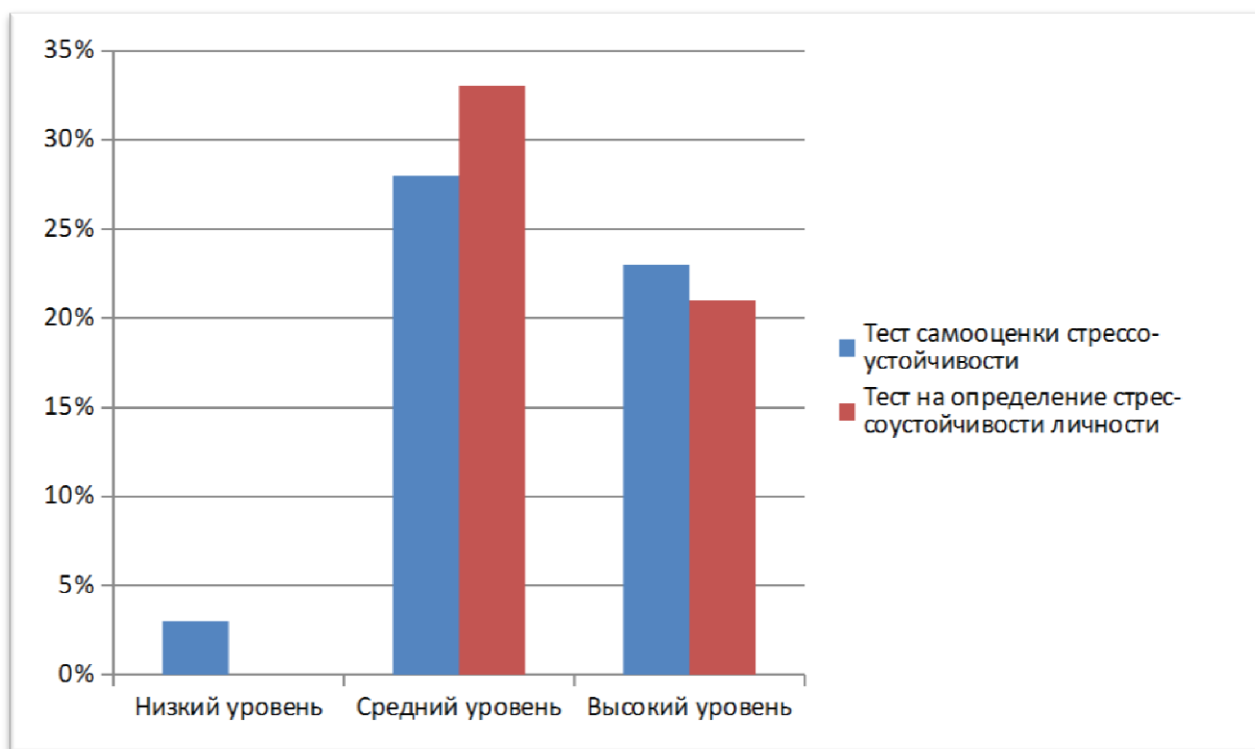


Рисунок 4 – Количественные показатели уровней устойчивости к стрессу работников в возрасте от 40 до 59 лет (n=60)

Основная часть работников (86,67%) обладает средним уровнем стрессоустойчивости, что на 25% выше, чем у сотрудников младшего возраста. Этот показатель свидетельствует о том, что большинство работников в данной возрастной категории способны адекватно анализировать причины стрессовых ситуаций, регулировать поведение и преодолевать тревогу. Средний уровень указывает на сохранение базовых механизмов адаптации, однако такие сотрудники могут испытывать трудности при длительных или интенсивных стрессовых нагрузках.

Низкий уровень стрессоустойчивости выявлен у 5% сотрудников возрастного периода «средняя зрелость». Это малочисленная группа, входящие в которую люди проявляют неуверенность в себе, волнуются по любым пустякам, а также негативно воспринимают любые темы, связанные с обсуждением собственных возможностей. Вполне вероятно, что подобное состояние вызвано возрастной усталостью и утратой энергии, при этом не исключено, что оно связано с особенностями как темперамента, так и характера.

Наблюдается общая тенденция снижения стрессоустойчивости работников с возрастом. Сравнительный анализ результатов указывает на необходимость дополнительных исследований причин, связанных с данной динамикой. Один из ключевых факторов – это увеличение доли работников с средним и низким уровнями стрессоустойчивости, что требует внедрения мер поддержки и обучения.

Для повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников средней зрелости рекомендуется:

- внедрение программ эмоциональной поддержки, направленных на снижение стресса;
- проведение регулярных тренингов по управлению стрессом и повышению личностных ресурсов;
- разработка индивидуальных планов профессионального развития, учитывающих возрастные особенности;
- организация мероприятий для укрепления психологической и социальной поддержки в коллективе.

Далее проведем анализ с рассмотрения данных, представленных в таблице 3, которая отражает частотность стрессогенных факторов у сотрудников общественного питания в возрасте 40–59 лет.

Как видно из таблицы 3, подавляющее большинство работников редко или иногда сталкиваются с такими проявлениями, как ощущение

недооцененности в коллективе (91,66%), неспособность адекватно воспринимать критику (91,67%), раздражительность (85,00%) или агрессивный настрой (96,67%), а также инициирование конфликтных ситуаций (95,00%). Значительное количество сотрудников (86,66%) редко или иногда действуют сгоряча, после чего переживают о своих поступках. Эти данные свидетельствуют об умении большинства работников в возрасте средней зрелости поддерживать конструктивные отношения с окружающими, что является важным фактором устойчивости к стрессу.

Таблица 3 – Частота проявления ситуаций, вызывающих стресс, в профессиональной деятельности работников среднего возраста, (n=60)

Утверждение	Редко		Иногда		Часто	
	кол.	%	кол.	%	кол.	%
Я думаю, что меня недооценивают в коллективе.	38	63,33	17	28,33	5	8,33
Я стараюсь работать, даже когда чувствую себя не совсем здоровым.	9	15	26	43,33	25	41,67
Я волнуюсь о качестве своей работы.	18	30	20	33,33	22	36,67
Я бываю настроен(а) агрессивно.	42	70	16	26,67	2	3,33
Я не терплю критики в свой адрес.	27	45	28	46,67	5	8,33
Я бываю раздраженным.	27	45	24	40	9	15
Я пытаюсь быть лидером там, где это возможно.	20	33,33	26	43,33	14	23,33
Меня считают настойчивым человеком.	11	18,33	21	35	32	46,67
Я страдаю от бессонницы.	20	33,33	25	41,67	15	25
Врагам моим я способен дать отпор.	15	25	17	28,33	28	46,67
Я эмоционально и болезненно переживаю неприятности.	10	16,67	32	53,33	18	30
Мне не хватает времени на отдых.	14	23,33	22	36,67	24	40
У меня возникают конфликтные ситуации.	29	48,33	20	33,33	3	5
Мне не хватает власти, чтобы реализовать себя.	34	56,67	23	38,33	3	5
Мне не хватает времени, чтобы заниматься любимым делом.	29	48,33	20	33,33	11	18,33
Я все делаю быстро.	6	10	19	31,67	35	58,33
Я чувствую страх, что не справлюсь с важной задачей.	18	30	30	50	12	20
Я действую сгоряча, а потом переживаю относительно моих действий и поступков.	26	43,33	29	48,33	5	8,33

Сравнение с результатами работников ранней взрослости показывает, что с возрастом уровень агрессивного поведения заметно снижается. Это указывает на развитие навыков самоконтроля и более зрелый подход к профессиональной деятельности.

Как и молодые специалисты (20–39 лет), работники средней взрослости часто продолжают работать, несмотря на плохое самочувствие (41,67%), и испытывают нехватку времени для отдыха (40,00%). Эти показатели указывают на риск развития хронического стресса и ухудшения физического состояния.

При этом нами замечено, что с возрастом участники нашей выборки проявляют все большую склонность к жалобам на отсутствие должного времени на сон. Так, порядка 1/5 участников (20%) заметили, что для них это характерно часто, вполне вероятно, это связано со стрессом или с возрастными особенностями, как заметили сами 30% участников исследования. На наш взгляд, это своего рода сигнал, который требует разработки программы по профилактике хронического стресса с целью улучшения состояния здоровья сотрудников сферы общественного питания.

Фактически половина участников из нашей выборки заметила (46,67%), что на рабочем месте их считают трудолюбивыми и упорными сотрудниками. Примерно такое же распределение характерно и для тех, кто готов дать отпор врагу в случае необходимости. Другая половина (48,33%) оказалась к этому неспособна, как и к самореализации в сфере общественного питания.

