

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

Гуманитарно-педагогический институт  
(наименование института полностью)

---

Кафедра «Педагогика и психология»  
(наименование)

37.04.01 Психология  
(код и наименование направления подготовки)

---

Психология здоровья  
(направленность (профиль))

---

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Взаимосвязь профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж

Обучающийся

Н.В. Лесная

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

канд. психол. наук, С.С. Белоусова

руководитель

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

Тольятти 2022

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| Введение.....  | 3  |
| Глава 1 Теоретический анализ научной литературы по проблеме взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж..... | 8  |
| 1.1 Проблема стресса в психологической литературе. Профессиональный стресс как проблема психологических исследований.....                                      | 8  |
| 1.2 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению психологического здоровья в отечественной и зарубежной психологии.....                            | 19 |
| 1.3 Социально-психологические особенности профессиональной деятельности специалистов сферы продаж.....   | 36 |
| Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж .....                          | 43 |
| 2.1 Организация и методы исследования.....   | 43 |
| 2.2 Анализ результатов исследования профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж.....                                     | 44 |
| 2.3 Результаты исследования взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж .....                                | 52 |
| 2.4 Рекомендации по предупреждению стрессовых ситуаций и сохранению психологического здоровья у специалистов сферы продаж.....                                 | 56 |
| Заключение.....  | 62 |
| Список используемой литературы.....  | 64 |

## Введение

**Актуальность исследования.** В современном мире стресс стал спутником жизни любого человека. Даже если человек живет в благоприятной среде и у него закрыты основные потребности, так или иначе он сталкивается со стрессовыми ситуациями во внешнем мире практически каждый день. Также, проблема стресса в последние десятилетия набирает все большие обороты в связи со стремительным ростом изменений в области экономики, технологий и производства, где задействовано большинство работающего населения. Таким образом, актуализируется проблема не просто уровня стресса, переживаемого человеком, а специфика профессионального стресса, проявляющегося при реализации человеком той или иной профессиональной деятельности и роли.

Интерес к исследованиям в области профессионального стресса отмечается в последние два десятилетия. Развитие стресса на рабочем месте выделено как важная научная проблема в связи с его влиянием на работоспособность, производительность и качество труда, состояние физического и психологического здоровья сотрудников [1, 4]. Данную проблему разрабатывали отечественные и зарубежные исследователи – А.Н. Занковский, В.А. Бодров, Т. Сох, Л.А. Китаев-Смык, Э.Ф. Зеер, Н.Е. Водопьянова, Е. Старченко, Дж. Гринберг, Д. Хаммонд, J.E. Me, Grath, D. Katz, R. Kahn, M.J. Smith.

По мнению И.В. Дубровиной: «...проблема психологического здоровья в научной литературе была поднята сравнительно недавно в связи с разделением понятий «психическое здоровье» и «психологическое здоровье»...психическое здоровье имеет отношение к отдельным психическим процессам и механизмам, то термин «психологическое здоровье» относится к личности в целом, находится в тесной связи с высшими проявлениями человеческого духа и выделяет собственно психологический аспект проблемы здоровья человека в отличие от

медицинского, социологического, философского и других аспектов [2, 5, 6]. В целом, можно выделить следующих отечественных и зарубежных авторов, занимающихся проблемой психологического здоровья в рамках системного междисциплинарного подхода к проблеме здоровья личности: В.А. Ананьев [6, 7, 8], Г.С. Никифоров [12, 13, 50], О.С. Васильев [10, 11, 22], Ф.Р. Филатов, И.В. Дубровина [15, 16, 28], О.В. Хухлаева [25, 71], С. Киз, Р. Скиннер, А. Маслоу [18, 19, 77], О. Бэкер, Г. Олпорт [23, 24, 53], А. Эллис.

Однако многие основополагающие проблемы профессионального стресса у сотрудников конкретных видов труда – его природа, факторы, влияющие на стресс, – остаются недостаточно представленными в научной литературе. На сегодняшний день, например, отсутствуют исследования воздействия профессионального стресса на психологическое здоровье менеджеров по продажам, хотя нельзя не замечать постоянный стрессогенный характер профессионалов данной сферы.

Таким образом, выше обозначенный анализ актуальности заявленной проблемы исследования, позволяет нам определить **противоречия**, заключающееся в том, что проблема профессионального стресса в психологической литературе активно разрабатывается, тогда как остается малоизученным сфера взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж.

Данное противоречие позволило сформулировать **проблему исследования**, заключающуюся в выявлении особенностей проявления и протекания профессионального стресса у специалистов сферы продаж и определении особенностей его взаимосвязи с психологическим здоровьем. Решение данной проблемы позволит расширить представление об этом феномене и считать данное исследование актуальным не только в теоретическом, но и в практическом плане.

**Цель исследования:** выявить особенности взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж.

**Объект исследования:** профессиональный стресс, психологическое здоровье.

**Предмет исследования:** взаимосвязь профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж.

**Гипотеза исследования:** мы предполагаем, что существует прямая взаимосвязь между профессиональным стрессом и показателями психологического здоровья у специалистов сферы продаж.

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

- провести анализ психологической литературы по проблемам профессионального стресса и психологического здоровья в отечественной и зарубежной литературе;
- обосновать диагностический инструментарий для исследования данной проблемы;
- изучить выраженность профессионального стресса у специалистов отдела продаж и особенности их психологического здоровья;
- выявить взаимосвязь между уровнем выраженности профессионального стресса и психологическим здоровьем у специалистов отдела продаж;
- разработать рекомендации по предупреждению стрессовых ситуаций и сохранению психологического здоровья у специалистов сферы продаж.

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

- теоретические методы (анализ и обобщение литературных источников по проблеме исследования);
- психодиагностические методы: психодиагностические опросники: «Шкала психологического стресса PSM-25» (в адаптации Н.Е. Водопьяновой); Шкала психологического благополучия К. Рифф; Методика «Индивидуальная модель психологического здоровья»

А.В. Козлова; Шкала реактивной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилбергер); Методика «Индикатор стратегий преодоления стресса» (Д. Амирхан).

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

**Эмпирической базой исследования** является ООО «Спортмастер» г. Обнинск, Калужской области. Всего в исследовании приняли участие 50 менеджеров по продажам в возрасте от 23 до 46 лет. Стаж работы на данном предприятии составляет от 1 до 12 лет.

**Теоретико-методологической основой** исследования стали теоретические положения и ключевые принципы, сформулированные ведущими отечественными и зарубежными психологами, а именно теоретические и практические исследования проблемы профессионального стресса (Н.Е. Водопьянова, К. Маслач, В.Е. Орел, Т.И. Рогинская, В.В. Бойко), а также труды отечественных и зарубежных исследователей по проблеме психологического здоровья: (О. Бэкер, О.Н. Кузнецов, Н.Д. Лакосина, В.И. Лебедев, А. Маслоу, Г.С. Никифоров, Г. Олпорт, Г.К. Ушаков; А. Эллис).

**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 философии, педагогики и психологии; использованием методов исследования, адекватных его задачам; репрезентативность выборки; применением методов математической статистики; всесторонней проверкой достоверности полученных результатов при их обсуждении на конференциях различного уровня.

**Новизна исследования** состоит в том, что проблема профессионального стресса и его взаимосвязь с психологическим здоровьем

у специалистов сферы продаж являются слабо изученными в психологии. В исследовательской работе была реализована задача теоретического и эмпирического обоснования профессионального стресса как фактора, влияющего на психологическое здоровье данных профессионалов.

**Теоретическая значимость** исследования состоит в том, что полученные результаты будут способствовать расширению теоретических знаний по проблемам профессионального стресса и его взаимосвязи с психологическим здоровьем, а также могут составлять теоретико-методологическую основу дальнейших исследований в области психологии труда и психологии здоровья.

**Практическая значимость** диссертационной работы заключается в том, что её результаты могут быть использованы в области организационной психологии с целью проведения профилактических психологических мероприятий для менеджеров по продажам.

**Апробация результатов исследования.** Выводы диссертационного исследования нашли отражение в научных публикациях тезисов докладов международных и всероссийских конференций.

**Структура и объем магистерской диссертации.** Диссертация представлена введением, двумя главами (теоретической и эмпирической), выводами, заключением, списком используемой литературы, приложением. В тексте представлены рисунки и таблицы.

# **Глава 1 Теоретический анализ научной литературы по проблеме взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж**

## **1.1 Проблема стресса в психологической литературе. Профессиональный стресс как проблема психологических исследований**

На сегодняшний день существует большое количество различных подходов к изучению стресса, а также трактовок и определений понятия «стресс». Ганс Селье, по нашему мнению, дал наиболее четкое, логичное и полное определение данному понятию.

Образование Ганса Селье позволило ему показать, как стресс влияет на организм человека. В частности, исследования автора показали, каким образом организм человека, а именно эндокринная система, оказывает сопротивление влиянию стресса. Исследование, которое включало в себя эксперименты, серию наблюдений, стало основным в исследовании стресса. Автору удалось создать концепцию, которой придерживались достаточно длительное время.

По мнению Г. Селье: «...стресс – это неспецифический ответ организма человека на различные предъявляемые ему требования. Неспецифический ответ организма – это не что иное, как общий отклик организма, который собирается из более мелких отдельных компонентов, которое и вызывает воздействие специфического характера» [26, 65].

Что же такое стресс и как он влияет на человека в целом, в повседневной жизни, в заботах и проблемах, практически никто не придает большого значения стрессу. Общепринято считать, что стресс – это отрицательное явление, оказывающее негативное влияние на организм. За стресс принимается умственная перегрузка, нервное потрясение, а самое главное – это напряжение морального плана. Стресс провоцирует гнев,



ссоры, негативно влияет на межличностные отношения. Но, необходимо обратить внимание на тот факт, что стресс не всегда оказывает негативное влияние на человека. Стресс могут вызвать и положительные моменты, такие как: приятные новости, неожиданного характера или профессиональные достижения, например, успехи в карьере [24, 25].

Таким образом, возникает вопрос, требующий более детального изучения. Необходимо понять, что такое стресс, и какое влияние он оказывает на организм человека. Всегда ли стресс носит негативный характер и что понимается под стрессом. С одной стороны, под стрессом понимается перенапряжение организма, а с другой – данное перенапряжение представляет собой не просто нервное перенапряжение. Зачастую, путают два понятия, психологический и биологический факторы. Возникающий стресс, в первую очередь, воздействует на физиологическом уровне. Нервные импульсы, возникая, оказывают воздействие на организм. Таким образом, именно физиология запускает механизм стресса, который начинает развиваться дальше. На наш взгляд, являются ошибкой попытки избежать стресса, его влияния на организм. При возникновении стресса, человек пытается минимизировать влияние стресса. Этого делать нельзя, так как стресс представляет собой механизм поддержания различных функций организма в тонусе.

Таким образом, стресс не является чем-то отрицательным и негативным. Он не несет в себе разрушение. Зачастую, положительные эмоции, радость, сон представляют собой стрессовые факторы. С точки зрения Г. Селье: «...любая нормальная человеческая деятельность может быть причиной серьезного стресса, но при этом, не нанести значительного вреда организму. Отрицательный, неприятный стресс, другими словами, это дистресс» [27, 64].

Итак, мы можем говорить о том, что стресс может быть вызван любыми обстоятельствами, как положительными, так и отрицательными. При возникновении стрессовой ситуации, первоначально, запускается

механизм в физиологическом плане, например, человек может резко покраснеть. В дальнейшем, организм человека пытается адаптироваться в стрессовой ситуации, далее начинается поиск выхода из стрессовой ситуации и поиск оптимальных решений. Природа стрессовых факторов является различной. Стресс также имеет отличительные характеристики.

Проблемой стресса занимались различные отечественные и зарубежные исследователи. На сегодняшний день не существует одной универсальной классификации стресса, так как не изучена сама проблема стресса. Существуют определенные трудности со средствами изучения данного процесса.

На современном этапе развития общества существуют некоторые изученные виды стресса:

Фрустрация. А.А. Радугин отмечает, что: «...тревога, сильное эмоциональное перенапряжение, различные переживания, гнев – это и есть фрустрация. Когда человек на своем пути к достижению цели встречает препятствия, которые ему кажутся непреодолимыми и препятствующими удовлетворению потребностей» [30, 44]. По мнению автора, «...фрустрация возникает тогда, когда у человека возникает потребность сделать что-то или достичь, но он этого не может сделать. Если по времени данная ситуация затягивается, человек становится злым, агрессивным, возникают приступы гнева и злости. Он начинает срываться на близких и окружающих его людях. В отдельных случаях фрустрация является причиной возникновения алкоголизма. Проявления фрустрации достаточно разнообразны и встречаются астения, депрессия. Фрустрация становится причиной возникновения у человека безысходности. Когда он ничего не может сделать с возникающими препятствиями, нарушается привычный образ и течение жизни, появляется ощущение «выброшенности» из жизни» [32, 33, 44].

Причин возникновения фрустрации достаточно большое количество, например, неудачная личная жизнь, проблемы в профессиональном плане, потеря близких. Человек не в состоянии справиться с такими проявлениями

стресса самостоятельно. Помочь справиться могут психологи, в тяжелых ситуациях – психотерапевты. Помощь должна быть оказана своевременно, в противном случае последствия могут быть плачевны. Не оказанная вовремя помощь, приводит к возникновению заболеваний в психическом и психосоматическом плане;

Конфликт. По мнению Козиной И.: «...под термином «конфликт» понимается возникающая ситуация, характеризующаяся столкновением взглядов, мнений, различных интересов. Такая ситуация наполнена отрицательными эмоциями и встречается в различных областях и сферах жизни человека. Непримириемое противостояние приводит к столкновению интересов и также может иметь затяжной характер» [35, 36].

Каждый день человек встречается с конфликтами и конфликтными ситуациями. Зачастую, конфликты имеют тип «приближение – избегание». Человеку трудно решить подходит ли ему создавшаяся ситуация. Данная ситуация воспринимается человеком и с отрицательной, и с положительной стороны.

