

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

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»

(наименование кафедры)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки, специальности)

## БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему **СТРАТЕГИИ СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ  
ПРИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ СТРЕССЕ (НА ПРИМЕРЕ ТОРГОВЫХ  
РАБОТНИКОВ)**

Студент

Ю.Ю. Наумова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Т.А. Бергис

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

**Допустить к защите**

Заведующий кафедрой д.п.н., профессор О.В. Дыбина

(ученая степень, звание, И.О.Фамилия)

(личная подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Тольятти 2019

## Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему совладающего поведения и состояние профессионального стресса в отечественных и зарубежных теориях.

Выбор темы обусловлен проблемой совладающего поведения торговых работников в состоянии профессионального стресса.

Целью работы является исследование стратегий совладающего поведения у торговых работников с различным уровнем развития профессионального стресса.

Бакалаврская работа основана на гипотезе, согласно которой совладающее поведение личности в торговой деятельности проявляется в использовании продуктивных стратегий поведения в стрессе: стратегии, направленной на поиск социального контакта и социальной поддержки, ассертивные действия, социальное взаимодействие. Чем чаще используются данные стратегии, тем ниже уровень профессионального стресса.

В ходе работы решаются задачи: провести анализ научной литературы по проблеме исследования; выявить причины, проявления и способы преодоления стрессового состояния; провести количественный и качественный анализ эмпирических данных; на основе проведенного исследования разработать рекомендации для торговых работников по развитию навыков использования продуктивных стратегий совладающего поведения и профилактике стрессовых состояний в профессиональной деятельности.

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (46 наименований), 1-го приложения. Текст проиллюстрирован 3 таблицами и 2 рисунками.

## Оглавление

Введение.....	4
Глава 1. Теоретический анализ проблемы совладающего поведения при профессиональном стрессе.....	9
1.1 Теоретический анализ проблемы совладающего поведения и его стратегий.....	9
1.2 Теоретический анализ проблемы профессионального стресса.....	17
1.3 Причины и последствия профессионального стресса в деятельности торговых работников.....	21
Выводы по первой главе.....	27
Глава 2. Эмпирическое исследование особенностей совладающего поведения при профессиональном стрессе в деятельности торговых работников.....	29
2.1 Организация и методы исследования.....	29
2.2 Результаты анализа уровня профессионального стресса и стратегий совладающего поведения при профессиональном стрессе в деятельности торговых работников.....	33
2.3 Результаты корреляционного анализа уровня профессионального стресса и стратегий совладающего поведения.....	42
2.4 Рекомендации по развитию навыков продуктивного совладающего поведения в деятельности торговых работников.....	45
Выводы по второй главе.....	47
Заключение.....	50
Список используемой литературы.....	52

## Введение

В любой профессиональной деятельности и жизненных ситуациях нередко возникают события, которые способствуют развитию стресса и требуют участия в профилактике развития и коррекции астенического стресса.

**Актуальность** выбранной темы исследования заключается в том, что стресс является одной из сложных эмоций, однако, большинство ученых признает, что эта эмоция изучается в настоящее время наиболее тщательно и по этой проблеме опубликовано значительное число научных работ. Обратимся к истории появления учения о стрессе.

Появление стресса в научной и житейской литературе датируется 30-тыми годами прошлого столетия, когда студент медицинского университета в Канаде Г. Селье обратил внимание на то, любую болезнь сопровождают неспецифические симптомы, которые он объединил в неспецифический синдром.

При этом Г. Селье выдвинул положение, согласно которому на ранних этапах развития это состояние способствует преодолению возмущающих факторов и вызывающих напряжение в организме и психике. Такой стресс он назвал стеническим, т.е. поддерживающим состояние здоровья и препятствующим развитию патологии (изначально он имел в виду соматическое, а позднее и психическое здоровье) [36].

Поэтому, беря за основу идеи Г. Селье о стеническом и астеническом стрессе, можно утверждать, что сохранение состояния психического здоровья на определенном уровне без чрезмерного влияния стрессоров, будет способствовать не только сохранению здоровья, но и благоприятно сказываться на профессиональной деятельности [36].

В связи с увеличением стрессогенности современного общества, неуклонным ростом в популяции расстройств тревожно-депрессивного ряда,

а также высокой распространенностью аддиктивного и антисоциального поведения повышается значимость понимания процессов и свойств человека, обеспечивающих регуляцию эмоциональных состояний.

В зарубежной психологии и социологии за последние годы произошел большой прорыв в количестве исследований, направленных на изучение механизмов стрессовых реакций, этиологии появления негативного стресса, вопросам профилактики негативного стресса и регуляции переживаний человека при таком отрицательном эмоциональном состоянии.

В зарубежных научных исследованиях был впервые применен термин «копинг-поведение», означающий совладающее или преодолевающее поведение субъекта в стрессовых ситуациях. Поэтому проблема совладающего поведения в настоящее время является очень актуальной для психологии. Следует отметить, что изначально «копинг» означал образ мыслей и поведения для преодоления стрессогенных ситуаций.

С.А. Хазова под совладающим поведением понимает такое «...социальное поведение или комплекс осознанных адаптивных действий (когнитивных, аффективных, поведенческих), которые помогают человеку справиться с внутренним напряжением и дискомфортом способами, адекватными личностным особенностям и ситуации»[39].

Многие авторы предлагают различать совладающее поведение от проявления психологических защит личности. Согласно авторам, совладание – это пластичный, зависящий от ситуации процесс, который рассчитан на перспективу и, более того, это целенаправленное поведение личности как субъекта возможного преобразования ситуации. Однако, нельзя не упомянуть высказывание о том, что если не в силах изменить ситуацию, измени к ней отношение.

Личностными детерминантами, по мнению С.А. Хазовой, совладающего поведения обычно называют возраст, социальную роль, отнесение к малой или большой группе, самооценку, локус контроля,

уровень тревожности, социальную компетентность, невербальную креативность, интеллектуальное поведение. При этом авторы различают среди перечисленных факторов, связанных с совладанием, одни являются детерминантами, другие – ресурсами личности для совладания с трудными жизненными ситуациями [39].

Ресурсы совладающего поведения называют копинг-ресурсом. Ресурсы человека могут актуализироваться или не использоваться (потенциальный ресурс). Механизм активизации ресурса, влияют на них субъективные или объективные факторы, во многом не ясен. Однако, нельзя отрицать ведущий субъективный фактор – психологическую и профессиональную компетентность.

Продуктивные стратегии поведения у торговых работников в конфликтной ситуации выявила В.В. Назаренко. К стратегиям совладающего поведения она отнесла: кооперативный тип отношения к окружающим, сотрудничество (дружелюбие, общительность), уважительное отношение к групповым нормам (консерватизм), положительная эмоциональная экспансивность и удовлетворенность положением в группе [25].

Описанные выше факты свидетельствуют и о недостаточной разработанности ряда вопросов этой проблемы, в частности, возникают вопросы по адекватному использованию совладающего поведения в стрессовых жизненных ситуациях и в различных видах профессиональной деятельности. Любая деятельность изобилует множеством факторов и условий, которые способствуют развитию негативного стресса. Однако, в каждой профессии существует своя специфика, которая определяет и особенности совладающего поведения в ситуациях профессионального стресса. Это делает наше исследование актуальным.

**Объект исследования:** совладающее поведение

**Предмет исследования:** стратегии совладающего поведения личности при профессиональном стрессе (на примере торговых работников).

**Цель работы:** исследование особенностей совладающего поведения у торговых работников с различным уровнем развития профессионального стресса.

**Гипотеза исследования:** мы предполагаем, что совладающее поведение торговых работников проявляется в использовании продуктивных стратегий поведения в стрессе: стратегии, направленной на поиск социального контакта и социальной поддержки, ассертивные действия, социальное взаимодействие. Чем чаще используются данные стратегии, тем ниже уровень профессионального стресса.

**Задачи исследования:**

1. Провести теоретический анализ научной литературы по проблемам совладающего поведения и его стратегиях при различных стадиях развития стресса.
2. Выявить особенности профессионального стресса у торговых работников.
3. Провести эмпирическое исследование и сравнительный анализ частоты использования различных стратегий совладающего поведения у торговых работников с высокими и низкими показателями уровня стресса.
4. Разработать рекомендации по развитию навыков использования продуктивных стратегий совладающего поведения и профилактике профессионального стресса.

В ходе исследования были использованы следующие методы:

1. Теоретический анализ научной литературы по проблемам совладающего поведения при различных стадиях развития стресса

2. Психодиагностические методы:

- Тест «Шкала психологического стресса PSM-25» Лемура-Тесье-Филлиона (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

- Опросник трудового стресса Ч. Спилбергера (в адаптации А.Б. Леоновой).

- Методика стратегий поведения в стрессовых ситуациях (SACS)

С. Хобфолла (в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

### 3. Методы математической обработки данных:

- анализ первичных данных;
- сравнительный и корреляционный анализ.

Математико-статистическая обработка данных проводилась с помощью компьютерной программы SPSS 17.

**Практическое значение** данного исследования заключается в том, что его результаты могут применяться в ходе внедрения техник и методов по развитию навыков использования продуктивных стратегий совладающего поведения как для изменения продуктивности работы торговой организации в целом, так и для сохранения здоровья отдельного сотрудника. Полученные в работе результаты могут быть использованы для индивидуальных и групповых форм профилактики профессионального стресса. Анализ результатов исследования и разработка практических рекомендаций показывают, что в практике психологического сопровождения профессиональной деятельности торговых работников необходимо шире использовать профессиональные психологические тренинги и другие активные формы обучения навыкам противостояния стрессу, обеспечивающих эффективность торговой деятельности.

Эмпирическая база: сеть магазинов «Магнит»

Выборка исследования: в исследовании принимали участие 17 торговых работников

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, теоретической и эмпирической главы, исследования, выводов, заключения, списка использованной литературы, приложения.



## **ГЛАВА 1. Теоретический анализ проблемы совладающего поведения при профессиональном стрессе**

### **1.1 Теоретический анализ проблемы совладающего поведения и его стратегий**

В связи с увеличением стрессогенности современного общества, неуклонным ростом в популяции расстройств тревожно-депрессивного ряда, а также высокой распространенностью аддиктивного и антисоциального поведения повышается значимость понимания процессов и свойств человека, обеспечивающих регуляцию эмоциональных состояний.