Работники средней взрослости, в отличие от своих менее опытных и более молодых коллег не стремятся к продвижению по карьерной лестнице (33,33%) и бороться с «врагами» (20,00%). Вполне возможно, что, с одной стороны, их позиция продиктована адекватной оценкой собственных профессиональных возможностей, но с другой стороны, они в силу возраста могут быть менее заинтересованы в борьбе и конкуренции.

Таким образом, полученные результаты приводят нас к мысли о том, что в отношении самооценки наблюдаются положительные сдвиги, что свидетельствует о стремлении специалистов быть более конкурентоспособными.

Можно сделать вывод, что большинство работников в возрасте 40–59 лет обладают средним уровнем устойчивости к стрессу. Это позволяет им в большинстве профессиональных ситуаций регулировать свои эмоции, контролировать поведение и выполнять профессиональные задачи на должном уровне. Однако у данной возрастной категории выявлен рост признаков хронического стресса, включая значительное увеличение количества жалоб на бессонницу и эмоциональное, болезненное восприятие неприятностей. Эти факторы могут негативно влиять на общий уровень стрессоустойчивости.

Таким образом, развитие личностных ресурсов и регулярная профилактическая работа с сотрудниками помогут сохранить их профессиональную активность и эмоциональное здоровье.

Анализ продолжим с рассмотрения данных, полученных с помощью двух психодиагностических методик, направленных на определение уровня стрессоустойчивости у работников общественного питания в возрасте от 60 лет: «Тест самооценки стрессоустойчивости» (авторы С. Коухен и Г. Виллиансон, Ю.В. Щербатых) и «Тест на определение стрессоустойчивости личности» (автор В.А. Семиченко). Результаты, представленные на рисунке 5, показывают дифференциально-сравнительную диаграмму уровней стрессоустойчивости. Как видно из рисунка 5, результаты, полученные по обеим методикам, демонстрируют единую тенденцию, несмотря на небольшое отклонение (3,5%).

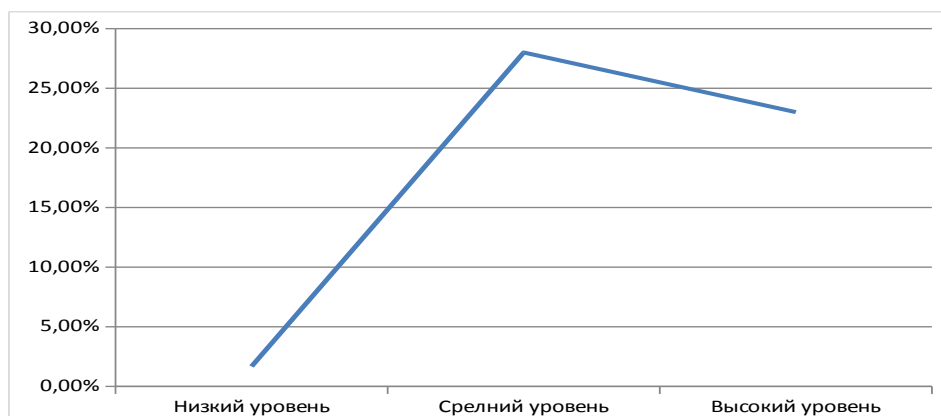


Рисунок 5 – Дифференциально-сравнительная диаграмма соотношения уровней стрессоустойчивости работников в период поздней взрослости, (n=60)

На рисунке 6 представлено распределение испытуемых по уровням стрессоустойчивости (низкому, среднему и высокому).

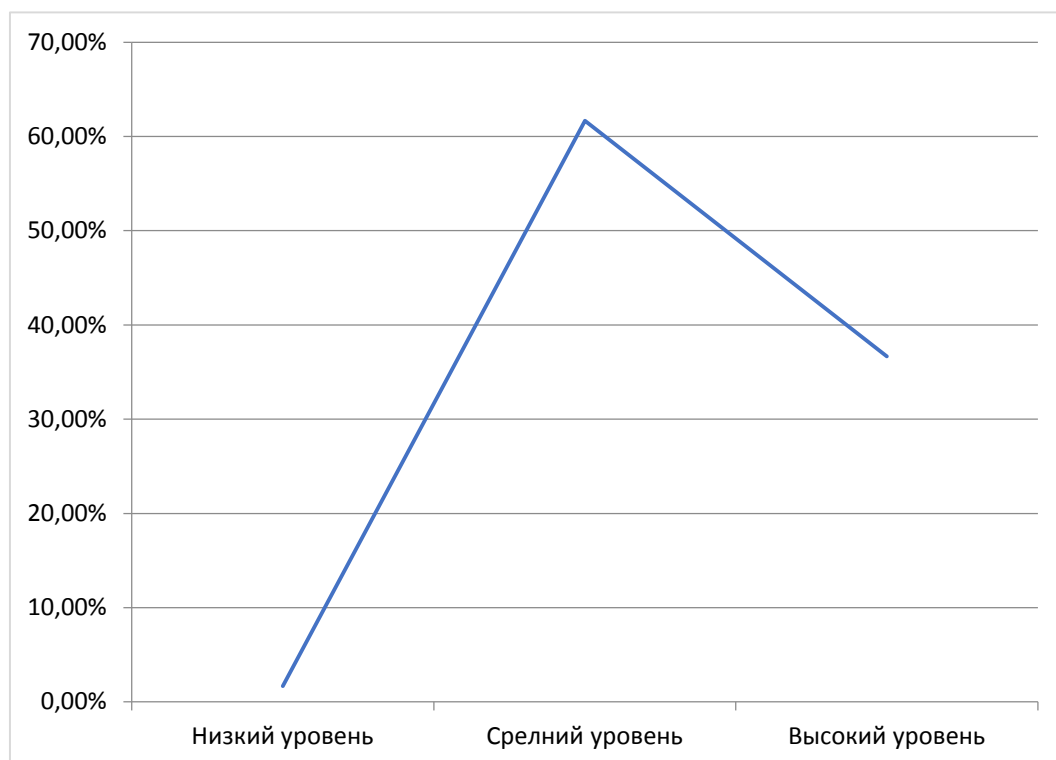


Рисунок 6 – Количественные показатели уровней устойчивости к стрессу работников в возрасте от 60-ти лет

Как видно из рисунка 6, высокий уровень стрессоустойчивости наблюдается у 47,37% работников. Эти сотрудники демонстрируют способность эффективно регулировать свое эмоциональное состояние, поддерживать конструктивное взаимодействие с клиентами, коллегами и руководством, а также качественно выполнять свои профессиональные обязанности. Такие результаты можно интерпретировать как свидетельство приобретенного профессионализма, сформированного на основе многолетнего опыта работы. Более половины испытуемых (50,88%) обладают средним уровнем стрессоустойчивости.

Эти сотрудники способны справляться с большинством профессиональных задач, включая сложные взаимодействия с клиентами, большой объем работы и низкий уровень материального вознаграждения. Однако при столкновении с незапланированными стрессовыми ситуациями или множеством срочных задач, возрастные особенности (снижение физического состояния, когнитивных функций) могут привести к негативным последствиям, включая снижение работоспособности.

У данной категории работников наблюдается замедление восстановления адаптационного потенциала, что делает их более уязвимыми к воздействию стресса. Лишь один испытуемый (1,75%) демонстрирует низкий уровень стрессоустойчивости. Для него характерны пессимистический настрой, сложности в контроле эмоционального состояния и недостаток навыков конструктивного решения проблем. Возможной причиной такого результата является эмоциональное выгорание, вызванное длительным воздействием профессиональных стрессоров и накопленной профессиональной деформацией.

Несмотря на общую тенденцию снижения стрессоустойчивости с возрастом (особенно в диапазоне от 40 до 60 лет), сотрудники старше 60 лет демонстрируют самые высокие результаты по развитию устойчивости к стрессу. Высокий уровень стрессоустойчивости у части сотрудников может

быть связан с профессиональным опытом, навыками управления стрессом и адекватной оценкой своих возможностей.

Таким образом, полученные результаты подтверждают, что стрессоустойчивость является сложным и динамическим личностным образованием, которое развивается индивидуально, в зависимости от возраста, профессионального опыта и других факторов. Это подчеркивает необходимость комплексного подхода к поддержанию стрессоустойчивости работников на разных этапах их профессионального пути.