Наиболее распространена такая форма конфликта как конфликты межличностного плана. Характерной особенностью данного вида конфликта является столкновение интересов нескольких людей. Внутриличностные конфликты возникают у человека, когда он не может разобраться со своими собственными проблемами;

Давление. Возникает данный тип стресса чаще всего в рабочих коллективах. Особенно в отношениях «руководитель – подчиненный». Подчиненный оказывается в ситуации, когда он должен быстро выполнить требования, поступающие непосредственно от руководителя. Ответственность, возлагаемая руководителем, немедленные результаты, все это создает стрессовую ситуацию. Каждый день на человека оказывает давление двух видов, это выполнение и соответствие. Характерной чертой руководителя является соответствие, а подчиненного – выполнение;

Изменения. Изменения представляют собой наиболее распространенный вид стресса, с которым каждый человек встречается на протяжении всей своей жизни. Каждый день приносит с собой какие-либо изменения, являющиеся стрессом для человеческого организма. Все события, возникающие в жизни человека, тоже представляют собой стресс и каждый раз это новый стресс.

Ганс Селье в своем исследовании считает, что: «...цепочка возникновения стресса выглядит следующим образом: раздражитель (то есть, стрессор) – организм человека – стресс (дистресс). Стрессогенный фактор представляет собой не биологический и не физиологический фактор и не может оказывать влияние на нервную систему напрямую. Таким образом, возникает вопрос о существовании промежуточного звена, который и отвечает за запуск стрессового механизма» [37, 64]. Автор достаточно полно изучил и представил механизм образования стресса и представил концепцию изучения стресса в целом.

Первоначально, в исследовании, Ганс Селье изучал процесс адаптации. Например, потеря работы. Для любого человека это является серьезным стрессом. У человека возникает тревога на данную стрессовую ситуацию. Тревога представляет собой силу организма в защитном плане. Весь организм мобилизуется. При условии, что организм обладает достаточным запасом защитных сил, адаптация проходит успешно. Мы можем говорить о том, что тревога представляет собой первую стадию развития стрессового механизма. При наличии защитных сил, происходит активное сопротивление организма возникшему стрессу. Мы можем говорить о том, что стадия сопротивления организма представляет собой вторую стадию развития стресса.

Организм человека не может сопротивляться стрессу бесконечно. Существует определенный предел, когда защитные силы истощаются. Защитные ресурсы заканчиваются, и наступает третья стадия стресса – истощение.

Ганс Селье, исследуя стресс, пришел к выводу, что стандартная цепочка реакций возникает под воздействием различных раздражителей. Эксперимент, проведенный в 1936 году, на лабораторных крысах показал, что: «...у крыс, которым вводили токсичные вытяжки из желез, наступали необратимые изменения в различных органах. Принципиального значения не имели ткани, из которых делались вытяжки. Клиническая картина показывала увеличение коры надпочечников, а также их возросшую активность. Появлялись язвочки желудочно-кишечного тракта, атрофировалась вилочковая железа» [40, 47].

Селье описывал, что: «...над каждой почкой расположены железы внутренней секреции, они называются надпочечниками. Надпочечники состоят из двух слоев – коры и мозгового вещества. Кора продуцирует гормоны, другими словами кортикоиды, а мозговое вещество вырабатывает адреналин, который является одним из основных гормонов, с помощью которого организм реагирует на стресс. Большой орган из лимфатической ткани, который располагается в грудной клетке, называется вилочковая железа. Лимфатические узлы совместно с вилочковой железой образуют систему, которая относится к иммунитету, и называется тимолимфатическим аппаратом» [43, 49].

По мнению Ганса Селье, который говорил о том, что: «...биологический стресс является звеном, которое пропущено в формировании стресса. На подкорковые структуры оказывает влияние раздражитель и происходит запуск работы эндокринных реакций организма на стрессовый фактор» [42, 64].

Исследования Г. Селье продолжили его ученики, в результате экспериментов была выделена связь «гипоталамус – гипофиз – кора надпочечников».

В своих исследованиях Г. Селье выделил особенности образования стресса и механизм стрессообразования. В свою очередь, можно говорить о том, что данный механизм является универсальным.

На сегодняшний день выделяются несколько типов стрессов. Стресс, который носит личный характер, стресс в сфере профессиональной деятельности, стресс болезни и другие.

Профессиональный стресс, возникающий в процессе трудовой деятельности. Для каждого работающего человека данный стресс играет важную роль в жизни. На работе человек проводит значительное количество своего времени и очень важно, чтобы обстановка на рабочем месте была комфортная, без каких-либо стрессов. Профессиональная деятельность имеет большое значение, так как от того, какой деятельностью занимается человек, зависит возникновение стресса. Стрессу подвержены люди, чья профессия сопряжена с различными экстремальными ситуациями. Например, спасатели МЧС, пожарные и другие профессии, которые работают в неблагоприятных условиях.

Выделяют стресс кратковременный и долговременный.

Характерными особенностями кратковременного стресса являются следующие. В психическом и физиологическом плане кратковременный стресс наносит незначительный вред здоровью. При воздействии стрессогенного фактора, у организма находятся защитные силы, и он быстро справляется со стрессом. В профессиональном плане кратковременный стресс характеризуется повышенной утомляемостью, то есть, снижением работоспособности. В физиологическом плане наблюдаются расстройство желудочно-кишечного тракта и головная боль.

Характерными особенностями длительного стресса являются следующие. Основная особенность данного типа стресса представлена длительным воздействием стрессогенного фактора. Длительный стресс может вызывать у человека, как незначительные заболевания, так и серьезные заболевания психосоматического характера. Например, такие как: нарушение сна, астма, инфаркт, инсульт и другие. Особую опасность представляет хронический стресс. Характерной особенностью является постоянное нахождение организма в состоянии стресса. Хронический стресс

развивается в организме человека длительное время. Развитие такого типа стресса может длиться годами или неделями и идет по нарастающей. Он усиливается со временем и становится сильнее с каждой новой стрессовой ситуацией.

По мнению Г. Селье, который обращал внимание на то, что: «...стрессы, возникающие в профессиональной деятельности, характеризуются длительностью. Очень редко они бывают кратковременными. Отличительной особенностью является их частая повторяемость. Последствиями такого типа стресса является снижение жизненных функций, и желание работать исчезает» [46, 64].

Также автор обращал внимание на то, что: «...возникновение синдрома эмоционального выгорания является как следствие воздействия стрессов, как в профессиональной деятельности, так и в обычной жизни. Внутренние резервы организма играют основную роль в подверженности стрессогенным факторам. При условии, что внутренние резервы организма достаточно велики, организм может сопротивляться стрессовым воздействиям. Стрессоустойчивость представляет собой яркий пример сопротивления стрессорам» [48, 64].

Во второй половине девятнадцатого века была выделена «социальная медицина». Основоположником таких исследований являлся Р. Вирхов. На фоне технического прогресса все больше внимания начали обращать на психогигиену, которая вышла на первый план и представляла собой научно-практическую дисциплину.

Особенностью двадцатого века явились вопросы гигиены, вопросы рабочей нагрузки, ее особенностей в психологическом плане.

Характерными особенностями данного периода времени являлись открытия, сделанные в области нейрофизиологии. Исследования были направлены на изучение протекания психических процессов, на изучение влияния группы. Данным явлениям были посвящены исследования В.Н. Бехтерева, Э. Росс, В. Меде, Г. Оллпорта, К. Левина.

На сегодняшний день особенно актуальными становятся вопросы, связанные с управлением стрессом на производствах. На современного человека стресс оказывает сильное влияние, в связи с нервно-психическими нагрузками на производстве.

Профессиональная деятельность характеризуется такими видами стресса, как: стресс в профессиональном плане, организационные и рабочий стрессы.

По мнению Печеркиной А.А., которая говорит о том, что: «...характерной особенностью рабочего стресса являются условия труда, место работы, то есть, причины, которые непосредственно связаны с профессиональной деятельностью. Отрицательное влияние особенностей предприятия, на котором работает сотрудник, ведет к организационному стрессу. Непосредственно профессия, род и вид деятельности ведет к возникновению профессионального стресса» [51, 55].

Данные понятия достаточно близки. В научной психологической литературе чаще используется понятие «профессиональный стресс». Данное понятие объединяет такие понятия как: «организационный стресс», «рабочий стресс», «трудовой стресс», «производственный стресс».

В последнее время появились различные исследования, концепции, определения, которые трактуют понятие «стресс» в новом современном ключе, при этом, отходят от традиционных определений. В классическом варианте определение понятия «стресс» звучит как: «...комплекс причин и факторов, которые вызывают повышенную напряженность деятельности и которые тормозят решение задач поведенческого плана, или же состояния субъекта, возникающего при разного рода осложнениях ситуации» [49, 54].

Исследования К. Купера привели к изданию монографии, в которой представлены различные модели стресса профессионального плана. По мнению К. Купера, который обращает внимание на то, что: «...наряду с понятием «организационный стресс» существует понятие «профессиональный стресс». Большинство моделей профессионального



стресса разрабатывались с учетом того, что необходимо анализировать индивидуальные характеристики, различные факторы, играющие основную роль при развитии стрессовых реакций» [34, 56].

На сегодняшний день насчитывается несколько моделей стрессов:

- двухфакторная модель контроля и ответственности (автор Р.А. Карасека);
- модель дисбаланса усилий и подкрепления (автор И. Зигриста);
- модель личностных модераторов (автор К. Паркес);
- модель аддиктивного характера субъективных компонентов труда (авторы Дж. Хакман, Дж. Р. Олдхэм).

С точки зрения К. Паркеса: «...представленное многообразие концепций показывает некую бессодержательность понятия «стресс», так как существует некая неопределенность. С другой стороны, получается, что профессиональный стресс в данном случае это своеобразный ярлык. Данный ярлык является собирательным образом, который является отражением различных проблем, наблюдений, фактов, в жизнедеятельности человека» [41, 58].

Проанализировав научную психологическую литературу, можно сделать следующие выводы.

По мнению К. Паркеса: «...основополагающей в экологическом подходе является парадигма соответствия в системе «личность – среда». В данном случае стресс представлен с точки зрения дисбаланса. Дисбаланс наступает тогда, когда окружающая среда предъявляет требования к личности, но ресурсы личности ограничены, и она не может соответствовать этим требованиям. Последствиями такого дисбаланса являются, с одной стороны, различные нарушения в плане физического здоровья, с другой стороны, в плане эффективности труда, которая снижается» [41, 59].

С точки зрения Р. Лазаруса: «...основополагающей в психологической модели стресса является парадигма «процессуально-когнитивная», общепринято называть – трансактный подход. Активизация комплекса

внутренних резервов организма для преодоления возникших трудностей, а также оценка ситуации с позиции когнитивного плана, все это основные компоненты рассматриваемой парадигмы» [49, 67]. С данной точки зрения стресс трактуется как: «...процесс развития индивидуально-личностных форм адаптации в условиях деятельности, осложненной различными факторами» [49, 62].

По мнению Дж. Хакмана: «...основополагающей с точки зрения регуляторного подхода является парадигма регуляции состояний. Данный подход обеспечивает анализ стресса как состояния, который является итогом преобразований механизмов регуляции деятельности и поведения. Но это возможно только в том случае, когда стрессоры имеют длительное воздействие» [61, 63].

Проанализировав научную психологическую литературу, можно сделать вывод о том, что представленные парадигмы характеризуются некой конкуренцией. На самом деле, между ними не наблюдается каких-либо границ и разногласий серьезного характера. Данные парадигмы отражают развитие стресса профессионального плана, в частности его механизмов. На сегодняшний день необходим диагностический инструментарий для разработки универсальной концепции стресса в профессиональном плане.

С иерархической точки зрения существует три уровня оценки стресса профессионального плана:

- с точки зрения психофизиологии, модель регуляторного типа, микроанализ различных механизмов в активизации ресурсов адаптационного плана;
- модель экологического типа, микроанализ стрессовой ситуации. Развитие и причины развития стресса профессионального плана с точки зрения негативных последствий;
- модель трансактного типа, анализ промежуточных переменных. Рассматривается личный опыт переживания стресса.

По мнению Е.А. Климова: «...данная иерархическая схема упорядочивает представления о практических задачах, требующих диагностики профессионального стресса, ее компонентном составе и способах выбора адекватных методик из обширного арсенала средств, изолированно разрабатываемых в рамках каждой их названных парадигм. Схема изначально ориентирована на использование многофакторных процедур обработки данных и подготовки на их основе интегральных оценок профессионального стресса. Качественная спецификация синдромов профессионального стресса указывает на наиболее опасные факторы в его динамике и симптоматике проявлений, что обеспечивает целенаправленный отбор коррекционных и профилактических мер в каждом конкретном случае» [34, 68].

Таким образом, профессиональный стресс представляет собой факторы, входящие в структуру представленных моделей. Факторами профессионального стресса являются высокие требования, предъявляемые к человеку, неудовлетворенность заработной платой, отсутствие влияния человека на профессиональную деятельность.

## **1.2 Основные теоретические и эмпирические подходы к изучению психологического здоровья в отечественной и зарубежной психологии**

Согласно определению, данному Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), термин «здоровье» – это: «... такое состояние человека, при котором наблюдается абсолютное душевное, физическое, социальное благополучие. Состояние, при котором у человека отсутствуют физические дефекты и различные заболевания. Несмотря на широту этого определения, важным указанием является разносторонность проявлений здоровья или нездоровья, обнаруживаемые в субъективном ощущении своего благополучия или неблагополучия» [21].

Всемирная организация здравоохранения определяет: «...три основных вида здоровья – соматическое, психическое и психологическое здоровье. Соматическое здоровье – это физическое здоровье организма, которое отражает текущее состояние органов и систем человеческого организма» [21, 69].

Термин «психическое здоровье»: «...это термин, имеющий неоднозначное значение в виду того, что является связующим звеном абсолютно разных самостоятельных наук, таких как психология и медицина. Эта связь основывается на том, что различные изменения психического состояния человека связаны с соматическими нарушениями...психическое здоровье – это состояние, способствующее наиболее полному физическому, умственному и эмоциональному развитию человека. Психическое здоровье включает в себя высокое сознание, развитое мышление, большую внутреннюю моральную силу, побуждающую к созидательной деятельности» [21, 70].

