

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П.АСТАФЬЕВА
Институт психолого-педагогического образования
Кафедра социальной психологии

КОРОТАЕВ ВАДИМ ЮРЬЕВИЧ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА**

Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология трудовой деятельности

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
к.п.с.н., доцент Груздева О.В.

О.В. Груздева 8.06.18
Научные руководители:
к.п.с.н., доцент КГПУ
им. В.П. Астафьева
Титова О.И.

О.И. Титова 08.06.18
к.п.с.н., доцент кафедры
психологии труда и инженерной
психологии СибГУ
им. М.Ф. Решетнева
Лубочников П.Г.

П.Г. Лубочников 07.06.18
Дата защиты

Обучающийся:
Коротаев В.Ю.

В.Ю. Коротаев
Оценка

Красноярск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1 Состояние проблемы изучения профессионального стресса.....	6
1.1. Профессиональный стресс и его особенности.....	6
1.2. Личностные качества оператора call-центра, влияющие на успешность его профессиональной деятельности.....	15
1.3 Специфика регуляции психических состояний у операторов call-центра, влияющих на стрессоустойчивость.....	22
Выводы по главе 1.....	27
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи личностных качеств и стрессоустойчивости операторов call-центра	28
2.1. Характеристика предприятия	28
2.2. Организация исследования	30
2.3. Методы и методики исследования	31
2.4. Анализ результатов исследования.....	37
2.4.1 Особенности уровня стресса у операторов call-центра ООО <ПС <КАССервис>.....	37
2.4.2 Анализ результатов влияния тренинга на уровень стресса и стрессоустойчивости у операторов call-центра ООО <ПС <КАССервис>	40
Выводы по главе 2.....	44
Рекомендации.....	45
Заключение.....	47
Список используемой литературы.....	49
Приложения.....	53
Приложение А (обязательное) Иллюстративная часть.....	54
Приложение Б (справочное) Шкала социальной адаптации Холмса и Рея.....	66
Приложение В (справочное) Опросник нервно-психического напряжения (НПН) - Т. А. Немчина.....	69
Приложение Г (справочное) Анкета оценки нервно-психической устойчивости <Прогноз-2> – автор В.Ю. Рыбников.....	74
Приложение Д (справочное) Копинг-поведение в стрессовых ситуациях (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой).....	78
Приложение Е (справочное) Результаты диагностики испытуемых до тренинга	81
Приложение Ж (справочное) Результаты диагностики испытуемых после тренинга.....	82

Введение

Актуальность темы. Проблематика стресса и его преодоления человеком в последнее время привлекает все большее и большее внимание специалистов самых разных областей знания. Зародившись в лоне естественнонаучного направления, проблема стресса проникла в область гуманитарных и социальных наук, при этом, обогатившись их идеями, приобрела новый смысл и значение. Особенно актуален этот вопрос в контексте тех интенсивных трансформаций, которые испытывает современное российское общество.

Актуальность изучения профессиональных стрессов и технологий их преодоления обусловлена не только их негативным влиянием на эффективность труда, но и тем, что они влияют на всю жизнь человека, изменяя его психическое и соматическое состояние, что приводит к потере здоровья, психологических проблем и личностных изменений.

В стандартный комплекс мероприятий по повышению стрессоустойчивости сотрудников обычно входят вопросы психологическо-эффективного отбора персонала, его надлежащей профессиональной подготовки, организации условий труда и отдыха. В современных условиях все большее признание приобретает точка зрения, согласно которой борьба со стрессом должна осуществляться не только на групповом, но и на индивидуальном уровне [11].

В связи с этим в последнее время все чаще стали уделять внимание разработке различных видов программ, семинаров, тренингов по управлению стрессом. Акцент делается на формировании соответствующих умений и навыков саморегуляции с целью предотвращения развития стресса, предупреждения тревожных состояний и психического напряжения. Вместе с программами по повышению степени физической тренированности зачастую развитие стрессоустойчивости достигается с помощью различных методов психической саморегуляции, в том числе аутогенной тренировки, медитации и рациональной терапии.

Проблема. Нестабильность, а порой даже непредсказуемость социальных и организационных процессов, происходящих в профессиональной сфере, предъявляют повышенные требования к личности специалиста работающего в системе <человек-человек>. В связи с этим можно с полным основанием констатировать, что разработка проблем стресса и способности преодолевать трудности является одной из насущных и ключевых задач психологической науки.

Объект исследования: стрессоустойчивость операторов call-центра.

Предмет исследования: психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов call-центра.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть современные представления и провести анализ состояния разработанности проблемы преодоления стресса в психологической науке.
2. Провести анализ состояния разработанности проблемы преодоления стресса при помощи методик психологического тренинга.
3. На примере ООО <ПС <КАССервис> изучить уровень стрессовых состояний операторов call-центра.
4. Сформировать и апробировать комплекс методик для уменьшения стрессовых состояний и повышения уровня стрессоустойчивости у операторов call-центра.

Гипотеза: разработанный методический комплекс релаксационного тренинга является продуктивным условием формирования стрессоустойчивости операторов call-центра.

Методы исследования:

1. Теоретический анализ литературы по проблеме исследования: общетеоретические методы познания (анализ, синтез, обобщение, дедукция, сравнение).
2. Методы сбора эмпирических данных:
 - методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Рея;
 - опросник нервно-психического напряжения (НПН) Т. А. Немчина;
 - тест Копинг-поведение в стрессовых ситуациях (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой) ;
 - анкета оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) <Прогноз-2> (автор - В.Ю. Рыбников).

Математические методы обработки: первичная описательная статистика (среднее арифметическое значение); G-критерий знаков Мак-Немара; T-критерий Вилкоксона.

Этапы исследования:

1. Подготовительно – аналитический этап: осуществляется поиск психологической литературе по исследуемой проблеме, определяются цели и задачи исследования, формулируется гипотеза и проводится подбор методик, определяется характеристика выборки для проведения исследования.
2. Констатирующий этап: психологическая диагностика испытуемых при помощи подобранных на предыдущем этапе психодиагностических методик.
3. Формирующий этап: проведение разработанного релаксационного тренинга с операторами call-центра, повторная диагностика и контроль результатов.
4. Заключительно – обобщающий этап: проведение обработки полученных данных, их анализ и интерпретация, оформление и подготовка ВКР к защите.

Практическая значимость данной работы заключается в создании и апробации тренинга релаксации и уменьшения стрессовых состояний для операторов call-центров.

Глава 1 Состояние проблемы изучения профессионального стресса

1.1 Профессиональный стресс и его особенности

Термин <стресс> в психологии (от англ. Stress - давление, напряжение) был заимствован из технических наук, где оно используется для обозначения внешней силы, приложенной к физическому объекту. В XVII в. английский ученый Р. Гук использовал этот термин для характеристики объектов (например, мостов и других инженерных сооружений), испытывающих внешние нагрузки. Эта историческая аналогия интересна тем, что понятие стресс в современной физиологии, психологии, медицине базируется на клинических исследованиях Г. Селье и включает представление о связи стресса с нагрузкой на сложные системы (биологические, психологические, социально-психологические) с сопротивлением организма этой нагрузке [46].

Однако в психологию и медицину понятие стресса было введено именно Хансом Селье в 1936 г., который показал независимость процесса приспособления организма человека от характера внешнего воздействия. Понятие стресса довольно быстро вышло за границы чисто биологических представлений и стало использоваться не только в науке, но и в широкой житейской практике.

В психологическом смысле стресс может быть вызван как внешними (например, холод, перегрев), так и внутренними (конфликты, страх за жизнь) причинами, величина которых переходит определенную черту. Таким образом, стресс - это психическая и эмоциональная реакция человека на ситуацию, причем любую ситуацию, как физическую, так и эмоциональную. Стресс - это индивидуальная реакция, которая у разных людей может различаться даже на одинаковое внешнее воздействие и при этом один и тот же человек может одинаково реагировать на разные внешние воздействия. Стресс - это также душевное состояние, которое человек формирует своими собственными мыслями.

В соответствии с этими представлениями стресс рассматривается как психофизиологический синдром, состоящий из совокупности неспецифических вызванных реакций организма на требования, предъявляемые к нему окружающей средой. Характер этого синдрома относительно независим от факторов (стрессоров), которые его вызвали, что позволило Г. Селье говорить об общем адаптационном синдроме.

В начале 30-х годов Г. Селье заметил, что разные люди в чем-то очень похоже реагируют на различные неожиданности: скажем, переживая тревогу, они чувствуют, как ускоренно начинает биться сердце, становится трудно дышать. Эндокринная система защищается против нарушения гомеостаза,

вырабатывая адреналин, который провоцирует бессонницу и головную боль, язву желудка и инфаркт миокарда.

В настоящее время в научной литературе термин <стресс> используется, по крайней мере, в трех значениях.

Во-первых, понятие стресс может определяться как любые внешние стимулы или события, вызывающие у человека напряжение (стресс-факторы).

Во-вторых, стресс может относиться к субъективной реакции и в этом смысле он отражает внутреннее психическое состояние напряжения и возбуждения.

В-третьих, стресс может быть физической реакцией организма на вредное воздействие.

Стресс имеет место быть в жизни каждого человека, так как наличие стрессовых импульсов во всех сферах человеческой жизни и деятельности не подлежит сомнению. Трудно назвать все причины стрессовых расстройств, но ученые предлагают такую систематизацию основных причин:

- патологические наследственные факторы;
- особенности личности;
- возраст (юношеский, поздний);
- особые периоды жизни (например, военная служба, тюремное заключение);
- тяжелые удары судьбы (смерть близких людей, развод);
- негативные потрясения (потери жилья, работы);
- военные действия, стихийные бедствия;
- неспособность или потеря доверительных отношений со своим близким окружением;
- отсутствие социальной поддержки или ее незначительный уровень;
- физические и эмоциональные перенапряжения на работе.

Большую роль в особенностях восприятия и реагирования на стресс играет социализация в детском возрасте, когда в основной мере определяется индивидуальная значимость жизненных событий и формируются стереотипы реагирования. Вероятность возникновения связанных со стрессом психических (особенно невротических) расстройств зависит от соотношения стрессоров, которые влияли на человека в детстве и зрелом возрасте. Установлено, что у лиц, у которых, в зрелом возрасте под влиянием различных жизненных событий возникали стрессовые расстройства, в детстве были стрессовые ситуации, обусловленные неадекватным поведением матери: ее нетерпимость к чужому мнению, упрямство, авторитарность, завышенный уровень притязаний, властность, чрезмерные или заниженные требования к ребенку, и наоборот, обидчивость, заниженный фон настроения, пессимизм, неуверенность в себе. Многие жизненных проблем имеют корни в прошлом: обиды и моральные травмы, нерешенные семейные конфликты могут преследовать человека много лет. Стыд и чувство вины привязывают человека к его прошлому. Подавленные эмоции и негативные воспоминания зачастую являются источником внутреннего напряжения.

В зависимости от характера внешних воздействий различают физиологический и психологический стрессы [25].

О физиологическом стрессе можно говорить тогда, когда происходит негативное влияние на органы и ткани организма. Характерной особенностью физиологического стресса является боль. Субъективное ощущение боли - это основная форма участия центральной нервной системы в этом виде стресса. Физиологический стресс является темой детального изучения медицины и остается основным предметом внимания научной школы Г. Селье.

Психологический (эмоциональный) стресс - это тот вид континуума стрессовых состояний, которые можно отнести к сфере положительных и отрицательных чувств и эмоций. Существует множество видов и форм проявления психологического стресса, и все они зависят от личностных качеств человека, от его опыта, особенностей восприятия, образования. Обычно психологический стресс связан с таким видом психического напряжения, которое возникает у человека под влиянием угрозы или препятствия, например:

- эмоциональные, мотивационные и интеллектуальные стрессы;
- умственное перенапряжение;
- необходимость быстрого поиска решений;
- препятствия на пути достижения поставленных целей;
- неудачи;
- реальная опасность;
- повышенная ответственность за выполняемую работу.

Различные формы проявления эмоционального стресса делят на эмоциональное возбуждение, эмоциональное напряжение и эмоциональную напряженность. При этом различные эмоциональные нарушения рассматривают как состояния, которые характеризуются активацией различных функций организма в ответ на действие эмоциогенных факторов. Эмоциональное напряжение - это состояние, характеризующееся активизацией различных функций в связи с активными волевыми актами, целенаправленной деятельностью или подготовкой к ней, ожиданием какой-либо деятельности или опасности.

Эмоциональная напряженность - это состояние, характеризующееся такой степенью эмоциональных реакций, которые обуславливают временное снижение устойчивости психических процессов и работоспособности. Среди различных вариантов понимания напряженности наиболее разработанное понятие <психическая напряженность>, которая характеризует особенности поведения в стрессогенных ситуациях.

Рассмотрим подробнее понятие эмоционального напряжения, которое содержательно определяется в зарубежных и отечественных работах.

В. Марищук и В. Евдокимов предложили разделить понятия эмоциональное напряжение и эмоциональная напряженность [34]. Первое, по мнению ученых, характеризуется активизацией различных функций организма в связи с активными актами, второе – современным снижением устойчивости психических процессов и работоспособности.

П. Зильберман также считает, что состояние напряженности следует рассматривать как препятствие и ни в коем случае нельзя отождествлять с состоянием напряжения, которое неизбежно сопровождает любую сложную деятельность, тем более такую, которая выполняется на уровне, близком к границе возможностей индивида.

Н. Наенко определяет понятие эмоциональная напряженность как видовое по родового психическая напряженность, а под последним понимает состояние, возникающее у человека в тяжелых и критических условиях [36].

Состояние эмоциональной напряженности, как отмечает в своих работах Леонтьев А.Н. [31], занимает особое место среди эмоциональных процессов, хотя и трудно провести четкую грань между стрессовым состоянием и аффектом, эмоциональной напряженностью и напряженностью, вызванной неэмоциональными факторами. По мнению Э. Носенко [38], к состоянию эмоциональной напряженности следует относить те состояния, характерной особенностью которых является наличие преимущественно негативного, разрушительного воздействия на деятельность, и состояние испытуемого, что вытекает из самой психологической сущности этого состояния. Следовательно, под <эмоциональной напряженностью> понимается особое эмоциональное состояние, характеризующееся интенсивными эмоциональными переживаниями, воспринимается индивидом как препятствие для достижения целей.

Причины возникновения эмоциональной напряженности разные и могут иметь разную силу воздействия на индивида. В связи с этим выделяют следующие типы ситуаций: сложные, параэкстремальные и экстремальные. Эта дифференциация позволяет соотнести указанные ситуации с силой состояний напряжения, имеет важное значение для понимания наблюдаемых изменений в деятельности и поведении.

Т. Немчин [37] выделяет три разновидности состояния эмоционального напряжения в соответствии с интенсивностью его выражения: слабое, умеренное, чрезмерное.

Первое называется напряжением лишь условно, ведь признаки напряжения либо не наблюдаются вовсе, либо их проявления настолько незначительны, что человек не считает свое состояние эмоционально напряженным.

При умеренно выраженном эмоциональном напряжении в психической деятельности прослеживаются явные положительные сдвиги: изменяется функция памяти, растет внимание, продуктивность мышления, увеличивается точность движений, уменьшается количество ошибок. Это состояние эмоциональной напряженности можно назвать <эмоциональной активацией>.

Третий уровень эмоционального напряжения характеризуется признаками нарушений в психической сфере: снижается способность к переключению и производительность кратковременной памяти, устойчивое снижение объема внимания, устойчивость и способность к концентрации, страдает координация движений, проявляются негативные сдвиги в способности к решению логических задач.

Крайнее состояние эмоциональной напряженности можно отнести к форме измененных состояний сознания. Оно возникает в ситуациях, когда человек вынужден принимать ответственные решения в условиях дефицита времени. Например, во время трудного экзамена, конфликтной беседы с руководителем, <выяснения отношений> с близкими людьми.

По Н.И. Наенко, состояние психической напряженности возникает при выполнении человеком продуктивной деятельности в тяжелых условиях и влияет на ее эффективность. По типу воздействия на эффективность деятельности Н.И. Наенко выделяет операционную и эмоциональную напряженность. Операционная напряженность возникает при актуализации процессуальных мотивов деятельности. В этом состоянии происходит сближение объективного значения деятельности и ее личностного смысла для человека. Его потребности, интересы и стремления направлены на содержание и процесс деятельности, способствует сохранению высокого уровня эффективности.

Характер стрессовой реакции всегда связан со структурой личности, взаимодействующей с внешней ситуацией. Внутри личностный стресс заслуживает детального рассмотрения не только потому, что на него мало обращалось внимания, но и в связи с тем, что он может проецироваться на различные жизненные события и влиять на поведение индивида. Внутри личностный стресс распределяют по определенным типам, в зависимости от периодизации переживаний:

Прошлое:

1. События жизни.
2. Психические травмы в детстве.
3. Нерешенные конфликты.

Настоящее:

1. Кризис существования.
2. Эмоциональная реактивность.
3. Интерпретативный стресс (восприятие ситуации как угрожающей).
4. Расстройство, разочарование.

Будущее:

1. Стресс ожидания.
2. Страх неопределенности.
3. Страх бедности, болезни, старости, смерти.

Принято выделять три стадии процесса возникновения стрессового состояния.

1. Стадия тревоги возникает при первом появлении стрессора: проявляются некоторые соматические и вегетативные функции, включаются механизмы саморегуляции защитных процессов.

2. Стадия резистентности (сопротивления): происходит сбалансирование расхода адаптационных резервов.

3. Стадия истощения отражает нарушение механизмов регуляции, уменьшение адаптационных резервов.

Заметной чертой явления стресса является общее возбуждение, которое охватывает разные уровни функционирования организма [8]. На уровне поведенческих реакций состояние стресса может проявиться в виде:

- характерных черт мимики и жестов;
- наличия напряженности в виде непроизвольного напряжения мышц, закрытости позы, пассивного поведения;
- наличия особой подвижности, иногда немотивированной, нехарактерной для субъекта;
- непроизвольных движений глаз;
- изменение цвета кожи (покраснение, побледнение);
- выраженных изменений в артикуляции, в интонации голоса;
- неадекватных поступках и ответах на вопросы;
- нарушении критичности мышления, четкости выражения мнений;
- резкой смене настроения.

В условиях стресса физиологические реакции организма регистрируются путем измерения таких показателей, как:

- показатели температуры тела;
- зрачковый рефлекс;
- частота и ритм сердечных сокращений;
- величина артериального давления;
- кожно-гальваническая реакция;
- показатели дыхания (с оценкой его частоты и соотношений фаз вдоха и выдоха);
- величина потоотделения;
- показатели электроэнцефалограммы, электроокулограммы, электромиограммы.;

Как биохимические показатели состояния стресса могут использоваться, показатели анализа крови, выделение гормонов, содержания сахара в крови [28].

По Г. Лазарусу, центральной психологической характеристикой стрессогенной ситуации является осознаваемая угроза, если речь идет о наиболее важных для человека ценностях и целях [29]. Усилия ученых в рамках подхода, основанного Р. Лазарусом, были направлены на выделение <универсальных> ситуаций, которые были бы стрессогенными для всех или, по крайней мере, для большинства людей. Так, американский ученый J. Weitz предложил восемь вариантов стрессогенных ситуаций:

1. Необходимость ускоренной обработки информации;
2. Осознаваемая угроза;
3. Вредные стимулы окружающей среды;
4. Нарушение физиологических функций (бессонница, болезнь, изменчивые состояния);
5. Изоляция (заклучение);
6. Групповое давление;
7. Остракизм (изгнание, гонения);
8. Разочарование.

К приведенному перечню стрессогенных ситуаций шведская исследовательница М. Франкенхойзер [51] добавила ситуацию, которая характеризуется отсутствием контроля над происходящим.

Как видим, стресс является составной частью жизни и, как отмечал первооткрыватель этого явления - канадский ученый Г. Селье, в умеренных дозах он может быть и полезен. Стресс является естественным побочным продуктом любой деятельности, поскольку отражает насущную потребность человека в адаптации, приспособлении к меняющимся условиям жизни. Это всегда напряжение защитных сил, мобилизация внутренних ресурсов организма, возникающая для энергетического обеспечения решения новых задач.

Однако стресс может быть острым или носить хронический характер. Ранее считалось, что провокатором стресса могут быть только экстремальные ситуации. В этом случае мы имеем дело с острым стрессом. Сейчас особенности существования общества, в частности информационные перегрузки, является причиной хронических форм стресса.

В то же время отдельные стрессы помогают человеку бороться с комплексами (страх общения, страх выступить перед большой аудиторией и так далее), дают возможность понять, как вести себя в той или иной ситуации. И те люди, которые не убегают от своих проблем, а решают их, учатся маневрировать в большом объеме всевозможных стрессовых ситуаций. Умение справляться со стрессовыми ситуациями помогает избегать многих заболеваний и продлевает жизнь.

В последние десятилетия отмечается растущий интерес к профессиональному стрессу.

Постоянные изменения в экономической, политической и социальной сферах государства, так или иначе, накладывают свой отпечаток на различные отрасли человеческой деятельности, которые, в свою очередь, также переживают преобразования. При этом, как показывает опыт, такие явления и процессы способствуют тому, что персонал организаций, особенно находящихся под влиянием реформ, испытывает большую психологическую нагрузку. Как следствие, у значительного числа работников организаций возникают признаки профессионального стресса

На сегодня существует немало профессий, в которых наличие стресса может являться хроническим, и те, у которых вероятность его появления достаточно велика. В этом смысле не требуют особого объяснения профессии космонавта, летчика, авиадиспетчера, оператора атомных электростанций и тому подобное. Интересны данные социологических исследований, проведенных во Франции. В этой стране в количестве наиболее стрессогенных попали профессии авиадиспетчера, машиниста поезда, преподавателя в школе, воспитателя в детском саду, оператора служб поддержки, продавца в супермаркете, официанта. Среди мест службы, опасных для жизни, на первое место вышла финансовая биржа. Оказалось, что инфаркты и инсульты здесь во много раз превышают аналогичные заболевания в других профессиях. А вот по оценкам психологов и социологов США рейтинг профессий, тесно связанных с

ситуациями стресса, выглядит так: президент страны, водитель такси, пожарный, менеджер, автогонщик.