Далее проведем анализ данных, представленных в таблице 4, отражающей частотность проявления стрессогенных факторов у работников общественного питания в возрасте 60 лет и старше. Как видно из таблицы 4, наблюдается тенденция к тому, что с возрастом сотрудники чаще ощущают недооцененность со стороны профессионального сообщества. Так, лишь 35,09% работников поздней взрослости отметили, что их редко недооценивают, в то время как в группах младшего возраста этот показатель составил 71,67% и 63,33% соответственно. Это может свидетельствовать о потребности в признании профессиональных достижений, что часто становится значимым стрессором. Настойчивыми себя часто считают только 26,32% работников поздней взрослости, что заметно ниже показателей у сотрудников раннего (53,33%) и среднего возраста (46,67%). Это указывает на снижение профессиональных амбиций и, возможно, на недостаток удовлетворения от своей деятельности, что негативно сказывается на стрессоустойчивости. С возрастом сотрудники чаще демонстрируют отрицательную реакцию на критику: только 29,82% указали, что редко не выдерживают критики, тогда как у младших групп этот показатель выше. Более того, агрессивное поведение у работников поздней взрослости встречается чаще: вариант «редко» выбрали 38,60%, в то время как в средней взрослости этот показатель составил 70%.

Таблица 4 – Частота проявления ситуаций, вызывающих стресс в профессиональной деятельности

Утверждение	Редко (чел)	Редко (%)	Иногда (чел)	Иногда (%)	Часто (чел)	Часто (%)
Я думаю, что меня недооценивают в коллективе.	20	35,09	35	61,4	2	3,51
Я стараюсь работать, даже когда чувствую себя не совсем здоровым.	9	15,79	27	47,37	21	36,84
Я волнуюсь о качестве своей работы.	11	19,3	29	50,88	17	29,82
Я бываю настроен(а) агрессивно.	22	38,6	33	57,89	2	3,51
Я не терплю критики в свой адрес.	17	29,82	38	66,67	2	3,51
Я бываю раздраженным.	23	40,35	31	54,39	3	5,26
Я пытаюсь быть лидером там, где это возможно.	18	31,58	36	63,16	3	5,26
Меня считают настойчивым человеком.	15	26,32	27	47,37	15	26,32
Я страдаю от бессонницы.	15	26,32	33	57,89	9	15,79
Врагам моим я способен дать отпор.	14	24,56	29	50,88	14	24,56
Я эмоционально и болезненно переживаю неприятности.	7	12,28	34	59,65	16	28,07
Мне не хватает времени на отдых.	6	10,53	32	56,14	19	33,33
У меня возникают конфликтные ситуации.	29	50,33	26	45,61	2	3,51
Мне не хватает власти, чтобы реализовать себя.	23	40,35	29	50,88	5	8,77
Мне не хватает времени, чтобы заниматься любимым делом.	13	22,81	29	50,88	15	26,32
Я все делаю быстро.	4	7,02	28	49,12	25	43,86
Я чувствую страх, что не справлюсь с важной задачей.	17	29,82	34	59,65	6	10,53
Я действую сгоряча, а потом переживаю относительно моих действий и поступков.	21	36,84	28	49,12	8	14,04

Эти данные свидетельствуют о возрастных изменениях в эмоциональной сфере, связанных с увеличением чувствительности к профессиональным и социальным вызовам. Почти четверть работников поздней взрослости (24,56%) отмечают свою способность дать отпор врагам,

что заметно ниже, чем в группах ранней (56,67%) и средней взрослости (46,67%). Это можно трактовать двояко:

- как снижение уверенности в своих силах и способности защищать интересы, что усиливает воздействие стрессоров;
- как снижение конфронтационной модели поведения, что позволяет сотрудникам экономить ресурсы и избегать ненужных стрессов.

Кроме того, сотрудники поздней взрослости реже пытаются занимать лидерские позиции: вариант «часто» выбрали только 5,26%, по сравнению с 23,33% у работников средней взрослости и 36,67% у работников ранней взрослости. Это указывает на уменьшение профессиональных амбиций, что может быть связано с желанием снизить ответственность и сосредоточиться на выполнении текущих задач.

Около 36,84% сотрудников поздней взрослости продолжают работать, даже если чувствуют себя плохо. Хотя этот показатель немного ниже, чем у младших групп, данный стрессогенный фактор остается значимым и негативно влияет на стрессоустойчивость во всех возрастных категориях.

С возрастом увеличивается частота жалоб на бессонницу: 26,32% работников поздней взрослости редко страдают бессонницей, тогда как в средней взрослости этот показатель составил 33,33%, а в ранней – 66,67%. Это свидетельствует о накоплении хронического стресса, негативно влияющего на общее состояние здоровья и адаптационные возможности.

Несмотря на снижение амбиций и увеличение эмоциональной восприимчивости с возрастом, подавляющее большинство работников поздней взрослости демонстрируют средний или высокий уровень стрессоустойчивости. Основные стрессогенные факторы связаны с недостатком признания, отрицательной реакцией на критику, ухудшением физического состояния и жалобами на бессонницу.

Таким образом, несмотря на возрастные изменения, большинство работников поздней взрослости сохраняют способность регулировать свои

эмоции и эффективно выполнять профессиональные задачи, что позволяет поддерживать их оптимальную работоспособность.

Согласно полученным данным, 24,56% работников старше 60 лет часто чувствуют свою способность дать отпор врагам. В то же время этот показатель значительно выше у работников ранней взрослости (56,67%) и средней взрослости (46,76%).

Можно подойти к интерпретации подобных данных с разных точек зрения. Вполне вероятно, что снижение возможности защищать свои интересы с возрастом связано с утратой жизненных сил, физической и психической энергии для борьбы с другими. В то же время, возможно, более взрослые и зрелые сотрудники перестают воспринимать других как врагов, в силу чего борьба утрачивает как таковой смысл. Было также замечено, что взросление сопровождается утратой интереса к лидерским позициям: вариант «часто» выбрали только 5,26% респондентов, тогда как в средней взрослости этот показатель составляет 23,33%, а в ранней взрослости – 36,67%.

Данные позволяют сделать следующие выводы: уменьшение профессиональных амбиций и желание снизить ответственность с возрастом связано с экономией ресурсов. Это помогает избегать дополнительных стрессоров, что может способствовать сохранению эмоционального баланса. Кроме того, сотрудники поздней взрослости вдвое реже испытывают страх перед выполнением сложных задач (10,53%) по сравнению с коллегами средней взрослости (20,00%). Это свидетельствует о снижении тревожности и, соответственно, о более высоком уровне устойчивости к стрессу.

С возрастом уменьшается количество жалоб на недостаток времени для любимых дел. Вариант «часто» выбрали 26,32% работников поздней взрослости, в то время как у респондентов средней взрослости этот показатель составил 38,33%. Такая динамика может быть объяснена приобретением навыков тайм-менеджмента и более оптимальным распределением жизненных приоритетов, что снижает уровень стресса.

Дефицит времени и высокая нагрузка приводят к тому, что 36,84% сотрудников поздней взрослости часто продолжают работать, несмотря на плохое самочувствие. Этот показатель несколько ниже, чем у младших возрастных групп, однако остается значительным стрессогенным фактором, негативно влияющим на их стрессоустойчивость.

Стоит также отметить рост жалоб на бессонницу:

- у работников ранней взрослости проблемы со сном редки в 66,67% случаев;
- в средней взрослости этот показатель снижается до 33,33%;
- в поздней взрослости бессонницей редко страдают только 26,32% респондентов.

Проделанный нами анализ позволяет заключить, что большинство сотрудников сферы общественного питания находятся на среднем и высоком уровнях проявления устойчивости к стрессу, для чего характерны такие черты, как умение регулировать свои эмоции, поддерживать необходимый уровень работоспособности, а также выполнять обозначенные руководством профессиональные обязанности.

В то же время ключевыми факторами, снижающими стрессоустойчивость, являются увеличение чувствительности к критике, ухудшение физического состояния и рост жалоб на бессонницу, сохранение необходимости работать в условиях высокой нагрузки, несмотря на самочувствие. Высокий уровень стрессоустойчивости, характеризующийся эмоциональной уравновешенностью и стабильной адаптацией к стрессовым ситуациям, выявлен у разных возрастных категорий с различной частотой. Более трети работников ранней взрослости (20–39 лет), около 10% респондентов средней взрослости (40–59 лет) и почти половина работников поздней взрослости (60 лет и старше) продемонстрировали высокий уровень развития стрессоустойчивости.

Это свидетельствует о том, что профессионализм и накопленный опыт сотрудников старшей возрастной группы способствуют их способности сохранять эмоциональную стабильность и высокую работоспособность.