В своем исследовании И.В. Дубровина говорила о том, что: «...психическое здоровье – это состояние душевного благополучия, которое характеризуется отсутствием болезненных психических явлений и которое обеспечивает регуляцию поведения и деятельности, соответствующую условиям окружающей действительности» [28, 76].

Выделяют критерии психического здоровья, в связи с тем, что термин имеет достаточно широкое значение:

- в ситуации однотипного плана человек переживает чувство идентичности, постоянства [10, 11];
- реализация личных планов, собственной жизни, а также ее планирование;
- умение изменять поведенческий стиль. Умение приспособливаться к жизненным ситуациям и изменяющимся обстоятельствам;
- умение критично относиться к психической деятельности и к ее результатам;

- осознание человеком своего психического и физического «Я», а также свою идентичность и постоянство;
- умение ориентироваться на социальные правила, нормы и законы и управлять своим поведением;
- умение соответствовать ситуациям социального характера и психических реакций обстоятельствам.

В исследованиях отечественных и зарубежных авторов проводится сравнительный анализ между здоровьем человека в психическом плане и психологическим комфортом и дискомфортом [13, 15]. Возникновение депривации обусловлено психологическим дискомфортом, который возникает при фрустрации потребностей человека. Фрустрация детских потребностей составляет основу неврозов. В дальнейшем это приводит к развитию заболеваний психосоматического характера.

И.В. Дубровина считает, что: «...нарушения психического здоровья возникают в том случае, когда возрастные и индивидуальные возможно не реализовываются в свое время. Отсутствуют условия формирования возрастных психологических новообразований и индивидуальных особенностей у детей и школьников, которые находятся на различных этапах онтогенеза» [28].

С точки зрения И.В. Дубровиной: «...большое количество авторов указывает на необходимость введения такого термина как «психологическое здоровье» в психологический лексикон» [28, 78]. В своих работах И.В. Дубровина разделяет два понятия – «психическое здоровье» и «психологическое здоровье». «Психическое здоровье» – относится к психическим процессам и механизмам. «Психологическое здоровье» – относится к личности.

По мнению И.В. Дубровиной: «...Психологическое здоровье тесно взаимосвязано с высшими проявлениями человеческого духа. Происходит выделение психологического аспекта проблемы здоровья человека от таких аспектов как: философский, медицинский, социологический» [28, 79].

В исследованиях отечественных психологов проблема психологического здоровья разрабатывалась в различных областях:

- психология здоровья (автор Г.С. Никифоров) [50];
- акмеология и психология развития (авторы Н.В. Бабакова, М.В. Хватова) [31];
- психология личности (авторы В.А. Ананьев, Л.Б. Соколовская, М.Г. Иванова) [7, 8, 9];
- педагогическая психология (авторы О.В. Мотков, И.В. Дубровина, О.В. Хухлаева) [47, 71].

В исследованиях зарубежных исследователей проблеме изучения психологического здоровья также уделялось большое внимание, в работах:

- К. Хорни, проблема самореализации;
- В. Франкл, проблема смысла;
- А. Адлер, стремление к самосовершенству;
- К. Юнг, проблема индивидуализации;
- Ш. Бюллер, самоопределение.

Психологические модели здоровой личности начинают появляться в рамках гуманистического подхода. Г. Олпорт: «...наиболее важным является образ зрелой личности, с психологической точки зрения» [53, 80, 85]. Заслугой Г. Олпорта является введение термина «проприативность» природы человека [53]. К. Роджерс говорил о том, что: «...у личности есть врожденное стремление, естественное, к здоровью и росту» [60, 81]. Заслугой К. Роджерса является то, что он представил полно функционирующий образ личности.

А. Маслоу представил образ здорового и самоактуализированного человека [77].

Основоположником психоаналитического направления является З. Фрейд. Предметом исследования в работах З. Фрейда была нездоровая личность. По мнению С.Б. Семичева: «...психоанализ печется об идеале личности, но в, то, же время происходит растлевание его своими мифами об

инстинкте смерти, агрессии, пансексуализме, о ненависти детей к родителям, которая является природной» [66, 82]. Ученики З. Фрейда А. Адлер, К. Юнг, К. Хорни, постепенно отошли от учения своего учителя. Впоследствии каждый из них сформулировал свою теорию, в которой рассматривали личность как «нездоровая» и «здоровая» личность.

К.Г. Юнг говорил о том, что: «...у человека есть врожденные воспоминания или идеи и назвал их «архетипы». Восприятие, реакции человека, переживания на различные события определяются архетипами. Одним из важных архетипов является «самость». Интеграция внутреннего духовного мира человека происходит именно вокруг этого архетипа, который является центром структуры личности человека и его стержнем» [73, 74]. По мнению К.Г. Юнга: «...обретение самости через процесс самореализации представляет собой главную цель жизни каждого человека. Человек психологически и психически здоров, в том случае, когда у него присутствует чувство единства, целостности и гармонии [74, 83]».

Теория К.Г. Юнга стала основной в аналитической теории личности. А. Адлер, также являющийся учеником З. Фрейда, говорил о здоровом поведении. Созданная А. Адлером теория утверждала, что определяющими в развитии человека, являются социальные факторы и была названа индивидуальной теорией личности.

По мнению А. Адлера: «...человек представляет собой организм, который самоорганизуется и является единым целым. Социальный контекст является характерным для жизнедеятельности человека, так как вся жизнь проходит в обществе. Характерной чертой человека является осознанная и свободная активность. Социальный интерес представлен в теории и занимает основное место. Основным показателем психологической зрелости является социальный интерес, который является главным критерием психологического здоровья личности. Характерной особенностью человека является открытость к сотрудничеству с другими людьми, эмпатия по отношению к другим людям» [3].

Г. Олпорт первым раскрыл особенности, присущие здоровой личности. Заслугой Г. Олпорта является открытие теории черт. Г. Олпорт обращал внимание на то, что: «...ни одна из представленных теорий, не может дать точное определение что такое «здоровая личность». Психологические исследования должны вестись не на больных людях, а должны ориентироваться на здоровых людей. Так как здоровый человек рационален по своей сути и эта рациональность присутствует во всех его сферах, и в поведении в том числе. А импульсы бессознательного присутствуют в жизнедеятельности невротиков. Рассматривая вектор времени, можно утверждать, что здоровый человек живет в настоящем и будущем, но никак не в прошлом» [72, 84].

Г. Олпорт на базе своих исследований выделил основные черты здоровой личности:

- адекватное восприятие окружающей среды, событий и явлений, происходящих вокруг человека. Достижение личностью реальных целей в различных сферах;
- способность к самопознанию, человеку присуще чувство юмора. Принятие человеком себя, умение посмеяться над собой. Представление о самом себе, о своих слабых и сильных сторонах, умение исправить ошибку, самоуверенность;
- способность поддержания близких, теплых отношений с другими людьми, находящимися в ореоле социального окружения человека. Уважение принципов других людей, толерантность, терпимость, уважение;
- сформированная система ценностей. Всем действиям присущ смысл, жизненная цель;
- наличие жизненной философии. В жизни человека есть основная линия, которой он следует. Данная линия позволяет человеку видеть целостную картину мира, а также ценностей, которые для него значимы;



– наличие положительного представления о себе. В эмоциональном плане наличие самопринятия и неозабоченность. Регулирует свое эмоциональное состояние и адекватно справляется с возникающим раздражением;

– наличие способности взглянуть на себя со стороны, широкие границы своего «Я». Человек активно принимает участие в трудовых, семейных и социальных отношениях.

Основополагающим мотивом развития личности К. Роджерс считал самоактуализацию. С точки зрения К. Роджерса: «...самоактуализация, не что иное как процесс, в рамках которого человек имеет возможность раскрыть свой потенциал не только на сегодняшний день, но и на протяжении всей своей жизни. Основным условием развития здоровой личности является «позитивное» отношение к ребенку. То есть, это безусловное принятие ребенка таким, какой он есть и безоговорочной любви к нему» [72].

К. Роджерс говорил о том, что: «...уровень психического здоровья личности – это самоактуализация. Но рассматривать самоактуализацию необходимо как непрерывный процесс развития личности на протяжении всей жизни. Такой процесс развития в первую очередь направлен на самосовершенствование и личностный рост человека» [72].

По мнению К. Роджерса: «...характерными чертами психологически здоровой личности являются:

– человеку присуще доверие. Он доверяет себе, прислушивается к своим собственным ощущениям, воспринимает и слышит свой организм. Принимаемые сигналы являются основой для выбора поведения в той или иной ситуации;

– человек свободен во всех смыслах, в своих поступках и мыслях. Человек обладает возможностью выбирать и руководить сам собой;

– человек способен к переживанию. Он умеет управлять своим поведением, слышит и чувствует самого себя, но при этом рассудителен;

– человеку присуща креативность. То есть, человек умеет приспосабливаться к постоянно меняющимся условиям окружающей действительности. Удовлетворяя свои потребности, креативный человек стремится рационально жить в своей среде и приспосабливаться к ней;

– человеку присуща способность к полноте жизни. Он воспринимает жизнь такой, какая она есть, старается наслаждаться каждым моментом. Характерными чертами полноценно живущего человека можно считать такие, как: терпимость, гибкость, способность адаптироваться к любым условиям, непосредственность» [72].

А. Маслоу является первым, кто попытался сформулировать понятие, означающее «быть самоактуализированным», другими словами с психологической точки зрения «здоровым».

С точки зрения А. Маслоу: «...самоактуализированному человеку присущи такие черты как:

– человеку необходима независимость и уединение;

– креативность. Так как творчество представляет собой способность взаимодействия с окружающей средой. При помощи креативности человек получает способность самовыразиться;

– демократичность. Человек относится ко всем одинаково, обладая толерантностью, терпимостью к полу, возрасту, расе, религии;

– наличие юмора. Человек не зло шутит, а обладает мягкой самоиронией;

– непосредственность и естественность. Человек самодостаточен, никому ничего не доказывает и ведет себя непринужденно и естественно;

– позитивность. Человек видит все в позитивном свете, умеет радоваться жизни и смотреть на все свежим взглядом;

- адекватное восприятие окружающей реальности. Человек относится ко всему беспристрастно, принимает во внимание только факты, не включаясь в данный процесс эмоционально;
- наличие мистических переживаний. Человек испытывает спокойствие и умиротворение, а также сильное волнение и напряжение;
- служение. Человек стремится быть полезным, служит долгу, своей семье, служение обществу. Способность видеть не частное, а перспективу;
- прочность моральных устоев. Наличие у человека понимания о добре и зле, четко разграничивает цели и средства. Присуща твердая воля и последовательность совершаемых действий;
- наличие у человека автономности и независимости от окружающих людей. Наличие свободы в своих действиях и суждениях, наличие источников внутреннего роста и развития;
- проявление доброты и любви к детям, наличие человеколюбия и сострадания. Толерантное отношение ко всем людям. Способность выстраивать межличностные отношения с теми, кто имеет идентичный взгляд на окружающее;
- общественный интерес. Способность идентифицировать себя с окружающими людьми, прощает все недостатки и слабости, спокойно относится к окружающим;
- самостоятельность при принятии решений, сдержан, спокоен, не принимает на веру чужие слова;
- принятие себя, других, окружающей природы. Человек не занимается самокритикой, не восхваляет себя. Отсутствие лицемерия, притворства, ханжества» [50].

Авторами С. Рифф и С. Киз были разработаны критерии психологического здоровья (таблица 1).

Таблица 1 – Критерии психологического здоровья (по С. Рифф, С. Киз)

| Компоненты                              | Описание  |
|---|---|
| Автономность                            | Умение мыслить, действовать независимо  |
| Адекватная самооценка                   | Положительное отношение к себе  |
| Способность взаимодействовать со средой | Умение контролировать; выбор ситуаций, которые соответствуют своим собственным ценностям и потребностям |
| Наличие цели в жизни                    | Чувство направления в жизни   |
| Личностный рост                         | Способность верить в себя и свой потенциал  |
| Позитивное отношение к другим           | Наличие доверия к другим людям, забота об их благополучии   |

Итак, рассмотрев и проанализировав основные направления теорий личности, мы можем констатировать, что в зарубежных исследованиях, выделяется стремление человека оставаться самим собой, самоактуализироваться, развиваться и самосовершенствоваться.

В настоящее время исследования отечественных психологов направлены на проблему психологического здоровья. Прежде всего, это связано с развитием психологической службы образования.

По мнению И.В. Дубровиной, которая ввела термин «психологическое здоровье», его можно отнести к самой личности. С точки зрения И.В. Дубровиной: «...находясь в тесной связи с высшими проявлениями человеческого духа, данный термин выявляет психологические особенности здоровья человека в отличие от таких аспектов как: философский, социологический, медицинский» [28].

С точки зрения О.В. Хухлаевой: «...именно школьная психологическая служба должна заниматься проблемой психологического здоровья учащихся...именно сфера воздействия определяет разницу в употреблении терминов» [71].

О.В. Хухлаевой выделяется термин «гармония». Автор указывает на то, что: «...именно гармония является определяющим словом в характеристике психологического здоровья. Человек определенно состоит из различных составляющих, которые представляют собой некий баланс, например,

- человек и окружающая действительность (люди, космос, природа);
- интеллектуальное и эмоциональное;
- психическое и телесное.

Если рассматривать психологическое здоровье как структуру, то можно говорить о том, что она представляет собой динамическую совокупность психических свойств человека. Между потребностями человека и общества данная совокупность поддерживает гармонию, а также ориентирует личность на выполнение жизненной задачи» [71].

О.В. Хухлаева в своей работе предложила модель «психологического здоровья личности». Данная модель состоит из таких компонентов как: социально-культурный, развивающий, инструментально-технологический, аксиологический и потребностно-мотивационный.

