

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 благополучия  
персонала инспекции Федеральной налоговой службы

Обучающийся

М.В. Радченко  
(Инициалы Фамилия)

---

(личная подпись)

Научный  
руководитель

канд. психол. наук, доцент Т.А. Бергис  
(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

---

## Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические подходы к анализу проблемы профессионального стресса и психологического благополучия в отечественной и зарубежной литературе.....	10
1.1 Проблема профессионального стресса: понятие и факторы его возникновения.....	10
1.2 Понятие психологического благополучия.....	19
1.3 Специфика деятельности сотрудников налоговой службы.....	28
1.4 Профилактика профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников организации.....	32
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников федеральной налоговой службы.....	42
2.1 Организация и методы исследования.....	42
2.2 Результаты эмпирического исследования особенностей профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников налоговой службы.....	45
2.3 Анализ взаимосвязи профессионального стресса и состояния психологического благополучия сотрудников..	63
2.4 Рекомендации по профилактике профессионального стресса сотрудников налоговой федеральной службы....	70
Заключение.....	77
Список используемой литературы.....	79

## Введение

**Актуальность исследования.** На сегодняшний день к проблемам, связанным с понятием «стресс» наблюдается повышенный интерес. Впрочем, вопросам изучения стресса в психологической науке традиционно уделялось достаточно много внимания. История его изучения исходит к началу XX века, а признаки этого заболевания замечались врачами еще с древности. Описания стрессовых состояний можно найти в записях врачей еще в XVIII веке. Однако первооткрывателем термина «стресс» в биологии признан канадский ученый Ганс Селье, опубликовавший свою первую работу в 1936 году.

С тех пор, данная проблема приобретает все большую научную и практическую актуальность. Большое количество отечественных и зарубежных ученых изучают стресс в целом и профессиональный стресс в частности. С годами растет количество научных работ, исследований, методик посвященных борьбе со стрессом.

В числе представителей современной отечественной науки в психологии, в трудах которых нашли свое отражение отдельные аспекты изучения стресса и стрессоустойчивости, можно назвать: Л. Е. Панина, Ф. З. Меерсона, В. М. Федотова, П. Д. Горизонтова, Ц. П. Короленко, Л. А. Кижяева-Смыка, Ф. П. Космолинского.

Изучение вопроса взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия является на сегодняшний день очень актуальным.

Актуальность данной тематики обусловлена тем, что в современных условиях глобализации люди испытывают огромные психологические нагрузки. Высокие темпы развития общества, диктуют все больше требований в сфере работы и взаимодействия с социумом в целом и с коллективом в частности, что в свою очередь приводит к стрессам. Не все сотрудники способны спокойно работать в таком ритме. Это приводит к

стрессам, перегрузкам, эмоциональному напряжению, зачастую без возможности восстановления, что негативно сказывается на психологическом здоровье человека. В итоге человек находится в постоянном напряжении, зачастую на пределе своих внутренних возможностей. Это в свою очередь приводит к спаду работоспособности, нервным срывам, профессиональному выгоранию и потере здоровья в целом.

Профессиональный стресс, в международной классификации болезней, выделен в отдельную рубрику. На сегодняшний день есть много исследований отечественных и зарубежных ученых, которые говорят о том, что профессиональный стресс может привести к депрессии, алкоголизму, и даже к суицидальному поведению. Если человек испытывает профессиональный стресс на постоянной основе, то это может привести к синдрому эмоционального выгорания.

Если взять, к примеру, депрессию то она вышла на первое место в мире среди причин неявки на работу, на второе – среди болезней, приводящих к потере трудоспособности. Ежегодно около 150 миллионов человек в мире лишаются трудоспособности из-за депрессий. По различным данным, в России депрессией страдает от 5 до 15% населения, и эта цифра по прогнозам специалистов будет расти. Причем еще 50 лет назад количество заболевших было в 10 раз меньше. [15].

Несмотря на внушительное количество работ посвященной данной актуальной тематике, существует потребность рассмотрения проблемы профессионального стресса в разрезе конкретных сфер деятельности. Это обусловлено тем, что разные профессии имеют присущие только им особенности профессионального стресса и факторы на него влияющие. Соответственно, есть необходимость подбора методов коррекции и профилактики профессионального стресса под конкретную профессию.

В своей работе я исследовала влияние профессионального стресса на психологическое благополучие сотрудников инспекции Федеральной налоговой службы Российской Федерации. Конкретно в качестве объекта

исследования были взяты сотрудники Межрайонной Инспекции Федеральной Налоговой Службы России № 20 по Самарской области.

Таким образом, актуальность исследования избранной темы обусловлена необходимостью анализа влияния профессионального стресса на психологическое благополучие сотрудников ИФНС и его особенностей, а так же разработки методов профилактики и коррекции профессионально стресса.

**Проблема.** Современные условия глобализации, постоянные внедрения инноваций в профессиональной деятельности, правовые изменения и протекающие процессы реорганизации в Федеральной Налоговой Службе, все эти факторы могут создавать условия для развития стрессового состояния сотрудников. Учитывая актуальность данной проблемы необходимо изучить психологическое состояние сотрудников на предмет наличия стрессового состояния и уровня психологического благополучия, с целью дальнейшей разработки профилактических мероприятий.

**Цель исследования:** Выявление взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников Государственных служащих Федеральной налоговой службы.

**Объект исследования:** профессиональный стресс сотрудников организации.

**Предмет исследования:** взаимосвязь профессионального стресса и психологического благополучия персонала инспекции Федеральной налоговой службы.

**Гипотеза исследования:** мы предполагаем, что:

- профессиональный стресс имеет отрицательную связь с психологическим благополучием работников налоговой службы;
- у работников с высокими показателями уровня профессионального стресса отмечается низкий уровень благополучия по таким шкалам как «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система», «Баланс аффекта», а также недостаточно выражены

стратегии совладания со стрессом «Личностный рост» и «Планирование».

Для достижения поставленной цели нужно решить следующие **задачи исследования:**

- проанализировать научные подходы изучению проблематики психологического благополучия и профессионального стресса;
- изучить особенности профессионального стресса сотрудников налоговой службы;
- подобрать методы для анализа состояния психологического благополучия, уровня стресса у сотрудников и особенностей индивидуальных подходов к преодолению стресса, а также методы для изучения взаимосвязи данных показателей и провести исследование;
- проанализировать полученные результаты;
- разработать рекомендации по профилактике профессионального стресса сотрудников налоговой федеральной службы.

**Теоретико-методологическая основа исследования:**

- подходы к изучению понятия стресс (Г. Селье, Р. Р. Гринке и Дж. П. Шпигель, Ч. Д. Спилбергер, Р. Лазарус ), классификации стресса (Р. Лазарус, В. В. Бодров, Ю. В. Щербатых, Д. Н. Исаев, Г. Селье);
- подходы к изучению психологического благополучия, здоровья (А. В. Башкирева, О. В. Хухлаева ), критерий психологического здоровья (И. И. Галицкая, В. В. Колпачников, Е. В. Красильникова, А. Эллис).

**Методы и методики исследования.**

Теоритическую основу составили анализ, обобщение и интерпретация научных трудов по проблематике данной работы.

В качестве психодиагностических методов были использованы методики:

- «Тест трудового стресса» Ч. Спилбергера в адаптации А. Б. Леоновой и С. Б. Величковской;
- «Шкала психологического благополучия» К. Риффа в адаптации Т. Д. Шевеленковой, П. П. Фесенко;
- «Опросник совладания со стрессом», русскоязычную адаптацию опросника COPE, созданную К. Карвером, М. Шейером и Дж. Вейнтраубом на основе теоретических представлений Р. Лазаруса и собственной теоретической модели.

Методы обработки результатов в виде количественного и качественного-анализа результатов данных, в том числе корреляционный анализ, с помощью коэффициента корреляции Пирсона.

**Эмпирической базой исследования** является Межрайонная Инспекция Федеральной Налоговой Службы России № 20 по Самарской области. В исследовании приняло участие 34 сотрудника из 2 отделов.

**Организация и основные этапы исследования.** Исследование было проведено в три этапа. На первом теоретическом этапе был изучен и проанализирован теоретический и эмпирический материал и составлена программа исследования. Так же была сформулирована гипотеза, определен объект, предмет и задачи исследования. На втором опытно-экспериментальном этапе были выбраны методы диагностики по выявлению уровня стресса и психологического благополучия, а также предпочтительных методов преодоления стресса. Было проведено исследование и произведена обработка и систематизация полученных результатов. На третьем заключительном этапе был проведен анализ и обобщение полученных результатов. А также разработаны методы профилактики стрессовых состояний. Были сформированы выводы.

**Научная новизна исследования.** Проблема исследования профессионального стресса и психологического благополучия у сотрудников Государственных служащих Федеральной налоговой службы в настоящий момент недостаточно изучена в современных исследованиях, при

значительной важности данной проблемы в связи с тем, что результаты их работы важны на государственном уровне. В работе были выявлены факторы профессионального стресса работников налоговой инспекции.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в уточнении критериев психологически благополучия сотрудников ФНС, уровня профессионального стресса и психологического благополучия госслужащих, обосновании вопроса взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия у сотрудников ФНС.

**Практическая значимость исследования** заключается в возможности применения в организации предложенных в работе профилактических методов борьбы с профессиональным стрессом с целью улучшения эффективности работы госслужащих.

**Достоверность и обоснованность результатов исследования** обеспечена тем, что выбранные методики, во-первых, соответствуют целям исследования, во-вторых, все они являются валидными и надежными. Кроме того, анализ данных проводился с использованием методов математико-статистического анализа.

**Личное участие автора** состоит в организации и проведении исследования в одной из инспекций Федеральной Налоговой Службы, в самостоятельной обработке и интерпретации полученных данных и разработке предложений по профилактике профессионального стресса.

**Апробация результатов исследования.** В рамках данного исследования опубликовано 2 статьи. Также результаты исследования докладывались на научно-практической конференции «Студенческие дни науки ТГУ– 2022».

**На защиту выносятся следующие положения:**

– сотрудники налоговой инспекции имеют высокий уровень профессионального стресса, который имеет наибольшую положительную связь с такими факторами трудового стресса, как «жесткие сроки выполнения работы», «несправедливость в оплате



труда», «негативное отношение со стороны налогоплательщиков», «чрезмерная нагрузка по работе с документацией», «средней уровень технического оснащения», «несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям»;

– в меньшей степени подвержены профессиональному стрессу сотрудники, имеющие высокие показатели психологического благополучия по таким шкалам как «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и низкие показатели по шкале «Баланс аффекта»;

– сотрудники налоговой службы, использующие такие способы совладания со стрессом как «Личностный рост» и «Планирование», в меньшей степени подвержены профессиональному стрессу; в целом, высокие показатели психологического благополучия отмечаются у сотрудников, использующие стратегии совладания со стрессом «Личностный рост», «Юмор», «Сдерживание», «Эмоциональная поддержка».

**Структура магистерской диссертации.** Данная работа состоит из введения, двух глав, выводов, заключения, списка используемой литературы, таблиц и рисунков.

# **Глава 1 Теоретические подходы к анализу проблемы профессионального стресса и психологического благополучия в отечественной и зарубежной литературе**

## **1.1 Проблема профессионального стресса: понятие и факторы его возникновения**

Первооткрывателем термина «стресс» в биологии признан канадский ученый Г. Селье, опубликовавший свою первую работу в 1936 году. Его заметка в одном из европейских журналов называлась «Синдром, вызываемый разными повреждающими агентами» [7]. Эта статья положила начало концепции стресса. Немного позднее американец У. Кэннон ввел термин «стресс» в физиологию и психологию [7].

На сегодняшний день термин «стресс» имеет большое количество определений. В научной литературе значение термина «стресс» можно сгруппировать на следующие группы.

Стресс рассматривается как «внешний стимул, который вызывает у человека напряжение» [8].

«Термин «стресс» был заимствован из техники. Там это слово обозначает внешнюю силу, которую приложили к физическому объекту, и которая вызвала его напряженность, то есть временное или постоянное изменение структуры объекта» [8].

Впервые стресс в рамках технического понимания, как внешний фактор, использовали Р. Р. Гринке и Дж. П. Шпигель. В их понимании «стресс - это необычная ситуация в жизни, к примеру, опасности и жестокости, вызванные воинами, конфликтами [9].

Ч. Д. Спилбергер говорит о том, что «стресс – это совокупность внешних воздействий (стресс-факторов), которые воспринимаются личностью как чрезмерные требования и создают угрозу ее самоуважению,

самооценке, что вызывает соответствующую эмоциональную реакцию (состояние тревоги) различной интенсивности» [9].

Стресс как физическая реакция организма на вредное воздействие.

Так, Г. Селье пишет о том, что «стресс – это состояние, проявляющееся специфическим синдромом, который включает в себя все неспецифически вызванные изменения в биологической системе» [23]. То есть, стресс – это адаптационный синдром, появляющийся в ответ на раздражитель, он не зависит от качества и особенностей раздражителя и имеет защитное значение. Факторы, которые вызывают стереотипные реакции, он назвал стрессовыми, а само состояние организма стрессом. [4].

После Г. Селье многие ученые изучали стресс-факторы и изменения, которые возникают под их влиянием. В качестве недостатков данного подхода можно отметить «отсутствие взаимосвязи стресса с познанием, эмоциями, действием, а также учета влияния психосоциальных факторов в развитии стресса у человека, в частности роль когнитивных процессов в регуляции стрессовых реакций и преодолении стресса» [18]. Поэтому впоследствии появилось много научных работ, которые рассматривают стресс с общебиологической, физиологической, психологической сторон».

Стресс «как субъективная реакция» [8].

В рамках данного подхода стресс «отражает внутреннее психическое состояние напряжения, это состояние интерпретируется как эмоции, оборонительные реакции и процессы, преодоления, происходящие в самом человеке» [8].

Так, к примеру, Р. Лазарус писал о том, что человек адаптируется к среде с помощью эмоций, а сила и качество эмоциональных реакций зависит от когнитивных процессов. Человек оценивает уровень возможной угрозы с помощью анализа ситуации. Исходя из выше написанного видно, что, во-первых – не для всех будут источником стресса. Во-вторых, для каждого человека степень стрессового значения будет зависеть от личностных когнитивных оценок внешних событий. Так, Р. Лазарус разграничил понятия

физиологический стресс и психологический стресс. Ввел понятие «когнитивное оценивание», которое заключается в оценивании степени угрозы [7].

Таким образом, стресс рассматривают либо как некое событие, которое приводит к необходимости реагировать на эти события, чтобы их преодолеть или устранить. Либо стресс рассматривают как состояние протекающие в самом организме - физическая реакция или эмоциональное переживание ситуации.

Та же, как и с понятием, нет и общепринятой классификации стресса.

Так, одну из первых типологий стресса предложил Р. Лазарус. Он выделил 2 вида стресса:

– «Физиологический стресс - характеризуется нарушением гомеостаза и вызывается непосредственным действием неблагоприятного стимула на организм. Среди факторов, их вызывающих, наиболее известны - голод, гипотермия, жажда, нарушения кровообращения, дыхания, функции нервной системы и другие» [7].

– «Психологический стресс - реакция человека на особенности взаимодействия между личностью и окружающим миром» [7].