В зарубежной психологии и социологии за последние годы произошел огромный скачок в количестве исследований, направленных на изучение механизмов стрессовых реакций, этиологии появления негативного стресса и не меньшее внимание уделяется вопросам профилактики отрицательного стресса и регуляции переживаний человека при таком негативном эмоциональном состоянии.

В зарубежных научных исследованиях был впервые применен термин «копинг-поведение», означающий совладающее, преодолительное поведение субъекта в стрессогенных ситуациях. Поэтому проблема совладающего поведения в настоящее время является весьма актуальной для психологии и медицины. Следует отметить, что изначально «копинг» означал образ мыслей и поведения для преодоления стрессовых ситуаций.

С.А. Хазова под совладающим поведением понимает такое «...социальное поведение или комплекс осознанных адаптивных действий (когнитивных, аффективных, поведенческих), которые помогают человеку справляться с внутренним напряжением и дискомфортом способами, адекватными личностным особенностям и ситуации»[39].

Многие авторы предлагают различать совладающее поведение от проявления психологических защит личности. Согласно авторам, совладание – это пластичный, зависящий от ситуации процесс, который рассчитан на перспективу и, более того, это целенаправленное поведение личности как субъекта возможного преобразования ситуации. Однако нельзя не упомянуть высказывание о том, что если не в силах изменить ситуацию, измени к ней отношение.

Ресурсы совладающего поведения называют копинг-ресурсом. Ресурсы человека могут актуализироваться или не использоваться (потенциальный ресурс). Механизм активизации ресурса, влияют на них субъективные или объективные факторы, во многом не ясен. Однако нельзя отрицать ведущий субъективный фактор – психологическую и профессиональную компетентность.

К настоящему времени общепризнано, что совладающее поведение, не менее часто в литературе встречается словосочетание «преодолевающее поведение», характеризуется рядом компонентов, позволяющих дифференцировать различные виды совладающего поведения.

Это – когнитивное преодоление, которое предполагает при противостоянии стрессорам: «...позитивное мышление относительно причине стресса и способов его преодоления – понимание причин стресса, рациональное осмысление ситуации и своих возможностей, поиск и оценка всевозможных средств (ресурсов), которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса»[6].

Эмоциональное преодолевающее поведение – это «...осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально-приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания»[6].

Поведенческое или деятельностное преодолевающее поведение – это «...перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности»[6].

Социально-психологическое преодолевающее поведение – «...изменение направленности личности, коррекция жизненных ценностей или их приоритетов, расширение пространства социальных ролей, позиций и межличностных отношений»[6].

Возникает вопрос: в чем же состоят особенности совладающего поведения человека в стрессовых ситуациях, возникающих в деятельности и быту. Из анализа научной литературы следует, что они определяются условиями и факторами, сопровождающими развитие стресса.

Их анализа следует, что прямое отношение к особенностям совладающего поведения нужно отнести особенности профессии, которые могут вызывать стрессовые ситуации, наличный социально-психологический опыт, уровень сформированности личностных качеств (личностный ресурс), препятствующих развитию стресса, возможности присвоения личностных, поведенческих и социальных ресурсов.

Несомненно, то, что в зависимости от требований профессии применяемые ресурсы в случае стрессовых ситуаций могут быть различными. Например, в профессиях, связанных с длительным умственным напряжением, одним из ресурсов является физический ресурс – двигательная физическая активность.

Но стресс, возникший в житейских ситуациях, требует иных ресурсов - когнитивных (верная адекватная оценка стрессовой ситуации: ее значимость, причина возникновения стресса и др.).

Для ответа на этот вопрос необходимо выявление источников развития астенического (негативного) стресса: внешних (организация и рабочая характеристика деятельности) и внутренних (индивидуально-психологические и личностные характеристики работающих).

В исследованиях зарубежных авторов показано, что стресс снижает личностные, когнитивные и социальные ресурсы. Поэтому одной из задач, стоящих перед психологами, является разработка технологий, направленных на формирование и развитие этих ресурсов. В контексте стрессоустойчивости система верований, повышение мотивации достижения успеха и формирование стрессоустойчивости имеют важное значение для мобилизации ресурсов и устранения негативного стресса.

Рассмотрим конкретнее стратегии совладающего поведения.

Известны работы, в которых классифицируют стратегии ресурсов преодоления. В этой работе автор в качестве возможных способов совладания с жизненными трудностями называет стратегии приспособления (изменение собственного «Я» и отношения к ситуации) и преобразующие.

Согласно современным представлениям о совладающем поведении, наиболее эффективными средствами по преодолению стресса следует считать использование способности человека контролировать ситуацию. К ресурсам преодоления стресса, повышающих стрессоустойчивость относят модели когнитивного, эмоционального, поведенческо-деятельностное и социально-психологическое преодоление. В этих стратегиях, на наш взгляд, не учтено физиологическое преодоление, в частности, управление нервно-психической напряженностью (стрессом). В последние были включены дыхательные упражнения, состоящими в задержках дыхания, осуществляющихся сидя, стоя и лежа.

В нашей работе кратко описаны психо-физиологические техники саморегуляции, как приемы совладающего поведения, для избегания развития негативного стресса[6].

Для снижения чрезмерного возбуждения, регуляции вегетативных функций и для мобилизации ресурсов - использовали дыхательные упражнения и аутогенную тренировку (вариант успокоения), приемы

релаксации. Для психической десенсибилизации – самовнушение уверенности и нейтрального отношения к стресс-факторам.

Одним из востребованных приемов регуляции стрессовых состояний является психическая саморегуляция.

Проблема саморегуляции предполагает знание механизмов развития стресса. Известно, что развитие стрессовой реакции начинается с «запуска» физиологического стресса, а позднее или одновременно проявляют себя механизмы психологического стресса.

Саморегуляция - это естественная, защитная, филогенетически и онтогенетически сформированная организмом, реакция на возмущения, приходящие из вне и изнутри организма[45].

Саморегуляция, согласно физиологическим и психологическим представлениям, обеспечивает постоянство внутренней и внешней среды для существования организма. Физиологи и психофизиологи рассматривают саморегуляцию не только как защитную реакцию, а способность быстро приспособиться к скоротечным изменениям, совершающимся в окружающей среде, для сохранения жизнеспособности и организма, и психики[30].

Само понятие «саморегуляция» указывает на спонтанное происхождение, регуляцию за счет спонтанных, неосознанных механизмов. Поэтому это понятие чаще всего используется в физиологической науке.

Более сложен механизм физиологической саморегуляции стресса. В этот процесс включаются более сложно организованные образования головного мозга, в том числе и центры положительных и отрицательных эмоций. При этом в организме совершаются не только физиологические, но и биохимические процессы, направленные на выполнение той же важнейшей функции организма – его сохранения и обеспечения уровня активности «включенных» в стрессовую реакцию систем организма для поддержания этой «бессознательной», с точки зрения психологов, функции[25].

Выше приведенный анализ научной литературы позволяет заключить, что существуют автоматические (неосознанные) и осознанные техники регуляции стресса.

Осознанная психическая саморегуляция – это сознательные поведенческие реакции личности на психические явления, а также на выполняемую им деятельность, с целью поддержания, сохранения или изменения характера их протекания. Процессы психической саморегуляции носят сознательный, но не всегда осознанный, и целенаправленный, активный характер.

Доказано, что систематическое применение различных модификаций психической саморегуляции позволяет привести в норму эмоционально-энергетические свойства психики, в частности закрепить в основном положительные психические состояния.

К настоящему времени накоплен значительный опыт регуляции психологических функций, ряда физиологических процессов. В частности, стратегии регуляции эмоций подвергнуты анализу Гроссом[45].

Стратегия выбора ситуации предполагает осуществлять выбор ситуаций, которые позволяют избежать негативных (достичь желаемых) эмоций. "Выбор ситуации" требует от индивида достаточного интеллектуального опыта для понимания и оценки ситуации, а также способности прогнозировать и контролировать свои действия на нее.

Но эта стратегия имеет недостатки: например, люди склонны переоценивать длительность негативных эмоций в ответ на негативные обстоятельства (например, ссора с партнером). Другой пример, человек, испытывающий негативные эмоции в ситуации публичного выступления, может избегать таких ситуаций ценой серьезных ограничений в карьерном росте, которые могут вести в конечном счете к усилению негативных эмоций в связи с недостаточной самореализацией.

Предложена еще одна стратегия: модификации ситуации. Эта стратегия описана в одной из работ Г. Селье, когда неправильная оценка ситуации, с одной стороны, и адекватная оценка ситуации или ее модификация, с другой, приводили к развитию негативного стресса в первом случае и отсутствию изменений со стороны психики во втором случае. Из этого следует, что не каждая негативная ситуация неминуемо ведет к появлению негативных эмоций. Многие в развитии негативного (астенического) стресса принадлежат разумной и адекватной оценке ситуации и правильному выбору (выходу из нее) последующих действий[37].

Таким образом, обстоятельства, поддающиеся контролю со стороны человека, можно полностью или частично изменить.

Сюда можно отнести стратегию распределения внимания. Вызывающая эмоции ситуация имеет много аспектов. Таким образом, индивид может выбирать, на каком из них сосредоточить свое внимание, чтобы избежать или достичь соответствующих эмоций. В качестве разновидностей в этой стратегии выделяют "отвлечение", при котором индивид старается вызвать у себя мысли или воспоминания, несовместимые с негативными эмоциями, и, наоборот, "концентрацию" - направленность внимания на собственные негативные чувства и переживания. Постоянное обращение к собственным негативным чувствам может приводить к навязчивым размышлениям, "умственной жвачке", которые в свою очередь сопутствуют депрессии и другим психическим расстройствам.

Стратегия когнитивных изменений предполагает использование когнитивных процессов, благодаря которым осуществляется когнитивный (использование мышления, воображения, образов прошлого) перебор ситуаций, которые позволяют изменить мысленно или воображаемо ситуацию, могут переоценить ее значение, или переоценить его возможности изменить ее. Стратегия переоценки всесторонне изучалась Гроссом[45].

Стратегия изменения эмоциональной реакции. Близка к выше перечисленным, но отличается тем, что изменение эмоциональной реакции начинается тогда, когда она уже возникла. Такие способы, построенные на этой стратегии и к ним относят: релаксацию, физические упражнения, медикаментозные препараты, тренинги, научно-практические занятия и др. Эмоционально-энергетические ресурсы стрессоустойчивости берегают такие личностные качества, как: доброжелательность, доверие, радушие, великодушие, спокойствие, оптимизм, миролюбие, искренность и честность. Перечисленные качества личности характеризуют доверительность в общении, которая берегает ресурсы стрессоустойчивости[36].