В своем исследовании О.В. Хухлаева: «...характеризует компоненты модели следующим образом:

- социально-культурный компонент, отвечающий за успешное развитие, взаимодействие и функционирование человека в тех социально-культурных условиях, которые его окружают. Человек становится частью национальных духовных ценностей, которые входят общую структуру общечеловеческих ценностей. Другими словами, человек понимает и умеет взаимодействовать с представителями различных культур» [71];

«– развивающий компонент. Данный компонент не создает причин, при которых возникают психосоматические заболевания. Предполагается, что развивающий компонент включает в себя динамику развития умственного, физического, личностного, социального плана, которые очерчены границами нормы, соответствующими культурным и историческим особенностям» [71];

«– инструментально-технологический компонент, отвечающий за владение рефлексией. Рефлексия представляет собой средство, при помощи которого человек концентрируется на самом себе, сам познает

себя и окружающих его людей. Формируется представление о своем внутреннем мире, о месте, которое он занимает в окружающей действительности. Для этого необходимо, чтобы человек понимал, описывал эмоциональные состояния не только свои собственные, но и окружающих его людей. Также необходимо, чтобы человек умел открыто, свободно, не причиняя вред окружающим, проявлять свои чувства. Немаловажным для человека является возможность нахождения у себя ресурсов, чтобы активно и адекватно ситуации действовать при возникновении различных трудностей, а также решать возникающие проблемы, и самое главное – уметь видеть воздействие обучающего характера;

– аксиологический компонент. Представляет собой ценности «Я» самого человека, а также «Я» окружающих людей. Содержательно данный компонент включает в себя представления о самом себе, о своей уникальности и неповторимости, о ценности других людей. Аксиологический компонент представляет собой отождествление человека с живыми и неживыми предметами, человек ощущает себя единым с окружающим миром. В связи с этим, у человека формируется свой собственный образ «Я», который носит позитивный характер. Принятие, безоговорочного характера, позволяет принять окружающих его людей, невзирая на культуру, пол, возраст. Для реализации аксиологического компонента необходима личностная целостность человека» [71];

«– потребностно-мотивационный компонент. Он является индикатором наличия у человека потребности в саморазвитии. Так как человек, являясь субъектом своей жизнедеятельности, должен обладать внутренними ресурсами для своей активности, которая в дальнейшем будет двигать человека по пути развития и самосовершенствования» [71].

О.В. Хухлаева считает, что: «главными критериями психологического здоровья являются:

- высокоразвитая рефлексия;
- безболезненное прохождение кризисов возрастного характера;
- наличие положительного самоощущения, другими словами окружающая действительность воспринимается человеком только с позитивной точки зрения, настроение позитивное и эмоциональное;
- успешное выполнение роли в социальном и семейном плане, а также умение адаптироваться в окружающей среде;
- стремление человека повышать качественную сторону основных видов своей деятельности» [71].

С точки зрения О.И. Моткова: «...психологическая гармония – это:

- духовно-психологическое здоровье, личность человека находится в гармонии с миром, естественной средой;
- социальное здоровье, личность человека гармонирует с условиями окружающей среды, макросредой и микросредой;
- психическое здоровье, отсутствие явных психических заболеваний;
- личностное здоровье, наличие гармоничных мотиваций, наличие внутренней согласованности организма, сочетание физических, психофизиологических особенностей построения поведения, сочетание содержания характерологических и культурных черт» [45].

С точки зрения С.И. Оксанича, который говорил, что: «...условиями личностного развития и саморазвития являются структурные компоненты психологического здоровья». С.И. Оксанич определял психологическое здоровье как: «...эмоциональная устойчивость личности, ее самореализация, самопринятие, наличие уже сформированных ценностей и умение адаптироваться к окружающей его среде» [52].

Компоненты психологического здоровья, выделенные С.И. Оксанич, представляют собой: поведенческий компонент, эмоциональный компонент, когнитивный компонент.

По мнению С.И. Оксанич: «...под эмоциональным компонентом подразумевается психоэмоциональный статус. Когнитивный компонент – это представления человека о здоровом образе жизни. Поведенческий компонент – это ценностное самоотношение» [52].

С.И. Оксанич определял: «...психоэмоциональный статус является основным компонентом в структуре психологического здоровья. В основе данного компонента лежат степень, уровень саморегуляции сущностных потенций, другими словами возможности психики регуляторного характера. Данный компонент характеризуется проявлениями в уровне тревожности, в общей удовлетворенности, стабильности личности и эмоциональной устойчивости» [66].

С точки зрения С.И. Оксанич: «...у человека сформирован способ мышления, при котором проявляется «культурная гуманитарная позиция». С профессиональной точки зрения, происходит становление личности, которая несет ответственность за здоровье человека и формирует творческую деятельность. Личность самоактуализируется и получает удовлетворение, самоопределении в жизненном плане, а также происходит формирование образа «Я». Когнитивный компонент позитивно влияет на развитие личности, а именно, человек осознает и относится к себе как к личности, понимая ее ценность.

Ценностное самоотношение представляет собой структурный компонент психологического здоровья. Основное влияние на психологическое здоровье человека оказывает отношение человека к другим окружающим его людям и к самому себе, а также ценности и цели жизненного плана» [66].

Г.С. Никифоров утверждает, что: «...нельзя подвергать диагностике психологическое здоровье только каким-то одним критерием. Так как внутренний мир человека отличается сложной организацией» [50].

С точки зрения В.И. Лебедева и О.Н. Кузнецова, можно выделить такие критерии психологического здоровья как:

– восприятие, человек адекватно воспринимает окружающую среду;



- активность;
- семейная жизнь, у человека есть семья и полноценная семейная жизнь;
- целеустремленность, человек целеустремлен, у него есть цель;
- человек осознанно совершает те или иные поступки [39].

Среди критериев психологического здоровья, Г.С. Никифоров, выделяет психологическое равновесие. Психическую сферу человека, опираясь на равновесие, можно охарактеризовать с эмоциональной, волевой и познавательной сторон человека [50]. «Аномалии в развитии личности наиболее ярко заявляют о себе, – добавляет он, – в проявлениях ее дисгармонии, утрате равновесия с социальным окружением, то есть в нарушении процессов социальной адаптации, сопряжения с социумом. Этот критерий органично связан с двумя другими: гармоничностью организации психики и ее адаптивными возможностями» [50].

Проанализировав исследования различных авторов, мы можем утверждать, что полный перечень критериев психологического здоровья представлен в работах Г.К. Ушаковой и Н.Д. Лакосиной [38].

По мнению авторов, критериями психологического здоровья являются такие, как:

- зрелость чувств (зрелость личностных чувств должна соответствовать возрастным критериям человека);
- критичность (к различным жизненным ситуациям человек должен относиться критически);
- упорядоченность (необходимость психических явлений и их причинная обусловленность);
- способность менять поведение (человеку необходимо менять свое поведение под воздействием жизненных обстоятельств);
- ответственность (способность человека быть ответственным за детей, за родителей, за свою семью);

- постоянство (человек должен быть постоянным, например, проживал в одном и том же месте);
- соответствие (психические и физические реакции должны соответствовать силе и частоте раздражителей внешнего плана);
- адекватность (человек должен адекватно реагировать на происходящие в обществе события);
- планирование (способность планирования и дальнейшая реализация собственного жизненного плана);
- идентичность переживаний (в однотипных обстоятельствах человеку должны быть присущи идентичность переживаний и чувство постоянства);
- способность приближать (максимально приближать образы субъективного плана, которые отражаются объектами действительности);
- управление поведением (человеку необходимо управлять своим поведением с окружающими, в соответствии с нормами и правилами, принятыми в коллективах);
- самоутверждение (умение самоутверждаться в коллективе, семье, не причиняя вреда окружающим) [38].

Всемирная Организация Здравоохранения определяет критерии психологического здоровья следующим образом:

- человеку необходимо обладать чувством постоянства и идентичности, при возникновении однотипных ситуаций;
- человеку необходимо планировать собственную жизнь и при необходимости менять свои жизненные планы;
- человеку необходимо менять свое поведение в зависимости от жизненных обстоятельств;
- человек должен критично относиться к результатам деятельности в психическом плане, и к ее продукции;

- в рамках существующего общественного строя, его правил, норм и законов, человеку необходимо менять свое поведение и управлять им;
- человеку необходимо адекватно психически реагировать на происходящие изменения, психические реакции должны соответствовать силе и частоте воздействия окружающего мира;
- человек должен обладать чувством постоянства, непрерывности своего «Я» и идентичности.

По мнению Б.С. Братуся, критериями психологического здоровья, а также критериями адекватного личностного развития, являются:

- возможность свободно выражать свои мысли, волю и будущее для себя и своих потомков;
- человеческая жизнь должна иметь определенные цели и быть творческой;
- человеку должна быть присуща внутренняя ответственность за детей, за себя, за семью и за другие поколения;
- человеку должна быть присуща потребность в свободе позитивного характера;
- у человека должна быть потребность в обретении жизненного смысла бытия;
- человек должен быть уверен, что все что запланировано и задумано, обязательно сбудется, то есть должен обладать верой;
- человек должен воспринимать другого человека позитивно и считать, что человек – это высшая ценность [20].

Итак, проведя анализ исследований отечественных работ, можно с уверенностью сказать, что все основные критерии зарубежных авторов нашли свое отражение и в работах отечественных исследователей. По мнению О.П. Соколова, который утверждал, что: «...в качестве обобщенных критериев психологического здоровья человека мы можем назвать эмоциональное равновесие, выражающееся в оптимальном уровне агрессии и тревожности, утверждение гуманистических ценностей, стремление к

самоактуализации и самопознанию, личностное и профессиональное самоопределение, стремление к дружбе и любви» [37].

### **1.3 Социально-психологические особенности профессиональной деятельности специалистов сферы продаж**

Профессиональная деятельность продавца-консультанта имеет черты совместной деятельности субъекта и потребителя труда. В.А. Бодров: «...совместная деятельность – это деятельность не коллективного субъекта, а общая, «встречная» деятельность двух субъектов, от индивидуальных действий которых зависит единый итог деятельности. «Включенность» потребителя труда в данную деятельность может быть различна, можно говорить о разной степени «совместности» деятельности в зависимости от особенностей конкретной профессии» [17].

По мнению В.А. Бодрова: «...специфические критерии эффективности для представителей профессий типа «человек - человек», выделяет следующие: способность установить хорошие взаимоотношения с потребителем труда; достижения и изменения потребителя труда после взаимодействия с профессионалом; удовлетворенность потребителя труда своим взаимодействием с профессионалом» [16, 17].

В.А. Бодров говорил о том, что: «...во многом эти критерии связаны с тем, что деятельность профессионала имеет черты совместной деятельности с потребителем труда. работники сферы продаж должны обладать коммуникативной компетентностью» [17].

А.В. Петровский в психологическом словаре указывал на то, что: «...коммуникативная компетентность (от лат. *competens* – надлежащий, способный) определяется как «способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с другими людьми». В состав коммуникативной компетентности включают совокупность знаний, умений и опыта, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного

процесса. Коммуникативная компетентность включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку эффективности» [57].

С точки зрения О.В. Соколова, Д.А. Иванова и К.Г. Митрофанова: «...состав коммуникативной компетентности в виде разного рода умений, которые сводятся в несколько списков. Требования, выдвигаемые к коммуникативной компетентности, предусматривают как устную, так и письменную формы коммуникации. Каждая из этих основных способностей или умений анализируется, то есть подразделяется на свои составляющие, и переводится на язык действия. Коммуникативная компетентность – это также «готовность и способность к осуществлению успешной коммуникации»» [29].

Исследования Е.А. Климова указывают на то, что: «...коммуникативная компетентность продавца-консультанта предполагает: эффективное ведение телефонных переговоров, способность управлять беседой, способность выяснять потребности покупателя, проведение презентации, способность отвечать на возражения покупателя, завершение сделки. Компетентность в выстраивании отношений с покупателем связана с формированием и развитием следующих компетенций: установление, поддержание и завершение психологического контакта, ориентированность на клиента, способность выстраивать партнерские отношения» [34].

С точки зрения Ю.Е. Якунина: «...профессиональная роль продавца-консультанта включает в себя: изучение роли продавца-консультанта через изучение ожиданий покупателя и принятие его позиции, осознание своих индивидуальных особенностей ролевого поведения, осознание ролевых противоречий и создание условий для их разрешения» [75].

Е.Ю. Якунин говорит о том, что: «...оценка эффективности профессиональной деятельности продавца-консультанта имеет специфику в каждой из выделенных сфер оценивания эффективности.

Эффективность с позиции субъекта оценивания. Специфической чертой деятельности продавца-консультанта является то, что потребитель труда выступает как полноправный участник процесса деятельности. Поэтому потребитель труда оценивает не только результат, но и сам процесс деятельности. Более того, потребитель выступает главным источником информации об эффективности деятельности профессионала» [75].

И.Ю. Алексеева: «...с представителями профессии продавца-консультанта потребители взаимодействуют достаточно часто, сами вовлечены в различные трудовые ситуации, являются в большинстве случаев их инициаторами» [12].

Также И.Ю. Алексеева отмечает, что: «...черты совместной деятельности с потребителем труда накладывают свой отпечаток и на оценку собственной эффективности профессионалом. В качестве одного из субъективных критериев могут выступать требования к потребителю труда. Поскольку деятельность профессионала направлена на потребителя, она может и оцениваться с опорой на оценку труда потребителем, а одним из субъективных критериев профессиональной эффективности может являться удовлетворение второго участника трудового взаимодействия» [18].

Ю.Е. Якунина отмечает: «... характер взаимодействия субъекта труда в профессиях типа «человек – человек» с потребителем может отражаться в субъективных критериях ЭПД, используемых коллегами и руководством. Действия субъекта труда часто имеют целью позитивные изменения в обществе. Поэтому среди субъективных критериев индивидуальной эффективности могут встречаться указывающие на социальный уровень (минуя эффективность предприятия как промежуточный этап)» [75].

Как отмечает Ю.Е. Якунина: «...в профессиях типа «человек - человек» эффективность в какой-либо отдельной трудовой ситуации часто можно полно оценить лишь с точки зрения глобального временного масштаба, при отсроченной оценке. Оценка ситуации, отсроченная во времени, будет более точной, в ней будет использоваться больше критериев потому, что ситуация

будет полностью завершена, будут известны последствия, к которым она привела. Вследствие этого в данном типе профессий при оценке эффективности деятельности в локальном временном масштабе возможно использование внеситуативных критериев (указывающих на связь с глобальным временным масштабом эффективности), и наоборот» [75].

