

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 Особенности совладающего поведения персонала организации

Обучающийся

С.-В. В. Ириарте

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

канд. психол. наук, И.В. Кулагина

руководитель

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

Оглавление

Введение	3
Глава 1 Теоретические аспекты исследования взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации.....	7
1.1 Понятие профессионального стресса.....	7
1.2 Характеристика понятия «психологическое здоровье».....	19
1.3 Пути преодоления профессионального стресса.....	33
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации.....	44
2.1 Организация исследования.....	44
2.2 Интерпретация результатов исследования.....	46
2.3 Практические рекомендации.....	75
Заключение.....	90
Список используемой литературы.....	94

Введение

Для создания развитой среды в коллективе, способствующей формированию делового сотрудничества и переход от межличностных отношений к деловым отношениям важны разные аспекты. Одним из главных аспектов является стресс, который испытывается на рабочем месте.

Актуальность исследования. Профессиональный стресс может возникнуть у сотрудников любой организации, любого пола, возраста, положения в этой организации, что обусловлено возможностью возникновения различных стрессовых факторов. Источниками профессионального стресса могут выступать непосредственно специфика профессиональной деятельности, социально-психологический климат в коллективе, организационный контроль, организационная структура и многое другое.

Со временем хронический стресс на рабочем месте может привести к формированию психологического синдрома, известного как эмоциональное выгорание, которое снижает производительность труда, увеличивает число прогулов и текучесть кадров, а также приводит к конфликтам между коллегами, вследствие чего стресс распространяется в пределах рабочего места. При этом действие таких факторов оказывает влияние на психическое здоровье персонала организации, снижая уровень его адаптационных возможностей и увеличивая вероятность развития синдрома эмоционального выгорания.

Профессиональный стресс оказывает негативные последствия на психическое здоровье персонала и деятельность организации в целом, обуславливают необходимость принятия мер в отношении изучения стрессовых факторов на рабочем месте, влияющих на психическое здоровье персонала организации. Человек с более высоким уровнем психического здоровья обладает лучшими показателями психического благополучия, которое проявляется в способности к эффективному выполнению своей профессиональной деятельности и способности к самосовершенствованию на рабочем месте, он способен более эффективно справляться со стрессом,

депрессией и другими проблемами, возникающими как в его профессиональной, так и в социальной и личной жизни. Возможность определения защитных факторов на рабочем месте и мероприятия по минимизации стрессовых факторов определяют, в конечном итоге, психическое здоровье персонала организации и успешность её функционирования.

Проблема исследования состоит в том, что, несмотря на то, что различные аспекты влияния профессионального стресса на физическое и психическое здоровье человека активно изучаются, однако мало учитывается то, что такое влияние может осуществляться не только напрямую, но и косвенно, через изменение поведения индивида и применение им деструктивных антистрессовых мер (агрессивность, уход в себя, различные зависимости), что еще больше усугубляет психическое здоровье сотрудников.

Цель исследования: выявить взаимосвязь профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации.

Объектом исследования: является профессиональный стресс.

Предметом исследования: является взаимосвязь профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации.

Задачи исследования:

- Проанализировать теоретические аспекты профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации.
- Организовать и провести эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации.
- Разработать практические рекомендации по снижению профессионального стресса.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь между профессиональным стрессом и психическим здоровьем сотрудников банка ВТБ.

Теоретико-методологической основой исследования являются культурно-исторический, деятельностный и субъектно-деятельностный подходы в психологии (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн),

принцип единства сознания и деятельности (С.Л. Рубинштейн), научные работы проблемам по проблеме профессионального стресса (Г. Селье, В.А. Бодров, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Самоукина, Ю.В. Щербатых), теоретические разработки проблемы психического здоровья (О.С. Васильева, И.В. Дубровина, Г.С. Никифоров, Л.В. Куликов, О.В. Хухлаева).

Методы исследования:

- теоретический анализ научной литературы по изучаемой проблеме;
- эмпирические методы исследования (психодиагностическое тестирование);
- методы качественной и количественной обработки данных.

Методики исследования: методика комплексной оценки проявлений стресса Ю.В. Щербатых, методика диагностики социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонда (адаптация А.К. Осницкого), методика «Шкала депрессии Бека (BDI)», методика самооценки психических состояний по Г. Айзенку, методика «Индикатор копинг-стратегий» Д. Амирхана, копинг-тест Р. Лазаруса, С. Фолкман (адаптация Т.Л. Крюковой, Е.В. Куфтык, М.С. Замышляевой).

Опытно-экспериментальная база исследования: в исследовании приняли участие 25 человек – сотрудники банка ВТБ. Возраст испытуемых 23 – 48 лет. Половой состав: 18 женщин и 7 мужчин.

Научная достоверность результатов и обоснованность выводов исследования обеспечены использованием современной методологии научного познания; последовательной реализацией исходных теоретических положений и терминологического аппарата исследования; использованием методов исследования, адекватных его задачам; репрезентативность выборки; применением методов математической статистики.

Научная новизна исследования состоит в том, что описана специфика проявления стресса у сотрудников банка и расширены научные представления о связи стресса с компонентами психологического здоровья сотрудников банка.

Теоретическая значимость исследования заключается в: обобщении научных данных по проблеме стресса и совладающего поведения; обобщении научных данных по проблеме психологического здоровья сотрудников; расширении теоретических сведений по проблеме взаимосвязи стресса сотрудника и психологического здоровья.

Практическая значимость результатов исследования состоит в возможности применения полученных результатов на практике иными организациями, имеющими проблемы с профессиональным стрессом у сотрудников, демонстрация предлагаемой теоретической и практической базы в качестве наглядного и дидактического материала при изучении тем, связанных с профессиональным стрессом и проблемой психического здоровья в рамках дисциплин.

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

На защиту выносятся следующие положения:

- для большинства сотрудников банка характерен средний или высокий уровень выраженности стресса.
- нарушения психологического здоровья у сотрудников банка проявляются в выраженном уровне депрессии, тревожности.
- существует взаимосвязь стресса и психологического здоровья сотрудников банка: индивидуальный стресс негативно влияет на психологическое здоровье сотрудников.

Структура ВКР. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы (52 источника). Основной текст работы изложен на 98 страницах, содержит 7 таблиц, 19 рисунков.

Глава 1 Теоретические аспекты исследования взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации

1.1 Понятие профессионального стресса

Стресс (от англ. Stress – напряжение, нагрузка; состояние повышенного напряжения) – совокупность неспецифических адаптационных (нормальных) реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом) [9].

В период стресса простые эмоции сменяются беспокойством, что порождает физиологические и психологические патологические изменения.

Понятие стресса внедрил Г. Селье с целью отметить неспецифический отклик организма на какое-либо неблагоприятное воздействие.

Г. Селье выявил, что различные неблагоприятные предпосылки вызывают в организме комплексную схожую реакцию независимо от того, какого рода раздражитель действует в данный момент на человека. При этом раздражители «могут и не существовать в реальности, то есть, человек реагирует не только на действительную опасность, но и на угрозу или напоминание о ней» [31, с. 82].

Общепринятые представления о стрессе трактуют его как физиологическую реакцию организма, а именно, реакции эндокринных желез под управлением гипофиза, на влияние разнообразных негативных раздражителей. Г. Селье предложил теорию адаптации, в которой выделил два компонента – специфический и неспецифический [31].

Специфический компонент подразумевает конкретные приспособительные реакции конкретных органов, систем, биохимических механизмов, которые являются основой для максимально продуктивного функционирования организма в целом при воздействии конкретных факторов.

Неспецифические компоненты адаптации проявляются в любом случае при воздействии любых факторов. Г. Селье объяснил доминирующие механизмы гормональной регуляции, которые возникают на первичном этапе адаптации, и получил название стресс-реакции [31].

Г. Селье указывал на то, что процесс адаптации связан с формированием общего адаптационного синдрома.

Реакции на стрессорные стимулы только в некоторых ситуациях выступают как ненормальные, в остальных ситуациях они играют приспособительную роль, что и стало причиной того, что Г. Селье обозначил их как «общий адаптационный синдром».

Общий адаптационный синдром – комплекс реакций, возникающий в целостном организме под действием различных повреждающих факторов и обеспечивающий приспособление организма к данным условиям. Классический общий адаптационный синдром, по мнению Г. Селье, включает в себя три протекающих поочередно стадии, описанных в 1936 году:

- Стадия тревоги (аларм-реакция). Внутри данной стадии также выделяется два этапа: этап шока и этап противотока. Если стрессовый стимул имеет достаточно мощное воздействие, то стадия тревоги может завершиться летальным исходом для организма.
- Если организм не погибает в течение первой, в сущности, защитной стадии, то он переходит в стадию резистентности (устойчивости).
- При длительном влиянии стрессового стимула наступает стадия истощения [31].

На первой стадии развития стресса, или стадии тревоги, человек испытывает чувство неудовлетворенности, эмоциональной нестабильности, у него могут начаться проблемы со сном [33, с. 193]. В попытках защитить себя от негативного воздействия, на второй стадии (формирование защитной реакции), возникает сопротивление стрессовым воздействиям: человек пытается решить проблему, изменить не устраивающую его ситуацию. На этом этапе поведение его может измениться, не соответствовать его характеру: он может стать

невнимательным, раздражительным, пренебрежительным по отношению к окружающим. На третьей стадии, стадии истощения, развивается болезнь адаптации: возникают усталость, ощущение бессилия, человек избегает общения с другими сотрудниками, при этом могут формироваться психические и физические расстройства [19].

Стресс – это функциональное состояние, с помощью которого организм реагирует на экстремальные воздействия, угрожающие его существованию, его физическому или психическому здоровью.

В данном контексте центральной биологической функцией стресса выступает приспособление организма к влиянию стрессового стимула или стрессора. Выделяют несколько видов стрессоров.

- Физиологические – воздействуют напрямую на рецепторы организма: болевые, тепловые, холодовые и иные стимулы.
- Психологические – словесные стимулы, сигнализирующие об имеющихся или будущих вредных воздействиях [3; 6].

Согласно типу воздействующего стрессора дифференцируют несколько форм стрессов. Физиологический (например, гипертермия). Психологический. Выделяют две его формы:

- информационный стресс, который проявляется при восприятии слишком больших объемов информации, когда человеку не хватает времени для принятия корректного и адекватного решения;
- эмоциональный стресс, который возникает в ситуациях обиды, угрозы или неудовлетворённости [31].

Стресс существенно влияет на трудовую деятельность. Лица, имеющие разные особенности нервной системы также по-разному будут реагировать на нагрузки психологического характера. Несмотря на высокую важность субъективного восприятия стресса и поведенческой активности, многообразие эффектов, спровоцированных стрессом и его переживанием, специфическими характеристиками преодоления стрессового воздействия, освоением некоторых практических навыков и фиксацией их в собственном поведении, стратегиями

поведения и деятельности в стрессе, нельзя ограничиться только ими. Помимо этого, целесообразно рассмотреть особенности психологического компонента стресса, в структуру которого входит вся.

Умеренный стресс, который не представляет собой источник негативных эффектов для функционирования организма и личности, в ряде случаев мобилизует адаптивные ресурсы личности, раскрывает творческие способности и возможности личности, например, в деятельности. Он позволяет, условно говоря, «натренировать» защитные механизмы личности, овладеть определенными практическими стратегиями и способами переживания и преодоления трудностей и кризисов [16].

Организационный стресс – психическое напряжение, которое связано с «преодолением несовершенства организационных условий работы, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в определенной организационной структуре (в организации или в ее подразделении), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах» [26, с. 41].

Выделяют ряд причин, усиливающих возможность появления стрессов.

К стрессу приводят особенности трудового процесса.

Очень высокая ответственность, возлагаемая на работника или управляющего.

Неблагоприятная обстановка в коллективе. Проблема в том, что, если в коллективе конфликтные отношения, то работники не только перестают помогать, но и пытаются незаметно причинить друг другу вред, обиду.

В отдельных организациях менеджеры сознательно создают такие условия работы, из-за которых сотрудники конкурируют друг с другом. В некоторых случаях это делают для того, чтобы отвлечь их внимание от недостатков самого руководителя. В построении отношений на конкуренции есть смысл и соперничество – сильный повод для более высоких достижений. Однако соперничество быстро приводит к утомлению, а также истощению работников, поскольку ни один человек не может долго находиться в состоянии

борьбы. В такого рода условиях выигрывают более стойкие, но даже они в конечном счете сдают свои позиции. Совсем от соперничества отказываться не стоит, но в задачи руководителя должно входить обеспечение компромисса между двумя крайностями и, если возможно обойтись без конкуренции, без нее нужно обходиться.

Очень маленькая нагрузка, которая порождает волнение, тревожность и ощущение безнадежности. Не получающий работы соответствующей его квалификации, специалист начинает ставить под сомнения свою ценность и положение в организации, чувствует себя вознагражденным.

Причиной стресса может быть конфликт ролей, при котором работнику предъявляются двойственные требования. Конфликт ролей возникает при противоречивости норм неформальной группы, к которой принадлежит специалист и требованиями формальной организации (работник испытывает потребность в принятии группой, но старается следовать требованиям руководства и в результате чувствует волнение и напряжение).

Неопределенность ролей случается, если работник не совсем осознает чего от него ждут, если требования уклончивы и неопределенны. В случаях, когда специалист не знает, что ему делать, как это делать и как эти действия будут оценены – возникают волнение и тревожность.

Однообразная и неинтересная работа. Специалисты, оценивающие свою работу как интересную, меньше проявляют беспокойство и в меньшей степени подвержены физическим недомоганиям. Понятие интересной работы – относительно. То, что интересно одному, не всегда неинтересно другому, поэтому в ситуации разрешения стрессовой ситуации не стоит исходить из штампов.

Стрессы неизбежны, так как являются частью жизни каждого. В особенности неожиданные изменения в семье, работе могут вывести человека из равновесия и привести к несоответствию его состояния окружающей обстановке. Из-за подобного несоответствия может снижаться уровень организованности, возникать переутомление, пассивность в работе, ощущение

угрозы, ослабление интеллектуальных способностей, повышение давления, нарушение трудовой дисциплины. Данные обстоятельства приводят к потерям в организации из-за повышения числа несчастных случаев, увеличения текучести сотрудников, снижения качества труда и преждевременной смерти работников. С целью исключения подобных потерь стоит в обязательном порядке устанавливать причины стрессов [1].

В настоящее время множество факторов, предрасполагающих к возникновению профессионального стресса, объединяют в три основные группы: социальные, организационные и профессиональные факторы. в качестве социальных стрессовых факторов в условиях выполнения профессиональных обязанностей рассматриваются особенности взаимоотношений с окружением на рабочем месте, при выполнении профессиональных обязанностей. В данном случае социальные стрессовые факторы подразумевают наличие ситуации, при которой профессиональные обязанности и психологическое давление, испытываемое на рабочем месте, превышают навыки и способности человека, особенно в условиях ограниченного диапазона возможности принятия решений. Также в число социальных стрессовых факторов включают так называемый ролевой дефицит, то есть, наличие ситуации, при которой навыки сотрудника не используются полностью, вследствие чего у персонала организации может развиваться стресс, вызванный чувством ограниченности [40; 50; 51; 52].

В группу организационных стрессовых факторов на рабочем месте включают величину и условия начисления заработной платы, возможный дисбаланс между усилиями и вознаграждением, особенности продвижения по службе, низкую свободу принятия решений и так далее. Так, может возникнуть ситуация, в которой сотрудник вследствие ролевой неопределенности, возникающей при отсутствии чётких инструкций по выполнению профессиональной деятельности, не понимает цель своей деятельности, возможности принятия решений на рабочем месте и ответственность за их

последствия, что мешает ему продуктивно работать и профессионально развиваться.

К профессиональным стрессовым факторам относят гигиенические условия труда (температура, шум, вибрации), чрезмерно высокие требования к работе, ненормируемый рабочий день. При воздействии на организм человека стрессовых факторов, в случае их чрезвычайности по длительности или интенсивности, негативные последствия такого воздействия неизбежно сказываются на здоровье индивида [3; 48].

Стресс, испытываемый персоналом на рабочем месте, может включать поведенческие, психологические и физические реакции. Со временем хронический стресс на рабочем месте может привести к формированию психологического синдрома, известного как эмоциональное выгорание, которое снижает производительность труда, увеличивает число прогулов и текучесть кадров, а также приводит к конфликтам между коллегами, вследствие чего стресс распространяется в пределах рабочего места. Деперсонализация как проявление синдрома профессионального выгорания приводит к циничному и бесчеловечному отношению как по отношению к выполнению своих профессиональных обязанностей, так и по отношению к окружающим людям (коллегам, клиентам).

В то же время, наличие стрессовых факторов не обязательно подразумевает развитие синдрома профессионального выгорания: в том случае, если человек способен справиться с предъявляемыми к нему профессиональными требованиями, а спрос с него и диапазон принятия решений высоки, происходит профессиональное развитие сотрудника, его прогресс. Сам человек при этом не только не испытывает негативные последствия стресса и тревоги на рабочем месте, но и отмечается улучшение уровня его психического здоровья [19; 21].

В настоящее время для понимания механизмов формирования профессионального стресса рассматривается теория аллостатической нагрузки, согласно которой учитывается комплекс физических и психических реакций

организма сотрудников, возникающих в ответ на преодоление напряжения, вызываемого различными условиями профессиональной деятельности. В данном случае такие реакции направлены на преодоление воздействий окружающей среды с целью поиска нового баланса, но не восстановления исходного состояния; в результате под действием таких аллостатических реакций наблюдается «износ» психических и физических ресурсов организма персонала [15; 27].

Если стрессовые факторы сохраняются на протяжении длительного времени, такое приспособление требует все больших ресурсов организма, возникает аллостатическая нагрузка на организм. При этом, несмотря на то, что уровень стрессоров не меняется, аллостатическая нагрузка на организм вследствие длительности воздействия стрессоров продолжает увеличиваться, что вызывает кумулятивные потери психических и физических ресурсов. Как следствие, снижаются адаптационные способности организма и развивается стрессовое состояние [44].

Исходя из анализа исследований, посвященных особенностям формирования профессионального стресса, необходимо отметить актуальность предупреждения развития стадии истощения, характеризующейся увеличением аллостатической нагрузки на организм и истощением его адаптационных возможностей. В данном случае оптимальным представляется определение четкой последовательности действий психологической службы предприятия по своевременному выявлению сотрудников, находящихся в группе риска развития профессионального стресса, и своевременного оказания им специализированной психологической помощи [36].

На первом этапе таких действий предлагается четкое определение первых симптомов развития стресса, позволяющих выявить его формирование на ранних этапах [26].

Помимо общих тенденций формирования негативных последствий стрессовых факторов, воздействующих на человека в процессе выполнения им своих профессиональных обязанностей, необходимо учитывать

индивидуальные особенности психики, способствующие формированию специфических реакций в ответ на эти стрессовые факторы [34].

Негативные последствия профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации и деятельность организации в целом обуславливают необходимость принятия мер в отношении изучения стрессовых факторов на рабочем месте, с целью разработки мероприятий по их предотвращению и снижению [38]. Постепенно накопившихся отрицательных последствий стрессовых воздействий в форме стойких преобразования организации и содержания профессиональной деятельности, а также структуры личности субъекта. Ярким примером личностной деформации при стрессе выступает выгорание: стресс–синдром как множество признаков, которые отрицательно воздействуют на работоспособность, самочувствие и межличностные отношения субъекта профессиональной деятельности [8].

Выявлена тесная связь конфликтных ситуаций со стрессами, которые имеют характер защиты и адаптации и направлены на повышение устойчивости индивида к влиянию на него неблагоприятных житейских факторов. Стресс вызывают реакции работников на конфликты на рабочем месте, эмоциональные срывы в межличностных отношениях, вызванные бестактностью и грубостью коллег и руководителей [24].

Конфликт – наиболее острый метод преодоления противоречий в суждениях, взглядах и интересах, образующихся в ходе социального взаимодействия и состоящий в противодействии участников данного взаимодействия и, как правило, сопровождающийся отрицательными чувствами [14].

Предпосылками конфликтов являются факты, события, явления, предшествующие инциденту и инициирующие его в конкретных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия [35].

В организации проблемными факторами, способствующими возникновению конфликтов, являются недостаточная эффективность

коммуникации, несовместимость между сотрудниками, отсутствие единства в коллективе и невозможность установления необходимого общения.

Когда эти объективные причины мешают удовлетворению потребностей как индивидуальных лиц, так и коллектива, они становятся источниками реальных конфликтов, в которых сталкиваются групповые и личные интересы.

Все указанные причины могут привести к любому из рассмотренных вариантов конфликтов. Однако существуют причины, которые являются довольно распространенными. Распределение ограниченных ресурсов влияет на 75-80% межличностных конфликтов, которые обычно проявляются через несовпадение взглядов, характеров и моральных ценностей [39].

Расхождение групповых и индивидуальных норм поведения вызывает конфликты между группой и личностью. Межгрупповые конфликты обычно связаны с различиями во взглядах и интересах, которые часто сводятся к борьбе за ресурсы. Хотя объективные условия определяют особенности деятельности в социальном взаимодействии для многих людей, только те, чьи интересы нарушены, могут вызвать конфликт.

В процессе объединения людей в социальные группы их взаимодействие вызывает субъективные причины конфликтов, которые обусловлены индивидуально-психологическими характеристиками.

Управление конфликтом заключается в способности поддерживать его на уровне, который не представляет угрозы для группы, организации и межличностных отношений. Правильное управление конфликтом может привести к его разрешению и восстановлению отношений между сторонами, необходимых для нормального функционирования. Управление конфликтом может включать достижение консенсуса, урегулирование, предотвращение, профилактику, ослабление, подавление, отсрочку и другие методы.

Степень сотрудничества и настойчивости в удовлетворении интересов других и собственных интересов определяет различные стратегии поведения в конфликтной ситуации, как показано на рисунке 1 в известной схеме К. Томаса.

Варианты включают избегание, приспособление, конкуренцию (подавление), компромисс и сотрудничество.

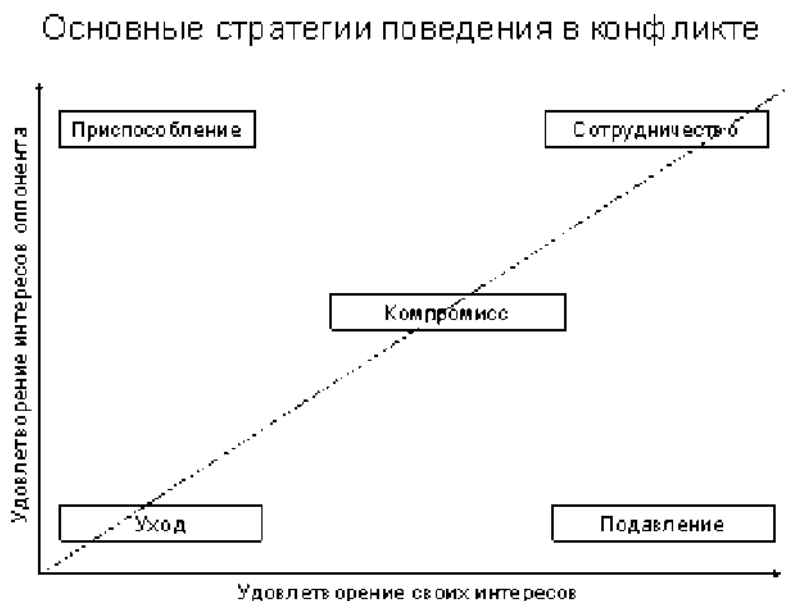


Рисунок 1 – Основные стратегии поведения в конфликте

Адаптация, как стратегия, включает в себя изменение поведения, смягчение противоречий, перестройку позиции и отказ от собственных интересов.

Стремление избежать конфликта заключается в том, чтобы не вступать в конфронтацию и искать способы выхода из напряженной ситуации, уходя от ее разрешения.

Конкуренция, в свою очередь, предполагает активное подавление и открытое соперничество за достижение собственных интересов и защиту своей позиции.

Компромиссное решение, с другой стороны, основывается на взаимных уступках и помогает урегулировать разногласия между сторонами.