Таким образом, под совладающим поведением понимают, «...индивидуальный способ взаимодействия с ситуацией в соответствии с ее значимостью в жизни личности и его психологическими возможностями. Это сознательное поведение, направленное на активное взаимодействие человека с ситуацией - изменение ситуации (поддающейся контролю) или приспособление к ней (если ситуация не поддается контролю). Копинг-поведение используется человеком сознательно, избирается им в зависимости от ситуации и своих возможностей и направлено на активное изменение ситуации»[2].

А под копинг-стратегиями понимают, «...особые поведенческие синдромы, характеризующиеся актуализацией адаптивных механизмов психической саморегуляции»[2].

## **1.2. Теоретический анализ проблемы профессионального стресса**

В настоящее время уделяется повышенное внимание к стрессам, связанным с трудовой и профессиональной деятельностью. Рабочие или профессиональные стрессы часто нарушают работу всей организации,



приводя к потере кадровых ресурсов. Негативное воздействие психологического стресса отмечается даже в прогрессивных и хорошо управляемых организациях, поскольку развитие стресса обусловлено многими факторами: от структурно организационных особенностей, организационной культуры, характера самой работы до личностных особенностей сотрудников, а также характера их межличностных отношений. Негативно отражаясь как на определенных работниках – их соматическом и психическом здоровье, так и на внутренней организационной среде, стрессы на работе оказывают влияние на продуктивность работников, финансовую эффективность, стабильность и конкурентоспособность всей организации в целом.

В связи с увеличением в жизни и на производстве стрессогенных факторов в современном обществе, вызванных скоротечностью жизненных и производственных процессов, насыщенностью и напряженностью различных видов деятельности значительно вырос интерес к проблемам стресса. Это обусловлено и неуклонным ростом в популяции расстройств тревожно-депрессивного ряда, а также высокой распространенностью аддиктивного и антисоциального поведения, возросла значимость процессов и свойств человека, которые способны неосознанно, но и осознанно, обеспечивать регуляцию эмоциональных состояний. В зарубежной психологии за последние годы произошел огромный скачок в количестве исследований регуляции эмоций.

Проблема стрессов на работе – пересечение разных областей науки, от физиологии и медицины до психологии, социологии и политики. Это обусловлено, с одной стороны, физиологическими и психологическими механизмами стресс-реакций, а с другой – социальным характером последствий рабочих стрессов. При этом перед представителями всех наук стоит общая задача – выявить оптимальное напряжение в процессе труда, которое обеспечит его высокую результативность, но не приведет к

негативным последствиям в результате нервно психического перенапряжения.

Выделяют различные виды стрессов, возникающих в трудовой деятельности: рабочий стресс, профессиональный стресс, организационный стресс.

Рабочий стресс возникает из-за причин, связанных с работой, – условий труда, места работы. Профессиональный стресс – из-за причин, связанных с профессией, родом или видом деятельности. Организационный стресс – вследствие негативного влияния на работника особенностей той организации, в которой он трудится.

Эти понятия близки, но не синонимичны. Следует использовать то или иное понятие в зависимости от того, какие именно причины выражены сильнее. Однако в литературе по проблеме стресса данные термины нередко используются как синонимы. Наиболее часто прибегают к понятию профессионального стресса[3].

В начале анализа имеющейся на сегодняшний день отечественной и зарубежной научной литературы по теме исследования обратимся к истокам появления учения о стрессе.

Появление стресса в научной и житейской литературе датируется 30-тыми годами прошлого столетия, когда студент медицинского университета во французском кантоне Канады обратил внимание на то, что любую болезнь сопровождают неспецифические симптомы, которые он объединил в неспецифический синдром. При этом Г. Селье выдвинул положение, согласно которому на ранних этапах развития болезни это состояние способствует преодолению возмущающих факторов и вызывающих напряжение в организме и психике. Такой стресс он назвал стеническим, т.е. поддерживающим состояние здоровья и препятствующим развитию патологии (изначально он имел ввиду соматическое, а позднее и психическое здоровье). Поэтому, видимо, первым исследователем, объяснившим

особенности развития стресса следует считать Г. Селье, назвавшего стресс «неспецифическим адаптационным синдромом»[36].

Поэтому, отталкиваясь от идей Г. Селье о стеническом и астеническом стрессе, можно полагать, что сохранение состояния психического здоровья на определенном уровне без избыточного влияния стрессоров, будет способствовать не только сохранению здоровья, но и оптимизации профессиональной деятельности[36].

Для нашего исследования важна модель, основанная на ситуации (Р. Гринкера и Д. Шпигеля), в которой существенное место принадлежит социальной и физической, внешней и внутренней ситуациям в стрессовой цепи: стрессор - стрессовое состояние - защитное поведение[44].

Выделяют также модель профессионального стресса (Л. Купер). Эта модель включает сферу работы, домашних условий, социальную, культурную сферы, индивидуальную сферу, а также сферу последствий профессионального стресса. Последняя представлена поведенческими реакциями, изменением самооценки, отклонениями в состоянии здоровья. Каждая сфера содержит стрессоры, являющиеся источником профессионального стресса[46].

Рабочий стресс это возможный ответ психики человека, к которому предъявляют требования, не соответствующие его профессиональному опыту, уровню знаний и навыков.

К настоящему времени установлено, что стресс серьезно сказывается на физическом и психическом здоровье человека, снижает ресурсы организма, негативно отражается на здоровье и развитии личности.

Негативное влияние стресса может приводить к различным последствиям: снижается общая работоспособность человека, ухудшается эффективность и результативность работы, снижаются возможности адаптации организма, могут появиться такие стресс синдромы как

переживание одиночества, профессиональное выгорание, депрессии, хроническая усталость, резкие перепады настроения и др.

Стресс может иметь телесные и поведенческие внешние проявления. Однако, у некоторых людей даже в самые напряженные моменты, внешние проявления стресса могут быть незаметны. Такие люди могут отрицать чувства страха, тревоги и переживания, казаться внешне спокойными, раскрепощенными и расслабленными. Преодоление напряжения таким образом наблюдается у людей, кто специально старается скрыть свои переживания, например стеснительные люди. Так же отрицание стресса свойственно тем, кто не умеет анализировать собственное психическое состояние посредством навыков самонаблюдения[30].

Таким образом, профессиональный стресс - это сложный феномен, который выражается в физиологических и психологических реакциях на стрессовые ситуации, связанные с работой, который формируется и развивается в условиях профессиональной деятельности. Стресс-реакции могут развиваться не только в неуспешных коллективах и организациях, но и в развивающихся и хорошо управляемых. Все это связано и с особенностями коллектива, с межличностными взаимоотношениями между сотрудниками и руководством, и с содержанием профессиональной деятельности и условиями труда[25].

### **1.3 Причины и последствия профессионального стресса в деятельности торговых работников**

Проблема психологического стресса в трудовой деятельности и социальной жизни человека особенно активно стала изучаться в России и за рубежом в последние три-четыре десятилетия вследствие ряда причин.

Так, получила распространение концепция биологического и медицинского стресса. Г. Селье впервые развел понятия «физиологический»

и «психологический» стресс. На основе данной концепции в последние годы появились исследования по проблемам влияния стресс-факторов в производственной деятельности на функциональное состояние и работоспособность человека. Данные исследований явились основой для разработки проблем психологического стресса в трудовой деятельности[36].

В последнее время возрастает внимание к изучению «человеческого фактора» в профессиональной деятельности. Изучаются индивидуальные особенности психических процессов, свойств и состояний личности специалистов разных опасных, ответственных и «вредных» профессий. Особенно это касается сфер деятельности, в которых усложняется техника и содержание профессиональных задач, условия трудового процесса.

Многочисленные исследования указывают на то, что в настоящее время значительная часть мирового населения страдает расстройствами организма и психики, причиной которых является стресс на работе. Хронический профессиональный стресс является одной из основных проблем современного общества.

Психологическая специфика профессионального стресса может зависеть от внешних факторов, если они достаточно сильные для человека, так и от личной цели деятельности работника, оценки ситуации, в которой он находится. Поэтому и трудовая деятельность, различные производственные ситуации могут быть причинами и поводом для развития профессионального стресса у работников.

При этом истинные причины стресса скрыты в индивидуальных особенностях личности чел: его взглядах и установках, потребностях, мотивах и целях, стереотипах восприятия, позициях в межличностных взаимоотношениях, стрессоустойчивости или внутриличностной динамики.

Причины развития профессионального стресса подразделяются на главные и непосредственные. Непосредственной причиной называют событие, которое оказывает развитие психической напряженности и стресса,

например сложность или опасность выполнения поставленных задач, возникновение проблемной или критической ситуации, связанной с угрозой для здоровья и жизни, дефицит времени, конфликт с начальством или другими подразделениями организации и др. Чаще всего непосредственные причины стресса бывают связаны с экстремальностью содержания и условий трудовой деятельности[5].

Главной причиной возникновения стресса выступают индивидуальные (психологические, физиологические, профессиональные) особенности человека. Также выделяется группа факторов жизни и деятельности человека, которые способствуют возникновению профессионального стресса и влияют на его проявления. К ним относятся несоответствие ряда организационных моментов трудовой деятельности представлениям и установкам конкретного человека (например, это касается участия в принятии решения, продвижения по службе, наличия обратной связи и т. п.).

Также В.А. Бодров перечисляет как общие социальные и организационные факторы развития стресса (преступность, экономические кризисы, проблемы связанные с экологией, политические и военные кризисы, рост безработицы и т.п.), так и личностные стрессоры (семейные конфликты, потеря близких, юридические и финансовые проблемы, снижение трудоспособности, возрастные и жизненные кризисы и т.д.)[3].

Перечисленные факторы определяют общее психическое и физическое состояния человека, снижается его устойчивость к воздействию непосредственным причинам стресса, ослабляется возможность совладания со стрессовой ситуацией.

Согласно результатам исследований этой проблемы, среди причин профессионального стресса у торговых работников часто отмечают: высокие темпы и жесткие сроки выполнения работы, ее однообразие, невозможность влиять на порядки и организацию предприятия. Наличие стрессовых факторов, связанных с работой, негативно отражается на здоровье

работников и их работоспособности. Работники отмечают регулярную головную боль, боль в области шеи и плеч, жалуются на усталость, на стресс, на боль в спине, тревожность и депрессию.

