

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)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Взаимосвязь проявлений профессионального стресса и компонентов личностной готовности к изменениям (на примере сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга»)

Обучающийся

В.П. Березин

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

к.псх.н. Т.А. Бергис

руководитель

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

Тольятти 2022

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретическое обоснование проблемы психологических особенностей профессионального стресса и личностной готовности к изменениям персонала организации	10
1.1 Профессиональный стресс и особенности его проявлений у сотрудников организаций.....	10
1.2 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению личностной готовности к изменениям у сотрудников организации.....	23
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи проявления профессионального стресса и личностной готовности к изменениям сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».....	29
2.1 Организация и методы исследования	29
2.2 Результаты исследования проявлений профессионального стресса и личностной готовности к изменениям у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга»	34
2.3 Статистический анализ результатов исследования взаимосвязи проявлений профессионального стресса и компонентов личностной готовности к изменениям сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга»	46
2.4 Рекомендации и программа психологического просвещения сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».....	49
Заключение.....	66
Список используемой литературы.....	68

Введение

Актуальность исследования. В современных психологических условиях глобализации, неопределённости и изменчивости мира, нестабильных социально-экономических условий его существования, проблема профессионального стресса приобретает наибольшую остроту и актуальность, как в социальном, так и в практическом и научном плане. В первую очередь, это обусловлено ярко выраженными отрицательными последствиями пандемии, которые проявляются в массовом возникновении и формировании негативных социально-психологических проявлений в отношении психического и психологического здоровья, негативных установок по отношению к собственной личности, себя как профессионала, и профессиональной деятельности в целом. Пандемия, неопределённость дальнейшего будущего, усиление социально-психологического и профессионального неблагополучия зачастую приводит к обострению переживаний неудовлетворённости и чувства собственной несостоятельности, апатии к профессиональной деятельности, негативной оценке перспективы будущего, потере значимых профессиональных и жизненных ценностей, снижение профессиональных ресурсов специалиста. Как следствие, всё это приводит человека к острым состояниям профессионального стресса, его хроническим формам и развитию психогенных психосоматических заболеваний, нарушению всех видов здоровья.

Профессиональный стресс, как явление в науке, в психологической отрасли, став предметом научно-практического исследования зарубежных авторов с 60-х гг. прошлого века, приобретает свою актуальность и в наше нестабильное время. Об этом свидетельствует большое число публикационных исследований отечественных (Б.Г. Ананьев, В.А. Бодров, В.В. Бойко и другие) и зарубежных авторов (Г. Селье, К. Маслач, П. Брилл, Э. Аронсон, С. Джексон, А. Пинс и другие).

В отечественной психологии в конце 90-х гг. XX века в различных сферах профессиональной деятельности активно изучался профессиональный стресс. Изучались особенности трудовой деятельности инженеров, педагогов, врачей, работников социальной сферы и сферы с высоким риском профессиональных ошибок. При изучении данной проблемы были выделены факторы стрессогенного характера, которые способствуют возникновению профессионального стресса. По мнению таких авторов как Л.И. Щербич, Н.А. Аминов, Е.С. Старченкова, Н.В. Мальцева, И.И. Серегина деятельность работников коммерческих организаций стала рассматриваться как стрессогенная и изучаться с позиции возможности возникновения профессионального стресса сравнительно недавно.

Это обусловлено повышением требований со стороны общества и работодателей к профессиональным компетенциям специалистов самой разной профессиональной направленности, объективным увеличением стрессовой нагрузки, интенсивностью труда, психоэмоциональными перегрузками, высокими нагрузками на интеллектуальную сферу, большим количеством контактов в течение рабочего дня. Многие другие факторы делают самые разные группы специалистов еще более уязвимыми в отношении развития профессионального стресса и его последствий.

Модернизации и наукоёмкие технологии, внедряющиеся на современном этапе в профессиональную деятельность, требуют от специалистов не только высокой профессиональной компетентности в своей области знаний, но и готовности быстро и активно реагировать на изменяющиеся организационные условия профессиональной деятельности, что, на наш взгляд, может служить дополнительным психологическим фактором возникновения деструктивных последствий профессионального стресса.

В зависимости от выбранного автором подхода, проблема готовности личности к изменениям в научной литературе рассматривается с разных позиций. Б.Г. Ананьев, К.К. Платонова, В.А. Крутецкий рассматривали

готовность как условие или способность успешной деятельности в рамках деятельностного подхода. П.А. Рудик, Н.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович рассматривали готовность как установку на активные действия, приспособление личности для успешных действий, обусловленные мотивами и психическими особенностями в рамках личностного подхода. А.Л. Журавлев рассматривал готовность как важнейшее условие успешности осуществляемого нововведения, совокупность личностных психологических, организационных социально-экономических факторов, групповых социально-психологических факторов, которые способствуют нововведению с позиции инновационного подхода.

Таким образом, выше обозначенный анализ актуальности исследуемой темы позволяет нам определить противоречия, заключающиеся в следующем. Во-первых, если проблема профессионального стресса специалистов в психологической научной литературе активно разрабатывается, то проблема взаимосвязи профессионального стресса и личностной готовности специалистов к изменениям лишь в недавнее время стал привлекать внимания современных исследователей, а во-вторых, не рассматриваются системно личностные факторы профилактики профессионального стресса, такие как компоненты личностной готовности к изменениям.

Обозначенное противоречие позволило сформулировать **проблему** исследования, заключающуюся в выявлении особенностей проявления и развития профессионального стресса у работников организации и определении особенностей его взаимосвязи с компонентами личностной готовности работников к изменениям. Решение этой проблемы позволит расширить представление о феномене профессионального стресса, определив данное исследование актуальным не только в теоретическом, но и в практическом плане.

Цель исследования: установить и описать особенности взаимосвязи между личностной готовностью к изменениям и проявлениями

профессионального стресса у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».

Объект исследования: профессиональный стресс; личностная готовность к изменениям.

Предмет исследования: взаимосвязь готовности личности к изменениям и проявлений профессионального стресса у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что существует взаимосвязь между выраженностью профессионального стресса и личностной готовностью к изменениям, а именно с такими компонентами, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость; чем в большей степени личность готова к изменениям, тем в меньшей степени она подвержена формированию профессионального стресса.

Для достижения поставленной цели исследования предусматривается решение следующих **задач:**

- провести анализ психологической литературы по проблемам личностной готовности к изменениям и профессиональному стрессу в отечественной и зарубежной литературе.
- выбрать и обосновать психодиагностический инструментарий для исследования данной проблемы.
- эмпирически изучить готовность сотрудников организации к изменениям, установить у них соответствующие проявления профессионального стресса.
- установить и охарактеризовать взаимосвязь между профессиональным стрессом и личностной готовностью к изменениям у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».
- сформулировать выводы о проделанной работе и разработать рекомендации для психопрофилактического мероприятия, направленного на снижение профессионального стресса для сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».

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

- теоретические методы (анализ и обобщение научных источников по проблеме исследования);
- эмпирические методы (Психодиагностические опросники: методика «Личностная готовность к переменам» (авторы Родники, Хезер, Голдом, Хал, в адаптации Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер); методика диагностики «Оценка профессионального стресса» Вайсмана; методика «Оценка нервно-психического напряжения» Т.А. Немчина.
- методы количественной, качественной и математико-статистической обработки данных (описательная статистика, корреляционный анализ), интерпретация результатов исследования.

Экспериментальной базой исследования является ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга». В исследовании приняли участие сотрудники в количестве 24 человек в возрасте от 25 до 55 лет, 10 женщин и 14 мужчин.

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

- деятельностный подход А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна и позволяющий утверждать, что готовность личности к изменениям не только обеспечивает эффективность выполняемой деятельности, но и сама оптимально выражается в деятельности, поведении и общении, во взаимоотношениях с другими;
- принцип детерминизма, предложенный С.Л. Рубинштейном, согласно которому особенности проявления готовности личности к изменениям закономерно зависят от порождающих её внешних и внутренних факторов;
- теоретические и практические исследования проблемы готовности личности к изменениям (К.А. Абульханова-Славская,

С.Л. Рубинштейн, В. Франкл, К. Ясперс, В.Е. Ключко, И.В. Брынза и др.), также труды отечественных и зарубежных исследователей по проблеме профессионального стресса (Г. Селье, В.А. Бодров, К. Маслач, В.Е. Орел, Т.И. Рогинская, В.В. Бойко и др.).

Научная достоверность результатов и обоснованность выводов исследования обеспечены использованием современной методологии научного познания; последовательной реализацией исходных теоретических положений и терминологического аппарата исследования, основанного на фундаментальных отечественных и зарубежных исследованиях в области психологии; использованием методов исследования, адекватных его задачам; репрезентативность выборки; применением методов математической статистики.

Новизна исследования состоит в том, что проблема профессионального стресса и личностная готовность сотрудников организации к изменениям являются изученными недостаточно в психологии.

Личное участие автора исследования заключалось в разработке экспериментального плана, выборе методик для проведения теоретической и экспериментальной части исследования.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты будут способствовать расширению теоретических знаний по проблеме готовности личности к изменениям, по проблеме профессионального стресса, могут составлять теоретико-методологическую основу дальнейших исследований в области данной проблематики.

Практическая значимость диссертационной работы заключается в том, что её результаты могут быть использованы в сфере профилактики профессионального стресса на разных этапах профессионального развития сотрудников организации.

Результаты исследования могут быть использованы для совершенствования подготовки психологов и педагогов-психологов,

работающих в области психологического консультирования и при разработке коррекционно-развивающих программ профилактики профессионального стресса сотрудников организации.

Апробация результатов исследования. Материалы диссертационного исследования были представлены автором на аттестации на кафедре «Дошкольная педагогика, прикладная психология».

Положения, выносимые на защиту

– существует обратная (отрицательная) взаимосвязь между выраженностью профессионального стресса и личностной готовностью к изменениям сотрудников. А именно, обратная взаимосвязь зафиксирована с такими компонентами, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость: чем в большей степени личность готова к изменениям, тем в меньшей степени она подвержена формированию профессионального стресса.

– для сотрудников, как с низкой, так и с умеренной и высокой степенью выраженности профессионального стресса, характерным является недостаточная сформированность компонента «толерантность к двусмысленности», что проявляется в беспокойстве и тревоге к отсутствию ясных и прямых ответов. Всем сотрудникам присуще недостаточное самообладание в ситуациях, когда не ясна суть происходящего или не ясен исход общего дела, когда не определены цели и ожидания, когда начатое дело остаётся незавершённым.

– предложены рекомендации управленческому составу организации и составлена программа психологического просвещения «Развитие стрессоустойчивости и снижение профессионального стресса», направленная на повышение стрессоустойчивости, саморегуляции.

Структура и объем магистерской диссертации. Работа состоит из введения, двух глав, выводов, заключения, списка литературы и приложения. Текст иллюстрирован таблицами и рисунками.

Глава 1 Теоретическое обоснование проблемы психологических особенностей профессионального стресса и личностной готовности к изменениям персонала организации

1.1 Профессиональный стресс и особенности его проявлений у сотрудников организаций

Г. Селье писал: «Стресс – это генетически закрепленный набор реакций, которые имеют адаптивное значение благодаря механизмам, активирующимся в преддверии стресса, подготавливая организм к определенному ответу еще до того, как он осознает стрессор» [59].

Стресс – это отдельный психофизиологический процесс, который обеспечивает определенную степень физической активности. Эмоции, беспокойство и напряжение являются вторичными по отношению к нему

Эмоциональный стресс – это состояние тревоги, конфликта и эмоционального расстройства, когда человек сталкивается с реальными психологическими дилеммами или воспринимает их как неразрешимые».

По мнению В.А. Бодрова: «...стрессор представляет собой символ, который ориентирован на вызов ситуации борьбы или бегства. Многие стрессоры в процессе своей деятельности могут быть адаптированы в процессе эволюции, включающие факторы, угрожающие той или иной безопасности» [9].

В.А. Бодров определяет стресс, как наличие определенного функционального состояния организма и психического состояния, направленного на формирование биохимического, физиологического и психического состояния психогенной природы [9].

Не всякое воздействие вызывает стресс. Слабые воздействия не вызывают стресса. Стресс возникает только тогда, когда воздействие стрессового фактора превышает нормальную способность человека к адаптации. Стресс может возникнуть в следующих ситуациях.

Личностные факторы эмоциональной дезадаптации, такие как перфекционизм и враждебность, были глубоко изучены за последние 15 лет. Например, Каннер и др. предполагают двойную связь между перфекционизмом и стрессом. С одной стороны, перфекционистское отношение может увеличить частоту и интенсивность стрессовых ситуаций [11], [21].

С.П. Безносков утверждал: «Стоит отметить, что сила развивающейся адаптивной реакции зависит не от характеристик стрессора, а от личной значимости влияющих факторов» [7, с.22].

Формирование гармонично развитого и компетентного в необходимой степени специалиста с высокой степенью профессиональной мобильности возможно только при формировании высокой степени мотивации и профессиональной направленности.

Профессиональная деятельность, как указывают О.В. Полунина – это своего рода арена развития и самореализации личности. Поэтому такие компоненты профессиональной направленности, как ценностные ориентации, склонности, способности, мотивы, цели, намерения, профессиональные интересы – это проявления общей направленности личности, ее особенностей, которые обуславливают выбор той или иной трудовой деятельности и особенности ее осуществления [51].

Внешним проявлением профессиональной направленности можно назвать собственно профессиональную деятельность, в процессе осуществления которой собственно происходит формирование, развитие, устойчивое становление и реализация профессиональных качеств личности, ее способностей, интересов, склонностей, совокупность которых будет обеспечивать устойчивость мотивационно-целевого блока, следовательно, влиять на устойчивость профессиональной направленности личности в общем.

Мы, в нашем исследовании изучая проблему развития стресса в профессиональной деятельности, будем опираться на анализ

информационного аспекта организационного стресса. Данным аспектом занимались такие авторы как К.Е. Маркачев, В.А. Бодров, М.Г. Ковтунович, Н.А. Калиновская, Д.Ю. Устимов, В.Е. Орел. В психологической литературе данный аспект получил название «информационный стресс» [50].