В рамках сотрудничества стороны объединяют свои усилия для поиска решения, которое удовлетворяет интересы обеих сторон.

Конфликт, в который вовлечены люди, требует значительных затрат эмоций, сил и нервов, что может привести к возникновению как хронического, так и временного стресса. Кроме того, неадекватное восприятие ситуации, вызванное стрессом одного из участников, часто является причиной возникновения конфликтов [14].

Противодействие кризисным стрессовым состояниям как приспособительное поведение индивида возникло в качестве научного направления исследований относительно недавно и имеет междисциплинарный характер. Преодолевающее поведение имеет статус более совершенной формы психологической защиты и понимается, как копинг [10]. Понимание копинга отражает интерпретацию иностранными исследователями специфики преодоления стрессовых и кризисных ситуаций.

Процесс формирования стрессоустойчивости происходит в соответствии с рядом этапов. Первый этап – интерпретация и оценка ситуации. В данном случае оценке подвергаются:

- особенности сложившихся обстоятельств, интенсивность влияния, уровень опасности (для благополучия, здоровья, авторитета и другое);
- имеющиеся ресурсы организма и личности;
- соотношение оцененных характеристик ситуации и возможностей личности.

Помимо определенных физиологических стрессоров, остальные факторы не имеют непосредственного воздействия на личность, прямым воздействием обладает образ стрессора, осознание специфики стрессора, особенностей сложившихся обстоятельств.

Второй этап формирования стрессоустойчивости – это оценка (анализ) преобразования, спровоцированного стрессом, в собственном организме. Во многих случаях в качестве объекта стрессового влияния выступает определенная система органов либо сторона личности [5].

Первичные стрессовые преобразования могут быть спровоцированы нарушениями или повреждением определенного органа, интенсивным

влиянием на конкретный аспект личности (например, информационная перегрузка), потерей либо преобразованием определенной связи, важной для личности, социально значимой характеристики. Это приводит к возникновению значительного объема реакций, приводящих к разнообразным эффектам.

Затем наступает один из наиболее важных этапов, а именно процесс приспособления.

Таким образом, стресс – это реакция организма человека на раздражители и изменения, происходящие в окружающей среде. Под профессиональным стрессом понимается состояние напряженности у работника, образующееся под воздействием негативных факторов эмоционально-напряженного характера в ходе их профессиональной деятельности. Основными факторами профессионального стресса являются: организационные проблемы, недостаточные резервы, неудобные часы работы, низкий статус, маленькая зарплата, плохие перспективы служебного продвижения, неопределенность и небезопасность, конфликтность в коллективе.

1.2 Характеристика понятия «психологическое здоровье»

Под термином «здоровье» понимается состояние любого живого организма, когда он как целое и все органы в отдельности способны полноценно функционировать. Здоровье – сложное и системное явление, которому присущи свои проявления на физическом, психологическом и социальном уровне. Проблему здоровья рассматривают как имеющую комплексный характер.

Здоровье, согласно Уставу Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), – это состояние полного физического, психического и социального благополучия, а не просто отсутствие болезней или физических нарушений [17].

Согласно определению ВОЗ, в статистике здравоохранения здоровье рассматривают на двух уровнях – индивидуальном и популяционном. При этом

индивидуальный уровень здоровья подразумевает отсутствие признанных болезней и расстройств, а популяционный уровень подразумевает процесс снижения заболеваемости, инвалидности и смертности [17].

Состояние здоровья представляет собой многогранный конструкт, отражающий взаимосвязь культурной, социальной, психологической, физической, экономической и духовной структуры, которая обуславливает влияние генетических особенностей и факторов окружающей среды на специфику развития личности индивидуума.

Учитывая работы Г.С. Никифорова, выделим следующие подходы к пониманию здоровья:

- здоровье как нормальное функционирование;
- динамика равновесия здоровья;
- здоровье как способность полноценно выполнять основные социальные функции;
- здоровье как способность адаптироваться к окружающей среде;
- здоровье как благополучие физиологических, интеллектуальных, а также социальных функций, гармоничное формирование которых способствует целостности организма, укреплению физиологических и внутренних сил, саморегуляции, а также стабильному функционированию организма [22].

Человек представляет собой сложную живую систему, работа которой регулируется на различных взаимосвязанных уровнях. Г.С. Никифоров рассматривает три специфических уровня психического здоровья: социальный, психологический и биологический.

Здоровье на биологическом уровне предполагает динамическое равновесие функций внутренних органов и адекватную реакцию на влияние окружающего мира.

Здоровье в своем психологическом аспекте предполагает интерес к внутреннему миру: уверенность либо напротив, неуверенность в себе, своих

силах, осознание своих способностей, интересов, а также отношение к окружающим (миру, людям, событиям, жизни в целом).

Здоровая психика характеризуется положительным эмоциональным фоном, который определяет устойчивую реакцию на разные события, факты, явления. Доминирующее эмоциональное состояние (грусть, страх, радость и так далее.) является тем настроением, а также эмоциональным фоном, в коем проходит жизнь и деятельность индивида во всех ее проявлениях. Эмоциональное состояние имеет огромное значение для психического здоровья человека и является его надежным индикатором. Отрицательное эмоциональное состояние свидетельствует об ухудшении здоровья как в целом, так и психического здоровья в частности [22].

В психическом здоровье выделяются следующие компоненты:

- физический – это резервные возможности организма;
- психоэмоциональный – определенное состояние психики, наличие или отсутствие нервно-психических нарушений, способность к эмоциональному контролю, пониманию и выражению чувств;
- интеллектуальные и познавательные способности, позволяющие развивать личность и адаптироваться к окружающей среде;
- личностный компонент как осознание себя личностью, самосознание и самоактуализация;
- социальный компонент включает гендерную идентичность, особенности взаимодействия с другими людьми;
- нравственный компонент как отношение к жизни, которое обеспечивает личностную целостность и ее развитие [28].

Историческая инициатива постановки и разработки проблемы психического здоровья принадлежит ученым-гуманистам Г. Олпорту, А. Маслоу, К. Роджерсу.

Г. Олпорт выдвинул идею о проприативности человеческой природы и сформировал образ личности с психологической зрелостью [23].

К. Роджерс раскрыл образ полнофункциональной личности [30].

А. Маслоу, опираясь на теорию мотивации личности, разработал образ самоуправляемой, психологически здоровой личности и выделил компоненты психического здоровья.

Анализ данных, полученных А. Маслоу в ходе изучения самоактуализирующихся людей, позволил выделить наиболее интегральные характеристики самоактуализирующихся личностей [20].

Более эффективное восприятие действительности и более благоприятное отношение к ней. Самореализующиеся личности более точно, чем другие, видят сложную реальность. Их прогнозы будущего практически не зависят от их желаний, влечений, страхов, общего оптимизма или пессимизма, свойственных их характеру. Они способны воспринимать сам объект вместо своих желаний, страхов, надежд и тревог. Такие личности принимают неизвестное, не боясь его.

Способность принимать себя, других и мир. Самоактуализирующиеся личности склонны принимать свою человеческую природу, понимать свои недостатки и несоответствия идеалу. Они не переживают по этому поводу, а принимают человеческие слабости также, как обычные люди принимают качества природы.

Спонтанность, простота и естественность. Самореализованный человек спонтанен во внутренней жизни, в мыслях, в порывах и в поведении. Его поведение естественно без искусственности и стремления произвести эффект на других. Такие личности не позволяют условностям заставлять их делать то, что они считают важным и основополагающим.

Централизация проблем. Самоактуализирующиеся люди в большей степени концентрируются на проблемах, которые находятся за пределами их личности. Они концентрируются на проблеме, а не на эгоцентризме, то есть перед ними стоит внешняя цель, на достижение которой уходит большая часть их энергии. Эти цели безличны, в их основе лежат долгосрочные, универсальные, широкие ценности.

Эффективность оценок. Самоактуализированный человек наслаждается простыми радостями в жизни. Для такого человека восход солнца или цветок также прекрасны как и в первый раз.

Пиковые и мистические переживания. Для большинства самореализующихся личностей характерны пиковые переживания, которые довольно часто встречаются в их повседневной жизни. Эти переживания могут иметь различную степень интенсивности.

Чувство единения с человечеством. Самореализованная личность обладает глубоким чувством идентификации, любви и сопереживания. Хотя самоактуализированные личности сильно отличаются от других людей, они все же чувствуют глубокое родство с ними.

Различие между целями и средствами, добром и злом. Самоактуализирующаяся личность обладает сильными и определенными моральными нормами. Часто их представления о правильном и неправильном, добре и зле не совпадают с общепринятыми.

Философское чувство юмора. Юмор таких людей реалистичен, поскольку состоит в основном из реальных человеческих ошибок. Это осмысленный философский юмор, который может вызывать скорее смех, чем злость. Креативность. Большинство самоактуализирующихся людей проявляют присущие им творческие способности. Самоактуализирующиеся личности менее заторможены, менее подавлены и ограничены. Положительно то, что они более спонтанны, более естественны [20].

Термин «состояние психического здоровья» был введен в общенаучный словарь И.В. Дубровиной. Она была одной из первых, кто попытался разграничить понятия психического и душевного здоровья. Состояние психического здоровья проявляется в совокупности индивидуальных характеристик, представляющих собой возможность стрессоустойчивости, социальной адаптации, эффективной самореализации, и характеризуется развитой рефлексией, способностью различать собственные эмоции, аргументы

поведения, результаты действий, умением обнаруживать личностные ресурсы в трудных условиях [13].

По мнению О.С. Васильевой, психическое здоровье объединяет в единое целое аспекты внутреннего мира и возможности внешних проявлений личности. Поэтому авторы утверждают, что многие проблемы, проявляющиеся в состоянии человека, не являются показателями психического нездоровья и могут быть решены немедикаментозными средствами: улучшение когнитивных способностей, улучшение общения, желание реализовать свои способности, разрешение внутриличностных и межличностных конфликтов, освобождение от тревоги, стресса, фрустрации и вредных привычек [11].

Л.Д. Демина и И.А. Ральникова относят к показателям психического здоровья личности психологическое отношение, которое обеспечивается феноменом «баланса», то есть гармонией взаимодействия различных сфер личности (ценностно-смысловой, когнитивной, рефлексивной, оценочной, аффективной), что обеспечивает целостность личности [11].

По мнению О.В. Хухлаевой, психологически здоровый человек спонтанен и креативен, весел и радостен, открыт, способен познавать себя и окружающий мир не только интеллектом, но и чувствами, интуицией.

О.В. Хухлаева выделяет такие компоненты психического здоровья, как позитивная самооценка и отношение к окружающим, личностная рефлексия и потребность в саморазвитии, и подчеркивает их динамическое взаимодействие [11].

В целом, исходя из анализа литературы, психологически здоровым можно назвать человека, который обладает внутренней целостностью, осознанностью, внутренней свободой, чувственностью своей жизни, берет на себя ответственность за свою жизнь, проявляет творческий потенциал, успешно адаптируется к быстро меняющимся условиям жизни и способен устанавливать гармоничные отношения с окружающими. Эти сферы личности гармонично взаимодействуют друг с другом и находятся в постоянном процессе развития.

Рассматривая факторы, влияющие на психологическое здоровье современной личности, можно отметить наличие внешних (социальных) и внутренних (психологических) факторов.

К социальным факторам относятся все особенности образа жизни общества, уровень культуры, требования к личности человека как представителя группы, государства, политической системы и так далее. К внутренним, психологическим факторам относятся черты личности, особенности характера и свойства нервной системы человека, позволяющие ему функционировать как психологически здоровому человеку [37].

Необходимо учитывать, что психологическое здоровье не сводится к отсутствию психических заболеваний. У любого человека может быть, как плохое психологическое здоровье при отсутствии психических заболеваний, так и хорошее психологическое здоровье при их наличии. Только при наличии удовлетворительного физического самочувствия человек способен проявлять высокий уровень работоспособности, противостоять стрессовым факторам, осуществлять свою профессиональную деятельность на высоком качественном уровне.

Отмечается, что объективные причины стресса зачастую воспринимаются как стрессовые в случае предрасполагающих к этому личностных особенностях человека: его потребностях и мотивах, стереотипах и жизненных установках и так далее. Кроме того, человек с более высоким уровнем психического здоровья обладает лучшими показателями психического благополучия, которое проявляется в стремлении к выполнению своей профессиональной деятельности более эффективно и способности к самосовершенствованию.

С понятием психического здоровья, в контексте стрессовых ситуаций, связано понятие совладающего поведения. Феномен совладающего поведения в психологической литературе рассматривается в русле исследования копинг-поведения, копинга, психологического преодоления. Понятие «копинг» был введен в психологическую науку в 1938 году, исследователем Х. Хартман, тогда данное понятие использовалось для обозначения некоторой зоны

личности «свободной от конфликтов», развитие данных идей проводилось в русле психодинамической теории и уже в 40-60 годах понятие активно использовалось в исследованиях, посвященных анализу стресса – Р. Лазарус, С. Фалкман [32].

Так понятие копинга был введен в школу бихевиоризма, Р. Лазарус, развивающий когнитивно-поведенческую концепцию, рассматривал копинг как сумму поведенческих и когнитивных усилий, которые используются индивидом для ослабления действия стресса и поддержание адаптивных возможностей [32].

Проблема совладающего поведения рассматривается как механизм психологической защиты и интерактивных взаимоотношений индивида, который реализуется при использовании совокупности внешних/внутренних ресурсов для преодоления средовых вызовов. Совладающее поведение, рассматриваемое в общем контексте психологии интерактивного поведения, при его прицельном исследовании должно выявить те системные свойства, которые необходимы для установления конструктивных взаимоотношений в любом деятельностном и коммуникативном сообществе.

Совладающее поведение, традиционно трактуемое как механизм ответа на стрессовую ситуацию с целью ее преодоления или защиты от нее, предстает как континуум интерактивных взаимоотношений индивида с изменяющимися обстоятельствами среды, где совершенно одинаковые действия практически отсутствуют и поэтому требуют фактически нового выполнения, создавая тем самым основу для соответствующих генерализаций и обобщений. Поскольку каждое действие направлено на достижение цели, основная психологическая особенность которой заключается в ее антиципации как способности увидеть не только искомый результат, но и ведущий к этому результату путь, постольку апробирование цели действием укрепляет функциональную составляющую совладающего поведения в плане увеличения ресурсного арсенала, обладающего более высоким уровнем обобщенности и, следовательно, точности и эффективности. Рассматривая интерактивные отношения как

процесс взаимного влияния коммуникаторов как носителей соответствующего коммуникативного и деятельностного опыта, автор тем самым отмечаем факт привлечения каждого из них к субъектному опыту другого и некоторого взаимного изменения поведения, взаимоотношений, установок. Поскольку обмен действиями и взаимные изменения в ходе такого обмена осуществляются с участием механизмов саморегуляции, предусматривающих соответствующий информационный обмен со средой, постольку получение необходимой для этого информации определяется тем, как индивид моделирует ситуации и какие обобщенные модели по отношению к ним у него складываются. Совладающее поведение является следствием саморегуляции поведения на основе сложившихся коммуникативных моделей [31].

На развитие механизмов совладающего поведения влияет совокупность обстоятельств или условий, ситуационных детерминант в значении континуума «прошлое-настоящее-будущее» с учетом его субъективной оценки индивидом. Совладающее поведение личности формируется в жизненном пространстве самоосуществления под влиянием обучения и воспитания путем привлечения механизмов подражания, внушения, с одной стороны, и целенаправленного обучения определенным поведенческим приемам, с другой. Поведение человека в проблемной ситуации просит от него проявления таковых принципиальных свойств, как активность, самоопределение, ответственность за последствия [2].

Отметим важность социумного окружения для осуществления поведения вообще и совладающего поведения, отмечая, что поведение человека в каждый данный момент определяется той конкретной целостностью, к которой относится его актуальное окружение. Пребывание человека в континууме жизненных ситуаций формирует у него «властный» интеллект, который рассматривается как психологическая компетентность в решении жизненных задач для успешного достижения значимых целей и обеспечения благоприятных взаимоотношений с окружающими, и психологического благополучия в социумных отношениях. Оптимальными являются копинг-

стратегии, направленные на непосредственное решение сложных ситуаций [10].

Понятие совладающего поведения как таковое может быть конкретизировано с помощью суждений, основанных на использовании диалектических законов:

- переход количества в качество (изменение качества объекта происходит при достижении определенного предела при накоплении количества изменений);
- единство и борьба противоположностей (выражает источник самодвижения и развития явлений);
- отрицание отрицания (цепь взаимосвязанных переходов при достижении результата) [23].

Согласно закону перехода количества в качество, совладающее поведение претерпевает определенные изменения в процессе интерактивных взаимоотношений с социальным окружением благодаря осмыслению и обобщению достаточного количества дискурсивных признаков в межличностном пространстве, которые служат основой для возникновения соответствующей внутренней субъектной программы, используемой в дальнейших поведенческих актах [18].

Закон единства и борьбы противоположностей в совладающем поведении проявляет себя в диалектическом противостоянии «Я» и «Не-Я» участников ситуации (ситуаций) как главного противоречия в выработке приемлемого способа поведения, удовлетворяющего всех участников. Континуум таких противостояний способствует развитию достаточно вариабельных навыков межличностного поведения [39].

Закон отрицания указывает на то, что совладающее поведение является поведением, основанным на фиксации в памяти удачных и результативных паттернов, используемых в дальнейших ситуациях с тем, чтобы они были заменены еще более совершенными паттернами в следующем [30].

Совладающее поведение является по сути дела моментом «слияния» субъекта и объекта, сопровождающемся их обоюдным изменением, в котором

отражаются особенности восприятия и переживания ими актуальной ситуации с прицелом на свое будущее. В таком переживании присутствует, общее представление индивида о себе как о личности вообще, и как о личности в данной конкретной межличностной ситуации, в частности. Следовательно, как отмечает автор, совладающее поведение по признакам саморегуляции в соответствии с требованиями континуума ситуаций не только изменяет в определенном смысле эти ситуации, но и само претерпевает соответствующие изменения. Эти изменения, происходя перманентно как количественное накопление исполнительных действий, не могут не затрагивать самоотношение индивида, вызывая необходимость прибегать к психологическим защитам [34].

Психологическая защита, механизмами которой являются отрицание, моделирование, идентификация, подавление, проекция, изоляция, рационализация; выдавливание, отрицание, регрессия, конверсия, защищая сознание от травмирующих переживаний и устраняя психологический дискомфорт, в определенном смысле изменяет само сознание [16; 41]. Психологическая защита в более широком смысле как обозначение любого поведения, снимающего и психологический дискомфорт, способствует формированию негативизма и изменению систем межличностных отношений [17].

Приведенные соображения позволяют анализировать совладающее поведение как объективацию образа «Я» индивида (индивидов), испытывающего влияние как со стороны ситуации («Я» в интерактивной диаде «Я – Другой/Другие»), так и со стороны психологических защит («Я-актуальное – Я-идеальное»). В последнем случае присутствуют те или иные психологические защиты, показавшие свою практическую результативность в континууме жизненных ситуаций как средство, обеспечивающее подходящий психологический комфорт и самоуважение. Последнее является, по нашему мнению, психологическим условием уверенности в себе как в субъекте собственного поведения с учетом личностной значимости происходящих событий. Рассматривая совладающее поведение личности как поведение

мнимого «Я», спроектированного на контекст той или иной ситуации, в которую попала личность, можем утверждать о существовании следующих вариантов совладающего поведения: индивид подстраивает ситуацию под себя (Я > ситуация); индивид подстраивается под ситуацию (Я < ситуация); чувствует себя частью ситуации (Я = ситуация).

В состоянии психического здоровья человек признает свои способности, он способен более эффективно справляться со стрессом, депрессией и другими проблемами, возникающими как в его профессиональной, так и в социальной и личной жизни [42; 45; 46; 47; 49].

Выделяют ряд различных факторов, влияющих на психологическое здоровье.

Удовлетворенность жизнью. Способность человека наслаждаться жизнью часто используется в качестве показателя психического здоровья и хорошего самочувствия. Его часто определяют как степень, в которой человек наслаждается наиболее важными аспектами своей жизни. Факторы, которые, как было установлено, играют важную роль в удовлетворенности жизнью, включают отсутствие плохого самочувствия, хорошие взаимоотношения, чувство принадлежности, активность на работе и досуге, чувство достижений и гордости, позитивное самовосприятие, чувство автономии и чувство надежды.

Способность оправляться от невзгод называется жизнестойкостью. Жизнестойкие люди также склонны позитивно оценивать свою способность справляться с трудностями и обращаться за социальной поддержкой, когда они в ней нуждаются. Те, кто более вынослив, способны не только лучше справляться со стрессом, но и процветать даже несмотря на него.

Социальная поддержка важна для поддержания положительного психического здоровья. Одиночество связано как с проблемами физического и психического здоровья, включая сердечно-сосудистые заболевания, депрессию, проблемы с памятью, злоупотребление наркотиками, алкоголем и измененные функции мозга. Снижение социальной поддержки, вызванное изменениями в жизни, такими как поступление в учебное заведение, столкновение с

социальными невзгодами, смена работы или развод, может негативно сказаться на психическом здоровье. Однако, важным является не количество поддерживающих вас связей, а скорее качество этих отношений.

Гибкость. Наличие жестких ожиданий иногда может создать дополнительный стресс. Эмоциональная гибкость может быть столь же важна, как и когнитивная. Психически здоровые люди испытывают целый спектр эмоций и позволяют себе выражать эти чувства. Некоторые люди подавляют определенные чувства, считая их неприемлемыми. Недостаток психологической гибкости связан с некоторыми типами психопатологии, в то время как исследования показывают, что повышенная гибкость связана с улучшением жизненного баланса и жизнестойкостью.

Дискриминация. Неправедливое обращение из-за личных особенностей, таких как возраст, раса, этническая принадлежность, инвалидность, сексуальная ориентация или гендерная идентичность, связано с повышенной тревожностью и депрессией, что соответственно негативно влияет на психологическое здоровье.

Подверженность травме связана с тревогой, депрессией, изменениями настроения (повышенным гневом и раздражительностью), чувством безнадежности и посттравматическим стрессовым расстройством.

Низкий доход связан с повышенным уровнем стресса, тревоги и депрессии. Низкий доход также может помешать кому-либо получить доступ к необходимым услугам в области психического здоровья.

Болезни, особенно те, которые являются хроническими и вынуждают человека корректировать свой образ жизни, могут вызвать психологический стресс (особенно депрессию).

Ограниченный доступ к медицинским услугам. Доступ к медицинским услугам связан с положительными долгосрочными результатами для здоровья. Однако, когда люди не могут получить доступ к необходимой им медицинской помощи, в результате может пострадать их физическое и психологическое здоровье.

Низкая самооценка. Низкая самооценка часто означает, что человек не верит, что достоин быть счастливыми или иметь позитивные отношения. Люди с низкой самооценкой подвержены более высокому риску развития расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, тревоги и депрессии.

Плохие социальные навыки связаны с одиночеством и повышенным уровнем стресса, а также с ухудшением физического здоровья.

Употребление психоактивных веществ связано с высоким уровнем тревожности, депрессии и бессонницы [43].

Состояние психического здоровья человека оказывает значительное влияние на качество жизни, позволяет справляться со стрессом, поддерживать качественные отношения и физическое здоровье.

Таким образом, психическое здоровье – это образование на протяжении всей жизни, хотя, конечно, его предпосылки создаются еще во внутриутробном периоде. В течение жизни человека оно постоянно меняется из-за взаимодействия внешних и внутренних факторов, и не только внешние факторы могут преломляться через внутренние, но и внутренние факторы могут изменять внешние воздействия. Существует несколько уровней психологического здоровья: высокий (устойчивая адаптация, активное творческое отношение к действительности); средний (индивидуальные признаки дезадаптации) и низкий (глубокая зависимость от внешних факторов). Существуют внешние (социальные) и внутренние (психологические) факторы психологического здоровья. Наибольшее значение придается внешним факторам, которые могут оказывать тотальное влияние на личность уже в раннем детстве и дошкольном возрасте.