Ниже представлены характеристики профессиональной деятельности, которые могут являться источниками и влиять на динамику развития негативного стресса: «...источниками астенического стресса могут быть организационные характеристики работы. Такие, как ее структура, специализация и разделение труда, централизация управления; соотношение структуры и функции организации; формализация задания; участие в управлении (принятии решений); кадровая политика, продвижение по службе»[3].

Так же к источникам негативного стресса торговых работников относят организационные процессы такие как: цель деятельности, возможность ее выполнения, ясность поставленных задач или их противоречивость; обратная связь с результатами деятельности; профессиональная подготовка и переподготовка.

А также формы управления: политика найма; оценки деятельности; оплата труда; режим работы; рабочий график; охрана труда и техника безопасности; забота о здоровье; организация рабочего места.

К источникам развития стресса у торговых работников относят и рабочие характеристики: содержание и объем работы, рабочая и информационная нагрузка, сложность и опасность задач, ответственность, ограничение во времени, способы выполнения задач и проявление риска[5].

На развитие негативного стресса могут оказывать влияние и средства работы, безопасность деятельности, надежность техники, а так же технические условия: шум, вибрации, освещенность, досягаемость до органов управления, организация рабочего места и др.

К социальным условиям развития стресса у торговых работников относят: психологический климат, совместимость, сплоченность коллектива,

межличностные отношения и конфликты в группе, ролевой статус, конкуренция, личное доверие, общественное признание, одобрение, социальная ответственность.

Среди психологических свойств, которые могут способствовать развитию негативного стресса у торговых работников, выделяют: направленность трудовой деятельности, личностные особенности (нейротизм, интровертированность или экстравертированность, тревожность, готовность рисковать, агрессивность, эмоциональная стабильность), состояния психики работников (фобии, переутомление, депрессия, уровень готовности и бдительности)[5].

В.В. Назаренко установила факторы психологической детерминанты эффективности профессиональной групповой деятельности торговых работников. К ним она отнесла: «...сплоченность рабочих групп, положительный социометрический статус, положительный СПК, продуктивные стратегии поведения в конфликтной ситуации, кооперативный тип отношения к окружающим, сотрудничество (дружелюбие, общительность), уважительное отношение к групповым нормам (консерватизм), положительная эмоциональная экспансивность и удовлетворенность положением в группе»[25].

В этой же работе автор выявила личностные качества, которые способствуют или предрасполагают к развитию стрессовых состояний у работников торговли. Это – «...доминирование, смелость, подозрительность, агрессивность, замкнутость, высокая эмоциональная чувствительность, напряженность, низкое самомнение, тенденция к независимости»[51].

Эффективность профессиональной деятельности выражается количественно-качественных показателях в таких характеристиках как: достижение достаточно высоких социально-значимых результатов деятельности, получение моральных и духовных результатов труда, которые



соответствуют требованиям общества. Иначе можно сказать – результативность, продуктивность, оптимальность.

Также в данной главе рассматриваются психологические особенности деятельности торговых работников, которые определяются как состоянием отрасли торговли на данный момент, тенденциями и перспективами отрасли, так и состоянием условий труда, требованиями к профессиональному образованию торговых работников. Рассмотрена специфика торговых предприятий, в которых было проведено исследование, произведен анализ теоретических подходов к исследованию поведения покупателя и продавца и коммуникационного процесса при совершении покупки. Проанализированы коммуникативные функции - контактная, информационная, побудительная, координационная, функция понимания, установления отношений, оказания влияния.

Психологическими особенностями деятельности торговых работников являются:

- коммуникативная насыщенность процесса деятельности;
- адаптивность торгового работника;
- стрессоустойчивость продавца;
- конфликтность взаимодействия в диаде «продавец-покупатель»;
- необходимость соблюдения баланса интересов организации в получении прибыли и интересов покупателя в удовлетворении своих потребностей.

В работе В.В.Назаренко определен перечень личностных качеств, которые определяют у торговых работников эффективность их профессиональной деятельности. К профессионально важным качествам торговых работников, препятствующим развитию негативного стресса она отнесла: «...высокий уровень общительности, личную мотивированность на достижение результат, речевая культура, развитость мнемических процессов, высокие общие умственные способности, высокий уровень развития

социально-перцептивных способностей (умение правильно оценить окружающих людей и выявить их слабые и сильные стороны), трудолюбие, коммуникативная компетентность (умение слушать других и учитывать их мнение), быстрая и правильная вербализация своих мыслей, дипломатичность, подчиняемость, зависимость, конформность»[25].

Факторами низкой эффективности деятельности торговых работников являются: эмоциональная нестабильность, психическое нездоровье, отсутствие тактичности, неуравновешенность, нетерпимость к людям, эгоцентричность, прямолинейность, низкие общие умственные способности, недостаточный уровень профессиональных знаний и умений, склонность к доминированию над покупателями и в коллективе[5].

К социально-психологическим факторам высокой эффективности трудовой деятельности торговых работников можно отнести: сплоченность коллектива, положительная репутация в группе, продуктивные стратегии поведения в стрессовых ситуациях, взаимоотношения с окружающими основанные на сотрудничестве, дружелюбии, товариществе, уважительное отношение к нормам группы, преобладающее положительное эмоциональное состояние и удовлетворенность положением в группе[5].

## Выводы по первой главе

1. Совладающее поведение – индивидуальный способ взаимодействия с ситуацией в соответствии с ее значимостью в жизни человека и его психологическими возможностями. Это сознательное целенаправленное поведение, направленное на активное взаимодействие субъекта с ситуацией - изменение ситуации или приспособление к ней.

2. Стратегии совладающего поведения — особые поведенческие реакции, характеризующиеся актуализацией адаптивных механизмов психической саморегуляции. Стратегии совладающего поведения помогают справиться с проблемой. Стратегия может быть эмоциональная или поведенческая. Суть стратегий совладания в том, чтобы человек преодолевал стрессовые ситуации и уменьшал их негативное воздействие на организм.

3. Профессиональный стресс – это состояние физиологического и психологического напряжения, которое возникает в сложных или экстремальных ситуациях в профессиональной деятельности человека.

4. Стрессоустойчивость – физическая и психическая активность, направленная на противостояние стрессовым ситуациям и активное их преобразование.

5. Выявлены источники развития астенического стресса: внешние и внутренние, определяющие особенности протекания и выбора средств копинг-поведения. Наиболее эффективным психологическим методом профилактики развития негативного стресса является совладающее поведение.

6. Причинами профессионального стресса в деятельности торговых работников являются: психическое нездоровье, эмоциональная неустойчивость, низкая стрессоустойчивость, отсутствие чувства такта, нетерпимость к людям, эгоистичность, прямолинейность, низкие общие

умственные способности, недостаточная профессиональная компетентность, склонность к доминированию над покупателями и в коллективе.

7. Продуктивные стратегии поведения у торговых работников в конфликтной ситуации проявляются как: кооперативный тип отношения к окружающим, сотрудничество (дружелюбие, общительность), уважительное отношение к групповым нормам (консерватизм), положительная эмоциональная экспансивность и удовлетворенность положением в группе.

## **Глава 2. Эмпирическое исследование особенностей совладающего поведения при профессиональном стрессе в деятельности торговых работников**

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

Исследование состояло из нескольких этапов.

На I этапе с октября по декабрь 2018 года был проведен теоретический анализ отечественной и зарубежной современной научной литературы по теме исследования. Проведенный анализ позволил сделать обобщения и выводы по результатам этой работы, которые представлены в конце первой главы исследования.

На втором этапе с февраля по апрель 2019 года было проведено эмпирическое исследование. Одной из задач этого этапа являлся выбор работников для проведения исследования. Этот этап состоял из следующих действий с нашей стороны.

Было выбрано спонтанно 17 работников торговли. Все они были протестированы «Шкалой психологического стрессе PSM – 25» Лемура-Тесье-Филлиона в адаптации Н.Е.Водопьяновой состоящей из 25 вопросов, с помощью опросника трудового стресса Ч. Спилбергера (в адаптации А.Б. Леоновой), а также были изучены стратегии поведения в стрессовых ситуациях (SACS) С. Хобфолла (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Изначально проведена диагностика торговых работников с целью выявления симптоматики и уровня стресса (высокий уровень стресса и низкий уровень).

В работе были использованы методы, соответствующие поставленным задачам. Исследование на этом этапе проводилось в течение нескольких дней. В процессе работы каждому работнику индивидуально или в группе

давались пояснения к инструкции, а также разъясняли возможности и назначение стандартных тестов.

При проведении исследования работникам разъясняли работу с бланками методик.

На третьем этапе (апрель-май 2019 года) была проведена обработка полученных результатов, проводилась статистическая обработка полученных результатов.

На четвертом этапе (апрель-май 2019 года) осуществили анализ полученных результатов и была проведена интерпретация результатов исследования.

В ходе исследования были использованы следующие методы:

1. Теоретический анализ научной литературы по проблемам совладающего поведения при различных уровнях развития стресса.

2. Психодиагностические методы:

- Тест «Шкала психологического стресса PSM-25» Лемура-Тесье-Филлиона (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Цель - измерение стрессовых ощущений в соматических, поведенческих и эмоциональных показателях.

- Опросник трудового стресса Ч. Спилбергера (в адаптации А.Б. Леоновой).

Цель - определения уровня стрессового воздействия профессиональной деятельности на испытуемого.

- Методика стратегий поведения в стрессовых ситуациях (SACS) С. Хобфолла (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Цель - выявление предпочитаемых стратегий преодоления стрессовых ситуаций.

Опросник содержит 9 моделей преодолевающего поведения: «Ассертивные действия», «Асоциальные действия», «Агрессивные

действия», «Непрямые действия», «Избегание», «Осторожные действия», «Поиск социальной поддержки», «Вступление в социальные контакты».

1. Ассертивные действия. Действия, при которых человек адекватно отстаивает свои интересы, открыто говорит о своих намерениях и целях, уважая интересы окружающих.

Стратегия преодоления: активная.

2. Асоциальные действия. Человек нарушает социальные нормы поведения, выходит за рамки, характеризуется эгоцентризмом, желанием удовлетворить только собственные потребности, не учитывая обстоятельства и интересы других людей.

Стратегия преодоления: асоциальная.

3. Агрессивные действия. Выражаются по отношению к окружающим людям, проявляются в конфликтности, частом испытывании негативных чувств при неудачах, проявляется гнев, раздражительность, напряженность, недовольства, разочарования.

Стратегия преодоления: асоциальная.