Одна из характерных примет нынешнего времени заключается в необходимости выполнять профессиональные обязанности в экстремальных условиях, в состоянии повышенной психической напряженности. Работа в условиях стресса представляет собой серьезное испытание физического и психического здоровья специалиста, критическую проверку степени его профессиональной пригодности [21].

Таким образом, основным фактором, вызывающим профессиональный стресс, является сама профессиональная деятельность или ее отдельные факторы. Это могут быть:

1. Низкий статус, маленькая зарплата, плохие перспективы служебного роста. Некоторые люди работают там, где у них невысокая зарплата, но они чувствуют себя нужными, и это компенсирует им недостаточно высокий оклад. Труднее положение у людей, которые хотят иметь не только высокую зарплату, но и работу, которая их удовлетворяет.

2. Сверхурочные и несоответствующие деятельности часы работы.

3. Организационные проблемы, когда работник вынужден работать не только за себя, но и еще за кого-то, особенно если это связано с дефицитом времени.

4. Неопределенность.

5. Опасность.

6. Нечетко определенные ролевые обязанности.

7. Частые конфликты с руководителем, коллегами.

Развитие стресса на рабочем месте является важной проблемой в связи с его влиянием на работоспособность и в конечном итоге - на состояние психического здоровья. Ряд рабочих стрессов, таких как ролевая неопределенность, конфликты, недостаточный контроль, перегрузка и другие, обычно связанные с психическим напряжением и поведенческими последствиями.

К настоящему времени в психологической науке существуют три основных подхода к анализу профессионального стресса:

- в рамках первого подхода основное внимание уделяется детерминантам возникновения стресса и его последствий для здоровья и труда;

- исследования профессионального стресса в рамках второго подхода осуществляются через изучение субъективной значимости ситуации, в которой действует человек, и тех стратегий поведения, с помощью которых этот человек пытается преодолеть трудности;

- исследования в рамках третьего подхода направлены на детализацию представлений об изменении механизмов регуляции деятельности под влиянием различных факторов, а также оценки их с точки зрения внутренних ресурсов.

Возникновение стресса определяется влиянием на человека экстремальных факторов, связанных с условиями и организацией деятельности,

его содержанием. Для развития профессионального стресса важным фактором является:

- субъективная (личностная) значимость ситуации;
- наличие готовности и возможности ее преодоления;
- способность выбора рациональной стратегии поведения.

Разновидностью профессионального стресса является информационный стресс. Причины его возникновения связаны с влиянием факторов рабочего процесса, а также с влиянием организационных, социальных, экологических и технических особенностей деятельности. В основе информационного стресса лежат нарушения информационно-когнитивных процессов регуляции деятельности, то есть все жизненные события, сопровождающиеся психической напряженностью, могут быть источником информационного стресса. Таким образом, развитие информационного стресса связано не только с особенностями рабочего процесса, но и с различными событиями в жизни человека, с различными сферами его деятельности, общения.

Следующий вид стресса - внутриличностный стресс. В эту категорию стресса входят такие события, как неудовлетворенные ожидания, так же, как и нереализованные потребности, бессмысленность и бесцельность поступков, болезненные воспоминания, неадекватная оценка событий.

Личностный стресс касается того, что делает человек и что с ним происходит, когда он не выполняет или нарушает определенные требования, распоряжения, роли (социальные, семейные). Он проявляется в связи с такими явлениями, как нарушение здоровья, плохие привычки, скука, разочарование, старение.

Поведенческие реакции в ответ на стрессовые воздействия разделяются на две общие формы изменений поведенческой активности: активно-эмоциональное и пассивно-эмоциональное реагирование.

Активное реагирования направлено на выражение экстремального фактора (агрессия или бегство), а пассивное реагирования направлено на его переживание (уменьшение двигательной активности, оцепенение, ступор). Адекватность стратегий поведения в стрессовых ситуациях обуславливается адаптивными возможностями личности, особенностями восприятия и оценки весомой для нее ситуации. Определяющим фактором в структуре субъективного пространства отображения ситуации является субъективное ощущение контроля, которое характеризуется выразительностью взаимосвязанного, целостного видения аспектов ситуации, устойчивостью в преодолении эмоционально тяжелой жизненной ситуации. Специфичность реагирования во время стресса обуславливается не только внешней стимуляцией, но и психическими особенностями субъекта.

В работах Р. Лазаруса, Г. Селье, М. Франкенхойзер и других показано, что, переживая стресс, человек испытывает особые психические состояния: напряжение, фрустрацию, раздражение, гнев и т.д. А поскольку реакция человека определяется в основном его физической и психологической силой или слабостью на данный момент, то и уровень стресса будет также меняться. Степень реагирования на стрессор зависит от личных качеств, таких как

индивидуальный прошлый опыт, уровень образования, профессиональные навыки, личная самооценка, рационально-философский подход к жизни, возраст, уровень физической подготовки.

Значительное количество работ в области профессионального стресса посвящено зависимости стрессовых состояний от свойств нервной системы и темперамента. Подчеркивается, что влияние эмоциональной напряженности на ход деятельности зависит от таких типологических свойств, как сила и слабость. В.Д. Небылицин подчеркивал, что <инертный>, <слабый>, <подвижный>, <сильный> - это типы, характеризующие различные способы равновесия организма со средой, а не разные степени развития нервной системы, то есть каждое свойство нервной системы является динамичным единством противоположных проявлений с точки зрения жизненных ценностей. Наряду с этим В.Д. Небылицин определил, что гораздо большее значение для характеристики свойств нервной системы индивида могут иметь особенности его поведения не в обычных жизненных, а в особых экстремальных ситуациях, когда роль навыков, умений, опыта и т.д. значительно уменьшается, а роль врожденных факторов природной организации функций нервной системы возрастает. В.Д. Небылицин выделяет высокий уровень силы нервной системы является фактором, препятствующим развитию стрессовых состояний.

Однако В.И. Рождественская показала, что снижение работоспособности при стрессе от утомления при длительной монотонной деятельности возникает у людей со слабой нервной системой не раньше, чем у лиц с сильной. То есть в случае, когда стрессором выступает длительное воздействие монотонных сигналов, лица с сильной нервной системой более подвержены стрессовым состояниям [54].

Оптимальный уровень мотивации обеспечивает лучшую работоспособность. Некоторые ученые также отмечают, что в экстремальных условиях расхождения векторов <мотив – цель> ведут либо к снижению эффективности профессиональной деятельности за счет стабилизации состояния, либо к полному отказу от нее. Таким образом, психологическая специфика напряженности зависит не только от характера внешних воздействий, которые могут быть сильными для человека, но и от личностного смысла цели деятельности, субъективной оценки ситуации, в которой находится человек. В связи с этим некоторые авторы обращают внимание на необходимость индивидуального подхода к регуляции стрессовых состояний с учетом индивидуальных особенностей людей.

1.2 Личностные качества оператора call-центра, влияющие на успешность его профессиональной деятельности

Стресс, испытываемый оператором при работе в call-центре, связан главным образом с вопросами самоконтроля. Оператору важно сохранять

спокойствие, ведь оно позволяет ясно мыслить и конструктивно реагировать на возникающие проблемы, благодаря чему можно держать под контролем события, находящиеся в его компетенции.

Стрессогенные ситуации в работе операторов call-центра обусловлены нарушением социальных норм коммуникации и агрессивным поведением пациента, а также конфликтом между профессиональной и материнской ролью оператора. Повышению стрессоустойчивости оператора способствуют такие психологические ресурсы, как уверенность в себе, зрелая и рациональная жизненная позиция, личностная активность, внутренняя удовлетворенность, оптимистичность, эмотивность, эмоциональная поддержка коллег.

Кроме стрессоустойчивости, которая является не просто важным, а профессионально-необходимым качеством, оператору call-центра желательно обладать следующим набором качеств личности.

Эмпатия - умение видеть мир глазами другого человека, клиента, понимать и воспринимать поступки с их позиций. Доброжелательность, способность не только чувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, симпатию к клиенту.

Аутентичность - умение оператора быть естественным в разговоре, не прятаться за маски или ролями, способность быть самим собой в контактах с клиентом.

Конкретность - отказ от общих, а также многозначных и непонятных рассуждений и замечаний, умение говорить о конкретных вещах и действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы клиента.

Инициативность - склонность к деятельной позиции в отношениях с клиентами, способность устанавливать контакты с разными людьми; готовность совершать какие-либо дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не ждать, когда это сделает кто-то другой, несмотря на социальные роли и статус.

Восприятие чужих чувств - отсутствие страха при непосредственном контакте с клиентом, готовность принимать эмоциональную экспрессию от них.

У каждого человека на его жизненном и профессиональном пути возникают трудности, сложные моменты, кризисы, которые он по-разному переживает и преодолевает. При этом, преодолевая трудности, одни люди становятся устойчивее, мудрее, анализируют и используют полученный опыт, а другие – разочаровываются в собственных силах, принимают роль жертвы, теряют цели и смысл жизни. В полной мере это касается психически неустойчивой личности, для которой каждый день - это вызов.

Учитывая, что работа оператора связана со стрессом, следует, подробнее остановиться, на том, какие личностные ресурсы способствуют его преодолению? Какие личностные ресурсы должен актуализировать и использовать индивид в процессе преодоления, решения сложных вызовов в процессе саморазвития и жизнедеятельности?

В последнее десятилетие исследования проблемы психологических ресурсов личности под воздействием неблагоприятных условий и

обстоятельств занимают значительное место, причем, их количество постоянно увеличивается. Фокус внимания исследователей к функционированию личности в неблагоприятных условиях развития, направленный на выявление тех личностных свойств, которые позволяют субъекту эффективно преодолевать трудности и самоактуализироваться. В русле этих исследований в психологию вошли и закрепились такие понятия как <преодолевающее поведение>, <копинг-стратегии или стили преодолевающего поведения> [29], <личностный адаптационный потенциал> [32] (А. Маклаков), <жизнетворчество>, <личностный потенциал> и другие. Все эти понятия, прежде всего, отражают наличие существующих внутренних возможностей личности, которыми она может пользоваться в сложных условиях жизнедеятельности.

Сравнивая различные концепции личностных ресурсов человека по преодолению стресса следует признать, что наибольшее прикладное развитие получила концепция копинга. Изучение поведения человека в стрессовых ситуациях привело к выявлению механизмов преодоления стресса, или копинг-механизмов, определяющих успешную или неуспешную адаптацию.

Понятие <сoping> происходит от английского глагола <to cope> (преодолевать; выдержать, овладеть). Первым, кто использовал термин <сoping>, была Л. Мерфи [61]. Она исследовала способы преодоления детьми требований, выдвинутых кризисами развития. К ним относились активные усилия личности, направленные на овладение трудной ситуацией или проблемой. Термин <сoping> при этом понимался, как стремление индивида решить определенную проблему.

Копинг – это действия, которые предпринимает человек для борьбы со стрессом. Как понятие, которое объединяет когнитивные, эмоциональные и поведенческие стратегии, используемые в этой борьбе.

Более точно копинг-поведение определяется так: это <непрерывно меняющиеся когнитивные и поведенческие попытки справиться со специфическими внешними и/или внутренними требованиями, которые оцениваются как чрезмерные или превышающие ресурсы человека>. Копинг – это процесс, который все время изменяется, поскольку личность и среда образуют неразрывную, динамическую взаимосвязь и оказывают друг на друга взаимное влияние.

Проблема <копинга> - преодоления личностью трудных жизненных ситуаций возникла в психологии во второй половине XX в. Изучение поведения, направленного на преодоление трудностей, в современной психологии осуществляется в рамках исследований, посвященных анализу копинг-механизмов, копинг-стратегий и копинг-поведения.

Во многих исследованиях отмечается, что люди по-разному реагируют на одну и ту же стрессогенную ситуацию. В основном им удается сохранить или быстро восстановить работоспособность и функциональную надежность, хотя каждый человек в той или иной степени испытывает в этих условиях негативные переживания, эмоциональное возбуждение и психическое напряжение. Наличие индивидуальных различий в реагировании на стресс и

формирование стрессоустойчивости определяет растущий интерес к изучению механизмов регуляции этого состояния, обоснования путей и способов его преодоления. В современной психологической науке изучения взаимодействия личности с внешней средой все чаще осуществляется в контексте поведения преодоления.

Т.Л. Крюкова [26] указывает, что <преодолевающий> человек использует ряд базисных стратегий, которые могут быть как хорошими, так и неоптимальными, как адекватными, так и неадекватными ситуации. По мнению автора <человек, преодолевающий> рассматривается в парадигме <стресс-копинг> как обладающий особой личностной диспозицией, высокими резервами сопротивления стрессу или стойкостью.

На сегодня в психологической науке не существует общепризнанного понимания процессов преодоления и универсальных классификаций типов копинга. Ниже кратко представлены основные концептуальные моменты самых известных теорий копинг-поведения.

Трансакционная теория. После того, как Г. Селье ввел в 1936 году понятие <стресс>, большая часть исследований поведения преодоления была тесно связана с проблемой стресса. Исследователь рассматривал стресс как неспецифическую, стереотипное, филогенетически древнюю реакцию организма на различные стимулы среды, которые готовят его к физической активности (например, бегство и тому подобное.). Понятием <стрессор> он обозначил физические, химические и психические нагрузки, которые может испытывать организм. Если нагрузка чрезмерные или социальные условия не позволяют реализовать адекватный физический ответ, эти процессы могут привести к физиологическим нарушениям.

Постепенная смена модели стресса, разработанная Г. Селье, произошла после выхода книги Р.С. Лазаруса <Psychological stress and the coping process> [60] в 1966 году, где копинг рассматривался как центральное звено стресса, а именно как стабилизирующий фактор, способный содействовать личности поддерживать психосоциальную адаптацию в период воздействия стресса. В качестве модели копинг-поведения Р.С. Лазарусом была разработана трансакционная теория стресса. В течение следующих десятилетий теория развивалась, пересматривалась и переосмысливалась и сегодня много авторов, например, Р. Шварцер [62], считают ее методологическим стандартом для проведения исследований с позиций когнитивно-межличностного подхода.

Аналогичные взгляды высказывают и другие авторы, в работах которых излагается точка зрения о том, что индивидуальная когнитивная оценка определяет количество стресса, генерируемое событием или ситуацией. Первый шаг в процессе когнитивной оценки представлены <фильтром, который поляризует>, который может усилить или ослабить значимость события. Те же события жизни могут иметь разное стрессовое нагрузки в зависимости от их субъективной оценки. После когнитивной оценки ситуации человек приступает к выработке механизмов преодоления стресса, то есть собственно к копингу. В случае неуспешного копинга стрессор сохраняется и возникает необходимость дальнейших попыток преодоления. Из этого следует, что структура копинг-

процесса начинается с восприятия стресса, далее - когнитивная оценка, выработка стратегии преодоления и оценка результата действий.

Теории атрибуции, мотивации и эмоций. Трансакционная теория стресса акцентирует внимание на психологическом стрессе, который определяется как специфический тип взаимоотношений между индивидом и окружающей средой, в свою очередь, когнитивно-мотивационно-межличностная теория (Cognitive-Motivational-Relational Theory) изучает эмоциональные состояния.

Рабочая классификация эмоций, по Р.С. Лазарусу, состоит из следующих элементов.

1. Эмоции, вызванные первичной оценкой, когда цель считается релевантной, но не конгруэнтной - классические негативные эмоции, имеющие отношение к ситуациям угрозы, препятствий, конфликта между целями, а именно: гнев, беспокойство-тревога, вина-стыд, печаль, зависть-ревность и отвращение.

2. Эмоции, вызванные первичной оценкой, когда цель считается и релевантной и конгруэнтной, - классические положительные эмоции, связанные с достижением цели или с движением к ней.

3. Предельные (<проблематичные>) эмоции, статус которых в каждом случае является достаточно неопределенным. Они состоят из надежды, сострадания и эстетических эмоций.

Следующий элемент теории, введенный Лазарусом - это представление эмоции как процесса.

Эмоция генерируется в течение четырех стадий:

- 1) Антиципация.
- 2) Провокация.
- 3) Развертывания.
- 4) Результат.

Антиципация связана с предупреждением индивида о предстоящем вреде или пользе, и, очевидно, связана с тревогой. Провокация предусматривает любые эпизоды, которые меняют отношения <индивид - окружающая среда> в сторону пользы или ущерба. Развертывание - это стадия, которая начинается после эмоциональной реакции, определяет границы ее течения. Данный процесс также зависит от других эмоциональных реакций и реакций преодоления.

Стадия результата в эмоциональном процессе – это эмоциональное состояние, которое берет начало от когнитивного оценивания ситуации в терминах нашего благополучия.

Р.С. Лазарус, отвечая на вопрос, каким образом преодоление связано с эмоциями, показал, что, хотя преодоления может быть следствием эмоций и может быть нацелено на изменение эмоционального состояния, копинг также непосредственно и косвенно влияет на последующее оценивания (переоценки) и таким образом также может быть причиной дальнейших эмоций.

Когнитивно-мотивационно-межличностная теория также, как и трансакционная, рассматривает две основные формы копинг-поведения – ориентировки на проблему и на эмоции.

Теория атрибуции мотивации и эмоций Б. Вайнера предполагает, что каузальная атрибуция играет ключевую роль в эмоциональных и мотивационных процессах у человека. Причины успехов и неудач анализируются индивидом в трех измерениях:

1) локус (причины обусловленные внутренними факторами - например, способностями или усилиями, или обусловленными внешними факторами - например, счастливым стечением обстоятельств или влиянием других людей);

2) стабильность (индивид воспринимает причины как длительные во времени);

3) подконтрольность (находятся ли эти причины под волевым контролем со стороны индивида).

Каузальная атрибуция влияет на ожидания индивида и на выразительность эмоций и тем самым направляет его мотивации, и раскрывается в поведении.

Изучение этих теорий показало, что они содержат все ключевые элементы транзакционной теории, однако акцент в них делается не на понятии <стресс>, а на понятии <эмоциональное состояние> (когнитивно-мотивационно-межличностная теория) или на понятии <каузальная атрибуция> (теория атрибуции мотивации и эмоций). Однако такие модификации транзакционной теории не дают ответ на вопрос, какие личностные свойства обеспечивают индивиду преодоления стресса. Эта проблема находится в центре внимания ресурсных теорий поведения преодоления.

Ресурсные теории. С конца 90-х годов XX века исследователи, которые занимаются проблематикой копинг-стратегий, предложили ресурсный подход, в котором акцентируется внимание на процессе <распределения ресурсов>. Этот процесс должен объяснить тот факт, что некоторым людям удается сохранять здоровье и адаптироваться, несмотря на различные жизненные обстоятельства. Ресурсные теории предполагают, что существует некоторый комплекс стержневых ресурсов, которые <направляют> общий фонд ресурсов. Где ключевой ресурс - выступает главным средством, которое оказывает контролирующее и организующее распределение других ресурсов.

В рамках ресурсного подхода рассматривают широкий спектр различных ресурсов, как средовых (доступность инструментальной, моральной и эмоциональной помощи со стороны социальной среды), так и личностных (навыки и способности индивида). Так, например, Е. Фрайденберг как главный ресурс в преодолении стресса рассматривает оптимизм [58].

Представители этого подхода исходят из того, что владение и управления ресурсами и применяемые копинг-стратегии могут влиять друг на друга. В ситуациях, когда у подростка нет желания эффективно взаимодействовать со своим социальным окружением, у него будет мало друзей. В этом случае можно отметить, что копинг-стратегия повлияла на ресурсы. Напротив, в случае, если он рос в обедненной социальной среде, то есть у ребенка были ограниченные ресурсы, это обстоятельство может повлиять на приемлемые для нее копинг-стратегии и на частоту использования им социальной поддержки как стратегии преодоления со стрессом.

В последнее десятилетие наиболее острой критике подход Р.С. Лазаруса был подвергнут в работе С. Гобфолла [59]. В предложенной им теории хранения ресурсов отмечается, что потеря ресурсов является главным компонентом в процессе развития стресса, в отличие от когнитивного оценивания. Автор считает, что стресс имеет место тогда, когда:

- 1) ресурсам индивида грозит потеря;
- 2) ресурсы индивида уже потеряны;
- 3) индивид сталкивается с неудачей при попытке получить дополнительные ресурсы после значительного инвестирования собственных ресурсов.

Более того, он уверяет, что хотя когнитивное оценивание является одним из путей оценки степени потери ресурсов, большинство ресурсов объективно обусловлено и поддается наблюдению. Два принципа лежат в основе теории хранения ресурсов, в частности.

1. Принцип примата потери ресурсов акцентирует, что в случае, когда индивид потратил и получил одинаковое количество ресурсов, когда потеря ресурсов значительно больше влияет на состояние здоровья, эмоциональный опыт и вызывает новые стрессовые реакции, такие как выгорание.

2. Принцип инвестиции ресурсов предполагает, что человек склонен инвестировать в то, что помогает защититься от потери ресурсов, такие личности способны восстанавливаться после потери и находить новые ресурсы. Стресс соответственно связан с циклом потеря-приобретение ресурсов. Единичная потеря ресурсов может приводить к следующим потерям, вызывает состояние повышенной уязвимости. С другой стороны, приобретение ресурсов может породить дальнейшее приобретение и, следовательно, способствовать меньшей уязвимости.