Н.С. Китаев, Л.А. Смык считают, что: «...информационная составляющая стресса, являясь, по сути, производной рассмотренных выше разновидностей стресса, пронизывает, тем не менее, фактически все жизненные события человека, оказывая существенное психологическое и физиологическое влияние» [32].

Н.А. Калиновская, Д.Ю. Устимов, К.Е. Маркачев, В.А. Абабков считают, что: «...особенно ярко информационный стресс проявляется в деятельности людей тех профессий, которая является информационно насыщенной, содержащей большие потоки информации в совокупности с информацией иного плана, поступающей из внешней природной и социальной среды» [1].

В исследовании Т.Г. Бохан говорится о том, что: «...информационный стресс представляет собой состояние информационной перегрузки, когда субъект, являясь ответственным за результаты деятельности, сталкивается с временным дефицитом и не может своевременно принять верное решение» [12].

По мнению Л.И. Вассермана, который отмечает, что: «...информационный стресс является ответной реакцией организма человека на воздействие больших информационных потоков, поступающих из различных источников, сила и широта которых имеет тенденцию к постоянному росту» [16].

В своих исследованиях Е.П. Ильина отмечают, что: «...источником данного вида стресса является внешняя информация, поступающая, с одной стороны, из внешней среды и содержащая угрозу реального или потенциально возможного воздействия неблагоприятных событий, а с другой – информация, находящаяся во «внутреннем поле» самого субъекта в форме

прошлых представлений, извлекаемых из памяти негативных событий и их последствий» [29].

А.Б. Леонова отмечает, что: «информационный стресс, возникающий у работников организации в их деятельности, является категорией, которая характеризуется влиянием ряда неблагоприятных факторов, воздействующих на личность. Данные факторы (стрессоры) могут поступать из внешней среды, находиться внутри функционального поля деятельности, а также могут носить сугубо личностный характер» [37].

Поэтому, по мнению А. Лэнгле: «...рассмотрение информационного стресса необходимо осуществлять с учетом особенностей влияния различных жизненных ситуаций и событий, которые могут быть источником стресса» [41].

По мнению Грабе М., который говорил о том, что: «...труд следует понимать как одно из средств самореализации личности, утверждения значимого для нее социального статуса, обретение возможности для творчества, развития и проявления интеллектуального потенциала, соответственно, труд – это категория, которая имеет определенные параметры, оптимальное сочетание которых способствует гармоничному полноценному существованию и развитию личности в современном социуме. В социологии труда к таким параметрам относят: характер труда, структуру и виды труда, содержание труда и удовлетворенность трудом» [23].

В свою очередь, удовлетворенность трудом связана с научной методологией, теорией и практикой определения условий, критериев и особенностей удовлетворенности личности своим трудом.

Вопрос эффективной организации рабочих мест в различных сферах деятельности и в разных отраслях экономики, а также высокой эффективности и мотивированности сотрудников к своему труду невозможно решить без учета социального фактора восприятия со стороны личности критериев и особенностей своего труда. Базовый социологический

показатель правильно организованного места работы – это удовлетворенность трудом со стороны каждого сотрудника, которую можно определить с помощью батареи тестов, и которая показывает эффективность подхода к организации труда на предприятии [2].

Задача организации рабочего места в любой фирме, как пишет Ф.Н. Ильясов – это создать такое рабочее место, которое будет полностью соответствовать ожиданиям сотрудника с точки зрения удовлетворенности трудом и его результатами.

Понимание феноменологии удовлетворенности трудом в данный момент опирается на наработанную теоретико-практическую базу интерпретации трактовки самого термина удовлетворенности трудом.

Удовлетворенность трудом, с точки зрения О.В. Ромашова – это многоаспектное понятие, которые в первую очередь раскрывает разные аспекты отношения работника к различным параметрам своего рабочего места и процесса исполнения своих служебных обязанностей [3].

К таким факторам обычно относят: безопасность рабочего места, условия труда, оплату труда, статус и престиж рабочего места и положения в рамках карьерной лестницы организации, а также взаимоотношения с коллегами, подчиненными и руководством, применяемы руководством методы управления, политика организации по отношению к оценке результатами труда, система мотивации в организации, условия для личностного развития и карьерного роста, возможность самореализации, степень ответственности за свои действия и степень автономии в решениях и действиях [27].

Организация труда и условия психологического комфорта, в свою очередь, будут зависеть от графика работы, принципов рационального распределения труда и отдыха, условий для релаксации во время рабочего процесса, организационной структуры, материально-технической и организационной обеспеченности, социальных льгот и гарантий, мероприятий для формирования и поддержания корпоративной культуры и

духа и т.д. – сочетание отношения личности к этим особенностям, адаптированность к ним и будет определять психологические особенности удовлетворенности трудом.

По мнению В.Л. Марищук, который писал, что: «...система ценностей и взглядов на мир определяет то, что для конкретного человека будет угрозой, а что нет. Вера в себя и свои ресурсы дает человеку основание для оценки того, насколько успешно он сможет справиться с этой проблемой. Ключевыми положениями когнитивной теории стресса является то, что одно и то же событие может вызвать высокий уровень стресса у одного индивида и одновременно оказаться практически нейтральным для другого; один и тот же человек может в одном случае отнестись к тому, что происходит, как к стрессовому событию, а другой же отреагировать нейтрально, и эти различия непосредственно зависят от контекста ситуации, физического и психологического состояния личности» [43].

Брынза И.В. так определяет профессиональный стресс: «...профессиональный стресс (англ. «Occupationalstress», «workstress», «Jobstress», «work-relatedstress») – это напряженное состояние работника, которое возникает под влиянием эмоционально отрицательных и экстремальных факторов при выполнении профессиональной деятельности, подчеркивая его негативное проявление как дистресс» [14]. Далее, автор указывает на тот факт, что: «...кроме того, профессиональный стресс возникает в результате несоответствия требований рабочей среды индивидуальным ресурсам, ресурсам работника, создает потенциальную угрозу для успешности трудовой деятельности, здоровья. В зарубежной психологии профессиональный стресс определяется преимущественно как физическое и психическое состояние, отрицательно влияет на производительность деятельности, ее эффективность, здоровье человека и качество выполняемой работы» [14]. Канадская Ассоциация психического здоровья обращает внимание на то, что: «...профессиональный стресс усиливают такие факторы, как перегруженность работой, большое

количество сверхурочной работы (в том числе на дому и во время выходных), страх увольнения из-за плановых и внеплановых сокращений персонала» [14].

Современные зарубежные исследования, посвященные профессиональному стрессу, представляют нам такие распространенные модели профессионального стресса как: теория профессиональных требований и ресурсов [57], теория характеристик труда, модель склонности к стрессу [60], теория соответствия человека окружающей среде [62].

В отечественных исследованиях, посвященных профессиональному стрессу, наиболее популярны такие подходы как: регуляторный, экологический и транзактный.

Источником мотивации сотрудников является профессиональная задача. Данное положение представляет собой основу теории характеристик труда. Согласно данной теории достаточно сложная и трудоемкая работа повышает мотивацию работника. С другой стороны, однообразная и скучная работа не мотивирует работника на достижение успехов в профессиональном плане. В основе данной теории лежат пять характеристик труда, а именно, автономия, многообразие навыков, обратная связь, индивидуальность задачи, а также значимость задачи. В свою очередь, данные характеристики влияют на такие профессиональные результаты, как: прогулы и опоздания на работу, мотивация, результативность, удовлетворенность, путем трех состояний в психологическом плане, таких как: знания результатов, осмысленность труда, осознание своей ответственности [4].

Двухфакторная теория мотивации автора Герцберга, пирамида потребностей А. Маслоу, теория потребностей К. Альдерфера, теория Макклеланда, все эти теории можно отнести к данной группе.

По мнению последователей теории соответствия человека окружающей среде, существует четыре сферы, которые определяют эффективное функционирование человека в профессиональной сфере или, наоборот, возникновения у него симптомов стресса, которые связаны с работой [63].

Первая сфера – «соответствие человека человеку». Характерными особенностями данной сферы является сходство ценностей, умение разрешать конфликты членами коллектива, а также сходство взглядов на жизнь.

Вторая сфера – «соответствие человека и работы». Характерной особенностью данной сферы является соответствие индивидуальных свойств работника и требований, которые предъявляются непосредственно профессиональной деятельностью. Стресс в профессиональном плане возникает тогда, когда работник не может выполнить задачи, которые ставит перед ним работа в силу недостатка ресурсов.

Третья сфера – «соответствие человека и организации». Характерной особенностью является способность в удовлетворении потребностей друг друга (работника и организации). Это происходит на фоне высокого уровня корпоративной культуры сотрудников.

Четвертая сфера – «соответствие человека и группы». Характерной особенностью данной сферы является особенности социально-психологического климата в коллективе [6], [77].

По мнению В.А. Бодрова, который говорил, что: «...личностными характеристиками, в данной теории, являются психологические и биологические потребности, цели, способности, ценности. Система вознаграждений, ценности организационного плана, требования, предъявляемые к реализации профессиональной роли, являются характеристиками окружающей среды работника» [9].

Анохин П.К. считает, что: «...модель склонности к стрессу есть психологическая теория, которая объясняет поведение из-за склонности к развитию стресса под влиянием различных жизненных условий. Предиспозиция, которая представляет собой детские переживания, генетические и биологические черты, взаимодействует с внешними воздействиями и способствует возникновению депрессии, неклинических расстройств, а также тревоги» [5]. Основными стресс-факторами, которые

определили сторонники данной теории, являются: развод, бытовые стрессы, переезд. К долгосрочным стрессам относят – инвалидность, боль хронического характера. К краткосрочным стрессам относят – задание, сложное в профессиональном плане [8], [79].

По мнению В.А. Бодрова и современных исследователей, которые опирались на данную теорию, профессиональный стресс базируется на пятифакторной модели личности [9]. Ключевыми чертами личности, согласно данной модели являются:

- совестливость, то есть аккуратность, ответственность;
- нейротизм, то есть неуверенность, тревожность, пассивность;
- доброжелательность, то есть способность к сотрудничеству, конформизм;
- экстраверсия, то есть высокий уровень активности, болтливость, общительность;
- открытость опыту, то есть креативность, мышление самостоятельного плана.

Кроме собственно склонностей к стрессу, определены так называемые протективные (защитные) факторы, которые минимизируют влияние predispositions: это, прежде всего, безопасное социальное окружение, эмоционально комфортное воспитание в родительской семье, адекватная высокая самооценка, широкий круг социальной поддержки (родные, друзья, коллеги) [10].

Профессиональный стресс – психическое напряжение, которое связано с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в определенной организационной структуре (в организации или в ее подразделении), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах [74], [80].

Основными причинами организационного стресса выступают слабости руководства и неудовлетворительный психологический климат. В последнем

случае нарушается профессиональная взаимовыручка коллег. Поэтому возможность обсудить профессиональные проблемы, получить одобрение, поддержку и успокоения от понимания того, что коллеги переживают те же трудности, ограничена [76].

Бодров В.А. считает, что существует ряд причин, которые усиливают появление стрессов:

- обстановка в рабочем коллективе, которая является неблагоприятной;
- неблагоприятные особенности трудового процесса;
- небольшая нагрузка, вызывающая чувство беспомощности, недоверия, тревожности;
- наличие неблагоприятных физических условий;
- непонимание работником трудовых задач, которые ставит перед ним руководитель, как следствие, возникает тревожность, страх;
- высокий уровень ответственности, возлагаемый на работника;
- монотонная и неинтересная работа;
- конкуренция между работниками организации;
- конфликт ролей работников, который возникает при предъявлении к сотрудникам требований противоречивого характера;
- высокий риск профессиональных стрессов и эмоционального выгорания, связанный с выполнением профессиональной деятельности связан с выраженным психологическим давлением вследствие как самой процедуры, так и условий выполнения своих служебных обязанностей [9].

Основным утверждением теории профессиональных требований и ресурсов [72] является следующее: в любой профессиональной деятельности имеются собственные специфические факторы для развития профессионально обусловленного стресса, однако общим для всех является фактор несоответствия профессиональных требований профессиональным ресурсам человека [64].

На сегодняшний день существует достаточно много подходов к изучению профессионального стресса. Прежде всего, это транзактный подход, представленный Т. Коксом. Данная модель стресса представляет динамический процесс, возникающий при наличии у человека проблем и его попытках отреагировать на них.

П. Сидоров пишет, что: «...транзактная модель дает определение наличия, что здесь присутствует обратная связь между всеми существующими компонентами системы, то есть рассматривается стресс не как линейная реакция, а как целостная замкнутая система» [61]. П. Сидоров выделил пять стадий в данной системе. По мнению А.К. Марковой, который говорит о том, что: «...на третьей стадии происходит эмоциональное переживание стресса, то есть изменение физиологического состояния. Осуществляются когнитивные и поведенческие попытки уменьшить стрессовый характер поставленных перед человеком требований. Четвертая стадия – реакция противодействия стрессогенной ситуации всеми способами. Пятая стадия – это своеобразная обратная связь, которая может влиять на все остальные стадии динамической системы стресса» [44].

Таким образом, сторонники транзактной модели обращают внимание на тот факт, что: «...особая роль принадлежит субъективному восприятию окружающей среды, а различия в способах преодоления стресса являются обусловленными копинг свойствами личности, локусом контроля» [42].

В дальнейшем, описанная выше модель была усовершенствована Дж. Макеем и Т. Коксом: «...ключевым в возникновении стресса определено осознание неконтролируемости окружения и отсутствие социальной поддержки» [46].

По мнению Т. Кокса и Дж. Макея: «...риски могут быть связаны с содержанием работы, например, неподходящими для компетенции человека задачами или значительной и неотложной нагрузкой. Некоторые рабочие места могут нести более высокий риск для личности (например, сотрудники гуманитарных организаций), которые могут влиять на психическое здоровье

и быть причиной симптомов психических расстройств или приводить к вредному употреблению алкоголя или психоактивных веществ. Риск повышается в ситуациях, когда отсутствует сплоченность команды или социальная поддержка» [46].

Исследования С. Никифорова говорят о том, что: «...профессиональная деятельность под влиянием стрессоров различной природы может быть затруднена...на это влияют заработная плата, система организации и содержания профессионального сотрудничества внутри коллектива, взаимоотношения между сотрудниками, карьера, стрессовые источники, находящиеся вне организации, такие как здоровье, проблемы в финансовом плане, семья)» [48].