В современных работах, посвященных изучению стресса (В. В. Бодров, Ю. В. Щербатых, Д. Н. Исаев), можно найти следующие типы стрессов:

– эмоциональный стресс – «состояние сильного психоэмоционального переживания человеком конфликтных ситуаций, которые не позволяют ему удовлетворять его социальных или биологических потребностей» [7];

– информационный стресс – стресс, возникающий в результате внешних сообщений, которые могут нанести вред психики, несут в себе угрозу. Большой объём информации, который ведет к перегрузкам так же ведет к информационному стрессу;

– организационный стресс – «проявляется в напряжении адаптационных механизмов личности в ответ на определенную

организационно-производственную ситуацию (ролевые конфликты, высокие профессиональные требования, экстремальные условия деятельности, интенсивность работы)» [7];

– стресс постоянных изменений – отсутствие уверенности в будущем, в связи с высокими темпами развития различных сфер общества в современной жизни;

– профессиональный стресс, который, по статистике, испытывают около трети работников. Многие признают, что стресс является одной из главных причин текучести кадров [7].

Кроме того, существуют следующие классификации.

Эмоционально положительные и эмоционально отрицательные стрессы.

Так, Г. Селье назвал положительные и отрицательные стрессы - эустресс и дистресс. Эустресс приводит к желательным эффектам. Целью этого вида стресса является сохранение и поддержание жизни. Дистресс - патологический стресс, приводящий к болезненным симптомам. Дистресс всегда неприятен, он всегда связан с вредоносным стрессом.

Эмоционально положительный стресс вызван положительными событиями и как следствие порождает положительные эмоции. Но, у людей со слабым здоровьем сильные положительные эмоции также, как и отрицательные, повышают шанс получить инфаркт или инсульт, то есть эустресс может превратиться в дистресс.

Кратковременные (острые) стрессы и долгосрочные (хронические) стрессы.

Кратковременные стрессы и долгосрочные стрессы имеют разное влияние на здоровье человека. Острый стресс проявляется быстро и неожиданно. Человек преодолевает его, и стресс на этом заканчивается. Если же человеку не удастся преодолеть стресс, и он возвращается к этой ситуации снова и снова, то острый переходит в хронический стресс. Долговременный (хронический) стресс имеет более тяжёлые последствия для

организма. Он может возникнуть без стадии острого стресса, когда существуют постоянно действующие факторы — конфликты, нелюбимая работа, неудовлетворенность на протяжении длительного времени.

Таким образом, среди многочисленных разновидностей стресса выделяют профессиональный стресс. «Профессиональный стресс — многообразный феномен, выражающийся в психологических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека» [29].

Как видно из определения понятие «профессиональный стресс» предполагает наличие напряжения именно в рамках профессиональной деятельности.

«Всемирная организация здравоохранения называет профессиональный стресс «болезнью XXI века», так как данный вид стресса встречается практически во всех профессиях мира, в связи с существенным изменением условий и содержания труда, непрерывным ростом социальной, экономической, личностной напряженности нашей жизни» [35].

В настоящее время проблема профессионального стресса разрабатывается в работах как зарубежных (Ш. Берн, К. Маккей, К. Л. Купер, С. Картрайт), так и российских (В. В. Бойко, В. А. Бодров, В. Р. Михайлова, А. Б. Леонова) ученых.

К причинам развития профессионального стресса можно отнести множество факторов [6]. Среди них:

Объективные факторы стресса (форс-мажорные обстоятельства, вредность производства, тяжелые условия труда);

Субъективные факторы стресса. Выделяют:

– межличностные возникающие при общении с коллегами, руководством, подчиненными. Среди межличностных факторов можно выделить такие как:

– отсутствие групповой сплоченности, в результате которой работник не чувствует себя членом коллектива может явиться для него серьезным источником стресса;

- отсутствие взаимной поддержки. Работнику намного комфортнее, если он чувствует, что ему есть с кем поделиться событиями и неудачами;
- внутриличностные, которые, в свою очередь, делятся на:
  - профессиональные – неудовлетворенность объемом оплаты труда пропорционально затрачиваемым ресурсам, нехватка умений и знаний для качественного выполнения работы;
  - внутриличностные – проблемы, связанные с личной сферой, например чрезмерные амбиции, низкая самооценка, страх неудачи;
  - стрессы, связанные с физическим здоровьем – болезни снижают эффективность деятельности человека или совсем отстраняют человека на время от трудового процесса, что ведет к финансовым потерям, потерям навыков и другим потерям.

Б. В. Овчинников и А. И. Колчев выделяют 4 группы фактора профессионального стресса.

- Коммуникативные факторы – стрессы, связанные с общением в рамках профессии;
- Информационные факторы – стрессы связанные со структурой деятельности, зависят от того насколько последовательны и упорядочены профессиональные операции и от того насколько возможно решать рабочие задачи известными способами;
- Стрессогенные факторы эмоционального характера – степень ответственности, опасность труда для здоровья;
- Физиолого-гигиенические факторы стресса – фактор материального воздействия (температура, влажность, освещенность, шумы, вредные примеси, загрязнения) во время работы на человека и ритмичность труда (соотношение с биологическими ритмами человека) [29].

Г. Ландье пишет о том, что стресс является результатом трех видов факторов: психологических, социальных, которые связаны с образом жизни

человека и организационных, которые связаны со стремлениями предприятия повысить производительность труда [41].

Среди дополнительных факторов, вызывающих профессиональный стресс, можно выделить:

- факторы стресса вне организации, такие как работа по совместительству (дополнительная нагрузка), внутрисемейные отношения (на фоне отрицательной обстановки в семье, отсутствия поддержки, профессиональные стрессы развиваются стремительнее);
- факторы стресса, связанные с нагрузкой (избыточная нагрузка или наоборот несоответствующая потенциалу);
- конфликт ролей (когда сотрудник вынужден, в связи с особенностями организационной структуры предприятия, подчиняться нескольким руководителям или при наличии неформальных групп) [31];
- уровень образования. Высокий уровень образования ведет к высоким ожиданиям в профессиональной реализации, в уровне оплаты труда. С другой стороны - отсутствие образования или низкий его уровень ведет к трудностям в достижении профессионального мастерства;
- индивидуальные стратегии преодоления стресса.

Среди личностных черт характера человека, можно выделить те, из-за которых человек более подвержен влияниям стресса. Среди них агрессивность, пессимизм, тревожность, неуравновешенность. В то время как оптимизм, высокая самооценка, уравновешенность, целеустремленность, ответственность, уверенность в себе дает возможность людям быть психологически выносливыми, устойчивыми, успешно противостоять факторам стресса в рабочей среде.

Большую роль играет уровень личностной тревожности, она во многом определяет способность человека адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды.

Также в зависимости от индивидуальных особенностей свойств психики, человек выбирает разную стратегию совладания со стрессом.



Человек может выбрать комфортную подчиняющуюся линию поведения в рамках зависимости от социального окружения. Либо, человек может конструировать свое поведение в зависимости от ситуации, не бояться свободы выражения своего мнения и конфронтации с окружающими людьми. Так, «Р. Лазарус неоднократно подчеркивал, что способность преодолевать стресс в большинстве случаев более важна, чем природа, величина и частота стрессового воздействия» [28].

Итак, мы видим, что проблема профессионального стресса на сегодняшний день очень актуальна. В современном обществе очень остро стоит вопрос конкуренции за высокооплачиваемую работу, не хватает стабильности на рынке труда и многое другое.

При этом нужно понимать, что наличие стресса у сотрудников отрицательно сказывается на результатах работы. Так, чем выше стресс, тем хуже рабочие показатели.

Отрицательные последствия стресса для сотрудников заключаются не только в возможностях возникновения депрессий, физических недомоганий, но также в уменьшении самоуважения и общей удовлетворенности трудом [42].

Среди отрицательных последствий стресса можно выделить:

- ухудшение физического здоровья, вплоть до серьезных заболеваний;
- последствия поведенческого характера – среди них можно выделить такое разрушающее поведение как употребление алкоголя, наркотиков, нарушение социальных связей за счет агрессии, замкнутости и другое;
- стресс-синдромы – депрессии, хроническая усталость, выгорание;
- организационные последствия: снижение работоспособности, снижение качественных и количественных показателей, конфликтность, неудовлетворённость работой, увеличение текучки кадров, больничных, прогулов, несчастных случаев.

Стресс может оказать и позитивное влияние, но при условии, что он краткосрочный и не сильный, то есть не носит хронический характер. Такой

стресс позволяет сотруднику своевременно отреагировать и приспособиться к меняющимся условиям в организации, повышает активность и помогает новых профессиональных успехов.

П. Лежерон писал о том, исключить стрессоры из трудовой деятельности невозможно. Необходимо стремиться к тому, чтобы уровень стресса не был высоким, что опасно для здоровья, но незначительный стресс мотивирует сотрудников к профессиональному росту [43].

Итак, стресс представляет собой некую неспецифическую индивидуальную реакцию организма на внешнее воздействие физического или психологического характера, которая приводит к изменениям физического, биохимического и психологического состояния организма в целом и состояние его нервной систем и эмоционального фона, в частности. Эта реакция необходима для того, чтобы обеспечить гомеостаз организма и адаптироваться к новым условиям окружающей среды.

Профессиональный стресс это один из разновидностей стресса, в рамках которого стрессовое состояние возникает в рамках профессиональной деятельности.

На сегодняшний день профессиональный стресс присущ в той или иной степени каждой профессии. Современный темп экономического и технического развития приводят к стрессам, перегрузкам, эмоциональному напряжению, зачастую без возможности восстановления, что негативно сказывается на психологическом здоровье человека. На состояние стресса влияют многие факторы – особенности работы, коллектив, особенности структурно-организационного плана, культура организации, личностные особенности работников. Учитывая отрицательное влияние стресса встает вопрос о необходимости разработки программы профилактики и коррекции профессионального стресса.

## 1.2 Понятие психологического благополучия

Вопросы благополучия, здоровья, счастья интересовали людей во все времена. Слово «благополучие» переводится со старославянского языка как «хорошая судьба», а «благо» как «добро, счастье» [12]. Благополучие изучается в философии, медицине, педагогике, физиологии, психологии, социологии и других науках. Выделяют разные виды благополучия - духовное, социальное, материальное, личное, профессиональное, семейное, психологическое и др.

Впервые о психологическом благополучии заговорил в своих работах Н. Брэдберн. Он писал о том, психологическое благополучие зависит от соотношения совокупности позитивных и негативных эмоций, которые человек накапливает в течение своей жизни. То есть позитивные эмоции это главный критерий психологического благополучия [26].

Данный термин встречается в работах А. А. Волочкова, Е. В. Репиной, И. В. Дубровиной, К. Риффа, Т. В. Воловиковой.

На сегодняшний день можно выделить два подхода в рассмотрении понятия психологического благополучия.

Гедонистический подход. Здесь акцент идет на положительные эмоции. Психологическое благополучие связывается с преобладанием положительных эмоций и состоянием психологического комфорта.

Эвдемонистический подход. В данном подходе ключевыми моментами для психологического благополучия являются такие понятия как саморазвитие, самосовершенствование, постоянная активность и движение вперед [26].

Термин «психологическое благополучие» часто отождествляют с понятием «психологическое здоровье».

«В соответствии с уставом Всемирной Организации Здравоохранения, здоровье – это не просто отсутствие физических дефектов и болезней, но и состояние полного социального и духовного благополучия» [30].

Как пишет Е. В. Литницкая - «здоровье – это сложный, системный по своей сущности феномен. Он имеет свою специфику проявления на физическом, психологическом и социальном уровнях рассмотрения» [20].

Таким образом, понятие «здоровье» включает в себя 3 составляющие:

- Биологическая составляющая, предполагающая четкую работу самого организма;
- Социальная составляющая, предполагающая гармоничное нахождение и реализация себя в социуме и в труде;
- Психологическая составляющая, предполагающая именно то, как человек воспринимает себя и, в том числе, как относится к болезням.

Эту точку зрения разделяют А. Я. Иванюшкин, И. И. Брехман [2].

Термин «психологическое здоровье» появился в начале 50-х годов. В изучение данной проблематики большой вклад внесли такие зарубежные исследователи как А. Эллис, Г. Олпорт, В. Франкл, А. Маслоу, Э. Фромм, К. Роджерс.

Если говорить об отечественной психологии, то здесь понятие психологического здоровья начали одними из первых изучать И. В. Дубровина, Н. Д. Творогова, Г. С. Никифоров, И. Н. Гурвич, В. А. Ананьев.

Зарубежные ученые начали выделять понятие «психологическое здоровье» раньше, нежели это произошло в отечественной науке. Так, например, А. Маслоу писал о самоактуализации как о качестве здорового человека. Он говорил о двух составляющих психологического здоровья. Это самоактуализация и стремление к гуманистическим ценностям. О психологическом здоровье говорит К. Роджерс. Разрабатывает свои критерии А. Эллис. Но на данном этапе термин «психологическое здоровье» на русский язык переводилось как «психическое здоровье». В русскоязычной

литературе термин «психологическое здоровье» появился позднее, благодаря работам И. В. Дубровиной [11].

Рассмотрим разницу между психическим и психологическим здоровьем.

Так, О. В. Хухлаева выделяет следующие факторы, определяющих разницу этих понятий:

- Психическое здоровье изучается в психиатрии, и направлено на выявление психических болезней (психозов, слабоумий, неврозов, расстройств). Психологическое здоровье рассматривается в рамках психологического консультирования.
- В психотерапии пациентами становятся больные люди, в отличие от психологического консультирования, где работают со здоровыми людьми, которым нужна помощь для выхода из кризисных ситуаций.

В. А. Ананьев пишет о разнице в понятии нормы психического и психологического здоровья. Так, для психического здоровья норма — это отсутствие патологий, для психологического здоровья нормой является наличие определенных личностных характеристик человека. Поэтому психиатр избавляет пациента от патологических факторов, а психологу необходимо направлять свою деятельность на приобретение человеком характеристик, которые помогли бы ему успешно взаимодействовать с внешним миром и быть в гармонии с собой.

И. В. Дубровина дала следующее определение: «Психологическое здоровье понимают, как динамическую гармонию внутреннего и внешнего, как необходимое и достаточное функционирование психических структур, обеспечивающих текущую жизнедеятельность» [3].

«А. В. Башкирева в своей монографии пишет о том, что психологическое здоровье включает совокупность генетических, функциональных, физиологических, психических, когнитивных, адаптационных особенностей человека, которые проявляются в личностном развитии при взаимодействии с окружающей средой и социумом» [5].

О. В. Хухлаева дает следующее определение психологическому здоровью. «Психологическое здоровье представляет собой динамическую совокупность психических свойств человека, обеспечивающих гармонию между потребностями индивида и общества, являющихся предпосылкой ориентации личности на выполнение своей жизненной задачи» [32].

Термин «психологическое здоровье» был введен 1979 году. Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ). Психологическое здоровье рассматривается как состояние душевного благополучия, отсутствие болезненных психических явлений.

Из данного определения видно, что здоровье это и есть состояние душевного благополучия.

А. Маслоу писал, что психологическое здоровье наполняет человека объективным ощущением благополучия. При этом под психологическим здоровьем он понимал состояние постоянной самоактуализации, автономии, принятия других чувствительность к прекрасному, чувство юмора, альтруизм, желание улучшить человечество.

И. В. Дубровина писала о том, что переживаемое человеком является психологической основой «благополучия», которая определяет самочувствие человека. Самочувствие же является синонимом «здоровья». Это позволяет связать понятия психологическое благополучие с психологическим здоровьем [12].