1.3 Пути преодоления профессионального стресса

Управление стрессами – это «процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью адаптации личности к стрессовой ситуации, овладения методами их снижения всем персоналом организации и устранения источников стресса» [35, с. 105].

Направление изучения вопросов преодоления стрессовых ситуаций формировалось в рамках системного анализа личности, в котором изучаются все характеристики субъекта в их неразрывном единстве. Предупреждение стресса осуществляется в двух направлениях - смягчение действия стресс-факторов путем подготовки сотрудников организации к противодействию им и активизация личностных ресурсов для дальнейшего эффективного преодоления негативных последствий профессиональных и организационных стрессов.

Для снятия стресса используются несколько методов: медитация, релаксация, саморегуляция и другие.

Основой медитации является взаимосвязь отрицательных эмоций с мышечным напряжением. При уменьшении мышечного напряжения можно постепенно снизить и напряжение вследствие стресса. Обучение релаксации осуществляется в несколько этапов. Вначале человека учат расслаблять мышцы тела, после чего обучают дифференцированной релаксации: сидя, человек старается расслабить те мышцы, что не участвуют в поддержании вертикального положения. Аналогичным образом человека обучают расслаблению всей мускулатуры. В заключение человек наблюдает за собой, отмечая, какие мышцы у него напрягаются от переживаний, тревоги, и старается уже целенаправленно снимать напряжение с конкретных мышц.

Для снятия стресса наиболее простым способом является глубокое дыхание, когда задействуется не грудная клетка, а в большей степени – живот. Человек должен почувствовать, как при вдохе живот раздувается, а на выдохе снова возвращается в исходное положение. Следует закрыть глаза и отгородиться от всех внешних раздражителей и сконцентрироваться на

дыхании. При вдохе необходимо ощущать, как в организм поступает кислород, а при выдохе все тревоги и негатив покидают тело вместе с углекислым газом.

Эффективны также техники дыхания при чередовании ноздрей и техника «пузырь» (нужно надуть до предела тело, задержать дыхание и представить, как воздух массирует все органы, затем следует сделать медленный выдох).

Методика прогрессивной и пассивной саморегуляции также эффективна для снятия напряжения. Прогрессивная саморегуляция основана на чередовании напряжения и расслабления мышц. Так, при вдохе кулак необходимо сжать на 1-2 секунды, а при выдохе разжать. Далее следует пауза. Техника пассивной саморегуляции заключается в том, что человек, лежа, как бы просматривает свое тело и при напряжении какой-либо его части, расслабляет ее. Для помощи применяется визуализация, когда человек представляет напряжение в виде легкой дымки, покидающей тело, вследствие чего, расслабляются мышцы.

Можно использовать технику массажа для снятия стресса. Для ладоней: область между большим и указательным пальцами является основной точкой точечного массажа, воздействие на которую принесет комфорт. Для шеи и плеч следует массировать правое плечо и часть тела справа от шеи левой рукой, также и с другой стороны. Для ног необходимо помассировать стопу, начиная от пятки и завершая пальцами ног. Для лица следует оттянуть вниз кожу лба кончиками пальцев, при этом опуская ладони и сокращая и расслабляя мышцы пальцев и ладоней, ритмично повторяя это движение.

Итак, профилактика стресса – это комплекс мероприятий, направленных на снижение вероятности возникновения предпосылок и проявлений стрессов.

Организовывать рабочий процесс (работать в команде – распределять роли; эффективно распределять рабочее время и нагрузки; распределять приоритеты между задачами), организовать рабочие места и места отдыха; разработать систему оценки эффективности работы; разработать систему нематериальных поощрений; поддерживать коллективный дух сотрудников; обеспечить и поддерживать психологический комфорт в коллективе.

Необходимо создать условия, в которых можно было бы научить участников коррекционной программы (психологического тренинга) умению владеть приемами, снижающими возбуждение и реактивность действий; проводить коррекцию тревожности и импульсивно-агрессивного поведения; расширить диапазон самообладания, рефлексии восприятия стрессовых ситуаций; сформировать основы эмоциональной устойчивости личностного поведения [7].

В качестве конкретных средств, можно выделить: психологические приемы, упражнения, техники, методики, специальные психологические задачи, а также элементы различных игр направленных на: развитие и закрепление навыков саморегуляции, формирование умений, снижающих возбуждение и реактивность действий, ориентированных на снижение повышенной тревожности и страха, агрессивности, направленных на развитие эмоциональной устойчивости личности, а также формирование духа, рефлексии восприятия стрессовых ситуаций.

Среди основных техник и мер предупреждения стресса большинство исследователей выделяют следующие: проведение тренингов, аутогенная тренировка, проведение супервизии, медитация, саморегуляция. При этом авторы обращают внимание на то, что в профилактике стресса среди сотрудников организаций немаловажное значение имеет демократический стиль руководства и надлежащая оплата труда, благоприятная атмосфера в коллективе и другое.

При помощи тренинговых программ участники тренингов осваивают современные антистрессовые техники, развивают навыков психоэмоциональной регуляции, что способствует изменению в поведении и мышлении на уровне эмоций, значимому снижению уровня стресса.

Кроме вышеупомянутых способов профилактики, ряд специалистов считает достаточно прогрессивным театральнo-драматический метод – социальный театр (или театр угнетенных): ...в течение игры происходит выброс негативных эмоций в творческом порыве, а также превращение его в

положительные эмоции. Автором технологии социального театра является Аугусто Боаль, бразильский писатель, театральный режиссер и общественный деятель. Рассматриваемая технология направлена на социальные изменения через вдохновение и повышение осведомленности членов организации. В рамках технологии социального театра выделяется несколько методов, подвидов: форумтеатр, имаж-театр, радуга желаний, невидимый театр, прямое действие и другое. Философия «театра угнетенных» предусматривает три этапа работы с проблемой эмоционального выгорания. Первый этап – обсуждение индивидуальных историй и выделение основных конфликтных моментов – самого явления угнетения. Все будущие образы формируются на основе фактов – пережитых историй участников или известных им жизненных ситуаций. На втором этапе происходит конструирование ситуационных моделей. На данном этапе могут быть различными художественными средствами (в виде завершенных сценок, молчаливых фигур, дополненных с помощью артефактов – звуков и символов) воспроизведены ситуации подавления. Третий этап – этап непосредственного взаимодействия, посвященный поисковым моделям решения стрессовой или конфликтной ситуации.

Профилактика профессионального стресса также требует определенного информирования, вдохновения, наделения ресурсами и поддержки со стороны окружающих. Большинство российских коммерческих организаций не занимаются профилактикой стрессогенных факторов своих сотрудников, что и является одной из важнейших причин (факторов) профессионального выгорания.

Выделено несколько факторов, снижающих влияние стресса на психологическое и физическое здоровье:

- социальная поддержка;
- оптимистичность;
- сбалансированное питание;
- активный образ жизни;
- сон в течение 7-8 часов каждую ночь [37].

План профилактики стресса представляет собой прохождение следующих этапов:

Диагностический и информационный этап, который включает в себя оценку стрессоустойчивости сотрудника с помощью надежных методик; изучение уровня стресса, его симптомов и причин.

Осознательный этап, который предполагает осознание и принятие своей зоны развития в отношении управления стрессом, формирование мотивации к изменениям, понимание взаимосвязи между эмоциональным состоянием и психосоматикой и принятие обязательств по преодолению тревоги и страхов.

Этап развития. На этом этапе происходит накопление ресурсов для изменений, таких как развитие психосоморегуляторных навыков, регулирование ситуаций на организационном уровне и создание благоприятной атмосферы в коллективе.

Психокоррекция стресса направлена на восстановление психического здоровья человека, коррекцию значимых личностных качеств, помощь в развитии социальных навыков и профессиональных умений.

Коррекция – это своеобразная система специальных психолого-педагогических и медицинских приемов, направленных на преодоление недостатков и нарушений. При этом под коррекцией понимается исправление как отдельных недостатков, так и комплексных воздействий на личность человека с целью достижения положительного результата в его развитии и образовании [4].

Деятельность по психокоррекции – это сложное психофизиологическое и социально-педагогическое явление, включающее в себя различные виды деятельности, такие как обучение, воспитание, профессиональная деятельность, социально – ролевая сторона и другие.

Сегодня для саморегуляции психических состояний часто используют нейролингвистическое программирование. В этом направлении Г. Дьяконовым разработан цикл упражнений, направленных на психологическую коррекцию личности. Человек способен рационально и эффективно распределять свои

силы каждый день в течение целого года, если он знает свои потребности и способы их удовлетворения [29].

Основу аутотренинга составляет сознательное использование определенных психологических средств воздействия для расслабления и стимулирования организма и особенно нервной системы. При использовании метода аутотренинга человек может изменить свою психологическую установку, что в конечном итоге сказывается на его самочувствии и здоровье, а также на его спокойной работоспособности.

В терапии стресса могут быть использованы следующие подходы:

- психотерапия (когнитивно-поведенческая, релаксационные техники, недирективная психотерапия, интегративная психотерапия);
- фармакологическое лечение в соответствии с симптомами, то есть антидепрессанты, седативные средства, β -блокаторы, гипнотики, препараты нейрометаболического действия;
- реорганизация рабочей среды.
- сочетание изменения условий труда с реабилитацией и переподготовкой [14].

Интенсивное восстановление организма часто имеет положительный исход и кардинально меняет образ жизни человека. К сожалению, в некоторых случаях сохраняется негативное отношение к работе и коллегам. В таких ситуациях возникает необходимость смены места работы, перехода на другую работу.

Поскольку уровень стресса и нервно-психической неустойчивости сотрудников прямо связаны с их конфликтностью, следует правильно управлять конфликтами и вовремя их разрешать.

Методы разрешения конфликтов не должны ущемлять человеческое достоинство, а должны служить духовному развитию человека. Разрешение конфликта – это совместное действие его участников, направленное на прекращение конфронтации и решение проблемы. Следует отметить, что проблему, вызвавшую конфликт, лучше всего решать вместе, поскольку это помогает выявить, распознать и проанализировать допущенные ошибки [25].

Можно выделить следующие стратегии:

- стратегия изменения проблемы: снижение травмирующего действия проблемы, трансформация условий, вызвавших проблемную ситуацию;
- стратегия изменения способа видения проблемы: переживание проблемной ситуации претерпевает изменения, целью которых является устранение проблемного характера данной ситуации;
- стратегия управления эмоциональным дистрессом: усилия личности направлены на снижение/устранение эмоциональных последствий проблемы;
- стратегия противостоящего совладания – агрессивный ответ человека на то, что вызвало проблемную ситуацию;
- стратегия дистанцирования – индивид занимает позицию стороннего наблюдателя, не идентифицирует проблему, как свою;
- стратегия самоконтроля – для индивида характерен высокий уровень саморегуляции (как в когнитивной, так и в эмоциональной и поведенческой сферах);
- стратегия поиска социальной поддержки – человек, в попытках решения проблемы, обращается за поддержкой. Поддержка может осуществляться на разных уровнях;
- стратегия принятия ответственности – человек признает себя ответственным за становление/актуализацию проблемы;
- стратегия избегания – осуществляется целенаправленный уход от травмирующего действия стрессовой ситуации;
- стратегия планового решения проблемы – проблема решается конструктивно, вырабатывается план, человек следует ему;
- стратегия позитивной переоценки – оценка обстоятельств осуществляется человеком в позитивном ключе, трудности рассматриваются с позитивной точки зрения [16; 17; 25].

Следует опираться на основные стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление при разрешении конфликтов.

Стратегия соперничества характеризуется ориентацией на выигрыш или проигрыш, предполагает напористое и доминирующее поведение. Хотя конкурентный подход может принести краткосрочную выгоду победившей стороне, он также может вызвать негативные эмоции, испортить отношения и сократить сотрудничество в долгосрочной перспективе. Такой подход лучше всего подходит для ситуаций, когда необходимы быстрые решения или когда отстаиваются ценности или интересы, не подлежащие обсуждению.

Стратегия сотрудничества подчеркивает беспроигрышную ориентацию, фокусируясь на поиске взаимовыгодных решений. Совместный подход способствует установлению позитивных отношений, доверию и сотрудничеству между сторонами, способствуя долгосрочному успеху и гармоничной рабочей среде. Однако такой подход может отнимать много времени и может оказаться неосуществимым в ситуациях, когда принимаются быстрые решения или имеются ограничения в ресурсах.

Стратегия компромисса направлена на то, чтобы найти золотую середину между конфликтующими сторонами. Такой подход может быть полезен в ситуациях, когда стороны обладают равными полномочиями, ресурсы ограничены или необходимо временное решение. Однако компромиссный подход может не устранить глубинных причин конфликта и привести к неоптимальным результатам, поскольку стороны могут не полностью достичь своих целей или искать более новаторские решения.

Стратегия избегания предполагает уклонение от конфликта или игнорирование его, либо откладывая решение проблемы, меняя тему, либо вообще выходя из ситуации. Хотя избегание может обеспечить временное облегчение или предотвратить эскалацию конфликта, оно не устраняет коренные причины и может привести к неразрешенной напряженности или негодованию между сторонами. Такой подход может быть уместен в ситуациях,

когда конфликт тривиален, потенциальные риски конфронтации перевешивают выгоды, или сторонам нужно время, чтобы остыть и переоценить ситуацию.

Стратегия приспособления характеризуется беспроблемной ориентацией, при которой одна сторона охотно жертвует своими интересами ради удовлетворения потребностей другой стороны. Приспособление может способствовать гармонии и сохранению отношений, но оно также может привести к чувству обиды или эксплуатации, если одна из сторон постоянно жертвует своими интересами. Такой подход подходит в ситуациях, когда поддержание отношений имеет большее значение, чем рассматриваемый вопрос, или когда одна сторона признает превосходство позиции другой стороны.

Большая роль в управлении конфликтами принадлежит ведению переговоров с целью достижения взаимного согласия. При выдвижении конкретных предложений по определенным вопросам, партнеры по переговорам стремятся к одновременному удовлетворению как своих интересов, так и интересов других сторон. Итогом переговоров считается проект решения проблемы, установление доли участия сторон в ее решении и обоюдные обязательства конкретных действий.

Исходя из индивидуальных особенностей, определяющих различную предрасположенность к формированию профессионального стресса, по результатам выполненного теоретического исследования был предложен трёхуровневый подход к управлению и профилактике стресса на рабочем месте. На первом уровне – уровень первичного вмешательства – предлагается каждого сотрудника организации оценивать по его предрасположенности к развитию стресса, на основе дополнительных тестов (тест на оценку профессиональной и родительской тревожности, тест на стрессоустойчивость, шкала нервно-психического напряжения (НПН), шкала профессионального стресса, уровень невротизации, тест жизнестойкости Мадди, Миннесотский многомерный личностный опросник (ММРП) и другое). Именно работники группы риска по формированию профессионального стресса должны быть объектом более

пристального внимания относительно выявления у них возможных симптомов формирования стресса.

На втором этапе, после определения сотрудников организации, находящихся в группе риска по развитию профессионального стресса, предлагается в качестве вторичных вмешательств осуществлять мероприятия по их обучению стратегиям, позволяющим формировать стрессоустойчивость в отношении имеющихся факторов риска: обучение техникам релаксации (медитация, аутогенная тренировка, визуализация, БОС-терапия), рекомендации по организации режима работы и отдыха, в том числе по включению в ритм жизни человека обязательной физической активности.

Третий уровень предлагаемого подхода к управлению и профилактике профессионального стресса заключается в таких третичных вмешательствах, как консультирование и осуществление психологической поддержки в случае формирования стресса. Данный уровень реализуется в случае личного обращения сотрудника к специалистам психологической службы организации и заключается в решении конкретных запросов сотрудника.

В качестве дальнейших исследований предполагается выбор оптимальных методик по определению уровня стресса и стрессоустойчивости сотрудников, а также анализ методов релаксации, наиболее оптимальных в условиях выполнения профессиональной деятельности сотрудниками, в том числе непосредственно на рабочем месте.

Выводы по первой главе

Стресс определяется, как универсальная неспецифическая реакция организма на событие (стрессор), реализация которой происходит за счёт изменения активности эндокринной и нервной систем. Смыслом этого состояния является адаптация организма к среде с целью сохранения жизни и здоровья. Последствиями неудовлетворительной реакции на стресс, однако, становятся именно нарушения здоровья; негативно сказывается на организме и

хронический стресс, поскольку в этом случае нагрузка суммируется. Основными факторами профессионального стресса являются: организационные проблемы, недостаточные резервы, неудобные часы работы, низкий статус, маленькая зарплата, плохие перспективы служебного продвижения, неопределенность и небезопасность, конфликтность в коллективе.

Психическое здоровье характеризуется сочетанием тех психических качеств и свойств личности, что способствуют состоянию гармонии и полноценному функционированию человека.

Оптимальным является трёхуровневый подход к управлению и профилактике стресса на рабочем месте. На первом уровне предлагается каждого сотрудника организации оценивать по его предрасположенности к развитию стресса. На втором этапе предлагается осуществлять мероприятия по обучению стратегиям, позволяющим формировать стрессоустойчивость в отношении имеющихся факторов риска. Третий уровень заключается в таких вмешательствах, как консультирование и осуществление психологической поддержки, которые реализуются в случае личного обращения сотрудника к специалистам психологической службы организации.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального стресса и психологического здоровья персонала организации

2.1 Организация исследования

Цель эмпирического исследования – выявить влияние профессионального стресса на психологическое здоровье персонала организации.

Гипотеза исследования: профессиональный стресс оказывает влияние на психическое здоровье сотрудников банка ВТБ – депрессию, тревожность, агрессивность.

В эмпирическом исследовании приняли участи 25 человек – сотрудники банка ВТБ. Возраст испытуемых 23 – 48 лет. Половой состав: 18 женщин и 7 мужчин.

Для изучения профессионального стресса использовалась методика комплексной оценки проявлений стресса Ю.В. Щербатых, предназначенная для выделения различных проявлений стресса и предупреждения отклонений в состоянии здоровья.

Для исследования психического здоровья использовалась методика диагностики социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонда (адаптация А.К. Осницкого).

Также для исследования психического здоровья испытуемых использовалась методика «Шкала депрессии Бека (BDI)», разработана для измерения выраженности депрессии и отдельных ее компонентов. В основу опросника автором были взяты реальные жалобы пациентов, страдающих депрессией. Опросник включает две субшкалы: когнитивно-аффективных и соматических проявлений депрессии.

Также было проведено исследование по методике самооценки психических состояний по Г. Айзенку. Методика позволяет выявить степень выраженности таких психических состояний как тревожность,

фрустрированность, агрессивность и ригидность. Методика содержит 40 вопросов (по 10 на каждую шкалу).

Кроме этого, в ходе исследования использовалась методика «Индикатор копинг-стратегий» Д. Амирхана, предназначена для диагностики базисных копинг стратегий поведения используемых индивидом для преодоления стрессовых ситуаций. Методика «Индикатор копинг-стратегий», разработанная на основе факторного анализа.

Дополнительно испытуемым предъявлялся опросник способов совладания (копинг-тест) Р. Лазаруса, С. Фолкман (адаптация Т.Л. Крюковой, Е.В. Куфтяк, М.С. Замышляевой), предназначенный для выявления индивидуальной структуры копинг-механизмов или способов для преодоления трудных ситуаций. При обработке результатов методики подсчитываются показатели адаптации, самопринятия и принятия других, эмоциональной комфортности, интернальности, стремления к доминированию, эскапизма (уход от проблем) и лжи.

Представленный комплекс методик позволит не только выявить уровень профессионального стресса сотрудников, но и определить основные стратегии совладания со стрессорами на работе и раскрыть уровень психического здоровья испытуемых через показатели их адаптируемости в окружающей их обстановке.

Способы обрабатывания результатов подразумевали применение математико – статистического анализа. Математико–статистическая обработка данных проводилась с использованием программы SPSS 23.0. Использовался коэффициент ранговой корреляции Спирмена [12].

Эмпирическое исследование включало в себя ряд этапов.

На первом – организационном этапе была сформирована выборка респондентов, установлен батарея методик для психодиагностики, подготовлены бланки для процедуры, определено время проведения диагностики.

На втором – диагностическом этапе велось диагностирование психического здоровья, профессионального стресса и копинг-поведения сотрудников в соответствии с подобранными методиками.

На третьем – заключительном этапе велся количественный и качественный анализ результатов исследования, обрабатывание результатов анализа, сделаны выводы по проведенной работе и разработаны практические рекомендации.

2.2 Интерпретация результатов исследования

Результаты комплексной оценки проявлений стресса по методике Ю.В. Щербатых в группе сотрудников ВТБ представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты комплексной оценки проявлений стресса в группе сотрудников ВТБ

Ф.И.О.	Пол	Возраст	Оценка проявлений стресса
П. И. Н.	Ж	44	6,5 б
К. А. А.	Ж	38	24,0 б
К. А. В.	Ж	47	17,5 б
Ч. Е.И.	Ж	40	15,0 б
Ш. А. В.	Ж	27	17,5 б
Ш. Е. А.	Ж	37	14,5 б
Д. И. Ю.	Ж	28	14,0 б
К. М. А.	М	33	26,0 б
Ю. М. С.	Ж	36	14,5 б
Я. Д. И.	М	46	4,0 б
П. В. В.	М	44	10,0 б
Ж. А. В.	Ж	33	17,0 б
Ж. А. В.	М	29	9,5 б
М. О. И.	М	23	5,5 б
К. Л. В.	Ж	40	14,0 б
Ш. Л. А.	Ж	40	5,5 б
Д. О. В.	Ж	48	10,0 б
Г. В. В.	М	41	13,5 б
С. Р. Д.	М	33	21,5 б
М. И. Д.	Ж	46	5,5 б
С. В. Н.	Ж	46	4,5 б

Продолжение Таблицы 1

Ф.И.О.	Пол	Возраст	Оценка проявлений стресса
Г. А. Е.	Ж	34	10,0 б
Л. Н. С.	Ж	41	27,5 б
Д. М. В.	Ж	47	28,5 б
Г. Э. Л.	Ж	43	40,5 б
Среднее значение, М			15,1 б
Стандартное отклонение, σ			8,1

Результаты диагностики показали, что у сотрудников ВТБ отмечается выраженная напряженность эмоциональных и физиологических систем в ответ на сильный стрессорный фактор, который не удается компенсировать. Разброс значений достаточно большой, что указывает на разнородность сотрудников по уровню проявления стресса.

Соотношение испытуемых с различной выраженностью стресса представлено на рисунке 2.

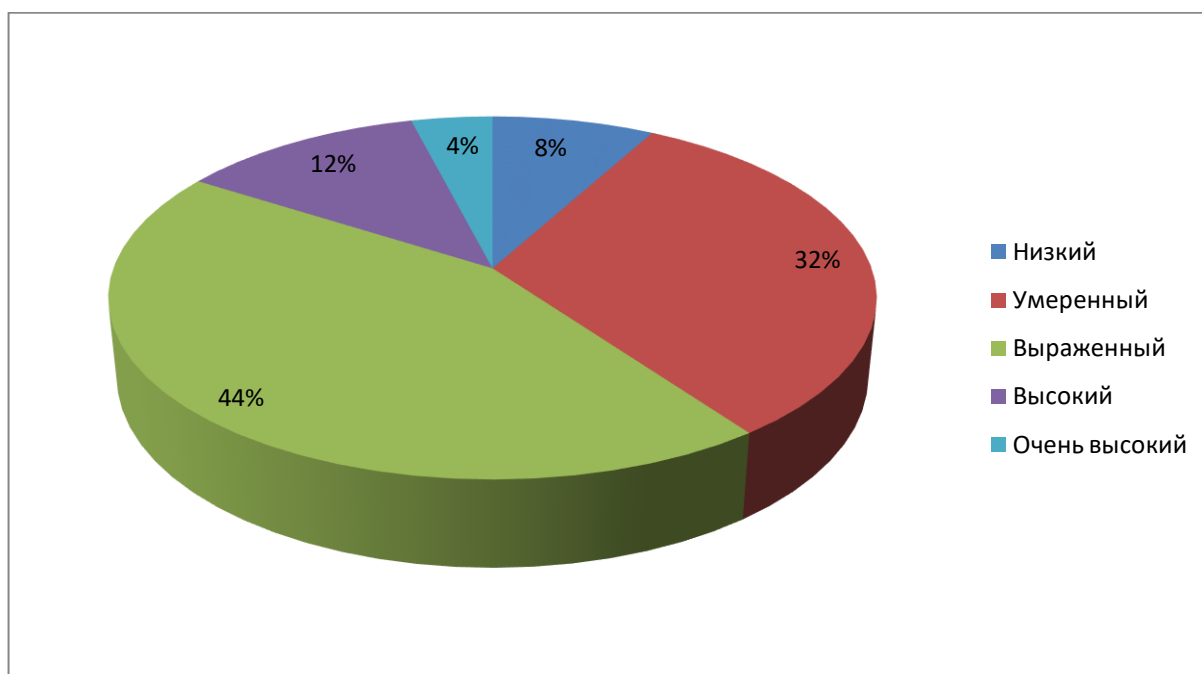


Рисунок 2 – Соотношение сотрудников ВТБ с различной выраженностью стресса

Результаты соотношения показали, что у большинства сотрудников (44%) регистрируется выраженная напряженность эмоциональных и физиологических компонентов организма в условиях сильного стресса, которая не может быть компенсирована.