В исследованиях Е.Н. Викентьевой и Н.Е. Водопьяновой отмечается, что: «...существует шесть источников стресса, которые не совпадают с требованиями и возможностями человека: физические; социальные; личностные; особенности задач; особенности структурные (индивидуальная или групповая деятельность); ролевые особенности (инициатива или подчиненность)» [17, 19].

К. Маслач обращает внимание на то, что: «...стрессовую реакцию надо понимать, как результат того, что в каждой конкретной ситуации индивид что-то требует от себя и сможет ли он в каждой конкретной ситуации справиться с субъективной угрозой, если эта ситуация такой ему кажется» [45].

В ряде когнитивных моделей стресса реализован данный подход. В исследованиях Маккея, Шьонпфлюнга, Кокса указывается на то, что: «...соотношение основных этапов развития стресса с блоками психологических операций, обеспечивающих построение образа имеющейся ситуации, ее когнитивную оценку с точки зрения мотивационно-нужных установок субъекта и формирование стратегий преодоления, выхода из сложной ситуации» [53].

В качестве примера может быть представлена модель Шьонпфлюнга. Шьонпфлюнг пишет о том, что: «...в данной модели рассматривается, как преобразовывается образ сложной ситуации в зависимости от различных стратегий преодоления стресса: эмоциональной (реагирование), когнитивной (переоценка ситуации) и деятельностной (воздействие на объективную ситуацию)» [53].

А.П. Сейтешевым была использована подобная модель для анализа и изучения профессионального стресса. По мнению автора: «...она включает объективную ситуацию возникновения стресса на «входе». Однако эти источники стресса рассматриваются во взаимодействии с личностными установками профессионала; в оценке стресса присутствуют и мотивационные и эмоциональные компоненты (мотивы, тревога). Дисбаланс происходит в случае использования неадекватных средств решения проблемы» [58].

Автор считает, что: «...личностными характеристиками, теории соответствия человека, окружающей среде, являются биологические и психологические потребности, ценности, цели, способности. Сторонники психологической теории определяют такие важные стресс-факторы как: незначительные ежедневные бытовые стрессы, стрессовые события (смерть члена семьи, развод, переезд на другое место жительства и т.п.), краткосрочные стрессы (например, сложное профессиональное задание) и долгосрочные стрессы (хроническая боль или инвалидность)» [58].

Главными поводами организационного стресса выступают слабости руководства и неудовлетворительный психологический климат. В последнем случае нарушается профессиональная взаимовыручка коллег. Поэтому возможность обсудить профессиональные проблемы, получить одобрение, поддержку и успокоения от понимания того, что коллеги переживают те же трудности, ограничена.

1.2 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению личностной готовности к изменениям у сотрудников организации

С конца XX века в психологии начала изучаться проблема готовности личности к изменениям. Понятие «готовность» понимается и трактуется различными исследователями в зависимости от подхода, выбранного ими. Такие авторы как К.К. Платонов (1987), Б.Г. Ананьев (1980), В.А. Крутецкий (1985) рассматривали готовность как условие или способность к успешной деятельности в рамках деятельностного подхода. Исследователи П.А. Рудик (1976), Н.И. Дьяченко (1978), Л.А. Кандыбович (1978) в рамках личностного подхода под готовностью понимали: «...настрой личности на определенное поведение, установку на активные действия, приспособление личности для успешных действий в данный момент, обусловленные мотивами и психическими особенностями личности» [33, 34]. Такие авторы как А.Л. Журавлев (1993) и М.И. Фаерман (2007) рассматривали готовность как: «...самое важное условие, обеспечивающее успешность внедряемого новшества, а также совокупность личностных психологических, групповых социально-экономических факторов, способствующих быстрой адаптации личности к нововведению» [66, 56].

Современные эмпирические исследования рассматривают готовность личности к изменениям с различных точек зрения: И.В. Брынза (2015) во взаимосвязи с субъективным ощущением благополучия; Т.А. Бергис (2015) во взаимосвязи с толерантностью; Л.М. Колпакова (2013) во взаимосвязи с самосознанием [13], [18], [20].

Рассмотрим вышеперечисленные подходы подробнее.

Л.М. Колпакова под готовностью к изменению понимает: «...такое состояние психики, когда человек расположен к активной деятельности в определенной ситуации, а проявлением этой «расположенности» является мобилизованность организма или настрой организма на совершение целенаправленного действия, что обусловлено как определенными мотивами,

так и соответствующей ситуацией, которые являются своего рода побудителями. В психологической науке готовность к изменениям градуируется на длительную и ситуативную. Ситуативная готовность, в свою очередь, означает мобилизованность человека, его внутреннюю настроенность и готовность к осозанным активным действиям для достижения конкретной цели в определенные сроки» [34].

И.В. Брынза рассматривает понятие «готовность» как: «...активно-действенное состояние личности, установка на определенное поведение, мобилизацию сил для выполнения задачи» [14].

По мнению Г.С. Прыгина: «...готовность к изменению есть нечто, находящееся на функциональном уровне, который личность может достичь благодаря своим психическим особенностям, а именно свойствам и процессам. Относительно этих особенностей и подготавливаются процессы достижения результатов в деятельности» [55].

По мнению А.Б. Леоновой, которая говорит о том, что: «...термин «адаптивность восходящего равновесия» показывает одну из общих особенностей жизнедеятельности личности – непрерывность процесса развития психодинамических характеристик субъектно-регуляторной системы. Результаты исследований показывают, что объективным показателем «восходящего равновесия» выступает состояние благополучного уровня функционирования человека, которое обеспечивается психической активностью человека, постоянная цель которой – повышение адаптационного уровня при нарушении уже достигнутого уровня и преодолении препятствий в ходе реализации его устремлений» [35].

М.И. Фаерман предложил интегративный подход к изучению проблемы готовности личности к изменениям. По его мнению: «...готовность является частью общего процесса изменения и проявляется на всех уровнях (личностном, групповом, системном), а так же имеет вид одного из элементов всего цикла, либо отдельных этапов, которые могут разворачиваться во времени или психической реальности. В соответствии с

данными рассуждениями автор предлагает рассматривать понятие «готовность к изменениям» (или психологическую готовность) как сложный комплексный конструкт, который возникает на определенной ступени всего психологического процесса изменений. С точки зрения процесса интеграции, готовность к изменениям есть элемент субъективной психологической реальности в виде активации различных сфер психики (ресурсной, энергетической и мотивационной), не выражается в виде непосредственного механизма паттернов поведения или продукта усилий» [66].

Таким образом, мы видим, что: «...готовность к изменениям – это последствие либо результат ориентировочно-поисковых волевых действий человека. Такие действия ведут к активации внутренних ресурсов и мотивационной структуры, но не всегда способствуют желаемым изменениям в силу своей ограниченности. В то же время, готовность к изменениям есть толчок, изначальное осознание и поведение, которые ведут к изменениям в субъективной и объективной реальностях личности, т.е. к достижениям, развитию, обогащению нововведениям, свободе» [66, 78].

По мнению П.В. Лушина: «...если готовность к изменению рассматривать только в качестве результата поискового волевого действия (волевое поведение априори не может быть неосознанным), следовательно, основой этого состояния будет выступать осознание мотивов волевых действий, а именно личностных потребностей, переживаний, интересов и склонностей. С другой стороны, если готовность к изменению является причиной всего следующего поведения, то имеет место быть состояние готовности к изменениям, которое выступает основой побудительных причин, обостряющих осознание будущих действий самоактуализации и плана их самореализации» [40, 75].

В исследованиях Д.А. Леонтьева была показана: «...динамика возникновения готовности к изменению в различных ситуациях по решению творческих задач, где были выделены этапы фрустрации, инкубации, инсайта, разработки и проверки решения» [38, 73].

На этапе инсайта мы видим состояние личности, при котором возникает решение, а далее следует само действие. На этапе фрустрации мы видим, что: «...состояние личности, характеризующееся тупиковой ситуацией с полной симптоматикой нарушения приспособительного поведения» [39, 69]. На этапе инкубации происходит «затишье», это промежуточный переход от бездействия к осознанию с сохранной мотивацией [24, 67, 68].

По мнению А.Б. Леоновой, которая говорит о том, что: «...термин «адаптивность восходящего равновесия» показывает одну из общих особенностей жизнедеятельности личности – непрерывность процесса развития психодинамических характеристик субъектно-регуляторной системы. Результаты исследований показывают, что объективным показателем «восходящего равновесия» выступает состояние благополучного уровня функционирования человека, которое обеспечивается психической активностью человека, постоянная цель которой – повышение адаптационного уровня при нарушении уже достигнутого уровня и преодолении препятствий в ходе реализации его устремлений» [37, 36, 49].

На сегодняшний день интересными являются теории А.О. Прохорова (1998), А.Б. Леоновой (2006), Р.Х. Шакурова (2007) по рассмотрению проблемы проявления психической активности личности» [37, 54, 71].

Прохоров А.О., А.Б. Леонова, Р.Х. Шакуров разработали механизм достижения «адаптивности восходящего равновесия» [54]. По мнению авторов он заключается: «...в циклических переходах от состояния динамического равновесия к состоянию «неравновесного напряжения» и имеет нелинейный характер, функция которого обеспечить реализацию развития не по социально-разработанной программе, а родовой программы по восходящей (развивающей) траектории» [31, 47, 54].

Авторы утверждают, что: «...введение критерия «адаптивности восходящего равновесия» в рамках развития личностной и профессиональной сферы предполагает наличие фактора - субъекта, и учета

того, что этот процесс в динамике его осуществления необходимо включает полярные стратегии «приспособление-преодоление», что отвечает важнейшему критерию целостности человека, как системы. Потенциал использования возможностей приспособления-преодоления генетически заложен уже в формально-динамических характеристиках, и в частности в параметрах состояния готовности к изменению, как механизм обеспечивающий стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих способностей на пути достижения жизненных целей [28, 30, 52]. То есть, можно сказать, что это базовые механизмы, отвечающие основному закону жизнедеятельности, по которому активность человека и на биологическом и социальном уровнях направлена на обеспечение динамики повышения уровня равновесия через преодоление препятствий (неравновесное состояние), или его сохранения (приспособления), если возникает угроза утраты достигнутого» [26, 65, 70].

Т.Д. Шевеленкова пишет о том, что: «...на сегодняшний день имеющиеся данные об особенностях проявления механизмов готовности к изменению, обуславливающих способы адекватного преодоления дезадаптации по «восходящей» траектории в динамике развития личной идентичности, носят фрагментарный характер» [15, 22, 72].

Далее автор обращает внимание на тот факт, что: «...препятствие пониманию роли и места самого человека в организации и регуляции собственной жизни и деятельности, а значит и разработке психотехнологий по активации механизмов, позволяющих трансформировать ситуативное поведение личности в инициативное, самостоятельное и осознанное нахождение ею смыслов и жизнеопределяющих выборов стратегий поведения в изменяющихся условиях социокультурной реальности» [22, 25, 80].

Таким образом, в нашем исследовании мы рассмотрели готовность личности к изменениям. В рамках деятельностного подхода К.К. Платонов,

Б.Г. Ананьев, В.А. Крутецкий характеризуют данную психологическую характеристику как: «...условие и способность успешной деятельности» [74].

Выводы по первой главе

На сегодняшний день проблема психологических особенностей личности, снижающих вероятность профессионального стресса, продолжает оставаться актуальной, она изучена недостаточно широко и полноценно на современном этапе деятельности организаций, что и определило актуальность темы научно-исследовательской работы.

В ходе анализа научной литературы по проблеме исследования мы рассмотрели понятия профессиональный стресс и его факторы, проанализировали подходы к личностной готовности к изменениям как системном явлении в психологической науке. По итогам проведенного анализа установлено, что

Причины возникновения профессионального стресса целесообразно рассматривать одновременно как с позиции внешних условий (средовых, организационных), так и с позиции личностных ресурсов сотрудников (особенности восприятия, личностные и психологические особенности, профессиональные компетенции).

Личностная готовность к изменениям сотрудников организации представляет собой системное психологическое явление, различные варианты сочетания личностных компонентов: страстность, оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость, толерантность к двусмысленности, смелость и уверенность.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи проявления профессионального стресса и личностной готовности к изменениям сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга»

2.1 Организация и методы исследования

Проведение эмпирического исследования взаимосвязи проявлений профессионального стресса и компонентов личностной готовности к изменениям сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» осуществлялось в несколько этапов:

- подготовительный (подбор соответствующих научному аппарату, гипотезе, задачам исследования методов и методик исследования, обоснование выбора психодиагностического инструментария исследования);
- организационно-практический (проведение психодиагностического обследования испытуемых, сбор и первичный анализ данных);
- аналитический (качественный и количественный анализ результатов исследования, интерпретация полученных данных, формулирование выводов проведенного исследования, разработка методических рекомендаций).

Мы предположили, что существует обратная взаимосвязь между выраженностью профессионального стресса и личностной готовностью к изменениям. А именно с такими компонентами, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость: чем в большей степени личность готова к изменениям, тем в меньшей степени она подвержена формированию профессионального стресса.

Исследование психологических особенностей проявления профессионального стресса и личностной готовности к изменениям проводилось на базе организации ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга», г. Калининград в период с октября по декабрь 2021 года.

Основными направлениями деятельности организации являются:

- Деятельность в рамках юридического права и бухгалтерского отчета.
- Деятельность по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств.
- Деятельность, связанная с оптовой неспециализированной торговлей.

Структура организации представлена следующим образом.

- Генеральный директор.
- Начальники подразделений – 3 руководителя в соответствии с видами деятельности.
- Сотрудники-специалисты – 20 человек.

Количественный, возрастной и гендерный состав. В организации можно насчитать 24 представителя, возраст сотрудников от 25 до 55 лет. При анализе гендерного состава необходимо отметить наличие 10 женщин и 14 мужчин.

Координация деятельности сотрудников осуществляется на основе оказания бухгалтерских услуг и услуг юридически-правовой направленности, услуг населению в техобслуживании транспортных средств клиентов. А также осуществление коммерческой деятельности в области торговли, получение от её результатов прибыли. Ведущими направлениями являются деятельность в рамках права и бухгалтерских услуг, и услуг населению в техобслуживании и ремонте транспортных средств.