Требования, предъявляемые к профессиональной деятельности продавца-консультанта представлены в профессиональном стандарте, выдержки из которого мы можем ознакомиться в статье Г.Е. Барановой. В статье приведены нормативные требования к данной профессиональной деятельности.

Профессиональный стандарт структурирует само содержание трудовой деятельности. Г.Е. Баранова отмечает, что: «...продавец-консультант знакомит покупателей с товаром, консультирует по поводу сложных товаров, помогает покупателям определиться с товаром и приобрести его» [6]. Продавец-консультант является связующим звеном между товаром и покупателем.

Г.Е. Баранова говорит о том, что: «...продавец-консультант встречает покупателя и сопровождает его по залу с товарами, знакомит с ассортиментом, рассказывает о преимуществах того или иного товара, также разъясняет как ухаживать и хранить товар» [6].

Продавец-консультант предлагает покупателям товар меньший по стоимости, при условии, что покупателя смущает стоимость товара. В обязанности продавца-консультанта входит проверка товара, его комплектация, наличие пломб, гарантийных чеков. После проверки всех характеристик, продавец-консультант выдает товар покупателю.

Также в обязанности продавца-консультанта входит своевременное пополнение товара и выкладка его на прилавок. Порядок в зале также обеспечивается продавцом-консультантом.

В связи с наличием большого ассортимента, продавец-консультант просто незаменим. Существует ряд товаров, разобраться с которыми может

помочь продавец-консультант. Например, это бытовые приборы, изделия автотранспорта, парфюмерно-косметическая продукция, а также компьютерная техника.

Профессиональная подготовка продавца-консультанта зависит от специфики товара, который он будет реализовывать.

В отдельном разделе стандарта квалифицируются условия труда продавца-консультанта: «работа продавца-консультанта проходит в специально оборудованных торговых залах, павильонах, на выставочных стендах - в помещении или на воздухе. Может быть индивидуальной или в составе группы. Общение очень интенсивное.

Продавец-консультант должен хорошо знать правила торговли товарами определенной группы, их ассортимент, классификацию, назначение, способы использования, хранения и ухода за ними, быть в курсе состояния потребительского спроса» [14].

Представляет интерес представленная в профессиональном стандарте продавца-консультанта характеристика психологической составляющей деятельности. «Доминирующая профессиональная направленность - на работу с людьми. Профессиональный тип личности - социальный и предпринимательский.

Доминирующие интересы - к торговле, работе в сфере обслуживания, экономике, к областям знаний, необходимым для производства, потребления и эксплуатации конкретного вида товара. Сопутствующие интересы - к педагогике, литературе, истории, общественной работе, математике, иностранному языку» [14].

К необходимым продавцу-консультанту качествам стандарт относит коммуникабельность, нервно-психическую устойчивость. «Для успешного выполнения работы продавец-консультант должен обладать хорошо развитыми коммуникативными качествами - умением легко вступать в контакт, выявлять пожелания покупателя, доходчиво объяснять, наглядно демонстрировать товар в действии. Необходимы высокая эмоциональная



устойчивость, работоспособность, развитая оперативная память, высокая степень распределения и переключения внимания, хорошая ручная умелость.

Препятствуют успешной деятельности необщительность, инертность, низкая нервно-психическая устойчивость. Медицинские ограничения. Работа противопоказана лицам, страдающим хроническими инфекционными заболеваниями и бактерионосительством, болезнями кожи, опорно-двигательного аппарата и сердечно-сосудистой системы, снижением слуха и зрения» [14].

Отдельно приводится характеристика родственников, близких по содержанию и технологиям деятельности профессий. К ним авторы профессионального стандарта продавца-консультанта относят: администратора торгового зала, консультанта сферы услуг, рекламных агентов, торговых представителей, менеджеров по продажам, коммерсантов. Описываются стандарты правила профессиональной подготовки и повышения квалификации продавцов-консультантов. «Профессию продавца-консультанта можно получить после получения профессии продавца на специальных курсах или по месту работы, а также путем дополнительной подготовки в области торговли специалистов других областей (техников, технологов).

Перспективы профессионального роста продавца-консультанта - повышение квалификации, получение специализаций по другим видам товаров, карьерный рост внутри торговой компании, продолжение образования в области торговли – получение среднего специального образования по специальности Товароведение, высшего образования по специальности Коммерция (торговое дело) или Товароведение и экспертиза потребительских товаров» [14].

Итак, оценка и субъективные критерии эффективности деятельности продавца-консультанта, как и в целом в профессиях типа «человек - человек» обладают спецификой в каждой из выделенных нами сфер оценивания.

## Выводы по первой главе

Проанализировав отечественные и зарубежные исследования по заявленной проблеме, мы можем сделать следующие выводы.

С точки зрения зарубежных авторов, общим принципом психологического здоровья является характерная особенность человека оставаться самим собой, стремиться к развитию, самоактуализироваться и самосовершенствоваться. Все это необходимо делать, несмотря на трудности личной жизни.

С точки зрения отечественной психологии, психологические критерии здоровья зарубежных исследователей вмещаются в отечественные концепции. Общими критериями психологического здоровья являются эмоциональное равновесие, которое выражается в оптимальном уровне тревожности и агрессии [18]. Далее, следует утверждение ценностей гуманистического плана, а также стремление к любви и дружбе, личностное профессиональное самоопределение, стремление к самоактуализации и самопознанию.

Длительный или хронический стрессы влекут за собой негативные последствия. С точки зрения безопасности, кратковременный стресс характеризуется безобидностью [4]. Профессиональный стресс представляет собой наибольшую опасность, так как человек постоянно находится в стрессе длительного характера, что является предпосылкой образования хронического стресса [19, 22, 23].

При возникновении какого-либо раздражения, организм реагирует в ответ и возникает стресс. Стресс может носить как положительный, так и отрицательный характер. Негативные последствия стресса носят название дистресса. В своем проявлении стресс затрагивает различные стороны жизни человека, выделяют четыре его вида: конфликт, фрустрация, изменение и давление.

## **Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж**

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

Сбор эмпирических данных для исследования, направленного на изучение особенностей взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж, проводилось в период с сентября по ноябрь 2021 года. Всего в исследовании приняли участие 64 человека, однако в процессе первичной обработки бланков методик, в дальнейшую работу были включены 50 человек. Все участники исследования занимают должность менеджера по продажам, имеют стаж профессиональной деятельности от 1 года до 12 лет. Средний возраст выборки 37,4 лет. Эмпирической базой исследования является ООО «Спортмастер» г. Обнинск, Калужской области.

Опираясь на цель, предмет и задачи, нами был подобран психодиагностический инструментарий исследования: «шкала психологического стресса PSM-25» (в адаптации Н.Е. Водопьяновой); шкала психологического благополучия К. Рифф; методика «Индивидуальная модель психологического здоровья» А.В. Козлова; шкала реактивной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилбергер); методика «Индикатор стратегий преодоления стресса» (Д. Амирхан).

В качестве методов математической статистики использовался корреляционный анализ (коэффициент корреляции Спирмена).

«Шкала психологического стресса PSM-25» (в адаптации Н.Е. Водопьяновой) предназначена для измерения феноменологической структуры переживаний стресса.

Методика «Индикатор стратегий преодоления стресса» (Д. Амирхан). Методика представляет собой краткий самооценочный опросник, состоящий

из 33 утверждений, определяющий базисные копинг-стратегии, их выраженность в структуре совладающего со стрессом поведения - разрешение проблем, поиск социальной поддержки, избегание (уклонение).

Шкала психологического благополучия К. Рифф (в адаптации Т.Д. Шевеленковой) позволяет проанализировать шкалы, включенные в понятие психологического благополучия и его интегральный показатель. Методика состоит из 84 пунктов, которые испытуемый должен оценить в зависимости от степени своего согласия / несогласия.

Методика «Индивидуальная модель психологического здоровья» А.В. Козлова. Целью данной методики является выявление индивидуальной модели психологического здоровья. Методика включает: ориентацию на цель, удовлетворенность межличностными отношениями, развитый уровень самоотношения и автономности, творческое самовыражение, развитие духовности (нравственности), интеллектуальное развитие, семейное благополучие, гуманистическая позиция, суммарный показатель психологического здоровья.

Шкала реактивной и личностной тревожности (Ч.Д. Спилбергер) предназначена для оценки индивидуальной характеристики, отражающей предрасположенность субъекта к тревоге (личностная тревожность) и состояния напряжения, беспокойства, озабоченности, нервозности (ситуативная тревожность).

## **2.2 Анализ результатов исследования профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж**

Первым этапом эмпирического исследования стало изучение уровня профессионального стресса у специалистов сферы продаж. На рисунке 1 представлены результаты по методике «Шкала психологического стресса» PSM-25 (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

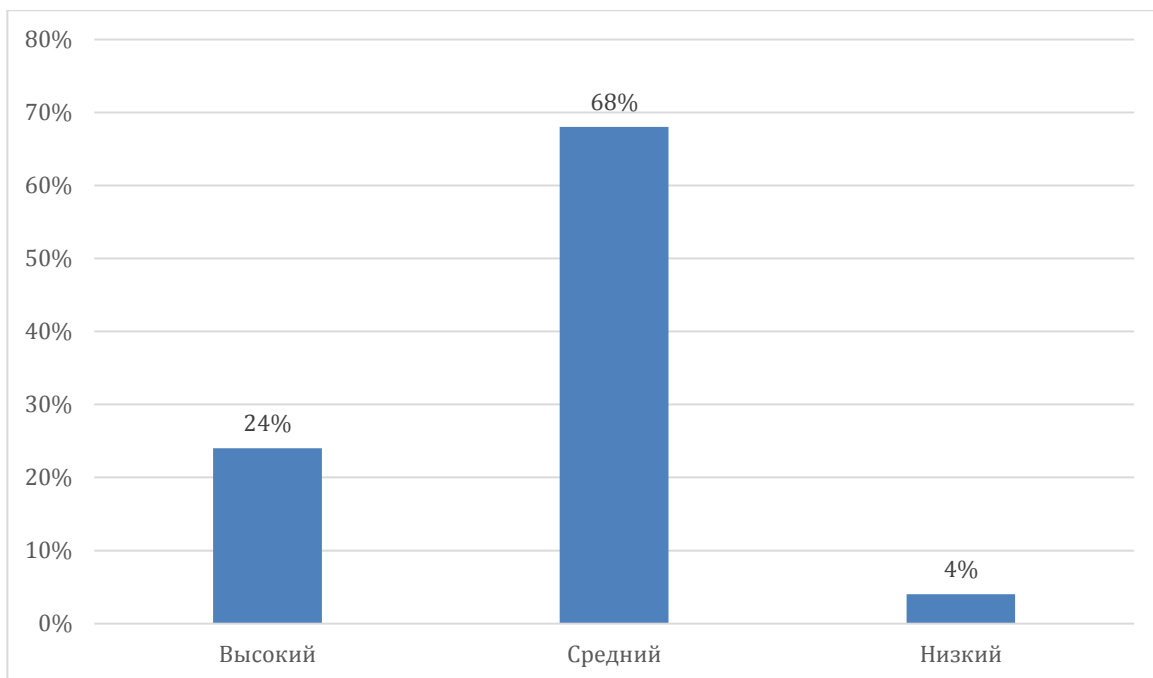


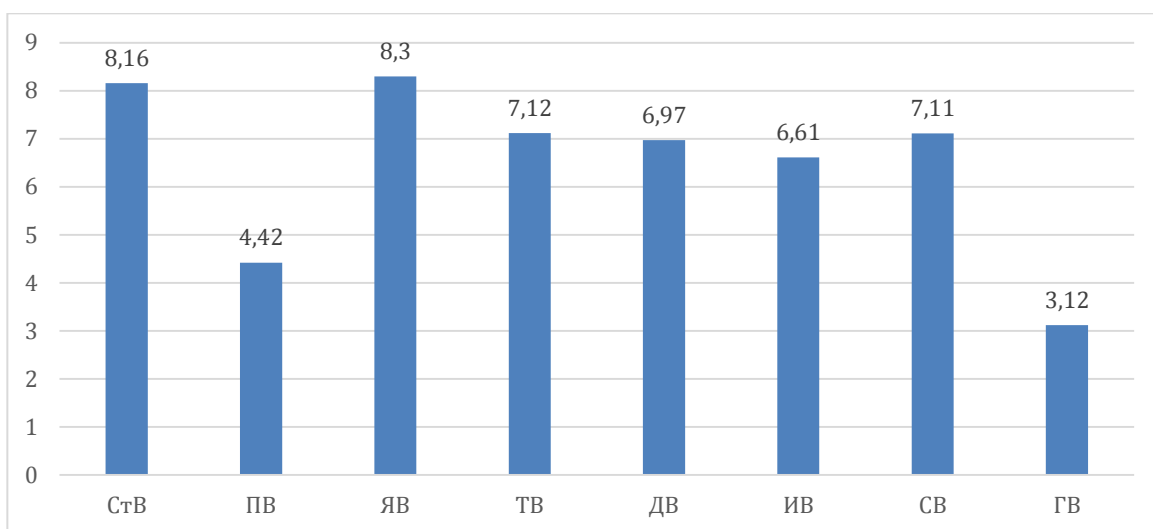
Рисунок 1 – Уровень выраженности профессионального стресса у специалистов сферы продаж, участвующих в исследовании

В результаты проведения шкалы психологического стресса PSM-25 (в редакции Н.Е. Водопьяновой), нами было установлено, что преобладающее большинство работников сферы продаж испытывают средний уровень профессионального стресса (68% респондентов). Анализируя ответы респондентов, мы можем отметить наиболее часто встречающиеся их состояния: отмечают преобладание в течение рабочего дня состояния напряженности и крайней взволнованности, чувствуют усталость, переходящую часто в хроническую. Перегруженность работой и трудовыми обязанностями создают ощущение быстрого течения времени и, соответственно, его нехватки. После трудового дня специалисты продолжают «прокручивать» рабочие ситуации в воображении, переживать по ним, с трудом переключают свое внимание с работы на семью и близких. Несколько меньше, но, тем не менее, специалистами были отмечены психосоматические расстройства – «внезапно бросает то в жар, то в холод», «сухость во рту», трудности с дыханием; ослаблен контроль эмоционально-волевой сферы.