У многих сотрудников ВТБ (32%) отмечается стресс умеренного характера, который с помощью оптимального использования времени и периодического отдыха можно компенсировать, и найти оптимальный выход из сложившейся ситуации.

12% сотрудников банка испытывают состояние сильного стресса, их организм близок к пределу возможностей сопротивляться стрессу.

У 8% респондентов в данный момент жизни значимый стресс отсутствует.

4% сотрудников имеют выраженное истощение запасов адаптационной энергии.

Рассмотрим отдельные симптомы стресса на работе у сотрудников банка. В среднем больше всего испытываемые отмечают у себя эмоциональные симптомы стресса (в среднем 3,6 симптома на человека). Реже отмечаются поведенческие признаки стресса (в среднем 2,5 симптома на человека) и его физиологические симптомы (в среднем 2,4 симптома на человека). Реже испытываемые отмечают у себя интеллектуальные признаки стресса (в среднем 2,3 симптома на человека).

Количество респондентов в процентах, отметивших различные симптомы стресса, представлены на рисунках 3 – 6.

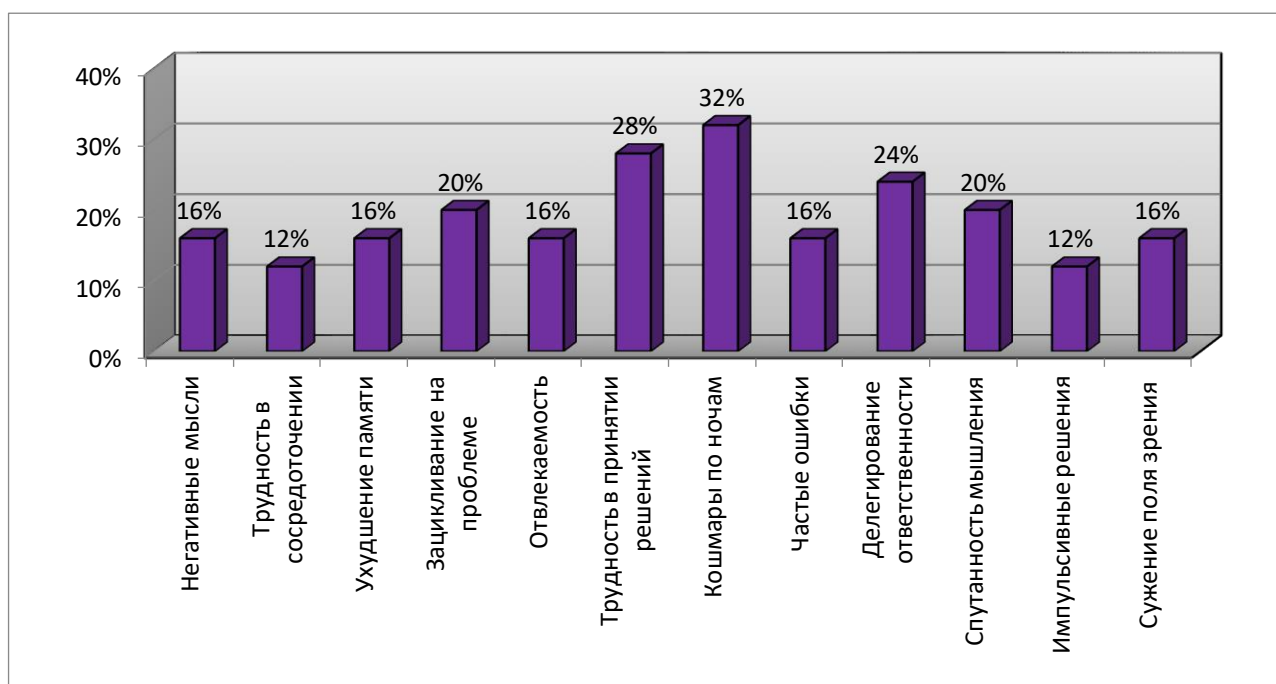


Рисунок 3 – Количество респондентов, отметивших различные интеллектуальные признаки стресса

Среди интеллектуальных признаков стресса большинство испытуемых (32%) отмечают наличие кошмаров по ночам, трудности сна, у многих выражены трудности в принятии решений, колебания при необходимости выбора (28%) и стремление делегировать ответственность другим людям, избежать ее (24%).

По 20% сотрудников отметили у себя заикливание на одной и той же проблеме и спутанность мышления, логические ошибки. По 16% респондентов отмечают у себя наличие постоянных негативных мыслей, ухудшение работы памяти, повышенную отвлекаемость, частые ошибки, сбои в работе, сужение поля зрения, ощущение невозможности вариативных действий.

По три человека (по 12%) ощущают трудности в сосредоточении на работе и склонность к принятию импульсивных решений.

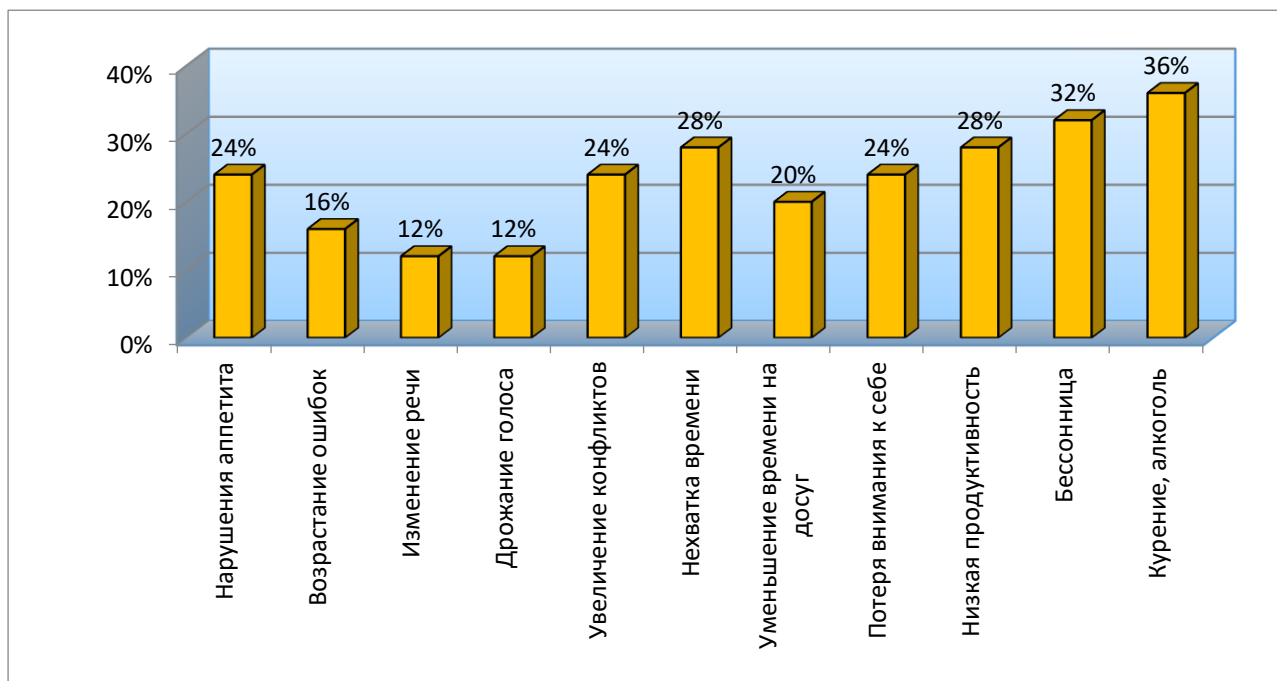


Рисунок 4 – Количество респондентов, отметивших различные поведенческие признаки стресса

Среди поведенческих признаков стресса большинство сотрудников банка (36%) отмечают чрезмерное употребление никотина и алкоголя. У многих отмечаются нарушения сна, бессонница (32%), чувство постоянной нехватки времени и понизившаяся продуктивность профессиональной деятельности (по 28%).

По 24% сотрудников отмечают у себя нарушения аппетита (недоедание или переедание, возрастание конфликтов на работе или в семье, потерю внимания к себе, своему внешнему виду, неухоженность).

20% респондентов замечают, что уменьшилось количество времени, которое они уделяли на общение с близкими и друзьями, на проведение досуга. 16% сотрудников отмечают у себя возрастание количества ошибок при выполнении повседневных действий.

По три человека (по 12%) отметили у себя изменения в речи (увеличение или снижение ее темпа) и дрожание голоса.

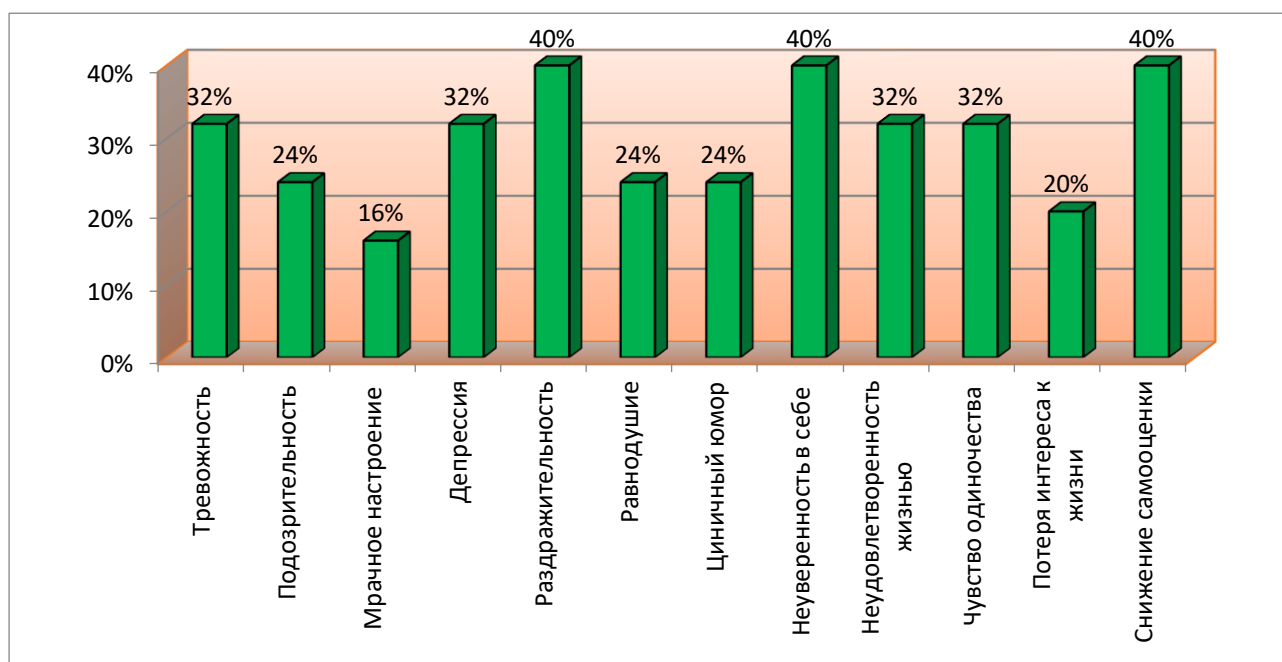


Рисунок 5 – Количество респондентов, отметивших различные эмоциональные признаки стресса

Среди эмоциональных признаков стресса большинство сотрудников банка (по 40%) отмечают у себя раздражительность, приступы гнева, появление неуверенности в себе, чувства вины, недовольства собой, своей работой, снижение самооценки.

По 32% респондентов отметили у себя признаки повышенной тревожности, беспокойства, депрессии, постоянной тоски, снижение удовлетворенности своей жизнью, одиночества и отчужденности.

У 24% сотрудников выявлена подозрительность, цинизм, использование неуместного юмора, проявления равнодушия, эмоциональной тупости.

20% респондентов заметили потерю интереса к жизни, 16% отметили у себя преобладание мрачного настроения.

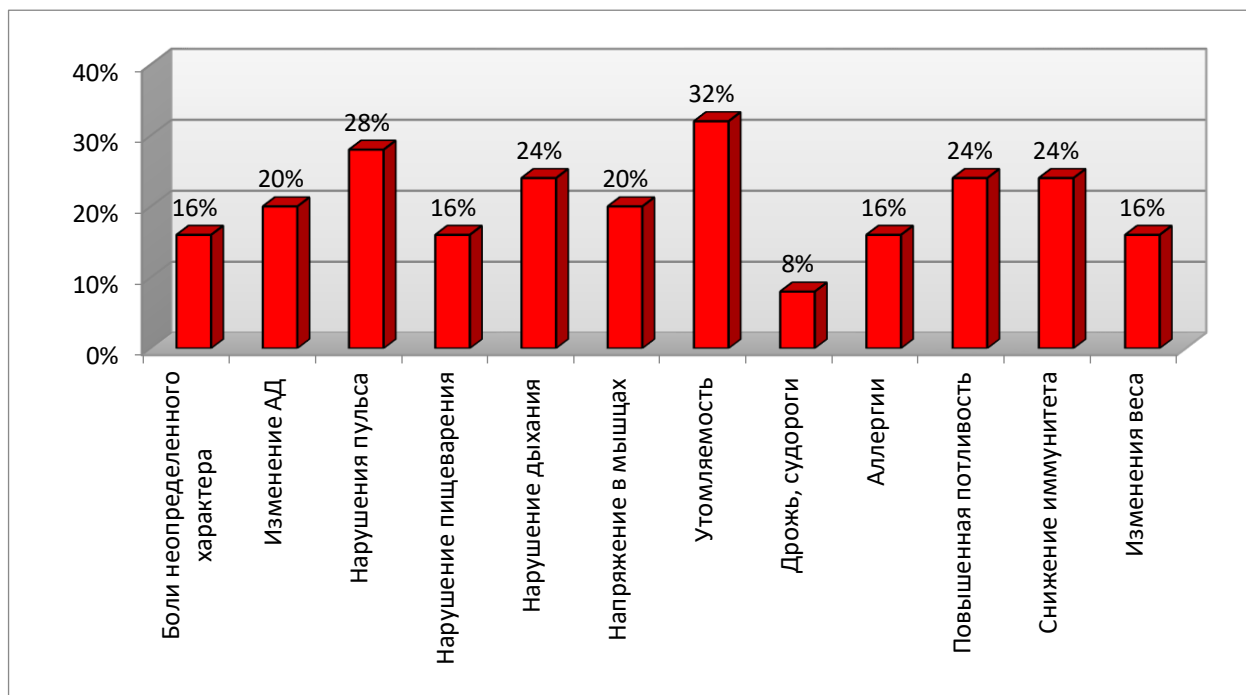


Рисунок 6 – Количество респондентов, отметивших различные физиологические симптомы стресса

Среди физиологических симптомов стресса большинство сотрудников банка (32%) отмечают повышенную утомляемость. У многих отмечаются нарушения пульса, его учащение или нарушение ритма (28%).

По 24% сотрудников отмечают у себя нарушения свободы дыхания, повышенную потливость и частые недомогания из-за снижения иммунитета. По 20% респондентов отметили нарушения артериального давления, его повышение или понижение и чувство напряжения в мышцах.

По 16% сотрудников отмечают у себя неопределенные боли в разных частях тела, а также головные боли, нарушения пищеварения (запор, диарея, газообразование), проявления аллергических реакций, кожные высыпания, быстрые изменения в весе.

Два человека (8%) отметили у себя наличие дрожи в руках, судороги.

Таким образом, проявления профессионального стресса у сотрудников банка больше всего проявляются эмоционально (раздражительность, тревожность, неудовлетворенность собой, неуверенность в себе, депрессия, снижение самооценки). Также характерны поведенческие симптомы

(нарушения сна, снижение продуктивности, уход от стрессовой ситуации через употребление алкоголя, никотина) и физиологические симптомы (повышенная утомляемость, снижение иммунитета, нарушения в работе сердечно-сосудистой, пищеварительной, дыхательной систем).

Результаты диагностики по шкале депрессии А.Т. Бека в группе испытуемых представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Результаты диагностики по шкале депрессии А.Т. Бека

Ф.И.О	Когнитивно - аффективная субшкала	Субшкала соматических проявлений	Общий балл	Степень выраженности
П. И. Н.	10	9	19	Умеренная
К. А. А.	9	7	16	Умеренная
К. А. В.	11	11	22	Выраженная
Ч. Е.И.	8	5	13	Легкая
Ш. А. В.	10	7	17	Умеренная
Ш. Е. А.	6	5	11	Легкая
Д. И. Ю.	18	14	32	Тяжелая
К. М. А.	9	7	16	Умеренная
Ю. М. С.	12	11	23	Выраженная
Я. Д. И.	13	23	36	Тяжелая
П. В. В.	8	9	17	Умеренная
Ж. А. В.	10	9	19	Умеренная
Ж. А. В.	10	5	15	Легкая
М. О. И.	8	5	13	Легкая
К. Л. В.	6	3	9	Нет депрессии
Ш. Л. А.	14	6	20	Выраженная
Д. О. В.	8	8	16	Умеренная
Г. В. В.	13	11	24	Выраженная
С. Р. Д.	15	3	18	Умеренная
М. И. Д.	7	11	18	Умеренная
С. В. Н.	14	23	37	Тяжелая
Г. А. Е.	8	4	12	Легкая
Л. Н. С.	13	23	36	Тяжелая
Д. М. В.	19	7	26	Выраженная
Г. Э. Л.	8	5	13	Легкая
Ср.знач., М	10,6	9,2	19,9	-
Стандартное отклонение, σ	3,9	4,1	8	-

Результаты показали, что в среднем, у испытуемых отмечается умеренная депрессия. Разброс значений достаточно большой и охватывает все уровни депрессии от легкого до выраженного. Депрессия у испытуемых выражается через когнитивно-аффективную сферу значительно больше, чем через психосоматическую сферы. То есть, у испытуемых больше выражены негативные представления о себе, негативная оценка окружающего мира и внешних событий, негативная оценка будущего, пессимизм, в меньшей степени для них характерна раздражительность, повышенная чувствительность, сниженная продуктивность, различные боли.

Соотношение испытуемых с разным уровнем депрессии представлено на рисунке 7.

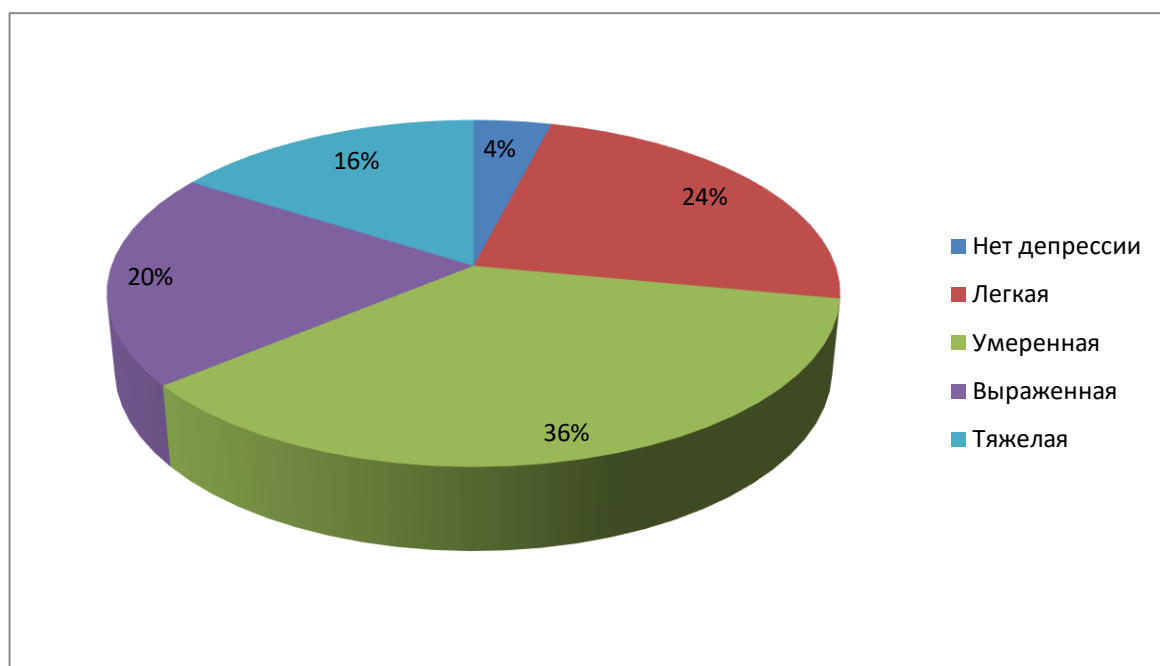


Рисунок 7 – Соотношение испытуемых с разным уровнем депрессии

Результаты соотношения показали, что у большинства испытуемых отмечается или легкое депрессивное состояние (24%) или умеренная депрессия (36%). 20% испытуемых имеют выраженную депрессию, у 16% выявлено тяжелое депрессивное состояние. У 4% испытуемых отсутствует депрессия.

Далее представим результаты диагностики самооценки психических состояний по Г. Айзенку представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Результаты диагностики самооценки психических состояний

Ф.И.О	Тревожность	Фрустрация	Агрессия	Ригидность
П. И. Н.	16	16	17	9
К. А. А.	7	13	8	9
К. А. В.	5	12	5	5
Ч. Е.И.	7	8	11	10
Ш. А. В.	5	14	12	13
Ш. Е. А.	5	9	11	10
Д. И. Ю.	18	16	9	14
К. М. А.	9	9	13	11
Ю. М. С.	6	6	5	7
Я. Д. И.	8	7	9	8
П. В. В.	11	9	9	9
Ж. А. В.	13	13	18	11
Ж. А. В.	8	7	5	4
М. О. И.	4	11	9	5
К. Л. В.	4	6	13	6
Ш. Л. А.	7	13	11	16
Д. О. В.	8	14	14	7
Г. В. В.	11	8	10	4
С. Р. Д.	12	11	15	12
М. И. Д.	10	12	8	10
С. В. Н.	14	18	13	13
Г. А. Е.	8	6	6	6
Л. Н. С.	10	12	6	5
Д. М. В.	10	13	10	14
Г. Э. Л.	8	7	11	12
Среднее значение, М	8,9	10,	10,3	9,2
Стандартное отклонение, σ	3,6	3,8	3,6	3,5

Результаты диагностики показали, что у испытуемых отмечается средний уровень тревожности, фрустрации, ригидности и агрессивности. Соотношение испытуемых с разными уровнями выраженности психических состояний представлено на рисунке 8. По результатам соотношения видно, что

большинство сотрудников имеют средний уровень тревожности (52%), фрустрации (48%), достаточно высокий уровень агрессивности (64%), ригидности (56%).