Организационная структура предприятия ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» состоит из административных и производственных подразделений.

Численный состав работников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» 24 человека, 20 специалистов и 4 руководителя.

Эмпирическая выборка испытуемых была определена в соответствии с численностью организации. Тем не менее, выборка респондентов, участвующих в исследовании, является репрезентативной, поскольку включает испытуемых с разными возрастными, гендерными и должностными параметрами.

В исследовании приняло участие 24 обследуемых в возрасте от 25 до 55 лет.

Средний возраст представителей выборки – 42,9 лет. Гендерная сторона выборки представлена 42% женщин и 58% мужчин, что связано с содержанием профессиональной деятельности в обозначенных подразделениях. Процентное соотношение должностных параметров – юристы – 12,5%, бухгалтеры – 16,7%, автомеханики – 29,2%, менеджеры – 25%, управляющие – 16,6%.

Эмпирическое исследование проводилось с учетом норм профессиональной этики условий проведения психологического исследования и психодиагностического обследования личности. В соответствии с принципом конфиденциальности применялось номерное кодирование обследуемых. В таблице 1 представлена выборка исследования.

Таблица 1 – Представители выборки исследования

код	пол	возраст	должность
1	ж	43	бухгалтер
2	ж	63	бухгалтер
3	ж	50	бухгалтер
4	ж	46	бухгалтер
5	ж	40	юрист
6	ж	33	юрист
7	м	46	юрист
8	м	62	автомеханик
9	м	53	автомеханик
10	м	47	автомеханик
11	м	48	автомеханик
12	м	38	автомеханик
13	м	33	автомеханик
14	м	55	автомеханик
15	м	41	менеджер

16	ж	41	менеджер
17	м	25	менеджер
18	ж	35	менеджер
19	м	32	менеджер

Продолжение таблицы 1

20	ж	31	менеджер
21	м	37	управляющий
22	ж	50	управляющий
23	м	43	управляющий
24	м	38	управляющий

Для проведения эмпирического исследования, определения и анализа результатов, направленных на проверку гипотезы исследования, применялись методики, валидные заявленным психологическим характеристикам [15].

Методика диагностики «Оценка профессионального стресса» Вайсмана направлена на изучение степени выраженности профессионального стресса у сотрудников организации. Количественные показатели предоставят возможность определить степень развития профессионального стресса у представителей выборки – высокую (повышенную), средний уровень и низкую (пониженную). Количественные показатели выраженности профессионального стресса следующие:

- 15 баллов – минимальное значение.
- 75 баллов – максимальное значение.

Методика «Оценка нервно-психического напряжения» Т.А. Немчина применялась для выявления актуального состояния как проявления профессионального стресса, включающего физические, личностные, психологические, когнитивные параметры оценки.

В соответствии с количественными показателями, выявляется уровень и специфика проявления нервно-психического напряжения:

- диапазон от 30 до 50 баллов – слабое нервно-психического напряжение;

– диапазон от 51 до 70 баллов – интенсивное или умеренное нервно-психического напряжение;

– диапазон от 71 до 90 баллов – экстенсивное или чрезмерное нервно-психического напряжение.

Методика «Личностная готовность к переменам», авторы Родники, Хезер, Голдом, Хал, в адаптации Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер определяет возможность изучения компонентов личностной готовности к изменениям, среди которых можно выделить личностные компоненты:

– страстность (passion) – энергичность, эргичность, неутомимость, повышенный жизненный тонус;

– находчивость – умение находить выходы из сложных ситуаций, обращаться к новым источникам при решении новых проблем;

– оптимизм – позитивизм, большие надежды, вера в успех, нежелание ориентироваться на худшее развитие событий, стремление фиксироваться не на проблемах, а на возможности их решения;

– смелость – активность, инициативность, предприимчивость, тяга к новому, неизвестному, отказ от старого, стабильного и надёжного;

– адаптивность – умение гибко менять свои планы и решения, перестраиваться в новых ситуациях, не настаивать на своём, если этого требуют обстоятельства и ситуация;

– уверенность – основана на вере в себя, в свои силы, личностные качества, опыт, достоинства, в то, что всё возможно при определённой мотивации;

– толерантность к двусмысленности – спокойное отношение к отсутствию ясных и прямых ответов, самообладание в ситуациях, когда не ясна суть происходящего или не ясен исход дела, когда не определены цели и ожидания, когда начатое дело остаётся незавершённым.

Авторы подчеркивали применимость методики в ситуации стресса и в связи с переменами и инновациями в организации.

Для нас было необходимо выявить такие компоненты личностной готовности к изменениям, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость и особенности их взаимосвязи с показателями профессионального стресса.

В ходе количественной обработки результатов, подсчитываются баллы по каждому компоненту и общий показатель личностной готовности к переменам:

- диапазон от 0 до 21 баллов – низкий уровень развития измеряемого свойства (компонента);
- диапазон от 22 до 26 баллов – оптимальный или умеренный уровень развития свойства (компонента);
- диапазон от 27 баллов и выше – высокий уровень развития свойства (компонента).

Для анализа полученных результатов с целью их дальнейшей интерпретации использовался метод вычисления среднего значения, определения процентного количества от общей численности изучаемой выборки, метод корреляционного анализа и интерпретации полученных данных (при помощи коэффициента корреляции Спирмена) [25].

2.2 Результаты исследования проявлений профессионального стресса и личностной готовности к изменениям у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга»

В этой части исследовательской работы мы представим основные результаты и проведём их количественный и качественный анализ.

На первом этапе анализа результатов исследования нами было проведено изучение степени выраженности и особенностей состояния профессионального стресса представителей выборки с помощью методики диагностики «Оценка профессионального стресса» Вайсмана. Полученные показатели позволили распределить представителей выборки (n=24) в три

группы с высокой, низкой и средней степенью проявления профессионального стресса. Результаты представлены в обобщенном варианте в процентном соотношении в круговой диаграмме на рисунке 1.

В группу с низкой выраженностью проявлений профессионального стресса, что составляет 21% испытуемых выборки (n=5), вошли представители таких должностных категорий эмпирической выборки, как автомеханики (n=4) и один управляющий.

Они совсем не проявляют признаков профессионального стресса, демонстрируют спокойное отношение в решении разных по сложности должностных вопросов и задач, могут быть увлечены своей деятельностью, и не включаясь посредством чрезмерного напряжения и негативного переживания в производственную ситуацию, могут делегировать задачи, ответственность и ряд сложных вопросов более компетентным сотрудникам. Также тип реагирования в нестандартной ситуации может быть связан с умением дифференцировать эмоциональную и рациональную части в отношении к ситуации. Иногда респонденты могут откладывать сложные задачи и полагать, что ситуация решится сама собой, проявлять отстранённость.

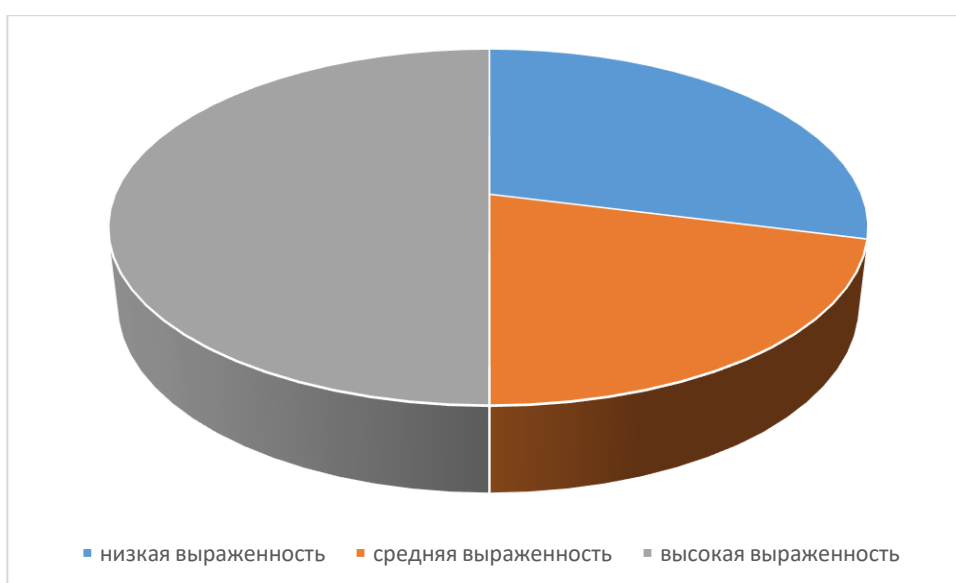


Рисунок 1 – Процентное соотношение распределения выборки в показателях выраженности профессионального стресса

Группа с высокой степенью профессионального стресса оказалась самой многочисленной (n=12), что составляет ровно 50% от общей численности выборки. Эту группу составили представители профессий (юрист (3 человека), бухгалтер (4 человека) и менеджеры (4 человека), 1 управляющий. Их состояние и поведение отличаются высоким психологическим напряжением и постоянно-выраженной реактивностью в решении самых разных организационных и производственных вопросов, что часто ведёт к эмоциональному перенапряжению, дезорганизации, как собственной деятельности, так и способствует снижению результативности работы других подразделений и организации в целом.

В группу со средне-нормативными показателями выраженности профессионального стресса (n=7), вошло 29% сотрудников от общего числа выборки. Численный состав по должностным категориям представлен следующим образом. Управляющие (2 человека), автомеханик (3 человека), менеджер (2 человека). Средняя степень выраженности профессионального стресса оптимальна в направленности на решение рабочих вопросов и позволяет в нестандартных ситуациях профессиональной деятельности активно влиять на решение сложных обстоятельств и дел, объективно анализируя как саму профессиональную ситуацию, так и разные подходы к её решению. При этом активно и незамедлительно определяются варианты решений проблем, согласовываются с коллегами и клиентами общие мнения и позиции в оперативных вопросах, без излишнего эмоционального напряжения принимается общее решение, реализуются оперативные действия.

Средние значения показателей проявления профессионального стресса у сотрудников организации ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» в группах разным уровнем выраженности мы представили в гистограмме на рисунке 2.

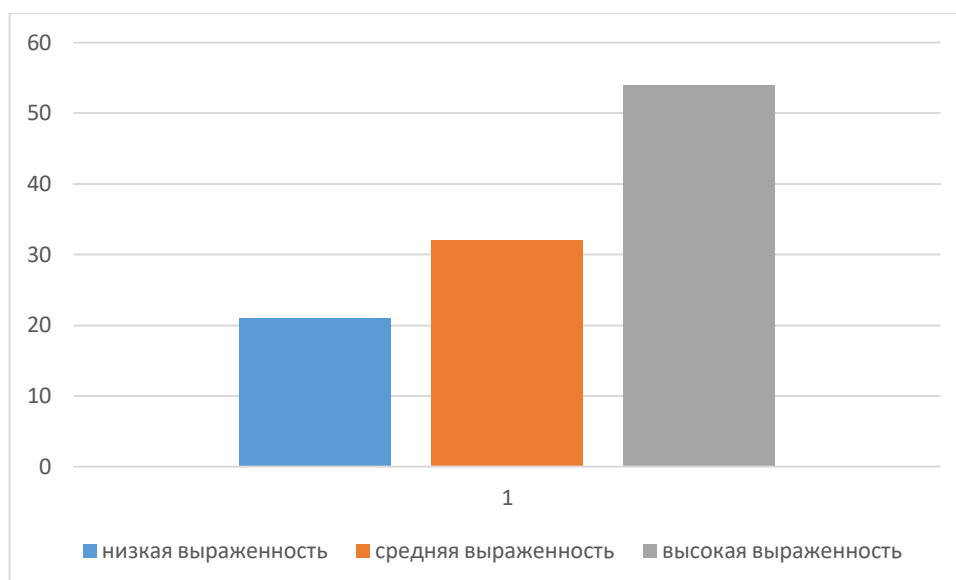


Рисунок 2 – Средние количественные показатели выраженности профессионального стресса в группах с низким, средним и высоким уровнями

Далее с помощью методики «Оценка нервно-психического напряжения» Т.А. Немчина мы рассмотрели показатели актуального состояния и специфики нервно-психического напряжения у сотрудников выборки исследования в группах с низкой, средней и высокой степенью профессионального стресса. Для лучшего и всестороннего понимания специфики состояния профессионального стресса сотрудников, мы рассматривали подробно и оценивали ответы респондентов, выделяли преобладание выраженности 30 характеристик состояния. Среди которых физиологические, эмоциональные, когнитивные или личностные проявления, или симптомы нервно-психического напряжения в ситуации стресса. Так, например, среди них встречаются физиологические реакции на стресс (физический дискомфорт, боль, мышечный тонус, вегетативные нарушения и другие); эмоциональные (настроение, усталость и другие), личностные (чувство уверенности в себе в своих силах, вера и другие), когнитивные (память, внимание, сообразительность, умственная работоспособность и другие).

Рассматривая полученные результаты и анализируя средние арифметические значения показателей нервно-психического напряжения в группах с низкой, средней и высокой степенью выраженности профессионального стресса, отметим, что все сотрудники проявляют в своем состоянии сочетанное соединение разных по модальности симптомов: в диапазоне от физиологических к личностным. Средние показатели выраженности нервно-психического напряжения представлены в виде гистограммы на рисунке 3. Как можно видеть на рисунке 3 прослеживается тенденция роста нервно-психического напряжения в соответствии с выраженностью профессионального стресса согласно показателям по методике Вайсмана. Однако, в группах с разной степенью выраженности профессионального стресса, наблюдается своеобразие в проявлениях симптомов нервно-психического напряжения. Остановимся на их количественной и качественной характеристике подробнее.