Низкий уровень профессионального стресса был отмечен у 4% специалистов, принимавших участие в исследовании (4%).

Следующим этапом исследования стало изучение психологического здоровья специалистов сферы продаж, его психоэмоциональных (психологическое благополучие, тревожность) и поведенческих (стратегии преодоления стресса) аспектов.

На рисунке 2 представлены результаты методики «Индивидуальная модель психологического здоровья» специалистов сферы продаж. Данные представлены в средних значениях по общему числу выборки.



Примечание: I. СтВ - ориентация на цель, ПВ - удовлетворенность межличностными отношениями, ЯВ - развитый уровень самоотношения и автономности, ТВ - творческое самовыражение, ДВ - развитие духовности (нравственности), ИВ - интеллектуальное развитие, СВ - семейное благополучие, ГВ - гуманистическая позиция, СППЗ - суммарный показатель психологического здоровья

Рисунок 2 – Выраженность шкал психологического здоровья у специалистов сферы продаж

Как видно, из представленных данных, среднее арифметическое значение шкал «Творческий вектор» (ТВ), «Духовный вектор» (ДВ) находятся на среднем уровне выраженности. Просоциальный вектор (ПВ) также находится в границах среднего уровня, однако занимает его нижнюю границу. Высокий уровень выраженности у специалистов сферы продаж имеют такие шкалы психологического здоровья как «Ориентация на цель»

(СТВ), «Я-вектор» (ЯВ), «Интеллектуальный вектор» (ИВ), «Вектор семейного благополучия» (СВ).

Из данного контекста мы можем отмечать, что у специалистов сферы продаж удовлетворены основные их потребности в интеллектуальном развитии, семейном благополучии. Они ориентируются на цель своей деятельности, «заточены» на ее достижение, высокий уровень самооценки и самоотношения позволяет им развиваться интеллектуально и чувствовать свое благополучие в семье. Тем не менее, интересным нам кажется пониженные показатели по просоциальному вектору (4,42) и низкие по гуманистическому (3,12), особенно учитывая, что профессия менеджера по классификации Е.А. Климова относится к типу «человек-человек» и основная ориентация у специалиста по продажам именно на коммуникацию с другим человеком.

Данный факт позволяет нам предположить, что усиленная ориентация на цель деятельности, на ее результат, особенно, если результат связан с построением, сохранением и поддержанием социального контакта с другим (клиентом) при сниженной социальной ориентации будет вызывать внутриличностные конфликты у данных специалистов, а, следовательно, снижать уровень психологического здоровья и повышать уровень эмоционального выгорания.

Последующие методики, включенные в эмпирическое исследование, направлены на уточнение и расширение понимания специфики психологического здоровья специалистов сферы продаж и позволяют проанализировать эмоциональный фон и поведенческие стратегии в деятельности.

На рисунке 3 представлены результаты исследования психологического благополучия респондентов. Данные представлены в средние значения.

Далее, проанализируем особенности психологического благополучия специалистов сферы продаж по методике К. Рифф (рисунок 3). Данные представлены в средних значениях.

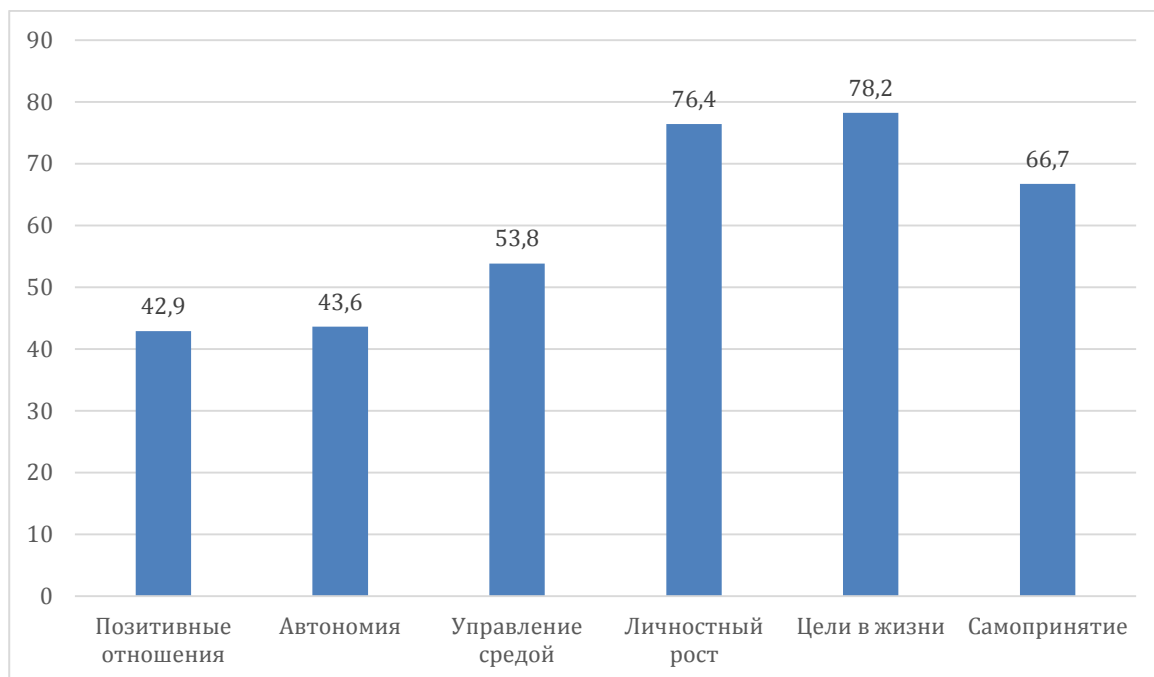


Рисунок 3 – Результаты исследования особенностей психологического благополучия специалистов сферы продаж

Опираясь на результаты исследования особенностей психологического благополучия респондентов, мы можем отметить, что высокую степень выраженности имеют такие шкалы методики как «цели в жизни» (среднее значение 78,2) и «личностный рост» (среднее значение 76,4). Низкую степень выраженности имеет шкала «автономия» (среднее значение 42,9) и «позитивные отношения» (среднее значение 42,9). Все остальные шкалы методики имеют среднюю степень выраженности.

Таким образом, данные методики подтверждают результаты исследования психологического здоровья специалистов. Снижена удовлетворенность межличностными отношениями, их построение может сопровождаться конфликтами, недопониманием и т.д. Чувствуют и проявляют свою зависимость от мнения и оценки окружающих, в принятии



важных решений преимущественно полагаются на мнение других, могут поддаваться попыткам общества заставить думать и действовать определенным образом. Цели в жизни, личностный рост становятся преобладающими и направляющими жизнедеятельность респондентов.

Далее, мы проанализировали реактивную и личностную тревожность у респондентов исследования.

Ситуативная или реактивная тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разным по интенсивности и динамичности во времени. Под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность субъекта к тревоге и предполагающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий «веер» ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Как предрасположенность, личная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком как опасные для самооценки, самоуважения.

На рисунке 4 представлены уровни выраженности ситуативной (СТ) и личностной (ЛТ) тревожности у специалистов сферы продаж. Данные представлены в процентах.

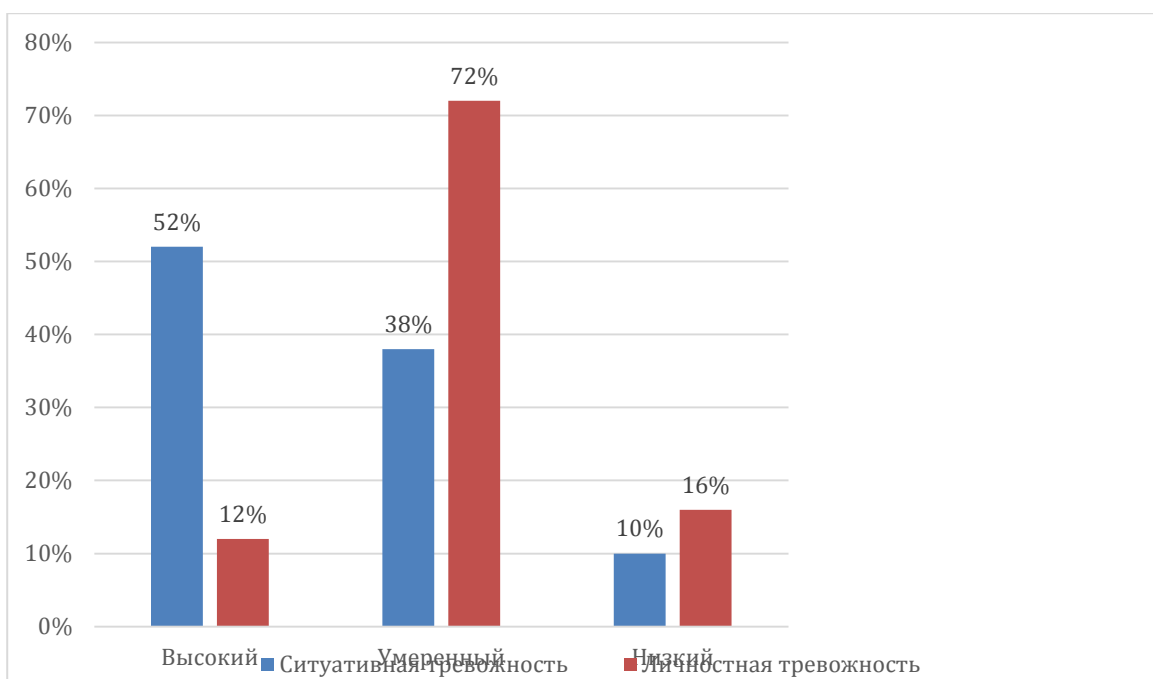


Рисунок 4 – Уровни выраженности ситуативной и личностной тревожности у специалистов сферы продаж (n=50)

Опираясь на данные, представленные на рисунке 4, мы можем отметить, у респондентов существенно выражена ситуативная тревожность – у 52% участников исследования. Умеренный уровень личностной тревожности также является преобладающим у специалистов сферы продаж. Ситуативная тревожность проявляется преимущественно в ситуациях стресса, напряженной и высоко ответственной работе, что косвенно может подтверждать утверждение о том, что у специалистов сферы продаж стрессогенными, помимо общения с клиентами, является содержание профессиональной деятельности, связанная, в том числе, с финансовой ответственностью. Личностная тревожность выражена преимущественно на умеренном уровне, что является оптимальным уровнем для эффективной профессиональной деятельности и ответственному подходу к ней.

Далее, рассмотрим результаты методики «Индикатор стратегии преодоления стресса». Данные представлены в средних значениях на рисунке 5.

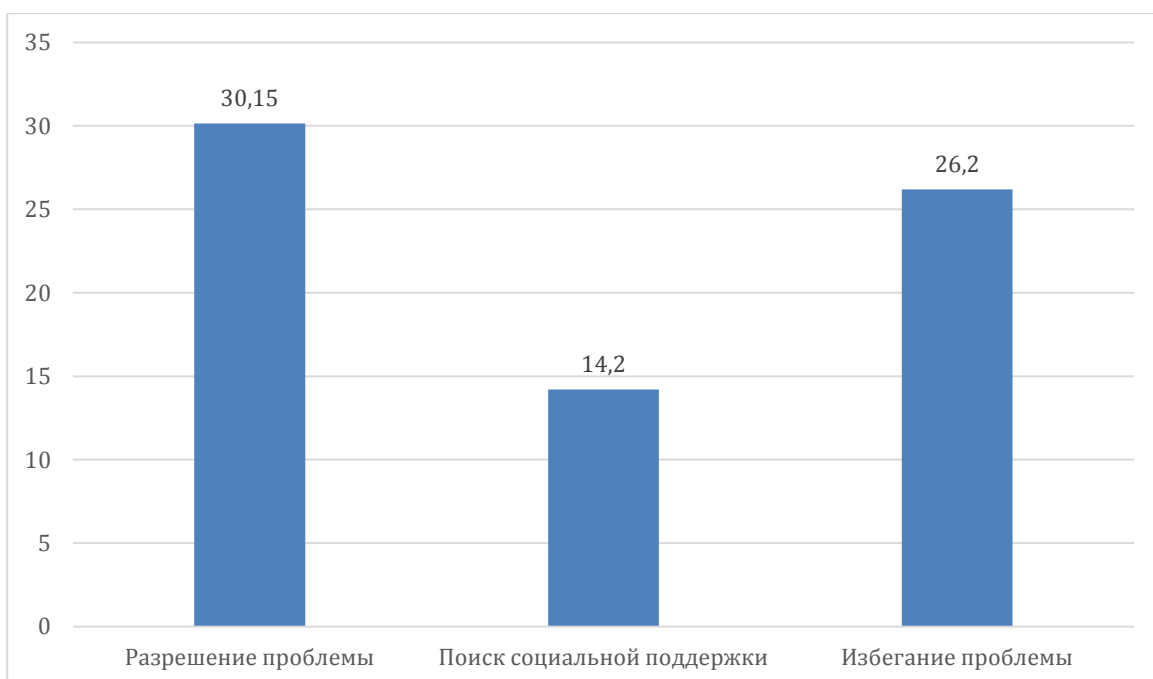


Рисунок 5 – Результаты исследования используемых копинг-стратегий преодоления стресса у специалистов сферы продаж

Опираясь на данные, представленные на рисунке 5, мы можем отметить, что респонденты преимущественно в стрессовых ситуациях используют стратегию разрешения проблемы (среднее значение 30,15). Это активная поведенческая стратегия, при которой специалисты стараются использовать все имеющиеся личностные ресурсы для поиска возможных способов эффективного разрешения проблемы. Также, достаточно активно может использоваться и стратегия избегания (среднее значение 26,2), которая выражается в том, что респонденты стараются избегать контакта с окружающей его действительностью, уйти от решения проблем. Это может выражаться, как в отказе увидеть сам факт проблемы, так и уход в болезнь, зависимости, деструктивные формы поведения.