Работники ранней взрослости отмечают, что они редко чувствуют недооцененность, демонстрируют низкую склонность к агрессии и адекватно воспринимают критику. Их часто считают упорными работниками, а также они уверены в своих силах, чтобы дать отпор врагам. Несмотря на низкий уровень жалоб на бессонницу, у них иногда наблюдается недостаток времени для полноценного отдыха и стресс из-за необходимости работать в быстром темпе. Работники средней взрослости, как и их младшие коллеги, редко сталкиваются с ощущением недооцененности и агрессией, но у них наблюдается рост тревожности. Они чаще эмоционально реагируют на неприятности, испытывают страх перед сложными задачами, волнуются о качестве выполненной работы и чаще страдают бессонницей. Такое увеличение тревожности может объяснить снижение числа сотрудников с высоким уровнем стрессоустойчивости в этой возрастной категории.

Работники поздней взрослости чаще ощущают недооцененность и болезненно реагируют на критику. Эти сотрудники реже стремятся выполнять задачи в быстром темпе, что может быть связано с желанием избежать ошибок и экономией ресурсов. Несмотря на это, они отмечают, что способны проявлять лидерские качества и защищать свои интересы при необходимости. Такие результаты можно объяснить развитием личностной рефлексии и профессиональной зрелости, что положительно влияет на их стрессоустойчивость.

Несмотря на наличие особенностей у каждой возрастной категории, есть элементы, которые характерны для всех участников нашей выборки. Так, абсолютное большинство наших испытуемых редко вступают в конфликты с другими и не желают действовать необдуманно под воздействием момента и эмоций ярости и злости, после чего приходится сожалеть о содеянном. Это

говорит о том, что у сотрудников сферы общественного питания одними из черт их личности и характера являются развитые навыки общения (или по крайней мере отсутствие стремления к участию в конфликтах), а также высокий уровень эмоциональной саморегуляции. В то же время большинство работников, независимо от возраста, сталкиваются с такими трудностями, как работа или учеба в условиях недомогания, недостаток времени для отдыха и занятий любимыми делами. Эти факторы связаны с особенностями профессиональной деятельности и указывают на необходимость внедрения мероприятий, направленных на развитие навыков тайм-менеджмента и эффективной релаксации.

Несмотря на различия в степени влияния стрессоров на работников разных возрастных категорий, все они демонстрируют способность регулировать эмоции и сохранять работоспособность в стрессовых ситуациях. Однако высокая нагрузка и недостаток времени для отдыха остаются значимыми факторами, требующими внимания для повышения стрессоустойчивости работников.

2.3 Программа активизации психологических условий развития стрессоустойчивости работников общественного питания разных возрастных категорий

Анализ результатов констатирующего эксперимента позволил определить ключевые компоненты стрессоустойчивости работников общественного питания различных возрастных категорий, а также их конструкты. Полученные теоретические и эмпирические данные стали основой для формулирования предположения формирующего этапа эксперимента: целенаправленная активизация выявленных психологических условий с помощью разработанной программы приведет к повышению общего уровня стрессоустойчивости сотрудников.

Целью формирующего этапа исследования стало:

- теоретическое обоснование и разработка содержания программы активизации психологических условий развития стрессоустойчивости работников разных возрастных категорий.
- создание психологической модели развития стрессоустойчивости.
- определение эффективности предложенной программы.

Методологической базой программы активизации стала теория функциональных систем П.К. Анохина. Согласно данной теории, функциональная система представляет собой динамическую саморегулирующуюся структуру, деятельность которой направлена на достижение жизненно значимых результатов.

Основные принципы теории, положенные в основу программы:

- принцип взаимодействия: все компоненты системы взаимодействуют для достижения общего полезного результата;
- принцип динамичности: система обладает пластичностью, позволяющей изменять структуру для достижения цели;
- принцип иерархичности: многоуровневая организация системы и её включенность в более крупные структуры;
- принцип саморегуляции: на основе обратной связи система корректирует свои действия для достижения запланированного результата.

На основании анализа результатов исследования были выделены следующие задачи:

- углубить знания работников о понятиях «стресс» и «стрессоустойчивость» как важнейшей компетенции;
- научить методам целенаправленной саморегуляции эмоционального состояния;
- расширить репертуар навыков и стратегий поведения в стрессовых ситуациях;

- актуализировать мотивацию к самостоятельному развитию стрессоустойчивости.

Программа активизации психологических условий включает следующие элементы:

- развитие эмпатии и толерантности;
- усиление моральной нормативности и внутренней мотивации профессиональной деятельности;
- обучение использованию проблемно-ориентированных и просоциальных копинг-стратегий.

I этап: формирование базовых знаний о стрессе и стрессоустойчивости

Цель: осознание важности развития стрессоустойчивости для повышения профессиональной эффективности и качества жизни.

Методы работы: мини-лекции.

Темы: «Что такое стресс? Всегда ли это плохо?», «Стрессовые ситуации в профессиональной деятельности», «Стрессоустойчивость как профессиональная компетенция», «Психотехнологии позитивного мышления».

Результаты: углубление знаний о значимости стрессоустойчивости для профессиональной и личной жизни.

Методы работы: дискуссии и дебаты:

Темы: «Успешные люди – оптимисты или пессимисты?», «Конфликты – всегда ли это плохо?», «Роль профессионального кодекса».

Результаты: анализ спорных вопросов, обмен профессиональным опытом.

Методы работы: просмотр видеоматериалов:

Цель: осознание профессиональной значимости стрессоустойчивости через рефлексивный анализ фильмов и обсуждение трудностей, возникающих в профессиональной деятельности.

II этап: Практическое развитие навыков стрессоустойчивости

Цель: формирование и закрепление навыков саморегуляции и стратегий поведения в стрессовых ситуациях.

Методы работы: тренинги.

Обучение техникам релаксации (дыхательные упражнения, визуализация). Практика эффективного планирования времени (тайм-менеджмент).

Методы работы: групповая работа:

Моделирование стрессовых ситуаций с целью отработки стратегий поведения. Обсуждение и анализ моделей успешного взаимодействия в сложных профессиональных условиях.

III этап: Оценка эффективности программы

Цель: выявление изменений уровня стрессоустойчивости после реализации программы.

Методы оценки:

- использование психодиагностических методик, применявшихся на констатирующем этапе исследования;
- сравнительный анализ показателей уровня стрессоустойчивости до и после программы.

Результаты реализации программы позволили выявить:

- увеличение уровня стрессоустойчивости у сотрудников, независимо от их возрастной категории;
- формирование у работников устойчивой мотивации к развитию профессиональных компетенций.

Таким образом, активизация психологических условий стрессоустойчивости через предложенную программу доказала свою эффективность, что определяет её ценность для профессиональной деятельности работников общественного питания.

Целью второго этапа стало формирование навыков осознания собственного эмоционального состояния и восприятия эмоциональных

реакций окружающих, а также обучение методам их целенаправленного регулирования. В процессе работы участники вели дневники рефлексии, что позволило фиксировать актуальные эмоциональные состояния, определять их причины и анализировать реакции окружающих. Этот метод способствовал осознанию эмоциональных процессов и пониманию их взаимосвязей, что участники отметили на завершающем тренинговом занятии.

На данном этапе проводились занятия по основам йоги, направленные на достижение психологического покоя через концентрацию на телесных ощущениях. Демонстрация упражнений инструктором сопровождалась объяснением их влияния на психоэмоциональное состояние, а участники имели возможность практиковать эти техники под наблюдением специалиста. Освоение методов прогрессивной нервно-мышечной релаксации, основанных на теории Э. Джейкобсона, дало участникам инструменты для снятия эмоционального напряжения и управления тревожностью.

Цель третьего этапа заключалась в развитии у участников разнообразных стратегий поведения, адаптированных к стрессовым ситуациям. В рамках работы были созданы безопасные психологические условия, способствующие экспериментированию с различными подходами и формированию новых навыков. Участники исследовали влияние своих действий на стрессовые ситуации через ролевые игры. Примеряя на себя разные роли, они учились понимать точку зрения других и анализировать последствия различных стилей общения. Это позволило не только выявить наиболее эффективные стратегии взаимодействия, но и глубже осознать свои собственные поведенческие паттерны.

Дополнительную пользу принесло использование настольных игр, которые стали инструментом моделирования сложных ситуаций. Такой подход помог участникам проанализировать реакции окружающих, развить навыки совместного решения проблем и оценить влияние различных личностных черт на достижение командного успеха.

Работа с метафорическими картами предоставила уникальные возможности для анализа эмоционального состояния и поиска ресурсов для преодоления трудностей. Участники учились воспринимать стрессовые ситуации как вызов, генерирующий возможности для личностного роста.

Тренинг состоял из 12 занятий по 90 минут, проводимых 2–3 раза в неделю в комфортной и непринужденной обстановке. Первая встреча была посвящена знакомству и созданию доверительной атмосферы, а завершающее занятие позволило участникам подвести итоги, осознать произошедшие изменения и оценить эффективность работы.