Т. В. Воловикова в свою очередь, писала о том, что анализ работ зарубежных авторов дал ей возможность сделать вывод, что понятие психологическое благополучие по своему основному смыслу и главным характеристикам является аналогом понятия психологического здоровья. О близости этих понятий говорит, и тот факт, что оба термина восходят к одному и тому же слову «salus». В западной литературе термин «здоровье» используют, изучая психическое и физическое состояние человека, а для изучения феномена позитивно-устойчивого состояния, связанного не с психоматическим здоровьем, а с развитием как личности, ученые ввели слово

«благополучие», тем самым термин психологическое здоровье оказался излишнем в англоязычной литературе. В отечественной же литературе термин психологическое здоровье наоборот оказался востребованным и более приемлемым в связи с тем, что термин благополучие в русском сознании связывается с материальным достатком. То есть термины благополучие и здоровье имеют одну основу и различаются предпочтением их употребления в разных странах [10].

Психологическое здоровье также, как и психологическое благополучие, тесно связано с таким понятием как гармония. Так, по мнению А. В. Шувалова феномен психологического равновесия, включающий гармонию взаимодействия разных сфер личности - эмоциональной, волевой, познавательной, является одним из основных критериев психологического здоровья [33].

О. И. Мотков пишет о том, что психологическая гармония включает в себя:

- психическое здоровье человека (иными словами отсутствие психических заболеваний);
- личностное здоровье (предполагает согласованность внутри самого человека; сбалансированность черт характера, мотиваций);
- «социальное здоровье (предполагает внешнюю сбалансированность личности с внешней социальной средой)» [19];
- «духовно-психологическое здоровье (предполагает сбалансированность личности с естественной природной средой)» [19].

Таким образом, под гармонией понимается сбалансированность между человеком и всем что его окружает – природой, социумом, а также сбалансированность внутри самого человека. Достижение гармонии в свою очередь невозможно без духовности. Именно духовность дает возможность человеку обрести гармонию внутри себя и во вне, а также ориентирует человека на стремления к постижению своего смысла жизни, самосовершенствованию, самоактуализации.

Кроме того, анализируя разные определения понятия психологического здоровья и благополучия можно заметить, что они включают наличие у человека свободы для выбора вариантов реагирования на действия факторов окружающей среды. Главными характеристиками внутренней свободы является благоразумие, духовная независимость, самообладание.

Изучая психологическое благополучие К. Рифф разработала собственную структуру. Она говорит о том, что «психологическое благополучие – это обладание шестью основными компонентами психологического блага: самопринятие, позитивные отношения с окружающими, автономия, управление окружающей средой, цель в жизни и личностный рост» [44].

И. И. Галицкая определяющим критерием называет адаптируемость, который проявляется в чувстве удовлетворенности социальной ситуацией, отсутствием отрицательных эмоциональных, поведенческих последствий в будущем. Уровень и степень социальной адаптированности определяет социальная адаптация, как процесс формирования психологических качеств. Способность к адаптации является инстинктом и приобретенными навыками одновременно.

На цели, способы и формы социальной адаптации оказывают влияние социальные регуляторы. Внутренние социальные регуляторы – то потребности, интересы, жизненные ориентации. Внешние социальные регуляторы – это правила, требования, нормы поведения, ожидания относительно поведения [11].

«О. В. Хухлаева отмечает следующие критерии психологического здоровья:

- позитивное самовосприятие и восприятие окружающей действительности;
- оптимистичный эмоциональный фон настроения;
- развитая рефлексия;
- стремление к совершенствованию;



– успешное прохождение возрастных кризисов;  
– успешная адаптация, эффективное выполнение социальных ролей» [37].

В. В. Колпачников выделяет такие критерии как – «осознанность и осмысленность человеком самого себя, полноту проживания настоящего, ощущение собственной дееспособности, чувство свободы, социальный интерес, состояние стабильности» [34].

Е. В. Красильникова пишет о том, что «определяющим критерием психологического здоровья являются направленность развития и характер актуализации человеческого в человеке» [16].

А. Эллис выделил 13 критериев психологического здоровья:

- интерес к самому себе (постановка своих интересов чуть выше интересов других);
- общественный интерес (нравственное поведение);
- самоуправление;
- высокая толерантность к фрустрации (предоставление права совершать ошибки);
- гибкость (пластичность мысли);
- принятие неопределенности (понимание того, что в мире нет полной определенности);
- преданность творческим занятиям (вовлеченность в творческую деятельность);
- научное мышление (стремление к рациональности);
- принятие самого себя (оценка внутренней ценности вне зависимости от внешних достижений и оценки со стороны других);
- рискованность (оправданный риск, но не безрассудная храбрость);
- длительный гедонизм (человек думает о сегодняшнем дне, так и о завтрашнем);
- нонутопизм (отказ от нереалистичных стремлений);

- ответственность за свои эмоциональные расстройства (принятие ответственности за свои поступки) [36].

Изучая психологическое здоровье человека можно сказать, что мы изучаем природу и сущность человека. Можно выделить основные характеристики психологического здоровья:

- наличие смысла жизни;
- социальная деятельности (активность);
- адекватная самооценка;
- наличие жизненных целей;
- способность брать ответственность;
- наличие эмпатии и рефлексии;
- потребность в саморазвитии;
- состояние психического здоровья, душевного комфорта;
- умение понимать себя и других;
- уверенность в своих силах, позитивное отношение к себе.

Основываясь на эти характеристики можно сказать, что психологическое нездоровье характеризуется наличием тревожности, переживаний, конфликтности, зависти, неустойчивым поведением, отсутствием рефлексивных навыков, зависимостью от чужого мнения, отсутствием смысла жизни, целей, безволием, безответственностью, эмоциональной неразвитостью.

В современных условиях можно заметить, что отдельные признак психологического нездоровья встречаются очень часто (ненависть, зависть к чужим успехам, зависимость от чужого мнения). Все это приводит как следствие к психическим и физическим болезням. Последствиями психологических болезней также можно назвать депрессии, неврозы, вредные привычки, проблемы в социуме.

Концепция психологического здоровья – это быть самим собой в гармонии, быть настоящим, искренним, стремиться к личностному саморазвитию [27].

Факторов, влияющих на психологическое здоровье очень много, начиная от семьи в котором растет ребенок и отношения государства к семье как институту и заканчивая психологическим здоровьем окружающих социальных групп.

Воспитание, окружение, личные врожденные качества человека все это влияет на образ жизни человека и как следствие на психологическое здоровье [1].

Нужно отметить, что сформированные в процессе социализации устойчивые черты личности намного важнее условия жизни и внешних событий [45].

О. В. Хухлаева выделяет 3 уровня психологического здоровья:

- высший уровень (креативный) – это люди, которые имеют, позитивный настрой, созидательную позицию, самосовершенствуются, успешно преодолевают кризисные ситуации;
- средний уровень (адаптивный) – люди, которые адаптированы к социуму, но имеют некий уровень тревожности, с ними можно проводить профилактические работы;
- низкий уровень (дезадаптивный) – люди с нарушением процессов ассимиляции, то есть человек пытается приспособиться к внешним обстоятельствам в ущерб своим возможностям и желаниям, и аккомодации, то есть человек пытается подчинить окружение своим потребностям. Таким людям нужна психологическая помощь [33].

Таким образом, «психологическое благополучие – это состояние душевного комфорта, гармоничного баланса между внутренним самоощущением и окружающей внешней средой, который достигается через саморегулируемость и необходим для постоянного личностного развития с целью реализации своего жизненного предназначения» [25].

Термин «психологическое благополучие» тесно связан с термином «психологическое здоровье», так оба термина восходят к одному и тому же слову «salus» и по своему основному смыслу являются аналогами.

Психологически благополучная личность – это личность, полноценно-функционирующая, свободная, зрелая.

### **1.3 Специфика деятельности сотрудников налоговой службы**

Состояние психологического благополучия работников находится в прямой взаимосвязи с результатами профессиональной деятельности. Высокая эффективность и производительность сотрудников, – это то, в чем заинтересовано руководство любой организации. Особенно это касается деятельности сотрудников налоговой службы, потому что их результаты важны на государственном уровне. Деятельность налоговой системы ведет к обеспечению государства финансовыми ресурсами, которые необходимы для поддержания и развития экономики, социальной политики и безопасности страны. Таким образом, мы видим, что поддержание психологического благополучия налоговых служащих является необходимой и актуальной задачей. Для реализации этой задачи, необходимо изучить специфику работы госслужащих, определить критерии психологического благополучия налоговых работников и факторы, влияющие на него. Определить уровень стресса у сотрудников налоговых органов, подобрать методы для профилактики и коррекции профессионального стресса.

Работа в налоговой службе сопровождается постоянными организационными изменениями.

«Государственная налоговая служба Российской Федерации в современном виде была организована в 1991 году. В 1998 году ее реформировали в Министерство по налогам и сборам. С 2004 году Министерство было передано в ведение Министерства финансов Российской Федерации» [14]. С 1 января 2017 года администрирование пенсионных и страховых взносов передано из ведения Пенсионного фонда РФ в Федеральную Налоговую службу. С 1 июня 2021 произошло укрупнение территориальных налоговых органов с одновременным сокращением их численности на 15%. Реформы ведут за собой перемены, к которым

сотрудникам приходится приспосабливаться. Изменяются системы профессиональных задач, условия работы, появляются новые требования и необходимость в новых умениях сотрудников, а сокращения штата, которыми сопровождаются реформы, ведут к увеличению рабочей нагрузки. «Поэтому, чтобы сохранить психологическое благополучие, необходимо быть гибким к изменениям, уметь успешно проходить кризисы, обладать способностью накапливать и реализовывать собственный потенциал, быть позитивно настроенным» [25].

Анализируя деятельность налоговых органов, можно отметить, что она проходит в условиях:

- постоянного роста нагрузки, в том числе информационной. Сотрудники вынуждены работать с большим объемом документации и справочной информации. Работа налогового сотрудника проходит в условиях постоянной нагрузки. Во-первых, сама специфика деятельности предполагает работу с большим объемом документов, во-вторых, в рамках проводимой Правительством России административной реформы, органы исполнительной власти претерпевают практически ежегодные реорганизации, что ведет за собой появление новых участков работ, сокращению штата и увеличению нагрузки на сотрудников. [17].
- ограниченности по времени исполнения заданий. Это связано с установленными сроками в рамках внутренних регламентов, а также с нехваткой кадров по причинам текучести, что приводит к увеличению нагрузки и как следствие к нехватке времени на осуществление необходимых мероприятий.
- высокой степени значимости труда. Как упоминалось выше, от результатов работы налоговых органов зависит объём финансовых ресурсов государства, которые необходимы для поддержания и развития экономики, социальной политики и безопасности страны.

- высокого уровня ответственности за результаты труда. Большая значимость работы налоговых органов для государства ведет к высокому уровню ответственности.
- многозадачности. Сотрудники вынуждены в силу особенности профессии выполнять одновременно по несколько задач в режиме ограниченного времени. Особенно это касается руководящих должностей.
- среднего уровня оплаты труда. Наблюдается неудовлетворенность сотрудников соотношением оплаты труда к вложенным усилиям.
- отсутствия алгоритма выполнения поставленных задач. Работники ФНС вынуждены сталкиваться в работе с уникальными по сложности и многообразию заданиями, зачастую не имея инструкции по решению поставленных задач. В данных ситуациях государственные служащие должны действовать успешно, от них требуется быстрое и положительное решение поставленных задач.

Учитывая данную специфику работы можно выделить следующие критерии психологического благополучия – «адекватность оценивания окружающей обстановки; способность справляться с повседневными жизненными и производственно-трудовыми стрессами; способность планировать профессиональную деятельность и реализовывать эти планы, способность изменять поведение в зависимости от смены жизненных ситуаций и обстоятельств, находится в состоянии личностного роста и готовности к такому росту» [25].

Так же нужно отметить важность умения взаимодействовать работников налоговой службы между собой, так как от этого напрямую зависит эффективность работы внутри организации. А также эффективность взаимодействия с налогоплательщиками. Негативное отношение налогоплательщиков к работникам налоговой службы, к сожалению, не редкость, поэтому уметь разрешать конфликтные ситуации, является необходимым навыком для сотрудников.

Итак, в качестве критериев психологического благополучия можно выделить умение взаимодействовать с руководством, коллегами и налогоплательщиками на бесконфликтной основе, умение урегулировать конфликтные ситуации, способность адекватно реагировать на события окружающего мира.

В работе налоговых органов есть много факторов, которые могут привести к стрессам и утомлению, стать причиной напряженности труда.

Резюмируя выше сказанное, «в качестве критериев психологически благополучия сотрудника ФНС можно выделить следующие характеристики личности:

- умение адекватно оценивать окружающую обстановку;
- способность находиться в состоянии личностного роста и готовности к такому росту;
- навыки активного взаимодействия с коллегами и налогоплательщиками на бесконфликтной основе;
- способность накапливать и реализовывать собственный потенциал;
- умение справляться с повседневными жизненными и производственно-трудовыми стрессами;
- отношение к реализуемой профессии и работе как социально востребованной и одобряемой;
- умение адекватно реагировать на события окружающего мира, замечания и критику со стороны руководства, сослуживцев;
- навыки разрешения конфликтных ситуаций;
- способность планировать собственную жизнедеятельность (включая профессиональную деятельность) и реализовывать эти планы;
- умение изменять поведение в зависимости от смены жизненных ситуаций и обстоятельств;
- позитивная настроенность;
- психологическая готовность к прохождению профессиональных, возрастных и иных кризисов;

– адаптация к переменам» [25].

Постоянные реформы, чрезмерные нагрузки и высокий уровень ответственности все это способствует появлению профессионального стресса у сотрудников, со всеми вытекающими из этого отрицательными последствиями, влияя на здоровье и эффективность работы. Что ставит вопрос необходимости разработки конкретных методов и приемов для поддержания психологического благополучия. «Поддержание уровня готовности госслужащих к решению поставленных задач, эффективности и результативности труда является приоритетными в деятельности руководителей разных уровней. Сотрудники должны знать и учитывать критерии психологического благополучия, анализировать текущую ситуацию для того чтобы вовремя замечать психологические затруднения в своей деятельности и корректировать их. Только тогда работа будет эффективной и способствовать психологическому благополучию государственных служащих» [25].

#### **1.4 Профилактика профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников организации**

Выше мы выяснили, что профессиональный стресс может привести к отрицательным последствиям для здоровья сотрудников и функционирования организации. Потому необходимо проводить профилактику профессиональных стрессов и психологического благополучия.

«Профилактика профессионального стресса и психологического благополучия – это система согласованных мероприятий, направленная не только на стресс-мониторинг персонала, но и на разработку и внедрение программы профилактики профессионального стресса работников организации, а также на последующий мониторинг результатов и, в случае необходимости, корректировку программ» [13].



Исходя из этого определения видно, что профилактика стресса включает в себя несколько этапов:

Определение текущих условий труда и выявление потенциальных стресс-факторов. На данном этапе определяются все возможные стресс-факторы. Далее их распределяют по уровню интенсивности стрессового воздействия и частоты повторения. Это необходимо для того чтобы вовремя определить стресс- факторы и устранить или скорректировать их и не допустить влияния многочисленных негативных последствий стресса.

Оценка уровня производительности и эффективности сотрудников, а также их уровня удовлетворенности условиями труда. В дальнейшем сравнивая уровни эффективности начальные и после внедрения мер по профилактики стресса можно будет определить эффективность принятых мер.