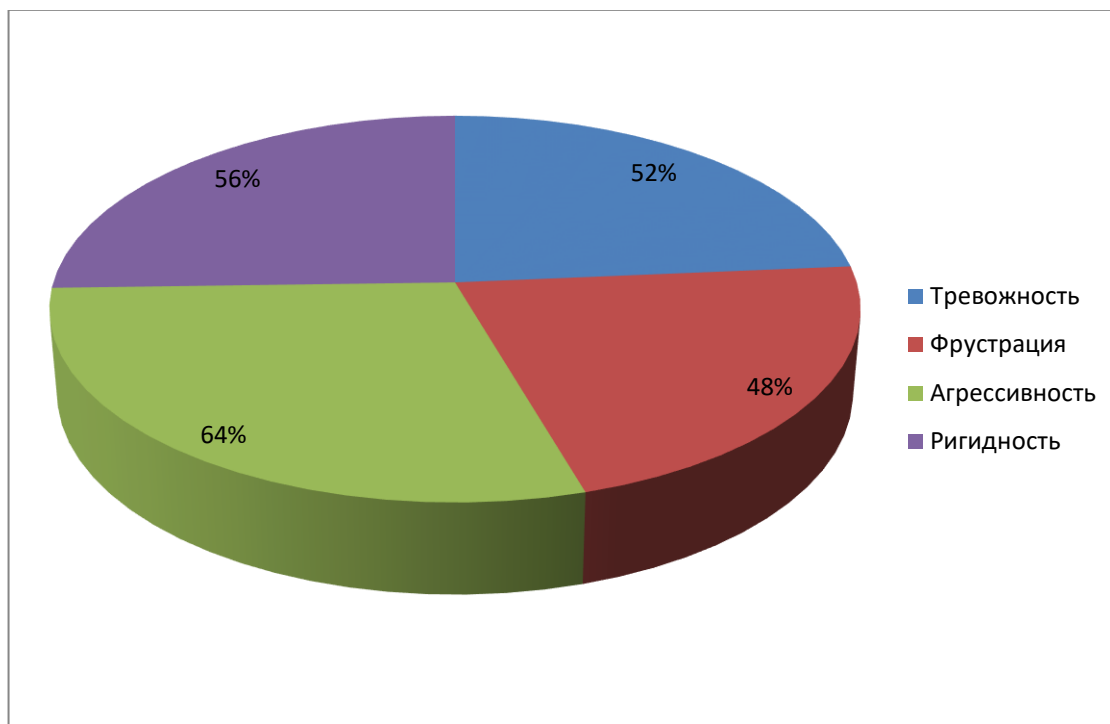


Рисунок 8 – Соотношение самооценки психических состояний

Можно отметить, что для испытуемых характерен высокий уровень манифестированной тревожности, испытуемые жалуются на нервозность, приступы паники, чувство страха, напряжение. Кроме этого испытуемые отмечают симптомы дисфории и такие аффективные симптомы, как признаки отсутствия интереса к жизни, недостатка мотивации и потери жизненной энергии. Порой испытуемые испытывают чувство безысходности, безнадежности. Испытуемые жалуются на головные боли, мышечный дискомфорт, соматические эквиваленты тревожности. Испытуемые часто жалуются на страдания, возникающие в результате телесных восприятий. Это жалобы на сердечно-сосудистую, желудочно-кишечную, дыхательную и другие системы с вегетативным опосредованием. Испытуемые продолжают испытывать свою неполноценность и неадекватность, в особенности, когда

сравнивают себя с другими. Кроме этого, респонденты отмечают обостренное чувство осознания собственного Я и негативных ожиданиях относительно межличностного взаимодействия с другими людьми. Результаты диагностики сотрудников банка по копинг-тесту Р. Лазаруса, С. Фолкман представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Результаты диагностики по копинг-тесту Р. Лазаруса, С. Фолкман

Ф.И.О	Пол	Возраст	Конфронтация	Дистанцирование	Самоконтроль	Поддержка	Ответственность	Избегание	Планирование	Переоценка
П. И. Н.	Ж	44	11,0	11,0	13,0	13,0	10,0	14,0	16,0	14,0
К. А. А.	Ж	38	9,0	8,0	13,0	12,0	9,0	13,0	11,0	10,0
К. А. В.	Ж	47	10,0	6,0	10,0	13,0	9,0	8,0	12,0	9,0
Ч. Е.И.	Ж	40	10,0	10,0	14,0	17,0	8,0	8,0	18,0	18,0
Ш. А. В.	Ж	27	9,0	12,0	9,0	12,0	4,0	13,0	14,0	14,0
Ш. Е. А.	Ж	37	7,0	7,0	8,0	15,0	7,0	15,0	11,0	12,0
Д. И. Ю.	Ж	28	4,0	7,0	8,0	12,0	4,0	9,0	6,0	11,0
К. М. А.	М	33	10,0	12,0	17,0	13,0	11,0	14,0	18,0	18,0
Ю. М. С.	Ж	36	8,0	11,0	17,0	16,0	10,0	9,0	15,0	14,0
Я. Д. И.	М	46	10,0	10,0	10,0	8,0	8,0	14,0	13,0	14,0
П. В. В.	М	44	8,0	12,0	15,0	11,0	6,0	16,0	10,0	8,0
Ж. А. В.	Ж	33	5,0	3,0	7,0	15,0	8,0	8,0	15,0	11,0
Ж. А. В.	М	29	6,0	8,0	8,0	9,0	6,0	6,0	9,0	12,0
М. О. И.	М	23	9,0	11,0	11,0	18,0	9,0	12,0	16,0	18,0
К. Л. В.	Ж	40	11,0	13,0	16,0	15,0	5,0	15,0	10,0	20,0
Ш. Л. А.	Ж	40	7,0	11,0	16,0	9,0	6,0	3,0	11,0	16,0
Д. О. В.	Ж	48	6,0	7,0	9,0	10,0	8,0	12,0	10,0	13,0
Г. В. В.	М	41	8,0	7,0	10,0	10,0	6,0	9,0	11,0	12,0
С. Р. Д.	М	33	7,0	12,0	14,0	11,0	9,0	14,0	14,0	15,0
М. И. Д.	Ж	46	8,0	7,0	10,0	12,0	7,0	10,0	14,0	14,0
С. В. Н.	Ж	46	9,0	3,0	8,0	13,0	3,0	6,0	12,0	12,0
Г. А. Е.	Ж	34	10,0	9,0	16,0	17,0	7,0	13,0	18,0	20,0
Л. Н. С.	Ж	41	7,0	5,0	6,0	3,0	5,0	9,0	8,0	4,0
Д. М. В.	Ж	47	12,0	7,0	11,0	13,0	9,0	14,0	13,0	14,0
Г. Э. Л.	Ж	43	7,0	6,0	9,0	10,0	9,0	9,0	10,0	6,0
Среднее, М			8,3	8,6	11,4	12,3	7,3	10,9	12,6	13,2
Станд. отклонение, σ			2,0	2,9	3,4	3,3	2,1	3,4	3,2	4,0

Результаты выраженности стратегий совладания у сотрудников в процентах отражены на рисунке 9.

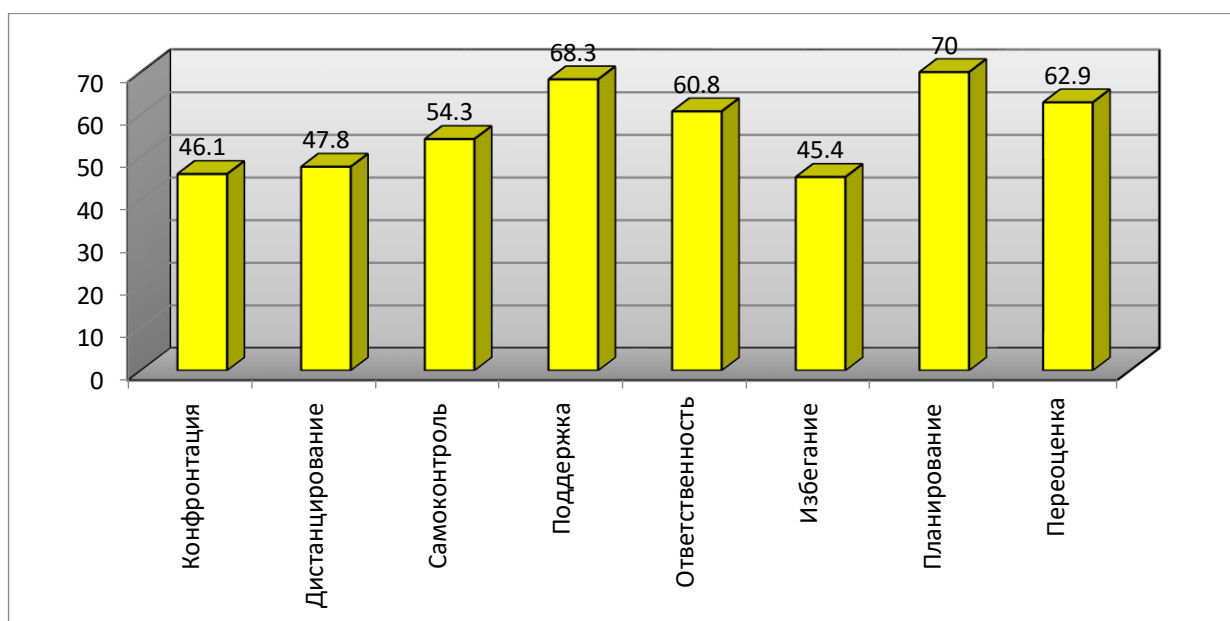


Рисунок 9 – Выраженность стратегий совладания у испытуемых, (%)

Результаты диагностики показали, что в группе сотрудников банка ведущей стратегией преодоления является составление плана по преодолению проблемы или проблемно сфокусированные усилия для изменения ситуации, включающие анализ проблемной ситуации.

Довольно часто испытуемые обращаются за помощью к другим людям, стараются положительно переоценить ситуацию, принимают ответственность за ситуацию на себя и стараются контролировать эмоции.

Реже сотрудники дистанцируются от ситуации, реагируют на нее агрессивно или стараются избегать, забыть.

По распределению у большинства испытуемых (36%) в сложной ситуации доминирует стратегия планирования решения проблемы. 28% сотрудников, прежде всего, склонны принимать на себя ответственность за ситуацию.

У пяти человек (20%) доминирует склонность обращаться за помощью к другим людям. 8% сотрудников чаще всего стараются контролировать свое

эмоциональное состояние и поведение в стрессовых условиях. Также у двух сотрудников доминирует стратегия положительной переоценке сложной ситуации. Стратегии конфронтации, дистанцирования и избегания трудных ситуаций не являются доминирующими ни у одного респондента.

Далее представим результаты по методике «Индикатор копинг-стратегий» Д. Амирхана (таблица 5, рисунок 10).

Таблица 5 – Результаты диагностики по методике «Индикатор копинг-стратегий» Д. Амирхана

Ф.И.О.	Пол	Возраст	Разрешение проблем	Поиск социальной поддержки	Избегание проблем
П. И. Н.	Ж	44	19	15	24
К. А. А.	Ж	38	26	11	22
К. А. В.	Ж	47	29	12	24
Ч. Е.И.	Ж	40	33	11	26
Ш. А. В.	Ж	27	18	27	23
Ш. Е. А.	Ж	37	15	13	25
Д. И. Ю.	Ж	28	12	11	24
К. М. А.	М	33	27	12	23
Ю. М. С.	Ж	36	33	11	26
Я. Д. И.	М	46	29	13	27
П. В. В.	М	44	18	27	22
Ж. А. В.	Ж	33	15	13	21
Ж. А. В.	М	29	12	11	23
М. О. И.	М	23	27	12	24
К. Л. В.	Ж	40	33	11	24
Ш. Л. А.	Ж	40	29	13	25
Д. О. В.	Ж	48	18	27	24
Г. В. В.	М	41	15	13	22
С. Р. Д.	М	33	12	11	24
М. И. Д.	Ж	46	33	11	26
С. В. Н.	Ж	46	15	13	23
Г. А. Е.	Ж	34	12	11	25
Л. Н. С.	Ж	41	29	12	24
Д. М. В.	Ж	47	27	12	23
Г. Э. Л.	Ж	43	33	11	26
Среднее, М			22,7	13,7	24
Станд. отклонение, σ			4,6	3,8	4,1

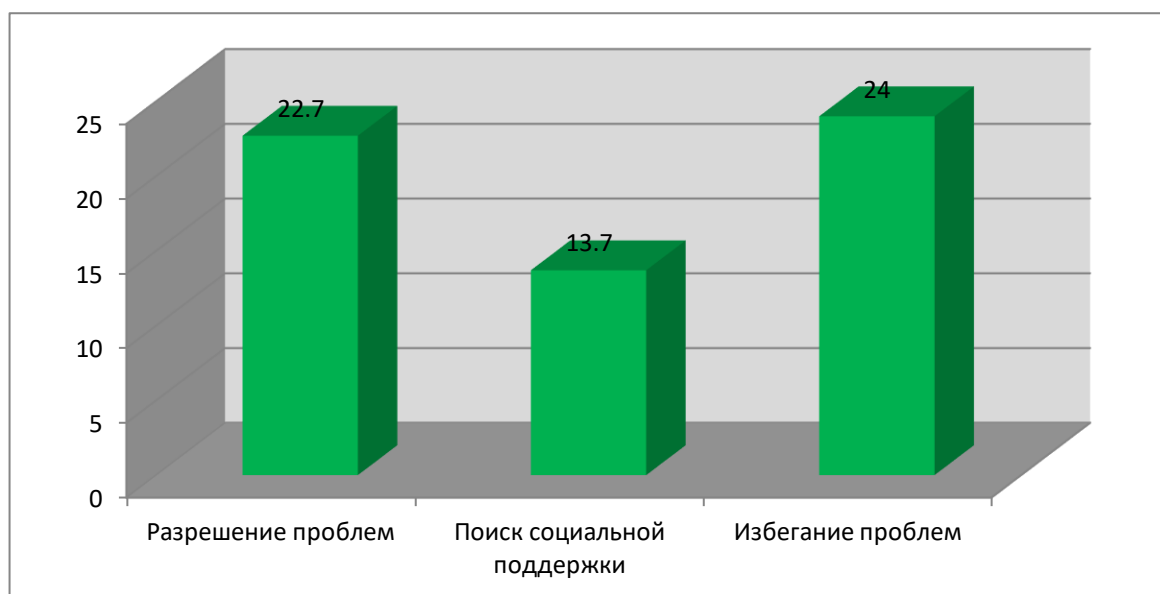


Рисунок 10 – Выраженность копинг-стратегий у испытуемых

Можно отметить, что у сотрудников высокий уровень копинг-стратегий «разрешение проблем», при которой человек старается использовать все имеющиеся у него личностные ресурсы для поиска возможных способов эффективного разрешения проблемы.

В свою очередь, стратегия поиска социальной поддержки, это активная поведенческая стратегия, при которой человек для эффективного разрешения проблемы обращается за помощью и поддержкой к окружающей.

Стоит отметить, что среди сотрудников достаточно высок процент испытуемых, которые используют копинг-стратегию «избегание проблем».

Результаты по методике диагностики социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонда (адаптация А.К. Осницкого) в группе испытуемых представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Результаты по методике диагностики социально-психологической адаптации

Ф.И.О	Пол	Возраст	Адаптация	Самопринятие	Принятие других	Эмоциональная комфортность	Интернальность	Склонность к доминированию	Эксперимент
П. И. Н.	Ж	44	48,8	51,4	55,4	42,6	54,5	41,7	25
К. А. А.	Ж	38	71,9	84,9	61,2	74,3	78,1	50	19
К. А. В.	Ж	47	83,7	95,2	93,5	63,9	87,5	73,7	17
Ч. Е.И.	Ж	40	59,7	76,6	57,7	48,5	53,7	33,3	24
Ш. А. В.	Ж	27	88,8	100	76,6	82,4	94,4	75	3
Ш. Е. А.	Ж	37	65,4	76,5	69,8	59,5	66,4	20	9
Д. И. Ю.	Ж	28	56,5	70,3	60,9	50,9	63	48,9	15
К. М. А.	М	33	75,1	85,3	81,8	65,7	76,1	57,1	15
Ю. М. С.	Ж	36	67,5	71,4	64,8	74,4	65,6	62,2	9
Я. Д. И.	М	46	54,7	69	69,8	14,7	63,3	0	10
П. В. В.	М	44	58,6	64,2	65,9	64,9	63,9	38,1	13
Ж. А. В.	Ж	33	51,3	62,5	49,8	40,6	63,6	27,8	12
Ж. А. В.	М	29	69,3	79,6	78,3	57,8	73,7	52,6	14
М. О. И.	М	23	66,2	61,6	76,9	69,2	72,5	56,4	13
К. Л. В.	Ж	40	59,4	58,6	67,2	46,6	69,6	38,3	13
Ш. Л. А.	Ж	40	70,8	74,8	84,8	64,1	61,1	47,6	11
Д. О. В.	Ж	48	41,6	41,5	46,2	43,5	45,4	38,9	17
Г. В. В.	М	41	53,4	45,2	70,6	58	54,2	32,6	20
С. Р. Д.	М	33	78,7	83,3	81,1	75	84	40	6
М. И. Д.	Ж	46	82,5	89,7	73,7	78	92,4	68,6	10
С. В. Н.	Ж	46	53,9	60,3	66,9	40,4	52,7	42,9	18
Г. А. Е.	Ж	34	88,9	100	84,6	78,3	87,3	62,9	6
Л. Н. С.	Ж	41	67,6	64,8	86,1	85,7	69,1	22,9	19
Д. М. В.	Ж	47	57,5	76,5	63,7	42,6	64,8	25	13
Г. Э. Л.	Ж	43	87,3	84,3	70,6	84,4	93,5	78,6	0
Среднее, М			66,4	73,1	70,3	60,2	70,0	45,4	13,2
Станд. отклонение, σ			13,3	15,6	11,7	17,5	13,8	19,0	6,0

Выраженность шкал по методике в группе испытуемых представлена на рисунке 11.

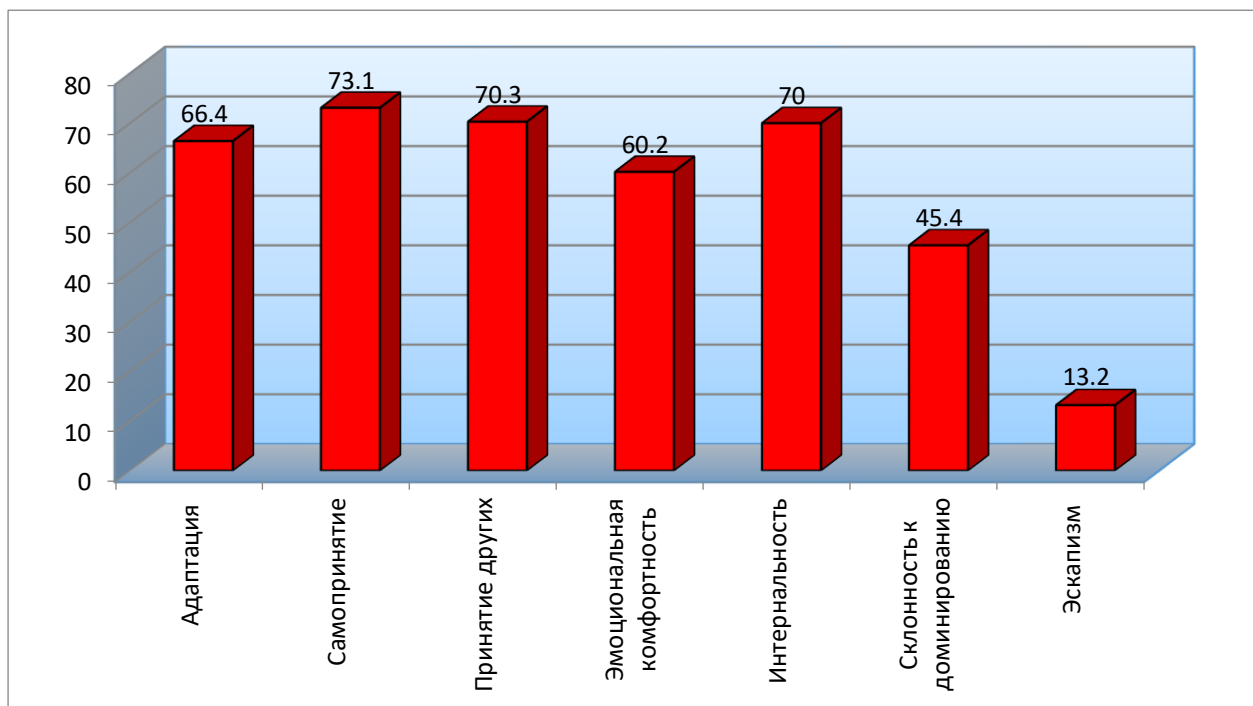


Рисунок 11 – Результаты по методике диагностики социально-психологической адаптации

Итоги диагностики выявили, что в среднем, сотрудники ВТБ довольно адаптированы к требованиям общества и в соответствии со своими собственными потребностями, мотивами и интересами, они принимают себя и других, удовлетворены своими чертами, проявляют потребность в общении, совместной деятельности с другими.

У сотрудников средняя выраженность определённости в своём эмоциональном отношении к реальности, склонность в большей мере к внутреннему локусу контроля, когда ответственность за события, происходящие в жизни, человек принимает на себя. Респонденты в большей мере склонны к подчинённости, им проще выполнять задачи, поставленные кем-то другим, в меру склонны уходить от проблем.

Распределение испытуемых с разным уровнем выраженности показателей психического здоровья представлено на рисунке 12.

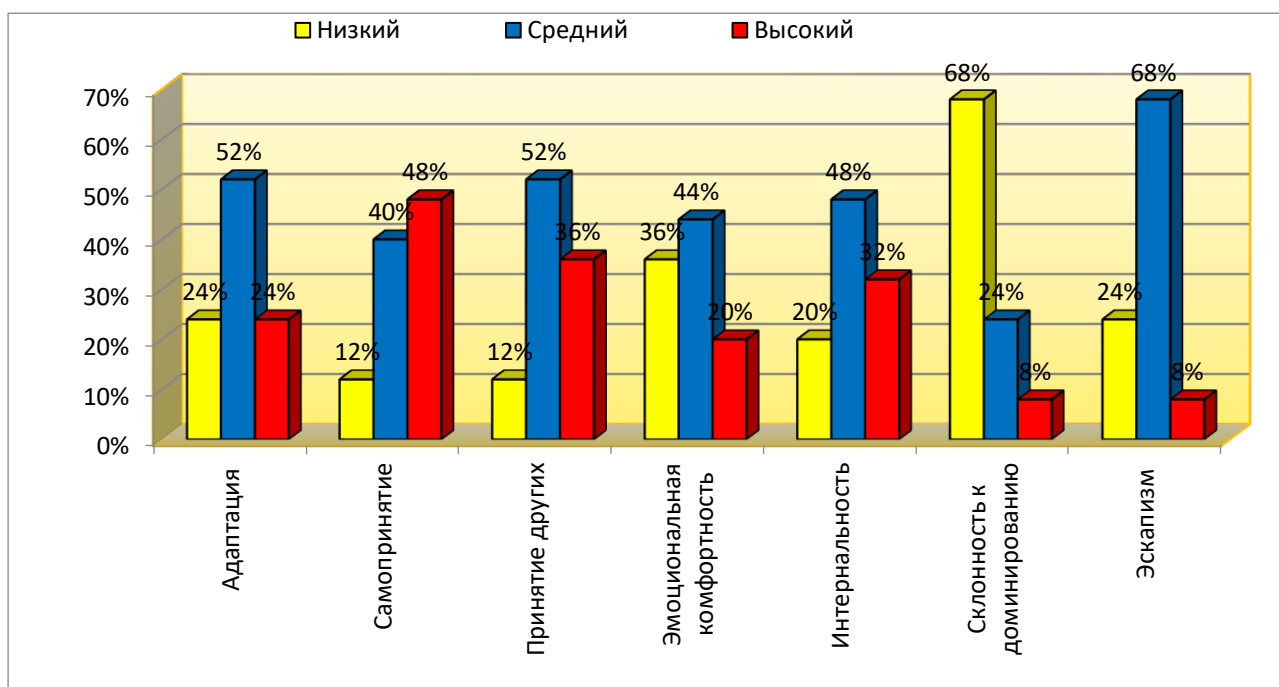


Рисунок 12 – Распределение испытуемых с разным уровнем выраженности показателей психического здоровья

Результаты распределения показали, что у половины испытуемых (52%) средний уровень адаптации, они достаточно приспособлены к жизни в обществе в соответствии с его требованиями и с собственными интересами и потребностями. У 24% сотрудников низкий уровень адаптации, им трудно выполнять продуктивно основную деятельность без внешних и внутренних конфликтов, сложно удовлетворять свои потребности и самоутвердиться в обществе. Часто у них случаются невротические отклонения и дисгармония в сфере принятия решения. Также у 24% сотрудников высокий уровень адаптации, их цели в основном полностью соответствуют достигаемым ими результатами в процессе деятельности, они соответствуют ролевым ожиданиям, которые предъявляет к ним общество и переживают состояние самоутверждения.