Хронические и острые потери ресурсов рассматриваются С. Гобфоллом как причина неудачного адаптационного периода и соответственно вторичных потерь ресурсов, которые по принципу обратной связи усиливают дезадаптацию. И наоборот, инвестиции ресурсов могут создавать успешную адаптацию, увеличивая возможность приобретения вторичных ресурсов.

В связи с процессами преодоления ученый подчеркивает, что современный вклад в проактивную теорию копинга во многом соответствует принципам теории сохранения ресурсов. Хотя эта теория будет рассмотрена ниже, стоит отметить наиболее важные их аспекты, приняты во внимание С. Гобфоллом. Согласно проактивной теорией процесс стресса не может быть ограничен лишь реакцией на потерю ресурсов или угрозу как таковую, важно также учитывать усилия, ориентированные на приобретение и поддержание ресурсных запасов. Указанные усилия включаются тогда, когда появляются первые признаки тяжелых ситуаций - происходит сопоставление ресурсов и ситуации.

Несмотря на то, что проактивный копинг направлен на инвестиции усилий на личностный рост и достижение целей, важно подчеркнуть, что теория сохранения ресурсов игнорирует роль оценивания, в отличие от проактивных теорий.

Поскольку когнитивное оценивание является ключевым принципом транзакционной теории, С. Гобфолл вынужден отказаться от него, что связано с поиском более релевантной модели взаимосвязей между внешними предпосылками, процессами медиации и следующим критериям адаптации, как психическое здоровье, субъективное благополучие и социальная гармония. По мнению Р. Шварцера, различия между транзакционной теорией и теорией сохранения ресурсов заключается в том, что С. Гобфолл считает подход Р.С. Лазаруса <высоко субъективным >, в частности, его теорию оценивания, и утверждает, что объективная категория ресурсов более важна в объяснении процессов преодоления.

Е.М. Фройнд и М. Ридигер [57] указывают однако, что понятие <потери ресурсов> не может быть применено в отношении тех ресурсов, которые могут быть использованы одновременно для различных целей или видов деятельности и которые не исчерпываются после использования. Авторы рассматривают два класса ресурсов: исчерпывающие, материальные (<commodities>) и неисчерпаемые - социальные или связанные с личностными характеристиками (<alterants>). Среди неисчерпаемых ресурсов авторы называют уверенность в собственной эффективности, самоуважение и личностные факторы, которые не исчерпываются по мере использования, в отличие от материальных средств, например, денег.

Подводя итог вышесказанному, можно заключить, что <копинг> - это индивидуальный способ взаимодействия с ситуацией в соответствии с ее логикой, значимости в жизни человека и его психологических возможностей. Психологическое назначение копинга состоит в том, чтобы лучше адаптировать человека к требованиям ситуации, давая возможность овладеть, ослабить или смягчить эти требования, пытаться избежать или привыкнуть к ним и таким образом погасить стрессовое воздействие ситуации. Поэтому главные задачи копинга - обеспечение и поддержание психологического благополучия человека, его физического и психического здоровья и удовлетворенности социальным статусом.

1.3 Специфика регуляции психических состояний у операторов call-центра, влияющих на стрессоустойчивость.

Эффективность целенаправленной деятельности человека зависит не только от уровня развития его профессионально важных качеств или личностных особенностей, но и от того психического состояния, которое предшествует и сопровождает его деятельность. При этом умение человека регулировать свое психическое состояние и действия приводит к положительным последствиям как для него самого, так и для окружающих, улучшает его самочувствие и настроение, дает эмоциональную свободу.

В настоящее время осмысление механизмов саморегуляции функциональных состояний проводится в рамках развития научных

представлений о механизмах психической регуляции деятельности. Понятие <регулирование> тесно связано с основными функциями психического – отражением и регуляцией, традиционно выделяемыми в психологии. Производными от понятия <регулирование> являются гетеро- и саморегуляция.

В основе современных моделей регуляции деятельности, развиваемых в теме системного подхода, легли теоретические схемы психофизиологической регуляции жизнедеятельности П.К. Анохина и Н.А. Бернштейна: необходимыми элементами концепций стали идеи о сличении текущего образа с заданной целью и сенсорные коррекции как способ устранения рассогласований [22].

Изучение феноменов психической саморегуляции состояний человека, анализ подходов был проведен Л.Г. Дикой в контексте изучения психологии саморегуляции функционального состояния субъекта в экстремальных условиях деятельности. В ходе проведения экспериментов автором была сформулирована и разработана концепция психофизиологической саморегуляции как специфической психической деятельности, направленной на сохранение или преобразование <наличного> или текущего состояния в <потребное> [19].

В современных моделях психическая регуляция деятельности понимается как произвольный осознанный процесс внутренней психической активности, обеспечивающий достижение принимаемых человеком целей.

Саморегуляция в самом общем плане – это <сущностные интегративные психические процессы, связанные с регуляторной функцией психики и обеспечивающие самоорганизацию различных видов психической активности человека, его субъектную активность, целостность индивидуальности и личности> [35].

Отечественные психологи подразделяют саморегуляцию на личностную, психическую и саморегуляцию деятельности. Структура системы личностной саморегуляции и саморегуляции деятельности, в целом, совпадают. Отличие же заключается в том, что предметов саморегуляции личности являются не действия, которые направлены на изменение окружающего мира, а действия, которые направлены на изменение отношения человека к другим людям и самому себе [1].

Многообразие методов психической саморегуляции, используемых в практической работе, классифицируется разными авторами по различным основаниям. Обобщая эти данные, все методы саморегуляции можно разделить на активные (тонизирующие, мобилизирующие) и пассивные (способствующие релаксации, успокоению); осознанные и неосознанные; внутренние (интеллектуализированные, направленные на изменение внутреннего мира субъекта) и внешние (направленные в большей степени в социум, например, общение); применяемые в психологической практике (методы управления психическим состоянием, требующие специального обучения, – аутогенная тренировка, идеомоторная тренировка, сенсорная репродукция) или в обыденных ситуациях жизнедеятельности (общение, музыка, книги, телевидение, хобби и прочие) [41].

Среди наиболее известных методических разновидностей ПСР, которые успешно применяются на практике, можно назвать нервно-мышечную релаксацию (НМР), аутогенную тренировку (АТ), сенсорную репродукцию (СР), биологическую обратную связь (БОС), медитацию, идеомоторную и визуомоторную тренировки.

Рассмотрим некоторые из них.

Приемы НМР ориентированы на то, чтобы человек смог почувствовать разницу в напряженной и расслабленной мышце, оценить эту разницу мысленно и запомнить, т.е. основная целевая направленность приемов НМР затрагивает именно уровень представлений, преимущественно опирающийся на кинестетическую модальность [4].

Техника нервно-мышечной релаксации, воздействуя на определенные физиологические системы, позволяет снижать тонус поперечно-полосатой мускулатуры внутренних органов сердечно-сосудистой системы и дыхательного аппарата. Однако, несмотря на физиологическую форму, техника НМП является психологической по содержанию – в процессе овладения данной техникой человек учится выделять субъективную феноменологию перехода к нужному в конкретной ситуации состоянию. Результатами ее применения, помимо вышеописанных физиологических эффектов, является эмоциональное успокоение, возникновение положительных эмоций, чувства покоя и удовлетворенности [22].

Преимущества данной методики заключаются в ее доступности и простоте с точки зрения первоначального обучения средствам произвольного расслабления и достижения релаксационного состояния без специальной подготовки обучаемого. В настоящее время техника НМР используется как самостоятельная техника в различных модификациях, а также применяется в комплексе с другими средствами саморегуляции состояния.

В отличие от метода НМР, в процессе аутогенной тренировки, разработанной психиатром и психотерапевтом Й.Г. Шульцем, формирование состояния релаксации или аутогенного погружения достигается путем повторения вербальных формулировок в виде самоприказов – формул <самовнушения> на создание ощущений тепла, тяжести и расслабления в различных частях тела.

Следует отметить, что успешное использование сформированного состояния аутогенного погружения для формирования целевого (желаемого) ФС требует предварительного обучения приемам аутогенной тренировки. Процесс непосредственного управления состоянием с заранее заданной целью (формирование требуемого состояния) осуществляется с помощью специальных формулировок – <формул цели>. Данные формулы представляют собой набор смысловых конструктов, позволяющих отрефлексировать происходящие во время сеанса процессы и привести их к целевому состоянию. Формулы должны содержать только тот круг мыслей и чувств, которые требуются для мобилизации необходимых психических и физиологических ресурсов в конкретной ситуации. При этом целью использования данной методики может быть как достижение успокоения, так и мобилизации [22].

Метод сенсорной репродукции основан на оперировании образными представлениями целостных ситуаций, которые ассоциируются у занимающихся с отдыхом, расслаблением и возможностью последующей активизации своего состояния [23].

Специфические приемы СР обращаются к зрительной модальности – образам, <картинкам>, с помощью которых испытуемые отдыхают, – при формировании оперативного образа состояния. То есть в данном методе первична зрительная модальность, которая запускает формирование общей картины отдыха [4].

Идеомоторная тренировка – мысленное проигрывание предстоящего действия. Основу идеомоторной тренировки составляет сходный эффект реального и воображаемого движения, но только в том случае, если воображаемый двигательный акт был ранее освоен в реальности. В процессе представления движения происходит повышение биоэлектрической активности в реально выполняющих данное движение мышечных группах, как правило, сопровождающееся вегетативными изменениями. Одновременно появляется эффект и в корковом отделе двигательного анализатора. Интенсивное повторение мысленно выполняемого движения способствует стабилизации и закреплению навыков [22].

Биологическая обратная связь (БОС) – нефармакологический метод коррекции психологических и психосоматических нарушений, базирующийся на современных представлениях о функционировании мозга.

Концепция БОС заключается в предоставлении информации о состоянии или изменения собственного функционального состояния, что позволяет человеку научиться саморегуляции исследуемой и регулируемой функции организма. А это, в свою очередь, представляет большую ценность как средство активизации состояния функциональных систем организма. В основе биологической обратной связи лежит наличие зависимости между вегетативными и психическими функциями. При БОС, человек через датчик, преобразующее и регистрирующее устройство получает информацию о минимальных изменениях какого-либо своего физиологического показателя (мышечное напряжение, температура тела, электрическое сопротивление кожи, уровень артериального давления и многие др.), связанного с эмоциональным состоянием, и старается изменить его в заданном направлении, что позволяет ему приобрести и развить навыки направленной саморегуляции, тем самым повлиять на течение патологического процесса.

Данный метод возник в 50-х годах XX-го столетия в США, когда исследования проводились в сфере психофизиологических реакций человека и были направлены на повышение психофизических возможностей человека. Последнее десятилетие БОС начали применять в России, преимущественно с той же целью. Однако, исследования по применению БОС с целью психотерапии и коррекции практически отсутствуют, тем более психокоррекционной работы с учетом индивидуального стиля субъекта [50].

Техники релаксации могут применяться как один из элементов, внедренных в готовые психологические программы, так и отдельно, как самостоятельные занятия; как индивидуально, так и в группе.

Стрессоустойчивость – основа психологического здоровья человека, его психологической безопасности. 35% людей в момент пика напряжения или кризиса, могут победить себя переключением на победу, изыскивая в себе внутренние резервы, которые помогают им резко собраться с силами. Но многие люди, испытывают трудности со снятием стресса, им трудно мобилизоваться и даже просто расслабиться, сделать из счастливыми помогают методики по повышению стрессоустойчивости.

Выводы по первой главе

В психологии, физиологии и медицине термин <стресс> применяется для обозначения большого круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия. В физиологии термин стресс впервые использовал Г. Селье для обозначения неспецифической реакции организма в ответ на любое неблагоприятное влияние.

Практический опыт профессиональной деятельности убедительно свидетельствует, что наиболее существенное влияние на характер развития стресса, глубину и последствия его переживания имеют индивидуальные особенности личности. Некоторые из них, обеспечивают стрессоустойчивость человека, усиливая его возможности в противодействии стрессогенным факторам. Среди главных психологических свойств, способствующих приспособлению к стрессу и его преодолению, можно назвать оптимизм, чувство юмора, волевые качества, доброжелательность, самоуважение.

Эффективным средством профилактики психологической и эмоциональной напряженности, предупреждения синдрома стресса является использование способов саморегуляции и самовосстановления. Это своего рода техника безопасности для специалистов, работающих в сложных условиях профессиональной деятельности. Саморегуляция - это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое может быть достигнуто путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, образов мыслей, управления мышечным тонусом и дыханием. Результатом саморегуляции могут быть эффект успокоения (устранение эмоционального напряжения), эффект восстановления (ослабление проявления усталости), эффект активизации (повышение психофизической реактивности).

Современные способы саморегуляции являются своеобразным психогигиеническим средством, которое снимет накопления остаточных явлений перенапряжения, которое способствует полноте восстановления сил, нормализации эмоционального фона деятельности, а также усиливает мобилизацию ресурсов организма.

Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи личностных качеств и стрессоустойчивости операторов call-центра

2.1 Характеристика предприятия

ООО <ПС <КАССервис> образовано 17 февраля 2010 года. ООО <ПС <КАССервис> располагается в арендованном офисе по адресу: г. Красноярск, ул. Молокова, д.1 а, пом.260.

Основным видом деятельности ООО <ПС <КАССервис> является предоставление посреднических услуг оператора по приему платежей от физических лиц в адрес поставщиков услуг. Для предоставления подобного вида услуг предприятие, своими силами, разработало и внедрило свой SOFT и прессинг. Для разработки были проанализированы недостатки и преимущества программ конкурентов (Платежка и КИВИ), предложения и пожелания собственников терминальных аппаратов, применены собственные технические разработки и решения, и в результате был получен продукт, который отвечает всем требованиям, предъявляемые к работе современных операторов. На сегодняшний день у предприятия заключено 359 прямых договоров с поставщиками услуг, а с учетом клиентской базы партнеров (Платежка, КИВИ СИТИПЭЙ, РАПИДА и другие) количество Поставщиков, в чей адрес ООО <ПС <КАССервис> технически готово принимать платежи составляет 3 500 поставщиков. Прием платежей осуществляется через платежные терминалы, посредством привлечения агентов-собственников терминалов, в собственности у <ПС <КАССервис> терминалов нет. Для этого ООО <ПС <КАССервис> заключило 53 договора с агентами, собственниками платежных терминалов. Для удобства клиентов создана собственная служба поддержки. Численность ООО <ПС <КАССервис> составляет 62 человек.

Организационная структура управления ООО <ПС <КАССервис> является линейной. Преимущества этой структуры: простота, конкретность заданий и исполнителей. Недостатки: высокие требования к квалификации руководителей и высокая загрузка руководителя. Линейная структура применяется и эффективна на небольших предприятиях с несложной технологией и минимальной специализацией.

В сферу деятельности компании входит: прием платежей населения (коммунальных, налоговых, операторам сотовой связи, оплата доступа в интернет, погашение кредитов и т.д.) на устройствах самообслуживания (банкоматах, платежных терминалах, инфокиосках); создание и обеспечение деятельности платежной системы как совокупности процедур и связанных с ними компьютерных сетей, используемых для проведения финансовых транзакций и взаиморасчетов между участниками системы, реализованная с помощью пластиковых карт, электронных и наличных денег; организация и проведение передачи финансовых данных, проведение расчетов электронными

деньгами в интернете; организация и осуществление переводов и платежей физических лиц без открытия счета; разработка программного обеспечения и обработка данных в области приема платежей; создание и использование баз данных и информационных ресурсов; консультирование по аппаратным средствам вычислительной техники.

В компании существует 3 отдела: коммерческий, IT, бухгалтерия.

Коммерческий отдел, благодаря глубокому пониманию всей производственной цепи и бизнес-процессов в компании, влияет на направления развития бизнеса, на наши отношения с поставщиками, на индустрию в целом, а также взаимодействует с государственными органами. Профиль идеального кандидата: Сотрудник коммерческого отдела – это человек, который горит желанием продавать, вдохновлять агентов на подключение к нашей сети, энтузиаст своего дела, оптимист, умеющий сопереживать, общаться, мотивировать и сплачивать свои команды. Также немаловажными являются аналитические навыки, развитое логическое мышление, умение планировать и рационально организовывать свою работу.

IT-отдел - это отдел информационных технологий. Занимается поддержкой и развитием IT-инфраструктуры предприятия. Есть несколько областей работы: поддержка внешних и внутренних серверов компании, системное администрирование, поддержка пользователей, обеспечение информационной безопасности. Профили идеальных кандидатов:

Программист решает все вопросы программирования, касающиеся модернизации; устанавливает последовательность проведения операций по вводу и обработке данных; контролирует проведение тестирования и отладки программного обеспечения.

Системный администратор производит установку программного и аппаратного обеспечения; осуществляет мониторинг и оптимизацию работы операционных систем; определяет проблемы в программном обеспечении; анализирует требования пользователя, оценивает дополнительные возможности по улучшению работы программного обеспечения.

Оператор call-центра помогает быстро получить информацию, решить проблему. Оператор выясняет задачу клиента и либо решает ее самостоятельно, либо переводит звонок на компетентного в данной ситуации сотрудника. Среди основных обязанностей операторов можно выделить следующие: прием всех входящих звонков, обработка получаемых запросов от клиентов, предоставление полной информации относительно услуг. Среди основных требований к оператору можно выделить следующие: прекрасное владение знаниями ПК, устойчивость в эмоциональном плане, четкая/грамотная речь, правильная дикция.

Руководитель отдела IT руководит любой деятельностью, связанной с обслуживанием техники; контролирует процесс подбора, установки, поддержки программного и аппаратного обеспечения; контролирует связи компании с партнерами, предоставляющими услуги в сфере IT; руководит процессом подбора, обучения специалистов отдела, анализирует результаты их деятельности; руководит процессом обучения сотрудников.

Бухгалтерский учет в ООО <ПС <КАССервис> осуществляет бухгалтерия, возглавляемая главным бухгалтером. Бухгалтерия ведет бухгалтерский учет, формирует оперативную информацию, бухгалтерскую отчетность, сдает налоговые декларации и статистическую отчетность. Профиль идеального кандидата: одним из ключевых требований в бухгалтерии является наличие высшего образования в области финансов, бухгалтерского учета, экономики. Также в кандидатах мы хотим видеть следующие качества и навыки: умение находить выход из сложных ситуаций, критическое мышление, способность вовремя предоставлять необходимую информацию, конфликт-менеджмент, честность, умение вдохновлять и вести за собой.

Отдельно существует психолог, который непосредственно подчиняется Генеральному директору. Он является важным звеном в отношениях между нанимателем и работником. Он разрабатывают кадровую политику организации, осуществляют подбор и расстановку кадров, работу по подготовке и переподготовке кадров, ведут необходимую документацию, а также выполняют другие важные функции. От эффективности его работы во многом зависит психологический климат в организации, а следовательно, и результативность деятельности организации в целом.

Специалист по кадрам контролирует своевременное документальное оформление приема, перевода и увольнения работников, выдачу справок об их настоящей и прошлой трудовой деятельности, соблюдение правил хранения и заполнения трудовых книжек, подготовку документов для установления льгот и компенсаций, оформления пенсий работникам и другой установленной документации. Составляет установленную отчетность.

2.2 Организация исследования

Цель исследования. Оценить изменение уровня стрессоустойчивости и степень выраженности стрессовых состояний у операторов call-центра, прошедших психотренинг.

Задачи исследования:

1. На примере ООО <ПС <КАССервис> изучить уровень стрессовых состояний операторов call-центра
2. Сформировать и апробировать комплекс методик для уменьшения стрессовых состояний у операторов call-центра
3. Определить влияние релаксационного тренинга на изменение уровня стресса у операторов call-центра ООО <ПС <КАССервис>.

Объект исследования: стрессоустойчивость операторов call-центра.

Предмет исследования: психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов call-центра.

Гипотеза: разработанный методический комплекс релаксационного тренинга способствует уменьшению стрессовых состояний у операторов call-

центра и повышению их стрессоустойчивости и, таким образом, является продуктивным психологическим условием формирования стрессоустойчивости.

Этапы исследования:

1. Подготовительно – аналитический этап: осуществляется поиск психологической литературы по исследуемой проблеме, определяются цели и задачи исследования, формулируется гипотеза и проводится подбор методик, определяется характеристика выборки для проведения исследования.

2. Констатирующий этап: психологическая диагностика испытуемых при помощи подобранных на предыдущем этапе психодиагностических методик.

3. Формирующий этап: проведение разработанного релаксационного тренинга с операторами call-центра, повторная диагностика и контроль результатов.

3. Заключительно – обобщающий этап: проведение обработки полученных данных, их анализ и интерпретация, оформление и подготовка ВКР к защите.

Выборка: Операторы call-центра ООО <ПС <КАССервис> в возрасте от 20 до 30 лет в количестве 30 человек.

2.3 Методы и методики исследования

Для изучения стрессоустойчивости, состояния стресса и ресурсов его преодоления использовались следующие методы и методики:

- Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Рея (Приложение Б);
- Опросник нервно-психического напряжения (НПН) Т.А. Немчина (Приложение В);
- Анкета оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) <Прогноз-2> (автор - В.Ю. Рыбников) (Приложение Г).
- Тест Копинг-поведение в стрессовых ситуациях (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой) (Приложение Д);

Для обработки и анализа результатов использовались следующие математические методы: первичная описательная статистика (среднее арифметическое значение); Т-критерий Вилкоксона, G-критерий знаков Мак-Немара.

