

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования
Кафедра социальной психологии

ВАУЛОВА ОКСАНА СЕРГЕЕВНА
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ(НА ПРИМЕРЕ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА)**

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

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

к.пс.н., доцент Груздева О.В.

Научные руководители:

к.пс.н., доцент КГПУ им. В.П. Астафьева

Тодышева Т.Ю.

к.пс.н., доцент кафедры психологии труда
и инженерной психологии СибГУ

им. М.Ф. Решетнева

Лубочников П.Г.

Дата защиты

Обучающийся

Ваулова О.С.

Оценка

Красноярск 2018

Содержание

Введение.....	4
Глава 1 Стрессы в современной организации и особенности управления ими .	6
1.1 Понятие стресса и современные подходы к его изучению	6
1.2 Общая характеристика Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	27
1.3 Стрессоустойчивость сотрудников и психологические факторы развития.....	30
Вывод по первой главе	34
Глава 2 Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников на примере «КГБУ МФЦ»	36
2.1. Программа и методики исследования.....	36
2.2. Рекомендации по оптимизации управления стрессами в Краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	49
Вывод по второй главе.....	52
Заключение	54
Список используемых источников.....	56
Приложение А (обязательное) Иллюстративная часть	58
Приложение Б (справочная) Тест на стрессоустойчивость (Ю.В. Щербатых)	68
Приложение В (справочная) Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.....	70
Приложение Г (справочная)Шкала психологического стресса PSM-25	73
Приложение Д (справочная)Анкета «Оценка условий труда подчиненными»	75

Введение

Успешность деятельности любой организации зависит от множества факторов, включающих условия и внешней и внутренней среды организации. В современных условиях труда возросли требования к степени психологической включенности работника в трудовой процесс, усложнилась психическая жизнедеятельность людей, растет уровень личностных притязаний работников. В связи с этим весьма актуальным является изучение психологических факторов в успешности деятельности организации. Та среда, в которой взаимодействуют сотрудники, оказывает влияние на эффективность их совместного труда, на степень удовлетворения рабочим процессом и его результатами. Достаточно значимы и сложившиеся между сотрудниками отношения, и преобладающее у них настроение. Данные факторы являются показателем комфортности работы индивида в коллективе, а также показателями, обуславливающими возможность возникновения стресса и стрессовой ситуации. С каждым годом темп жизни возрастает - стресс становится всё более серьёзной и весомой проблемой для организации, которая может значительно ухудшить качество рабочего процесса. Стрессовые ситуации возникают по ряду причин, но основной предпосылкой к их возникновению является качество управления. В настоящее время руководство каждой организации должна оказывать своим сотрудникам доступную психологическую и социальную поддержку, уделять внимание профилактическим мерам воздействия на персонал и внутреннюю среду организации для предотвращения стрессов и снижения уровня социальной напряженности.

Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе является психологические факторы развития стрессоустойчивости

Предметом исследования является изучение факторов возникновения стресса и стрессовых ситуаций в организации и мероприятия по управлению ими.

Целью исследования в данной работе было поставлено изучение стрессоустойчивости сотрудников в Краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Для достижения поставленной цели в работе будут решаться следующие задачи:

1. Проанализировать теоретические подходы отечественных и зарубежных авторов к исследованию стрессов и методов управления им.
2. Рассмотреть структуру и деятельность КГБУ «МФЦ»
3. Стрессоустойчивость сотрудников и психологические факторы развития
4. Разработать рекомендации по совершенствованию системы управления стрессом.

В качестве методологической основы выпускной квалификационной работы были изучены труды отечественных и зарубежных авторов в области управления персоналом, психологии управления, общей и социальной психологии.

В работе были применены следующие методы исследования: анализ литературных источников по проблеме управления персоналом, анкетирование сотрудников.

Практическая значимость работы заключается в том, что выводы, сделанные по итогам исследования и предложенные рекомендации, могут быть в дальнейшем использованы в управленческой деятельности для повышения ее эффективности. Так, конкретные рекомендации, разработанные на основании полученных в ходе настоящего исследования результатов, могут быть полезны для руководителей.

Структура работы. Данная дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, приложений.

Глава 1 Стрессы в современной организации и особенности управления ими

1.1 Понятие стресса и современные подходы к его изучению

Одним из важнейших требований доктрины развития человеческого капитала организации к любому работодателю выступает необходимость постоянного учёта роли человеческого фактора. Эффект человеческого фактора всегда проявляется неожиданно для работодателя, обычно без каких-либо видимых побудительных причин [1]. Так, например, сотрудник, который не вызывал никаких нареканий со стороны начальства, вдруг допускает грубое нарушение правил использования оборудования. В результате, это оборудование выходит из строя. После выяснения обстоятельств, повлекшую аварию, выясняется, что причиной стала сильная болезнь одного из ближайших родственников работника. Или нет?.. На самом деле причиной мог стать и произошедший в коллективе конфликт коллег, по поводу несправедливого распределения обязанностей или иному поводу. Это мог быть конфликт с руководителем, который отразился бы на работе в эту минуту или спустя некоторое время. Возможно, сыграл свою роль синдром накопленной усталости - всегда ответственный сотрудник вдруг «оступился» из-за свалившейся на него усталости и совершил серьезную ошибку, которая привела к сбою в работе. А может быть, сотрудник столкнулся с ситуацией обусловленной «двойным капканом» или «двойным посланием», так называемым даблбайндом (англ. double bind) - получил взаимно противоречащие указания, принадлежащие к разным логическим уровням, из-за чего оказался в замешательстве и совершил ошибку.