Диагностика симптомов психических и физиологических состояний, связанных со стрессовыми состояниями.

Методов диагностики очень много. Можно выделить следующие три группы методов:

«Физиологические методы:

- исследование работы ЦНС с помощью электроэнцефалограммы (ЭЭГ);
- исследование показателей работы вегетативной нервной системы (температура тела, измерение частоты и глубины дыхания, измерение артериального давления и частоты сердечных сокращений). Состояние функционального напряжения является первичной реакцией организма на воздействие факторов стресса. В этот момент резервы организма мобилизуются для приспособления к новым условиям. Этот момент адаптации носит временный характер, если адаптации не произойдет, в организме будет развиваться утомление и негативные последствия воздействия стресса;

- исследование биохимических показателей стресса (показатели содержания калия и натрия в слюне, уровень катехоламинов в моче, изменение формулы крови в результате адаптационных реакций);
- биоритмологический (хронобиологический) подход. Необходимо учитывать способность адаптироваться к новому суточному ритму сна и бодрствования;
- комплексная оценка здоровья разработана Г. Л. Апанасенко. Шкала соматического здоровья по Апанасенко выделяет пять уровней здоровья. Рассчитываются уровни по показателям массы тела, жизненной емкости легких, динамометрии кисти, частоты сердечных сокращений (ЧСС), артериального давления, времени восстановления ЧСС после 20 приседаний за 30 минут» [22].

«Психофизиологические и психологические объективные методы исследования. Методы, изучающие основные свойства нервной системы (степень выносливости, устойчивости к разного рода помехам, скорость переключения с одного вида деятельности на другой, скорость привыкания к меняющимся условиям, темп выполнения различных видов деятельности, скорость образования временных связей в коре головного мозга, скорость обучения, общий тонус жизнедеятельности человека). Существует большое количество методик оценки основных свойств нервной системы - теппинг-тест, методика для определения критической частоты слияния мельканий (КЧСМ), двигательные методики для определения уравновешенности нервных процессов, исследование устойчивости, объема, распределения и переключения внимания производится с помощью корректурной таблицы А. Г. Иванова-Смоленского, колец Ландольта, таблицы Анфимова или таблиц Шульте» [22].

«Психологические методики субъективной оценки состояния и личностных характеристик – это опросники личности, предназначенные для получения данных со слов испытуемых. Существует огромное количество разных методик - Шкала ситуативной (реактивной) и личностной

тревожности Ч. Спилбергера, опросник СМИЛ (ММРІ), многофакторная личностная методика Р. Кеттелла, опросник Г. Айзенка и другие» [22].

Какие конкретно методики будут использоваться зависит от многих факторов, таких как цели проведения диагностики, направления работы специалиста, проводящего диагностику, специфики данного конкретного случая. Результаты по выбранным методикам должны дать оценку стрессу.

Выбор методов профилактики и коррекции стресса и внедрение этих методов.

При этом профилактика предполагает устранение возможных причин стресса. Коррекция предполагает работу по исправлению уже сложившегося дисбаланса стратегий преодоления.

Можно выделить две группы методов:

- методы, направленные на улучшение условий труда;
- методы, направленные на работу с самими сотрудниками (повышение их стрессоустойчивости, знаний в области психологического здоровья).

Так же выделяют «структурную группу методов, направленных на эффективную профилактику профессионального стресса:

- метод разъяснения требований к работе;
- метод координации и интеграции;
- метод постановки и использования общеорганизационных комплексных целей;
- метод формирования и использования адекватной системы вознаграждений» [13].

Выделяют организационные и индивидуальные методы управления профессиональным стрессом.

На уровне организации можно выделить следующие методы:

- создание благоприятного климата в коллективе и в организации в целом;
- четкое распределение ролей;

- формулировка четких стандартов, целей и показателей работы. У сотрудников должны быть четко сформулированы цели, которые должны соответствовать возможностям работника. Цель не должна быть слишком сложна или даже непосильна, но при этом и не должна быть слишком легкой, чтобы сотрудник был мобилизован;
- предоставление сотрудникам большей ответственности за результаты своей деятельности;
- карьерный рост. Должен быть так же четко продуман. Слишком быстрый карьерный рост или наоборот отсутствие его возможности может также привести к стрессовому напряжению. Он должен быть пропорционален способностям самого рабочего;
- меры по социальной, профессиональной и личной поддержке персонала. Эти меры помогут человеку легче переносить наличие стрессовых факторов на работе;
- консультирование. Иногда сотруднику очень важно обсудить возникшую на работе проблему, это даст возможность вовремя решить возникающие вопросы и снять возникающее напряжение;
- организационное поведение. Предполагает передачу руководителем к подчиненным своего примера позитивного поведения в сложной ситуации;
- управление отношениями. Руководитель должен развивать культуру общения, создавать благоприятный климат в коллективе;
- поддержание баланса между работой и жизнью. Примером может быть гибкий график или дополнительные отпуска;
- грамотное распределение нагрузок. Грамотное распределение нагрузок, соотношение труда и отдыха позволит полностью восстанавливаться и не переутомляться;
- создание комнаты психологической разгрузки;
- проведение мероприятий, которые позволят повысить престижность работы в организации [21].

На уровне отдельной личности можно выделить следующие методы управления стрессом:

- психологический метод. К нему можно отнести такие меры как смена круга общения или своего поведения;
- физиологический метод. Сюда можно отнести корректировку питания, физическую нагрузку, с целью улучшения самочувствия.

«Мероприятия по борьбе со стрессом можно поделить по целевой аудитории на три группы: работа с руководителем, тренинги для персонала и выравнивание микроклимата в коллективе» [13].

«Существуют методические рекомендации профилактики стрессового состояния работников при различных видах профессиональной деятельности. Они разработаны государственным учреждением научно-исследовательский институт медицины труда РАМН. В них прописаны рекомендации к организации режимов труда и отдыха работников умственного вида деятельности, работников зрительно-напряженного труда, работников физического труда, а также мероприятия по коррекции неблагоприятного функционального состояния работников данных видов труда при воздействии производственных стресс-факторов» [24].

В методических рекомендациях, к примеру, изложены такие моменты как количество перерывов и микропауз для активного отдыха в зависимости от вида работы, смен и напряженности работы, а также рекомендации по тому, чем заполнить эти перерывы.

Например, для снижения эмоционального напряжения предлагаются включения в распорядок дня:

- индивидуальных сеансов «психологической разгрузки», в т ч дыхательные упражнения, аутогенная тренировка, функциональная музыка;
- активный отдых, физкультурные паузы;
- комплекс упражнений для глаз;

– выполнение требований к организации рабочих мест особенно у работников с ПЭМВ.

Так же прописаны организационно-психологические меры, направленные на профилактику профессионального стресса. «Среди них:

- в понедельник целесообразно ограничивать объем служебных мероприятий (собраний, совещаний);
- в длительные совещания включать перерывы. Совещания должны быть тщательно спланированы;
- привлекать персонал к участию в принятии решений, связанных с реорганизацией структуры или технологического процесса в производственных коллективах, для того чтобы им легче было принять перемены;
- предоставлять сотрудникам организовывать свою работу;
- обеспечивать четкое определение должностных обязанностей работников;
- руководитель должен организовывать процессы обучения, принимать беспристрастные решения о повышении в должности и справедливо распределять обязанности;
- рекомендуется обеспечивать в организации систему оказания сотрудникам социальной поддержки;
- необходимо формировать у работников позитивную эмоциональную реакцию на стрессовые обстоятельства;
- проводить контроль функционального состояния работников экстремальных видов деятельности;
- Необходимо проводить мониторинг функционального состояния организма человека;
- проводить профессиональный отбор в соответствии с требованиями профессии;

– целесообразно создавать системы мер, направленных на профилактику стрессового состояния и сохранения здоровья работающих;

– для комплексной профилактики профессиональной патологии, укрепления здоровья работающих целесообразно создавать центров восстановления работоспособности» [24].

Оценка результатов и корректировка мер. Мониторинг результатов предполагает расчет эффективности проведенных мероприятий и их дальнейшую корректировку в случае несоответствия программ профилактики целям организации. Раз в пол-года необходимо повторно диагностировать стрессовые состояния сотрудников, измерять уровень удовлетворенности условиями труда, текучесть кадров, производительность труда. В зависимости от результатов применять новые меры в случае необходимости.

Таким образом, мы видим, что профилактика стрессов и психологического благополучия в профессиональной деятельности представляет собой совокупность последовательных действий. Сначала необходимо определить текущие условия труда и выявить потенциальные стресс-факторы. Далее оценить уровни производительности и эффективности сотрудников, уровень удовлетворенности условиями труда.

Провести диагностику симптомов психических и физиологических состояний сотрудников. Для ее проведения используют физиологические методы (оценка физического состояния) и психологические методы с использованием объективных и субъективных оценок состояния.

Далее необходимо выбрать методы профилактики и коррекции стресса и внедрить этих методы. При этом выделяют методы, направленные на улучшение условий труда на уровне организации, и методы, направленные на работу с сотрудниками на уровне отдельной личности. И последнее, оценить результаты и провести корректировку мер.

## Выводы по первой главе

Стресс представляет собой некую неспецифическую индивидуальную реакцию организма на внешнее воздействие физического или психологического характера, которая приводит к изменениям физического, биохимического и психологического состояния организма в целом и состояние его нервной систем и эмоционального фона, в частности. Профессиональный стресс это один из разновидностей стресса, в рамках которого стрессовое состояние возникает в рамках профессиональной деятельности.

«Психологическое благополучие – это состояние душевного комфорта, гармоничного баланса между внутренним самоощущением и окружающей внешней средой, который достигается через саморегулируемость, и необходим для постоянного личностного развития с целью реализации своего жизненного предназначения» [25].

Профессиональные стрессы распространены в работе госслужащих и отрицательно влияют на их физическое и психологическое здоровье. Сотрудники должны знать и учитывать критерии психологического благополучия, такие как – «умение адекватно оценивать окружающую обстановку; способность находится в состоянии личностного роста и готовности к такому росту; навыки активного взаимодействия с коллегами и налогоплательщиками на бесконфликтной основе; способность накапливать и реализовывать собственный потенциал; умение справляться с повседневными жизненными и производственно-трудовыми стрессами; отношение к реализуемой профессии и работе как социально востребованной и одобряемой; умение адекватно реагировать на события окружающего мира, замечания и критику со стороны руководства, сослуживцев; навыки разрешения конфликтных ситуаций; способность планировать собственную жизнедеятельность (включая профессиональную деятельность) и реализовывать эти планы; умение изменять поведение в зависимости от



смены жизненных ситуаций и обстоятельств; позитивная настроенность; психологическая готовность к прохождению профессиональных, возрастных и иных кризисов, адаптация к переменам» [25].

Также в качестве критериев психологического благополучия можно выделить умение сотрудников налоговой службы взаимодействовать с руководством, коллегами и налогоплательщиками на бесконфликтной основе, умение урегулировать конфликтные ситуации, способность адекватно реагировать на события окружающего мира.

Для снижения уровня профессионального стресса работников налоговой службы необходима профилактика стрессов и оптимизация психологического благополучия в профессиональной деятельности.

С этой целью необходимо определить текущие условия труда и выявить потенциальные стресс-факторы. Далее оценить уровни производительности и эффективности сотрудников, уровень удовлетворенности условиями труда. Провести диагностику симптомов психических и физиологических состояний сотрудников. Для ее проведения используют физиологические методы (оценка физического состояния) и психологические методы с использованием объективных и субъективных оценок состояния. Далее необходимо выбрать методы профилактики и коррекции стресса и внедрить этих методы. При этом выделяют методы, направленные на улучшение условий труда на уровне организации, и методы, направленные на работу с сотрудниками на уровне отдельной личности. И последнее, оценить результаты и провести корректировку мер.

## **Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников федеральной налоговой службы**

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

Исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия на примере Федеральной Налоговой Службы проводилось на базе Межрайонной Инспекции Федеральной Налоговой Службы России № 20 по Самарской области.

На первом этапе исследования была сформулирована тема исследования, составлена программа: определены объект, предмет, цели, задачи, разработана гипотеза исследования.

На втором этапе был проведен обзор состояния теоретических и методических разработок на основе литературных источников, осуществлялся анализ и обобщение результатов отечественных и зарубежных исследований по проблемам профессионального стресса и психологического благополучия налоговых служащих.

Далее, исходя из поставленных целей работы, были подобраны методы исследования, методы сбора информации и обработки данных.

На третьем этапе с помощью выбранных методик проводилось изучение уровня профессионального стресса, а также факторов, влияющих на стресс, уровня психологического благополучия и особенностей совладания со стрессом. Было обследовано 34 человека.

На четвертом этапе была проведена статистическая обработка, анализ, обобщение и интерпретация полученных данных, описаны результаты исследования, сделаны общие выводы и оформлен текст работы.

Выборка участвующих в опросах состоит из 2 отделов – отдел урегулирования задолженности, в котором работает 15 человек и отдел обеспечения процедур банкротства с численностью в 19 человек.

Отдел урегулирования задолженности состоит из 1 мужчины и 14 женщин. Средний возраст сотрудников 36 лет, при этом есть два молодых сотрудника 23 и 25 лет и один пенсионного возраста. Средний стаж сотрудников 8 лет, самый маленький стаж составляет 3 года, а самый большой 24. Нужно отметить, что уровень образования у всех кроме одного человека высшее. Отдел обеспечения процедур банкротства состоит из 19 женщин, в возрасте от 25 до 55 лет. Средний стаж работы 5 лет. Самый маленький стаж 1 год, самый большой 15 лет. Образование у всех высшее.

Учитывая поставленные цели исследования были подобраны следующие методики исследования:

- тест трудового стресса Ч. Д. Спилбергера в адаптации А. Б. Леоновой и С. Б. Величковской.
- «Шкала психологического благополучия» К. Риффа в адаптации Т. Д. Шевеленковой, П. П. Фесенко.
- Опросник совладания со стрессом, русскоязычную адаптацию опросника COPE, созданную К. Карвером, М. Шейером и Дж. Вейнтраубом на основе теоретических представлений Р. Лазаруса и собственной теоретической модели.

Для определения уровня стресса у сотрудников налоговой службы была выбрана апробированная, широко распространённая методика - тест трудового стресса Ч. Д. Спилбергера в адаптации А. Б. Леоновой и С. Б. Величковской. Данный тест более информативен и имеет больше вопросов чем, к примеру, опросник Вайсмана, оценка идет по 9 бальной шкале, и прорабатывается момент не только частоты стрессогенного фактора, но и силы его воздействия [40].

Результаты данного теста позволят выявить наличие или отсутствие стресса у сотрудников налоговой службы. При наличии стресса определить степень его выраженности и частоту влияния на сотрудника, а также определить наиболее значимые стрессоры.

Для изучения психологического благополучия сотрудников налоговой службы используется методика «Шкала психологического благополучия» К. Риффа в адаптации Т.Д. Шевеленковой, П.П. Фесенко. Это наиболее распространенный вариант методики, состоящий из 84 пунктов. Она состоит из 6 шкал, на каждую из которых приходится по 14 утверждений. Методика является валидной, имеет ретестовую и гомогенную высокую надежность [39].

К. Рифф выделила шесть главных компонентов благополучия: самопринятие, автономия, цель в жизни, позитивные отношения с окружающими, управление окружающей средой и личностный рост. Данный тест позволит определить насколько позитивно мышление сотрудников, каковы их волевые характеристики, насколько благополучно они ощущают себя.