Для профилактики работы со стрессом операторов call-центра была использована следующая программа релаксационного тренинга.

Цели тренинга

- выяснить влияние стрессовых ситуаций на организм и психику человека;
- развивать навыки преодоления негативных эмоциональных состояний;
- проработать методы профилактики и снижения стрессовых состояний;
- овладеть элементарными приемами релаксации и аутотренинга.

Упражнения тренинга

1. Упражнение <Приветствие и самопрезентация>.

Цель: установить контакт между участниками и выявить их ожидания от тренинга.

Все участники по очереди представляют себе, отвечая на вопрос: чего я ожидаю от этого занятия? Что я ценю в самом себе? Что я умею делать лучше всего?

2. Работа в группах. <Поделись с коллегой>.

Ход: Участники делятся на 2 группы по принципу случайной жеребьевки. Им предоставляется информация на листах А4, которую они изучают в своих группах, а потом рассказывают друг другу о чем узнали.

3. Информационное сообщение <Стресс и стрессоустойчивость>.

Текст информации:

1. Стресс это защитная реакция организма, которая помогает ему преодолеть сложные жизненные ситуации. выброс в кровь специальных гормонов повышает тонус мышц, увеличивает количество глюкозы, уменьшает тягу ко сну. Во время стресса страдает, прежде всего, иммунная система, нарушаются процессы регенерации тканей, блокируется выработка половых гормонов и гормонов роста. Длительное пребывание в стрессовом состоянии приводит к истощению, развитию психосоматических расстройств.

Патогенное влияние чрезмерного стресса на здоровье человека происходит по трем основным направлениям: расстройства опорно-мышечного аппарата; нарушения обмена веществ; ухудшение психоэмоциональной регуляции.

Профилактика негативного стресса на организм заключается в уменьшении времени или силы действия стрессовых факторов на человека средствами саморегуляции дыхания, мышления и тонуса мышц.

2. Стресс может быть и полезным и разрушительным. В профдеятельности есть профессиональные стресс-факторы: ответственность, необходимость быть сконцентрированным и активным, постоянно подтверждать свою компетентность.

Ежедневная работа по работе с клиентами является достаточно большой нагрузкой на психику, потому что постоянно возникают новые и сложные задачи, без времени на обдумывание. Стресс можно ослабить или вообще устранить из нашей жизни, изменив свое отношение к реальности, управляя своими мыслями. Человек испытывает стресс в том случае, когда убеждает себя в этом. Изменяя себя, вы обязательно почувствуете, что изменились люди и события, которые раньше вызывали у Вас стресс. Наш ум имеет необходимую силу для борьбы со стрессом. Как говорил известный русский писатель Л. Толстой: <Человек умом может и должен избавиться от того, что его беспокоит>.

4. Проектная деятельность. Упражнение-защита проекта <Правила душевного равновесия>.

Цель: развитие групповой сплоченности и поиск формулы душевного покоя.

Выступление ведущего.

Методы гармонизации психофизического состояния.

Человек является целостной биоэнергоинформационной системой, поэтому влияние на любую из этих составляющих сказывается и на других частях системы. Условно все методы гармонизации психофизического состояния человека можно объединить в 3 группы:

1. Физиологический уровень регуляции психофизического состояния (воздействие на физическое тело).
2. Эмоционально-волевая регуляция психофизического состояния (влияние на эмоциональное состояние).
3. Ценностно-смысловой уровень регуляции психофизического состояния (воздействие на мысли, изменение мировоззрения).

Ход: Участники делятся на 3 группы. Каждый должен написать и представить проект: как восстановить и сохранить душевное равновесие в стрессовые ситуации. (Каждая группа готовит презентацию с отдельным пунктом).

Текст ведущего:

Физиологический уровень регуляции психофизического состояния (воздействие на физическое тело):

- достаточно длительный и качественный сон (важно проветривать помещение перед сном, соблюдать режим сна: засыпать и просыпаться в одно и то же время);
- сбалансированное, насыщенное витаминами и минералами питание (особенно противострессовым считаются минерал магний и витамин E, который содержится в кукурузе, моркови, ежевике, орехах, зернах подсолнечника, сои (кстати, плитка темного шоколада быстро улучшит ваше настроение);
- достаточная физическая нагрузка, занятия спортом, утренняя гимнастика;
- танцы (танцевальные движения под ритмичную музыку способствуют освобождению от негативных эмоций, так же, как и любая домашняя работа);
- фитотерапия, гомеопатия (способствует успокоению чай из мяты, настойка из корня валерианы, повышает жизненный тонус настойка элеутерококка, женьшеня, родиолы розовой);
- массаж (поможет как классический массаж, так и массаж биологически активных точек на руках и ногах человека; полезно просто походить босиком по земле, или по насыпанным в коробку камешкам);
- терапия цветом (зеленый и синий цвет помогают успокоиться, красный и желтый оказывают энергию и бодрость);
- ароматерапия (запахи апельсина, бергамота действуют на нервную систему возбуждающе, появляется ощущение прилива сил; запахи лаванды, аниса, шалфея действуют успокаивающе, помогают снять нервное напряжение);
- терапия минералами;

- дыхательные упражнения (успокаивающее с удлиненным выдохом дыхание уменьшает избыточное возбуждение и нервное напряжение; мобилизующее дыхание с увеличенным вдохом помогает преодолеть вялость, сонливость);
- баня и водные процедуры (контрастный душ перед сном поможет снять усталость дня, а утром придаст бодрости; вообще, вода прекрасно смывает любой негатив).

Эмоционально-волевая регуляция психофизического состояния (воздействие на эмоциональное состояние):

- юмор (смех положительно влияет на иммунную систему, активизируя Т-лимфоциты крови в ответ на вашу улыбку организм продуцировать желаемые гормоны радости; юмор прекрасно перезаряжает негатив);
- музыка (лучше способствует гармонизации психоэмоционального состояния прослушивания классической музыки, хотя в малых дозах рок тоже бывает полезным, он помогает освободиться от негативных эмоций)
- общение с семьей, друзьями;
- занятия любимым делом, хобби (компьютер, книги, фильмы, вязание, садоводство, рыболовство, туризм ...);
- общение с природой (природа всегда дает человеку ощущение прилива сил, восстановления энергии);
- общение с животными;
- медитации, визуализации (существуют целенаправленные, заданные на определенную тему визуализации - мысленно побывать в цветущем саду, посетить любимый уголок природы и так далее);
- аутотренинг (самовнушение) (эмоциональное напряжение непосредственно связано с напряжением мышц - в состоянии стресса организм входит в состояние боевой готовности к активным действиям; снимая напряжение определенной группы мышц, можно влиять на негативные эмоции, избавиться от них).

Ценностно-смысловой уровень регуляции психофизического состояния (воздействие на мысли, изменение мировоззрения)

Обида, злость, недовольство, критика себя и других - все это вредные для нашего организма эмоции. Наш мозг выбрасывает гормоны стресса на любые раздражители, которые угрожают нашему спокойствию. При этом он совершенно безразлично, реальные они или вымышленные. Поэтому и на надуманную проблему организм отреагирует, как на настоящую. Поэтому важно научиться контролировать свои мысли и эмоции. Известный исследователь стресса Селье отмечал, что имеет значение не то, что с вами происходит, а то, как вы это воспринимаете.

5. Релаксационное упражнение <Место покоя>.

Материалы: магнитофон, записи расслабляющей музыки.

Ведущий: сядьте удобно, закройте глаза. Спокойно вдыхайте и выдыхайте. Представьте себе, что вы плывете на лодке по морю. Вам нравится чувством покоя

6. Релаксационное упражнение на мышечное расслабление

Участникам предоставляется такая инструкция: Сядьте в кресло, расслабьтесь, руки положите на колени, ноги удобно расставьте. Глаза закройте. Два или три раза медленно и глубоко вдохните, выдохните, обращая внимание на прохождение воздуха в легкие, к диафрагме и обратно. Теперь вытяните правую руку, крепко сожмите ее в кулак. Почувствуйте напряжение в кулаке, когда сжимаете его. После 5-10 с концентрации на напряжении расслабьте руку. Разожмите кулак и сосредоточьтесь на том, как напряжение отступает, а ее место занимает ощущение расслабленности и комфорта. Сосредоточьтесь на разнице между напряжением и релаксацией. Примерно через 15-20 с вновь сожмите руку в кулак, 5-10 с изучайте напряжение, а затем расслабьте руку. Почувствуйте расслабленность и тепло. Через 15-20 с повторите процедуру с левой рукой. Обязательно сосредоточьтесь только на группах мышц, которые напрягаете и расслабляете, и старайтесь в это время не напрягать другие мышцы .

Отведите время для проведения тех же циклов <напряжение – расслабление> для различных частей тела, чтобы расслабить соответствующие группы мышц:

- руки, сгибая каждую для напряжения бицепсов;
- руки, выпрямляя каждую для напряжения трицепсов;
- плечи, сгорбив их;
- шею, наклоняя голову вперед и опустив подбородок к груди
- рот, открывая его как можно шире;
- язык, прижимая его к небу;
- глаза, закрывая их,
- лоб, высоко поднимая брови;
- спину, прогибая ее и выставляя грудь вперед;
- ягодицы, сокращая мышцы;
- живот, втягивая его к позвоночнику;
- бедра, вытягивая ноги и поднимая их на несколько сантиметров над полом;
- икры, прижимая пальцы ног к верху обуви.

Завершая упражнение, необходимо сделать 2-3 глубоких вдоха и почувствовать, как расслабленность протекает в вашем теле от рук через плечи, грудь живот к ногам. Когда почувствуете себя готовым открыть глаза, медленно сосчитайте в обратном порядке от 10 до 1. С каждой цифрой почувствуйте себя все более свежим и бодрым. Цикл <напряжение – расслабление> можно отрабатывать дома. Достигнув безупречности, можете ускорить процедуру, расслабляя мышцы по желанию без предварительного напряжения.

6. Релаксационное упражнение на успокоительное дыхание. Сидя, медленно вдохнуть гармонично полным типом дыхания, представляя, как свежий воздух наполняет легочные пузырьки. Задержать дыхание на счет 1-2. Медленно выдохнуть через рот узкой струей, расслабляя мышцы и при выдохе представлять, что удлиненный выдох действует успокаивающе. Повторить 2-6 раз.

7. Релаксационное упражнение на разъединение с собственной внутренней проблемой. Человеком владеет все то, с чем он себя отождествляет. Мы можем обладать тем и контролировать все то, с чем мы себя отождествляем. Поэтому:

- 1) необходимо рассказать или записать проблему, подробно описывая ее;
- 2) надо похвастаться данной проблемой, подключив мимику, пантомимику, изменив голос;
- 3) хвастаясь в рассказе о своей проблеме, необходимо довести ее до абсурда;
- 4) обсудить результаты выполнения упражнения и собственные ощущения и переживания.

8. Релаксационное упражнение на преобразование энергии негативной эмоции. Удобно лежа на спине, расслабить мышцы, слегка зажмуриться, привести себя в состояние усталости, сосредоточить мысль на нежелательной эмоции.

1. При вдохе мысленно повторять: Я сознательно осваиваю силу этой эмоции.

2. Во время задержки дыхания мысленно повторять: Сила этой эмоции подчинена мне и одновременно трижды выпячивать и втягивать живот.

3. При выдохе (через рот узкой струей) надо мысленно 2-3 раза произнести: Я могу управлять своими эмоциями. Упражнение повторять несколько раз подряд.

Затем, стоя с расставленными ногами, выполнить гармонично полный вдох, медленно поднимая руки вверх. Оставаясь в этом положении, не дышать 3-4 с (пальцы рук сжаты в кулак). Затем быстро наклониться вперед (ноги прямые), опустить руки вниз, расслабляя мышцы рук. Выдохнуть, произнося <Ха>. Выпрямиться, выполняя вдох и поднимая руки вверх. Выдохнуть через нос, опуская руки. Повторять 3-4 раза.

Эффективность этого упражнения можно объяснить тем, что между эмоциями и процессами внешнего дыхания существует рефлекторная взаимосвязь (моторно-респираторная). В этом упражнении при медленном, гармонично полном вдохе раскрываются все альвеолы легких и сигналы из легких поступают в мозг, что расценивается как возбуждение, а словесная формула при вдохе играет роль психодинамического раздражителя, направленного на осознание силы нежелательной эмоции, которую следует превратить в положительную энергию и таким образом нейтрализовать.

9. Подведение итогов работы.

10. Упражнение <Обратная связь>. Анализ ожиданий. Участники по очереди высказывают свои впечатления и пожелания.

2.4 Анализ результатов исследования

2.4.1 Особенности уровня стресса у операторов call-центра ООО <ПС <КАССервис>

На первом этапе анализа результатов эмпирического исследования мы определили уровень стресса по методике Холмса-Рея в исследуемой группе. Прежде всего, это необходимо для того, чтобы установить, насколько уровень стресса обусловлен социальными причинами, а именно уровнем стрессовых событий в жизни испытуемых, на которые мы не сможем оказать влияния. Высокие значения уровня стресса в группе означали бы то, что низкая стрессоустойчивость обусловлена не внутренними психологическими, а внешними – социальными причинами. Таким образом в нашем исследовании методика Холмса-Рея выступала в качестве скрининговой методики, на основании которой мы могли бы отсеять испытуемых с социальными, а не психологическими причинами стресса.

По шкале социальной адаптации Холмса и Рея большинство испытуемых показали высокую и очень высокую сопротивляемость стрессу, что соответствует условной норме или здоровому функционированию личности. Испытуемых с низкой сопротивляемостью стрессу (более 300 баллов), находящихся в фазе психологического истощения в группе не оказалось. Тем не менее, 33% (10 испытуемых) показали пороговую сопротивляемость, что говорит об актуальности проводимой психопрофилактики стрессового состояния.

Распределение уровня сопротивляемости стрессу по методике Холмса-Рея наглядно представлено на рисунке 1.

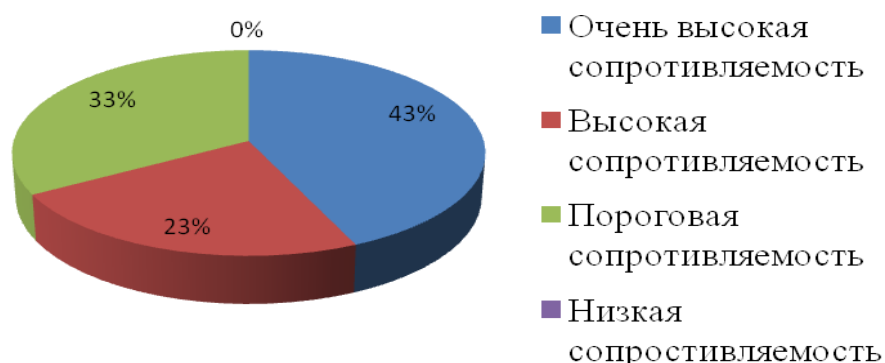


Рисунок 1 - Уровень сопротивляемости стрессу по методике Холмса-Рея

Рассмотрим также уровень нервно-психического напряжения по методике НПН Т.Немчина. Напомним, что минимальное количество баллов, которое может набрать испытуемый, равно 30, а максимальное - 90. Диапазон слабого, или <детензивного>, нервно-психического напряжения располагается в промежутке от 30 до 50 баллов; умеренного, или <интенсивного> - от 51 до 70 баллов; чрезмерного, или <экстенсивного> - от 71 до 90 баллов.

Большинство испытуемых показало детензивное (слабое, невыраженное) нервно-психическое напряжение – менее 50 баллов оказалось у 20 испытуемых (67%). Остальные испытуемые – 10 чел. (33%) показали умеренное либо интенсивное нервно-психическое напряжение, что хорошо согласуется с результатами диагностики группы по методике Холмса-Рея.

Испытуемых с чрезмерным, высоким уровнем нервно-психического напряжения не оказалось. Полученные результаты представлены на рисунке 2.

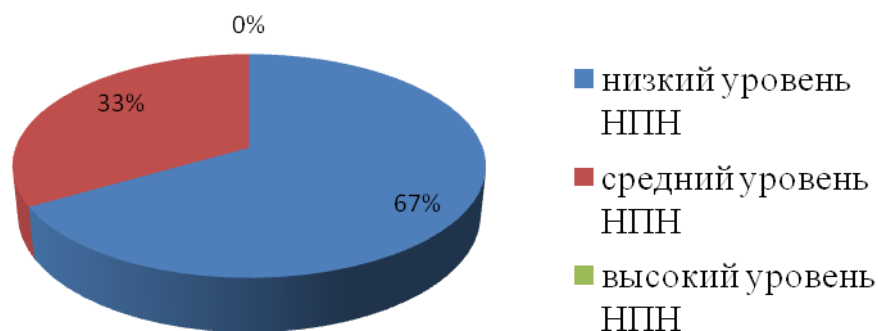


Рисунок 2 - Уровень нервно-психическоо напряжения по опроснику НПН Т.А. Немчина

Еще одной важной методикой, которая свидетельствует об уровне сопротивляемости стрессу является методика <Прогноз-2> В.А. Рыбникова. Распределение испытуемых по результатам диагностики по данной методике показало в подавляющем большинстве (80%) средний уровень нервно-психической устойчивости. В целом распределение испытуемых довольно близко к нормальному распределению, несмотря на сравнительно небольшую выборку - рисунок 3.

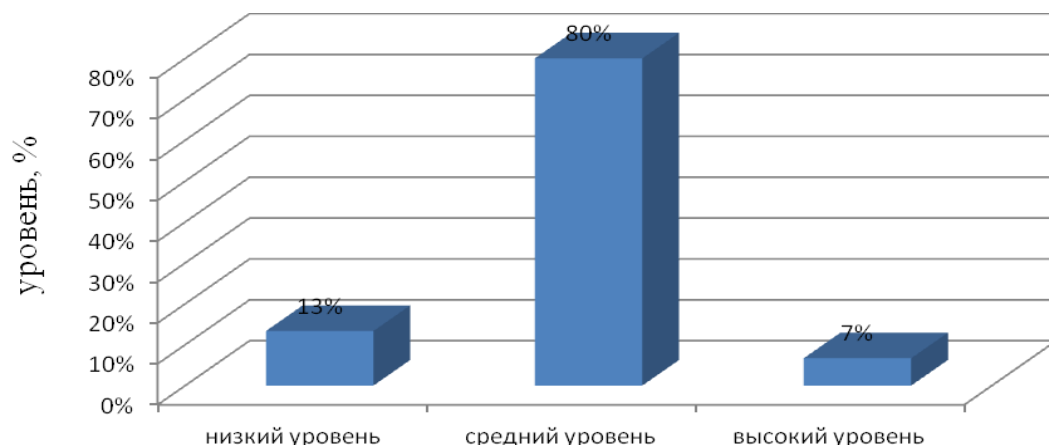


Рисунок 3 - Уровень нервно-психической устойчивости по методике <Прогноз-2> В.А. Рыбникова

По тесту копинг-поведения (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер) в исследуемой группе было установлено, что в преодолении трудных ситуаций испытуемые сравнительно мало прибегают к проблемно ориентированному копингу (решение задачи). В основном в группе доминируют такие виды копинга, как отвлечение, избегание, а также повышенное эмоциональное реагирование на трудности. Распределение уровня копинга представлено на рисунке 4.

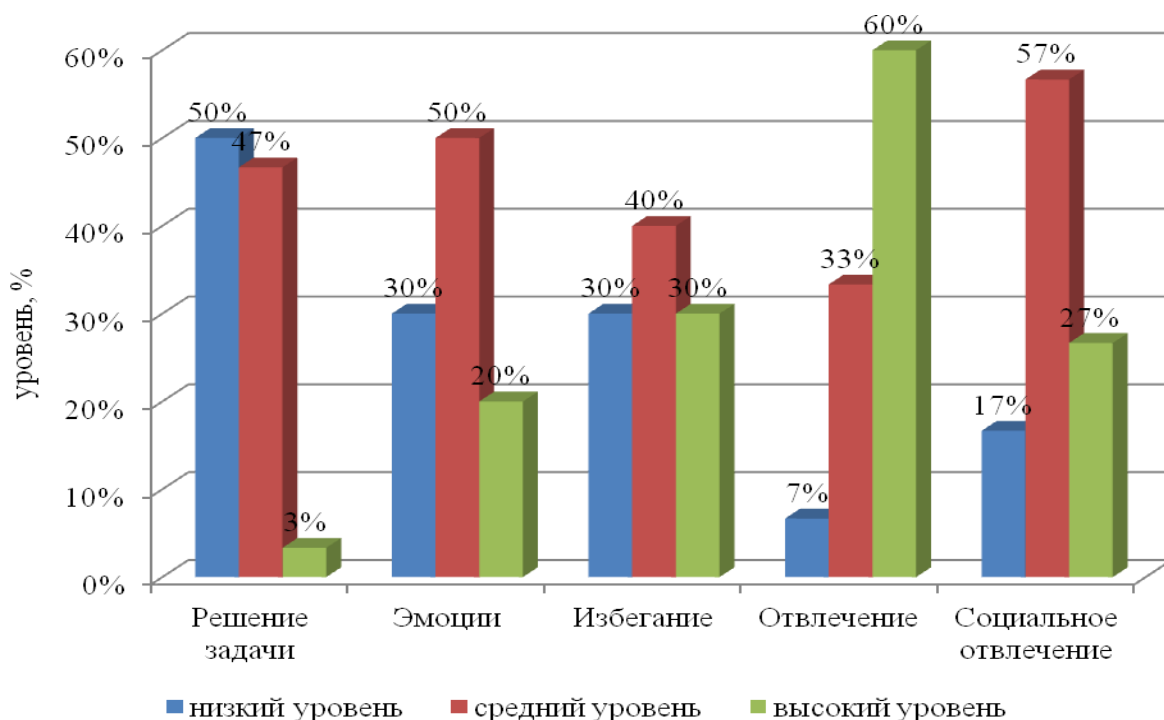


Рисунок 4 - Распределение уровня различных видов копинга по Тесту <копинг-поведение в стрессовых ситуациях> (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой)

Таким образом, на основании полученных результатов диагностики испытуемых (Приложение Е), мы установили, что группа испытуемых обладает преимущественно средним уровнем стрессоустойчивости и нервно-психического напряжения, отсутствием патологических форм проявления стресса (например ПТСР - постравматического стрессового синдрома) и низким уровнем проявления стресс-совладающего поведения, направленного на решение проблем (проблемно ориентированного копинга) с доминированием избегания и отвлечения, как способа совладания со стрессом.