4. Манипулятивные или не прямые действия - преднамеренные и скрытые побуждения другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих личных целей.

Стратегия преодоления: не прямая.

5. Избегание. Проявляется в избегании решительных действий, ответственности за результат и напряженности, в стремлении уйти от конфликтной и критической ситуации, человек откладывает решение возникшей проблемы, думает о чем-то другом, отвлекается на другие занятия и виды деятельности.

Стратегия преодоления: пассивная.

6. Осторожные действия. Человек длительно и очень тщательно обдумывает и взвешивает все возможные варианты выхода из проблемной

ситуации, старается избегать любого риска, недоверчив, долго думает и готовится, прежде чем начать действовать.

Стратегия преодоления: пассивная.

7. Поиск социальной поддержки в стрессовых ситуациях. Человек стремится разделить свои переживания с окружающими, стремится получить сочувствие и понимание, обсуждает с другими людьми сложившиеся обстоятельства.

Стратегия преодоления: просоциальная.

8. Вступление в социальный контакт. Поиск контакта с окружающими для совместного, эффективного разрешения критической ситуации.

Стратегия преодоления: просоциальная.

9. Импульсивные действия. Человек часто склонен принимать решения и действовать по первому побуждению, под влиянием эмоций или внешних факторов, не обдумывает свои поступки, не пытается найти более обоснованные, рациональные решения.

Стратегия преодоления: прямая.

Для определения степени конструктивности стратегии поведения автор методики предложил рассчитывать общий индекс конструктивности (ИК) по формуле  $ИК = АП : ПА$ ,

где, АП – сумма показателей субшкал: «Ассертивные действия», «Вступление в социальный контакт», «Поиск социальной поддержки».

ПА – сумма показателей субшкал : «Избегание», «Асоциальные действия», «Агрессивные действия».

При ИК меньше 0,85 степень конструктивности стратегии поведения низкая, если ИК равно 0,86-1,1, то говорят о средней степени конструктивности. При получении результата, когда ИК больше 1,1, то это означает высокую степень конструктивности.



Эта методика позволяет не только исследовать стратегии поведения при стрессе, но и разработать подходы, приемы к индивидуальному преодолению стресса.

Эта методика является в этом отношении активной и просоциальной, и предполагает деятельность в направлении успешного преодоления, используя ассертивные действия: «Вступление в социальные контакты» и «Поиск социальной поддержки».

3. Методы математической обработки данных: анализ первичных данных; сравнительный и корреляционный анализ. Математико-статистическая обработка данных проводилась с помощью компьютерной программы SPSS 17.

Описание выборки.

В исследовании приняло участие 17 работников торговой организации: из них 6 мужчин и 11 женщин, работающих в сети магазинов «Магнит» (стаж работы от 2 до 5 лет).

## **2.2 Результаты анализа уровня профессионального стресса и стратегий совладающего поведения при профессиональном стрессе в деятельности торговых работников**

Анализ особенностей стрессового состояния торговых работников (по методике «Шкала психологического стресса PSM-25» Лемура-Тесье-Филлиона и «Опроснику трудового стресса» Ч. Спилбергера в адаптации А.Б. Леоновой).

В феврале 2019 года со всеми торговыми работниками был проведен письменный опрос по шкале психологического стресса PSM-25. Согласно представлениям Н.Е. Водопьяновой, - эта одна из методик, которая позволяет успешно оценивать состояние психологического стресса. Поэтому именно она использовалась в работе[6].

Согласно проведенному опросу по методике «Шкала психологического стресса», были получены следующие результаты.

У девяти торговых работников (шесть женщин и трое мужчин) показатели уровней психологического стресса соответствовали 93,8+/-4,6 баллов. Это соответствовало низкому уровню развития психологического стресса. Показатели низкого уровня развития стресса по этой методике не должны превышать 99 баллов.

У восьми торговых работников (трех мужчин и пяти женщин) был выявлен высокий уровень развития стресса – 129,8+/-5,8 баллов. Показатели, полученные по этой методике, превышающие 125 баллов, указывают на развитие высокого уровня стресса.

Из полученных результатов следует, что на начало проведенного исследования уровень стресса у 53% торговых работников был низким, а у 47% торговых работников – высоким.

Тест Ч. Спилбергера позволил определить уровень стрессового воздействия профессиональной деятельности работников. Определялась сила выраженности каждого из 30 стрессоров и частота его проявления в профессиональной деятельности. По этим показателям, согласно методике, определялся общий показатель выраженности профессионального стресса, определяли «вес» каждого стрессора, умножая показатель силы на показатель частоты (таблица 1).

Таблица 1- Выраженность стрессоров профессионального стресса

№	Стрессор	Показатель
1	Обиды на оскорбления со стороны клиентов	79,0 +/- 0,1
2	Конфликты между подразделениями организации	76,0 +/- 0,3

Продолжение таблицы 1

3	Недостаточное время на перерыв	74,0 +/- 0,1
4	Невыполнение своих обязанностей другими работниками	68,2 +/- 0,2
5	Необходимость выполнять работу за других	67,4 +/- 0,3
6	Жестко ограниченные сроки выполнения работы	66,3 +/- 0,2
7	Наличие шума и помех в производственных помещениях	61,4 +/- 0,3
8	Сверхурочная работа	56,2 +/- 0,2
9	Несоответствие поручаемых задач должностным обязанностям	38,1 +/- 0,3
10	Низкая квалификация персонала	35,4 +/- 0,4
11	Необходимость использовать плохое оборудование	29,0 +/- 0,2
12	Наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений	27,2 +/- 0,3
13	Несправедливость в оплате труда	24,0 +/- 0,4
14	Необходимость незамедлительно принимать ответственные решения	22,1 +/- 0,2
15	Трудности в отношениях с начальством	21,3 +/- 0,4
16	Повышенная ответственность	19,5 +/- 0,2
17	Необходимость преодолевать кризисные ситуации	18,1 +/- 0,3
18	Недостаточная поддержка со стороны руководства	15,8 +/- 0,2
19	Отсутствие одобрения от начальства	14,3 +/- 0,1

## Продолжение таблицы 1

20	Необходимость выполнять новые, незнакомые задачи	12,2 +/- 0,3
21	Ограниченные возможности карьерного роста	11,0 +/- 0,2
22	Отсутствие полноценного руководства	10,5 +/- 0,2
23	Постоянные прерывания и отвлечения от работы	9,2 +/- 0,1
24	Вынужденные переходы от безделья к интенсивному труду	8,9 +/- 0,3
25	Наличие периодов вынужденного бездействия на работе	8,1 +/- 0,4
26	Недостаточное участие в принятии решений	7,2 +/- 0,2
27	Жесткая конкуренция за продвижение по службе	6,8 +/- 0,2
28	Работа с документацией	4,4 +/- 0,3
29	Негативное отношение к организации	3,8 +/- 0,3
30	Личные обиды	3,4 +/- 0,4

Показатели по силе выраженности и частоте его проявления имели примерно равные величины. Наибольшие показатели были у таких стрессоров, как «конфликты с другими подразделениями организации» (76 +/-0,3ед.), «обиды на оскорбления со стороны клиентов» (79,0+/-0,1ед.), «не выполнение своих обязанностей подчиненными» (68,2+/-0,2ед.), «необходимость выполнять работу за других» (67,4+/-0,3ед.), «жесткие сроки выполнения работы» (66,3+/-0,2ед.), «отсутствие времени на перерыв» (74+/-01ед.) и «сверхурочная работа» (56,2+/-0,2ед.), «наличие шума и постоянных помех в производственных помещениях (61,4+/-0,3ед.).

Эти же стрессоры вносили наибольший вклад в общий показатель выраженности профессионального стресса.

Таким образом, наиболее высокий уровень стрессового воздействия у исследованных торговых работников был со стороны следующих стрессоров: «обида на оскорбления со стороны клиентов» (79,0+/-0,1ед.), «не выполнение своих обязанностей подчиненными» (68,2+/-0,2ед.), а также «отсутствие времени на перерыв» (74+/-0,1ед.). Согласно этим результатам составлялся рейтинг стрессоров, оказывающих наиболее сильное влияние на развитие профессионального стресса.

Наименьшее воздействие со стороны стрессоров на развитие профессионального стресса оказывали: «личные обиды» (3,4+/-0,4ед.), «отношение к организации» (3,8+/-0,3ед.), «работа с документами» (4,4+/-0,3ед.).

Результаты данного опросника не только подтверждают данные о высоком уровне стресса 47% торговых работников, но и позволяют понять, какие стрессоры оказывают большее влияние на развитие профессионального стресса.

Анализ стратегий совладающего поведения торговых работников (по методике «SACS» - «стратегии поведения в стрессовых ситуациях» С. Хобфолла, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) позволил получить данные о стратегиях совладающего поведения изучаемых торговых работников.

Используя методику этих авторов, был проведен сравнительный анализ частоты использования различных моделей совладающего поведения среди всех принимавших участие в исследовании торговых работников.

Использованная методика представила возможность изучить наиболее распространенные в группе торговых работников «копинг – стратегии», индивидуальные модели «копинг» поведения, а «индекс конструктивности», заложенный в эту методику автором, позволил выявлять степень

конструктивности предпочитаемых стратегий и определять: способствуют или препятствуют стратегии успешному преодолению стресса. В этой методике преодолевающие стратегии поведения рассматривается как стратегия (тенденция) поведения, а не тип поведения.

Преимущество этой методики состоит в том, что с помощью этой методики исследуются просоциальные – асоциальные и активные – пассивные стратегии поведения. Благодаря этому измеряются общие стратегии преодоления.

Согласно Н.Е. Водопьяновой, ряд стратегий является активными и просоциальными. Активное преодоление совместно с использованием личностных ресурсов повышает стрессоустойчивость человека[5].

Частота использования различных стратегий поведения в стрессовых ситуациях торговыми работниками представлена на рисунке 1.