У представителей группы с низкой степенью выраженности профессионального стресса ($n=5$) ярче всего проявляются астенические, физиологические симптомы нервно-психического напряжения, что может характеризовать такой тип поведения и реакций на стресс, как направленность поведения на уход и дистанцирование от ситуации или обесценивание значения стрессовой ситуации в профессиональной сфере. Другим способом может выступать отрицание или уклонение от переживания, направленное на решение трудных производственных вопросов, соглашательство или выжидание в сложных или нестандартных ситуациях. Такие работники, могут как делегировать, так и уклоняться, и перекладывать ответственность на других сотрудников, «беречь себя и свою психику» от «излишней» включенности в поиск решения организационных вопросов и тем. Также, менее всего такие сотрудники сомневаются в своей правоте. Они, как правило, показывают уверенность в себе всегда и по любому вопросу. Это с одной стороны может являться признаком личностной и эмоциональной устойчивости сотрудника. А с другой стороны,

возможно, это является наработанным профессиональным и личным опытом способом защиты от тревоги, вызванной ситуацией неопределённости. Ниже средних показателей выявлены в их репертуаре когнитивные симптомы нарушения памяти, мышления, внимания, работоспособности. В своём поведении они отличаются стабильностью настроения и эмоциональных реакций. Однако, перечисленное и энергетическая функция эмоционального реагирования может демотивировать, замедлять и снижать жизненный и физический тонус. В конечном счёте не способствовать активности в конструктивном поиске подходов и решений оперативных ситуаций и производственных задач. Что в свою очередь, их побуждает перекладывать работу на других сотрудников или третьих лиц. Обратим внимание, что в группу с низкой степенью выраженности профессионального стресса был отнесён представитель управленческого звена, руководитель одного из подразделений. Успешное выполнение его трудовых функций можно объяснить тем, что деятельность подразделения напрямую связана с техническим обслуживанием, самим содержанием деятельности, мастерством отдельных специалистов-автомехаников, выполняющих ремонт транспортных средств клиентов организации. Поэтому локус контроля этого руководителя подразделения, вероятно, смещен в сторону организаторских функций.

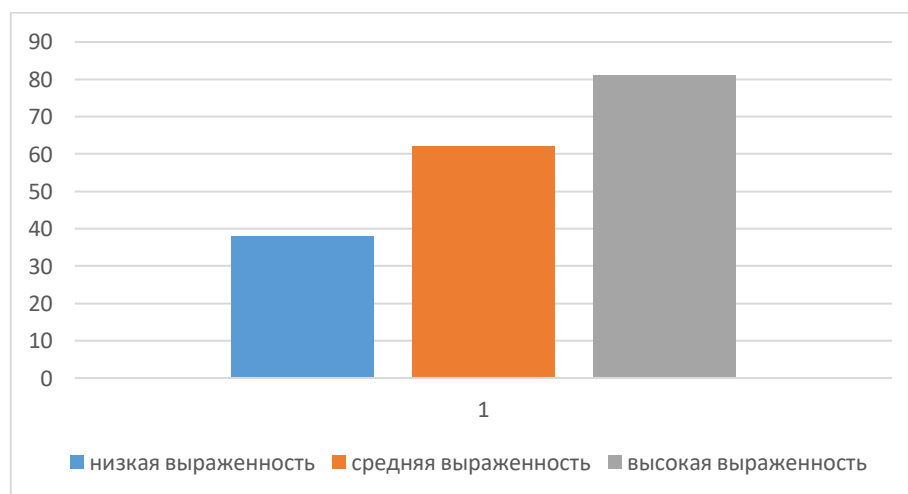


Рисунок 3 – Средние количественные показатели выраженности нервно-психического напряжения в группах с низким, средним и высоким уровнями профессионального стресса

В группе со средней степенью выраженности профессионального стресса наблюдаются следующие тенденции проявления симптомов нервно-психического напряжения (n=7). Преобладающей, с высокой частотой и распространённостью среди членов группы выборки, является когнитивное напряжение в ситуации стресса, что проявляется в виде снижения работоспособности, чувства усталости, снижения внимания и памяти, изменения речевой активности в громкости и скорости речи. Однако, отмечается непродолжительный период напряжения, когда все явления психического дискомфорта быстро проходят, нет генерализованных признаков напряжения, сами признаки напряжения в основном умеренно выражены. Профессиональная деятельность в ситуации стресса и неопределённости у таких сотрудников направлена на всесторонний анализ проблемной ситуации, обдумывание, ясное определение и выражение собственного мнения и вариантов решения проблемы. Присутствует яркая направленность на сотрудничество с коллегами и стратегия содействия в ситуации. Всё это говорит о том, что работники группы со средней степенью выраженности профессионального стресса, анализируя и быстро адаптируясь к условиям стрессовой ситуации, в рамках общего дела и сотрудничества могут применять нестандартные способы поведения. Это делает их более гибкими, адаптивными и уверенными в процессе организационного стресса. Они могут вдумчиво и спокойно выслушать другую точку зрения коллег, отказаться от первоначального мнения. Респонденты этой группы отличаются активностью в устранении причин стрессовых ситуаций в организации. Самыми не характерными реакциями для них являются физиологические реакции физического дискомфорта и нарушений функционирования вегетативных систем организма.

В целом отметим, что благоприятным фактором для организации ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» является то, что почти весь управленческий состав предприятия (75%, 3 человека из 4), вошёл в число работников этой группы.

Анализируя количественные и качественные показатели нервно-психического напряжения у обследуемых сотрудников группы с высокой степенью проявления профессионального стресса (n=12), мы обнаружили следующие тенденции. Ведущей направленностью их типа реагирования является физиологическая сфера. Именно плохое самочувствие и психосоматические реакции в нарушениях работы сердечно-сосудистой системы, желудочно-кишечного тракта, астения и снижение физического тонуса выходят на первый план в переживании ими профессиональных стрессовых ситуаций. Главным способом их поведения в ситуации организационного стресса является отстранение, что, несомненно, вносит как в переживание их состояния элементы пролангации и затаенности, фиксации на проблеме, а не их решениях. Вышеперечисленное оказывает негативное влияние и вредит протеканию производственных процессов, вносит в производственный процесс напряжение, эмоциональную перегрузку и ведет к затруднениям в коммуникации на всех уровнях организационных отношений. Присутствие способа избегания в их поведенческом репертуаре характеризует ригидность поведения, им труднее даются новый взгляд на ситуации и поиск общих взвешенных решений. В процессе коммуникации с такими сотрудниками у прочих работников могут уходить значительные ресурсы. Это – длительное время принятия решений, усилия непосредственных и вышестоящих руководителей таких работников, непосредственное директивное управление руководства рядовыми производственными ситуациями.

В целом отметим, что неблагоприятным фактором для организации ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» является то, что это самая многочисленная группа (50% от общего числа выборки), что определяет остроту наличия проблемы.

Следующей эмпирической задачей являлось проанализировать количественные результаты и описать проявления личностной готовности к изменениям сотрудников в представленности её компонентов. Для анализа

мы также сделали акцент на группах сотрудников с разной выраженностью профессионального стресса. Средние значения личностной готовности сотрудников к изменениям в представленности её компонентов приведены для наглядности в таблице 2. На рисунке 4 представлены в сопоставлении по группам с разной степенью профессионального стресса результаты компонентов личностной готовности к переменам у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».

Таблица 2 – Средние значения компонентов личностной готовности сотрудников к изменениям

Компоненты личностной готовности к изменениям	Группа с низкой выраженностью профессионального стресса	Группа со средней выраженностью профессионального стресса	Группа с высокой выраженностью профессионального стресса
страстность	28	22	12
находчивость	30	24	15
оптимизм	29	25	18
смелость	28	23	14
адаптивность	30	28	22
уверенность	31	24	16
толерантность к двусмысленности	25	20	12

Охарактеризуем особенности личностной готовности к переменам у представителей группы с высокой выраженности профессионального стресса. Как видно из таблицы 2 почти по всем компонентам личностной готовности мы наблюдаем недостаточный, ниже среднего уровень развития переменных готовности личности к изменениям. Так для этих сотрудников (n=12) характерны пессимистическая оценка происходящего, проявляющаяся как в спаде настроения, так и в негативной установке на настоящее и будущее организации и реализации своей профессиональной деятельности в целом. Им в целом не хватает энергичности, их жизненный тонус значительно понижен. Сотрудники недостаточно находчивы, затрудняются находить выходы из сложных ситуаций, как правило, не обращаются к новым источникам при решении совершенно новых проблем.

Проявления негативизма, отсутствие надежды и потеря веры в успех и эффективность результатов работы, устойчивая ориентация на худшее развитие событий в связи с существующим положением дел – ростом инфляции и падением производительности труда, покупательского спроса и недостаток денежных средств у населения характеризует отношение таких работников. Стремление фиксироваться на проблемах, а не на возможности их решения является сомнительной и плохой стороной их установочного поведения. Для таких сотрудников не характерна толерантность к двусмысленности. Они испытывают тревогу и страх при отсутствии определенности, невозможности дать ясных и прямых ответов, часто теряют себя и самообладание в ситуациях, когда не совсем понятна суть происходящего или не ясен исход общего дела. Ситуации, когда не определены цели, когда начатое дело остаётся незавершённым, вызывают у них негативные переживания тревоги и беспокойства. Для работников этой группы присущ недостаток уверенности и веры в собственные силы. Они не обладают способностью отмечать ценность своих лучших личностных качеств. Не ценят и недостаточно опираются на свой профессиональный и жизненный опыт. Поэтому недостаток определенной определённой мотивации и веры в себя влияет на эффективность деятельности в целом.

Более 50% сотрудников коллектива ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» недостаточно активны, проявляют инициативность, у них снижена предприимчивость, часто отсутствует стремление к новому, неизвестному, они ригидны, не могут отказаться от привычного, стабильного и надёжного во вред инновациям, вводимым в организации.

Однако, можно отметить в сравнении с другими компонентами личностной готовности к переменам у этих сотрудников лучшую адаптивность, им присуще умение адаптироваться под изменение планов и решений, постепенно перестраиваться в отдельных организационных ситуациях, не настаивать на своём, если этого требуют обстоятельства и ситуация.

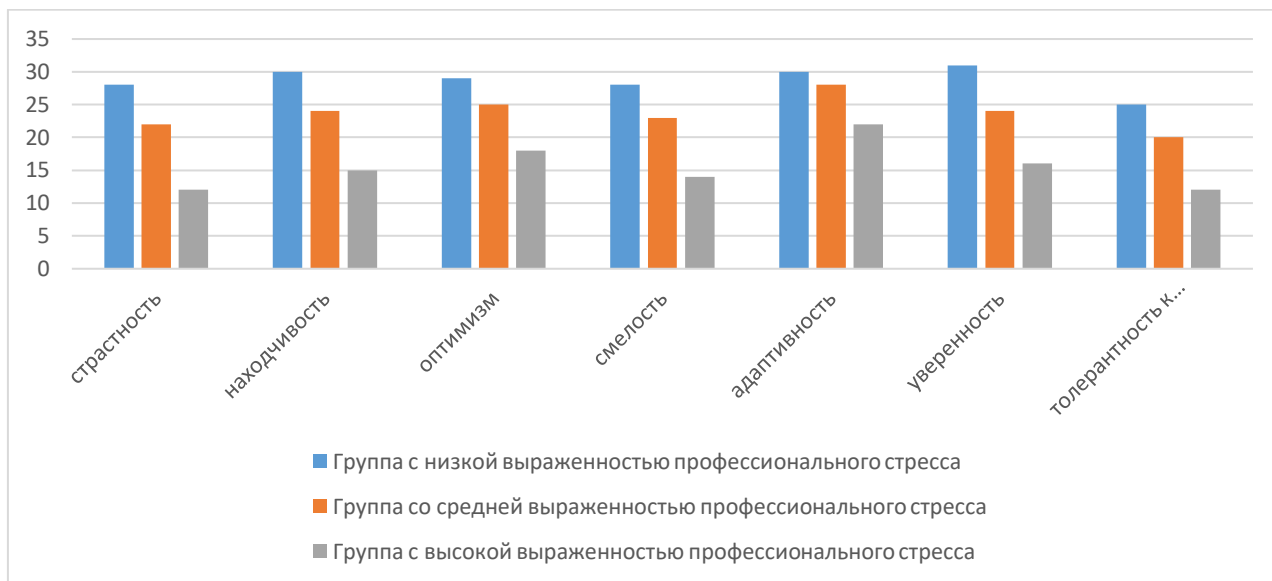


Рисунок 4 – Средние количественные показатели выраженности личностной готовности к изменениям в отдельных компонентах в группах с низким, средним и высоким уровнями выраженности профессионального стресса

Далее рассмотрим проявления компонентов личностной готовности к переменам у представителей группы со средней выраженностью профессионального стресса в ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга».

Как можно наблюдать в таблице 2, почти по всем компонентам личностной готовности мы наблюдаем средний, умеренный уровень развития переменных готовности личности к изменениям. Так для сотрудников группы (n=7) характерны и ведущими являются такие проявления личностной готовности к переменам, как адаптивность и оптимизм. Они способны гибко менять свои планы и решения, перестраиваться в нестандартных, новых ситуациях, с одной стороны. А с другой – не настаивать на своём, если этого требуют обстоятельства и ситуации. При этом для них свойственно оптимистическая оценка происходящего, ровное позитивное отношение, присутствие надежды и вера в успех. Они сопротивляются восприятию худшего развития событий и стремятся фиксироваться не на проблемах, а на возможности их решений. Сотрудники

группы со средним уровнем профессионального стресса уверены в деле и верят в себя и свои силы. Они знают и ценят свои личностные качества, накопленный профессиональный и жизненный опыт, опираются на собственные достоинства. Для таких респондентов всё возможно при определённой мотивации. Однако, слабой стороной личностных факторов готовности к изменениям у работников этой выборки являются толерантность к двусмысленности и страстность. Это говорит о тревоге в отношении отсутствия ясных и прямых ответов, недостаточном самообладании и уверенности в ситуациях, когда не ясна суть происходящего или не ясен исход дела. Им трудно находиться в ситуации неопределённости, когда не определены цели и непонятны ожидания, когда начатое дело какое-то время остаётся незавершённым. Сотрудники также недостаточно энергичны, проявляют утомляемость и пониженный жизненный тонус.