2.4.2 Анализ результатов влияния тренинга на уровень стресса и стрессоустойчивости у операторов call-центра ООО <ПС <КАССервис>

Следующим этапом работы было определение влияния релаксационного тренинга на изменение показателей переживания стресса, стрессоустойчивости и способов преодоления стрессовых ситуаций. С этой целью мы сравнили результаты диагностики испытуемых до и после реализации тренинговой программы. Сравнение результатов осуществлялось при помощи двух статистических критериев – Т-критерия Вилкоксона и G-критерия знаков Мак-Немара [48]. Оба примененных статистических критерия применяются для изучения сдвига показателей одной и той же группы испытуемых под влиянием внешнего фактора (в данном случае тренинга), но рассматривают сдвиг с разных сторон: Т-критерий Вилкоксона показывает интенсивность сдвига (даже если он присутствует только у некоторых испытуемых), а G-критерий знаков отражает степень влияния внешнего фактора на сдвиг показателей у всех испытуемых (даже если он незначителен по интенсивности).

Результаты проверки достоверности сдвига изучаемых показателей представлены в таблицах 1-3 и на рисунках 5-7. Рассмотрим влияние на уровень нервно-психического напряжения по методике Т.А. Немчина.

Таблица 1 - Сравнительный анализ изменений в уровне нервно-психического напряжения до и после релаксационного тренинга

Опросник НПН Т.А.Немчина	До тренинга	После тренинга	Кол-во полож. сдвигов	Кол-во отриц. сдвигов	Т- критерий	G- критерий
Результаты	48,60	45,27	5	19	32*	5*

* - влияние достоверно на уровне $p < 0,01$

Как следует из представленных результатов (Приложение Ж), после проведения тренинга у 19 испытуемых из 30 произошло снижение нервно-психического напряжения (НПН), у 5 испытуемых оно увеличилось, хотя и незначительно, соответственно у 6 испытуемых – осталось на прежнем уровне.

Сдвиг показателей в сторону снижения уровня НПН расценивается как достоверный при $T_{эмп}=32$ ($T_{0,05}=151$; $T_{0,01}=120$) и $G_{эмп}=5$ ($G_{0,05}=10$; $G_{0,01}=8$) [48].

Снижение уровня нервно-психического напряжения в целом по группе также видно на основе сравнения средних значений НПН до и после тренинга - рисунок 5.

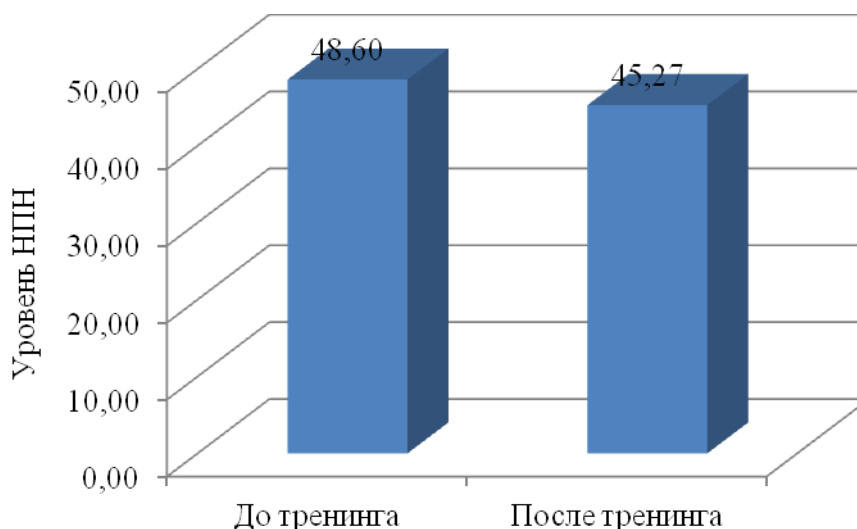


Рисунок 5 - Изменение в уровне нервно-психического напряжения после релаксационного тренинга

Таким образом, на основании результатов диагностики мы можем заключить, что релаксационный тренинг способствовал снижению симптомов стресса.

Также нами осуществлена процедура проверки достоверности сдвига показателей под влиянием тренинга по другим методикам – таблица 2.

Таблица 2 - Сравнительный анализ изменений в уровне нервно-психической устойчивости до и после релаксационного тренинга

Шкала	До тренинга	После тренинга	Кол-во полож. сдвигов	Кол-во отриц. сдвигов	T-критерий	G-критерий
Искренности	7,97	7,60	7	13	66,5*	7*
Нервно-психической устойчивости	3,90	4,93	26	0	0*	4*

* - влияние достоверно на уровне $p < 0,01$

Результаты анализа изменений в уровне нервно-психической устойчивости (НПУ) по методике <Прогноз-2> В.А. Рыбникова до и после релаксационного тренинга показали повышение нервно-психической устойчивости у 26 испытуемых и у 4 испытуемых они остались на том же уровне. Наглядно изменение уровня НПУ представлено на рисунке 6.

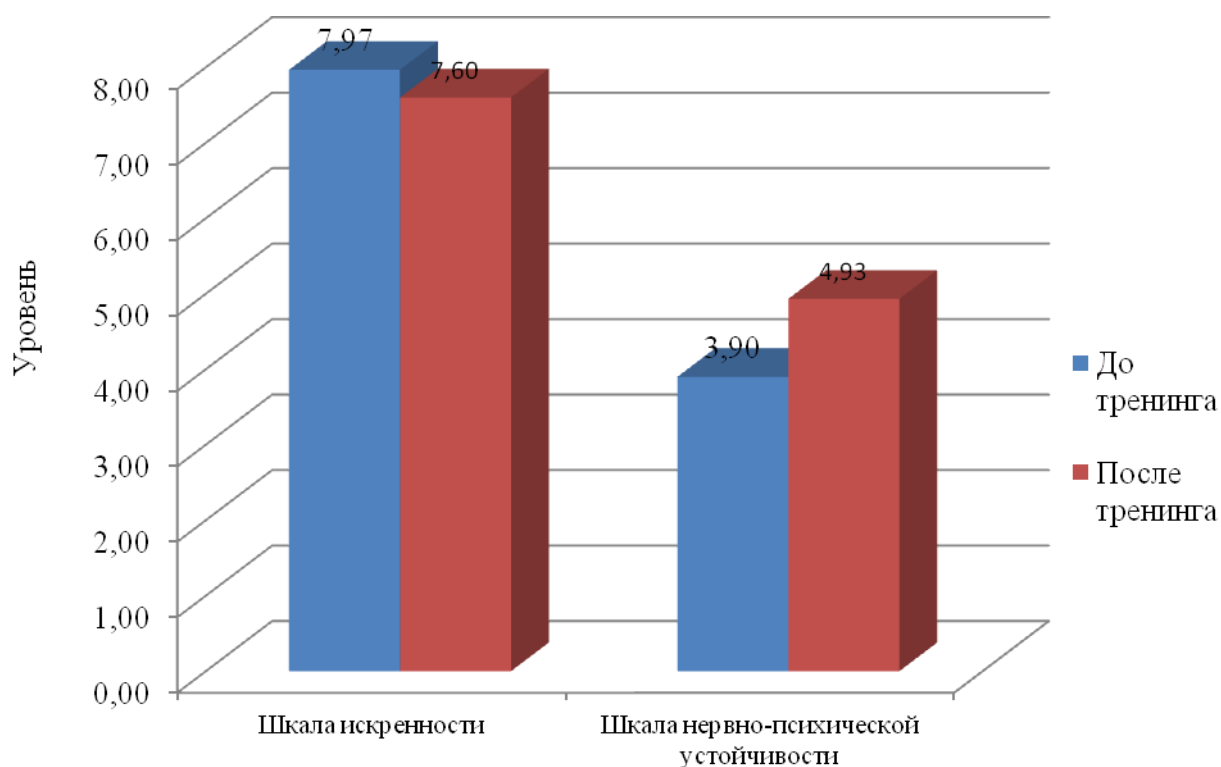


Рисунок 6 - Изменения в уровне нервно-психической устойчивости после релаксационного тренинга

Также у испытуемых в результате прохождения релаксационного тренинга произошли сдвиги в способах преодоления стрессовых ситуаций, которые отражены в таблице 3.

Таблица 3 - Сравнительный анализ изменений в уровне видов копинга до и после релаксационного тренинга

Вид копинга	До тренинга	После тренинга	Кол-во полож. сдвигов	Кол-во отриц. сдвигов	T-критерий	G-критерий
Решение задачи	52,20	60,80	23	3	35*	3*
Эмоции	42,93	40,17	9	18	118,5	9
Избегание	44,30	45,27	12	18	225,5	12
Отвлечение	23,27	20,60	8	18	90,5*	8*
Социальное отвлечение	16,23	16,70	14	14	176,5	14

* - влияние достоверно на уровне $p < 0,01$

Как следует из представленных в таблице 3 результатов, у 23 испытуемых произошел сдвиг в проблемно ориентированном копинге (решение задачи) сторону увеличения значений. Таким образом, операторы call-центра больше заинтересовались более конструктивными способами разрешения трудных ситуаций. Одновременно с этим произошло снижение такого способа копинга как отвлечение (заметим, что этот способ преодоления стрессовых ситуаций был очень ярко выражен в группе до тренинга). Что касается остальных видов копинга, то они остались без изменений, либо эти изменения носят случайный характер, о чем свидетельствуют соответствующие значения Т-критерия Вилкоксона и критерия знаков Мак-Немара. Наглядно изменения уровня преобладающих стратегий преодоления стрессовых ситуаций представлены на рисунке 7.

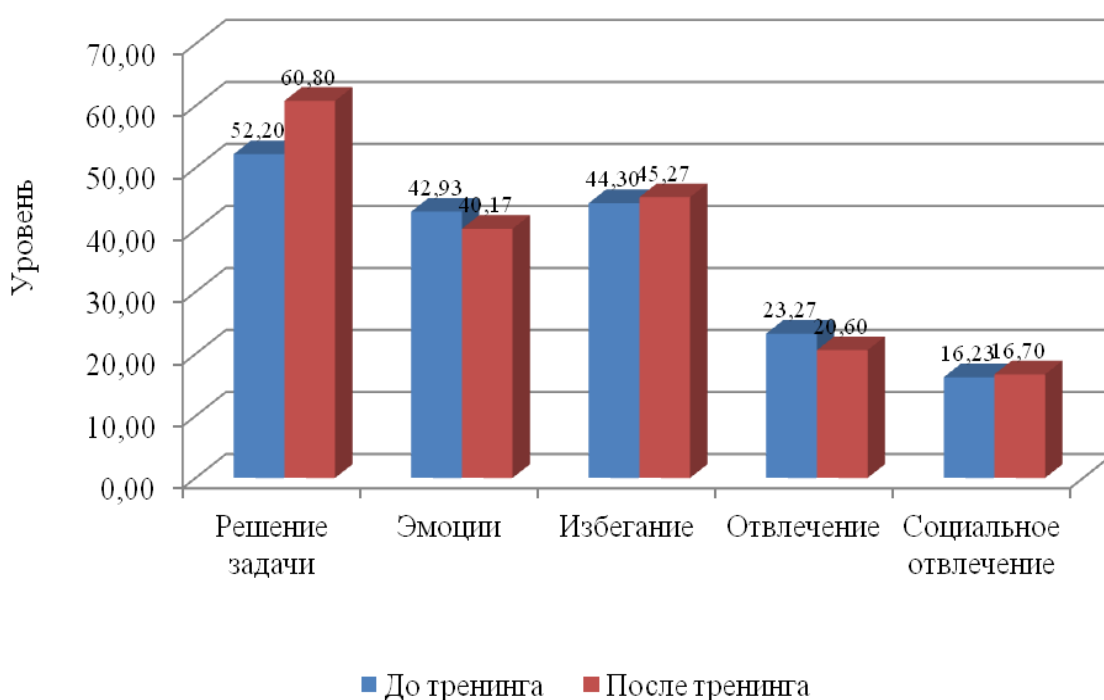


Рисунок 7 - Изменения в уровне различных видов копинга после релаксационного тренинга

Поскольку основной гипотезой исследования выступало утверждение о снижении показателей стресса и повышении стрессоустойчивости у испытуемых в результате тренинга, мы можем считать, что гипотеза исследования подтвердилась на основании диагностики снижения нервно-психического напряжения и повышения нервно-психической устойчивости. Кроме того, еще одним эффектом релаксационной программы оказалось изменение в стратегиях стресс-совладающего поведения – увеличение роли и значимости конструктивного способа преодоления стресса (проблемно ориентированного копинга по типу <решение задач>) и снижения значимости менее конструктивных способов преодолевающего поведения.

Выводы по второй главе

На основании результатов эмпирического исследования можно сделать следующие выводы:

На начальном этапе реализации релаксационной тренинговой программы было установлено, что группа испытуемых обладает преимущественно средним уровнем стрессоустойчивости и нервно-психического напряжения, отсутствием патологических форм проявления стресса, низким уровнем проявления стресс-совладающего поведения, направленного на решение проблем (проблемно ориентированного копинга) с доминированием избегания и отвлечения, как способа совладания со стрессом.

Для снижения уровня профессионального стресса у операторов call-центра нами был разработан комплекс релаксационных упражнений, направленных на преодоление негативных эмоциональных состояний и обучения элементарным приемам релаксации и аутотренинга.

Проведенная повторная посттренинговая диагностика и статистический анализ сдвига показателей стресса и стрессоустойчивости у участников программы подтвердили гипотезу исследования. Мы установили, что произошло снижение нервно-психического напряжения и повышение нервно-психической устойчивости. Кроме того, еще одним эффектом релаксационной программы оказалось изменение в стратегиях стресс-совладающего поведения – увеличение роли и значимости конструктивного способа преодоления стресса (проблемно ориентированного копинга по типу <решение задач>) и снижения значимости менее конструктивных способов преодолевающего поведения.

Таким образом, в ходе экспериментального исследования нами было установлено, что процедура формирующего воздействия была эффективной, и на основании результатов экспериментального исследования мы можем сделать вывод, что разработанная нами программа психолого-педагогической профилактики стресса, ориентированная на увеличение стрессоустойчивости и умений самоорганизации способствует снижению уровня профессионального стресса. Результаты проведенного исследования убедительно показали важность профилактики стресса в процессе профессиональной деятельности.

Рекомендации

Угроза последствий стресса в обществе еще серьезно не осознана. Перед человечеством все острее встает задача - развивая научно-технический прогресс, защитить себя от последствий стресса. Отдельные эпизодические стрессы неизбежны и не угрожают здоровью. Особое место в формировании гармоничной личности должны занять вопросы реагирования на негативные эмоции.

Нужно активно помогать организму, преодолевать вредные последствия стрессовой реакции. Активность - единственная возможность покончить со стрессом. Индивидуальные особенности людей играют основную роль в предупреждении и коррекции вредных последствий стресса.

Высокая работоспособность обеспечивается только в случае, когда жизненный темп правильно сочетается с индивидуальными биоритмами человека. Наибольшее значение имеют суточные ритмы. Чем четче совпадает начало умственной деятельности с активизацией жизненно важных функций, тем качественнее она выполняется.

Для кратковременного подъема умственного труда люди нередко используют искусственные стимуляторы: кофе, чай, лекарственные препараты, так называемые энергетические напитки. Кроме вредного воздействия большого количества этих веществ на нервную и сосудистую системы, может выработаться и привычка на них. В результате работоспособность падает, повышается агрессивность, нервозность.

Последовательное чередование трудовой деятельности и отдыха - важнейшее условие плодотворной интеллектуальной деятельности. Задача отдыха - восстановить оптимальное соотношение основных нервных процессов.

Работоспособность восстанавливается быстрее не от пассивного отдыха, а когда выполняются специально организованные движения другими, не уставшими частями тела.

Именно на это опираются рекомендации по широкому использованию средств физической культуры для поддержания и восстановления физической и умственной работоспособности человека.

Поскольку деятельность мозга обладает видовой инертностью, очень полезно перед сном осуществлять пеший моцион 20-30-минутные на свежем воздухе. Подводя итоги можно отметить, что для успешной умственной работы нужны не только постоянно развивающийся мозг, но и физически крепкое, тренированное тело. Рационально рассчитанная мышечная нагрузка повышает общий эмоциональный тонус, создает устойчивое, благоприятное настроение, что является положительным фоном для умственной деятельности и профилактики стрессов.

Оздоровительные физические упражнения оказывают тонизирующее воздействие, усиливают питание тканей, способствуют формированию компенсации и нормализации функций. Кроме физических упражнений, с

целью повышения стрессостойкости и устранения усталости можно использовать приемы массажа и самомассажа.

Огромную роль играет увеличение двигательной активности, нормализация биоритмов организма, а именно цикла <бодрость-сон>. Кроме того, важной составляющей профилактики стрессов является умение правильно применять способы коррекции и приемы саморегуляции функциональных состояний.

Внешние способы коррекции функциональных состояний включают: оптимизацию режимов труда и отдыха, тренировки и профессиональная подготовка, нормализация санитарно-гигиенических условий, а также такие новые методы, как арт-терапия, библиотерапия, ароматерапия, музыкотерапия, терапия цветами, массаж, физиотерапия, самогипноз и другие аналогичные методы. К методам саморегуляции функциональных состояний следует отнести специализированную дыхательную гимнастику, мышечную релаксацию, медитацию, аутотренинг и прочее.

Заключение

В психологии, физиологии и медицине термин <стресс> применяется для обозначения большого круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия. В физиологии термин стресс впервые использовал Г. Селье для обозначения неспецифической реакции организма в ответ на любое неблагоприятное влияние.

Практический опыт профессиональной деятельности убедительно свидетельствует, что наиболее существенное влияние на характер развития стресса, глубину и последствия его переживания имеют индивидуальные особенности личности. Некоторые из них, обеспечивают стрессоустойчивость человека, усиливая его возможности в противодействии стрессогенным факторам. Среди главных психологических свойств, способствующих приспособлению к стрессу и его преодолению, можно назвать оптимизм, чувство юмора, волевые качества, доброжелательность, самоуважение.

Эффективным средством профилактики психологической и эмоциональной напряженности, предупреждения синдрома стресса является использование способов саморегуляции и самовосстановления. Это своего рода техника безопасности для специалистов, работающих в сложных условиях профессиональной деятельности. Саморегуляция - это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое может быть достигнуто путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, образов мыслей, управления мышечным тонусом и дыханием. Результатом саморегуляции могут быть эффект успокоения (устранение эмоционального напряжения), эффект восстановления (ослабление проявления усталости), эффект активизации (повышение психофизической реактивности).

Современные способы саморегуляции являются своеобразным психогигиеническим средством, которое снимет накопления остаточных явлений перенапряжения, которое способствует полноте восстановления сил, нормализации эмоционального фона деятельности, а также усиливает мобилизацию ресурсов организма.

В рамках данной работы было проведено эмпирическое исследование, на основании результатов которого было установлено, что на начальном этапе группа испытуемых обладала преимущественно средним уровнем стрессоустойчивости и нервно-психического напряжения, низким уровнем проявления стресс-совладающего поведения, направленного на решение проблем (проблемно ориентированного копинга) с доминированием избегания и отвлечения, как способа совладания со стрессом.

Для снижения уровня профессионального стресса у операторов call-центра нами был разработан комплекс релаксационных упражнений, направленных на преодоление негативных эмоциональных состояний и обучения элементарным приемам релаксации и аутотренинга.

Проведенная повторная посттренинговая диагностика и статистический анализ сдвига показателей стресса и стрессоустойчивости у участников

программы подтвердили гипотезу исследования. Мы установили, что произошло снижение нервно-психического напряжения и повышение нервно-психической устойчивости. Кроме того, еще одним эффектом релаксационной программы оказалось изменение в стратегиях стресс-совладающего поведения – увеличение роли и значимости конструктивного способа преодоления стресса (проблемно ориентированного копинга по типу <решение задач>) и снижения значимости менее конструктивных способов преодолевающего поведения.

Таким образом, в ходе экспериментального исследования нами было установлено, что процедура формирующего воздействия была эффективной, и на основании результатов экспериментального исследования мы можем сделать вывод, что разработанная нами программа психолого-педагогической профилактики стресса, ориентированная на увеличение стрессоустойчивости и умений самоорганизации способствует снижению уровня профессионального стресса. Результаты проведенного исследования убедительно показали важность профилактики стресса в процессе профессиональной деятельности.