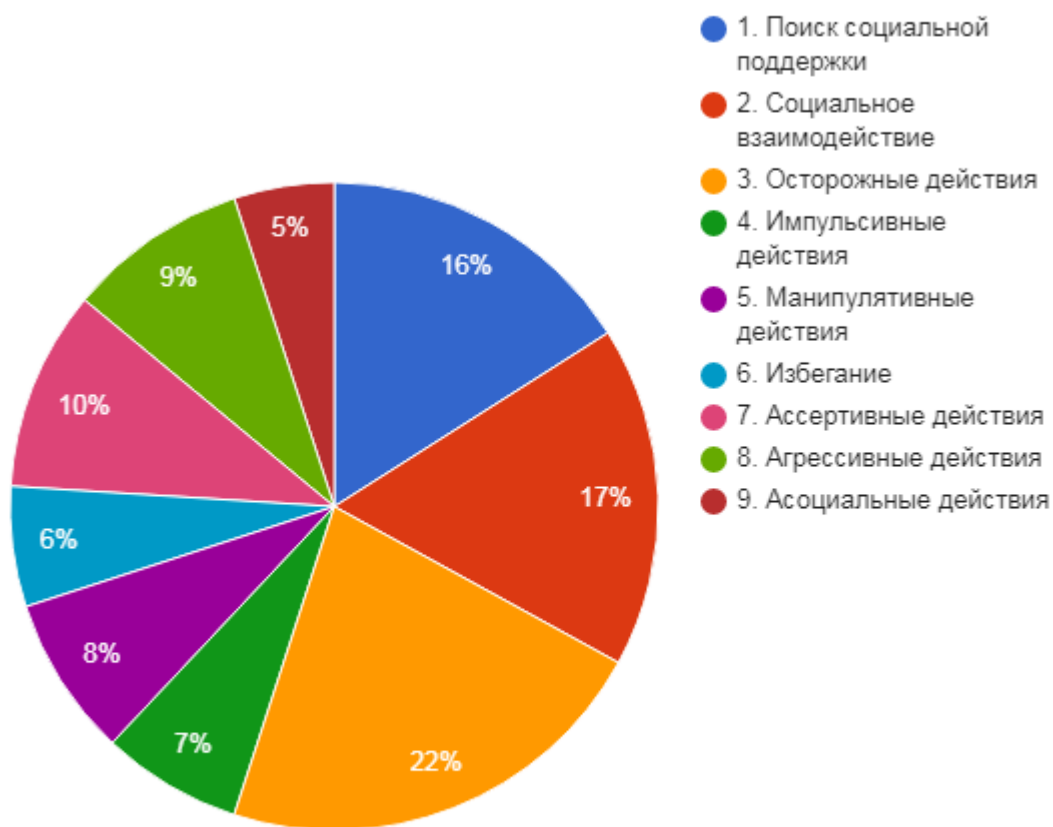


Рисунок 1 - Частота использования моделей совладающего поведения торговыми работниками

Согласно полученным результатам, большинство работников (22%) склонны к использованию стратегии в ситуациях стресса «Осторожные действия». Для них характерно продумывание своих решений и поступков в стрессовых ситуациях. Они склонны к использованию мыслительных действий и умению рассуждать при выборе правильного решения. Однако использование этой стратегии бывает не продуктивным, если работник ограничен во времени или, когда необходимо быстро проанализировать ситуацию и принимать решения.

Торговые работники, предпочитающие стратегию «Осторожных действий» склонны к сомнениям. У них может развиваться паника, при которой сомнения возрастают, однако решения субъектом не принимаются.

Так же торговые работники, предпочитают использовать стратегии «Поиск социальной поддержки» (16%) и «Вступление в социальные контакты» (17%).

Вступление в социальный контакт предполагает использование совместных усилий с кем-либо для более продуктивного выхода из стрессовой ситуации.

Эта стратегия является наиболее подходящей для конструктивного преодоления, чем «Поиск социальной поддержки». Однако в жизненных ситуациях и последняя стратегия может быть действенной.

Торговые работники, которые, согласно полученным результатам, и предпочитают выше названные стратегии поведения, характеризуются существенно развитыми коммуникативными способностями. Для них также характерен высокий словесный интеллект и экстравертированность.

Среди торговых работников, как показали результаты примененной методики, к «Импульсивным действиям» склонны 7% работников. Для них характерны действия по первому же внутреннему требованию или под влиянием эмоций или каких-либо внешних обстоятельств. Такие работники редко продумывают свои поступки и также редко оценивают их последствия.

В целом, для любой профессиональной деятельности наиболее предпочтительна стратегия поведения, которая позволяет с меньшими потерями выходить из стрессовых ситуаций. Такая стратегия названа ассертивной стратегией. Для нее характерно активное, осознанное и последовательное отстаивание собственных интересов. При этом при достижении поставленных целей люди, склонные к этой стратегии, непременно учитывают интересы окружающих.



Согласно полученным результатам, ряд торговых работников склонны к манипулятивным действиям: 8% торговых работников. Они с целью достижения профессиональных результатов деятельности преднамеренно и скрытно стараются использовать в достижении цели собственные связи, влияния. Следует признать, что эта стратегия не редко бывает эффективной (особенно в настоящее время, когда большинство проблем решается посредством не закона, а денег), но может сопровождаться проблемами в межличностных отношениях. Люди, приверженные этой стратегии приобретают плохую репутацию.

Согласно полученным по избранной методике результатам, асоциальные и агрессивные стратегии поведения при стрессе отмечали у 5% и 9% торговых работников, соответственно. Названные стратегии поведения рассматривается в обществе как нежелательные, которые характеризуются нарушением человеком социальных норм, социальных рамок и нравственных ограничений.

Для людей, способных вести себя агрессивно в сложных ситуациях, характерно эгоистическое поведение, при котором не учитываются интересы других людей, социальные приличия и нравственные ограничения.

Такой категории людей необходимо научиться просоциальным и более продуктивным стратегиям поведения.

Полученные результаты исследования свидетельствуют, что у половины испытуемых работников (53%) отмечаются высоко конструктивные стратегии поведения. Благодаря высоко конструктивным стратегиям люди более успешно справляются со стрессом.

Средняя степень конструктивности стратегий отмечена у 30% работников. Согласно литературным источникам, для людей, имеющих среднюю степень конструктивности стратегий, характерно недостаточная продуманность действий и способов их решения.

Полученные в работе результаты показывают, что низкий индекс конструктивности выявлен у 17% торговых работников.

Таким образом, среди высоко конструктивных стратегий поведения торговых работников в стрессе чаще используются такие как: асертивные действия, социальное взаимодействие и поиск социальной поддержки.

### **2.3 Результаты корреляционного анализа уровня профессионального стресса и стратегий совладающего поведения**

В работе был проведен корреляционный анализ связей выявленных стратегий поведения у работников с высокими показателями уровня развития стресса и с низкими показателями (рисунок 2).

Корреляционная положительная связь высокого уровня развития стресса отмечена со стратегией «Избегание» ( $r = 0,404$ ;  $p < 0,01$ ), со стратегией «Агрессивные действия» ( $r = 0,316$ ;  $p < 0,01$ ), со стратегией «Асоциальные действия» ( $r = 0,286$ ;  $p < 0,01$ ), со стратегией «Манипуляция» ( $r = 0,408$ ;  $p < 0,05$ ), и со стратегией «Импульсивные действия» ( $r = 0,426$ ;  $p < 0,05$ ). Таким образом выявлено, что сотрудники, которые избегают решительных действий требующих ответственности, ведут себя агрессивно, провоцируют конфликты, удовлетворяют только собственные потребности не учитывая обстоятельства и интересы других людей, имеют высокий уровень стресса.

Также выявлена отрицательная корреляционная связь низкого уровня стресса со следующими стратегиями: «Социальное взаимодействие» ( $r = -0,546$ ;  $p < 0,01$ ), «Осторожные действия» ( $r = -0,318$ ;  $p < 0,05$ ), «Асертивные действия» ( $r = -0,512$ ;  $p < 0,01$ ) и «Социальная поддержка» ( $r = -0,516$ ;  $p < 0,01$ ). По данным результатам можно сделать вывод, что торговые работники, которые стараются разрешать проблемные ситуации с помощью других людей, обдумывают дальнейшие действия, адекватно отстаивают

свои интересы, учитывая обстоятельства и интересы других людей, имеют низкий уровень стресса.

Результаты исследования конструктивности стратегий поведения представлены на рисунок 1.



Рисунок 2 - Корреляционные связи между показателями развития уровня стресса и стратегиями поведения.

В дальнейшем был применен корреляционный анализ, позволивший установить связи между уровнями профессионального стресса и стратегиями поведения работников.

У торговых работников, имевших, согласно нами полученным данным по двум методикам, низкий уровень стресса, были выявлены следующие стратегии преодолевающего поведения: стратегия, направленная на поиск

социального контакта и социальной поддержки, ассертивные действия и осторожные действия. Перечисленные стратегии преодолевающего поведения относятся к просоциальным моделям поведения, а они способствуют, согласно литературе (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова и др.)[5], развитию коммуникативных умений и проявляются в активной и последовательной тактике отстаивания собственных интересов, учитывая также интересы коллектива, поиске социального контакта для совместного эффективного решения проблем, тщательном обдумывании и взвешивании возможных вариантов решения проблем. Использование данных моделей поведения позволяет человеку успешнее преодолевать профессиональные стрессы, сохранять здоровье и положительные межличностные отношения в коллективе[5].

У торговых работников, у которых выявлены высокие величины стресса, по использованным нами методикам, выявлены следующие стратегии совладающего поведения. Для большинства работников были характерны: избегание, импульсивные действия, агрессивные и асоциальные действия, которые проявляются в избегании решительных действий требующих ответственности, в агрессивных действиях, вызывающих конфликты, направленных на коллег и клиентов и удовлетворении только собственных потребностей, не считаясь с обстоятельствами и интересами других людей. Кроме этих стратегий поведения для них в меньшей степени были характерны следующие социальные действия: осложнение отношений с коллегами, низкое с ними сотрудничество, снижение профессиональных достижений. Они так же отмечали снижение частоты обращений к окружающим за помощью. Они не склонны к поиску социальной поддержки.

Следует обратить внимание на то, что, согласно ряду авторов (Н. Е. Водопьянова и др.), все названные стратегии поведения повышают уровень развития негативного стресса[5, 30].

## **2.4 Рекомендации по развитию навыков продуктивного совладающего поведения в деятельности торговых работников**

На основании теоретического анализа социально–психологической литературы по проблематике профессиональных деформаций и результатов проведенного нами эмпирического исследования мы выявили личностные качества и ограничения, ведущие или препятствующие развитию профессионального стресса.

Установлено, что более приемлемыми приемами преодолевающего (совладающего) поведения, названными копинг-стратегиями, являются те, которые основаны на рационализации и когнитивной активности. Среди приемов совладающего поведения так же выделяют: обладание достаточной информацией о возможности наступления стрессовых ситуаций, выбор наиболее оптимальных способов предупреждения жизненных стрессов и опасностей, их вызывающих.