У большинства испытуемых (48%) высокий уровень самооценки они почти полностью удовлетворены своими характеристиками. У 40% сотрудников средний уровень самопринятия, они в целом реалистично оценивают свои качества, способности и возможности, понимают и принимают

свои достоинства и недостатки и выработанные ценности. У 12% сотрудников выявлена неудовлетворённость своими личностными чертами, переживание психологических комплексов.

У половины испытуемых (52%) средний уровень принятия других, у них нормальная потребность во взаимоотношениях с другими людьми, согласие с происходящим. У 36% сотрудников высокий уровень принятия других, у них ярко выражена потребность во взаимоотношениях с другими людьми, они безусловно принимают других, не осуждают их и соглашаются с происходящим. У 12% сотрудников в большей степени выражено непринятие других людей, несогласие с ними, осуждение других, низкая потребность во взаимоотношениях.

У большинства испытуемых (44%) средний уровень эмоционального комфорта, в основном у них имеется определённое эмоциональное отношение к происходящей действительности и окружающим. У 36% сотрудников выражен в большей степени эмоциональный дискомфорт, они отличаются неуверенностью, подавленностью, вялостью, озабоченностью, беспокойством по отношению к окружающей их социальной действительности. У 20% сотрудников выражен в большей степени эмоциональный комфорт, они ощущают уверенность, спокойствие, не боятся свободно выражать свои чувства, оптимистичны и довольны собой и окружающей их обстановкой.

У большинства испытуемых (48%) в среднем не выражен какой-либо полюс локуса контроля. В чем-то они верят в то, что человек в состоянии реально влиять на происходящее в его жизни, в чем-то убеждены, что силы, управляющие человеческой судьбой, находятся где-то вовне. У 32% сотрудников в большей степени доминирует интернальный локус контроля, они предрасположены принимать ответственность за события, происходящие в их жизни в большей мере на себя. У 20% сотрудников выражен в большей степени внешний локус контроля, они склонны приписывать причины происходящего в их жизни внешними факторами (окружающей среде, другим людям, судьбе, случаю).

Подавляющее большинство сотрудников (68%) склонны к ведомости, они в большей степени стремятся быть подчинёнными и выполнять поставленные кем-то задачи. У 24% сотрудников не выражена склонность ни к доминированию, ни к ведомости. При необходимости они могут как руководить, так и подчиняться. У двух сотрудников (8%) выражена склонность к доминированию, они стремятся к лидерству, руководству в решении задач, но часто лично значимые задачи решают за счет окружающих.

Подавляющее большинство испытуемых (68%) имеют средний уровень склонности к уходу от проблем. То есть, сложные задачи они стараются решить, и склонны избегать сложных проблем. 24% сотрудника не склонны избегать проблемных ситуаций и сложных задач. У двух сотрудников (8%) выражена склонность уходить от реальной жизни в мир иллюзий при возникновении стресса.

Таким образом, можно заключить, что у большинства сотрудников банка средний уровень психического здоровья.

В ходе исследования был проведен анализ опроса сотрудников банка до и после начала СВО.

Большинство респондентов (88%) до начала СВО (рисунок 13) отмечали неудовлетворительную работу программного обеспечения, 84% обозначали, что у банка нет четкой позиции в решении проблем, 76% говорили об отсутствии системы стимулов и мотивации к работе, в виде (премий, поощрений и так далее), и только 44 % сетовали на сверхурочную работу, 36% – частое привлечение работать в выходные дни.

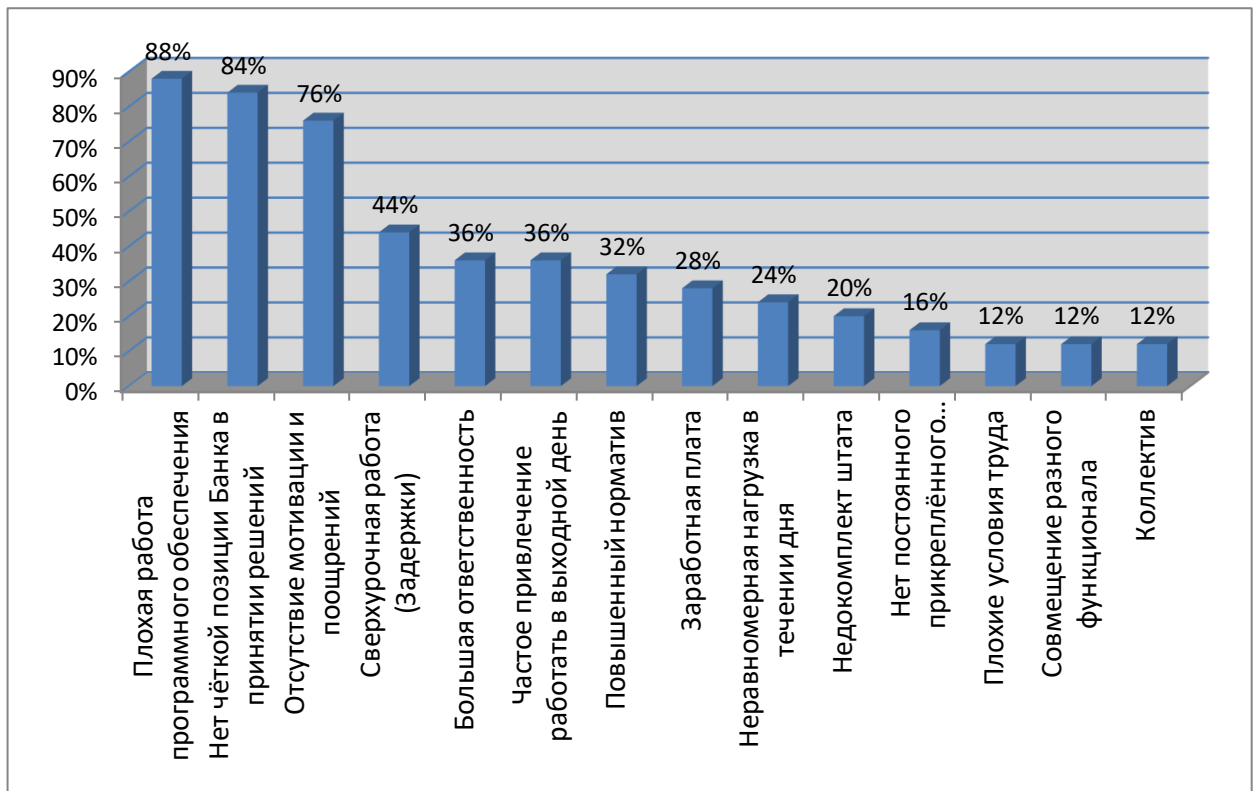


Рисунок 13 – Основные жалобы на работу сотрудников до начала СВО, (%)

После начала СВО динамика жалоб сотрудников банка значительно изменилась (рисунок 14).

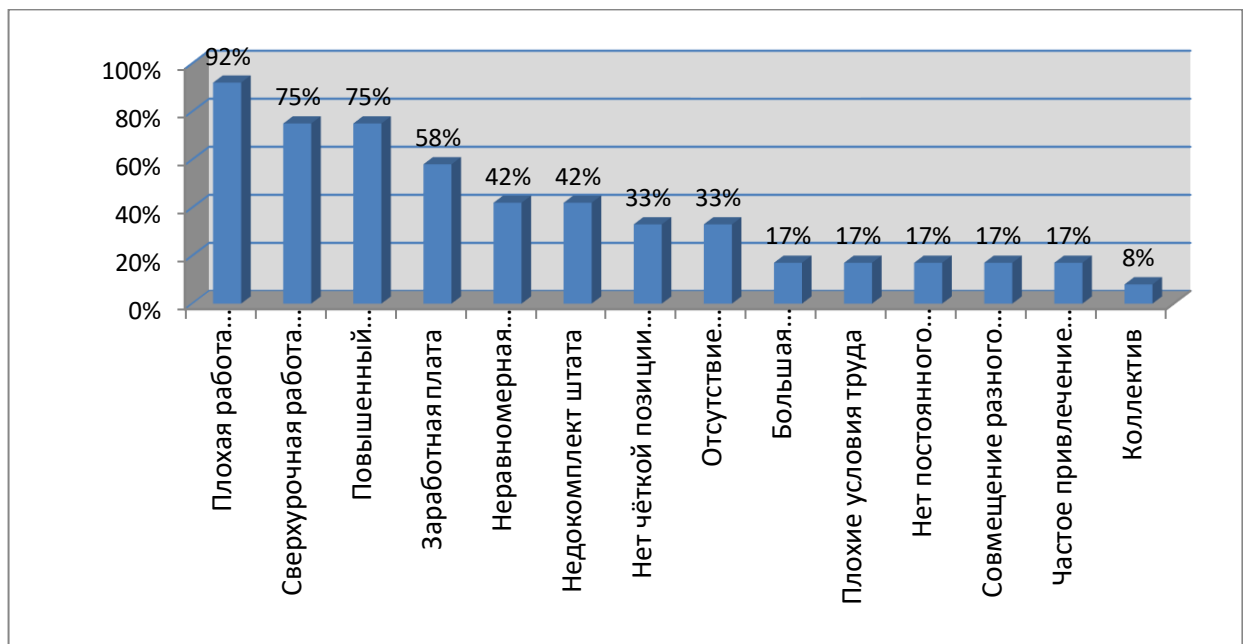


Рисунок 14 – Основные жалобы на работу сотрудников после начала СВО (%)

Самый важным аспектом в работе банка остается плохое программное обеспечение (92%), сверхурочная работа и повышенный норматив для 75% сотрудников стали основными жалобами, 58% сотрудников считают, что заработная плата не соответствует возросшей нагрузке. По 42 % сотрудников отметили, что не удовлетворены работой в банке поскольку существует недокомплектация штата и неравномерная нагрузка в течение дня.

Анализируя результаты опроса о здоровье сотрудников до начала СВО (рисунок 15) отметим, что 88% жаловались на ухудшение зрения и 76% на повышенную утомляемость.

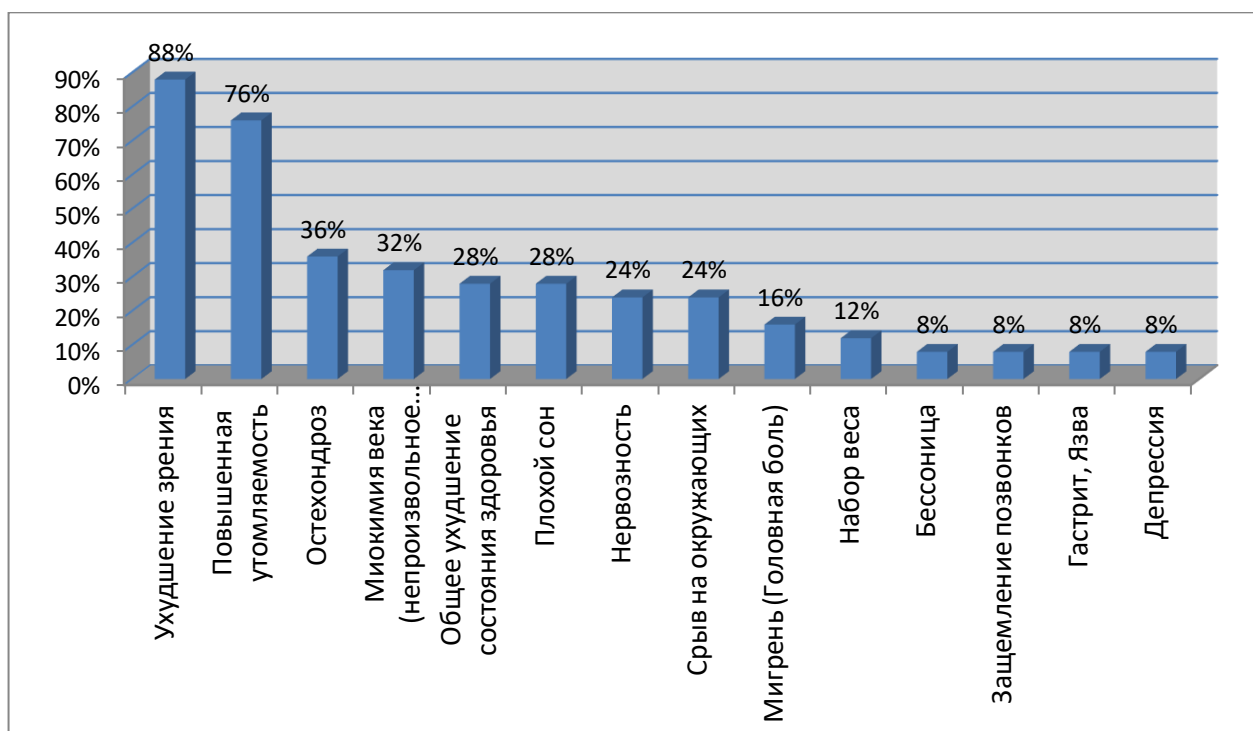


Рисунок 15 – Основные жалобы на здоровье сотрудников до начала СВО, (%)

После начала СВО 67% сотрудников отмечают повышенную утомляемость, нарушения зрения отмечают 58% респондентов, 50% жалуются на общее ухудшение здоровья, по 33 % респондентов говорят о том, что они могут сорваться на близких людей и окружающих, нервозность (рисунок 16).

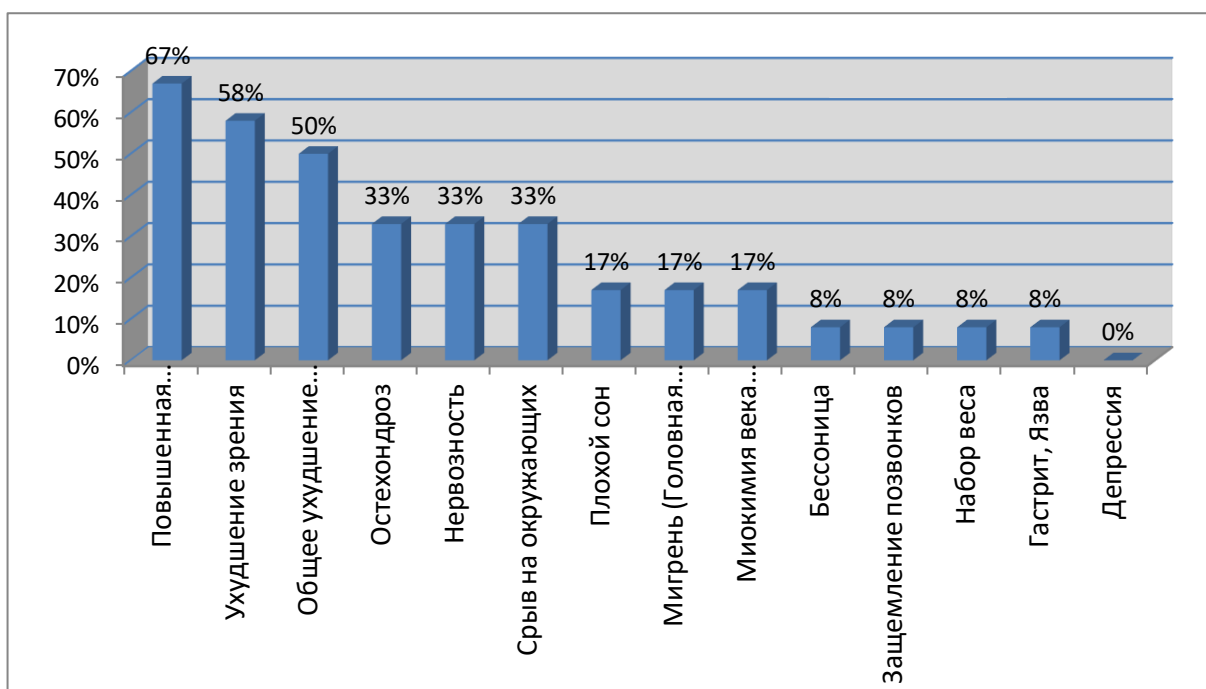


Рисунок 16 – Основные жалобы на здоровье сотрудников после начала СВО, (%)

Кроме этого респондентам было предложено оценить влияние СВО на работу в банке. Отметим, что руководство банка было вынуждено сократить штат сотрудников с начала СВО, в целях безопасности подчиненных, поскольку город находится в непосредственной близости от границы и часто подвергается налетам со стороны «дронов». Говоря о происходящих событиях, мы можем сказать, что на данном этапе наше общество находится в состоянии, когда первые сильные шоковые реакции уже прошли, интенсивность погружения в ситуацию снизилась, стремление обсуждать каждую новость, постоянно «мониторить» происходящее, читать сводки и хроники тоже может быть не столь явным. В этот момент может показаться, что началась адаптация к происходящему, однако, следует знать, что стресс в том или ином проявлении становится спутником до тех пор, пока событие, вызывающее тревожность, не прекратится. Следовательно, стресс из острой фазы переходит в фазу хроническую, она характеризуется «стертыми» синдромами: тревога становится фоновой, внимание все еще может быть рассеянным, по ночам могут сниться кошмары, активность оставаться на сниженном уровне.

Необходимо признать, что тревожность, снижение работоспособности, раздражительность – это нормальная реакция на происходящие травмирующие события. Следует помнить, что в текущей ситуации непредсказуемости, неуверенности, пропала возможность строить далеко идущие планы, люди стали ощущать, что лишились контроля над своей жизнью. Поэтому очень важно найти эффективную для себя стратегию совладания со стрессом, чтобы не допустить развития посттравматического стрессового расстройства.

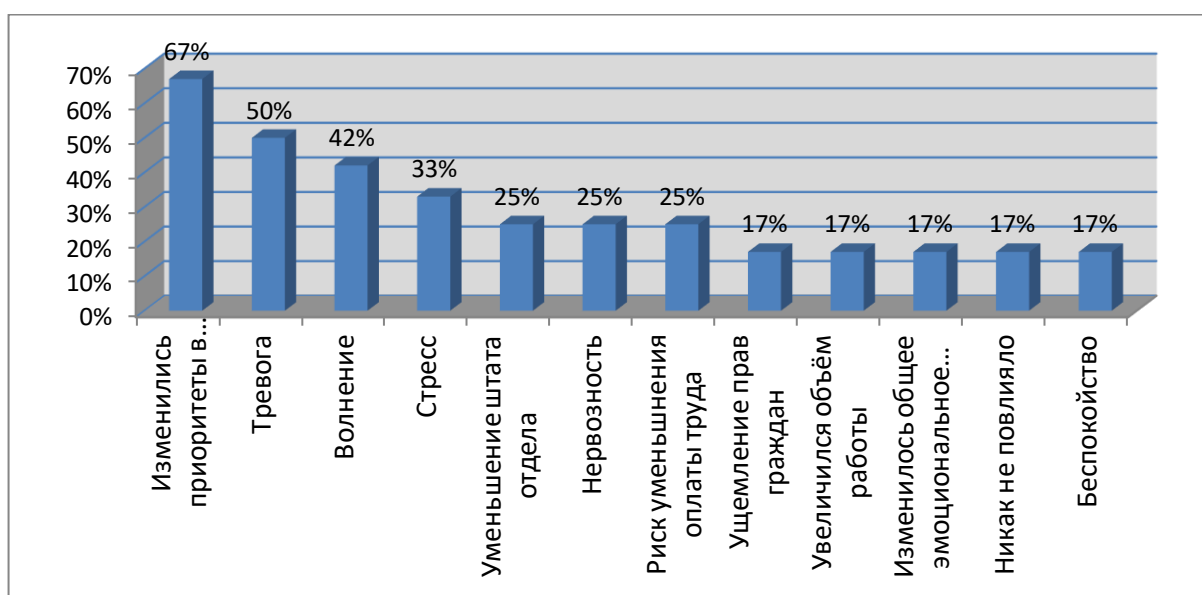


Рисунок 17 – Ответы респондентов о влиянии СВО на работу, (%)

Так, 67% испытуемых отмечают, что изменились приоритеты в жизни, у 50% возросла тревога и 42% сотрудников постоянно испытывают волнение, для 33% характерно нахождение в стрессовой ситуации, для 25% нервозность, 17% отмечают изменение общего эмоционального состояния. Для 25% важным является уменьшение штата сотрудников банка, с чем увеличился объем работы (рисунок 17). В настоящий момент самым действенным способом совладания является создание, так называемой, «подушки безопасности» для психики, она поможет снизить накал страстей, остроту реакций и тяжесть возможных

последствий. Результаты корреляционного анализа показателей диагностики представлены в таблице 7, на рисунке 18.

Таблица 7 – Результаты корреляционного анализа (r Спирмена)

шкала	Адаптация	Самоприятие	Принятие других	Эмоциональная комфортность	Интеллект	Склонность к доминированию	Эскапизм	Депрессия	Тревожность	Фрустрация	Агрессия	Ригидность
Уровень стресса	- 0,52 ***	- 0,44 **	-0,35	- 0,49 **	- 0,54 ***	-0,28	0,49 *	0,48 *	0,47 *	0,25	0,27	0,34
Конфронтация	0,04	-0,02	-0,09	-0,09	0,02	0,02	-0,23	0,29	0,23	0,08	0,05	0,12
Дистанцирование	0,00	0,07	-0,18	0,02	-0,06	0,05	-0,14	0,18	0,12	-0,18	0,22	0,09
Самоконтроль	0,01	0,09	-0,12	-0,04	-0,13	-0,02	-0,11	-0,11	0,32	-0,11	0,23	0,18
Поддержка	0,25	0,18	0,34	0,24	0,11	0,22	-0,05	-0,25	-0,11	-0,05	-0,13	-0,39
Ответственность	- 0,41 **	-0,39	- 0,41 **	- 0,46 **	- 0,46 **	-0,12	0,32	0,32	-0,05	0,32	0,16	-0,19
Избегание	-0,16	-0,19	-0,35	-0,04	-0,18	0,22	0,02	0,03	0,32	0,02	0,12	0,16
Планирование	0,18	0,23	0,05	0,00	0,13	0,23	-0,04	-0,12	0,02	-0,11	0,32	-0,04
Переоценка	0,45 *	0,40 *	0,25	0,42 *	0,32	0,30	-0,29	-0,08	0,14	-0,11	0,17	0,19
Разрешение проблем	0,22	0,29	0,18	0,24	0,18	0,19	- 0,40 **	- 0,46 **	-0,05	-0,05	- 0,42 **	0,02
Поиск соц. Поддержки	0,03	0,07	0,18	- 0,47 **	0,05	0,21	-0,18	0,28	- 0,46 **	0,32	- 0,41 **	0,15
Избегание проблем	0,16	0,19	0,34	0,24	0,19	0,31	0,08	0,10	0,12	0,02	0,14	-0,08

Примечание: *** - $p < 0,001$, ** - $p < 0,01$, * - $p < 0,05$

Значимые взаимосвязи отражены в корреляционной плеяде на рисунке 18.