Список используемых источников

1. Адамян, Л. И. Особенности саморегуляции у студентов педагогического и технического вузов [Текст] / Л. И. Адамян // Среднее профессиональное образование. - 2011. - № 4. - С. 48-49
2. Андреева, А. А. Стрессоустойчивость как фактор развития позитивного отношения к учебной деятельности у студентов [Текст] : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / А. А. Андреева. - Тамбов, 2009. - 219 с.
3. Апчел, В. Я. Стресс и стрессоустойчивость человека [Текст] / В. Я. Апчел, В. Н. Цыган. - СПб.: 1999. - С. 44.
4. Барабанщикова, В. В. Механизмы оптимизации функционального состояния профессионалов в экстремальных ситуациях [Текст] / В. В. Барабанщикова // Прикладная юридическая психология. - 2008. - № 3. - С. 83-91.
5. Бодров, В. А. Проблема преодоления стресса. Ч.1: «Coping stress» и теоретические подходы к его изучению [Текст] / В. А. Бодров. // Психологический журнал, 2013. Т. 27. - № 1. - С. 122-133.
6. Бодров, В. А. Проблема преодоления стресса. Ч.2: Процессы и ресурсы преодоления стресса [Текст] / В. А. Бодров. // Психологический журнал, 2014. - Т. 27. - № 2. - С. 113 - 123.
7. Бодров, В. А. Проблема преодоления стресса. Ч.3: Стратегии и стили преодоления стресса [Текст] / В. А. Бодров. // Психологический журнал, 2014. - Т. 27. №3. - С. 106 - 116.
8. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы [Текст] / В. А. Бодров. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 1995. - С. 97
9. Борисова, С. Е. Психологическая техника «Самопознание» и ее применение в тренинговой и консультативной работе [Текст] / С. Е. Борисова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2014. – № 4 (59). - С. 69-72.
10. Бусыгина, И. С., Распопин Е. В. Внутрличностные ресурсы стрессоустойчивости личности [Текст] / Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. № 2 / том 6 / 2013. С. 93 - 96
11. Вассерман, Л. И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика [Текст] / Л. И. Вассерман, В. А. Абабков, Е. А. Трифонова. – СПб.: Речь, 2010 - 192с.
12. Величковский, Б. Б. Индивидуальная устойчивость к стрессу как фактор психического и соматического здоровья [Текст] / Б. Б. Величковский // Здоровье нации и образование: материалы Всероссийского науч.-практ. конгр. - М., 2009. - С. 23-25
13. Величковский, Б. Б. Комплексная диагностика индивидуальной устойчивости к стрессу в рамках модели «состояние - устойчивая черта»

- [Текст] / Б. Б. Величковский, М. И. Марьин. Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2012. № 2.
14. Величковский, Б. Т. Социальный стресс, трудовая мотивация и здоровье [Текст] // Здравоохранение Рос. Федерации. 2013. - № 2. - С. 8-17.
15. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса [Текст] / Н. Е. Водопьянова. - СПб.: Питер, 2012. 251 с.
16. Волков, А. М. Деятельность: структура и регуляция [Текст] / А. М. Волков, Ю. В. Микадзе, Г. Н. Солнцева. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1987. - 216 с.
17. Все тесты.ru. [Электронный ресурс] / Режим доступа URL: <http://vsetesti.ru/>
18. Гремлинг, С. Е., Ауэрбах С. М. Практикум по управлению стрессом [Текст] : Пер. с англ. А. Смирнов / СПб.: Питер, 2013. - 240 с.
19. Дикая, Л. Г. Психология саморегуляции функционального состояния субъекта в экстремальных условиях деятельности [Текст] : дис. ... д-ра психол. наук / Л. Г. Дикая. - М., 2002. - 342 с.
20. Ильин, Е. П. Психофизиология состояний человека [Текст] / Е. П. Ильин. - СПб.: Питер, 2005. - 408 с.
21. Занковский, А. Н. Организационная психология [Текст] - М.: Флинта, 2000. - 648 с.
22. Злоказова, Т. А. Психологическая саморегуляция как средство оптимизации функционального состояния профессионалов в процессе бизнес-тренингов : дис. ... канд. психол. наук / Т. А. Злоказова. - М., 2007. - 195 с.
23. Карякина, Т. Н. Методы саморегуляции функциональных состояний личности / Т. Н. Карякина, О. В. Голубь [Текст] // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 7: Философия, социология и социальные технологии. - 2006. - № 5. - С. 71-73
24. Киреева, С. А., Гусева О. С., Дерунов А. В. Стрессоустойчивость медицинского персонала. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/stressoustoychivost-meditsinskogo-personala>
25. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса [Текст] - М.: Академический Проект, 2009. - 943 с.
26. Крюкова, Т. Л. Психология совладающего поведения [Текст] / Т. Л. Крюкова. - Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2010. - 296 с
27. Куприянов, Р. В. Психодиагностика стресса: практикум [Текст] / Р. В. Куприянов. - Казань: КНИТУ, 2012.
28. Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования [Текст] // Эмоциональный стресс / Под ред. Л. Леви. - Л.: Медицина, 1970. - С. 178-208.
29. Лазарус, Р. С. Индивидуальная чувствительность и устойчивость к психологическому стрессу [Текст] // Психологические факторы на работе и охрана здоровья. - М.- Женева, 1989. - С. 121-126.

- 30.Леонова, А. Б. Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции [Текст] // Психологический журнал. № 2, 2014. - С. 75 - 85.
- 31.Леонтьев, А. Н. Избранные психологические произведения [Текст] / А. Н. Леонтьев / под общ.ред. В. В. Давыдова, В. П. Зинченко и др. : в 2-х т. Т.1. – М. : Педагогика, 1983. – 392 с.
- 32.Маклаков, А. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях [Текст] // Психологический журнал. Т. 22, № 1, 2012. - С. 13-24.
- 33.Монина, Г. Б., Раннала Н. В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости» [Текст] - СПб.: Речь, 2010. — 250 с.
- 34.Марищук, В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса [Текст] / В. Л. Марищук, В. И. Евдокимов. - М. : Изд-во ИД «Сентябрь», 2001. –260 с.
- 35.Моросанова, В. И. Стилевые особенности саморегулирования личности [Текст] / В.И. Моросанова // Вопросы психологии. - 1991. № 1. - С. 121-127
- 36.Наенко, Н. И. Психическая напряжённость [Текст] - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1976. - 112 с.
- 37.Немчин, Т. А. Состояние нервно-психического напряжения [Текст] / Т. А. Немчин. - Л. : ЛГУ, 1988. - 166 с.
- 38.Носенко, Э. Эмоциональное состояние и речь [Текст] / Э. Носенко - К: 1981. - 195 с.
- 39.Постылякова, Ю. В. Ресурсы совладания со стрессом в разных видах профессиональной деятельности [Текст] / Психологический журнал. № 6, Т. 26. 2006. - С. 35-43.
- 40.Практикум по психологии состояний: учебное пособие [Текст] / под ред. А. О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2004. - 480 с.
- 41.Прохоров, А. О. Функциональные структуры и средства саморегуляции психических состояний [Текст] / А. О. Прохоров // Психологический журнал. - 2005. - Т. 26. - № 2. - С. 68-80
- 42.Психология профессионального здоровья [Текст] / под ред. Г. С. Никифорова. - СПб. : Речь, 2006. - 607 с.
- 43.Руденский, Е. В. Психология стресса [Текст] - Новосибирск, 1997. - 21 с.
- 44.Рюмин, В. Г. Проблема выбора психотерапевтических техник в онлайн-консультировании и психотерапии [Текст] / В. Г. Рюмин // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение) : Материалы межведомственной научно-практ. конф., Москва, 24-25 февраля 2011 г. / под ред. Б. Б. Айсмонтаса, В. Ю. Меновщикова. - М. : МГППУ, 2011. - С. 50-52.
- 45.Селье, Ганс. Очерки об адаптационном синдроме [Текст] - М.: Медгиз, 1960. - 254 с.
- 46.Селье, Ганс. Стресс без дистресса [Текст] - М.: Прогресс, 1979. – 126 с.

- 47.Серебрякова, Т. А. Психология стресса: Учебное пособие [Текст] – Н.Новгород: ВГИПУ, 2007. - 143 с.
- 48.Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии [Текст] / Е. В. Сидоренко. - СПб. : Речь, 2000. - 350 с.
- 49.Стресс жизни: Понять, противостоять и управлять им: Сборник. – СПб.: ТОО „Лейла”, 1994. – 382 с.
- 50.Терентьева, В. И. Индивидуализация психологической коррекции и терапии методов биологически обратной связи (БОС) [Текст] / В. И. Терентьева // Вестник Восточно-Сибирской открытой Академии. - 2013. - № 7. - С. 16.
- 51.Франкенхойзер, М. Некоторые аспекты исследований в физиологической психологии [Текст] // Эмоциональный стресс / Под ред. Л. Леви. - Л.: Медицина, 1970. – С. 24-36.
- 52.Хуторная, М. Л. Развитие стрессоустойчивости студентов в условиях интеллектуальных испытаний: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / М. Л. Хуторная. -Тамбов, 2007. - 182 с.
- 53.Церковский, А. Л. Личностные детерминанты стрессоустойчивости студентов [Текст] / А. Л. Церковский // Вестник Витебского государственного медицинского университета. 2011. - Т. 10. - № 4. – С. 180–185
- 54.Щербатых, Ю. В. Вегетативные проявления экзаменационного стресса :автореф. Дис. на соискание уч. ст. доктора биол. наук. : спец. [Текст] / Ю. В. Щербатых. - СПб., 2001. – 32 с
- 55.Щербатых, Ю. В. Психология стресса - [Текст] / М.: Эксмо, 2008. - 304 с.
- 56.Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции [Текст] / Ю. В. Щербатых. - СПб.: Питер, 2006. - 256 с.
- 57.Freund, A. M. What I Have and What I Do - The role of resource loss and gain throughout life / A. M. Freund, M. Riediger // Applied Psychology: An International Review. - 2001. - № 50 (3). - P. 370-380.
- 58.Frydenberg, E. Beyond Coping. Meeting goals, visions and challenges / E. Frydenberg. - Oxford University Press, 2002. - 176 p.
- 59.Hobfoll, S. E. The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory / S.E.Hobfoll // Applied Psychology: An International Review. - 2001. - № 50 (3). -P.337-421.
- 60.Lazarus, R. S. Psychological stress and the coping process / R. S.Lazarus. - New York: McGraw-Hill, 1966. – 466 p.
- 61.Murphy, L. B. The widening world of childhood [Электронный ресурс] / L. B. Murphy // New York Basic Books, 1962. – Режим доступа: www.slovnkyk.ne
- 62.Schwarzer, R. Stress, Resources, and Proactive Coping / R. Schwarzer // Applied Psychology: An International Review. - 2001. - № 50(3). - P. 400-407.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

(обязательное)

Реферат ВКР

Дипломная работа 82 с., иллюстрации 13, таблиц 3, источников 62, слайдов 15, приложений 7.

Цель исследования. Оценить изменение уровня стрессоустойчивости и степень выраженности стрессовых состояний у операторов call-центра, прошедших психотренинг.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть современные представления и провести анализ состояния разработанности проблемы преодоления стресса в психологической науке.
2. Провести анализ состояния разработанности проблемы преодоления стресса при помощи методик психологического тренинга.
3. На примере ООО <ПС <КАССервис> изучить уровень стрессовых состояний операторов call-центра.
4. Сформировать и апробировать комплекс методик для уменьшения стрессовых состояний и повышения уровня стрессоустойчивости у операторов call-центра.

Объект исследования: стрессоустойчивость операторов call-центра.

Предмет исследования: психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов call-центра.

Гипотеза: разработанный методический комплекс релаксационного тренинга способствует уменьшению стрессовых состояний у операторов call-центра и повышению их стрессоустойчивости и, таким образом, является продуктивным психологическим условием формирования стрессоустойчивости.

Приложение А (продолжение)

Для изучения стрессоустойчивости, состояния стресса и ресурсов его преодоления использовались следующие методы и методики:

- методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Рея;
- опросник нервно-психического напряжения (НПН) Т. А. Немчина;
- Тест Копинг-поведение в стрессовых ситуациях (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой);
- анкета оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) <Прогноз-2> (автор - В.Ю. Рыбников)

Для обработки и анализа результатов использовались следующие математические методы: первичная описательная статистика (среднее арифметическое значение); Т-критерий Вилкоксона, G-критерий знаков Мак-Немара.

Приложение А (продолжение)

Этапы исследования:

1. Подготовительно – аналитический этап: осуществляется поиск психологической литературе по исследуемой проблеме, определяются цели и задачи исследования, формулируется гипотеза и проводится подбор методик, определяется характеристика выборки для проведения исследования.

2. Констатирующий этап: психологическая диагностика испытуемых при помощи подобранных на предыдущем этапе психодиагностических методик.

3. Формирующий этап: проведение разработанного релаксационного тренинга с операторами call-центра, повторная диагностика и контроль результатов.

4. Заключительно – обобщающий этап: проведение обработки полученных данных, их анализ и интерпретация, оформление и подготовка ВКР к защите.

Приложение А (продолжение)

Распределение уровня сопротивляемости стрессу по методике Холмса-Раге наглядно представлено на рисунке А 1.

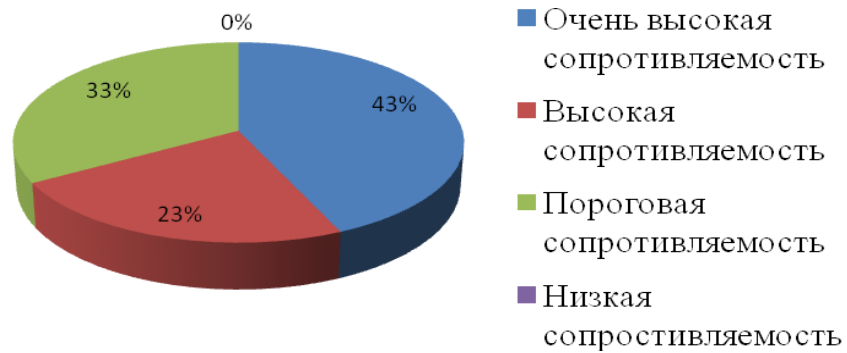


Рисунок А 1 - Уровень сопротивляемости стрессу по методике Холмса-Рея

Приложение А (продолжение)

Большинство испытуемых показало детензивное (слабое, невыраженное) нервно-психическое напряжение – менее 50 баллов оказалось у 20 испытуемых (67%). Остальные испытуемые – 10 чел. (33%) показали умеренное либо интенсивное нервно-психическое напряжение, что хорошо согласуется с результатами диагностики группы по методике Холмса-Рея. Результаты представлены на рисунке А 2.

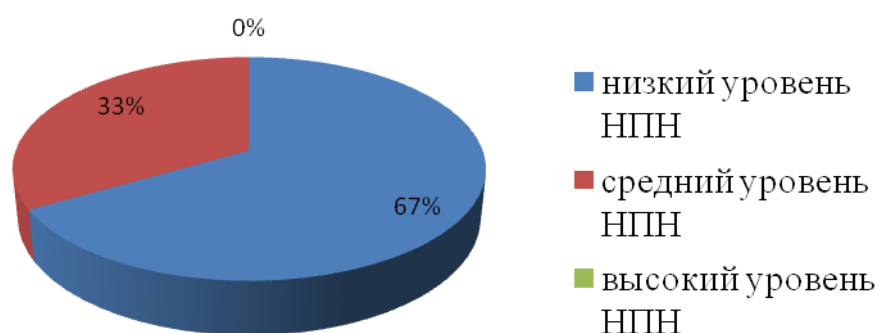


Рисунок А 2 - Уровень нервно-психическоно напряжения по опроснику НПН Т.А. Немчина

Приложение А (продолжение)

Еще одной важной методикой, которая свидетельствует об уровне сопротивляемости стрессу является методика <Прогноз-2> В.А. Рыбникова. Распределение испытуемых по результатам диагностики по данной методике показало в подавляющем большинстве (80%) средний уровень нервно-психической устойчивости. В целом как показано на рисунке А 3 распределение испытуемых довольно близко к нормальному распределению, несмотря на сравнительно небольшую выборку.

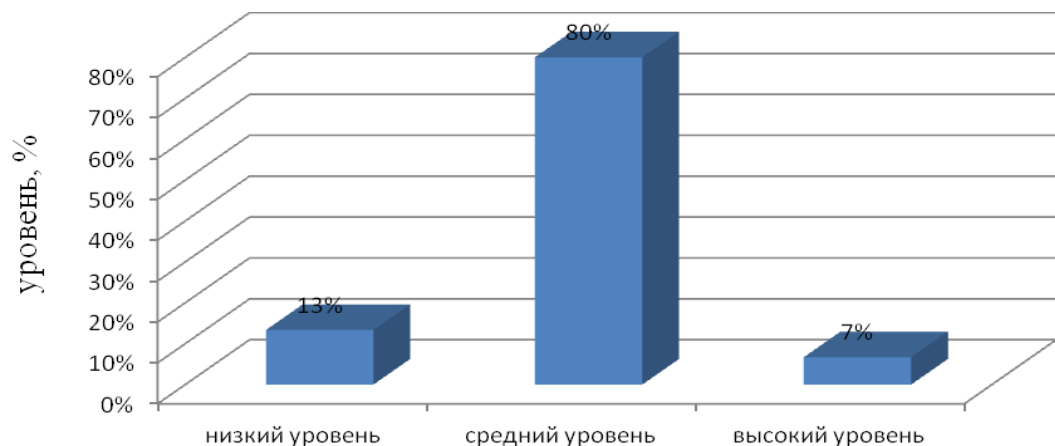


Рисунок А 3 - Уровень нервно-психической устойчивости по методике <Прогноз-2> В.А. Рыбникова

Приложение А (продолжение)

По тесту копинг-поведения (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер) на основании полученных результатов диагностики испытуемых, представленных на рисунке А 4, мы установили, что группа испытуемых обладает преимущественно средним уровнем стрессоустойчивости и нервно-психического напряжения, отсутствием патологических форм проявления стресса (например ПТСР - постравматического стрессового синдрома) и низким уровнем проявления стресс-совладающего поведения, направленного на решение проблем (проблемно ориентированного копинга) с доминированием избегания и отвлечения, как способа совладания со стрессом.

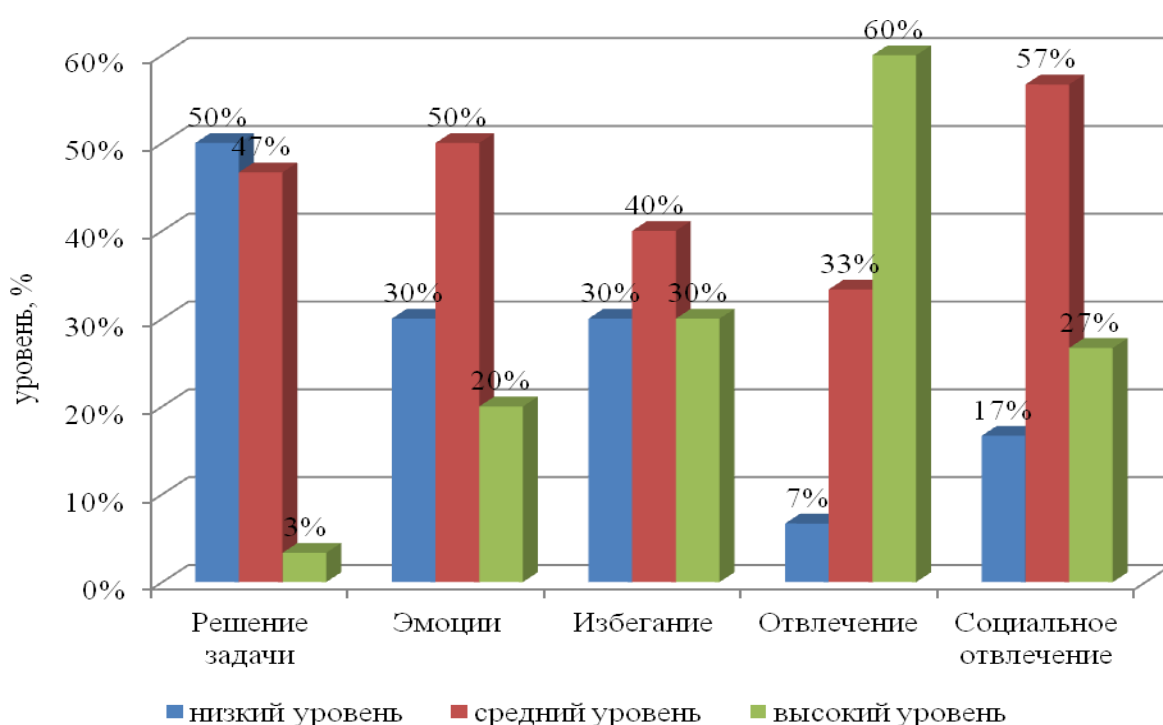


Рисунок А 4 - Распределение уровня различных видов копинга по Тесту <копинг-поведение в стрессовых ситуациях> (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой)

Приложение А (продолжение)

Для профилактики работы со стрессом операторов call-центра была использована следующая программа релаксационного тренинга

Цели тренинга

- Выяснить влияние стрессовых ситуаций на организм и психику человека;
- Развивать навыки преодоления негативных эмоциональных состояний;
- Проработать методы профилактики и снижения стрессовых состояний;
- Овладеть элементарными приемами релаксации и аутотренинга.

Приложение А (продолжение)

На основании результатов диагностики, представленных на рисунке А 5 мы можем заключить, что релаксационный тренинг способствовал снижению симптомов стресса.