Результаты показали, что участие в программе способствовало:

- повышению уровня осознанности эмоциональных состояний;
- развитию стратегий поведения в стрессовых ситуациях;
- усилению навыков саморегуляции и эмоциональной устойчивости.

Таким образом, активизация психологических условий через предложенные методы подтвердила свою эффективность, что позволило участникам не только улучшить стрессоустойчивость, но и повысить качество профессиональной деятельности и межличностного взаимодействия.

Занятия и блоки тренинга были направлены на следующее: развитие когнитивно-рефлексивного компонента устойчивости к стрессу работников, а именно положительного мышления, оптимизма (упражнения «Восприятие жизни», «Зеркало отражения суждений партнера»); повышение самооценки (средства – упражнения «Мне удастся красиво», «Дерево моих успехов», «Образ Я», «Собеседование»), интернальности (средства – мини-лекция «Интернальность как условие конструирования и реализации личностью своих жизненных и профессиональных планов», упражнения «Личный контракт-обязательство с собой», «Беру ответственность на себя» «События в моей жизни»).

II блок имел следующие задачи: развить составляющие, относящиеся к эмоционально-мотивационному компоненту стрессоустойчивости

работников, в частности, обучение навыкам снижение уровня тревожности и повышение эмоциональной уравновешенности, (средства – дыхательные упражнения, аутогенная тренировка); усиление мотивации к успеху (средства – упражнения «Колесо баланса», «От желания к цели»).

III блок занятий был ориентирован на следующие задачи: усилить поведенческо-регулятивный компонент устойчивости к стрессу работников, а именно обучение навыкам волевой саморегуляции и самоконтролю в общении (средства – упражнения «Ситуация морального выбора», «Неопределенность» (автор Л. Кольберг), конструктивного поведения в конфликтных ситуациях (средства – упражнения «Рисунок вдвоем», «Разожму кулак», «Мостик», «Воздушный шар»), а также вооружение проблемно-ориентированными и просоциальными копинг-стратегиями (средства – упражнение «Превращаем проблему в цель» (автор К. Фопель), мини-лекция «Рефрейминг проблем. Что это и как использовать»).

Выводы по второй главе

Наш эксперимент показал, что большинство работников эффективно регулируют эмоции и поведение в стрессовых ситуациях, поддерживая трудоспособность и качество работы. Установлено снижение стрессоустойчивости у специалистов среднего возраста по сравнению с молодыми коллегами. Напротив, у половины работников старше 60 лет выявлена высокая стрессоустойчивость, связанная с профессионализмом, эмоциональной стабильностью и адаптивностью.

По результатам диагностики устойчивости к стрессу работников общественного питания, можно заключить, что с возрастом у работников происходит постепенное ухудшение волевой саморегуляции, что можно объяснить уменьшением общего уровня активности и амбиций, а также приобретением такого личностного качества как гибкость волевых процессов.

Самыми эффективными в самоконтроле в общении являются работники в период средней взрослости, что можно объяснить тем, что они уже приобрели достаточное развитие навыков рефлексии и репертуара моделей поведения в соответствии с большинством ситуаций и, одновременно, не страдают от последствий эмоционального выгорания.

Результаты эмпирического исследования позволили выявить особенности развития стрессоустойчивости у работников общественного питания различных возрастных категорий. Было установлено, что подавляющее большинство исследуемых демонстрирует способность эффективно регулировать эмоции и контролировать поведение в стрессовых ситуациях, что позволяет им выполнять профессиональные задачи на должном уровне и сохранять оптимальную трудоспособность.

Анализ результатов изучения устойчивости к стрессу показал, что с возрастом наблюдается динамика изменений, обусловленных как личностными, так и профессиональными факторами. Так, работники раннего взрослого возраста демонстрируют высокий уровень стрессоустойчивости, что характеризуется эмоциональной уравновешенностью, способностью к быстрой адаптации и высокой работоспособностью.

Однако в период средней взрослости у работников наблюдается снижение уровня стрессоустойчивости, что связано с увеличением профессиональных нагрузок, эмоциональным выгоранием и недостатком времени для полноценного отдыха. Работники поздней взрослости, напротив, показывают стабилизацию и даже улучшение показателей стрессоустойчивости, что связано с накопленным опытом, профессионализмом и развитием рефлексивных навыков.

Сравнительный анализ позволил выявить статистически достоверные различия в показателях уровня стрессоустойчивости у работников разных возрастных категорий. В частности, у представителей раннего и позднего взрослого возраста чаще встречаются высокие уровни стрессоустойчивости,

в то время как у работников средней взрослости преобладает средний уровень, что свидетельствует о необходимости усиленной поддержки данной возрастной группы.

На основании полученных результатов можно утверждать, что основными факторами, влияющими на уровень стрессоустойчивости, являются личностные качества работников (эмоциональная стабильность, толерантность, способность к саморегуляции), их профессиональные компетенции, а также особенности организации труда и отдыха. Было выявлено, что нарушение режима труда и отдыха, высокие эмоциональные нагрузки, нехватка времени для восстановления ресурсов существенно снижают уровень стрессоустойчивости, особенно у работников среднего возраста.

Были выявлены статистически значимые взаимосвязи между стрессоустойчивостью и такими факторами, как эмоциональная уравновешенность, мотивация к профессиональной деятельности, способность к рефлексии, а также использование адаптивных копинг-стратегий. Данные взаимосвязи подтверждают необходимость формирования и развития у работников навыков эмоциональной саморегуляции, конструктивного поведения в стрессовых ситуациях, а также способности эффективно распределять свои ресурсы.

Все вышесказанное определяет необходимость организации целенаправленной психологической работы, направленной на развитие стрессоустойчивости у работников общественного питания. В основу такой работы должна быть положена программа активизации психологических условий, включающая развитие рефлексивных навыков, обучение техникам саморегуляции, расширение репертуара копинг-стратегий и формирование культуры заботы о своем психическом здоровье. Реализация такой программы позволит повысить стрессоустойчивость сотрудников, улучшить

их профессиональную деятельность и повысить общий уровень удовлетворенности жизнью.

Результаты эмпирического исследования позволили выявить ключевые особенности стрессоустойчивости работников общественного питания в различных возрастных категориях. Было установлено, что подавляющее большинство респондентов демонстрируют способность эффективно регулировать эмоции и контролировать поведение в стрессовых ситуациях, что обеспечивает выполнение профессиональных задач на должном уровне и поддержание оптимальной трудоспособности.

Анализ результатов изучения устойчивости к стрессу позволил говорить о возрастной динамике стрессоустойчивости. У работников ранней взрослости высокий уровень устойчивости к стрессу связан с эмоциональной уравновешенностью, способностью к быстрой адаптации и высокой работоспособностью. В то же время в период средней взрослости наблюдается снижение уровня стрессоустойчивости, обусловленное профессиональными нагрузками, эмоциональным выгоранием и нехваткой времени для отдыха. Работники поздней взрослости демонстрируют стабилизацию и улучшение показателей устойчивости к стрессу благодаря накопленному опыту и профессионализму.

Сравнительный анализ позволил выявить статистически достоверные различия в показателях уровня стрессоустойчивости между возрастными группами. У работников раннего и позднего взрослого возраста чаще наблюдаются высокие уровни устойчивости к стрессу, тогда как у представителей средней взрослости преобладает средний уровень, что свидетельствует о необходимости дополнительной психологической поддержки этой группы.

Были выявлены статистически значимые взаимосвязи между стрессоустойчивостью и личностными факторами (эмоциональная стабильность, толерантность, способность к саморегуляции),

профессиональными компетенциями, а также условиями организации труда и отдыха. Нарушение баланса между трудом и отдыхом, высокие эмоциональные нагрузки и нехватка времени для восстановления ресурсов существенно снижают уровень стрессоустойчивости, особенно у работников средней зрелости.

На основании полученных результатов можно утверждать, что основными факторами, влияющими на уровень стрессоустойчивости, являются эмоциональная уравновешенность, мотивация к профессиональной деятельности, использование адаптивных копинг-стратегий, а также наличие рефлексивных навыков и способности к саморегуляции. Все вышесказанное определяет необходимость организации целенаправленной психологической работы, направленной на развитие стрессоустойчивости у работников общественного питания. В основу такой работы должна быть положена программа активизации психологических условий, включающая развитие навыков рефлексии, обучение техникам саморегуляции, расширение копинг-стратегий и формирование культуры заботы о психическом здоровье. Реализация такой программы позволит повысить стрессоустойчивость сотрудников, улучшить их профессиональную деятельность и повысить общий уровень удовлетворенности жизнью.