Социальная поддержка как стратегия используется менеджерами по продажам в наименьшей степени (среднее значение 14,2) по шкале.

## 2.3 Результаты исследования взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж

Следующим этапом нашего исследования стало изучение специфики взаимосвязи между профессиональным стрессом и психологическим здоровьем у специалистов сферы продаж. С этой целью использовался критерий ранговой корреляции Спирмена. В таблицах 1-4 представлены коэффициенты корреляции между изучаемыми показателями.

В таблице 1 представлен корреляционный анализ между психологическим стрессом и показателями индивидуальной модели психологического здоровья по методике А.В. Козлова.

Таблица 1 – Корреляционный анализ психологического стресса и психологического здоровья личности сотрудников сферы продаж

| Психологический стресс | Индивидуальная модель психологического здоровья |        |    |        |    |    |        |    |        |
|------------------------|---|--------|----|--------|----|----|--------|----|--------|
|                        | СтВ   | ПВ     | ЯВ | ТВ     | ДВ | ИВ | СВ     | ГВ | СППЗ   |
|                        | +0,67*  | -0,57* |    | -0,56* |    |    | -0,62* |    | -0,66* |

Примечание: I. СтВ - ориентация на цель, ПВ - удовлетворенность межличностными отношениями, ЯВ - развитый уровень самоотношения и автономности, ТВ - творческое самовыражение, ДВ - развитие духовности (нравственности), ИВ - интеллектуальное развитие, СВ - семейное благополучие, ГВ - гуманистическая позиция, СППЗ - суммарный показатель психологического здоровья;

II - \* - уровень значимости корреляционной связи 0,05

Опираясь на результаты корреляционного анализа, представленного в таблице 1, мы можем утверждать выраженность значимых взаимосвязей между психологическим стрессом и психологическим здоровьем. Так, на 5% уровне значимости прямая взаимосвязь ( $r=0,66$ ) свидетельствует о том, что чем выше психологический стресс выражен и проявляется у сотрудников сферы продаж, тем ниже интегральный показатель психологического здоровья личности. Таким образом, чем в большей степени проявляется у сотрудников состояние дезадаптации, психического дискомфорта в процессе

реализации их профессиональной деятельности, тем больше снижается их психологическое здоровье.

Взаимосвязь психологического стресса также обнаруживается с отдельными показателями психологического здоровья, такими как «ориентация на цель» ( $r = 0,67$ ), «удовлетворенность межличностными отношениями» ( $r = -0,57$ ), «творческое самовыражение» ( $r = -0,56$ ), «семейное благополучие» ( $r = -0,62$ ).

Положительная взаимосвязь между психологическим стрессом и ориентацией на цель свидетельствует о прямой взаимосвязи между данными показателями. Таким образом, чем в большей степени менеджеры по продажам ориентированы на какие-то конкретные цели, в том числе в своей профессиональной деятельности, чем в большей степени происходит некое смещение с процесса деятельности исключительно на ее результат, тем в большей степени развивается состояние стресса и нервно-психического дискомфорта.

Снижению состояния психологического стресса способствуют такие показатели психологического здоровья как удовлетворенность межличностными отношениями, творческое самовыражение и семейное благополучие личности.

Далее, в таблице 2 представлены результаты корреляционного анализа между психологическим стрессом и показателями психологического благополучия у сотрудников системы продаж.

Таблица 2 – Корреляционный анализ психологического стресса и психологического благополучия личности сотрудников сферы продаж

| Психологический стресс | Психологическое благополучие |           |                   |                 |              |              |
|------------------------|------------------------------|-----------|-------------------|-----------------|--------------|--------------|
|                        | Позитивные отношения         | Автономия | Управление средой | Личностный рост | Цели в жизни | Самопринятие |
|                        | -0,61*                       | –         | –                 | –               | 0,61*        | -0,54*       |

На основании результатов проведенного корреляционного анализ, мы можем сделать вывод о наличии взаимосвязи между показателями психологического благополучия и психологическим стрессом. Так, чем выше состояние стресса и нервно-психического дискомфорта у сотрудников сферы продаж, тем им сложнее выстраивать доверительные отношения с окружающими, труднее проявлять заботу и теплоту в межличностных отношениях. Они, как правило, при высоком уровне стресса остаются фрустрированными.

Сохранение высокого уровня психологического стресса, особенно длительное время, снижает самопринятие личности у сотрудников сферы продаж. Они становятся не довольны собой, разочаровываются событиями и процессом своей жизни, особенностями своей личности.

Высокая степень направленности личности на цель, наличие конкретный намерений на всю жизнь, «заточенность» на эти цели повышают риск развития стрессового состояния у сотрудников сферы продаж. На наш взгляд, это обусловлено именно смущённостью на цели, без учета и получения удовольствия от процесса жизни и профессиональной деятельности.

В таблице 3 представлены результаты корреляционного анализа между психологическим стрессом и тревожностью у сотрудников сферы продаж.

Таблица 3 – Корреляционный анализ психологического стресса и тревожности личности сотрудников сферы продаж

| Психологический стресс | Тревожность            |                         |
|------------------------|------------------------|-------------------------|
|                        | Личностная тревожность | Ситуативная тревожность |
|                        | 0,74**                 | 0,64*                   |

Результаты корреляционного анализа свидетельствуют о положительной взаимосвязи психологического стресса и личностной и ситуативной тревожности у сотрудников сферы продаж. Таким образом, высокий уровень личностной тревожности способствует повышению

психологического стресса личности, а также состояние нервно-психического напряжения увеличивает тревожность при столкновении с различными ситуациями.

В таблице 4 представлены результаты корреляционного анализа между психологическим стрессом и используемыми копинг-стратегиями у сотрудников сферы продаж.

Таблица 4 – Корреляционный анализ психологического стресса и копинг-стратегиями у сотрудников сферы продаж

| Психологический стресс | Копинг-стратегии    |                            |                    |
|------------------------|---------------------|----------------------------|--------------------|
|                        | Разрешение проблемы | Поиск социальной поддержки | Избегание проблемы |
|                        | –                   | –                          | 0,77**             |

Корреляционный анализ позволил выявить на 1% уровне значимости положительную взаимосвязь между психологическим стрессом и стратегией избегания проблемы у сотрудников сферы продаж. Чем в большей степени они стараются избежать контакта с окружающей действительностью, чем в большей степени стремятся уйти от решения проблемы, тем быстрее увеличивается их нервно-психическое напряжение и состояние стресса.

Таким образом, корреляционный анализ позволил установить следующие взаимосвязи между психологическим стрессом и показателями психологического здоровья: при повышении уровня психологического стресса снижаются удовлетворенность межличностными отношениями, творческое самовыражение и семейное благополучие у сотрудников системы продаж, а также самопринятия личности. Также, при преимущественной ориентации на цель увеличивается состояние стресса у менеджеров по продажам. Ситуативная и личностная тревожность, использование копинг-стратегии избегания проблемы также способствуют повышению нервно-психического напряжения и состояния стресса у сотрудников сферы продаж.

## **2.4 Рекомендации по предупреждению стрессовых ситуаций и сохранению психологического здоровья у специалистов сферы продаж**

В сфере управления основной задачей является создание структуры безопасности психологического характера. Данная структура может быть создана за счет профилактических мер, применяемых на предприятии или учреждении.

Профилактические меры снижают негативные влияния в профессиональной сфере работника. В свою очередь, минимизирование негативных влияний способствует профессиональному росту работника, повышению устойчивости в эмоциональном плане, а также повышает стрессоустойчивость, поддерживает и развивает внутренний ресурс личности работника. Профилактические меры помогут менеджеру профессионально самореализоваться, будут способствовать профессиональному росту и повышению профессиональной компетентности.

На современном этапе профилактические мероприятия для снижения стрессовых ситуаций, используется двухуровневая модель, на уровне личности и на уровне организации или учреждения. Для сохранения психологического здоровья существует достаточно большое количество техник, приемов, средств и подходов для снижения стрессогенных факторов. Мероприятия профилактического характера, прежде всего, должны быть направлены на повышение мотивации профессионального характера, на снятие рабочего напряжения, а также на установление баланса между вознаграждением и усилиями, затраченными работниками.

Комплекс мероприятий необходимо проводить при появлении первых признаков у менеджера эмоционального неблагополучия. Данный комплекс должен быть направлен на улучшение взаимоотношений в коллективе, на улучшение условий труда менеджера, а также личностных реакций.



Необходимо обратить внимание на то, что при появлении первых признаков стресса с целью сохранения психологического здоровья, менеджер может самостоятельно оказать себе помощь. При соблюдении перечисленных личностных рекомендаций, менеджер может самостоятельно снизить уровень стресса в психологическом плане. Итак, перечислим эти рекомендации:

- менеджеру необходимо знать свои ценности в личностном плане. Данные ценности должны соответствовать условиям жизни и рабочим условиям;
- необходимо развивать в себе ответственность, энергичность, дисциплинированность, чувство юмора, уверенность, практичность, иметь адекватную самооценку;
- уметь использовать и применять в рабочей обстановке «тайм-ауты», устраивать себе небольшие перерывы для того, чтобы отдохнуть от работы с целью сохранения физического и психического благополучия;
- избегать ненужной конкуренции, не позволять втягивать себя в соревнование. Такое соревнование ничем не закончится, а только спровоцирует панику, стрессовое состояние, повысится уровень тревоги;
- необходимо научиться общаться на высоком эмоциональном уровне. В условиях, когда менеджер анализирует свои чувства и делится ими с другими, возникновение стресса снижается;
- необходимо развивать устойчивость в эмоциональном плане;
- необходимо овладеть навыками самоконтроля, самообладания и навыками саморегуляции. Снижению уровня стресса способствует положительная спокойная внутренняя речь, а также релаксация;
- необходимо развивать чувство эмпатии, то есть необходимо научиться сопереживать клиенту, проникнуться его чувствами;
- необходимо овладеть искусством «тайм-менеджмента», уметь планировать свое время, овладеть навыками самоорганизации;

- менеджер должен быть успешным в профессиональном плане. Добиваясь успехов. Зафиксировать это чувство успеха и свои эмоции для дальнейших профессиональных успехов;
  - необходимо определить долгосрочные и краткосрочные цели. В случае постановки краткосрочных целей появляется успех, повышающий степень самовоспитания, а при постановке долгосрочных целей происходит повышение мотивации;
  - необходимо вести здоровый образ жизни, поддерживать физическую форму;
  - при возникновении конфликтной ситуации, поведение должно быть направлено на решение конфликта конструктивного характера. Менеджеру необходимо выбирать сотрудничество и компромисс;
  - необходимо развивать и применять умения в профессиональном плане, развивать навыки влияния на людей, навыки убеждения, навыки управления людьми. Необходимо развивать навыки работы в коллективе, в команде, то есть работать на результат;
  - менеджеру необходимо вырабатывать преодолевающую модель поведения. Необходимо научиться конструктивно решать проблему, а не утаивать ее. Необходимо придерживаться модели поведения проблемно-ориентированного характера;
  - менеджеру необходимо развивать социальную смелость и общительность, свои коммуникативные навыки. Использовать поддержку референтных лиц в профессиональном и социальном плане;
  - необходимо поддерживать высокую мотивацию на самосовершенствование и саморазвитие в профессиональном плане. Необходимо участвовать в группах по повышению квалификации. Для поддержания психологического здоровья необходимо обмениваться информацией в профессиональном плане.
- Менеджерам необходимо для сохранения психологического здоровья:
- стараться равномерно распределять свои нагрузки;

- переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относиться к конфликтам на работе;
- не пытаться быть лучшим всегда и во всем.

Повышение самооценки, воспитание самоуважения, любви, внимания к самому себе является основной мерой сохранения психологического здоровья у менеджеров. Менеджерам необходимо задавать себе такие вопросы как: «Нравится ли мне то, что я делаю?», «Хочу ли я посвятить этому всю жизнь?». Задавать себе вопросы необходимо для проверки собственных ориентиров.

Место работы менеджера также является важным компонентом, который оказывает влияние на проявление психологического стресса. Данный компонент включает в себя: поведение руководителя, социальная защищенность, система оплаты труда, психологический климат в коллективе, условия труда. Со стороны руководства компании необходимо добавить комплекс организационных мероприятий профилактического характера:

- условия труда на рабочем месте должны соответствовать правилам и нормам охраны труда, а также санитарным нормам;
- система материального поощрения менеджеров должна быть справедливой;
- разработать и ввести наставничество в организации, чтобы опытные менеджеры сопровождали новых менеджеров в адаптационный период;
- необходимо организовать сопровождение менеджеров в психологическом плане. Организовать психологическую диагностику эмоционального выгорания менеджеров;
- руководству организации необходимо внедрять модели управления инновационного характера коллективом. Руководство организацией необходимо осуществлять в демократичном стиле и соблюдать единую линию поведения;

– необходимо мотивировать сотрудников, для этого целесообразно разработать систему оплаты труда работников, которая будет эффективна и будет учитывать оклад, а также за выполнение объема работ процентную надбавку;

– необходимо организовать повышение квалификации для менеджеров. Обмен опытом между новыми сотрудниками и опытными окажет благоприятное воздействие на рабочий климат.

– руководству необходимо поддерживать благоприятный климат в рабочем коллективе. Необходимым условием является поддержка культуры организации. В рабочем коллективе должны быть выработаны и приняты традиции, которые необходимо поддерживать. Далее, необходимо инициировать совместный досуг (это могут быть праздники, какие-либо мероприятия). Праздники должны проводиться совместно, то есть участвуют не только менеджеры, но и руководящий состав. Для сплочения коллектива необходимо организовываться мероприятия выездного характера. Данные мероприятия еще больше сплотят коллектив.

Задачами современной организации являются развитие организации, повышение ее конкурентоспособности, повышение корпоративной культуры. Корпоративная культура играет большую роль в организации, так как влияет на здоровье в психологическом плане. Организация сама должна достигать высоких уровней развития, самосовершенствоваться и развиваться, только так психологический климат и психологическое здоровье менеджеров будет на высоком уровне.