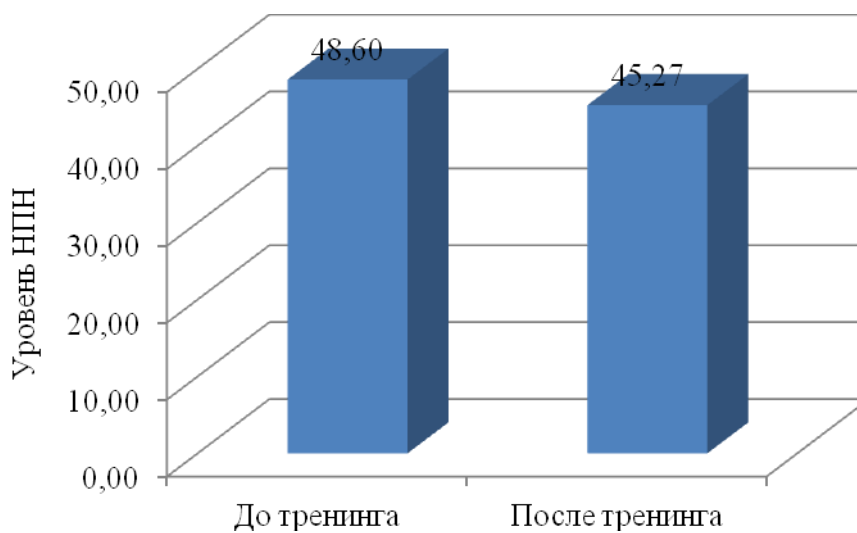


Рисунок А 5 - Изменение в уровне нервно-психического напряжения после релаксационного тренинга

Приложение А (продолжение)

Результаты анализа изменений в уровне нервно-психической устойчивости (НПУ) по методике <Прогноз-2> В.А. Рыбникова до и после релаксационного тренинга, представлены на рисунке А 6, показали повышение нервно-психической устойчивости у 26 испытуемых и у 4 испытуемых они остались на том же уровне.

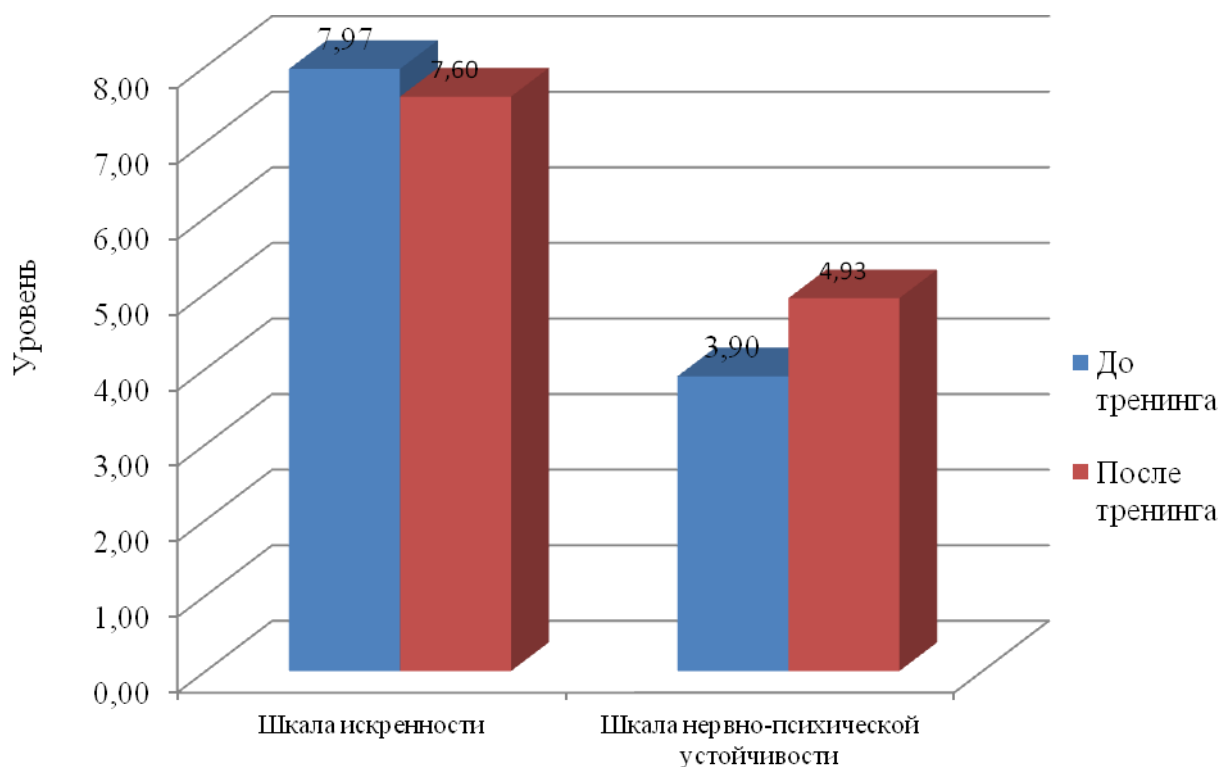


Рисунок А 6 - Изменения в уровне нервно-психической устойчивости после релаксационного тренинга

Приложение А (продолжение)

Также у испытуемых в результате прохождения релаксационного тренинга произошли сдвиги в способах преодоления стрессовых ситуаций.

Как следует из представленных в таблице 3 результатов, у 23 испытуемых произошел сдвиг в проблемно ориентированном копинге (решение задачи) сторону увеличения значений. Таким образом, операторы call-центра больше заинтересовались более конструктивными способами разрешения трудных ситуаций. Одновременно с этим произошло снижение такого способа копинга как отвлечение (заметим, что этот способ преодоления стрессовых ситуаций был очень ярко выражен в группе до тренинга). Что касается остальных видов копинга, то они остались без изменений, либо эти изменения носят случайный характер, о чем свидетельствуют соответствующие значения Т-критерия Вилкоксона и критерия знаков Мак-Немара.

Поскольку основной гипотезой исследования выступало утверждение о снижении показателей стресса и повышении стрессоустойчивости у испытуемых в результате тренинга, мы можем считать, что гипотеза исследования подтвердилась на основании диагностики снижения нервно-психического напряжения и повышения нервно-психической устойчивости. Кроме того, еще одним эффектом релаксационной программы оказалось изменение в стратегиях стресс-совладающего поведения – увеличение роли и значимости конструктивного способа преодоления стресса (проблемно ориентированного копинга по типу <решение задач>) и снижения значимости менее конструктивных способов преодолевающего поведения.

Приложение А (продолжение)

В ходе экспериментального исследования нами было установлено, что процедура формирующего воздействия была эффективной, и на основании результатов экспериментального исследования мы можем сделать вывод, что разработанная нами программа психолого-педагогической профилактики стресса, ориентированная на увеличение стрессоустойчивости и умений самоорганизации способствует снижению уровня профессионального стресса. Результаты проведенного исследования убедительно показали важность профилактики стресса в процессе профессиональной деятельности.

Практическая значимость данной работы заключается в создании и апробации тренинга релаксации и уменьшения стрессовых состояний для операторов call-центров.

Приложение Б (справочное)

Шкала социальной адаптации Холмса и Рея

Инструкция: Постарайтесь вспомнить все события, случившиеся с Вами в течение последнего года (или текущего года), и отметьте крестиком или галочкой в бланке.

Таблица Б 1 - бланк опросника

№	Жизненные события	Баллы
1	Смерть супруги (супруга)	100
2	Развод	73
3	Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером	65
4	Тюремное заключение	63
5	Смерть близкого члена семьи	63
6	Травма или болезнь	53
7	Женитьба, свадьба	50
8	Увольнение с работы	47
9	Примирение супругов	45
10	Уход на пенсию	45
11	Изменение в состоянии здоровья членов семьи	44
12	Беременность партнерши	40
13	Сексуальные проблемы	39
14	Появление нового члена семьи, рождение ребенка	39
15	Реорганизация на работе	39
16	Изменение финансового положения	38
17	Смерть близкого друга	37
18	Изменение профориентации, смена места работы	36
№	Жизненные события	Баллы

19	Усиление конфликтности отношений с супругом	35
20	Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома)	31
21	Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги	30
22	Изменение должности, повышение служебной ответственности	29
23	Сын или дочь покидают дом	29
24	Проблемы с родственниками мужа (жены)	29
25	Выдающееся личное достижение, успех	28
26	Супруг бросает работу (или приступает к работе)	26
27	Начало или окончание обучения в учебном заведении	26
28	Изменение условий жизни	25
29	Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов	24
30	Проблемы с начальством, конфликты	23
31	Изменение условий или часов работы	20
32	Перемена места жительства	20
33	Смена места обучения	20
34	Изменение привычек, связанных с проведением досуга или отпуска	19
35	Изменение привычек, связанных с вероисповеданием	19
36	Изменение социальной активности	18
37	Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (например, телевизора)	17
38	Изменение привычек, связанных со сном, нарушение сна	16
39	Изменение числа живущих вместе членов семьи, характера и частоты встречи с другими членами семьи	15
40	Изменение привычек, связанных с питанием (количество пищи, диета)	15
41	Отпуск	13
№	Жизненные события	Баллы
42	Рождество, встреча Нового Года, день рождения	12

Шкала социальной адаптации Холмса и Рейя. Доктора Холмс и Рей (США) изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий более чем у пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов, в зависимости от его стрессогенности. Испытуемый должен вспомнить все события, случившиеся с ним в течение последнего или текущего года, после чего подсчитывается общее количество <заработанных> в данном тесте баллов.

Согласно проведенным исследованиям было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-либо заболевания, а при 300 баллах они увеличиваются до 90%.

Итоговая сумма определяет одновременно и степень сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов - это сигнал тревоги, предупреждающий об опасности. Подсчитанная сумма имеет еще одно значение: она выражает (в цифрах) степень стрессовой нагрузки.

Приложение В (справочное)

Опросник нервно-психического напряжения
(НПН) - Т. А. Немчина

Инструкция испытуемому: <Заполните, пожалуйста, правую часть бланка, отмечая знаком плюс те строки, содержание которых соответствует особенностям вашего состояния в настоящее время>.

Опросник нервно-психического напряжения (НПН)

1. Наличие физического дискомфорта:

- а) полное отсутствие каких-либо неприятных физических ощущений;
- б) имеют место незначительные неприятные ощущения, не мешающие работе;
- в) наличие большого количества неприятных физических ощущений, серьезно мешающих работе.

2. Наличие болевых ощущений:

- а) полное отсутствие каких-либо болей;
- б) болевые ощущения периодически появляются, но быстро исчезают и не мешают работе;
- в) имеют место постоянные болевые ощущения, существенно мешающие работе.

3. Температурные ощущения:

- а) отсутствие каких-либо изменений в ощущении температуры тела;
- б) ощущение тепла, повышения температуры тела;
- в) ощущение похолодания тела, конечностей, чувство <озноба>.

4. Состояние мышечного тонуса:

- а) обычный мышечный тонус;
- б) умеренное повышение мышечного тонуса, чувство некоторого мышечного напряжения;
- в) значительное мышечное напряжение, подергивания отдельных мышц лица, шеи, руки (тики, тремор);

5. Координация движений:

- а) обычная координация движений;
- б) повышение точности, легкости, координированности движений во время письма, другой работы;
- в) снижение точности движений, нарушение координации, ухудшение почерка, затруднения при выполнении мелких движений, требующих высокой точности.

6. Состояние двигательной активности в целом:

- а) обычная двигательная активность;

Приложение В (продолжение)

- б) повышение двигательной активности, увеличение скорости и энергичности движений;
 - в) резкое усиление двигательной активности, невозможность усидеть на одном месте, суетливость, стремление ходить, изменять положение тела.
7. Ощущения со стороны сердечно-сосудистой системы:
- а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений со стороны сердца;
 - б) ощущение усиления сердечной деятельности, не мешающее работе;
 - в) наличие неприятных ощущений со стороны сердца — учащение сердцебиений, чувство сжатия в области сердца, покалывание, боли в сердце.
8. Проявления со стороны желудочно-кишечного тракта:
- а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений в животе;
 - б) единичные, быстро проходящие и не мешающие работе ощущения в животе — подсасывание в подложечной области, чувство легкого голода, периодическое <урчание>;
 - в) выраженные неприятные ощущения в животе — боли, снижение аппетита, подташнивание, чувство жажды.
9. Проявления со стороны органов дыхания:
- а) отсутствие каких-либо ощущений;
 - б) увеличение глубины и учащение дыхания, не мешающие работе;
 - в) значительные изменения дыхания — одышка, чувство недостаточности вдоха, <комок в горле>.
10. Проявления со стороны выделительной системы:
- а) отсутствие каких-либо изменений;
 - б) умеренная активизация выделительной функции — более частое желание воспользоваться туалетом при полном сохранении способности воздержаться (терпеть);
 - в) резкое учащение желания воспользоваться туалетом, трудность или даже невозможность терпеть.
11. Состояние потоотделения:
- а) обычное потоотделение без каких-либо изменений;
 - б) умеренное усиление потоотделения;
 - в) появление обильного <холодного> пота.
12. Состояние слизистой оболочки полости рта:
- а) обычное состояние без каких-либо изменений;
 - б) умеренное увеличение слюноотделения;
 - в) ощущение сухости во рту.
13. Окраска кожных покровов:
- а) обычная окраска кожи лица, шеи, рук;
 - б) покраснение кожи лица, шеи, рук;
 - в) побледнение кожи лица, шеи, появление на коже кистей рук <мраморного> (пятнистого) оттенка,

Приложение В (продолжение)

14. Восприимчивость, чувствительность к внешним раздражителям:
- а) отсутствие каких-либо изменений, обычная чувствительность;
 - б) умеренное повышение восприимчивости к внешним раздражителям, не мешающее работе;
 - в) резкое обострение чувствительности, отвлекаемость, фиксация на посторонних раздражителях.
15. Чувство уверенности в себе, в своих силах:
- а) обычное чувство уверенности в своих силах, в своих способностях;
 - б) повышение чувства уверенности в себе, вера в успех;
 - в) чувство неуверенности в себе, ожидание неудачи, провала.
16. Настроение:
- а) обычное настроение;
 - б) приподнятое, повышенное настроение, ощущение подъема, приятного удовлетворения работой или другой деятельностью;
 - в) снижение настроения, подавленность.
17. Особенности сна:
- а) нормальный, обычный сон;
 - б) хороший, крепкий, освежающий сон накануне;
 - в) беспокойный, с частыми пробуждениями и сновидениями сон в течение нескольких предшествующих ночей, в том числе накануне.
18. Особенности эмоционального состояния в целом:
- а) отсутствие каких-либо изменений в сфере эмоций и чувств;
 - б) чувство озабоченности, ответственности за исполняемую работу, <азарт>, активное желание действовать;
 - в) чувство страха, паники, отчаяния.
19. Помехоустойчивость:
- а) обычное состояние без каких-либо изменений;
 - б) повышение помехоустойчивости в работе, способность работать в условиях шума и других помех;
 - в) значительное снижение помехоустойчивости, неспособность работать при отвлекающих раздражителях.
20. Особенности речи:
- а) обычная речь;
 - б) повышение речевой активности, увеличение громкости голоса, ускорение речи без ухудшения ее качества (логичности, грамотности);
 - в) нарушения речи — появление длительных пауз, запинок, увеличение количества лишних слов, заикание, слишком тихий голос.
21. Общая оценка психического состояния:
- а) обычное состояние;
 - б) состояние собранности, повышенная готовность к работе, мобилизованность, высокий психический тонус;
 - в) чувство усталости, несобранности, рассеянности, апатии, снижение психического тонуса.

Приложение В (продолжение)

22. Особенности памяти:

- а) обычная память;
- б) улучшение памяти — легко вспоминается то, что нужно;
- в) ухудшение памяти.

23. Особенности внимания:

- а) обычное внимание без каких-либо изменений;
- б) улучшение способности к сосредоточению, отвлечение от посторонних дел;
- в) ухудшение внимания, неспособность сосредоточиться на деле, отвлекаемость.

24. Сообразительность:

- а) обычная сообразительность;
- б) повышение сообразительности, хорошая находчивость;
- в) снижение сообразительности, растерянность.

25. Умственная работоспособность:

- а) обычная умственная работоспособность;
- б) повышение умственной работоспособности;
- в) значительное снижение умственной работоспособности, быстрая умственная утомляемость.

26. Явления психического дискомфорта:

- а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений и переживаний со стороны психики в целом;
- б) чувство психического комфорта, подъема психической деятельности либо единичные, слабо выраженные, быстро проходящие не мешающие работе явления;
- в) резко выраженные, разнообразные и многочисленные серьезно мешающие работе нарушения со стороны психики.

27. Степень распространенности (генерализованность) признаков напряжения:

- а) единичные, слабо выраженные признаки, на которые не обращается внимание;
- б) отчетливо выраженные признаки напряжения, не только не мешающие деятельности, но, напротив, способствующие ее продуктивности;
- в) большое количество разнообразных неприятных признаков напряжения, мешающих работе и наблюдающихся со стороны различных органов и систем организма.

28. Частота возникновения состояния напряжения:

- а) ощущение напряжения не развивается практически никогда;
- б) некоторые признаки напряжения развиваются лишь при наличии реально трудных ситуаций;
- в) признаки напряжения развиваются очень часто и нередко без достаточных на то причин.

Приложение В (продолжение)

29. Продолжительность состояния напряжения:

а) весьма кратковременное, не более нескольких минут, быстро исчезает еще до того, как миновала сложная ситуация;

б) продолжается практически в течение всего времени пребывания в условиях сложной ситуации и выполнения необходимой работы, прекращается вскоре после ее окончания;

в) весьма значительная продолжительность состояния напряжения, не прекращающегося в течение длительного времени после сложной ситуации.

30. Общая степень выраженности напряжения:

а) полное отсутствие или весьма слабая степень выраженности;

б) умеренно выраженные, отчетливые признаки напряжения;

в) резко выраженное, чрезмерное напряжение.

Обработка результатов

После заполнения бланка производится подсчет набранных испытуемым баллов путем их суммирования. При этом за отметку +, поставленную испытуемым против пункта а, начисляется 1 балл, против пункта <б> — 2 балла, против пункта <в> — 3 балла. Минимальное количество баллов, которое может набрать испытуемый, равно 30, а максимальное — 90. Диапазон слабого, или <детензивного>, нервно-психического напряжения располагается в промежутке от 30 до 50 баллов; умеренного, или <интенсивного> — от 51 до 70 баллов; чрезмерного, или <экстенсивного> — от 71 до 90 баллов. Полученные таким образом данные заносятся в протокол по следующей форме.

Приложение Г (справочное)

Анкета оценки нервно-психической устойчивости <Прогноз-2>
– автор В.Ю. Рыбников

Инструкция: Вам предлагается ответить на 86 вопросов, направленных на выявление некоторых особенностей Вашей личности. Долго не раздумывайте над содержанием вопросов, дайте ответ, который первым придет Вам в голову. Помните, что нет хороших или плохих ответов. Если Вы отвечаете <да>, поставьте в соответствующей клетке регистрационного бланка знак + (плюс), если Вы выбрали ответ <нет>, поставьте знак - (минус). Внимательно следите за тем, чтобы номер вопроса анкеты и номер клетки регистрационного бланка совпадали. Не пропускайте высказываний.

1. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним
2. Меня легко переспорить
3. Я избегаю поправлять людей, которые высказывают необоснованные утверждения
4. Люди проявляют ко мне столько сочувствия и симпатии, сколько я заслуживаю
5. Иногда я бываю, уверен, что другие люди знают, о чем я думаю
6. Бывали случаи, что я не сдерживал своих обещаний
7. Временами я бываю совершенно уверен в своей никчемности
8. У меня никогда не было столкновений с законом
9. Я часто запоминаю числа, не имеющие для меня никакого значения (например, номера автомашин и т п)
10. Иногда я говорю неправду
11. Я впечатлительнее большинства других людей
12. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей, это как бы придает мне вес в собственных глазах
13. Определенно судьба не благосклонна ко мне
14. Мне часто говорят, что я вспыльчив
15. Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь
16. Я легко теряю терпение с людьми
17. У меня отсутствуют враги, которые по-настоящему хотели бы причинить мне зло
18. Иногда мой слух настолько обостряется, что это мне даже мешает
19. Бывает, что я откладываю на завтра то, что можно сделать сегодня
20. Если бы люди не были настроены против меня, я достиг бы в жизни гораздо большего
21. В игре я предпочитаю выигрывать
22. Часто я перехожу на другую сторону улицы, чтобы избежать встречи с человеком, которого я не желаю видеть
23. Большую часть времени у меня такое чувство, будто я сделал что-то не то или даже плохое

Приложение Г (продолжение)

24. Если кто-нибудь говорит глупость или как-нибудь иначе проявляет свое невежество, я стараюсь разъяснить ему его ошибку
25. Иногда у меня бывает чувство, что передо мной нагромодилось столько трудностей, что одолеть их просто невозможно
26. В гостях я держусь за столом лучше, чем дома
27. В моей семье есть очень нервные люди
28. Если в моих неудачах кто-то виноват, я не оставляю его безнаказанным
29. Должен признать, что временами я волнуюсь из-за пустяков
30. Когда мне предлагают начать дискуссию или высказать мнение по вопросу, в котором я хорошо разбираюсь, я делаю это без робости
31. Я часто подшучиваю над друзьями
32. В течение жизни у меня несколько раз менялось отношение к моей профессии
33. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особенно не задумываясь, соглашался с мнением других
34. Я часто работал под руководством людей, которые умели повернуть дело так, что все достижения в работе приписывались им, а виноватыми в ошибках оказывались другие
35. Я безо всякого страха вхожу в комнату, где другие уже собрались и разговаривают
36. Мне кажется, что по отношению именно ко мне особенно часто поступают несправедливо
37. Когда я нахожусь на высоком месте, у меня появляется желание прыгнуть вниз
38. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся
39. Мои планы часто казались мне настолько трудно выполнимыми, что я должен был отказаться от них
40. Я часто бываю рассеянным и забывчивым
41. Приступы плохого настроения у меня бывают редко
42. Я бы предпочел работать с женщинами
43. Счастливей всего я бываю, когда я один
44. Иногда, когда я неважно себя чувствую, я бываю раздражительным
45. Часто я вижу сны, о которых лучше никому не рассказывать
46. Мои убеждения и взгляды непоколебимы
47. Я человек нервный и легко возбудимый
48. Меня очень раздражает, когда я забываю, куда кладу вещи
49. Бывает, что я сержусь
50. Работа, требующая пристального внимания, мне нравится
51. Иногда я бываю так взволнован, что не могу усидеть на месте
52. Бывает, что неприличная или даже непристойная шутка вызывает у меня смех
53. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать
54. Иногда я принимаю валериану, элениум или другие успокаивающие средства
55. Человек я подвижный
56. Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни
57. Иногда я чувствую, что близок к нервному срыву
58. Бывало, что я отвечал на письма не сразу после прочтения
59. Раз в неделю или чаще я бываю возбужденным и взволнованным

Приложение Г (продолжение)

60. Мне очень трудно приспособиться к новым условиям жизни, работы или учебы
Переход к новым условиям жизни, работы или учебы кажется мне невыносимо трудным
61. Иногда случалось так, что я опаздывал на работу или свидание
62. Голова у меня болит часто
63. Я вел неправильный образ жизни
64. Алкогольные напитки я употребляю в умеренных количествах (или не употребляю вовсе)
65. Я часто предаюсь грустным размышлениям
66. По сравнению с другими семьями в моей очень мало любви и тепла
67. У меня часто бывают подъемы и спады настроения
68. Когда я нахожусь среди людей, я слышу очень странные вещи
69. Я считаю, что меня очень часто наказывали незаслуженно
70. Мне страшно смотреть вниз с большой высоты
71. Бывало, что я целыми днями или даже неделями ничего не мог делать, потому что никак не мог заставить себя взяться за работу
72. Я ежедневно выпиваю необычно много воды
73. У меня бывали периоды, когда я что-то делал, а потом не знал, что именно я делал
74. Когда я пытаюсь что-то сделать, то часто замечаю, что у меня дрожат руки
75. Думаю, что я человек обреченный
76. У меня бывают периоды такого сильного беспокойства, что я даже не могу усидеть на месте
77. Временами мне кажется, что моя голова работает медленнее
78. Мне кажется, что я все чувствую более остро, чем другие
79. Иногда совершенно безо всякой причины у меня вдруг наступает период необычайной веселости
80. Некоторые вещи настолько меня волнуют, что мне даже говорить о них трудно
81. Иногда меня подводят нервы
82. Часто у меня бывает такое ощущение, будто все вокруг нереально
83. Когда я слышу об успехах близкого знакомого, я начинаю чувствовать, что я неудачник
84. Бывает, что мне в голову приходят плохие, часто даже ужасные слова, и я никак не могу от них отвязаться
85. Иногда я стараюсь держаться подальше от того или иного человека, чтобы не сделать или не сказать чего-нибудь такого, о чем потом пожалею
86. Часто, даже когда все складывается для меня хорошо, я чувствую, что мне все безразлично

Анкета оценки нервно-психической устойчивости <Прогноз-2>. Она предназначена для определения уровня нервно-психической устойчивости (НПУ) и позволяет выявить отдельные признаки личностных нарушений, а также оценить вероятность возникновения нервно-психических срывов. Качественный анализ ответов позволяет уточнить отдельные биографические сведения, особенности поведения и состояния психической деятельности человека в различных ситуациях.

Приложение Г (продолжение)

Методика содержит 86 вопросов, на каждый из которых обследуемый должен дать ответ да или нет. Результаты обследования выражаются количественным показателем (в баллах), на основании которого выносится заключение об уровне нервно-психической устойчивости и вероятности нервно-психических срывов.

Обработку начинают со шкалы искренности, которая используется для оценки достоверности ответов. Если испытуемый получил 10 и более баллов, то использовать данные анкеты не рекомендуется, а причины неискренности следует выяснить в процессе беседы, с последующим выводом об уровне нервно-психической устойчивости. Затем подсчитывается количество совпадений с <ключом> по шкале нервно-психической устойчивости. Количество полученных баллов переводят в стенов. В том случае, если исследуемый по шкале нервно-психической устойчивости набирает меньше трех баллов по шкале стенов - он получает неблагоприятный прогноз: здесь высока вероятность склонности к нарушениям психической деятельности при значительных психических и физических нагрузках, неадекватного поведения, самооценки и (или) восприятия окружающего действительности.

Приложение Д

(справочное)

Копинг-поведение в стрессовых ситуациях (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой)

Инструкция к тесту:

Ниже приводятся возможные реакции человека на различные трудные, огорчающие или стрессовые ситуации. Укажите, как часто вы ведете себя подобным образом в трудной стрессовой ситуации и поставьте крестик в бланке ответов.

Варианты ответов: Никогда, Редко, Иногда, Чаще всего, Очень Часто

Тестовый материал <Типы поведения и реакций в стрессовых ситуациях>

1. Стараюсь тщательно распределить свое время.
2. Сосредотачиваюсь на проблеме и думаю, как ее можно решить.
3. Думаю о чем-то хорошем, что было в моей жизни.
4. Стараюсь быть на людях.
5. Виню себя за нерешительность.
6. Делаю то, что считаю самым подходящим в данной ситуации.
7. Погружаюсь в свою боль и страдания.
8. Виню себя за то, что оказался в данной ситуации.
9. Хожу по магазинам, ничего не покупая.
10. Думаю о том, что для меня самое главное.
11. Стараюсь больше спать.
12. Балую себя любимой едой.
13. Переживаю, что не могу справиться с ситуацией.
14. Испытываю нервное напряжение.
15. Вспоминаю, как я решал аналогичные проблемы раньше.
16. Говорю себе, что это происходит не со мной.
17. Виню себя за слишком эмоциональное отношение к ситуации.
18. Иду куда-нибудь перекусить или пообедать.
19. Испытываю эмоциональный шок.
20. Покупаю себе какую-нибудь вещь.
21. Определяю курс действий и придерживаюсь его.
22. Обвиняю себя за то, что не знаю, как поступить.
23. Иду на вечеринку.
24. Стараюсь вникнуть в ситуацию.

Приложение Д (продолжение)

25. Застываю, <замораживаюсь> и не знаю, что делать.
26. Немедленно предпринимаю меры, чтобы исправить ситуацию.
27. Обдумываю случившееся или свое отношение к случившемуся.
28. Жалею, что не могу изменить случившегося или свое отношение к случившемуся.
29. Иду в гости к другу.
30. Беспokoюсь о том, что я буду делать
31. Провожу время с дорогим человеком.
32. Иду на прогулку.
33. Говорю себе, что это никогда не случится вновь.
34. Сосредоточиваюсь на своих общих недостатках.
35. Разговариваю с тем, чей совет я особенно ценю.
36. Анализирую проблему, прежде чем реагировать на нее.
37. Звоню другу.
38. Испытываю раздражение.
39. Решаю, что теперь важнее всего делать.
40. Смотрю кинофильм.
41. Контролирую ситуацию.
42. Прилагаю дополнительные усилия, чтобы все сделать.
43. Разрабатываю несколько различных решений проблемы.
44. Беру отпуск или отгул, отдаляюсь от ситуации.
45. Отыгрываюсь на других.
46. Использую ситуацию, чтобы доказать, что я могу сделать это.
47. Стараюсь собраться, чтобы выйти победителем из ситуации.
48. Смотрю телевизор.

Тест <Копинг-поведение в стрессовых ситуациях>. Адаптированный вариант теста копинг-стрессового (преодолевающего) поведения включает перечень заданных реакций на стрессовые ситуации и нацелен на определение доминирующих копинг-стрессовых поведенческих стратегий. Испытуемый должен указать, как часто он ведет себя подобным образом в тяжелой стрессовой ситуации. Тест включает в себя следующие шкалы, отражающие поведенческие реакции испытуемого:

1. <Решение задачи>. Поведение направлено на преодоление трудностей, активного преодоления препятствий, выхода из трудных ситуаций. Высокий балл по этой шкале свидетельствует о высоком уровне адаптации личности и стрессоустойчивости.

2.< Эмоции>. Исследуемый в сложных ситуациях не сдерживает эмоции и выливает их на окружающих, часто ему нужна своего рода эмоциональная разрядка.

Приложение Д (продолжение)

3. <Избегание>. При таком способе преодоления стрессовых ситуаций исследуемый вместо активных действий надеется на то, что все решится само собой.

4. <Отвлечение>. Отвлечение как способ преодоления трудных ситуаций заключается в изменении обстановки, переключении на посторонние занятия. Отвлечение также является разновидностью избегания.

5. <Социальное отвлечение>. Социальное отвлечение, как и предыдущая шкала отражает способ преодоления трудных ситуаций в переключении на другую деятельность, но связанную с окружающими людьми - друзьями, авторитетными для испытуемого людьми и т.п.

Таблица Г1 - Нормы выраженности копинг стратегий

Название стилей/субстилей	Пол	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Проблемно-ориентированный	М	31-52	53-65	66-79
копинг (ПОК)	ж	24-52	53-64	65-80
Эмоционально -ориенти рован-	м	16-35	36-48	49-64
ный копинг (ЭОК)	ж	20-37	38-51	52-76
Копинг, ориентированный на	м	17-34	35-45	46-64
избегание (КОИ)	ж	20-38	39-49	50-69
Субшкала <Отвлечение>	м	8-14	15-22	23-32
	ж	8-16	17-22	23-32
Субшкала <Социальное отвлечение>	м	5-12	13-17	18-25

Приложение Е

(справочное)

Таблица Д 1 - Результаты диагностики испытуемых до тренинга

№	ФИО	Опросник НПП Т.А.Немчина	АНКЕТА НПУ		Тест копинг-поведения (Эндлер, Паркер)					Шкала Холмса и Рея
			шкала искренности	и устойчивос ти	решение задачи	эмоции	избегание	отвлечение	социальное отвлечение	
1	ВТ	60	8	5	51	28	43	24	13	107
2	ШН	34	9	3	60	49	55	24	20	80
3	ДМ	49	8	3	55	55	49	33	15	221
4	КН	36	8	5	54	35	35	21	26	84
5	МА	57	8	4	49	42	46	29	13	53
6	СЕ	63	10	1	51	34	54	24	14	278
7	ГН	51	8	1	55	53	49	25	17	223
8	ЧЮ	37	8	4	54	58	45	20	17	103
9	КЕ	52	9	3	62	42	54	26	18	292
10	ЛК	63	9	2	52	49	34	16	10	61
11	БД	39	8	6	53	33	47	18	12	104
12	ШС	45	7	5	43	40	37	20	12	151
13	КЕ	43	10	4	51	47	43	25	20	171
14	ДМр	46	8	5	55	35	33	17	13	98
15	КВ	46	9	3	52	44	53	24	18	173
16	ЛД	45	10	4	45	58	56	28	17	95
17	БА	31	8	4	43	45	37	23	20	193
18	ФЭ	55	7	5	54	28	34	20	17	159
19	СД	46	5	5	54	38	33	18	14	252
20	ПБ	48	8	4	65	45	51	12	20	233
21	БИ	46	8	4	47	39	37	25	17	170
22	ФА	56	7	5	67	49	41	27	19	113
23	ОД	48	8	4	61	56	51	29	21	127
24	ВЕ	46	8	4	46	22	52	28	16	61
25	ПА	63	6	1	56	55	44	21	16	213
26	КК	48	7	4	49	49	33	19	15	231
27	ПАВ	48	8	5	51	47	42	32	12	244
28	БН	44	7	5	42	37	42	21	17	70
29	ПУ	69	8	3	41	44	46	23	12	153
30	ЗК	44	7	6	48	32	53	26	16	244

Приложение Ж

(справочное)

Таблица Е 1 - Результаты диагностики испытуемых после тренинга

№	ФИО	Опросник НПП Т.А.Немчина	АНКЕТА НПУ		Тест копинг-поведения (Эндлер, Паркер)					Шкала Холмса и Рея
			шкала искренности	й устойчивос ти	решение задачи	эмоции	избегание	отвлечение	социальное отвлечение	
1	ВТ	56	6	6	64	39	33	16	11	107
2	ШН	36	7	4	68	45	53	15	19	80
3	ДМ	45	7	4	66	33	48	22	17	221
4	КН	36	9	7	54	27	40	16	15	84
5	МА	55	8	4	70	46	62	32	20	53
6	СЕ	42	7	3	27	34	40	20	12	278
7	ГН	51	9	3	59	43	38	19	11	223
8	ЧЮ	37	8	5	54	43	44	24	19	103
9	КЕ	51	7	4	56	36	40	26	12	292
10	ЛК	52	8	3	78	33	59	25	23	61
11	БД	37	8	7	62	32	41	18	15	104
12	ШС	42	6	7	70	57	45	16	12	151
13	КЕ	39	10	5	51	44	50	20	22	171
14	ДМр	39	7	6	70	36	55	22	20	98
15	КВ	47	7	4	54	44	52	22	15	173
16	ЛД	42	7	5	64	46	42	26	20	95
17	БА	33	8	5	61	29	34	16	18	193
18	ФЭ	54	8	7	61	55	39	16	15	159
19	СД	45	7	6	55	34	27	19	16	252
20	ПБ	48	7	5	59	35	38	17	14	233
21	БИ	46	7	5	63	42	38	17	23	170
22	ФА	54	8	6	72	43	57	27	12	113
23	ОД	49	8	5	74	36	54	20	20	127
24	ВЕ	46	7	4	57	53	45	21	17	61
25	ПА	45	9	2	56	47	52	30	15	213
26	КК	49	8	4	58	49	66	25	22	231
27	ПАВ	47	8	6	61	33	41	16	18	244
28	БН	40	7	6	58	43	40	21	17	70
29	ПУ	55	8	3	64	45	43	17	16	153
30	ЗК	40	7	7	58	23	42	17	15	244

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В. П. АСТАФЬЕВА»
(КГПУ им.В.П.Астафьева)

Институт/ Факультет	<u>Институт психолого-педагогического образования</u>
Кафедра	<u>Социальной психологии</u>
Направление подготовки/Специальность	<u>37.03.01 психология (профиль «психология трудовой деятельности»)</u>

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

на ВКР студента Коротаева Вадима Юрьевича
теме «ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА»

1. Наличие актуальности, новизны, проблематики исследования

Актуальность темы обусловлена, с одной стороны, потребностями современных организаций в психологическом сопровождении их персонала, с другой – появлением относительно новых профессий, в отношении которых пока не сложились методические подходы в работе психолога с представителями этих профессий, к которым относятся и операторы call-центров.

2. Положительные стороны работы: Автором проведено эмпирическое исследование стрессоустойчивости операторов call-центра, их нервно-психической устойчивости; предложена методика релаксационного тренинга для психологической коррекции состояния работников в изучаемой сфере профессиональной деятельности.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений

Выводы работы в целом обоснованы результатами проведенного исследования.

4. Полнота проработки литературных источников, логическая последовательность

Полнота проработки источников в основном соответствует состоянию изученности данной темы. Работа выстроена логически последовательно.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам бакалавриата, реализуемым в вузе.

6. Недостатки работы связаны с тем, что в работе предметом исследования выступают психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов call-центра, в тоже время внимание содержанию программы релаксационного тренинга уделяется недостаточно – не прописан вклад включенных в тренинг форм работы с точки зрения развития стрессоустойчивости операторов.

7. Степень самостоятельности и сформированность общих и профессиональных компетенций выпускника

Автором проявлен необходимый уровень самостоятельности в организации исследования, в подборе методов работы; умение решать типовые задачи психологической работы в организации, умение работать с информацией, необходимый уровень теоретических знаний в области психологии труда.

Работа рекомендуется / не рекомендуется к защите

Оценка руководителя ХОРОШО

Преподаватель: Титова О.И., к.пс.н., доцент, доцент кафедры социальной психологии



ОТЗЫВ
научного руководителя
о выпускной квалификационной работе
студента Коротаева Вадима Юрьевича
Направление подготовки (специальности): 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология трудовой
деятельности

на тему: «Психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов
call-центра»

Руководитель: Лубочников Павел Геннадьевич, к.псх.н., доцент, доцент кафедры
педагогика и психологии профессиональной деятельности.

1. Актуальность темы исследования: Актуальность изучения профессиональных стрессов и технологий их преодоления обусловлена не только их негативным влиянием на эффективность труда, но и тем, что они влияют на всю жизнь человека, изменяя его психическое и соматическое состояние, что приводит к потере здоровья, психологических проблем и личностных изменений. Автор во вводной части дипломной работы убедительно и аргументированно обосновал актуальность темы своего исследования.

2. Степень самостоятельности и способности автора выпускной квалификационной работы к исследовательской деятельности (умение и навыки искать, обобщать, анализировать материал и делать выводы): В дипломной работе обобщены теоретические представления ведущих специалистов по данной проблематике; проанализированы различные подходы к данной теме. При написании работы использовалась актуальная современная литература и источники. После каждой главы содержатся четкие выводы. Оформление диплома соответствует стандартам. У автора дипломного исследования в достаточной мере развиты умения и навыки поиска необходимой информации, обобщения и анализа материала, а также умение делать выводы на основе проанализированных материалов.

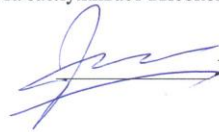
3. Оценка деятельности выпускника в период выполнения выпускной квалификационной работы (степень добросовестности, работоспособности, ответственности, аккуратности и т.д.): В процессе написания дипломной работы Коротаев В.Ю. соблюдал сроки календарного графика и проявил хорошие навыки работы с теоретическими и статистическими материалами. Самостоятельно организовал и провел исследования, проанализировал большое количество источников и литературы, проявил себя как исполнительный, инициативный студент, ответственно относящийся к порученной работе.

4. Степень грамотности в изложении материала (логичность, последовательность, аргументированность и т.д.): все материалы дипломного исследования изложены логично, все параграфы, введение и заключение взаимосвязаны и подчинены цели исследования.

5. Возможность использования результатов исследования в научно-практической деятельности: материалы дипломного исследования имеют практическую значимость и могут быть внедрены в работу.

6. Общее заключение по выпускной квалификационной работе: работа соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, и может быть рекомендована к защите. Работа заслуживает высокой оценки, а ее автор – присвоения квалификации бакалавра.

«07» июня 2018 г.



Лубочников Павел Геннадьевич

Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: axnet@ya.ru / ID: 5788901

Проверяющий: (axnet@ya.ru / ID: 5788901)

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» - <http://www.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 5
Начало загрузки: 07.06.2018 11:33:59
Длительность загрузки: 00:00:01
Имя исходного файла: ВКР
Стрессоустойчивость операторов call центра
Коротаев В.Ю.
Размер текста: 482 кБ
Символов в тексте: 101256
Слов в тексте: 11924
Число предложений: 670

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 07.06.2018 11:34:02
Длительность проверки: 00:00:04
Комментарии: не указано
Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
24,94% 	0%	75,05%

Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения, фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.
Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.
Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.
Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которому шла проверка, по отношению к общему объему документа.
Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.
Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	3,05%	3,05%	18 Федеральная целевая пр...	http://libed.ru	19 Авг 2017	Модуль поиска Интернет	35	35
[02]	2,2%	2,2%	Реферат Стресс и его влия...	http://myreferat.net	15 Ноя 2017	Модуль поиска Интернет	31	31
[03]	2,09%	2,09%	Психологическая саморегуля...	http://dslib.net	01 Июл 2016	Модуль поиска Интернет	9	9

Еще источников: 17

Еще заимствований: 17,6%


Составлено:
АИ-Тимова О.И.
08.06.2018.

Согласие

На размещение текста выпускной квалификационной работы обучающегося
в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева

Я, Коротаяев Вадим Юрьевич, разрешаю КГПУ им. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до общего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной программы выпускную квалификационную работу бакалавра/специалиста на тему: «Психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов call-центра (на примере ООО «ПС «КАССервис»», (далее ВКР) в сети Интернет на сайте в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева, расположенном по адресу: <http://elib.kspu.ru>, таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на ВКР.

Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

06 июня 2018 

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ПС «КАССервис»**

660077, г. Красноярск, ул. Молокова, 5в, тел.228-54-28
ИНН/КПП 2465232897/246501001
ОГРН 1102468008180

Ректору
ФГБОУ ВО «Красноярский государственный
педагогический университет имени
В.П. Астафьева»
В.А. Ковалевскому

660049, г. Красноярск, ул.Ады Лебедевой, 89

О согласовании размещения текста
Выпускной квалификационной работы
В электронно-библиотечной системе
КГПУ им. В.П. Астафьева

Уважаемый Валерий Анатольевич!

По результатам рассмотрения выпускной квалификационной работы на тему:
«Психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов call-центра»,
выполненной студентом Коротаяевым Вадимом Юрьевичем,
с использованием информации и материалов, представленных ООО «ПС «КАССервис»,
сообщаем, что текст представленной выпускной квалификационной работы не содержит
производственных, технических, экономических, организационных и других сведений, в
том числе сведений о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической
сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют
действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их
третьим лицам.

В соответствии с вышеизложенным Общество с ограниченной ответственностью
«ПС «КАССервис» согласовывает размещение в электронно-библиотечной системе
КГПУ им. В.П.Астафьева текста выпускной квалификационной работы, выполненной по
теме «Психологические условия формирования стрессоустойчивости операторов call-
центра» студентом Коротаяевым Вадимом Юрьевичем.

С уважением,

Генеральный директор



Гринаковский Д.А.