Глава 3 Разработка и проведение тренинга снижения уровня стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий

3.1 Разработка и проведение тренинговой программы

Организация работы по снижению уровня стресса работников общественного питания потребовала применения наиболее эффективных методов психологической коррекции, среди которых особое место занимает тренинговая работа. Как показывает практика, тренинги, объединяя преимущества групповой терапии и ориентируясь на краткосрочные цели, идеально подходят для решения задач нашего исследования. Анализ результатов эмпирического исследования позволил выявить необходимость разработки программы, направленной на снижение уровня стресса у работников общественного питания и формирование у них адаптивных копинг-стратегий.

Исходя из поставленных целей, было выбрано 60 участников из числа работников общественного питания. Для обеспечения системного подхода тренинговая программа была структурирована на три этапа и рассчитана на шесть занятий, продолжительность каждого из которых составляла два часа.

Основной целью тренинга стало снижение уровня стресса у участников за счет формирования устойчивых и адаптивных стратегий поведения в стрессовых ситуациях. Программа была ориентирована на развитие навыков саморегуляции, повышение эмоциональной устойчивости и укрепление командного взаимодействия.

Целью первого этапа стало создание благоприятной атмосферы, знакомство с участниками и формирование базы для дальнейшей работы. Организационный этап включал диагностику ожиданий участников, установление правил группового взаимодействия и определение целей. Как

видно из результатов рефлексивного анализа, данный этап позволил участникам осознать значимость личного вклада в общий процесс и сформировать мотивацию к активному участию в тренинге.

Использование таких упражнений, как «Давайте познакомимся» и «Я никогда не...», способствовало созданию доверительной атмосферы и повышению уровня сплоченности группы. Особое внимание было уделено принятию правил работы группы. Например, правило «Здесь и сейчас» помогло сосредоточить внимание участников на актуальных задачах, а правило «Стоп» обеспечило возможность прерывать обсуждения при возникновении дискомфорта. Все участники отметили важность обсуждения ожиданий и их реалистичности, что стало базой для формирования позитивного отношения к последующей работе.

На втором этапе участники погрузились в изучение понятия стресса, его механизмов и влияния на поведение. Для этого была проведена мини-лекция «Стресс: причины, проявления, последствия». Как видно из отзывов участников, разъяснение основ стресса стало ключевым моментом в их понимании личных факторов, способствующих возникновению напряжения.

Практическая часть этапа включала освоение упражнений на релаксацию, таких как «Руки-нагайки» и «Противострессовое дыхание». Эти методы, по мнению участников, позволили не только снизить физическое напряжение, но и укрепить их способность к саморегуляции в стрессовых ситуациях. Упражнение «Я переживаю стресс, когда...» помогло каждому участнику осознать свои главные стрессоры, что стало основой для дальнейшего построения адаптивных стратегий.

Целью третьего этапа стало развитие у участников устойчивых копинг-стратегий, способствующих снижению стресса. Как показывают результаты диагностики, большинство участников изначально использовали ограниченные и не всегда эффективные подходы к управлению стрессом. Работа на этом этапе включала такие упражнения, как «Карта препятствий» и

«Решение проблемы», которые позволили переосмыслить сложные ситуации и преобразовать их в достижимые цели.

Дополнительным инструментом стали ролевые игры, которые позволили участникам не только примерить на себя новые модели поведения, но и получить обратную связь от группы. Так, например, упражнение «Плохое настроение» продемонстрировало, насколько эффективными могут быть совместные обсуждения и поиск решений в команде. Особое внимание уделялось техникам, развивающим внутреннюю устойчивость, таких как визуализация ресурсных образов и использование метафорических карт.

В заключение тренинга была проведена повторная диагностика уровня стресса, которая показала значительное улучшение показателей у большинства участников. Как видно из анализа результатов, применение адаптивных копинг-стратегий позволило участникам не только снизить уровень стресса, но и укрепить навыки эмоциональной регуляции.

Подведение итогов стало важным этапом рефлексии. Участники отметили положительное влияние программы на их профессиональную и личную жизнь, выразив благодарность за возможность не только осознать свои ресурсы, но и научиться эффективно ими управлять. Таким образом, можно констатировать, что разработанная тренинговая программа доказала свою эффективность в снижении уровня стресса у работников общественного питания и формировании у них устойчивых навыков адаптивного поведения.

3.2 Проверка эффективности тренинговой программы

Проверка эффективности тренинговой программы проводилась на выборке 60 сотрудников работников общественного питания разных возрастных категорий, у которых был диагностирован высокий уровень стресса. После окончания прохождения тренинговой программы было

проведено повторное тестирование методикой (психологический стресс) для диагностики уровня психологического стресса респондентов.

Различие между показателями стресса до и после прохождения тренинговая программа оценивалась с помощью t-критерия Стьюдента для зависимых выборок. Этот тест предназначен для сравнения двух зависимых выборок и основывается на сравнении средних значений одного и того же выборки до и после воздействия. Результаты сравнения уровня стресса респондентов до и после тренинга приведены в таблице 5.

Статистическая двусторонняя значимость менее 0,05, что свидетельствует о наличии значимых различий между выборками и позволяет сделать вывод об уменьшении уровня стресса в результате прохождения тренинга.

Как показано в таблице 5, у работников общественного питания, прошедших тренинговую программу, снизился уровень стресса, что указывает на важные изменения в их способе реагирования на неожиданные ситуации.

Таблица 5 – Существенные различия в уровнях стресса среди сотрудников общественного питания разных возрастных групп, (n=60)

Этап	До тренинга	После тренинга	Значимость t-Стьюдента
Психологический стресс	158	134	0,016

Если до участия в тренинге в среднем по группе был диагностирован высокий уровень стресса, то после его прохождения среднее арифметическое стало 134, что указывает на средний уровень стресса.

Можно утверждать, что у работников общественного питания разных возрастных категорий в результате проведения тренинговой программы значительно уменьшился уровень стресса, что указывает на эффективность программы и позволяет рекомендовать ее для работы психологам с целью понижения уровня стресса.

Выводы по третьей главе

В этом разделе была разработана тренинговая программа, направленная на снижение уровня стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий и проверено ее эффективность. Разработка тренинговой программы производилась в 3 этапа. На 1 этапе был установлен уровень стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий и отобран 60 человек с высоким уровнем психологического стресса для участия в тренинге. 2 этап – разработка и проведение тренинга. 3 этап – проверка эффективности тренинговой программы. Тренинговая программа рассчитана на 6 занятий, продолжительностью по 2 часа. Целью тренинга было снизить уровень стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий, сформировать адаптивные копинг-стратегии. Программа тренинга включает в себя следующие этапы: организационный (2 часа) – знакомство с участниками тренинга, первичная диагностика ожиданий от работы, ориентировка в программе, правила групповой работы. Знакомство со способами снижения уровня стресса (6 часов): разъяснение понятия стресса, его проявлений и механизмов возникновения; отработка техник релаксации. Формирование адаптивных копинг-стратегий (4 часа): анализ преобладающих копинг-стратегий респондентов; обучение новым способам реагирования на стрессовые ситуации.

Оценка эффективности тренинговой программы происходила с помощью повторной диагностики уровня стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий. Установлены значимые отличия с помощью t-критерия Стьюдента для зависимых выборок между первым и вторым тестированием. Анализ сравнения уровня стресса респондентов до и после прохождения тренинговой программы показало статистически значимое снижение уровня стресса (на уровне значимости

0,05), что доказывает эффективность разработанной программы, ее действенность и позволяет рекомендовать для снижения уровня стресса.

Результаты эмпирического исследования позволили выявить значительное снижение уровня стресса у работников общественного питания после прохождения тренинговой программы. Анализ результатов изучения эффективности тренинга показывает, что программа оказала положительное влияние на формирование адаптивных копинг-стратегий и снижение уровня стресса, что подтверждается статистически значимыми изменениями в показателях до и после его проведения.

Сравнительный анализ до и после тренинговой программы позволил выявить статистически достоверные различия в уровнях стресса среди респондентов. Использование t-критерия Стьюдента для зависимых выборок показало, что уровень стресса у работников общественного питания после прохождения тренинга значимо снизился.

Если до тренинга уровень стресса находился на высоком уровне (среднее значение 158), то после тренинга среднее значение снизилось до 134, что соответствует среднему уровню стресса. Значимость на уровне 0,016 подтверждает надежность данных.

На основании полученных результатов можно утверждать, что разработанная тренинговая программа способствует эффективному снижению стресса и формированию адаптивных копинг-стратегий у работников общественного питания. Программа не только снижает уровень стресса, но и обучает участников релаксационным техникам, умению управлять эмоциональным состоянием и применять эффективные стратегии преодоления стрессовых ситуаций.