В качестве третьей методики был выбран «опросник совладания со стрессом, русскоязычную адаптацию опросника COPE, созданную К. Карвером, М. Шейером и Дж. Вейнтраубом на основе теоретических представлений Р. Лазаруса и собственной теоретической модели. В данной работе используется версия, адаптированная на русский язык Е.И. Рассказовой, Т.О. Гордеевой и Е.Н. Осиним. Русскоязычный вариант методики является валидным и адаптированным. Результаты позволят выявить стратегии личностных стилей реагирования на стрессовые ситуации» [38].

Опросник состоит из 60 пунктов, которые объединены в 15 шкал. Данная методика была выбрана, так как позволит изучить методы, которыми пользуются сотрудники госслужбы в ситуации стресса, определить их эффективность, а также наличие или отсутствие необходимости обучения сотрудников более эффективным методам борьбы со стрессом, выявить непродуктивные методы, что позволит осознать их наличие, последствия и заменить более продуктивными.

Также в работе используется корреляционный анализ. Он проводился с помощью коэффициента корреляции Пирсона.

## **2.2 Результаты эмпирического исследования особенностей профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников налоговой службы**

Участвующие в выборке сотрудники были протестированы по методике тест трудового стресса Ч.Д. Спилбергера в адаптации А.Б. Леоновой и С.Б. Величковской.

Результаты опроса представлены на рисунке 1.

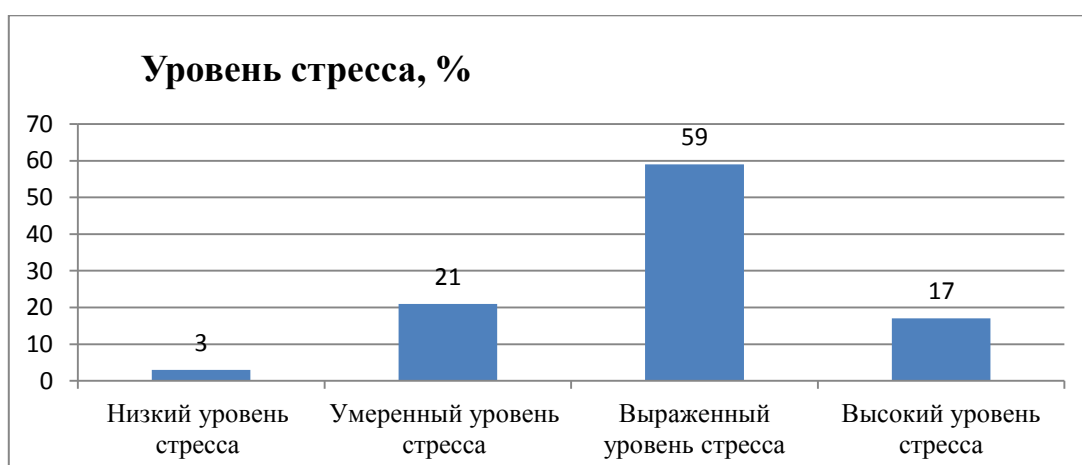


Рисунок 1 – Результаты уровня стресса по методике тест трудового стресса Ч.Д. Спилбергера (в адаптации А.Б. Леоновой и С.Б. Величковской).

По результатам опроса видно, что низкий уровень стресса наблюдается у 3 % опрошенных, умеренный уровень стресса у 21 %, выраженный уровень стресса у 59 % и высокий уровень стресса был выявлен у 17 % опрошенных.

Кроме того, были подсчитаны средние значения силы и частоты стресса. Также в ходе работы был определен вес по каждому пункту опросника и наиболее сильные стрессоры. Показатели трудового стресса представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели силы, частоты и веса факторов трудового стресса

Стрессор	Сила	Частота	Вес
Наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений	5,23	4,5	27
Сверхурочная работа	3,3	3,5	13,9
Ограниченные возможности профессионального роста	3,9	4	18,8
Необходимость выполнять новые или совершенно незнакомые задания	4,8	5,8	28,5
Невыполнение сотрудниками и/или подчиненными своих обязанностей	5,1	5,5	29,4
Недостаточная поддержка со стороны руководства	4,7	4,4	23,3
Необходимость преодолевать кризисные ситуации	5,5	6,1	32,9
Отсутствие одобрения за хорошо выполненную работу	5,2	4,3	23,8
Несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям	6,4	6	41,1
Необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием	6,5	6,1	43,4
Повышенная ответственность за выполняемую работу	5,4	5,7	34,8
Наличие в работе периодов вынужденного бездействия	3	2,4	8
Трудности в отношениях с начальством	3,9	3,4	14,6
Негативное отношение к организации	4,8	5,1	26

Продолжение таблицы 1

Стрессор	Сила	Частота	Вес
Плохая подготовка персонала для качественного выполнения задач	4,9	5,3	28
Необходимость незамедлительно принимать ответственные решения	3,9	4,8	20,6
Обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера	6,9	7,3	53,5
Недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений	3,5	3	11,6
Несправедливость в оплате труда	7,2	7,5	56,8
Борьба за продвижение по службе	3,2	2,4	7,9
Отсутствие полноценного руководства	3,7	3,3	13,8
Наличие шума и постоянных помех в производственных помещениях	5,2	4,5	24,7
Постоянные отвлечения от работы	6,2	5,3	33,8
Переходы от вынужденных периодов безделья к интенсивным перегрузкам	4,9	4,1	23,1
Чрезмерная нагрузка по работе с документацией	7,1	7,3	52,7
Жесткие сроки выполнения работы	8,1	8,2	67
Недостаток времени для удовлетворения личных нужд и отдыха	4,3	3,9	18,4
Необходимость выполнять работу за других	5,5	5,2	31,4
Низкая трудовая мотивация сослуживцев	5,6	5,2	30,7
Конфликты с другими подразделениями организации	4,5	4,3	23,5

Проанализируем показатели силы стресса по полученным среднеарифметическим показателям, которые наглядно представлены на рисунке 2.

## Среднеарифметические показатели стресса по силе воздействия



Рисунок 2 – Средние значения факторов трудового стресса по силе воздействия

Как видно из рисунка 2 наибольшую силу имеют следующие факторы:  
 – жесткие сроки выполнения работы (8,1);



- несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений (7,2);
- чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией (7,1);
- обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера (6,9);
- необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием (6,5);
- несоответствие задач профессиональным обязанностям (6,4).

Мы видим преобладающее недовольство сильной загруженностью специалистов в условиях жестких сроков выполнения обязанностей, в дополнении с противоречивыми поручениями, что мешает эффективности работы. Кроме того, наблюдается неудовлетворенность сотрудников соотношением оплаты труда к вложенным усилиям и взаимоотношениями с налогоплательщиками. Высокая ресурсоемкость информационных технологий приводит к их поломкам, сбоям оборудования и ошибкам. В условиях большой загруженности и ограниченных сроках выполнения заданий проблемы, связанные с программным обеспечением, приводят к стрессовым ситуациям.

Наименьшую силу имеют следующие факторы:

- наличие в работе периодов вынужденного бездействия (3);
- борьба за продвижение по службе (3,2);
- сверхурочная работа (3,3);
- недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений (3,5);
- отсутствие полноценного руководства (3,7).

Наименьшие показатели веса факторов стресса показали, что несмотря на условия труда, связанные с выраженным стрессом, у сотрудников не наблюдается стрессов, связанных с борьбой за продвижение по службе, сверхурочной работой и периодами вынужденного бездействия.

Далее посмотрим, какие факторы имеют наибольшую и наименьшую выраженность по частоте возникновения затруднений (рисунок 3).

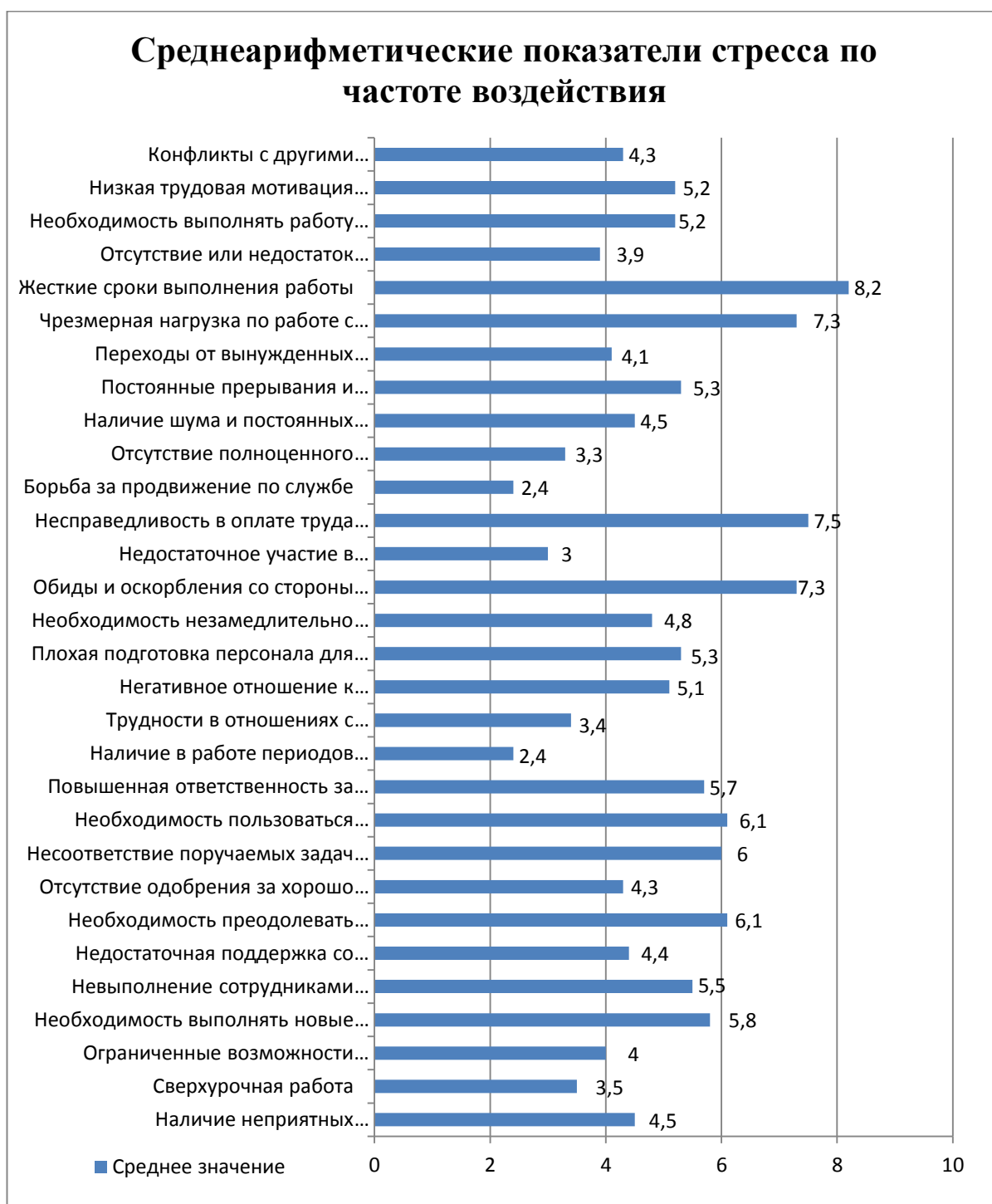


Рисунок 3 – Средние значения стрессов по частоте воздействия

Как видно из рисунка 3 наибольшую выраженность по частоте возникновения имеют:

- жесткие сроки выполнения работы (8,2);
- несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений (7,5);
- обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера (53,5);
- чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией (52,7);
- необходимость преодолевать кризисные ситуации (43,4);
- необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием (41,1);

Таким образом, сотрудники наиболее часто испытывают эмоциональные напряжения по причине ограниченных сроков выполнения задач. Это связано с установленными сроками в рамках внутренних регламентов, а также с нехваткой кадров из-за большой текучести, что приводит к нехватке времени на осуществление необходимых мероприятий. Так же сотрудники испытывают сильную и постоянную неудовлетворенность в части оплаты труда, в условиях больших информационных нагрузок, неудовлетворительной работы оборудования и отрицательного отношения к себе налогоплательщиков.

По частоте возникновения затруднений наименьшую выраженность имеют:

- наличие в работе периодов вынужденного бездействия (2,4);
- борьба за продвижение по службе (2,4).

Интегральным показателем является вес фактора. Рассмотрим наибольшие и наименьшие результаты по данному фактору (рисунок 4).



Рисунок 4 - Средние значения стрессов по весу

Из рисунка 4 видно, что наибольшие показатели веса факторов получили следующие факторы:

- жесткие сроки выполнения работы (67);
- несправедливость в оплате труда или распределении материальных поощрений (56,8);
- обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера (53,5);

- чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией (52,7);
- необходимость пользоваться плохим или неподходящим для работы оборудованием (43,4);
- несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям (41,1).

Наименьший вес был выявлен у следующих факторов:

- борьба за продвижение по службе (7,9);
- наличие в работе периодов вынужденного бездействия (8);
- недостаточное участие в планировании и принятии организационных решений (11,6);
- отсутствие полноценного руководства (13,8);
- сверхурочная работа (13,9);

Далее для изучения психологического благополучия сотрудников налоговой службы использовали «Шкалу психологического благополучия» К. Риффа в адаптации Т. Д. Шевеленковой, П. П. Фесенко. Результаты приведены в таблице 2 и наглядно представлены на рисунке 5. Данные выражены в процентных соотношениях.