Рассматривая показатели личностной готовности к изменениям в группе с низким уровнем профессионального стресса у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» (n=5), можно констатировать следующее. Как видно в таблице 2 по большинству показателей готовности личности к переменам значения выше средних. На первый план выходят такие качества, как адаптивность, уверенность и находчивость. Все это свидетельствует о сформированных умениях гибко перестраиваться, менять свои планы и решения, действовать нестандартно в новых ситуациях, и не настаивать на своём, если этого требуют обстоятельства и ситуация. Работники уверены в себе, в своих силах, знаниях и профессиональном опыте. Они самодостаточны и прекрасно знают свои достоинства и лучшие профессиональные и личностные качества. Опираются на профессиональный и жизненный опыт, ценят и знают свои достоинства. Поэтому для них нет ничего невозможного в решении профессиональных задач, для них всё возможно при высокой мотивации деятельности. Эти специалисты и управленцы обладают умениями находить выходы из самых

сложных ситуаций, незамедлительно находят и обращаются к новым источникам при решении возникающих проблем.

Для этих же сотрудников характерно позитивизм, умение вселять большие надежды, неукоснительная вера в успех и нежелание ориентироваться на худшее развитие событий. Они реализуют стремление фиксироваться не на проблемах, а на возможности поиска и их решения. Такие респонденты энергичны и неутомимы, обладают высоким жизненным тонусом и эргичностью, они проявляют смелость, высокую активность, предельно инициативны, их отличает предприимчивость, тяга к инновациям и всему новому, неизвестному, отказ от старого, изжившего себя, стабильного и надёжного.

Недостаточно развитым компонентом личностной готовности к переменам с умеренной выраженностью является толерантность к двусмысленности. Такие сотрудники не всегда спокойно относятся к отсутствию ясных и прямых ответов, иногда теряют самообладание в ситуациях, когда не ясна суть происходящего или не ясен исход общего дела, когда не определены цели, когда начатое дело остаётся незавершённым.

2.3 Статистический анализ результатов исследования взаимосвязи проявлений профессионального стресса и компонентов личностной готовности к изменениям сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга»

Для выявления значимых показателей взаимосвязи между такими личностными факторами, как компоненты личностной готовности к изменениям: оптимизм, адаптивность, уверенность и находчивость с одной стороны, и уровень проявления профессионального стресса сотрудников, с другой стороны, был обоснованно выбран метод статистического анализа полученных данных – коэффициент корреляции Спирмена.

При выявлении взаимосвязи проявлений профессионального стресса и оптимизма как личностного фактора готовности личности сотрудников к изменениям, можем утверждать следующее:

Была выявлена обратная (отрицательная) статистически значимая взаимосвязь между показателями профессионального стресса и оптимизма ($r = -0,43$ при $p < 0,05$). Таким образом, в большей степени для сотрудников с выраженными признаками оптимизма, позитивной оценкой настоящего и будущей перспективы, с большей надеждой и верой в успех, нежеланием ориентироваться на худшее развитие событий и стремлениями фиксироваться не на проблемах, а на возможности их решения, характерна низкая степень проявления профессионального стресса. В свою очередь, обследуемые с низкими показателями оптимизма демонстрируют высокие и повышенные показатели профессионального стресса.

Статистически значимые взаимосвязи между показателями профессионального стресса и адаптивностью составили ($r = -0,41$ при $p < 0,05$).

При взаимосвязи проявлений профессионального стресса и адаптивности было выявлено, что показатели адаптивности отрицательно взаимосвязаны с выраженностью профессионального стресса сотрудников. Гибкость и включенность в самые разные профессионально нестандартные ситуации, умение быстро менять свои планы и решения, перестраиваться в новых ситуациях, не настаивать на своём, если этого требуют организационные обстоятельства и ситуация обратно связаны с выраженностью профессионального стресса.

При взаимосвязи проявлений профессионального стресса и уверенности как компонента готовности личности к изменениям, мы получили следующие результаты. Полученный показатель $r = -0,46$ при $p < 0,05$ свидетельствует, что у сотрудников, таким образом, уверенность как качество, основанное на вере в себя, в свои силы, лучшие компетенции и личностные качества, профессиональный и жизненный опыт, знание и опора

на собственные достоинства обратно взаимосвязано с рисками возникновения и развития профессионального стресса.

Анализируя взаимосвязь проявлений профессионального стресса и находчивости, можно утверждать, что коэффициент корреляции $r = -0,52$ при $p < 0,01$ обнаружил устойчивую обратную связь между переменными. Это говорит об умении вовремя проявлять активность и находить выходы из сложных ситуаций, обращаться к новым источникам при решении новых проблем у работников со сниженными показателями профессионального стресса.

Таким образом, гипотеза исследования была подтверждена полностью. Существует обратная (отрицательная) взаимосвязь между выраженностью профессионального стресса и личностной готовностью к изменениям. А именно, с такими компонентами, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость: чем в большей степени личность готова к изменениям, тем в меньшей степени она подвержена формированию профессионального стресса.

Значимых взаимосвязей не было выявлено между проявлениями профессионального стресса и толерантностью к двусмысленности.

Видится необходимым организация работы, составление и проведение программы психологического просвещения работников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» в направлении психологического обучения и образования, реализации программы повышения стрессоустойчивости, саморегуляции и формирования личностных компонентов готовности к изменениям сотрудников, обучению продуктивным способам сотрудничества в решении самых сложных производственных проблем.

Целесообразно пересмотреть подходы к созданию организационных условий снижения напряжения и профессионального стресса сотрудников на уровне руководства организацией. А также планомерно внедрять мероприятия по предупреждению социально-психологического напряжения в

подразделениях, между подразделениями и на предприятии в целом, оказать своевременную психологическую поддержку сотрудникам.

2.4 Рекомендации и программа психологического просвещения сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга»

На основании полученных результатов исследования разрабатывались методические рекомендации в области психологического просвещения сотрудников коллектива с целью снижения профессионального стресса и развития показателей личностной готовности к изменениям [68].

Мы доказали, что вероятность возникновения и развития профессионального стресса в коллективе связана с психологическими особенностями личности, а именно, с такими компонентами личностной готовности к переменам, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость. То есть, чем в большей степени личность готова к изменениям, тем в меньшей степени она подвержена формированию профессионального стресса [67].

Внешним проявлением профессиональной направленности можно назвать собственно профессиональную деятельность, в процессе осуществления которой собственно происходит формирование, развитие, устойчивое становление и реализация профессиональных качеств личности, ее способностей, интересов, склонностей, совокупность которых будет обеспечивать устойчивость мотивационно-целевого блока, следовательно, влиять на устойчивость профессиональной направленности личности в общем.

Для представителей администрации были проведены консультации в направлении информирования, определены наиболее часто возникающие организационные факторы возникновения напряжения в организации и, как следствие выраженного профессионального стресса у ряда сотрудников.

Специфичность целей.

Специализированные подразделения имеют и формируют свои цели, и, как следствие, несут ответственность за их достижение, получают материальные ресурсы за конечный результат деятельности.

Взаимосвязанность и взаимозависимость задач.

Возможность роста напряжения существует там, где сотрудник или подразделение зависят в выполнении задачи от другого работника или отдела. Причиной недовольства и дополнительного напряжения может являться то, что функции, обязанности, ответственность ясно не распределены по подразделениям и рабочим местам.

Различия в личностных представлениях и ценностях.

Иногда вместо объективной оценки производственной проблемной ситуации, люди акцентируются на собственных установках, взглядах и аспектах ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для личных потребностей и интересов подразделения.

Нарушения коммуникации.

Отсутствие информированности, не своевременная, неудовлетворительная, неполная передача информации является как причиной, так и следствием роста напряжения в организации.

Неправильный контроль.

Контроль при управлении не должен диктоваться подозрительностью. В такой ситуации сотрудник в конце концов, теряет самообладание и из-за нервозности, и, действительно, станет хуже работать.

Различия в манере поведения и жизненном опыте личности сотрудников.

Работник не переживает тождественности, единой идентичности и может быть предрасположен к тому, что не будет понят другими сотрудниками или руководителями. Таким образом, можно, предупреждать барьеры в общении [69].

В качестве рекомендованных мероприятий была составлена программа психопрофилактики профессионального стресса для сотрудников организации ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга», основанная на принципе добровольности и неразглашения результатов деятельности и поведения в рамках семинаров и тренингов психопросвещения, рассчитанная на 9 занятий, с периодичностью – 1-2 раза в неделю. Продолжительность занятия: 1,5 хронологических или 2 академических часа. Оптимальная численность участников: 7-12 человек.

Программа: «Развитие стрессоустойчивости и снижение профессионального стресса».

Цель: снижение профессионального стресса, повышение стрессоустойчивости.

Целевая аудитория: сотрудники ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга», группы смешанные, могут включать представителей 3-х разных подразделений.

Срок обучения: 18 часов (9 встреч).

Режим занятий: 1 раз в неделю по 2 часа.

Организация и проведение работы является одной из наиболее актуальных задач снижения напряжения вследствие выраженного профессионального стресса, как следствие, улучшение социально-психологического климата организации, а проблема оптимизации показателей личностной готовности к переменам, эмоциональная саморегуляция и оптимизация стрессоустойчивости – основные психологические задачи, выявленные в ходе эмпирического исследования и актуальные для личностной и профессиональной самореализации сотрудников.

С учетом актуальности проблемы была составлена программа психологического просвещения работников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» по теме «Развитие стрессоустойчивости и снижение профессионального стресса».

Программа включает тематический план и примерные ход работы в виде сценариев обучающих занятий, направленных на формирование личностных особенностей готовности к изменениям сотрудников, проявлений оптимизма, адаптивности, уверенности, находчивости; а также приёмов саморегуляции и снижения усталости, улучшение социально-психологического климата. Занятия программы способствуют формированию позитивного самовосприятия, активного слушания, конструктивного поведения в сложных производственных ситуациях, а также навыков саморегуляции и управления собственным эмоциональным состоянием.

Цель программы: формирование знаний и умений снижения профессионального стресса.

Задачи программы:

- осознание имеющихся личностных и поведенческих ресурсов, способствующих эффективному поведению;
- повышение эмоциональной устойчивости и стрессоустойчивости;
- обучение навыкам снижения профессиональной стрессовой нагрузки;
- формирование навыков оценки нестандартной ситуации и соответствующих ей продуктивных стратегий отношения к ней и поведения;
- улучшение саморегуляции и самоуправления психоэмоциональным состоянием.

Группа формируется по принципу добровольного участия, количество участников – не более 8-12 человек.

Тренинги проходят в отдельно располагающемся помещении со звукоизоляцией. Для проведения занятий потребуются: столы, стулья по количеству участников, медиаоборудование и канцтовары.

Структура занятий:

Вводная часть. Объяснение целей и задач обучающей программы психопросвещения, объединение сотрудников-участников в обучающую

группу, обеспечение и создание условий для активного, открытого общения, восприятия научно-практической информации, активной и творческой включённости в работу. Эта часть включает мотивационный компонент – развитие устойчивого мотива в получении нужных знаний и изменении своего поведения.

Основная часть. Здесь проводится непосредственная обучающая работа в учебной группе, направленная на формирование знаний, изменение представлений и способов поведения с целью снижения профессионального стресса. Тренируются и отрабатываются приёмы и навыки эмоциональной устойчивости и способы саморегуляции, усваиваются приёмы психологической разрядки в отреагировании психоэмоционального напряжения. Происходит обсуждение примеров производственных ситуаций с активной проработкой их в деловой игре. Сотрудники-участники программы включаются в обсуждение и дискуссии, тренируют способность самостоятельно находить нужные способы реагирования в ситуации стресса, нестандартных ситуациях. Результаты мониторинга изменений и психодиагностики позволяют ориентироваться на каждого из сотрудников-участников программы и адаптировать техники и упражнения, учитывая индивидуально-психологические особенности и динамику изменений каждого члена группы.

Заключительная часть. Происходит завершение, закрепление и перенос полученных знаний, навыков и приёмов адаптивного поведения в условия профессионального стресса производственной деятельности и ежедневных производственных ситуаций. Отрабатываются на рабочих местах усвоенные разнообразные приёмы, которые способствуют снижению стрессовой нагрузки участников, позволяют пересмотреть и осознать положительные изменения в личностной готовности к изменениям в своём поведении [49].

Методы и приёмы работы:

- деловые игры и игровые упражнения;
- моделирование ситуаций, ролевые игры, имитационные игры;

Продолжение таблицы 3

<p>2. Формирование стрессоустойчивости</p>	<p>Определение уровня выраженности профессионального стресса. Осознание причин и факторов, способных вызвать стресс, внешние факторы, личностные качества. Определение профессиональных целей, мотивов, установок.</p>	<p>Анализ результатов методики «Оценка профессионального стресса» Вайсмана. Мозговой штурм: виды ресурсов для снижения стресса (работа в подгруппах). Упражнения для индивидуального выполнения и последующей рефлексией и дискуссией: «В моей работе мне нравится». Дискуссия: «Какие ассоциации вызывает у меня слово работа»</p>	
<p>3. Формирование позитивного самовосприятия и формирование знаний о личностных компонентах готовности к переменам</p>	<p>Осознание особенностей самовосприятия и формирование знаний о личностных компонентах готовности к переменам. Развитие чувства собственной значимости, помощь в осознании выраженности компонентов личностной готовности. Осознание личностных особенностей с точки зрения того, какие возможности они открывают в профессиональной деятельности и какие накладывают ограничения</p>	<p>Анализ результатов методики «Личностная готовность к переменам», авторы Родники, Хезер, Голдом, Хал, в адаптации Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер. Арт-терапевтическая деятельность «Мандала», «Герб профессии». Упражнения: «Дерево достижений», «Чемодан», «Моя копилка». Работа в подгруппах, анализ конкретных ситуаций</p>	<p>2 ч</p>
<p>4. Эмоциональный интеллект</p>	<p>Формирование знаний об эмоциональной сфере и компонентах ЭИ. Осознание и принятие своих эмоций, работа с трансформацией и регуляцией негативных чувств.</p>	<p>Упражнения «Прогноз погоды». Теоретический материал об эмоциональном интеллекте. Техника «Ассоциирование состояний». Упражнения: «Тренируем эмоции», «Глаза в глаза», «Пожелания по кругу».</p>	<p>2 ч</p>
<p>5. Невербальные способы профессиональной коммуникации</p>	<p>Осознание особенностей невербальной коммуникации: мимика, жесты, интонации, контакт глаз, пространственная и временная организация общения.</p>	<p>Упражнения «Пантомима», «Передача ритма по кругу». Теоретический материал «Язык тела». Упражнения: «Фраза по кругу», «Шурум-бурум», «Развитие семантических движений». Работа в парах. Подведение итогов работы</p>	<p>2 ч</p>