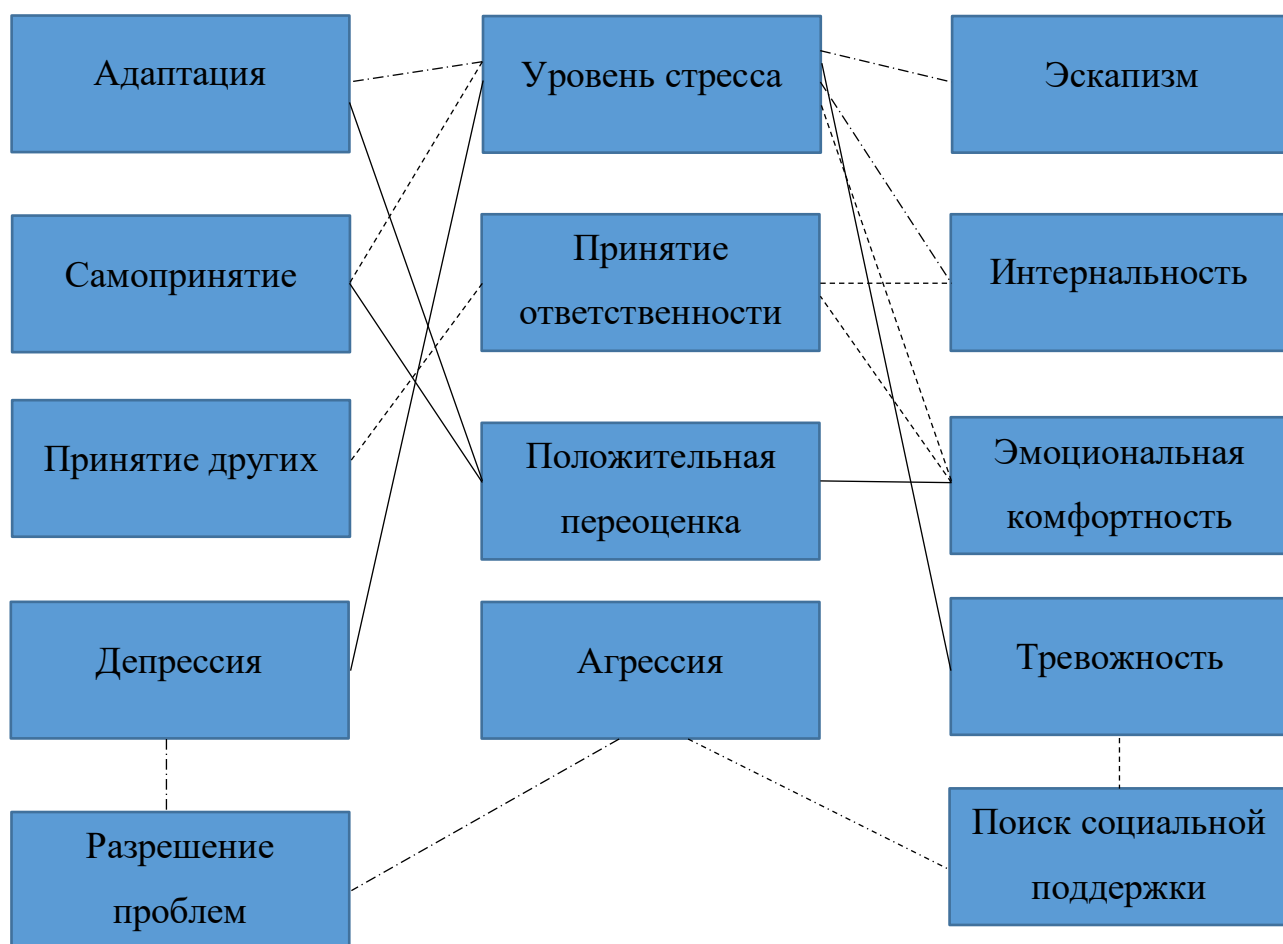


Рисунок 18 – Корреляционная плеяда

В группе сотрудников были выявлены следующие взаимосвязи уровня стресса, поведения в трудных ситуациях с показателями психического здоровья (уровень адаптированности).

Адаптация положительно связана со стратегией положительной переоценки ($r=0,45$; $p\leq 0,05$), и отрицательно связана со стратегией принятия ответственности ($r=-0,41$; $p\leq 0,05$) и уровнем стресса ($r=-0,52$; $p\leq 0,01$). То есть, чем больше сотрудники уверены, что они управляют своей жизнью и контролируют ее, склонны переоценивать проблемы и смотреть на них с положительной стороны, тем они более адаптированы. Чем больше у них

выражен стресс и чем большую ответственность они берут на себя за трудные ситуации, тем они менее адаптированы.

Принятие себя прямо связано со стратегией положительной переоценки ($r=0,40$; $p\leq 0,05$) и обратно связано с уровнем стресса ($r=-0,44$; $p\leq 0,05$). То есть, чем больше сотрудники удовлетворены своими личностными чертами, тем больше они склонны к положительной переоценке проблемы и стараются смотреть на них с положительной стороны, и чем меньше у них выражен стресс, тем более они способны к самопринятию, доверию себе.

Принятие других отрицательно связано со стратегией принятия ответственности ($r=-0,41$; $p\leq 0,05$). То есть, чем меньше сотрудники склонны брать ответственность на себя за трудные ситуации, тем больше они склонны к безусловному принятию других людей.

Эмоциональный комфорт прямо связан со стратегией положительной переоценки ($r=0,42$; $p\leq 0,05$) и обратно связан со стратегией принятия ответственности ($r=-0,46$; $p\leq 0,05$) и уровнем стресса ($r=-0,49$; $p\leq 0,05$). То есть, чем больше сотрудники склонны переоценивать проблемы и смотреть на них с положительной стороны, тем больший эмоциональный комфорт они ощущают. Чем больше у них выражен стресс и чем большую ответственность они берут на себя за трудные ситуации, тем меньше их эмоциональный комфорт.

Интернальность отрицательно связана со стратегией принятия ответственности ($r=-0,46$; $p\leq 0,05$) и уровнем стресса ($r=-0,54$; $p\leq 0,01$). То есть, чем больше у сотрудников выражен стресс, чем большую ответственность они берут на себя за трудные ситуации, тем меньше они считают себя способными контролировать события своей жизни.

Эскапизм положительно связан с уровнем стресса ($r=0,49$; $p\leq 0,01$). То есть, чем больше у сотрудников выражен стресс, тем больше они склонны к уходу от проблем, от обыденной реальности в фантазии.

Тревожность ($r=0,47$; $p\leq 0,05$) и депрессия положительно связана с уровнем стресса ($r=0,48$; $p\leq 0,05$), то есть чем выше стресс, тем сильнее сотрудники банка ощущают тревожность, опустошенность и потерянность.

Тревожность отрицательно связана с поиском социальной поддержки ($r = -0,46$; $p \leq 0,01$), можно сказать, что сотрудники банка, испытывая тревогу, замыкаются в себе, дистанцируются от людей, что ее больше усугубляет их психологическое состояние.

Депрессия отрицательно взаимосвязана с копинг-стратегией «разрешение проблем» ($r = -0,46$; $p \leq 0,05$), можно сказать, что в таком состоянии респонденты не могут справиться с решением насущных проблем.

Таким образом, психологическому здоровью сотрудников банков способствует переоценка проблемы, пересмотр их с положительной стороны. Психологическому здоровью препятствует высокий уровень стресса и такое совладающее поведение, как склонность принимать ответственность за возникающие проблемы. Отметим, что распространение исследований по совладающему поведению за последние несколько десятилетий является свидетельством их очевидной важности в качестве посредника между предшествующими стрессовыми событиями и такими исходами, как депрессия, тревога, соматические жалобы и психологический дистресс.

Совладание, сфокусированное на эмоциях, является борьбой со стрессом путем регулирования своих эмоций, а совладание, сфокусированное на проблеме, прямым изменением элементов стрессовой ситуации.

Совладание направлено на изменение события, трансформацию его последствий (стратегии, ориентированные на решение проблем) или принятие события, когда оно воспринимается как неконтролируемое, но уменьшающее негативное воздействие, которое оно вызвало (стратегии, ориентированные на эмоции). Успешно применяемые стратегии преодоления, ориентированные на проблему, обеспечивают благополучие.

Если респонденты питают позитивные надежды относительно себя и своих способностей, они с большей вероятностью оценят событие как управляемое, почувствуют, что у них есть целый ряд ресурсов, которые можно применить к текущей ситуации, и будут использовать успешные стратегии преодоления.

Еще одним механизмом психологической защиты в ситуации субъективных переживаний стресса является использование опоры.

Жизненные опоры базируются на ресурсах личности, которые есть у человека в арсенале. Благодаря им человек может реализовывать все свои основные потребности: физический и психологический комфорт, самореализация, безопасность и так далее. Ресурсы могут быть внешними (материальные ценности, социальные роли, полезные связи) и внутренние – психологический личностный потенциал, навыки, характер.

Первая опора – это люди. Ближайшие, родные, друзья, те, на кого можно положиться. Важно знать, что они окажут поддержку в любой ситуации, что с ними рядом будет хорошо, безопасно и спокойно и можно будет восстановить стабильность.

Вторая опора – это дом, то место, куда можно приходить каждый день и чувствовать себя там в безопасности. Даже если условия проживания там самые скромные – обязательно должно быть какое-то личное пространство, где комфортно.

Третья опора – это собственное тело.

Если в критических ситуациях личность полагается на кого-то «снаружи», то у нее преобладает внешняя опора.

Внутренние опоры – это:

- знание и понимание себя (какой я есть, что мне нравится или не нравится);
- ценности и мировоззрение;
- знание собственных границ;
- понимание эмоций и их различение;
- чувствительность к запасу сил и энергии;
- знание о том, что может служить ресурсом.

Таким образом, из этого следует, что тенденции к сохранению позитивного настроения и совладания для борьбы со стрессом положительно взаимосвязаны. Когда люди обдумывают плюсы и минусы своих вариантов в стрессовой

ситуации, они более склонны быть относительно реалистичными в отношении своих возможностей. И наоборот, как только люди определились с целью, они более склонны питать позитивные иллюзии относительно своих способностей, потому что им необходимо мобилизовать ресурсы для достижения цели.

2.3 Практические рекомендации

На основе анализа результатов исследования были подготовлены практические рекомендации для сотрудников, а также проведены индивидуальные и групповые консультации. Приведем пример индивидуальной консультации.

Клиент – Г. Л. Э.

Пол – женский.

Возраст – 43 года.

Образование – высшее.

Стаж работы в банке – 10 лет.

Семейное положение – разведена (состояла в браке 2 года, развод 10 лет назад по обоюдному согласию).

Наличие детей – нет.

Условия проживания – живет одна.

Жалуется на появившуюся в последнее время усталость, головную боль, раздражительность, чувство бесполезности. Считает, что она неуверенна в себе. Из-за этого не может отказать просьбам. Поэтому перегружена работой, которую считает бесполезной.

При проведении исследования у испытуемой выявлен нормальный уровень адаптации, самопринятия, но высокий уровень интернальности (считает себя ответственной за всё, что с ней случается) и неумение уходить от проблем.

Ведущими стратегиями поведения в стрессовых ситуациях у женщины является планирование решения проблемы и обращение за помощью к людям.

У нее высокий уровень переживаемого стресса, ее организм испытывает чрезмерное напряжение, что грозит риском развития психосоматических расстройств.

Ведущей деятельностью клиентки является трудовая. Но из-за её состояния осуществление этой деятельности затруднено.

Имеет обычный внешний вид, движения спокойные, отмечается сутулость. Клиентка средне активна в общении, замкнута, но проявляет заинтересованность в обследовании.

Мимика и пантомимика довольно сдержанные, невыразительные. Жестикулирует руками при попытке что-то объяснить. Голос достаточно четкий. Во время беседы ведет себя спокойно, сдержано. Свои ответы обдумывает, часто вздыхает.

Гипотезы:

Состояние испытуемой обусловлено особенностями темперамента и характера.

У испытуемой отмечается эмоциональное выгорание.

У испытуемой выражено депрессивное состояние.

Методики исследования:

Опросник структуры темперамента В.М. Русалова для выявления свойств предметно-деятельностного и «коммуникативного» компонентов темперамента.

Опросник «Индекс жизненного стиля» Р. Плутчика, Г. Келлераман и Х.Р. Конте. Цель – диагностика механизмов психологической защиты «Я».

Методика диагностики направленности личности Б. Басса. Цель – изучение направленности личности.

Методика САН (Самочувствие – Активность – Настроение). Цель – диагностика эмоционального состояния.

Методика диагностики эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко). Цель – диагностика эмоционального выгорания.

Шкала депрессии А.Т. Бека. Цель – выявить уровень депрессивного состояния.

Результаты диагностики показали, что у клиентки отмечается неярко выраженный сангвинический темперамент. Наблюдается высокий уровень

потребности в изучении предметного мира, готовность к умственному и физическому труду. Констатируется обычная потребность в социальных контактах. При необходимости может быстро переключиться с одного вида деятельности на другой, не расположена к монотонной работе, но может выполнять ее при необходимости. Не испытывает существенных трудностей в подборе форм социального взаимодействия. Характеризуется обычным темпом и скоростью поведения и исполнения операций при выполнении предметной деятельности, свойственна средняя психическая скорость исполнения конкретных задач.

У клиентки определяется высокая чувствительность к расхождению задуманного и ожидаемого, планируемого и результативного реального действия. Она ощущает нерешительность, беспокойство, собственную неполноценность, значительное волнение по поводу неудач в работе. В тоже время ее восприимчивость к неудачам в общении не высока.

Общая напряженность защитных механизмов у клиентки 44%, соответственно не превышает 50-процентный рубеж, что говорит о том, что она справляется с внешними и внутренними конфликтами. В целом, у сотрудницы представлены все защитные механизмы.

Ведущими механизмами психологической защиты являются гиперкомпенсация и компенсация. Реже клиентка использует рационализацию (создание логических благовидных обоснований своего или чужого поведения, чтобы снизить ценность недоступного), проекцию (приписывание другим людям неприемлемых для личности чувств и мыслей), регрессию (переход на более ранние стадии развития либидо в тревожащей ситуации), и замещение (направленность чувств на предметы, которые представляют меньшую угрозу или наиболее доступные, нежели те, что пробудили негативные эмоции).

Реже всего испытываемой используется вытеснение (подавление, забывание неприемлемых для личности импульсов, желаний, мыслей, чувств) и отрицание (тревожащая информация, нежелательные, внутренне неприемлемые черты, не воспринимаются).

У клиентки наиболее выражена направленность на дело. То есть, у нее выражен большой интерес в решении деловых трудностей, осуществлении деятельности наилучшим образом, она ориентируется на деловое сотрудничество, умеет отстаивать свое мнение в интересах дела, что целесообразно для достижения общей задачи.

У испытуемой отмечаются средние показатели психоэмоционального состояния: самочувствия, активности и настроения. По соотношению показателей (относительное снижение самочувствия и активности по сравнению с настроением) может говорить о нарастании усталости испытуемой.

У клиентки такие стадии как резистенция и истощение находятся в стадии формирования. Человек стремится к психологическому комфорту и старается снизить давление внешних обстоятельств, однако общий тонус начинает снижаться.

Доминирующими симптомами являются: эмоционально-нравственная дезориентация, редукция профессиональных обязанностей и эмоциональный дефицит. Эти симптомы сформированы. Сотрудница не проявляет необходимого эмоционального отношения к людям и оправдывает себя, пытается упростить либо уменьшить обязанности, требующие эмоциональных затрат, имеет ощущение, что эмоционально не может помочь своим подопечным, появляется раздражительность, обиды, резкость, грубость.

Сотрудница имеет риск развития эмоционального выгорания. У нее выражена умеренная депрессия. При этом у нее отмечается раздражительность, повышенная чувствительность, сниженная продуктивность, различные боли. Меньше характерны негативные представления о себе, негативная оценка окружающего мира и внешних событий.

С испытуемой было проведено упражнение «Треугольник экспертности».

Ход упражнения. Начертите на листе бумаги равнобедренный треугольник с основанием внизу. Из вершины треугольника проведите высоту к

основанию и условно разделите ее на 10 частей – получится шкала внутри треугольника.

А теперь задайте себе вопрос: Какова выраженность моей экспертности на данный момент времени по шкале от 1 до 10? На сколько баллов проявлена ваша экспертность. Это субъективное восприятие себя и своей экспертности.

Теперь в треугольнике проведите горизонтальную черту на том уровне экспертности, который вы себе назначили. И заштрихуйте в треугольнике все, что ниже этой черты.

Клиентка определила выраженность своей экспертности 3 балла. Провела горизонтальную черту на уровне 3 баллов по шкале и заштриховали все, что ниже черты.

Обратите внимание на то, что вы заштриховали очень большую плоскость треугольника. Вся поверхность треугольника – это все клиенты, с которыми вы работаете. Но каждый специалист может быть полезен далеко не всем клиентам. Польза может быть измерена выраженностью вашей экспертности. Если вы эксперт с 3 баллами, то заштрихованная территория – это территория вашей полезности. Обратите внимание, что это не маленькая территория. Даже с 3 баллами экспертности вы можете быть полезны очень многим людям.

Какова выраженность вашего дохода от вашей экспертности на данный момент времени по шкале от 0 до 10? Очень важно определить доход именно от той экспертности, которую мы сейчас исследуем. Поскольку у вас могут быть несколько источников дохода и общий доход может быть весьма существенным. Ваша экспертность 3 балла. А ваш доход? Сколько баллов вы себе поставите?

Получилось: экспертность 3 балла, а дохода – 1 балл.

Это яркий показатель неудовлетворенности собственным доходом от той деятельности, в которой вы себя продвигаете. Это повод для того, чтобы поставить цель и, как минимум, сравнить выраженность экспертности и

выраженность дохода. Именно такое положение дел даст вам удовлетворение от работы и обезопасит от выгорания. Это ваша зона роста.

Способов увеличить доход при той экспертности, что у вас есть несколько. А основная ошибка, которую совершают специалисты заключается в том, что они наращивают экспертность, пренебрегая монетизацией уже имеющихся знаний и навыков. Это выглядит примерно так: «мне надо еще пойти поучиться, я еще не все знаю». И это бесконечное обучение. А доходы где? Вам не надо знать все. А вот монетизировать то, те знания и навыки, которые вы уже освоили, этим стоит заняться однозначно.

Вы уже освоили тонкости ведения дел. Это непросто. Вспомните свой путь в этом деле – было трудно, и все бросить хотели, и, тем не менее, двигались, набирали компетенции. Это то, что вы уже умеете, но почему-то решили, что это то, чего вы боитесь и потому избегаете.

Вспомните о выраженности своей экспертности. Пусть это вам будет поддержкой. И просто учитесь способам того, как донести до клиентов ценность ваших предложений.

Далее проведено упражнение «Лесенка».

Ход упражнения. Рисуем лесенку, ступеней 5 минимум и каждая ступень – это подробная мечта, желательно что-то такое, что кажется нереальным сейчас. К каждой ступени визуализация.

Как дошли до последней ступени, перевернуть листочек и на обратной стороне нарисовать новый образ себя. Вернуться к мечтам и подумать от лица нового образа себя, как это реализовать, составить план действий.

Также сотруднице рекомендовано:

- научиться выражать свои эмоции, понимать и принимать их, развитие эмоциональности, интуитивности и спонтанности в поведении;
- развитие коммуникативных навыков, умения выстраивать конструктивные отношения с другими людьми;

- культивирование интересов, которые не связаны с профессиональной деятельностью, с сочетанием трудовой деятельности с деятельностью по саморазвитию;
- внесение в свою работу разнообразия, с созданием новых идей и проектов, с их реализацией;
- здоровый образ жизни, с соблюдением режимов сна и питания.

Цель групповых консультаций с сотрудниками – рассмотреть способы борьбы с профессиональным стрессом. Трудность контролирования и предотвращения стрессов в профессиональной деятельности связана в основном не столько с борьбой с напряжением, сколько с оптимальным его управлением и снижением риска перехода в дистресс. Одно из важных значений в ликвидации стресса имеет самооценка. Как правило, такие люди справляются с напряжением лучше, потому что эмоционально напряженные события и переживания не воспринимаются как стрессовые. Для повышения самооценки можно использовать следующие упражнения.

Упражнение «Игрушка - твоё зеркало».

Вам понадобится: мягкая игрушка или кукла, которую вы можете сделать сами или купить готовую. Выберите ту игрушку, которая откликается вам, которая больше всего вам нравится.

Возьмите игрушку и посмотрите на нее. Представьте, что это вы. Что вы чувствуете, когда смотрите на неё? Какие эмоции она вызывает у вас? Попробуйте назвать эти эмоции вслух или про себя.

Посмотрите на одежду вашей игрушки. Она соответствует вашему стилю и вкусу? Она подходит для вашей личности и ролей, которые вы играете в жизни? Если нет, то попробуйте переодеть ее так, как вам нравится.

Посмотрите на лицо игрушки. Оно выражает ваше настоящее состояние души? Оно отражает вашу индивидуальность и особенности?

Посмотрите на тело игрушки. Оно соответствует вашему физическому состоянию и здоровью? Оно отражает вашу активность и энергию?

Посмотрите на игрушку в целом. Она отражает ваш идеальный образ? Она показывает, как вы хотели бы видеть себя и как вы хотели бы, чтобы вас видели другие?

Возьмите игрушку в руки и обнимите ее. Почувствуйте, какая она теплая и мягкая, как она дышит и живет. Почувствуйте, как она любит вас и принимает вас такими, какие вы есть. Скажите кукле вслух или про себя: «Я люблю тебя. Я ценю тебя. Я горжусь тобой. Ты уникальный(ая) и неповторимый(ая). Ты достоин(а) счастья и успеха. Ты можешь все, что захочешь».

Упражнение «Мой друг пластилин».

Цель: упражнение поможет создать свой собственный символ удачи, успеха и счастья, который будет поддерживать в трудных ситуациях и напоминать вам о своих целях и желаниях.

Для упражнения понадобятся: пластилин, ножницы, зубочистки и предметы для декорирования. Подумайте о том, что для вас является символом удачи, успеха и счастья. Это может быть животное, растение, предмет или любой другой образ, который вызывает у вас положительные эмоции. Возьмите пластилин нужных цветов и начните лепить свой символ. Постарайтесь сделать его объемным и детальным. Вы можете использовать ножницы, зубочистки и другие предметы для создания текстуры. Когда вы закончите лепить свой символ, подумайте о том, какое имя вы хотели бы ему дать. Это может быть обычное имя или фантазийное. Напишите на бумаге имя вашего символа и три его качества, которые вы хотели бы иметь или развить в себе. Подумайте о том, как эти качества помогают вашему символу быть счастливым и успешным. Какие действия он совершает, какие проблемы решает, какие цели достигает?

Напишите под каждым качеством по одному примеру из жизни вашего символа. Например: «Милый - дарит радость окружающим, получает много комплиментов». Подумайте о том, как эти качества могут помочь вам быть счастливым и успешным. Какие действия вы совершаете или хотели бы совершить, какие проблемы вы решаете или хотели бы решить, какие цели вы

достигаете или хотели бы достичь? Посмотрите на свой символ и прочитайте все написанное. Почувствуйте связь с вашим символом и его качествами. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы стать ближе к своему символу и его качествам. Напишите под всем написанным одно действие, которое вы готовы сделать в ближайшее время, чтобы развить в себе качества вашего символа. Часто случается так, что стресс наступает внезапно и нужно быстро восстановить душевное равновесие. Вот несколько способов быстрого снятия стресса.

Отрыв от повседневности: выходные, поездка в отпуск, обеспечат необходимый перерыв для восстановления сил, даст возможность трезво оценить ваши проблемы, повысить работоспособность и ослабить стресс; театр, кино, книги, игры способствуют отрыву от повседневности; медитация (расслабление сознания путем фокусирования мыслей) дает ощущение благополучия и покоя. Цель состоит в фокусировании внимания на объекте, а не на проблемах; сон.

Массаж и самомассаж относятся к одним из самых эффективных способов расслабления и уменьшения стресса.

Иногда в жизни случаются трудности, связанные с тяжелыми утратами и иными независящими от нас обстоятельствами. Если переживания сильны или затянулись, стоит обратиться за помощью к специалисту.

Касаемо психологии труда, существует несколько методов работы на уменьшение стресса в профессиональной деятельности.

Мероприятия, связанные с изменением условий труда, которые включают расстановку работников, их обучение, планирование и распределения работы (и обязанностей). Изменение отношения и восприятия оценки тех или иных событий. Например, реорганизация вызывает стресс, и чтобы его минимизировать, нужно разъяснять политику компании, привлекать большее количество работников к этому процессу.