К продуктивным способом совладания со стрессом в различных ситуациях Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова отнесли осознание возможности самостоятельного преодоления опасности и стрессовых ситуаций, стремление активно изменять ситуацию, вызывающую стресс или «изменить к ней отношение», знание и использование собственных ресурсов преодоления стресса, навыки психической саморегуляции и др.[5].

В соответствии с этим были разработаны основные направления психопрофилактической работы с работниками по предотвращению формирования отрицательного стресса.

Для снижения чрезмерного возбуждения, регуляции вегетативных функций и для мобилизации ресурсов работникам с высоким уровнем развития стресса рекомендуют использовать дыхательные упражнения и аутогенную тренировку (вариант успокоения), приемы релаксации. Для

психической десенсибилизации – самовнушение уверенности и нейтрального отношения к стресс-факторам[6].

В практике психологического сопровождения профессиональной деятельности торговых работников также необходимо шире использовать профессиональные психологические тренинги и другие активные формы обучения навыкам противостояния развитию стресса, обеспечивающих эффективность торговой деятельности.

По возможности (при наличии в организации психологической службы) участвовать в тренингах личностного роста, формирующих качества, способствующих развитию психологических, физиологических и социальных ресурсов стрессоустойчивости.. В тренинги по предотвращению негативного стресса следует включать техники саморегуляции, уверенности в своих собственных возможностях, информацию о стрессе, о конструктивных стратегиях поведения, техниках релаксации[28].

Профилактика профессионального, начинается с когнитивного компонента: распознавания и понимания сущности проблемы, выяснения причин возникновения и развития профессионального стресса, владения информацией о психологической картине негативного страдания и способах предупреждения, если нет объективных и субъективных показателей[29].

Таким образом, одной из задач исследования явилась разработка рекомендаций по психической саморегуляции, направленных на изменение психофизиологического состояния и самосознания работников, а так же, на формирование эффективных способов преодоления и совладания со стрессовыми ситуациями.

В ходе профилактической работы необходимо обращать внимание на развитие чувства соответствия между собственными возможностями и требованиями выполняемой деятельности; на адекватную самооценку своих профессиональных возможностей; чувство собственной значимости и эффективности своих действий в стрессовых ситуациях. Совокупность этих

факторов создает предпосылки для личностного и профессионального роста при использовании совладающего поведения, препятствующего развитию стресса.

В деятельности торговых работников для снижения уровня профессионально стресса рекомендуется:

- оптимизация режима труда и отдыха,
- сбалансированный образ жизни,
- изменение микроклимата на работе и в семье,
- преобразование «стрессового» образа жизни в «нестрессовый» за счет приобретения личностных, психологических, социальных и физических ресурсов[22,24].

### **Выводы по второй главе**

Согласно результатам эмпирического исследования особенностей совладающего поведения при профессиональном стрессе в деятельности торговых работников, мы сделали следующие выводы:

По методике «Шкала психологического стресса PSM-25» было выявлено, что у девяти торговых работников (53%) показатели уровней психологического стресса соответствовали низкому уровню развития психологического стресса. У восьми торговых работников (47%) был выявлен высокий уровень развития стресса.

Благодаря методике «Опросник трудового стресса» Ч. Спилбергера, мы не только подтвердили данные об уровне развития стресса торговых работников, но и выявили какие стрессоры оказывали большее и меньшее воздействие на развитие профессионального стресса.

Так, наибольшее влияние на развитие профессионального стресса оказывают такие стрессоры, как: обиды на оскорблении со стороны

клиентов; конфликты с другими подразделениями организации; отсутствие времени на перерыв; не выполнение своих обязанностей подчиненными; необходимость выполнять работу за других.

Далее нами был проведен анализ стратегий совладающего поведения торговых работников по методике «SACS» С. Хобфолла, который свидетельствует, что у половины испытуемых работников (53%) отмечаются высоко конструктивные стратегии поведения. Средняя степень конструктивности стратегий отмечена у 30% работников. И низкий индекс конструктивности выявлен у 17% торговых работников.

Проведя корреляционный анализ уровня профессионального стресса и стратегий совладающего поведения, мы пришли к заключению, что у торговых работников, имеющих низкий уровень стресса, преобладают следующие стратегии преодолевающего поведения: стратегия, направленная на поиск социального контакта и социальной поддержки, ассертивные действия и осторожные действия. Перечисленные стратегии преодолевающего поведения относятся к просоциальным моделям поведения, которые связаны с развитием коммуникативных умений и проявляются в активной и последовательной тактике отстаивания собственных интересов, учитывая так же интересы коллектива, поиске социального контакта для совместного эффективного решения проблем, тщательном обдумывании и взвешивании возможных вариантов решения проблем. Использование данных моделей поведения позволяет человеку успешнее преодолевать профессиональные стрессы, сохранять здоровье и положительные межличностные отношения в коллективе.

У торговых работников, у которых выявлены высокие величины стресса, выявлены следующие стратегии совладающего поведения. Для большинства работников были характерны: избегание, импульсивные действия, агрессивные и асоциальные действия, которые проявляются в избегании решительных действий требующих ответственности, в



агрессивных действиях, вызывающих конфликты, направленных на коллег и клиентов и удовлетворении только собственных потребностей, не считаясь с обстоятельствами и интересами других людей. Кроме этих стратегий поведения для них в меньшей степени были характерны следующие социальные действия: осложнение отношений с коллегами, низкое с ними сотрудничество, снижение профессиональных достижений. Они так же отмечали снижение частоты обращений к окружающим за помощью. Они не склонны к поиску социальной поддержки.

Так же в данной главе были даны рекомендации по психической саморегуляции, направленной на изменение психофизиологического состояния и самосознания работников, а так же, на формирование эффективных способов преодоления и совладания со стрессовыми ситуациями в профессиональной деятельности торговых работников.

## Заключение

В связи с увеличением стрессогенности современного общества, неуклонным ростом в популяции расстройств тревожно-депрессивного ряда, а также высокой распространенностью аддиктивного и антисоциального поведения повышается значимость понимания процессов и свойств человека, обеспечивающих регуляцию эмоциональных состояний. В зарубежной психологии и социологии за последние годы произошел огромный скачок в количестве исследований, направленных на изучение механизмов стрессовых реакций, этиологии появления астенического стресса и не меньшее внимание уделяется вопросам профилактики отрицательного стресса и регуляции переживаний человека при таком негативном эмоциональном состоянии[25].

Наиболее значимой в последние годы становится проблема совладающего поведения в различных жизненных ситуациях, в том числе, в ситуациях профессионального стресса.

Цель работы заключалась в исследовании особенностей совладающего поведения у торговых работников с различным уровнем развития профессионального стресса.

Были реализованы такие задачи, как:

1. Проведение теоретического анализа научной литературы по проблемам совладающего поведения и его стратегиях при различных стадиях развития стресса.
2. Выявление особенностей профессионального стресса у торговых работников.
3. Проведение эмпирического исследования и сравнительного анализа частоты использования различных стратегий совладающего поведения у торговых работников с высокими и низкими показателями развития стресса.

4. Разработка рекомендаций по профилактике профессионального стресса и развития навыков использования продуктивных стратегий совладающего поведения.

У торговых работников, у которых выявлены высокие показатели стресса, отмечается использование таких стратегий поведения, как: избегание, импульсивные действия, агрессивные и асоциальные действия, которые проявляются в избегании решительных действий требующих ответственности, в агрессивных действиях, вызывающих конфликты.

У торговых работников, имеющих низкий уровень стресса, преобладают следующие стратегии поведения: стратегия, направленная на поиск социального контакта и социальной поддержки, ассертивные действия и осторожные действия. Перечисленные стратегии преодолевающего поведения относятся к просоциальным моделям поведения.

В результате эмпирического исследования была подтверждена гипотеза о том, что совладающее поведение торговых работников проявляется в использовании продуктивных стратегий поведения в стрессе: стратегии, направленной на поиск социального контакта и социальной поддержки, ассертивные действия, осторожные действия. Чем чаще используются данные стратегии, тем ниже уровень профессионального стресса.

В исследованиях зарубежных авторов показано, что стресс снижает личностные, когнитивные и социальные ресурсы. Поэтому одной из задач, стоящих перед психологами, является разработка технологий, направленных на формирование и развитие ресурсов совладания с различными видами стрессов.

Таким образом, задачи, поставленные в начале работы, были решены, цель исследования достигнута, гипотеза нашла свое подтверждение.

## Список используемой литературы

1. Аболин, А.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости и пути ее повышения / А.М. Аболин // Вопросы психологии. – М., 1989. С. 141-150.
2. Бергис, Т.А. Основные подходы к изучению преодолевающего поведения в отечественной и зарубежной психологии [Текст] /Т.А. Бергис // Вестник гуманитарного института ТГУ / Под ред. Е. Ю. Прокофьевой. – Тольятти: Изд-во ТГУ, 2011. – Вып. 1 (10). – С.78 – 83.
3. Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление [Текст] / В.А. Бодров. - М.: ПЕР СЭ, 2006 – 528 с.
4. Борневассер, М. Стресс в условиях труда // Психологические состояния / Сост., общ. Ред. Л.В.Куликова.- СПб., Питер, 2000.
5. Водопьянова, Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья [Текст] / Под ред. Г.С. Никифорова, - СПб., 2000.
6. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова // - СПб., Питер, 2009. С.-336 .
7. Горбов, Ф. Д. Детерминация психических состояний [Текст] / Д.В. Горбов // Вопросы психологии. - 2007. - № 5. – С. 32-37.
8. Денисов, М. Ю. Зависимость опыта переживаний психических состояний от личностных особенностей [Текст] / М.Ю. Денисов. – СПб., Питер, 2007. – 112 с.
9. Дикая, Л. Г. Исследование индивидуального стиля саморегуляции психофизиологического состояния [Текст] / Л.Г. Дикая, В.В. Семикин, В.И. Щедров // Психологический журнал. - 2006. - № 6. - С. 21-30.
10. Дьяченко, М. И. Деятельность в напряженных ситуациях [Текст] / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович // Психологический журнал. - 2007. - № 1. – С. 84-92.