Продолжение таблицы 3

6. Развитие навыков активного слушания и уверенного вербального поведения	Формирование навыков активного слушания в ситуации делового общения. Осознание коммуникативных барьеров в деловом общении и поиск способов их устранения.	Упражнение «Чувство». Теоретический материал по теме. Упражнения: «Слухи», «Совещание». Процедура «Техники слушания». Итоговая рефлексия «Самым ценным для меня было...».	2 ч
7. Конструктивное поведение в ситуациях профессионального стресса	Стратегии и способы поведения в стрессовой ситуации. Осознание собственных стратегий поведения в стрессе. Разбор стратегий поведения в деловой игре и усвоение навыков конструктивного поведения	Процедура «Приветствие». Теоретический материал «Стресс. Виды. Этапы развития. Способы и стратегии преодоления и снижения выраженности стресса». Игра «Строительство башни». Упражнение «Если бы..., то я...». Итоговая рефлексия «Мне сегодня...»	2 ч
8. Конструктивное поведение в ситуациях профессионального стресса	Поиск и практическое применение конструктивных способов разрешения стрессовых ситуаций, возникающих в профессиональной сфере	Разминка. Анализ конкретных ситуаций, имитационная игра, деловые игровые упражнения. Шаги решения конфликтов по Гордону. Групповая дискуссия. Итоговая рефлексия «Неожиданным для меня сегодня было...»	2 ч
9. Саморегуляция эмоционального состояния	Гармонизация психофизических, психологических, личностных и профессиональных симптомов. Осознание, нахождение и снятие мышечных зажимов. Освоение эффективных способов снятия внутреннего напряжения, приёмов саморегуляции	Упражнение «Подарок». Результаты методики «Оценка нервно-психического напряжения» Т.А. Немчина. Упражнения: «Зажимы по кругу», «Огонь-лед», «Дождик». Дыхательная гимнастика. Звуковая гимнастика. Аутогенная тренировка.	1,5 ч

Далее мы приведем примеры отдельных методик работы и упражнений практической работы программы. Отметим, что некоторые из них могут применяться сотрудниками самостоятельно для саморегуляции состояния, выработки правильного решения, гибкости и адаптивности в ситуации неопределённости. А также управленческий состав может использовать

методы для разрешения конфликтов, эмоциональной и психологической разгрузки. В качестве материала для практики применялись упражнения и техники авторов Е.В. Сидоренко, В.Г. Ромека, К. Фопеля, Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомова и других авторов-практиков.

Примеры упражнений.

Упражнение «Подчеркивание общности».

Цель: сплочение группы, получение обратной связи.

Выполнение данного упражнения начинается с того, все участники встают в круг. Упражнение выполняется с мячом. Далее, участники, стоящие в кругу, бросают друг другу мяч, при этом, бросающий мяч называет качество в психологическом плане, которое объединяет его с участником. Бросая мяч, участник говорит следующее: «Я думаю, что нас с тобой объединяет...». Далее произносит психологическое качество. Участник, который поймал мяч, отвечает: «Я согласен» или «Я подумаю». Таким образом, упражнение продолжается, пока каждый из участников группы не поймает мяч. На этом упражнение заканчивается [31].

Упражнение «Встреча».

Выполнение данного упражнения начинается с того, что все участники группы встают в круг. Называя свое имя, участник совершает любое движение, мимика, жест, тем самым выражая свое отношение к самому себе в данный момент. Участник, который выполняет в данный момент упражнение, выходит вперед. Группа должна догадаться, что именно чувствует участник в данный момент и что он показывает. Условие упражнения – каждый участник должен по три раза выразить свое чувство к себе.

Мозговой штурм: где человеку искать ресурсы для управления стрессом?

Целью упражнения является выяснение способов управления своими собственными эмоциями.

Упражнение начинается с того, что все участники группы делятся на две группы, располагаются в круг. Далее, участники группы задают друг другу вопросы: «Что для вас негативные эмоции?», «Как вы с ними боретесь?», «Что помогает вам справляться с негативными эмоциями?», «Кто помогает вам справляться с негативными эмоциями?». Список, который формируется в ходе беседы, передается ведущему группы. В итоге, коллегиально составляется список способов борьбы с негативными эмоциями.

Упражнения «В моей работе мне нравится...»

Цель: осознание собственных профессиональных ресурсов.

«В моей работе мне не нравится...»

Цель: осознание проблемных зон в работе.

Упражнение «Публичное интервью»

Цель: осознание профессиональных целей и мотивов работы.

Инструкция для проведения упражнения: «...разделить участников на группы по 4-5 человека. Каждая подгруппа выбирает интервьюера, который будет беседовать с остальными участниками своей подгруппы. Снабдите интервьюера карандашом и бумагой, чтобы он мог записать самое важное. Дайте подгруппам 5 минут, чтобы интервьюер мог провести предварительный разговор с остальными участниками, после этого всем будет легче войти в роль, а также будет получена базовая информация для беседы. После этого все подгруппы собираются вместе, группа садится в круг. Одна из подгрупп занимает место в центре круга и проводит интервью (6-8 минут)» [78].

Дискуссия: Какие ассоциации вызывает у вас слово «работа».

Техника «Герб профессии».

Цель: позитивное восприятие своей профессии, осознание своего места в ней.

Участники делятся на две команды, затем им предлагается из предложенного материала изготовить герб, отражающий как можно полнее

свойства профессии и придумать девиз. После выполнения задания проводится обсуждение. Участники (по подгруппам) представляют свой девиз и герб, расшифровывают его образы.

Упражнение «Моя копилка»

Цель: осознание собственных профессиональных возможностей.

Психолог предлагает стопку карточек с описанием ситуаций. Участники по очереди берут карточки и читают текст. Нужно определить, есть ли в запасниках опыта и личности неожиданные ходы и решения, которые могут сработать в предложенной ситуации.

Примеры ситуаций, которые могут быть предложены на карточках:

- Неожиданно посреди рабочего дня выяснилось, что у коллеги день рождения. Нужно срочно придумать подарок. Есть ли у вас что-то оригинальное на этот случай?
- Во время перерыва на обед один сотрудник обидел другого – поговорите с ними.
- Два сотрудника хотят пойти в отпуск в одно и тоже время.

И приводит значимые аргументы в свою пользу – посещение пожилой мамы, проживающей в другом городе и каникулы сына-первоклассника, которого не с кем оставить. Одновременно это сделать не получится. Как разрешить предполагаемую ситуацию?

После представления стратегий происходит обсуждение трудностей, возникших в ходе выполнения задания.

Упражнение на разогрев «Пантомима»

Участники невербально должны ответить на следующие вопросы: Какое животное сейчас отражает ваше настроение? Какое растение? Какой цвет? Какая местность? Какое блюдо? Какое транспортное средство? Какое время года? Какой знак препинания? Какая геометрическая фигура?

Упражнение «Передача ритма по кругу»

Все участники группы встают в круг, чувствуя плечо соседа. Ведущий предлагает каждому последовательно, друг за другом хлопнуть в ладоши

(звуковая волна). Затем задается более сложный ритм, который все члены группы поочередно повторяют по кругу. Упражнение усложняется: два участника, стоящих рядом, одновременно должны топнуть ногами (первый - правой, второй – левой), передавая ритм по кругу.

Теоретический материал по теме «Язык тела».

- Вербальное и невербальное общение.
- Виды невербальных способов общения.
- Мимика, пантомимика (поза, жесты, движения), контакт глаз.
- Интонация и громкость голоса [30].

Упражнение «Дискуссия».

Целью данного упражнения является совершенствование общения между партнерами.

Для проведения данного упражнения участники группы распределяются на группы по три человека в каждой. Каждая тройка участников распределяет между собой обязанности по условиям упражнения. В каждой тройке участники играют определенную роль. Так, первый участник играет роль «немого и глухого», второй участник – «глухой и паралитик», а третий – немой и слепой». Перед тройкой участников ставится задача – договориться о месте встречи, цели и времени.

Упражнение «Чувство».

Упражнение начинается с того, что каждый участник пишет на бумаге какое-либо чувство. После этого все карточки собираются, ведущий перемешивает их и предлагает каждому участнику выбрать любую карточку. Задача каждого участника показать то, что написано на карточке, без слов, только с использованием пантомимики и мимики. Группа должна узнать, что за чувство изображено на карточке, и высказаться по этому поводу. Каждый участник должен высказаться. Далее ведущий задает группе следующие вопросы: Какие у вас впечатления от увиденного? Как вы думаете, группа вас воспринимала адекватно? Какие затруднения возникли у вас в процессе узнавания чувств?

Игра «Строительство башни».

Цель: показать конфликт, возникший из-за коммуникативных барьеров между участниками.

Участники разбиваются на команды по 4-5 человек. На каждого участника заготавливается карточка с инструкцией.

Порядок действий:

- разбить группу на команды;
- дать каждой команде как можно больше деталей детского конструктора;
- каждому из участников вручить инструкцию, касающуюся какой-то одной части задания; главное условие – противоречивость инструкций;
- содержанием инструкции ни с кем нельзя делиться;
- игра проходит в полном молчании.

По окончании игры обсудить ситуацию.

Упражнение «Если бы..., то я стал бы...»

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. Например: «Если бы меня обсчитали в магазине...». Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. Например, «... я стал бы требовать жалобную книгу». Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует беседа.

Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться [22].

Игра «Оптимист, пессимист, шут»

Цель: создание целостного отношения человека к проблемной ситуации, получение опыта рассмотрения проблемы с разных точек зрения.

Психолог предлагает каждому участнику описать на отдельных листках в нескольких предложениях конфликтную ситуацию, вызывающую у него стрессовое состояние или сильные негативные эмоции, либо ситуацию, которую участник затрудняется принять. Написанная история не должна содержать никаких эмоциональных описаний, только факты и действия.

Далее участникам предлагается сдать свои листки с написанными историями ведущему для последующей работы (возможна анонимность).

Ведущий зачитывает на группе все варианты стрессовых ситуаций, и группа выбирает 2-3 наиболее типичных, имеющих значимость для всех.

Психолог предлагает группе разделиться на три подгруппы и раздает каждой подгруппе по одной истории. Задание для подгрупп следующее: надо наполнить каждую историю эмоциональным содержанием - пессимистичным (для 1-ой подгруппы), оптимистичным (для 2-ой подгруппы) и шутовским (для 3-ей подгруппы). То есть, досочинить предложенную историю и дополнить ее деталями, свойственными Пессимисту, Оптимисту, или Шуту.

Далее от имени предложенных персонажей каждая группа зачитывает свою эмоциональную версию стрессовых событий.

После того, как зачитаны все ситуации и высказаны все возможные варианты отношения к ним, ведущий предлагает обсудить результаты игры и ту реальную помощь, которую получил для себя каждый участник [26].

Упражнение «Зажимы по кругу».

Цель: определение и снятие мышечного напряжения, нахождение и снятие мышечного зажима.

Участники идут по кругу. По команде ведущего напрягают левую руку, левую ногу, правую руку, правую ногу, обе ноги, поясницу, все тело. Напряжение в каждом отдельном случае сначала должно быть слабым, потом постепенно нарастать до предела. В таком состоянии предельного напряжения участники двигаются несколько секунд (15-20), потом по команде ведущего сбрасывают напряжение - полностью расслабляют напряженный участок тела.

После окончания этой части упражнения ведущий дает участникам задание прислушаться к ощущениям своего тела, и при этом продолжать спокойно идти по кругу, вспомнить обычное для себя напряжение (свой обычный зажим). Постепенно напрягая тело в этом месте, довести зажим до предела, сбросить его через 15-20 секунд. Напрячь до предела любой другой участок тела, обращая внимание на то, что происходит с обычным зажимом. Повторить упражнение с собственными зажимами 3-5 раз.

После окончания упражнения участникам дается рекомендация повторять его самостоятельно хотя бы 1-2 раза в день [28].

Дыхательная гимнастика.

Упражнение «Замок».

Исходное положение: сидя, корпус выпрямлен, руки на коленях, в положении «замок». Вдох, одновременно руки поднимаются над головой ладонями вперед. Задержка дыхания (2-3 секунды), резкий выдох через рот, руки падают на колени.

Голосовая гимнастика.

Упражнение «Голосовая разрядка».

Сделать выдох, затем медленно глубокий вдох и задержать дыхание. Затем на выдохе выкрикнуть любые слова, пришедшие в голову, а если нет слов - издать резкий звук, например, «Ух!».

Выводы по второй главе

Согласно выдвинутой гипотезе и для её эмпирической проверки, о том, что вероятность возникновения и развития конфликтов в коллективе связана с психологическими особенностями личности сотрудников, было проведено эмпирическое исследование. Базой исследования явилась организации ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» г. Калининград в период с октября по декабрь 2021 года.

Эмпирическая выборка испытуемых была определена в соответствии с запросом руководителя предприятия, отмечающего систематические трудности в профессиональном взаимодействии в конкретных подразделениях. В исследовании приняло участие 24 обследуемых в возрасте от 25 до 55 лет. Средний возраст представителей выборки – 42,9 лет. Гендерная сторона выборки представлена 42% женщин и – 58% мужчин, что связано с содержанием профессиональной деятельности в обозначенных подразделениях. Процентное соотношение должностных параметров – юристы – 12,5%, бухгалтеры – 16,7%, автомеханики – 29,2%, менеджеры – 25%, управляющие – 16,6%.

Для проведения эмпирического был обоснован выбор методик: методика диагностики «Оценка профессионального стресса» Вайсмана, методика «Оценка нервно-психического напряжения» Т.А. Немчина, методика «Личностная готовность к переменам», авторы Родники, Хезер, Голдом, Хал, в адаптации Н.А. Бажанова и Г.Л. Бардиер.

Для анализа полученных результатов использовались методы описательной статистики и метод статистического изучения взаимосвязи между проявлениями профессионального стресса и личностной готовностью сотрудников к изменениям (коэффициент корреляции Спирмена).

Результаты, полученные в ходе эмпирического исследования, позволили распределить всех сотрудников выборки (n=24) в три группы: с высокой (n=12), низкой (n=5) и средней степенью (n=7) выраженности показателей профессионального стресса. А далее провести количественный, сопоставительный анализ, качественный анализ и интерпретацию результатов компонентов личностной готовности сотрудников к изменениям в группах с низкой, средней и высокой степенями выраженности профессионального стресса. В результате чего гипотеза исследования была полностью подтверждена.