Выводы по второй главе

В результате эмпирического исследования нами были получены следующие результаты.

Прямая взаимосвязь между психологическим стрессом психологическим здоровьем: чем в большей степени проявляется у сотрудников состояние дезадаптации в процессе реализации и

профессиональной деятельности, тем больше снижается и психологическое здоровье. Также, чем в большей степени менеджер по продажам ориентированы на какие-то конкретные цели, в том числе в своей профессиональной деятельности, чем в большей степени происходит некое смещение с процесса деятельности исключительно на ее результат, тем в большей степени развивается состояние стресса нервно-психического дискомфорта. Снижению состояния психологического стресса способствуют такие показатели психологического здоровья как удовлетворенность межличностными отношениями, творческое самовыражение и семейное благополучие личности.

Наличие взаимосвязи между показателями психологического благополучия и психологическим стрессом. Так, чем выше состояние стресса и нервно-психического дискомфорта у сотрудников сферы продаж, тем им сложнее выстраивать доверительные отношения с окружающими. Сохранение высокого уровня психологического стресса, особенно длительное время, снижает самопринятие личности у сотрудников сферы продаж.

Положительная взаимосвязь между психологическим стрессом и личностной и ситуативной тревожностью у сотрудников сферы продаж. Высокий уровень личностной тревожности способствует повышению психологического стресса личности, а также состояние нервно-психического напряжения увеличивает тревожность при столкновении с различными ситуациями.

Положительная взаимосвязь между психологическим стрессом и стратегией избегания проблемы у сотрудников сферы продаж: чем в большей степени они стараются избежать контакта с окружающей действительностью, чем в большей степени стремятся уйти от решения проблемы, тем быстрее увеличивается их нервно-психическое напряжение и состояние стресса.

На основании полученных эмпирических результатов, были составлены рекомендации для сотрудников сферы продаж по профилактике профессионального стресса и сохранению психологического здоровья.

## Заключение

Общим принципом психологического здоровья, с точки зрения зарубежных исследователей, является стремление человека стать и оставаться самим собой, несмотря на перипетии и трудности индивидуальной жизни, сохранять свою «самость», стремиться к развитию, самосовершенствованию и самоактуализации. В отечественной психологии проблема психологического здоровья и его критериев вмещают все основные критерии зарубежных психологов. Тем не менее, в качестве обобщенных критериев психологического здоровья человека в отечественной психологии отмечается эмоциональное равновесие, выражающееся в оптимальном уровне агрессии и тревожности, утверждение гуманистических ценностей, стремление к самоактуализации и самопознанию, личностное и профессиональное самоопределение, стремление к дружбе и любви.

Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья у специалистов сферы продаж позволило установить, следующие взаимосвязи между психологическим стрессом и показателями психологического здоровья: при повышении уровня психологического стресса снижаются удовлетворенность межличностными отношениями, творческое самовыражение и семейное благополучие у сотрудников системы продаж, а также самопринятия личности. Также, при преимущественной ориентации на цель увеличивается состояние стресса у менеджеров по продажам. Ситуативная и личностная тревожность, использование копинг-стратегии избегания проблемы также способствуют повышению нервно-психического напряжения и состояния стресса у сотрудников сферы продаж.

Предупреждение стрессовых ситуаций предусматривает использование двухуровневого предупреждения и преодоления данного комплексного синдрома: на уровне организации и на уровне личности. В настоящее время создано достаточно большое количество различных подходов, средств,

приемов и техник, которые могут способствовать реализации сохранения психологического здоровья.

Профилактические мероприятия должны направляться на снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением. При появлении признаков эмоционального неблагополучия у менеджера необходимо провести комплекс мероприятий, направленный на улучшение условий его труда, характер складывающихся взаимоотношений в коллективе, личностные реакции и заболеваемость.

Основную помощь для сохранения психологического здоровья менеджер может оказать себе самостоятельно. Одной из важнейшей мерой сохранения психологического здоровья у менеджеров является повышение собственной самооценки, воспитание любви, самоуважения и внимания к самому себе.



## Список используемой литературы

1. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине. М.: Кафедра. М., 1998. С. 272.
2. Августова Л. И. Геронтологические аспекты психического здоровья // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 464-495.
3. Адлер А. Понять природу человека. СПб. : «Академический проект», 1997. 256 с.
4. Алиев Х. Укрощение стресса. М. : Эксмо, 2011. С. 288.
5. Амосов Н. М. Раздумья о здоровье. М. : ФИС, 1987. 191 с.
6. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. М. : Наука, 1977. 380 с.
7. Ананьев В. А. Введение в психологию здоровья. СПб. : Балтийская педагогическая академия, 1998. 148 с.
8. Ананьев В. А. Психология здоровья новая отрасль человекознания // Психология: итоги и перспективы. СПб., 1996.
9. Ананьев В. А. Психология здоровья: пути становления новой отрасли человекознания // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2000. С. 10-88.
10. Анастаси А. Дифференциальная психология. Индивидуальные и групповые различия в поведении. М. : Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. 752 с.
11. Апостолов Е., Махов Б. Некоторые социальные проблемы здравоохранения // Вестник АМН СССР, 1973. № 9. С. 44.
12. Апчел А. Н., Цыган В. И. Стресс и стрессоустойчивость человека. СПб. : ВИФК, 1999.
13. Артомонова Л. Н., Леонова А. Б. Организационный стресс у сотрудников банка // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2009. №1. С. 39-52.

14. Баранова Г. Е. «Подходящие кадры» – ваш основной ресурс // Ювелирный магазин. 2005. № 2. С. 24-33.
15. Бехтерев В. М. Личность и условия ее развития и здоровья // Избранные труды по психологии личности. Том 2. Объективное изучение личности. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 1999. 283 с.
16. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. М. : Изд-во ИПРАН, 1995.
17. Бодров В. А. Личностные особенности пилотов и профессиональная эффективность // Психологический журнал. 1981. № 2. С. 51-65.
18. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб. : Питер, 2005. С. 105.
19. Брайт Д. Стресс. Теории, исследования и мифы. СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2013. 115 с.
20. Братусь Б. С. Опыт обоснования гуманитарной психологии // Вопросы психологии. 1990. №5. С. 9-16.
21. Брехман И. И. Введение в валеологию науку о здоровье. Л. : Наука, 1987. 124 с.
22. Васильева О. С., Филатов Ф. Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки. М. : Изд. центр Академия, 2001. 352 с.
23. Водопьянова Н. В. Психодиагностика стресса. СПб. : Питер. 2009. 336 с.
24. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2000. С. 443-462.
25. Дементьева Л. В. Возрастные особенности субъективной оценки профессиональных стрессоров // Вестник СПбГУ. Сер. 12. 2010. № 1. С. 246-252.

26. Дикая Л. Г., Семкин В. В., Щедров В. И. Исследование индивидуального стиля саморегуляции психофизиологического состояния // Психологический журнал. 1994. № 6(34).
27. Дмитриева М. А., Крылов А. А., Нафтульев А. И. Психология труда и инженерная психология. Л. : Изд-во ЛГУ, 1979. 220 с.
28. Дубровина И. В. Психологическое здоровье личности в контексте возрастного развития. СПб. : ТЦ «Сфера», 2001. 615 с.
29. Иванов Д. А. Компетентностный подход в образовании : проблемы, понятия, инструментарий. М. : АПКИППРО, 2008. 188 с.
30. Ильин Е. П. Физическая культура как составная часть здорового образа жизни // Психология здоровья /Под ред. Г.С. Никифорова. СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2000. С. 337-360.
31. Казин Э. М., Блинова Н. Г., Литвинова Н. А. Основы индивидуального здоровья человека: Введение в общую и прикладную валеологию. М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. 192 с.
32. Калью П. И. Сущностная характеристика понятия «здоровье» и некоторые вопросы перестройки здравоохранения: обзорная информация. М., 1988.
33. Китаев-Смык Л. А. Организм и стресс: стресс жизни и стресс смерти. М. : Смысл, 2012. С. 464.
34. Климов Е. А. Введение в психологию труда. М. : Изд-во МГУ, 1998. 197 с.
35. Козина И., Виноградова Е. Отношения сотрудничества и конфликта в представлениях российских работников // СОЦИС. 2011. № 9. С. 30-41.
36. Кора Н. А. Влияние профессионального стресса на психическое здоровье сотрудников полиции // Вестник АмГУ. 2017. 76. С. 100-108.
37. Куликов Л. В. Осознание здоровья как ценности // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2000. С. 240-284.

38. Лакосина Н. Д. Медицинская психология. М. : Медицина, 1984. 272 с.
39. Лебедева О. В. Проблема соотношения понятий «психическое здоровье» и «психологическое здоровье» в отечественной и зарубежной психолого-педагогической литературе // Вестник нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2013. № 3. 33-37 с.
40. Леонова А. Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2007. № 3. С. 69-81.
41. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2000. № 3. С. 4-21.
42. Леонова А. Б., Мотовилина И. А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал. 2006. № 2. С. 78-92.
43. Леонтьев А. Н. Предисловие // Экспериментальная психология. М., 1976.
44. Лисицын Ю. П. Слово о здоровье. М. : Сов. Россия, 1986. 192 с.
45. Марков В. В. Основы здорового образа жизни и профилактика болезней. М. : Изд. центр Академия, 2001. 320 с.
46. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб., 2002.
47. Машков В. Н. Основы дифференциальной психологии. СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 1998. 136 с.
48. Меерсон Ф. З. Физиология адаптационных процессов. М. : Наука, 1986. С. 636.
49. Муздыбаев К. Стратегии совладания с жизненными трудностями // Журнал социологии и социальной антропологии. 1998. №2. С. 100-111.
50. Никифоров Г. С. Психология здоровья. СПб. : Речь, 2002. 256 с.
51. Оботурова И. А. Понимание студентами здорового образа жизни // Психологические аспекты пропаганды ЗОЖ. Сыктывкар, 1988. С. 38-40.

52. Оксанич С. И. Психолого-педагогические условия сохранения и поддержания психологического здоровья студентов медицинского колледжа // Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук. Самара, 2007. 221 с.
53. Олпорт Г. Становление личности. Избранные труды. М. : Смысл, 2012. 480 с.
54. Павлов А. Стресс и болезни адаптации. М. : Практическая Медицина, 2012. С. 297.
55. Печеркина А. А. Влияние трудовой занятости на психическое здоровье человека на этапах профессионализации // Вопросы психологии. 2001. №2. 54 с.
56. Психологический словарь. М. : Педагогика-Пресс, 1997. 440 с.
57. Психология : Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М. : Политиздат, 1990. 494 с.
58. Пучкова И. М. Психологическая готовность к профессиональной деятельности во взаимосвязи с психическим здоровьем личности // Образование и развитие. 2015. №3. С. 169-175.
59. Рахманов Р. С., Жук Е. Г. Здоровый образ жизни и здоровье воинского коллектива // Военно-медицинский журнал. 1994. №7. С. 45-47.
60. Роджерс К. Р. Клиент-центрированная психотерапия. М. : Апрель Пресс, Издательство ЭКСМО-Пресс, 2002.
61. Рубинштейн С.Р. Основы общей психологии. М. : Питер, 2013. С. 720.
62. Самохвалова И. В., Шаломова Л. Б. К вопросу о формировании здорового образа жизни средних медицинских работников // Сборник научно-методических материалов для службы формирования здорового образа жизни. М., 1991. С. 85-88.
63. Сафронова О. Л. Технология управления профессиональным стрессом // Труд и социальные отношения. 2010. №2. С. 123-127.
64. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. М. : Рэнар, 1992. С.135.

65. Селье Г. Стресс без дистресса. М. : Книга по требованию, 2012. С. 66.
66. Семичев С. Б. Предболезненные психические расстройства. М. : Просвещение, 1987.
67. Слуцкий Н. И. Современные определения понятия «здоровье». М., 1975.
68. Супрун А. П. Психосоматическая адаптация молодого учителя // Автореф. канд. дис. Л., 1988.
69. Степанова И. М. Психосоматическое здоровье и его критерии. М. : Эксмо, 2019. 608 с.
70. Соколова Т. А. Психические расстройства и их классификация. СПб. : Питер, 2017. 348 с.
71. Фрейд З. Психопатология обыденной жизни. Толкование сновидений. Пять лекций о психоанализе. М. : Эксмо, 2015. 608 с.
72. Халтагарова О. Д. Краткий психологический словарь. Улан-Уде : ВСГУТУ, 2006. С. 55.
73. Хухлаева О. В. Коррекция нарушений психологического здоровья дошкольников и младших школьников. М. : Академия, 2003. 148 с.
74. Хулаева Р. Р. Психологическая адаптация молодого учителя. М. : Сокол, 2018. 424 с.
75. Хьел Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб. : Питер, 1997.
76. Щедровицкий Г. П. Исходные представления и категориальные средства теории деятельности // Избр. труды. М. : Шк. Культ. Полит., 1995. С. 233-280.
77. Юнг К. Г. Архетип и символ. М. : Ренессанс, 1991.
78. Якунина Ю. Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек» : дис. канд. психол. наук : 19.00.03 / Якунина Юлия Евгеньевна. М., 2004. 175 с.
79. Ярошевская М. Г. Профессиональная деятельность: критерии эффективности. М. : Академия, 2019. 284 с.

80. Якимихина О. П. Теории личности. СПб. : Питер, 2018. 368 с.
81. Maslach C., Jackson, S. E. The Measurement of Experienced Burnout // Journal of Occupational Behavior, 1981. Vol. 2. P. 99-113.
82. Maslow A. Theory of human motivation // Psychol. Rew., 1943. -№ 50. P. 67-72.
83. Murray M. Levels of Narrative Analysis in Health psychology // Journal of Health psychology, 2000. -July. Vol. 5. № 3. P.132.145.
84. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: Summary and Future and Research // Human relations, 1982. V. 35 (4).
85. Rodgers C. R. Client-centered therapy // In I.L. Irutush, A. Wolf. Psycho-therapist's casebook. San Francisco : Jossey-Bass, 1986.