11. Забродин, Ю. М. Методологические проблемы исследования и моделирования функциональных состояний [Текст] / Ю.М. Забродин. – М.: Дело. 2006. – 212 с.
12. Зейгарник Б.В., Холмогорова А.Б., Мазур Е.С. Саморегуляция в норме и патологии//Психол. журнал. 1989. Т.2. С.12-24.
13. Зильберман, П. Б. Эмоции и общение [Текст] / П.Б. Зильберман. – Минск: Финпресс, 2009. –147 с.
14. Ильин, Е. П. Психофизиология состояний человека [Текст] / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2006. – 143 с.
15. Козлов, В. Н. Физиология и психология труда. Научные основы оценки тяжести и напряженности труда [Текст] / В.Н. Козлов. – М.: Дело, 2008. – 129 с.
16. Копина, О.С. Экспресс-диагностика уровня психоэмоционального напряжения и его источников / Копина О.С., Сулова Е.А., Заикин Е.В // Вопросы психологии. 1995. №3. С.119-133.
17. Корожевец, А.Н. Когнитивные механизмы адаптации к кризисным событиям / Корожевец А.Н. //Журнал практического психолога. 1998. №4. С.3-17.
18. Куликов, Л. В. Стресс и стрессоустойчивость личности [Текст] / Л.В. Куликов // Теоретические и прикладные вопросы психологии. Вып.1., Ч.1. – СПб.: Питер, 2007. – 106 с.
19. Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Труды международного симпозиума. Л. , 1970. – С. 178-209.
20. Левитов, Н. Д. О психических состояниях человека [Текст] / Н.Д Левитов. – М.: Дело, 2007. – 168 с.
21. Мандлер, Г. Разум и эмоции [Текст] / Г. Мандлер. – М.: Изд-во МГУ, 2008. – 128 с.

22. Марищук, В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса [Текст] / В.Л. Марищук, В.И. Евдокимов. – СПб.: Питер, 2007. – 260 с.
23. Мильман, В. Э. Стресс и личностные факторы регуляции деятельности [Текст] / В.Э. Мильман. – М.: Дело, 2007. – 150 с.
24. Набиуллина, Р.Р. Механизмы психологической защиты и совладания со стрессом (определение, структура, функции, виды, психотерапевтическая коррекция): учебное пособие / Р.Р. Набиуллина, И.В. Тухтарова. – Казань, 2003 –263 с.
24. Наенко, Н. И. Психическая напряженность [Текст] / Н.И. Наенко. – М.: Наука, 2009. – 179 с.
25. Назаренко, В.В. Влияние профессиональных качеств и психологического климата на эффективность деятельности торговых работников [Текст] / В.В. Назаренко // Вестник Государственного университета управления. 2008. № 10 (48)
26. Назаренко, В.В. Развитие профессионально важных качеств с применением профессионального тренинга [Текст] / В.В. Назаренко // Психология обучения. 2008.
27. Небылицын, В.Д. Психофизиологические исследования индивидуальных различий [Текст] / В.Д. Небылицын – М.: Наука, 1976. – 249 с.
28. Некрасова, Ю. Б. О психических состояниях, их диагностике, управлении и направленном формировании [Текст] / Ю.Б. Некрасова // Вопросы психологии. - 2006. - № 6. – С. 52-55.
29. Немчин, Т. А. Состояние нервно–психического напряжения [Текст] / Т.А. Немчин. – Липецк: Липецк-Информ, 2006. – 109 с.
30. Никифоров, Г. С. Психология здоровья [Текст] / Г.С. Никифоров. - СПб.: Питер, 2009. - 686 с.

31. Ольшанникова, А. Е. К вопросу об интерпретации физиологических показателей при исследовании эмоциональных состояний [Текст] / А.Е. Ольшанникова // Материалы IV научно–практической конференции психологов. – СПб.: Питер, 2006. – 190 с.
32. Пайнс, А. Стресс и здоровье [Текст] / А. Пайнс. – СПб.: Питер, 2007. – 115 с.
33. Психологический словарь [Текст] / Под ред. В.В. Давыдова. – М.: Педагогика, 2007. – 102 с.
34. Родина, О. Н. Диагностика эмоционально–личностных проявлений хронического утомления [Текст] / О.Н. Родина. – М.: Генезис, 2007. – 125 с.
35. Розенблат, В. В. Проблема утомления [Текст] / В.В. Розенблат. – М.: Генезис, 2008. – 230 с.
36. Селье, Г. Когда стресс не приносит горя / Г.Селье // перевод с англ., МНПП «РЭНАР», при участии фирмы «Белая Русь». 1992.
37. Селье, Г. Стресс без дистресса. [Текст] / Г.Селье // М.1979. – 189 с.
38. Степанова, Л. П. Особенности работоспособности в условиях монотонной деятельности [Текст] / Л.П. Степанова, В.И. Рождественская // Вопросы психологии. - 2007. - № 3. – С. 66-70.
39. Хазова С.А. Личностная тревожность и совладание с трудностями / С.А. Хазова, Н.А. Смурова // Психология и практика: сборник научных статей. Вып.3 / отв. ред., сост. В.И.Кашницкий. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2004. – С.110–115
40. Шадриков, В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности [Текст] / В.Д. Шадриков. – М.: Дело, 2007. – 412 с.
41. Ярошевский, М. Г., Кеннон, У., Павлов, И. Проблема эмоционального поведения [Текст] / М.Г. Ярошевский // Вопросы психологии. - 2007. - № 6. – С. 12-19.

42. Allen, D. (2002). Getting things done: The art of stress-free productivity. London: Piatkus Books. Atkinson, J. M. (1994). Coping with stress at work. New York: HarperCollins.

43. Alain Marchand. Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress / A. Marchand, A. Demers, P. Durand // Social Science & Medicine – 2005 - №1

44. Grinker, R. Men under Stress / R. Grinker, J. Spiegel. – Philadelphia, 1945 – 152 p.

45. Gross J.J. Emotion regulation // In M. Lewis, J.M. Haviland-Jones, & L.F. Barrett (Eds.), Handbook of emotions (3rd ed) – New York: Guilford, 2008 – P. 475-512

46. Cooper, C.L. Healthy mind; Healthy organization – A proactive approach to occupational stress / C.L. Cooper, S. Cartwright // Human Relations – 1994 – №4 – 455-471p.



## Приложение

### Шкала психологического стресса PSM-25

Инструкция. Оцените ваше общее состояние. Каждое высказывание оцените от 1 до 8, как наиболее четко выражает ваше состояние в последние 4-5 дней. Правильных или неправильных ответов нет.

Баллы означают:

1 – никогда;

2 – крайне редко;

3 – очень редко;

4 – редко;

5 – иногда;

6 – часто;

7 – очень часто;

8 – постоянно.

Таблица 1.4

### Шкала психологического стресса

1	Я напряжен и взволнован (взвинчен)	1 2 3 4 5 6 7 8
2	У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость во рту	1 2 3 4 5 6 7 8
3	Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени	1 2 3 4 5 6 7 8
4	Я проглатываю пищу или забываю поесть	1 2 3 4 5 6 7 8
5	Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются	1 2 3 4 5 6 7 8
6	Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым	1 2 3 4 5 6 7 8
7	Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке	1 2 3 4 5 6 7 8
8	Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
9	Меня внезапно бросает то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8
10	Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить	1 2 3 4 5 6 7 8
11	Я легко могу заплакать	1 2 3 4 5 6 7 8
12	Я чувствую себя уставшим	1 2 3 4 5 6 7 8
13	Я крепко стискиваю зубы	1 2 3 4 5 6 7 8

14	Я спокоен	8 7 6 5 4 3 2 1
15	Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание	1 2 3 4 5 6 7 8
16	Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли, колики, расстройства или запоры)	1 2 3 4 5 6 7 8
17	Я взволнован, обеспокоен или смущен	1 2 3 4 5 6 7 8
18	Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляет меня вздрагивать	1 2 3 4 5 6 7 8
19	Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть	1 2 3 4 5 6 7 8
20	Я сбит с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание	1 2 3 4 5 6 7 8
21	У меня усталый вид; мешки или круги под глазами	1 2 3 4 5 6 7 8
22	Я чувствую тяжесть на своих плечах	1 2 3 4 5 6 7 8
23	Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте	1 2 3 4 5 6 7 8
24	Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроение или жесты	1 2 3 4 5 6 7 8
25	Я напряжен	1 2 3 4 5 6 7 8

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам. Чем она больше, тем выше уровень вашего стресса. Шкала оценок:

меньше 99 баллов – низкий уровень стресса;

100–125 баллов – средний уровень стресса;

больше 125 баллов – высокий уровень стресса.

### **Тест профессионального стресса Ч.Спилбергера (адаптация А.Б.Леоновой).**

При заполнении бланков опросника не нужно долго думать над выбором ответа, ориентируйтесь только на свои ощущения. Правильных или неправильных ответов нет.

№	Возможные источники стресса, связанные с вашей работой	Сила стресса								
		Низкая			Умеренная			Высокая		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Сверхурочная работа	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Ограниченные возможности профессионального и карьерного роста	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Необходимость выполнять новые или совершенно незнакомые задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Невыполнение сотрудниками и/или подчиненными своих должностных обязанностей	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Недостаточная поддержка со стороны начальства	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Необходимость преодолевать кризисные ситуации	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Отсутствие одобрения за хорошо выполненную работу со стороны руководства	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	Несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	Необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Повышенная ответственность за выполняемую работу	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Наличие в работе периодов вынужденного бездействия	1	2	3	4	5	6	7	8	9

13	Трудности в отношениях с начальством	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	Негативное отношение к организации в целом	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Плохая подготовка персонала для качественного выполнения трудовых задач	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Необходимость незамедлительно принимать ответственные решения	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Борьба за продвижение по службе	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	Отсутствие полноценного руководства	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	Наличие шума и постоянных помех в производственных помещениях	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Постоянные прерывания и отвлечения от работы	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	Переходы от вынужденных периодов пассивности и безделья к интенсивным нагрузкам	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25	Большая нагрузка по работе с документами и справочной информацией	1	2	3	4	5	6	7	8	9

26	Ограниченные сроки выполнения работы	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Отсутствие или недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха (для обеденного перерыва, чашки кофе и пр.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Необходимость выполнять работу за других – коллег, начальства, подчиненных	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29	Низкая трудовая мотивация работников, подчиненных	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30	Конфликты с другими подразделениями организации	1	2	3	4	5	6	7	8	9

### Обработка результатов теста

Умножаем силу стрессора и его частоту по каждому из 30-ти параметров. Получим показатель выраженности стрессора.

Суммируем выраженность всех тридцати стрессоров. Это будет интегральный показатель выраженности стресса, связанного с работой.