Таблица 2 – Показатели психологического благополучия (по методике К. Риффа)

Показатель	Высокие % (чел)	Средние % (чел)	Низкие % (чел)
Позитивное отношение	3% (1)	62% (21)	35% (12)
Автономия	26,5% (9)	47% (16)	26,5%(9)
Управление средой	3% (1)	88% (30)	9%(3)
Личностный рост	3% (1)	47% (16)	50%(17)
Цель в жизни	26,5% (9)	47% (16)	26,5%(9)
Самопринятие	12% (4)	59% (20)	29%(10)
Баланс аффекта	68% (23)	32% (11)	0

Продолжение таблицы 2

Показатель	Высокие % (чел)	Средние % (чел)	Низкие % (чел)
Осмысленность жизни	3% (1)	88% (30)	9%(3)
Человек как открытая система	6% (2)	53% (18)	41%(14)
Психологическое благополучие	18%(6)	47% (16)	35% (12)

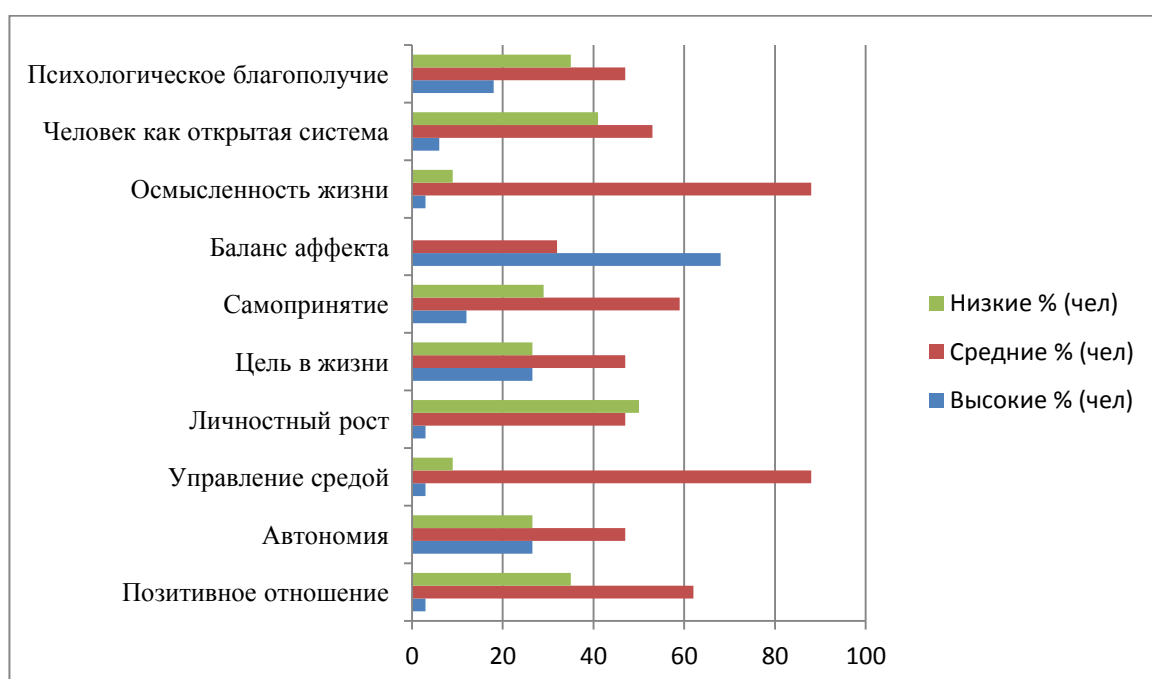


Рисунок 5 – Показатели психологического благополучия (по методике К. Риффа)

Из таблицы 2 видно, что шкала «Положительные отношения с другими» показывает, что лишь один человек из 34 имеет высокий показатель. Этот человек умеет строить доверительные отношения, сопереживать, уступать, заботится о других. Достаточно большое количество респондентов (35%) набрали низкий показатель. Эти люди имеют ограниченный круг общения, чаще закрыты при общении с другими,

недоверчивы, редко уступают ради сохранения отношений, не умеют проявлять заботу, не хотят впускать в свою жизнь новых людей. Средний показатель набрали 62% опрошенных. Они готовы общаться, но стараются близко не подпускать новых людей, чаще общение носит доброжелательный характер, но не дальше рамок совместных интересов или работы.

Шкала «Автономия» показала, что примерно четверть сотрудников (26,5%) имеют самостоятельное мышление. Они независимы от мнения окружающих, самостоятельно принимают решения и не поддаются внешнему давлению.

Столько же сотрудников (26,5%) наоборот зависят от мнения окружающих, боятся принимать самостоятельные решения и нести за них ответственность, боятся осуждений со стороны и опираются на мнения других при принятии решений.

Около половины сотрудников (47%) принимают решения исходя из собственного мнения и мнений других, стараются не выделяться, но при необходимости защищают свою точку зрения.

Только один человек имеет высокие показатели по шкале «управление окружением». Этот человек способен эффективно использовать возможности, управлять ситуацией для достижения собственных целей.

Также нужно отметить, что всего 3 человека имеет низкий показатель. Эти люди наоборот не умеют воспользоваться представляющимися возможностями, не чувствуют в себе сил справиться с неблагоприятными обстоятельствами, не умеют эффективно организовать свою деятельность.

Большинство же сотрудников (88%) способны к самоорганизации, обладают чувством контроля над повседневной деятельностью, но воспользоваться ситуацией у них не всегда получается максимально эффективно.

По шкале «Личностный рост» один человек воспринимает себя как постоянно совершенствующуюся личность. Он открыт всему неизученному, находится в постоянном познании чего-то нового.

Чуть меньше половины сотрудников (47%) понимают необходимость постоянного развития личности, стремятся реализовать свой потенциал. И половина сотрудников (50%) осознают, что не имеют развития и не знают куда дальше двигаться и чего добиваться в жизни.

Из результатов шкалы «Цель в жизни» видно, что большинство (26,5% и 47%) понимают, чего они хотят от жизни, к чему они идут и для чего совершают те или иные действия, имеют четкие цели в жизни. 26,5% процентов не знают своих жизненных целей, не понимают, куда они двигаются и скорее плывут по течению.

Шкала «Самопринятие» показывает, что 12% опрошенных с высоким значением и 59% со средним значением принимают себя такими, какие они есть, со всеми своими достоинствами и недостатками, позитивно относятся к себе и своему прошлому. 29% недовольны собой, и желают изменить, что-то в себе.

Шкала «Баланс аффекта» показывает, что большинство опрошенных (68%) не верят в собственные силы и недооценивают собственные способности, они не удовлетворены собственной жизнью и имеют недостаточно высокую самооценку. 32% опрошенных в целом удовлетворены собственной жизнью и имеют позитивную самооценку.

По шкале «Осмысленность жизни» видно, что 9% опрошенных не хватает осмысленности жизни, для них отсутствуют позитивные жизненные перспективы. И абсолютное большинство (88% и 3%) имеют жизненные цели и оценивают себя как людей целеустремленных.

Шкала «Человек как открытая система» показывает, что чуть меньше половины (41%) опрошенных имеют недостаточно реалистичный взгляд на жизнь, они не желают получать новый жизненный опыт, тяжело усваивают новую информацию. 59% опрошенных наоборот хорошо усваивают новую информацию, открыты к переменам и имеют реалистичный взгляд на жизнь.



Итак, психологическое благополучие на высоком уровне лишь у 18% человек, около половины, а точнее 47% имеет средний уровень благополучия и 35% имеют низкий уровень психологического благополучия.

Особенно хотелось бы остановиться на том, что 35% сотрудников по результатам опроса отмечают у себя проблемы в общении с людьми, являются закрытыми и недоверчивыми. В то время как умение наладить отношения внутри коллектива, между отделами, а также с налогоплательщиками, является очень важной задачей для успешной работы ФНС. 26,5% боится принимать самостоятельные решения и нести за них ответственность. Учитывая, что работа в ФНС сопровождается наличием противоречивых поручений, новых заданий на которые нет инструкций, низкая автономия ведет к состоянию стресса в подобных ситуациях.

Кроме того, тревожит тот факт, что половина опрошенных не имеют на их взгляд личностного роста и около четверти (26,5%) не знают своих целей в жизни. 29% опрошенных не принимают себя такими, какие они есть и 68% недооценивают свои способности, что так же не может не сказываться на качестве работы. В условиях постоянных перемен и нововведений, в которых приходится работать сотрудникам, 41% не желают перемен в своей жизни, не стремятся усваивать новую информацию, для них перемены являются источником стресса.

Далее был проведен опрос по опроснику совладания со стрессом, русскоязычную адаптацию опросника COPE, созданную К. Карвером, М. Шейером и Дж. Вейнтраубом на основе теоретических представлений Р. Лазаруса и собственной теоретической модели.

Результаты приведены в таблице 3. Данные выражены в процентных соотношениях.

Таблица 3 – Особенности совладания сотрудников со стрессом (русскоязычная адаптация опросника COPE, созданная К. Карвером, М. Шейером и Дж. Вейнтраубом)

	Высокий уровень, %	Повышенный уровень, %	Средний уровень, %	Пониженный уровень, %	Низкий уровень, %
Личностный рост	18	23	50	6	3
Мысленный уход	0	9	18	26	47
Концентрация на эмоциях	59	26	9	6	0
Социальная поддержка	26	21	29	3	21
Активное совладание	56	35	3	6	0
Отрицание	0	0	6	50	44
Обращение к религии	35	18	29	15	3
Юмор	3	18	20	12	47
Поведенческий уход	0	15	23	15	47
Сдерживание	12	15	29	21	23
Эмоциональная поддержка	9	29	56	3	3
«Успокоительные»	0	3	21	26	50
Принятие	18	32	32	6	12
Подавление конкуренции	6	38	53	0	3
Планирование	71	29	0	0	0

Позитивное переформулирование и личностный рост.

Половина респондентов имеет средний уровень по данной шкале. 9 % совсем не используют стратегию переосмысления стрессовой ситуации в позитивном ключе. И 41% ее активно использует в борьбе со стрессом.

Мысленный уход от проблемы.

Здесь нужно отметить что преимущественно (74%) сотрудники предпочитают решать возникающие проблемы, а не уходить от нее за счет отвлечения другими мыслями.

Концентрация на эмоциях и их активное выражение.

Большинство опрошенных (85%) фокусируют свое внимание на отрицательных эмоциях, связанных с проблемой, расстраиваются и выражают свои негативные чувства.

Поиск социальной поддержки инструментального характера.

По данной шкале около половины (47%) респондентов имеют высокие и повышенные показатели, что говорит о том, что эти люди нуждаются в помощи и советах от окружающих. В то время как 24% предпочитают решать свои проблемы самостоятельно.

Активное совладание.

По данной шкале практически все опрошенные (91%) предпочитают предпринимать какие-либо активные действия для решения проблем, нежели ждать, когда они решаться без его участия.

Отрицание.

Здесь абсолютное большинство (94%) имеют пониженный и низкий уровень показателя, что говорит о том, что они не отрицают наличия проблемы, а предпочитают ее решать.

Обращение к религии.

Чуть больше половины (53%) респондентов обращаются к помощи веры. Данная стратегия помогает им принять проблему.

Юмор.

Лишь 21% постоянно обращаются к такому инструменту преодоления стресса как юмор, 20% иногда используют его, остальные не пользуются им совсем.

Поведенческий уход от проблемы.

62% опрошенных имеют пониженный и низкий показатель данной шкалы, то есть предпочитают решать проблемы, а не уходить от них путем отказа от намеченных целей или перенаправления усилий на другие цели. И лишь 15% предпочитают данную линию поведения.

Сдерживание совладания.

Почти половина респондентов (44%) в стрессовой ситуации действуют скорее импульсивно и поспешно, нежели обдуманно. Тщательно продумывают свои действия и ожидают подходящего момента для того, чтобы предпринять меры по решению проблемы лишь 27%.

Поиск социальной поддержки по эмоциональным причинам. Желание эмоциональной поддержки, понимания, сочувствия в то или иной степени выразили практически все. Лишь 6% не нуждаются в этом.

Использование «успокоительных».

Большинство опрошенных (76%) не прибегают в стрессовой ситуации к помощи алкоголя или лекарств с целью улучшения самочувствия.

Принятие.

Половина сотрудников имеют высокие и повышенный уровень принятия происходящих проблемных ситуаций. 18% имеют сложности с принятием происходящего.

Подавление конкурирующей деятельности.

44% опрошенных предпочитают не заниматься другими видами деятельности в момент решения возникшей проблемы для более эффективного ее решения. И лишь 3% предпочитает уйти от проблемы, прикрываясь другими заботами.

Планирование.

Все сотрудники предпочитают в сложной ситуации обдумывать свои действия, вырабатывать стратегию решения проблем.

Среднеарифметические показатели по шкалам приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Особенности совладания со стрессом сотрудников (русскоязычная адаптацию опросника COPE, созданная К. Карвером, М. Шейером и Дж. Вейнтраубом)

Методы совладания со стрессом	Средние показатели
Личностный рост	61
Мысленный уход	29
Концентрация на эмоциях	74
Социальная поддержка	55
Активное совладание	80
Отрицание	20
Обращение к религии	64
Юмор	32
Поведенческий уход	27
Сдерживание	45
Эмоциональная поддержка	58
«Успокоительные»	20
Принятие	59
Подавление конкуренции	59
Планирование	83



Рисунок 6 – Особенности совладания сотрудников со стрессом (русскоязычная адаптация опросника COPE, средние значения)

Из рисунка 6 видно, что наиболее популярной стратегией выхода из стресса оказалась стратегия планирования своих действий. Наименьшую популярность показала стратегия использования «успокоительных».

Как видно из результатов, сотрудники преимущественно предпочитают активно решать появляющиеся проблемы, а не уходить от них, путем отрицания наличия имеющихся проблем, мысленного переключения, переключения на другие дела, отказа от намеченных целей, употребления алкоголя или успокоительных. При этом они стараются планировать свои действия. Сильно концентрируются на отрицательных эмоциях. Преимущественно не используют такой инструмент для снятия напряжения как юмор. Половина опрошенных обращается к религии в поисках успокоения. Стараются увидеть положительные стороны в ситуации. Также нуждаются в эмоциональной и социальной поддержке со стороны окружающих.

Итак, методика Ч.Д. Спилбергера показала, что у 59% опрошенных сотрудников наблюдается выраженный уровень стресса и у 17% высокий уровень стресса. При этом, наибольшее влияние на состояние стресса оказывают такие факторы как жесткие сроки выполнения работы, несправедливость в оплате труда, негативное отношение со стороны налогоплательщиков, чрезмерная нагрузка по работе с документацией, средней уровень технического оснащения, несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям.

«Шкала психологического благополучия» К. Риффа показала, что психологическое благополучие у 18% опрошенных на высоком уровне, у 47% на среднем уровне и у 35% на низком уровне. При этом, 68% респондентов недооценивают своих способностей, половина опрошенных не видят своего роста, 41% закрыты для перемен, 35% имеют проблемы в общении с людьми, 29% не хотят принимать себя такими какие они есть, четверть не имеют жизненных целей и боятся принимать самостоятельные решения.

Диагностика совладания со стрессом показала, что большинство опрошенных сотрудников активно решают имеющиеся проблемы, путем планирования своих действий. Но при этом они сильно концентрируются на отрицательных эмоциях. Опрошенные сотрудники не используют такой инструмент снижения напряжения как юмор, но многие из них обращаются к религии. Отмечается необходимость в эмоциональной и социальной поддержке.

### **3.3 Анализ взаимосвязи профессионального стресса и состояния психологического благополучия сотрудников**

В результате проведенного корреляционного анализа с использованием коэффициента корреляции по Пирсону между уровнем стресса и шкалами психологического благополучия были получены данные приведенные в таблице 5.

Все расчеты были произведены в пакете статистического анализа SPSS Statistics 22.

В результате корреляционного анализа между профессиональным стрессом и психологическим благополучием был получен коэффициент корреляции - 0,744. Это показывает, что существует обратная сильная связь высокой статистической значимости между профессиональным стрессом и психологическим благополучием.

При оценке связей между уровнем стресса и отдельными показателями психологического благополучия были выявлены обратная умеренная взаимосвязь с очень высоким уровнем значимости с такими шкалами как - «Положительные отношения с другими», «Автономия», «Управление окружением», «Цель в жизни», «Самопринятие». Обратная сильная взаимосвязь была выявлена у шкал «Личностный рост», «Осмысленность жизни» и «Человек как открытая система» и сильная прямая взаимосвязь со шкалой «Баланс аффекта». Наглядно видно на рис. 7.