Доказана и существует обратная (отрицательная) взаимосвязь между выраженностью профессионального стресса и личностной готовностью к

изменениям сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга». А именно, обратная взаимосвязь зафиксирована с такими компонентами, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость: чем в большей степени личность готова к изменениям, тем в меньшей степени она подвержена формированию профессионального стресса.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что для сотрудников, как с низкой, так и с умеренной и высокой степенью выраженности профессионального стресса, характерным является недостаточная сформированность компонента «толерантность к двусмысленности», что проявляется в беспокойстве и тревоге к отсутствию ясных и прямых ответов. Всем сотрудникам присуще недостаточное самообладание в ситуациях, когда не ясна суть происходящего или не ясен исход общего дела, когда не определены цели и ожидания, когда начатое дело остаётся незавершённым.

Были предложены рекомендации управленческому составу организации и составлена программа психологического просвещения «Развитие стрессоустойчивости и снижение профессионального стресса», направленная на повышение стрессоустойчивости, саморегуляции и обучение продуктивным способам снижения напряжения в стрессовых ситуациях в условиях профессиональной деятельности.

Дальнейшая деятельность психолога на предприятии планируется как апробация и внедрение программы психологического просвещения «Развитие стрессоустойчивости и снижение профессионального стресса», и управленческое консультирование, направленные на информирование об организационных факторах. Снижающих профессиональный стресс сотрудников и улучшение социально-психологического климата, предупреждение деструктивных конфликтов в подразделениях, между подразделениями и организации ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга» в целом.

Заключение

На сегодняшний день проблема психологических особенностей личности, снижающих вероятность профессионального стресса, продолжает оставаться актуальной, она изучена недостаточно широко и полноценно на современном этапе деятельности организаций, что и определило актуальность темы научно-исследовательской работы.

В ходе анализа научной литературы по проблеме исследования мы рассмотрели понятия профессиональный стресс и его факторы, проанализировали подходы к личностной готовности к изменениям как системном явлении в психологической науке. По итогам проведенного анализа установлено, что причины возникновения профессионального стресса целесообразно рассматривать одновременно как с позиции внешних условий (средовых, организационных), так и с позиции личностных ресурсов сотрудников (особенности восприятия, личностные и психологические особенности, профессиональные компетенции).

Личностная готовность к изменениям сотрудников организации представляет собой системное психологическое явление, различные варианты сочетания личностных компонентов: страстность, оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость, толерантность к двусмысленности, смелость и уверенность. В рамках данного исследования мы установили, что существует обратная взаимосвязь между проявлениями профессионального стресса и компонентами оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость личностной готовности к изменениям у сотрудников ООО «Центр Финансового и Налогового консалтинга». Для работников как с низкой, умеренной, так и с высокой степенью выраженности профессионального стресса и состояний нервно-психического напряжения существует отрицательная взаимосвязь между обозначенными компонентами готовности личности к изменениям и проявлениями профессионального стресса.

Это как следствие, приводит к невозможности эффективной профессиональной деятельности, так как в процессе таких попыток сотрудники не применяют личностные факторы – качества готовности к переменам, блокируется способность к снижению стрессовой профессиональной нагрузки, общая напряженность в коллективе усиливается. Анализ проведенных ранее исследований в обозначенной области исследования, позволил установить, что к основным психологическим особенностям личности, снижающим вероятность профессионального стресса, относят такие личностные свойства, как страстность, оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость, толерантность к двусмысленности, смелость и уверенность. Такие индивидуально-личностные особенности снижают напряженность и деструктивные проявления в ситуации стресса, и тем самым служат благоприятной средой для профилактики профессионального стресса у самих сотрудников в неоднозначных, неопределенных и сложных ситуациях профессиональной деятельности.

Можем утверждать, основываясь на результаты эмпирического исследования, что возникновение и выраженность профессионального стресса и дистрессовых состояний связана отрицательно с такими компонентами готовности личности сотрудников к изменениям, как оптимизм, адаптивность, уверенность, находчивость.

Апробация и внедрение составленной на основе эмпирических результатов программы психологического просвещения, может стать практическим продолжением исследования и, в конечном итоге будет способствовать улучшению деятельности организации, снижению напряжения и улучшению социально-психологического климата в коллективе.

Список использованной литературы

1. Абабков В. А., Перре М. Адаптация к стрессу. СПб., 2004.
2. Аверин А. Н. Управление персоналом, кадровая и социальная политика в организации. Екатеринбург : УГТУ-УПИ, 2016. 151 с.
3. Аксеновская Л. Н. Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент, Материалы юбилейной научно-практической конференции молодых ученых, посвященной 40-летию кафедры психологии (кафедры психологии). Саратов: ИЦ «Наука», 2012. 180 с.
4. Альбуханова-Славская К. А. Личность в процессе деятельности // Психология личности // т. 2//Хрестоматия. – Самара: Изд. Дом "Бахрах", 1999. 240 с.
5. Анохин П. К. Эмоции. Психология эмоций. М.: Педагогика, 1984. С. 214-276.
6. Артемьева И. Г. Подбор и расстановка кадров как необходимые составляющие эффективного управления персоналом // European Social Science Journal. 2016. № 9-2 (25). С. 366-373.
7. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности. СПб. : Речь, 2004. 271 с.
8. Безумова Л. Г., Ярушкин Н. Н. Изменение ценностей в смысловой сфере личности студентов в процессе их обучения в вузе // Вестник самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. 2012. № 1 (3). С. 70-81.
9. Бодров В. А. Профессиональная пригодность и личность профессионала /в кн.: Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности / Под общ. ред. В.А. Бодрова. М.: ПЕР СЭ. 2003.
10. Божович Л. И. Психологический анализ условий формирования и строения гармонически развитой личности // Методологические проблемы формирования и развития личности. М.: Академия, 1981.

11. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. С.99-105.
12. Бохан Т. Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно-исторического исследования. Томск: Иван Федоров, 2008. 267 с.
13. Бочарова Е. Е. Стратегии копинг-поведения и субъективное благополучие личности // Адаптация личности в современном мире: межвуз. сб. науч. тр. Саратов, 2008. Вып 1. С. 22-29.
14. Брынза И. В. Готовность к изменениям как психологический ресурс личности в достижении благополучия // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. 2015. III (31). С.69-73.
15. Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М. Словарь-справочник по психодиагностике. СПб.: Питер, 2002. 528 с.
16. Вассерман Л. И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика. СПб.: Речь, 2010. 192 с.
17. Викентьева Е. Н. Привлекательность труда как психологический аспект организационной культуры // Автореф. канд. псих. наук. СПб., 2002. 158 с.
18. Вилюнас В. К., Гишпенрейтер Ю. Б. Психология эмоций. М.: МГУ, 2004. 199 с.
19. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2005.
20. Войлокова Е. Е. Структурно-содержательные характеристики функциональных компонентов психической регуляции в разных типах профессиональной деятельности, Москва: Институт Психологии РАН, 2010. 26 с.
21. Выготский Л. Собрание сочинений. В 6 т. - Т. 3,4. М.: Педагогика, 2003. 544 с.
22. Генкин Б. М. Экономика и социология труда. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Инфра-М, 2016. 431 с.

23. Грабе М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени. СПб.: Речь, 2008. 96 с.
24. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. СПб.: Питер, 2011. 720 с.
25. Ермолаев О. Ю. Математическая статистика для психологов. М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2004. 336 с.
26. Жалагина Т. А. Психология труда и управления в современной России, Материалы Международной научно- практической конференции, посвященной 20-летию факультета психологии и социальной работы. Тверь: Тверской государственный университет, 2014. 412 с.
27. Зеер Э. Ф. Психология профессионального развития. М.: Академия, 2009. 400 с.
28. Изард К. Е. Эмоции человека. М.: Наука, 2010. 440 с.
29. Ильин Е. П. Работа и личность. Трудоголизм, перфекционизм, лень, Серия «Мастера психологии». СПб.: 2011. 224 с.
30. Ильясов Ф. Н. Методология ресурсного подхода к анализу трудовых мотивов и установок // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2016. № 5. С. 13-25.
31. Кибанов А. Я. Система управления персоналом. М.: Проспект, 2017. 64 с.
32. Китаев Н. С., Смык Л. А. Психология стресса. М.: Наука, 1983.
33. Климов Е. А. Введение в психологию труда: учебник для вузов. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2013. 320 с.
34. Колпакова Л. М. Особенности поведенческих компонентов самосознания студентов колледжей при разных типах готовности к изменению // Казанский педагогический журнал. 2013. №3 (98). С.133-142.
35. Конопкин О. А. Общая способность к саморегуляции как фактор субъектного развития // Вопросы психологии. 2004. № 2. С. 128-135.

36. Ларионова И. А. Формирование профессиональной мобильности в подготовке современных специалистов // Педагогическое образование в России. №1. 2014. С. 123-126.
37. Леонова А. Б., Мотовилина И. А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал, 2006. №2, Т. 27. С. 79-92.
38. Леонтьев Д. А. Личностный потенциал как основа самодетерминации // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ им. М.В. Ломоносова; [под общ. ред. Б.С. Братуся, Д.А. Леонтьева]. Вып. 1. М.: Смысл, 2002. С. 56-65.
39. Ломов Б. Ф. Проблема общения в психологии. М.: Просвещение, 2010. 382 с.
40. Лушин П. В. Личностные изменения как процесс: теория и практика. Одесса: Аспект, 2005. 334 с.
41. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа // Вопросы психологии. 2008. № 2. С. 3-16.
42. Макарова Г. А. Синдром эмоционального сгорания // Психотерапия. 2003. № 11. С. 18-20.
43. Марищук В. Л. Психологические основы формирования профессионально важных качеств. Л.: СпецЛит, 1982.
44. Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: Наука, 1996. 308 с.
45. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются // URL: <http://psy.piter.com/library/?tp=1&rd=1>.
46. Михайлова Т. В. Профессиональные ценностные ориентации: к вопросу о содержании понятия // Казанская наука. 2012. № 8. С. 105-107.
47. Мясищев В. Н. Психология отношений. Воронеж: Модек, 2005. 356 с.
48. Никифоров Г. С. Психология здоровья. СПб.: Речь, 2002. 256 с.

49. Одегов Ю. Г., Карташова Л. В. Управление персоналом, оценка эффективности. М.: Экзамен, 2014. 256 с.
50. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1. С. 90-101.
51. Полунина О. В. Увлечённость работой и профессиональное выгорание: особенности взаимосвязей // Психологический журнал. 2009. Т. 30. № 1. С. 78-85.
52. Полянская В. А. Профессиональная направленность студентов-юристов и ее динамика на начальном этапе освоения юридической деятельности: дисс. ... канд. психол. наук: 19.00.06. М., 2004. С. 7, 108.
53. Посохова С. Т. Психология адаптирующейся личности. СПб., 1998. 324 с.
54. Прохоров А. О. Психические состояния и их функции. Казань: Изд-во КГПИ, 1994. 168 с.
55. Прыгин Г. С. Психология самостоятельности. Ижевск, 2009. 408 с.
56. Ромашов О. В. Социология труда. М.: Гардарики, 2013. 320 с.
57. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. М.: Наука, 2002. Т.23. № 3. С. 85-95.
58. Сейтешев А. П. Профессиональная направленность личности: (Теория и практика воспитания). Алма-Ата: Наука, 2010. 257 с.
59. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Наука, 1992. 271 с.
60. Сергеева Л. С. Синдром профессионального выгорания; психотерапия и профилактика. СПб.: СПбМА-ПО, 2006. 18 с.
61. Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. 2005. №43. С.25-32.
62. Соломанидина Т. О. Мотивация трудовой деятельности персонала. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. 257 с.

63. Ткаченко Е. В. Проблемы подготовки рабочих кадров в РФ // Педагогика. 2014. №6. С. 21-31.
64. Уварова М. Ю. Психологические основы профессиональной ориентации. Иркутск, 2005. С. 168.
65. Фадеева Е. И. От выбора профессии к успеху в жизни. М.: Перспектива, 2008. 125 с.
66. Фаерман М. И. Комплексный социально-психологический подход к предупреждению сопротивлений нововведениям персонала (на примере организаций малого и среднего бизнеса). [автореф. канд. психолог. наук]. Ярославль, 2007. 24 с.
67. Форманюк Т. В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. М.: Школа-Пресс, 1994. № 6. С. 57-63.
68. Фрейденберг Г. Перегореть: высокая цена больших достижений. М.: Прогресс – Универс, 1974. 328 с.
69. Холмогорова А. Б., Гаранян Н. Г. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 1996. №1. С. 7-13.
70. Хруцкий В. Е. Оценка персонала. Критика теории и практики применения системы сбалансированных показателей. М.: Финансы и статистика, 2017. 224 с.
71. Шаров А. А. Разработка методики исследования профессиональных ценностей. URL: www.psyadvise.ru.
72. Шевеленкова Т. Д. Психологическое благополучие личности (обзор основных концепций и методика исследования) // Психологическая диагностика. №3. 2005. С. 95-129.
73. Якобсон П. М. Психологические проблемы мотивации поведения человека. М.: ЛГПИ, 2015. С. 23–45.
74. Яковлев Г. М. Эмоциональный стресс и психосоматические заболевания. М.: Проспект, 1999. С. 442-453.

75. Якунин В. А. Современные методы обучения в высшей школе. М., 2011.
76. Spearman C. E. General intelligence, objectively determined and measured. Text. / C. E. Spearman // American Journal of Psychology, 1904, vol.15. -P.201-293.
77. Spearman C. E. The ability of man Text. / C. E. Spearman N.Y.,1927.
78. Thurstone, L. L. Primary mental abilities Text. / L. L. Thurstone. - Chicago, 1938.-231 p.
79. Thurstone, L. L. The Vectors of Mind Text. / L. L. Thurstone // Psychological Review, 1933, №41, P.1-32.
80. Wood, D. A. Louis Leon Thurstone: Creative thinker, dedicated teacher, eminent psychologist Text. / D. A. Wood. Princeton, NJ: Educational Testing Service. N J. 1962.