Были выявлены статистически значимые взаимосвязи между участием в тренинге и улучшением показателей устойчивости к стрессу. Это подтверждает, что программа эффективно воздействует на основные стрессогенные факторы, характерные для профессиональной деятельности

работников общественного питания, такие как высокий темп работы, дефицит времени на отдых и эмоциональные нагрузки.

Все вышесказанное определяет необходимость организации целенаправленной психологической работы с использованием тренингов, направленных на снижение уровня стресса у работников общественного питания. В основу такой работы может быть положена описанная тренинговая программа, которая продемонстрировала высокую эффективность. Программа может быть рекомендована для использования психологами и другими специалистами, занимающимися вопросами управления персоналом, как действенный инструмент профилактики стресса и повышения устойчивости к профессиональным нагрузкам.

Результаты проведенного исследования подтверждают высокую эффективность разработанной тренинговой программы, направленной на снижение уровня стресса у работников общественного питания разных возрастных категорий. Анализ данных до и после тренинга, выполненный с использованием t-критерия Стьюдента, показал статистически значимое снижение уровня стресса, что свидетельствует о надежности результатов и действенности предложенной программы.

На основании анализа можно сделать следующие ключевые выводы.

Результаты эмпирического исследования позволили выявить значительное снижение уровня стресса у участников программы. Средний уровень стресса снизился с высокого (среднее значение 158) до среднего (134), что указывает на успешное воздействие тренинга.

Программа оказала положительное влияние на развитие адаптивных копинг-стратегий. Участники отметили улучшение навыков саморегуляции, снижение эмоционального напряжения и укрепление уверенности в своих действиях в стрессовых ситуациях.

Сравнительный анализ до и после тренинга показал статистически достоверные различия в уровнях стресса среди участников. Значимость на

уровне 0,016 указывает на надежность полученных данных и подтверждает целесообразность применения разработанной программы.

Таким образом, можно утверждать, что разработанная тренинговая программа эффективно снижает уровень стресса и способствует формированию устойчивых стратегий преодоления стрессовых ситуаций. Программа доказала свою ценность как инструмент профилактики профессионального стресса и повышения стрессоустойчивости работников.

Все вышесказанное определяет необходимость использования данной программы в профессиональной практике психологов и специалистов по управлению персоналом. Она может быть рекомендована для регулярного применения как средство профилактики и коррекции стресса, а также для укрепления профессиональной устойчивости работников общественного питания. Результаты работы могут быть применены с целью обучения будущих специалистов по различным дисциплинам, связанным с психологией, педагогикой, менеджментом, теорией управления и многими другими научными направлениями.

Заключение

Проведенное нами теоретическое и практическое исследование, направленное на изучение взаимосвязи профессионального стресса и психического здоровья у работников общественного питания, показало, что, несмотря на растущее внимание к проблеме профессионального стресса, приходится констатировать, что существует отставание в изучении влияния специфических профессиональных факторов на развитие стрессоустойчивости. Исследование данной проблемы затруднено в теоретическом плане, поскольку имеются разночтения в определении таких понятий, как стрессоустойчивость и профессиональный стресс. Богатство существующих дефиниций, противоречивые данные относительно факторов, влияющих на устойчивость к стрессу, отражают многоаспектность проблемы и в то же время не охватывают ее полностью.

Отсутствие общей концепции профессионального стресса обуславливает терминологические проблемы и определяет влияние теоретической позиции исследователя на разработку проблемы изучения стрессоустойчивости. Поэтому в исследовании были поставлены задачи, непосредственно связанные с изучением уровня стрессоустойчивости, факторов, влияющих на профессиональный стресс, и путей его профилактики у работников общественного питания. Мы придерживаемся представления о профессиональном стрессе как о динамическом психологическом явлении, включающем когнитивные, эмоциональные и поведенческие компоненты, обусловленные воздействием профессиональных стрессоров. В понимании природы стрессоустойчивости нам близки взгляды системного подхода, согласно которому стрессоустойчивость является интегративным личностным образованием, включающим эмоционально-волевою, когнитивно-рефлексивную и поведенческо-регулятивную компоненты.

По результатам констатирующей части исследования можно сделать вывод, что уровень стрессоустойчивости работников общественного питания варьируется в зависимости от возрастной категории, при этом наиболее высокие показатели наблюдаются у представителей поздней зрелости. Однако с возрастом также увеличивается частота жалоб на хронический стресс и его последствия, такие как бессонница и повышенная тревожность. При сравнительном исследовании уровня стрессоустойчивости в разных возрастных группах выявлены статистически достоверные различия, которые показывают, что молодые специалисты демонстрируют высокий уровень оптимизма и гибкости, тогда как сотрудники средней зрелости более подвержены эмоциональному выгоранию, а представители поздней зрелости характеризуются высоким уровнем профессионализма, что способствует их стрессоустойчивости.

Экспериментальная работа, в основу которой положена разработанная тренинговая программа снижения уровня стресса, привела к гармонизации показателей стрессоустойчивости. Наблюдается положительная динамика в формировании адаптивных копинг-стратегий, снижении уровня стресса и повышении эмоциональной стабильности участников тренинга. Результаты практической апробации программы снижения уровня стресса позволяют говорить о целесообразности ее использования для работников общественного питания с целью профилактики и коррекции профессионального стресса, а также повышения их стрессоустойчивости.

В целом, выполненное исследование подтвердило гипотезу о том, что разработанная тренинговая программа способствует значимому снижению уровня стресса и развитию адаптивных копинг-стратегий у работников общественного питания. В то же время оно поставило ряд новых вопросов, определяющих перспективы дальнейших исследований по рассматриваемой проблеме.

Список используемой литературы

1. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине. М. : Кафедра, 1998. 272 с.
2. Августова Л. И. Геронтологические аспекты психического здоровья // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 464–495.
3. Адлер А. Понять природу человека. СПб. : Академический проект, 1997. 256 с.
4. Алиев Х. Укрощение стресса. М. : Эксмо, 2011. 288 с.
5. Амосов Н. М. Раздумья о здоровье. М. : ФИС, 1987. 191 с.
6. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. М. : Наука, 1977. 380 с.
7. Ананьев В. А. Введение в психологию здоровья. СПб. : Балтийская педагогическая академия, 1998. 148 с.
8. Ананьев В. А. Психология здоровья – новая отрасль человекознания // Психология: итоги и перспективы. СПб., 1996. 384 с.
9. Ананьев В. А. Психология здоровья: пути становления новой отрасли человекознания // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 10–88.
10. Анастаси А. Дифференциальная психология. Индивидуальные и групповые различия в поведении. М. : Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. 752 с.
11. Апостолов Е., Махов Б. Некоторые социальные проблемы здравоохранения // Вестник АМН СССР. 1973. № 9. С. 44.
12. Апчел А. Н., Цыган В. И. Стресс и стрессоустойчивость человека. СПб. : ВИФК, 1999. 86 с.

13. Артомонова Л. Н., Леонова А. Б. Организационный стресс у сотрудников банка // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2009. № 1. С. 39–52.
14. Белановский С. А. Глубокое интервью. М. : Никколо-Медиа, 2001. 320 с.
15. Бехтерев В. М. Личность и условия ее развития и здоровья // Избранные труды по психологии личности. Т. 2. Объективное изучение личности / под ред. Г. С. Никифорова, Л. А. Коростылевой. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 1999. 283 с.
16. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. М. : Изд-во ИПРАН, 1995. 654 с.
17. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб. : Питер, 2005. 105 с.
18. Борневассер М. Стресс в условиях труда // Иностранная психология. 1994. Т. 2. № 1. С. 44–50.
19. Бохан Т. Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно-исторического исследования : монография. Томск : Изд-во «Иван Федоров», 2008. 156 с.
20. Брайт Д., Джонс Ф. Стресс. Теории, исследования и мифы. СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2013. 115 с.
21. Братусь Б. С. Опыт обоснования гуманитарной психологии // Вопросы психологии. 1990. № 5. С. 9–16.
22. Брехман И. И. Введение в валеологию: науку о здоровье. Л. : Наука, 1987. 124 с.
23. Васильева О. С., Филатова Ф. Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки. М. : Издательский центр «Академия», 2001. 352 с.

24. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 443–462.
25. Водопьянова Н. В. Психодиагностика стресса. СПб. : Питер, 2009. 336 с.
26. Волчок Ю. П., Иванова Е. К., Кацнельсон Р. А., Лебедев Ю. С. Конструкции и формы в советской архитектуре. М. : Стройиздат, 1980. 263 с.
27. Дементьева Л. В. Возрастные особенности субъективной оценки профессиональных стрессоров // Вестник СПбГУ. Сер. 12. 2010. № 1. С. 246–252.
28. Дикая Л. Г., Семкин В. В., Щедров В. И. Исследование индивидуального стиля саморегуляции психофизиологического состояния // Психологический журнал. 1994. № 6 (34). С. 191-199.
29. Дмитриева М. А., Крылов А. А., Нафтульев А. И. Психология труда и инженерная психология. Л. : Изд-во ЛГУ, 1979. 220 с.
30. Дубровина И. В. Психологическое здоровье личности в контексте возрастного развития. СПб. : ТЦ «Сфера», 2001. 615 с.
31. Дубровина И. В. Практическая психология образования. СПб. : ТЦ «Сфера», 2004. 592 с.
32. Ильин Е. П. Физическая культура как составная часть здорового образа жизни // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 337–360.
33. Казин Э. М., Блинова Н. Г., Литвинова Н. А. Основы индивидуального здоровья человека: введение в общую и прикладную валеологию. М. : Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2000. 192 с.
34. Калью П. И. Сущностная характеристика понятия «здоровье» и некоторые вопросы перестройки здравоохранения: обзорная информация. М., 1988. 247 с.

35. Китаев-Смык Л. А. Организм и стресс: стресс жизни и стресс смерти. М. : Смысл, 2012. 464 с.
36. Климов Е. А. Введение в психологию труда. М. : Изд-во МГУ, 1998. 197 с.
37. Козина И., Виноградова Е. Отношения сотрудничества и конфликта в представлениях российских работников // СОЦИС. 2011. № 9. С. 30–41.
38. Кокс Т., Маккей К. Трансактный подход к изучению производственного стресса // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. Хрестоматия / под ред. А. Б. Леоновой, О. Н. Чернышевой. М. : Просвещение, 2010. 402 с.
39. Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология. М. : Прайм-Еврознак, 2014. 137 с.
40. Кора Н. А. Влияние профессионального стресса на психическое здоровье сотрудников полиции // Вестник АмГУ. 2017. № 76. С. 100–108.
41. Куликов Л. В. Осознание здоровья как ценности // Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 240–284.
42. Лазарус Р. Психологический стресс и копинг-процессы. М. : Медицина, 1966. 466 с.
43. Лазарус Р. Стресс, оценка и копинг. М. : Медицина, 1984. 218 с.
44. Лакосина Н. Д., Ушаков Г. К. Медицинская психология. М. : Медицина, 1984. 272 с.
45. Лебедева О. В. Проблема соотношения понятий «психическое здоровье» и «психологическое здоровье» в отечественной и зарубежной психолого-педагогической литературе // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. 2013. № 3. С. 33–37.

46. Леонова А. Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2007. № 3. С. 69–81.
47. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2000. № 3. С. 4–21.
48. Леонова А. Б., Мотовилина И. А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал. 2006. № 2. С. 78–92.
49. Леонтьев А. Н. Предисловие // Экспериментальная психология. София. М., 1976. 346 с.
50. Лисицын Ю. П. Слово о здоровье. М. : Советская Россия, 1986. 192 с.
51. Марков В. В. Основы здорового образа жизни и профилактика болезней. М. : Издательский центр «Академия», 2001. 320 с.
52. Маслоу, А. Мотивация и личность = Motivation and personality. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 352 с.
53. Машков В. Н. Основы дифференциальной психологии. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 1998. 136 с.
54. Меерсон Ф. З. Физиология адаптационных процессов. М. : Наука, 1986. 636 с.
55. Мотков О. И. Психология самопознания личности. М. : Треугольник, 1993. 96 с.
56. Мошкова И. Н., Малов С. Л. Психология производственного обучения. М. : Высшая школа, 1990. 206 с.
57. Менегетти А. Психология лидера. М. : НФ «Антонио Менегетти», 2016. 348 с.
58. Муздыбаев К. Стратегии совладания с жизненными трудностями // Журнал социологии и социальной антропологии. 1998. № 2. С. 100–111.

59. Никифоров Г. С. Психология здоровья. СПб. : Речь, 2002. 256 с.
60. Оботурова И. А. Понимание студентами здорового образа жизни // Психологические аспекты пропаганды ЗОЖ. Сыктывкар, 1988. С. 38–40.
61. Оксанич С. И. Психолого-педагогические условия сохранения и поддержания психологического здоровья студентов медицинского колледжа : дис. ... канд. психол. наук. Самара, 2007. 221 с.
62. Олпорт Г. Становление личности. Избранные труды. М. : Смысл, 2012. 480 с.
63. Павлов А. Стресс и болезни адаптации. М. : Практическая медицина, 2012. 297 с.
64. Печеркина А. А. Влияние трудовой занятости на психическое здоровье человека на этапах профессионализации // Вопросы психологии. 2001. № 2. С. 46–54.
65. Психологический словарь / под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. М. : Педагогика-Пресс, 1997. 440 с.
66. Пучкова И. М. Психологическая готовность к профессиональной деятельности во взаимосвязи с психическим здоровьем личности // Образование и развитие. 2015. № 3. С. 169–175.
67. Радугин А. А. Психология и педагогика. М. : Центр, 2002. 256 с.
68. Рахманов Р. С., Жук Е. Г. Здоровый образ жизни и здоровье воинского коллектива // Военно-медицинский журнал. 1994. № 7. С. 45–47.
69. Роджерс К. Р. Клиент-центрированная психотерапия. М. : Апрель Пресс, Издательство ЭКСМО-Пресс, 2002.
70. Рубинштейн С. Основы общей психологии. М. : Питер, 2013. 720 с.
71. Самохвалова И. В., Шаломова Л. Б., Иванов В. И. К вопросу о формировании здорового образа жизни средних медицинских работников // Сборник научно-методических материалов для службы формирования здорового образа жизни. М., 1991. С. 85–88.

72. Сафронова О. Л. Технология управления профессиональным стрессом // Труд и социальные отношения. 2010. № 2. С. 123–127.
73. Селье Г. Стресс без дистресса. М. : Книга по требованию, 2012. 66 с.
74. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. М. : Рэнар, 1992. 135 с.
75. Семенов В. С. Культура и развитие человека // Вопросы философии. 1982. № 4. С. 15–29.
76. Семичев С. Б. Предболезненные психические расстройства. М. : Просвещение, 1987.
77. Слуцкий Н. И. Современные определения понятия «здоровье». Проблемы экономики труда. М., 1975. С. 529.
78. Супрун А. П. Психосоматическая адаптация молодого учителя : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Л., 1988.
79. Халтагарова О. Д. Краткий психологический словарь : учебное пособие. Улан-Уде : ВСГТУ, 2006. 55 с.
80. Хьел Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб. : Питер, 1997. 213 с.
81. Юнг К. Г. Архетип и символ. М. : Ренессанс, 1991.
82. Bishop G. D., Converse S. A. Illness representations: A prototype approach // Health Psychology. 1986. V. 5. P. 95–114.
83. Blos P. Children think about illness. Their concepts and beliefs // Psychosocial Aspects of Pediatric Care. N. Y., 1978. P. 1–18.
84. Bundy C. Cardiovascular and respiratory disease. Treatment // The Handbook of Clinical Adult Psychology / Ed. by S. Lindsay, G. Powell. London & New York, 1995. P. 573–588.
85. Freuberger H. Psychosomatik. Stuttgart, 1999.
86. Holland J. S. The Psychology of Vocational Choice. Waltham, Mass., 1966.
87. Holland J. S. Making Vocational Choices: A Theory of Careers. Englewood Cliffs, N. J., 1973.

88. Maslow A. H. Self-actualizing people: A study of psychological health // Personality symposia: Symposium #1 on values. N. Y. : Grune & Stratton, 1950. P. 11–34.
89. Rogers C. R. On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy. Boston : Houghton Mifflin, 1961.
90. Roghmann K. J. Die Familie als Patient: Zum Wandel des Krankheitsbegriffs der Pädiatrie chronisch kranker Kinder // Angermeyer M. C., Dorner O. (Hrsg.). Chronisch kranke Kinder und Jugendliche in der Familie. Stuttgart : Enke, 1981.
91. Siu O. I. L., Cooper C. L., Donald I. Occupational stress, job satisfaction and mental health among employees of an acquired TV company in Hong Kong // Stress Medicine. 1997. T. 13. №. 2. C. 99-107.
92. Yu J., Park J., Hyun S. S. Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification // Journal of Hospitality Marketing & Management. 2021. T. 30. №. 5. C. 529-548.