Таблица 5 – Корреляционный анализ между уровнем стресса и шкалами психологического благополучия

Шкалы психологического благополучия	Уровень профессионального стресса
Позитивное отношение	-0.64, при $p < 0,001$ ;
Автономия	- 0,451, при $p < 0,001$
Управление средой	- 0,629, при $p < 0,001$
Личностный рост	- 0,737, при $p < 0,001$
Цель в жизни	- 0,645, при $p < 0,001$
Самопринятие	- 0,63, при $p < 0,001$
Баланс аффекта	0,703, при $p < 0,001$
Осмысленность жизни	- 0,709, при $p < 0,001$
Человек как открытая система	-0.741, при $p < 0,001$
Психологическое благополучие	-0.744, при $p < 0,001$

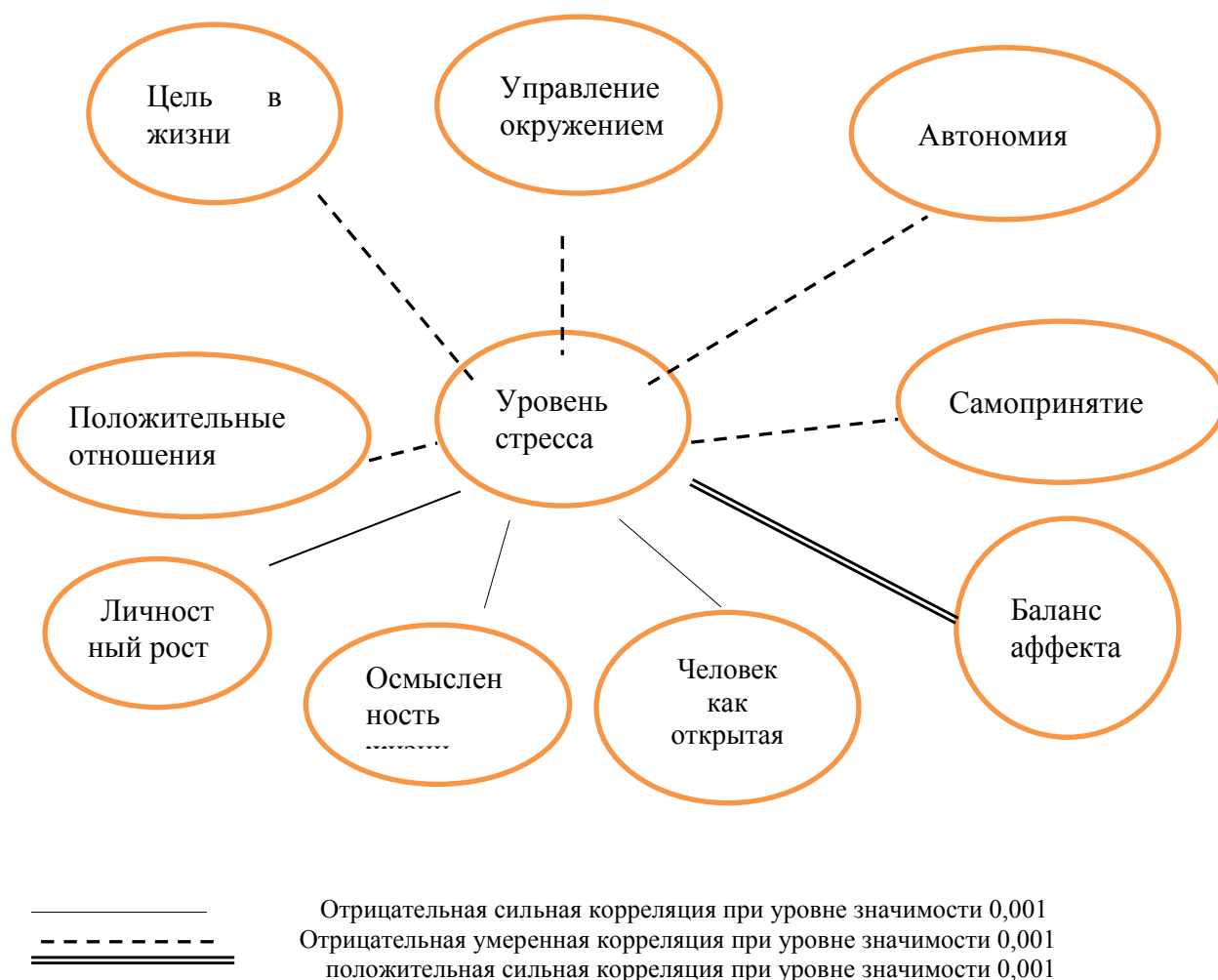


Рисунок 7 – Корреляционный анализ между уровнем стресса и шкалами психологического благополучия



Рассмотрим взаимосвязи в разрезе факторов стресса и общим показателем психологического благополучия (таблица 6).

Таблица 6 – Корреляционный анализ между психологическим благополучием и факторами стресса

Факторы риска	Уровень психол. благополучия
Наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений	- 0,613**
Сверхурочная работа	- 0,672**
Недостаточная поддержка со стороны руководства	- 0,547**
Повышенная ответственность за выполняемую работу	- 0,568**
Трудности в отношениях с начальством	- 0,548**
Необходимость незамедлительно принимать ответственные решения	- 0,585**
Борьба за продвижение по службе	- 0,641**
Отсутствие полноценного руководства	- 0,563**
Постоянные прерывания и отвлечения от работы	- 0,573**
Чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией	- 0,585**
Жесткие сроки выполнения работы	- 0,548**
Необходимость выполнять работу за других – коллег, начальства, подчиненных	- 0,618**

Примечание \* -  $p < 0,05$ ; \*\* –  $p < 0,01$ ; \*\*\* -  $p < 0,001$ .

Из таблицы 6 видно, что существует связь психологического благополучия с такими факторами профессионального стресса как наличие неприятных обязанностей и противоречивых поручений, сверхурочная работа, недостаточная поддержка со стороны руководства, повышенная ответственность за выполняемую работу, трудности в отношениях с начальством, необходимость незамедлительно принимать ответственные решения, борьба за продвижение по службе, отсутствие полноценного руководства, постоянные прерывания и отвлечения от работы, чрезмерная нагрузка по работе с документацией и справочной информацией, жесткие сроки выполнения работы, необходимость выполнять работу за других – коллег, начальства, подчиненных.

Наиболее выраженная связь психологического благополучия с факторами профессионального стресса показаны на рисунке 8.



Рисунок 8 – Корреляционный анализ между психологическим благополучием и факторами стресса

Рассмотрим корреляцию между стратегиями совладания со стрессом и уровнем стресса (таблица 7).

Таблица 7 – Анализ связи между уровнем стресса и стратегиями совладания со стрессом

Стратегия совладания со стрессом	Уровень стресса
Личностный рост	- 0,775**
Мысленный уход	- 0,395*
Концентрация на эмоциях	0,460**
Юмор	- 0,629**
Поведенческий уход	-
Сдерживание	- 0,465**
Эмоциональная поддержка	- 0,413*
«Успокоительные»	- 0,370*
Принятие	- 0,440**
Планирование	- 0,762**

Примечание \* - p 0,05; \*\* – p <0,01; \*\*\* - p<0,001.

Из таблицы 7 видно, что взаимосвязи с очень высоким уровнем значимости не выявлено, наблюдается выраженная значимость с некоторыми стратегиями совладания со стрессом, среди них наиболее сильную обратную взаимосвязь с уровнем стресса имеют такие стратегии совладания со стрессом как «Личностный рост» и «Планирование».

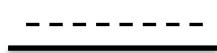
В таблице 8 рассмотрим взаимосвязи между стратегиями совладания со стрессом и показателями психологического благополучия.

Таблица 8 - Корреляционный анализ между психологическим благополучием и стратегиями совладания со стрессом

Стратегия совладания со стрессом	Уровень психологического благополучия
Личностный рост	0,594**
Мысленный уход	0,421*
Концентрация на эмоциях	- 0,406*
Социальная поддержка	-
Активное совладание	-
Отрицание	-
Обращение к религии	-
Юмор	0,524**
Поведенческий уход	-
Сдерживание	0,570**
Эмоциональная поддержка	0,533**
«Успокоительные»	0,317**
Принятие	-
Подавление конкуренции	-
Планирование	-

Примечание \* -  $p < 0,05$ ; \*\* -  $p < 0,01$ ; \*\*\* -  $p < 0,001$ .

Из таблицы 8 видно, что взаимосвязи с очень высоким уровнем значимости не выявлено, наблюдается выраженная связь с некоторыми стратегиями совладания со стрессом. Так, прямую умеренную взаимосвязь с уровнем психологического благополучия имеют такие стратегии совладания со стрессом как «Личностный рост», «Юмор», «Сдерживание» и «Эмоциональная поддержка». Наглядно это представлено на рисунке 9.



-----  
 отрицательная сильная корреляция при уровне значимости 0,05  
 \_\_\_\_\_  
 положительная умеренная корреляция при уровне значимости 0,05

Рисунок 9. - Корреляционный анализ между уровнем стресса, психологическим благополучием и стратегиями совладания со стрессом

Таким образом, корреляционный анализ показал сильную обратную связь между профессиональным стрессом и психологическим благополучием. Что доказывает наличие взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников. При этом наиболее сильная обратная взаимосвязь в разрезе отдельных показателей психологического благополучия со стрессом была выявлена у шкал «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и прямая сильная взаимосвязь со шкалой «Баланс аффекта». Это говорит о том, что чем больше человек занимается своим развитием, чем более он целеустремлен и открыт для всего нового в своей жизни и чем

больше удовлетворен своей жизнью, тем меньше подвержен стрессам. Изучение взаимосвязи психологического благополучия с отдельными факторами стресса взаимосвязи с очень высоким уровнем значимости не выявило.

Корреляционный анализ уровня стресса со стратегиями совладания показал, что взаимосвязи с очень высоким уровнем значимости не выявлено, наблюдается лишь выраженная значимость с некоторыми стратегиями совладания со стрессом, среди них наиболее сильную обратную взаимосвязь с уровнем стресса имеют такие стратегии совладания со стрессом как «Личностный рост» и «Планирование». Что говорит о том, что чем больше сотрудник уделяет внимание личностному росту и чем лучше планирует свою деятельность, тем меньше он подвержен стрессу.

Корреляционный анализ уровня психологического благополучия со стратегиями совладания показал, что взаимосвязи с очень высоким уровнем значимости не выявлено, наблюдается лишь выраженная значимость с некоторыми стратегиями совладания со стрессом. Так, прямую умеренную взаимосвязь с уровнем психологического благополучия имеют такие стратегии совладания со стрессом как «Личностный рост», «Юмор», «Сдерживание» и «Эмоциональная поддержка». Это говорит о том, что чем больше сотрудник уделяет внимание личностному росту, чем тщательнее продумывает свои действия и чем чаще обращается к такому инструменту преодоления стресса как юмор, тем более психологически здоровым себя ощущает.

Исходя из чего, можно сделать выводы, что при выявленных высоких показателях стресса и низких показателях психологического благополучия актуальным будет необходимость разработки мер по снижению уровня стресса. Выявленные преимущественные стратегии совладания со стрессом в виде планирования и активного действия, что говорит о том, что правильно подобранные мероприятия с большой долей вероятности будут восприняты сотрудниками в позитивном ключе.

## **2.4. Рекомендации по профилактике профессионального стресса сотрудников налоговой федеральной службы**

Профилактика профессионального стресса проходит в несколько этапов. Прежде всего, это определение текущих условий труда и выявление потенциальных стресс-факторов, оценивание уровня удовлетворенности условиям труда, оценка состояния и личностных характеристик сотрудников. То есть, прежде всего, определяется текущая ситуация - стресс факторы, уровень их интенсивности и частоты повторения, удовлетворенность сотрудниками условиями труда, уровень стрессового состояния, и психологического благополучия. Данная цель была достигнута с помощью следующих методик:

- теста трудового стресса Ч. Д. Спилбергера, который позволил выявить уровень стресса у исследуемых сотрудников налоговой службы и основные стресс факторы;
- «Шкалы психологического благополучия» К. Риффа, которая показала уровень психологического благополучия исследуемых сотрудников и основные проблемные зоны, мешающие личностному развитию и эффективной работе;
- опроса по опроснику совладания со стрессом, русскоязычную адаптацию опросника COPE, который позволил выявить основные стратегии совладания со стрессом, определить стратегии, которые мало используются, но обучение, которым позволило бы более успешнее преодолевать стрессовые ситуации.

После того, как проанализирована текущая ситуация необходимо разработать методы профилактики и коррекции стресса и внедрить эти методы в организации.

В силу того, что в штате организации нет психолога, необходимо пригласить стороннего психолога для проведения тренингов. Это позволило бы снизить уровень профессионального стресса, что привело бы к

улучшению качества работы, улучшению показателей и уменьшению текучести кадров. К примеру, если уменьшить текучесть кадров, это позволит удержать в организации квалифицированную рабочую силу и уменьшить затраты на найм и обучение новых сотрудников, разгрузить отдел кадров и сотрудников, занимающихся в отделах обучением и адаптацией новичков. Так на момент прохождения практики в налоговой инспекции было вакантно 32 должности. Соответственно сотрудники имели повышенную нагрузку, выполняя работу за отсутствующих работников. Поэтому меньшая текучесть кадров позволит разгрузить и сотрудников, которые принимают временно на себя обязанности уволившихся без увеличения оплаты труда на время поиска и обучения новых работников.

Психопрофилактическая программа стороннего психолога должна опираться на выявленные факторы профессионального стресса и выявленные взаимосвязи. Так, основной упор работы нужно сделать на развитие таких параметров психологического благополучия как «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и «Баланс аффекта» так как они наиболее взаимосвязаны с профессиональным стрессом. А также на развитие навыков использования таких стратегий совладания со стрессом как «Личностный рост» и «Планирование».

Психопрофилактическая программа должна содержать следующие блоки.

Блок личностного роста.

Так, фактор «Несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям» можно снизить за счет, во-первых, развития умения говорить «нет», во-вторых, смены отношения к новым задачам в позитивном ключе как к возможности научиться чему-то новому, стать более квалифицированным сотрудником, что положительно для дальнейшего роста, разбавление монотонности труда.

Изучая уровень психологического благополучия, было выявлено, что 68% респондентов недооценивают своих способностей, половина опрошенных не видят своего роста, 41% закрыты для перемен, 29% не хотят принимать себя такими, какие они есть, четверть не имеют жизненных целей и боятся принимать самостоятельные решения. То есть, необходимы групповые мероприятия, проведение тренингов направленные на повышение самооценки, личностный рост, принятия решений.

Именно этот блок наиболее важен, в силу того, что направлен на укрепление наиболее взаимосвязанных показателей психологического благополучия с профессиональным стрессом, таких как «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и «Баланс аффекта». А также направлен на выработку использования стратегии «Личностный рост» в стрессовой ситуации.

Блок, посвященный обучению основам тайм менеджмента.

Высокие показатели значений стресс-факторов – «Жесткие сроки выполнения работы», «Чрезмерная нагрузка по работе с документацией» могут быть снижены с помощью обучения сотрудников навыкам тайм менеджмента. Данный блок позволит освоить или улучшить навыки планирования и использовать в стрессовой ситуации наиболее взаимосвязанную с профессиональным стрессом стратегию «Планирование».

Блок формирования эмоциональной компетентности.

Умение контролировать свои эмоции напрямую связано с личностным ростом человека, позволяет более осмысленно подходить к жизненным ситуациям, повысить свою самооценку, не бояться изменений. Что так же укрепляет такие параметры психологического благополучия как «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и «Баланс аффекта». Диагностика совладания со стрессом показала, что большинство респондентов сильно концентрируются на отрицательных эмоциях, что не может не влиять восприятие стрессовых ситуаций. Учитывая это, возможно предусмотреть тренинг эмоциональной компетентности, для



обучения сотрудников управления своими эмоциями, тренинг направленный на развитие умения видеть в проблеме возможности развиваться, учиться, умения извлечь из любой ситуации пользу для своего профессионального развития.