Физкультурные паузы, обеспечение полноценного отдыха сотрудников, создание специальных комнат психологической разгрузки (в Европе уже давно практикуется данный способ) и прочее.

Однако, разрабатывая методы борьбы со стрессом, нужно учитывать индивидуально-психологические и гендерные особенности людей, рассмотренные в вышеописанных главах. Ведь меры, которые будут позитивно влиять на одних сотрудников, могут быть бесполезны или вредны в отношении других.

Рекомендации по борьбе со стрессом.

Начать с малого и не бояться брать ответственность – важно для своего здоровья и самочувствия. Осознать негативное влияние стресса на организм и начать противостоять ему: правильное питание, достаточный отдых, 8 часов сна в ночь, регулярная физическая активность. Работать над собой – развивать умения, навыки, учиться эффективно распределять время, чередовать умственную деятельность с физическими упражнениями, делать перерывы на работе, не трудиться без выходных.

Быть ответственным перед другими – это важно. Выполнять все обещания, записывать список дел и следовать ему. Быть ответственным перед собой - это тоже необходимо.

Для улучшения ситуации, которая уже произошла, необходимо научиться принимать неизбежное и изменить свое отношение к ней. Если изменить ситуацию не в ваших силах, то можно только двигаться дальше, принимая ее как данность.

Регулярное посвящение времени любимым занятиям, отдыху за чтением книг и поездкам за город позволит систематически разгрузить нервную систему. Постоянное давление и занятие чем-то не совсем любимым негативно воздействуют на психику человека. В общем, делайте все, что действительно хотите делать.

Важно освоить медитацию и дыхательные техники, так как они помогают достичь состояния гармонии и спокойствия. Упражнения для медитации могут быть очень полезными и эффективными (рисунок 19).

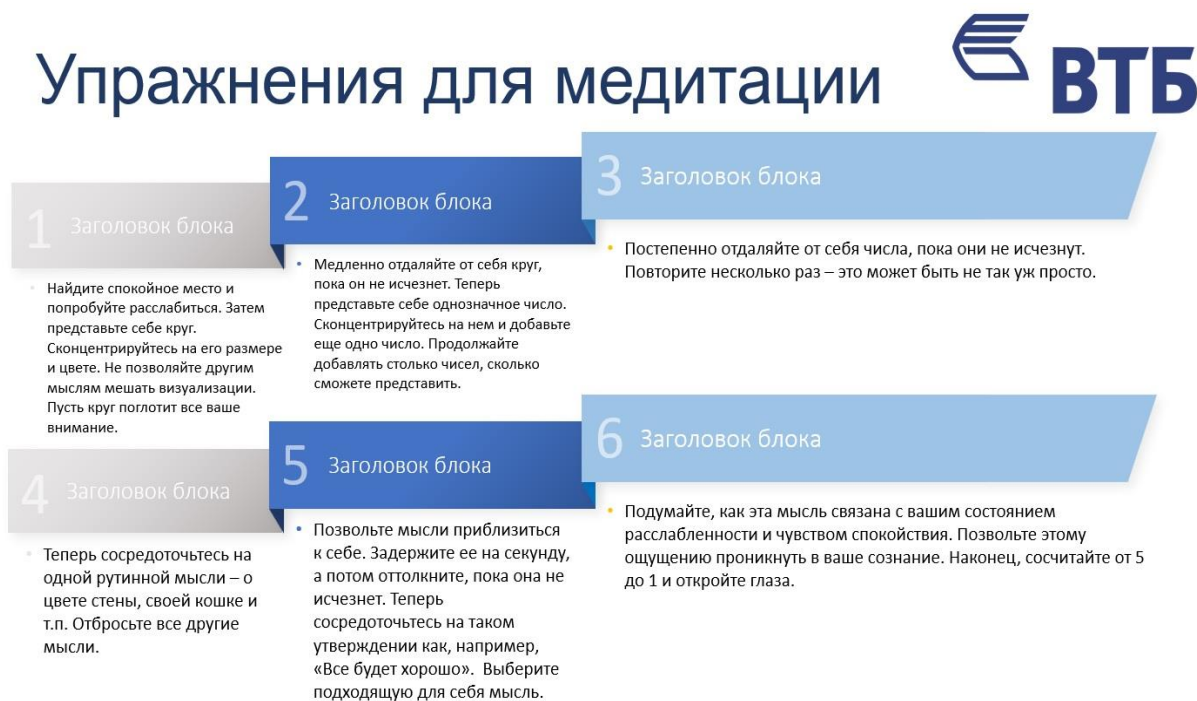


Рисунок 19 – Упражнения для медитации

Необходимо избегать произношения фраз, в которых виноваты другие люди или внешние обстоятельства. Человек должен понимать, что он сам ответственен за свою жизнь и способен изменить свое отношение к ней. Важно каждое утро повторять утверждение: «Я хозяин своей жизни и несу ответственность за все, что происходит со мной». Это поможет развивать чувство собственной силы и контроля над собой.

Рассмотрим еще несколько распространенных методов преодоления влияния стрессогенных трудовых ситуаций.

Психологическое отстранение от конфликтного человека через создание физической дистанции: сидеть немного дальше от клиента, чем обычно; говорить на поверхностные, общие темы. Брать короткие перерывы, когда ситуация заходит в тупик (например, выйти из помещения, сосчитать до десяти

и тому подобное). Не брать ответственность за непопулярные и болезненные решения. Проводить четкий раздел между домом и работой: не брать работу на дом, сокращать сверхурочную работу до минимума и так далее. Участвовать в мероприятиях, полностью не связанных с работой: физическая активность, путешествия, прогулки на свежем воздухе и тому подобное.

Упражнения на восстановление ресурсов.

Сброс «балласта». Необходимо понять, куда уходит энергия и в каком объеме, пересмотреть распорядок дня и перенаправить вектор внимания на западающие аспекты.

«Служба спасения». Создание личного чек-листа, в котором прописываются дела, которые наполняют человека энергией. Чек-лист неограничен и должен периодически пополняться.

Дыхательные практики и техники. Техники, которые помогают расслабиться и отвлечься от рабочей рутины и сместить фокус внимания на собственное состояние. Всего 5-7 минут с частотой повторения 2 раза в день могут способствовать улучшению эмоционального состояния.

Упражнения на профилактику потери личной мотивации:

Разговор с самим собой. Анализ своих собственных желаний, внутренних стремлений и «хочу». Очень важно человеку понимать, что хочет именно он, где работать и чем заниматься, поэтому необходимо определять свои желания и потребности, учиться слышать не только окружающих людей, но и самого себя.

Различные техники проектирования будущего. Отсутствие мотивации или ее снижение не говорит о том, что человек остановился на одном месте и ему необходимо решать проблемы по мере поступления. Здесь необходимо воспользоваться фантазией и учитывая собственные желания понять, чего бы человек хотел в будущем, это может помочь простроить дальнейший план действий и замотивировать человека на новые свершения.

Целеполагание и поиск источников вдохновения. Элемент работы направлен опять же на то, чтобы человек прислушался к себе и, проанализировав собственные интересы, нашел источники вдохновения,

которые абсолютно разнообразны и в свою очередь могут вернуть мотивацию и жизненные силы.

Техники, направленные на регуляцию поведения и самоконтроль. В период развития стресса человек становится более уязвимым, эмоциональным и соответственно его реакции на происходящие вокруг события могут быть такими, которые ему несвойственны, а в худшем случае могут нести за собой последствия различного характера.

Использование различных приспособлений, с помощью которых можно снять напряжение через физическое взаимодействие с предметами. Например, такими как слайм, эспандер, массажер-антистресс и так далее.

Упражнения и техники на развитие навыков самоподдержки.

Установки и аффирмации. Правильные мысли и установки формируют наше будущее, поэтому отличным способом будет проговаривание про себя определенных словосочетаний и предложений в позитивном ключе.

Вечерний час. Каждый вечер необходимо давать себе определенный промежуток времени, в который вы можете побыть в абсолютно спокойном состоянии, отключив средства связи и опустошив свою голову от мыслей.

Обеспечить себе комфортную и безопасную эмоционально-физическую среду, путем смены обстановки в помещении или квартире, увлечений и, возможно круга общения.

Каждый день человеку приходится сталкиваться с самыми разными стрессовыми ситуациями, все это прямым или косвенным образом влияет на психологическое и физическое здоровье. Я считаю, что ради здоровья, люди должны научиться бороться со стрессом. А организации должны создавать комфортные условия труда для своих сотрудников, минимизируя действие стрессогенных факторов.

Использование различных направлений и методов совладания со стрессом является положительным элементом в структуре психологического здоровья, который обеспечивает психологический комфорт и способствует гармоничному развитию личности сотрудника банка. Это связано с

положительным влиянием на когнитивную (осознание себя, своих поступков, реализация возможностей) и эмоциональную (позволяет расслабиться, сосредоточиться, выразить негативные и позитивные эмоции, снизить уровень тревожности, преодолеть страхи, нормализует отношения с окружающими) сферу личности.

Выводы по второй главе

У сотрудников банка выраженная напряженность эмоциональных и физиологических систем в ответ на сильный стрессорный фактор, который не удается компенсировать. Проявления профессионального стресса у сотрудников банка больше всего проявляются эмоционально (раздражительность, тревожность, неудовлетворенность собой, неуверенность в себе, депрессия, снижение самооценки). Также характерны поведенческие симптомы (нарушения сна, снижение продуктивности, уход от стрессовой ситуации через употребление алкоголя, никотина) и физиологические симптомы (повышенная утомляемость, снижение иммунитета, нарушения в работе сердечно-сосудистой, пищеварительной, дыхательной систем).

Ведущей стратегией преодоления у сотрудников является планирование решения проблемы - произвольные проблемно - фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к проблеме. Довольно часто они обращаются за помощью к другим людям, стараются положительно переоценить ситуацию, принимают ответственность за ситуацию на себя и стараются контролировать эмоции. Реже сотрудники дистанцируются от ситуации, реагируют на нее агрессивно или стараются избегать, забыть.

В среднем, испытуемые достаточно адаптированы, они достаточно приспособлены к жизни в обществе в соответствии с его требованиями и с собственными интересами и потребностями. У большинства испытуемых высокий уровень самооценки они удовлетворены своими характеристиками, имеют нормальную потребность во взаимоотношениях с другими людьми. У

большинства испытуемых средний уровень эмоционального комфорта, в основном у них имеется определённое эмоциональное отношение к происходящей действительности и окружающим, в чем-то они верят в то, что человек в состоянии реально влиять на происходящее в его жизни, в чем-то убеждены, что силы, управляющие человеческой судьбой, находятся где-то вовне. Подавляющее большинство сотрудников склонны к ведомости, они в большей степени стремятся быть подчинёнными и имеют средний уровень склонности к уходу от проблем.

Результаты корреляционного анализа показали, что адаптация, эмоциональный комфорт, принятие себя и других у сотрудников банка связаны с низким уровнем стресса, умением положительно переоценивать проблемы. Социально - психологической адаптации препятствует стресс, склонность брать ответственность на себя за трудные ситуации, склонность к уходу от проблем, от обыденной реальности в фантазии.

Заключение

Цель данного исследования являлось выявление влияния профессионального стресса на психическое здоровье персонала организации.

Результаты теоретического анализа показали, что стресс понимается как реакция организма человека на раздражители и изменения, происходящие в окружающей среде. Под профессиональным стрессом понимается состояние напряженности у работника, образующееся под воздействием негативных факторов эмоционально-напряженного характера в ходе их профессиональной деятельности. Основными факторами профессионального стресса являются: организационные проблемы, недостаточные резервы, неудобные часы работы, низкий статус, маленькая зарплата, плохие перспективы служебного продвижения, неопределенность и небезопасность, конфликтность в коллективе.

Психическое здоровье характеризуется сочетанием тех психических качеств и свойств личности, что способствуют состоянию гармонии и полноценному функционированию человека в ходе его жизни и деятельности, осознанию уникальности и индивидуальности как собственной, так и всех окружающих людей и высокому потенциалу с целью достижения жизненного благополучия.

Оптимальным является трёхуровневый подход к управлению и профилактике стресса на рабочем месте. На первом уровне предлагается каждого сотрудника организации оценивать по его предрасположенности к развитию стресса. На втором этапе предлагается осуществлять мероприятия по обучению стратегиям, позволяющим формировать стрессоустойчивость в отношении имеющихся факторов риска. Третий уровень заключается в таких вмешательствах, как консультирование и осуществление психологической поддержки, которые реализуются в случае личного обращения сотрудника к специалистам психологической службы организации.

В ходе проведенного исследования, анкетирования и опроса сотрудников ВТБ, мы определили основные аспекты возникновения стресса:

- несовершенное программное обеспечение, которое «тормозит» работу, часто зависает и не дает сотрудникам продуктивно делать свою работу;
- несоответствие заработной платы и тех ресурсов, которые тратит человек;
- страх остаться без должного количества заработной платы, так как во многих организациях принята система «оклад+премия», а планы, по выполнению которых выплачивается премиальная часть, завышены, так как экономический кризис вынуждает предприятия работать по программе «максимум»;
- большой объем информации, работа в режиме многозадачности также являются прямыми причинами стресса, так как зачастую сотрудник банка, плохо справляется с таким количеством информации, которая к нему поступают;
- страх остаться без рабочего места, так как в современной ситуации спрогнозировать экономическую и политическую обстановку крайне затруднительно, то есть у специалиста нет уверенности в «завтрашнем дне»;
- приграничное к боевым действиям расположение города, в котором работают сотрудники банка;
- зачастую сотрудники ввиду своего энтузиазма, амбиций и уверенности в том, что у них достаточно сил, умений и навыков, начинают свою трудовую деятельность с повышенной интеллектуальной нагрузки, сверхурочной работы и полной самоотдачи, что напрямую сказывается на их психологическом и физическом здоровье. Постепенно, растрачивая свои ресурсы, они не замечают, как подвергаются стрессу, появлению эмоционального выгорания и списывают его проявляющиеся признаки на усталость и адаптацию к рабочему процессу. Важным моментом является

своевременная диагностика и работа в направлении профилактики стрессовых ситуаций.

Результаты эмпирического исследования показали, что у сотрудников выраженная напряженность эмоциональных и физиологических систем в ответ на сильный стрессорный фактор, который не удается компенсировать. Проявления профессионального стресса у сотрудников банка больше всего проявляются эмоционально (раздражительность, тревожность, неудовлетворенность собой, неуверенность в себе, депрессия, снижение самооценки). Также характерны поведенческие симптомы (нарушения сна, снижение продуктивности, уход от стрессовой ситуации через употребление алкоголя, никотина) и физиологические симптомы (повышенная утомляемость, снижение иммунитета, нарушения в работе сердечно-сосудистой, пищеварительной, дыхательной систем).

Ведущей стратегией преодоления у сотрудников является планирование решения проблемы – произвольные проблемно – фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к проблеме. Довольно часто они обращаются за помощью к другим людям, стараются положительно переоценить ситуацию, принимают ответственность за ситуацию на себя и стараются контролировать эмоции. Реже сотрудники дистанцируются от ситуации, реагируют на нее агрессивно или стараются избегать, забыть.

В среднем, испытуемые достаточно адаптированы, они приспособлены к жизни в обществе в соответствии с его требованиями и с собственными интересами и потребностями. У большинства испытуемых высокий уровень самооценки они удовлетворены своими характеристиками, имеют нормальную потребность во взаимоотношениях с другими людьми. У большинства испытуемых средний уровень эмоционального комфорта, в основном у них имеется определённое эмоциональное отношение к происходящей действительности и окружающим, в чем-то они верят в то, что человек в состоянии реально влиять на происходящее в его жизни, в чем-то убеждены, что силы, управляющие человеческой судьбой, находятся где-то вовне.

Подавляющее большинство сотрудников склонны к ведомости, они в большей степени стремятся быть подчинёнными и имеют средний уровень склонности к уходу от проблем.

Результаты корреляционного анализа показали, что адаптация, эмоциональный комфорт, принятие себя и других у сотрудников банка связаны с низким уровнем стресса, умением положительно переоценивать проблемы. Психологическому здоровью сотрудников банков способствует переоценка проблемы, пересмотр их с положительной стороны. Психологическому здоровью препятствует высокий уровень депрессии, тревожности, стресса и склонность принимать ответственность за возникающие проблемы.

Таким образом, гипотезы исследования подтвердились: профессиональный стресс оказывает влияние на психическое здоровье сотрудников банка ВТБ – депрессию, тревожность, агрессивность.

На основе результатов исследования были разработаны практические рекомендации для сотрудников по управлению стрессами, а также проведены индивидуальные и групповые консультации.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Алиев Х. М. Укрощение стресса. М. : Эксмо, 2018. 284с.
2. Апчел В. Я. Стресс и стрессоустойчивость человека. СПб. : Воен.-мед. акад., 2020. 260с.
3. Бабанов С. А. Профессиональный стресс, или профессиональные поражения эмоциональной сферы // РМЖ. Медицинское обозрение. 2014. Т. 22. № 4. С. 266-271.
4. Беляева Е. А. Эмоциональное выгорание: профессия и ее влияние на стрессоустойчивость личности // Специалисты АПК нового поколения. Издательство : ООО «ЦеСАин». 2018. С. 66-69.
5. Березенцева Е. А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания // Управление образованием: теория и практика. 2014. №4 (16). С. 162-170.
6. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М. : ПЕР СЭ, 2006. 526с.
7. Варданын С. А. Стресс, профессиональная деформация и эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога // Международный научный журнал «Научные вести». 2020. № 3(20). С. 17-24.
8. Вердербер Р. Психология общения. СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. 320 с.
9. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб. : Питер, 2019. 326 с.
10. Водопьянова Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов. М. : Издательство Юрайт, 2021. 283с.
11. Воловикова М. И. Психологическое здоровье: постановка проблемы и пути ее решения // Психологический журнал. 2013. Т.34. №5. С.123 – 128.
12. Высоков И. Е. Математические методы в психологии: учебник и практикум для вузов. М. : Юрайт, 2020. 431 с.

13. Дубровина И. В. Психологическое здоровье в контексте возрастного развития // Развитие личности. 2015. №2. С. 67 – 95.
14. Зеленков М. Ю. Конфликтология. М. : Дашков и Ко, 2012. 324 с.
15. Игумнов С. А. Стресс и стресс-зависимые заболевания. М. : Речь, 2020. 345с.
16. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А. Я. Кибанова. М. : ИНФРА-М, 2010. 695 с.
17. Комплексный план действий ВОЗ в области психического здоровья на 2013 – 2030 годы / Режим доступа: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/355464/9789240050167-rus.pdf>
18. Крюкова Т. Л. Опросник способов совладания (адаптация методики WCQ) // Журнал практического психолога. 2007. № 3. С. 93-112.
19. Кукубаева А. Х. Профессиональная деятельность и стресс // Наука и реальность. 2020. №3. С. 25-27.
20. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб. : Питер, 2016. 400с.
21. Найденова С. В. Профессиональный стресс: особенности возникновения и его психолого-экономические последствия // Психология, социология и педагогика». 2016. № 5. С. 2- 3.
22. Никифоров Г. С. История становления психологии здоровья: восточная традиция // Вестник психотерапии. 2006. № 16 (21). С. 59-72.
23. Олпорт Г. Становление личности. М. : Смысл, 2002. 300с.
24. Осницкий А. К. Определение характеристик социальной адаптации // Психология и школа. 2004. №1. С.43 – 56.
25. Пигулевская И. Как избавиться от стресса и депрессии. Легкие способы перестать беспокоиться и стать счастливым. М. : Центрполиграф, 2018. 127с.
26. Профессиональный стресс и профессиональное выгорание у медицинских работников // Электронный журнал «Современная зарубежная психология». 2020. Т. 9. № 1. С. 39-49.

27. Профессиональный стресс и стрессоустойчивость специалистов экстремального профиля деятельности: учебное пособие / Н. Н. Смирнова, А. Г. Соловьев, М. В. Корехова, И. А. Новикова. Архангельск : Изд-во Северного государственного медицинского университета, 2017. 161 с.

28. Психологическое здоровье личности и духовно-нравственные проблемы современного российского общества / отв. ред. А. Л. Журавлев, М. И. Воловикова, Т. В. Галкина. М. : Ин-т психологии РАН, 2014. 378 с.

29. Пять правил выдающейся эффективности. Как достигать главных целей без перегрузок и выгорания: Учебное пособие / К. Когон, Е. Борисов, В. Ионов. М. : АЛЬПИНА, 2018. 240 с.

30. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М. : Эксмо-Пресс, 2001. 415 с.

31. Селье Г. Стресс без дистресса // Журнал неврологии им. Б. М. Маньковського. 2016. № 1. С. 78-89.

32. Стресс, выгорание, совладение в современном контексте / Под ред. А. Журавлева, Е. Сергеенко. М. : Институт психологии РАН, 2019. 512с.

33. Тетерюков А. В. Профессиональный стресс, как фактор риска, в развитии профессионально-личностных деформаций // Проблемы обеспечения безопасности при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. 2013. № 1-2(2). С. 191-194.

34. Чернова О. Н. Психологические особенности переживания профессионального стресса в период адаптации к профессиональной деятельности // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2014. № 57. С. 176-180.

35. Чирков Ю. Г. Стресс без стресса. М. : ФиС, 2019. 175с.

36. Щербатых Ю. В. Управление стрессом для делового человека. Технологии управления стрессом, проверенные в корпоративных войнах, судебных баталиях и жестких переговорах. М. : Добрая книга, 2018. 512 с.

37. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб. : Питер, 2017. 256с.

38. Щербатых Ю. В. Социально-психологические аспекты профессиональных стрессов // Вестник Воронежского института экономики и социального управления. 2022. № 2. С. 53-55.

39. Яковлев Е. В. Психология стресса. СПб. : Изд-во Университета при МПА ЕврАзЭС, 2020. 94 с.

40. Can working conditions and employees' mental health be improved via job stress interventions designed and implemented by line managers and human resources on an operational level? / M. Akerstrom, L. Corin, J. Severin et al. // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021. Vol. 18(4). P. 1916.

41. Demou E. Understanding the mental health and wellbeing needs of police officers and staff in Scotland // Police practice & research: an international journal. 2020. Vol. 21(6). P. 702–716.

42. Ghahvehchi-Hosseini F. The study of mental health status among staff // Int J Behav Sci. 2015. Vol.9(3). P. 197-200.

43. Holmes L. What Is Mental Health? // Verywellmind, April 13, 2023. URL: <https://www.verywellmind.com/what-is-mental-health-2330755>

44. How emotional labor affect hotel employees' mental health: A longitudinal study / W. Xiong, H. Meijiao, B. Okumus et al. // Tourism Management. 2023. Vol. 94(1):104631.

45. Leisure time physical activity in Australian women: relationship with well being and symptoms / W.J. Brown, G. Mishra, C. Lee, A. Bauman // Res Quarter Exercise Sport. 2000. Vol. 71(3). P. 206-216.

46. Malik N.A. Workplace bullying and occupational stress among university teachers: mediating and moderating factors // Journal of Psychology. 2019. Vol. 15(2). P. 240–259.

47. Monteiro, S. Job demands, coping, and impacts of occupational stress among journalists: A systematic review // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2016. Vol. 25(5). P. 751–772.

48. Moreno Fortes Occupational stress and employees complete mental health: a cross-cultural empirical study // International journal of environmental research and public health. 2020. Vol. 17(10). P. 3629.

49. Peacework and mental health: From individual pathology to community responsibility // Intervention. 2020. Vol. 18(1). P. 28–36.

50. Rostam F. A. The effect of job stress on mental health // International Journal of Management Studies and Social Studies. 2020: 2514.

51. The influence of occupational stress on employees' mental health / S. Maksymenko, O. Kokun, I. Topolov, et al. // Wiad Lek. 2021. Vol. 74(11 p.I). P. 2818-2822.

52. Ukil M. I. Effect of occupational stress on personal and professional life of bank employees in Bangladesh: Do coping strategies matter // Journal of Psychological and Educational Research. 2016. Vol. 24(2). P. 75–100.