Блок тренинга, направленный на выработку стратегий совладания со стрессом.

Как было выявлено ранее, развитие таких стратегий совладания со стрессом, как «Личностный рост» и «Планирование» будет снижать уровень профессионального стресса у сотрудников налоговой службы. Такие стратегии как «Личностный рост», «Юмор», «Сдерживание» и «Эмоциональная поддержка» повысят уровень психологического благополучия.

Коммуникативный блок.

Высокий уровень фактора «Обиды и оскорбления со стороны заказчика/потребителя/клиента/партнера», а также наличие проблем в общении с людьми у 35% опрошенных сотрудников говорит об отсутствии необходимого уровня конфликтологической компетентности. Влияние данного фактора можно снизить за счет проведения мероприятий, направленных на обучение поведения в конфликте, умению взаимодействовать. Например - групповая работа с конфликтами (анализ, эффективная коммуникация); использование ролевого коммуникативного тренинга и игровых практик и других.

Блок мероприятий, направленных на сплоченность коллектива.

Была выявлена необходимость в эмоциональной и социальной поддержке. Тренинги на сплоченность коллектива помогут решить данную проблему. Кроме того, выравнивание микроклимата в коллективе это одно из важных направлений мероприятий борьбы с профессиональным стрессом.

Блок тренингов для руководящего состава.

Учитывая, что мероприятия по борьбе со стрессом по целевой аудитории делятся на три группы: работа с руководителем, тренинги для

персонала и выравнивание микроклимата в коллективе, не маловажным является проводить профилактику по всем трем направлениям.

Руководителям необходимо обладать навыками успешного взаимодействия в коллективе и решения конфликтных ситуаций, проблем организационного характера. Обучение руководящего состава данным навыкам позволит снизить, а в некоторых случаях предотвратить стрессовые ситуации в коллективе.

Завершающий этап профилактики стресса состоит в оценке результатов и корректировки мер. После проведения запланированных мероприятий необходимо оценить эффективность этих мероприятий, и по необходимости внести корректировки.

#### Выводы по второй главе

Во второй главе было проведено исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия на примере Федеральной Налоговой Службы проводилось на базе Межрайонной Инспекции Федеральной Налоговой Службы России № 20 по Самарской области. Исследование проводилось среди 34 сотрудников 2 отделов - отдел урегулирования задолженности и отдел обеспечения процедур банкротств.

По результатам эмпирического исследования было выявлено:

- высокие показатели уровня стресса, с наибольшим влиянием на состояние стресса таких факторов как - жесткие сроки выполнения работы, несправедливость в оплате труда, негативное отношение со стороны налогоплательщиков, чрезмерная нагрузка по работе с документацией, средней уровень технического оснащения, несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям;
- не высокие показатели уровня психологического благополучия- 18% опрошенных на высоком уровне, у 47% на среднем уровне и у 35% на низком уровне. При этом, 68% респондентов недооценивают своих

способностей, половина опрошенных не видят своего роста, 41% закрыты для перемен, 35% имеют проблемы в общении с людьми, 29% не хотят принимать себя такими какие они есть, четверть не имеют жизненных целей и боятся принимать самостоятельные решения;

- основные стратегии совладания со стрессом в виде активного решая имеющиеся проблемы, путем планирования своих действий. Но при этом они сильно концентрируются на отрицательных эмоциях. Опрошенные сотрудники не используют такой инструмент снижения напряжения как юмор, но многие из них обращаются к религии;
- отмечается необходимость в эмоциональной и социальной поддержке;
- в результате корреляционного анализа была выявлена сильная отрицательная взаимосвязь между профессиональным стрессом и психологическим благополучием. При этом наиболее сильная обратная взаимосвязь в разрезе отдельных показателей психологического благополучия со стрессом была выявлена у шкал «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и прямая сильная взаимосвязь со шкалой «Баланс аффекта». Это говорит о том, что чем больше человек занимается своим развитием, чем более он целеустремлен и открыт для всего нового в своей жизни и чем больше удовлетворен своей жизнью, тем меньше подвержен стрессам;
- была установлена выраженная значимая взаимосвязь уровня стресса с некоторыми стратегиями совладания со стрессом, такими как «Личностный рост» и «Планирование». Что говорит о том, что чем больше сотрудник уделяет внимание личностному росту и чем лучше планирует свою деятельность, тем меньше он подвержен стрессу;
- выраженная значимая взаимосвязь психологического благополучия с некоторыми стратегиями совладания со стрессом, такие как «Личностный рост» и «Юмор», «Сдерживание» и «Эмоциональная поддержка». Это говорит о том, что чем больше сотрудник уделяет

внимание личностному росту, чем тщательнее продумывает свои действия и чем чаще обращается к такому инструменту преодоления стресса как юмор, тем более психологически здоровым себя ощущает.

Исходя из чего, можно сделать выводы, что при выявленных высоких показателях стресса и низких показателях психологического благополучия актуальным будет необходимость разработки мер по снижению уровня стресса.

В результате исследования были сформированы основные психологические рекомендации, направленные на уменьшение уровня профессионального стресса и увеличение уровня психологического благополучия.

Была разработана психопрофилактическая программа, состоящей из блоков: коммуникативный блок; блок, посвященный обучению основам тайм менеджмента; блок личностного роста; блок формирования эмоциональной компетентности; блок мероприятий, направленных на сплоченность коллектива; блок тренингов, направленных на выработку стратегий совладания со стрессом; блок тренингов для руководящего состава.

## Заключение

Целью данной работы было изучение взаимосвязи профессионального стресса и психологического благополучия сотрудников налоговой службы.

В первой главе были изучены понятие профессионального стресса, его виды, факторы и последствия, а также понятие психологического благополучия и его критерии. Так же была изучена специфика деятельности сотрудников налоговой службы, которая протекает в условиях постоянного роста нагрузок, ограниченности временных ресурсов, многозадачности, высокого уровня ответственности, среднего уровня оплаты труда и отсутствия однозначных алгоритмов действий, и предполагает наличие профессиональных стрессов. Изучены основные критерии психологического благополучия сотрудников ФНС, знание которых позволит развивать необходимые навыки, анализировать и корректировать психологические затруднения.

В эмпирической части исследования было выявлено, что у 59% опрошенных сотрудников наблюдается выраженный уровень стресса и у 17% высокий уровень стресса. При этом, наибольшее влияние на состояние стресса оказывают такие факторы как жесткие сроки выполнения работы, несправедливость в оплате труда, негативное отношение со стороны налогоплательщиков, чрезмерная нагрузка по работе с документацией, средней уровень технического оснащения, несоответствие поручаемых задач профессиональным обязанностям.

Исследование психологического благополучия позволило выявить высокий уровень психологического благополучия у 18% опрошенных, средний уровень у 47% и низкий уровень у 35% опрошенных.

Выявлены преимущественные стратегии совладания со стрессом в виде планирования и активного действия, а также сильная концентрация на отрицательных эмоциях и необходимость в эмоциональной и социальной поддержке.

В результате корреляционного анализа была выявлена сильная отрицательная взаимосвязь между профессиональным стрессом и психологическим благополучием. При этом наиболее сильная обратная взаимосвязь в разрезе отдельных показателей психологического благополучия со стрессом была выявлена у шкал «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и прямая сильная взаимосвязь со шкалой «Баланс аффекта».

Кроме того, выявлена была выявлена сильная обратная взаимосвязь стресса с такими стратегиями совладания со стрессом как «Личностный рост» и «Планирование».

Таким образом, результаты, которые были получены в ходе работы, подтверждают гипотезу о наличии взаимосвязи между профессиональным стрессом и психологическим благополучием. А также о том, что наиболее сильная взаимосвязь уровня профессионального стресса с такими параметрами психологического благополучия, как «Личностный рост», «Осмысленность жизни», «Человек как открытая система» и «Баланс аффекта» и такими стратегиями совладания со стрессом как «Личностный рост» и «Планирование».

Результаты исследования показали необходимость проведения мероприятий по борьбе с профессиональными стрессами.

Таким образом, в работе были достигнуты все поставленные задачи, подтверждена гипотеза, а положения, выносимые на защиту, эмпирически проверены.

## Список используемой литературы

1. Айварова Н. Г. Психологическое здоровье как условие успешной социализации личности // Вестник Югорского государственного университета. 2016. №1. с. 113-115.
2. Амиров А. Ф., Ивановский Ю. В., Мурзагалина Л. В. Психологические аспекты здоровья и здорового образа жизни // Вестник Башкирского государственного медицинского университета. 2017. №2. с. 148-153.
3. Артюхова Т. Ю., Петрова Т. И. Контекст рассмотрения психологического здоровья как основание понимания его содержания // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. Астафьева В. П. 2017. с. 109-116.
4. Ахматдинова Р. А. Стресс как причина психосоматических расстройств // Вестник Башкирского государственного медицинского университета. 2017. №2. с. 28-31.
5. Башкирева А. В. Психология здоровья некоторые аспекты проблем // Монография. 2018. с. 168.
6. Бергис Т. А. Азизова Л. Р. Факторы стрессоустойчивости сотрудников в условиях организационного стресса // Вектор науки ТГУ: педагогика и психология. 2016. № 4 (27). С. 28-32.
7. Бильданова В. Р., Бисерова Г. К., Шагивалеева Г. Р. Психология стресса и методы его профилактики // Учебно-методическое пособие Елабуга. 2015. с. 142.
8. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление // ПЕР СЭ; Москва. 2006 г. с. 528.
9. Бохан Т. Г. Психология стресса: системный подход // учеб. пособие. Томск: Издательский Дом Томского государственного университета. 2019. с.140.

10. Воловикова М. В. Психологическое здоровье личности и духовно-нравственные проблемы современного российского общества //Сборник статей. 2014. с. 318.
11. Галецкая И. И. Общая характеристика психологического здоровья и его основных критериев //Вестник Омского государственного педагогического университета Гуманитарные исследования. 2015. №2 с. 66-69.
12. Дубровина И. В. Феномен «психологическое благополучие» в контексте социальной ситуации развития //Вестник практической психологии образования. 2020. Том 17. № 3. с. 9–21.
13. Калмыкова О. Ю., Штрикова Д. Б. Профилактика профессионального стресса в организации//учеб. пособие Самара: Самар. гос. техн. ун-т. 2012. 178 с.
14. Квашнина Н. Н., Коноплева И. Н. Взаимосвязь личностных качеств и эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов // Психология и право. 2015. Том. 5. № 3. с. 61-74.
15. Корсак О. В. Интересная статистика ВОЗ по депрессии на 2020 г. URL: [https://www.b17.ru/blog/voz\\_2020](https://www.b17.ru/blog/voz_2020) (дата обращения 12.02.2021).
16. Красильникова Е. В., Луковников Н. Н., Каймова С. В., Суворов В. П., Томашевская Н. П., Какоткин Н. С. Ценности и формы образовательных парадигм // Монография. 2021. 134 с.
17. Кузнецова А. С., Филина М. Н., Теленова О. Ю. Саморегуляция функционального состояния налоговых служащих: субъективная интерпретация факторов профессионального стресса и психологические способы оптимизации состояния // Прикладная юридическая психология. 2009. №2. с. 73-91.
18. Кузнецова Е. В., Петровская В. Г., Рязанцева С. А. Психология стресса и эмоционального выгорания // учеб. пособие для студ. факультета психологии. С. 96.



19. 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(1). с. 33-37.
20. Литницкая Е. В. Проблема здоровья личности в психологии XIX–XX века // Ярославский педагогический вестник. 2012. № 2 Том 11. с. 268–274.
21. Нестерова О. В. Управление стрессами // учебное пособие М.: МФПУ «Синергия». 2012. с. 320.
22. Панченко Л. Л. Диагностика стресса// Учеб. пособие. – Владивосток Мор. гос. ун-т. 2005. с. 35.
23. Полякова О. Б. Психологические предпосылки профессионального стресса будущих психологов // Теоретическая и экспериментальная психология. 2009. №3. с. 33-48.
24. Профилактика стрессового состояния работников при различных видах профессиональной деятельности: Методические рекомендации — М.: Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора, 2008. с. 52.
25. Радченко М. В. Критерии психологического здоровья служащего (на примере работника федеральной налоговой службы) // Мир педагогики и психологии: международный научно-практический журнал. 2021 №10 (63).
26. Скорынин А. А. К вопросу о структуре психологического благополучия личности // Гуманитарные исследования. Педагогика и психология. 2020. № 2 с. 87–93.
27. Скуднова Т. Д. Психологическое здоровье человека – междисциплинарный подход//Государственное и муниципальное управление. Учебные записки СКАГС. 2018. с. 217-222.
28. Смирнова Н. Н., Соловьев А. Г., Корехова М. В., Новикова И. А. Профессиональный стресс и стрессоустойчивость специалистов экстремального профиля деятельности // учебное пособие – Архангельск:

Изд-во Северного государственного медицинского университета. 2017. с. 161.

29. Столярова В. А. Психология функциональных состояний // учебное пособие Спб. издательство «Лань» 2 издание. 2021. с. 108.

30. Устав (Конституция) Всемирной организации здравоохранения 2006.

31. Хуторянская Т. В Профессиональный стресс и общие закономерности его проявления. // Образование в современном мире. Сборник научных статей. Саратов. 2019. с. 403-407.

32. Хухлаева О. В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции //Учеб.пособие. М.: Академия. 2001. с. 208.

33. Цибульникова В. Е., Леванова Е. А. Педагогические технологии Здоровье берегающие технологии в общем образовании. //Учебное пособие (с практикумом) для студентов педагогических вузов. с. 148.

34. Цыдыпова С. Д. Проблемы профессионального здоровья будущих психологов образования // Монография. 2020. с. 255.

35. Чуева Е. Н. Специфика проявления профессионального стресса у представителей социномических профессий // Вестник Краунц. Серия «Гуманитарные науки». 2012. № 2 (20). с. 165-174.

36. Шаяхметова Э. Ш. Психология здоровья: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки: 37.03.01-«Социальная психология»//Э. Ш. Шаяхметова, М. В. Нухова, Г. А. Шурухина, Д. Г. Огуречников.ь -Уфа: БГПУ 2017. с. 114.

37. Шукшина Т. И. Научно-методическое обеспечение региональной системы общего образования в условиях реализации национального проекта. Монография. // Мордовский гос. пед. ин-т Саранск 2019. с. 156.

38. Энциклопедии психодиагностики. Опросник совладания со стрессом. URL: <https://psylab.info> (24.01.2022).

39. Энциклопедии психодиагностики. Шкала психологического благополучия К. Риффа. URL:<https://psylab.info> (дата обращения 21.01.2022).

40. Энциклопедии психодиагностики. Шкала тревоги Спилбергера.  
URL: <https://psylab.info> (дата обращения 15.01.2022).
41. Landier H. Evaluer le climat social de votre entreprise. Paris: Eyrolles. 2008. p. 128.
42. Levi L. Spice of life or kiss of death? // In C. L. Cooper (Ed.). Handbook of stress, medicine and health. Boca Raton, FL: CRC Press. 1996. p. 151.
43. Légeron P. Le stress au travail: de la performance à la souffrance // Droit social. 2004. № 12. P. 1086-1090.
44. Ryff C.D. Psychological Well-Being // Encyclopcdia of Gerontology. 1996. Vol. 2. p. 365-369.
45. Keith Magnus & Ed Diener, 1991. p. 80-104.