Существует великое множество вариантов развития событий. Объединить их может то, что истинной причиной, повлекшей за собой сбой в деятельности организации и даже имущественный ущерб, явилось стрессовое состояние сотрудника, к которому могли привести различные обстоятельства.

Стресс является одним из наиболее весомых человеческих факторов, которые играют значительную роль в деятельности любой организации. Он может проявить себя в совершенно любой ситуации и по любому направлению деятельности предприятия, и значительно навредить. Впервые, понятие «стресс» было введено Уолтером Кэнноном Брэдфортом, американским психофизиологом, доктором медицинских наук, который являлся членом Академии наук СССР, в начале 30-х годов XX. века. Данный термин обозначал «нервно-психическое» напряжение – реакцию «бороться или бежать» (англ. Fight-or flight response), которая, в настоящее время, иногда называется стрессовой реактивностью [6]. Он же ввёл термин «гомеостаз» - способность системы поддерживать равновесное состояние. Чаще всего, термин «стресс» связывают с именем одного из крупнейших физиологов двадцатого века,

Гансом Селье. Именно он явился родоначальником концепции стресса. «Синдром, вызываемый различными повреждающими агентами» - так называлось его письмо, опубликованное в 1936г. в английском журнале «Nature». Именно с этого момента началось научное изучение стресса как общего адаптационного синдрома, сокращённо ОАС, хотя само понятие «стресс» в этом письме не упоминалось и появилось несколько позже, будучи заимствованным из теории «гомеостаза» Уолтера Кэннона [17].

По А.Р. Алавердову стресс определяется как недопустимая нагрузка на нервную систему человека, спровоцированная внешними факторами воздействия, которая определяет состояние психологического дискомфорта, а при регулярном повторении, способствует развитию опаснейших заболеваний.

Существует несколько трактовок определения понятия «стресс». Некоторые из них звучат следующим образом [16]:

1) Комплекс реакций организма на различные по своему характеру раздражители (Г. Селье, Ж. Годфруа, О. Н. Полякова);

2) Требования к адаптивным способностям человека (Д. Фонтана, Д. Л. Гибсон, Дж. Гринберг);

3) Особый вид эмоциогенных ситуаций, в которых могут появиться нарушения адаптации (П. Фресс);

4) Процесс трансакции между человеком и внешней средой (Р. Лазарус, С. Фолкман, К. Купер, Ф. Дэйв, М. О'Драйсколл);

5) Особое функциональное, психологическое, физиологическое состояние организма (М. Фогиел, Р. С. Немов, Н. П. Фетискин, В. В. Суворова, А. Г. Маклаков);

6) Психическое или физическое напряжение; стресс как причина ухудшения физического и психического здоровья (Л. А. Китаев-Смык, Ю. И. Александров, А. М. Колман).

В данной работе мы будем рассматривать стресс по определению Ганса Селье как (универсальную реакцию организма на различные по своему характеру раздражители, суть которой состоит в генерализованной мобилизации внутренних ресурсов для преодоления возникших затруднений.)

Согласно «Психодиагностике стресса» Н.Е. Водопьяновой, в настоящее время существует три группы основных подходов к пониманию стресса и соответственно три направления его психодиагностики.

Первый подход заключается в определении стресса как ответной реакции на внешние раздражители, которая проявляется в состояниях нервно-психической напряженности, негативных эмоциональных переживаниях, защитных реакциях, состояниях дезадаптации и патологии. А. Каган и Л. Леви развили представления Г. Селье о стрессе посредством теоретической модели, описывающей психологические факторы как посредники физических заболеваний. Согласно их модели, образуется определённая психобиологическая программа, которая представляет из себя сплетение внешних влияний (психосоциальных стимулов) с генетическими факторами и с прежними воздействиями окружающей среды (реакция).

Данная программа обуславливает (склонность к реагированию по определенному образцу). Благодаря этой модели, стресс перестали рассматривать в виде одностороннего процесса. Стресс, как процесс с неразрывной обратной связью между всеми его причинными факторами стал оцениваться с позиции его влияния на продуктивность деятельности. Данный подход побуждает фокусировать основное внимание на оценке степени психической напряженности, определении стрессовых состояний, препятствующих или способствующих сохранности продуктивной профессиональной деятельности, здоровья как отдельных работников, так и состояния здорового социально-психологического климата в коллективе, когда речь идёт о стресс-менеджменте.

Второй подход к пониманию стресса описывает и формулирует его как характеристику внешней среды с точки зрения беспокоящих или разрушающих стимулов (стресс факторов). Согласно определению Т.Ф.Ефремовой. (Толковый словарь Ефремовой. 2000), стресс-фактор - это неблагоприятные обстоятельства, вызывающие стрессовое состояние. Другими словами, это такой раздражитель, который способствует запуску реакции борьбы или бегства. Он же называется стрессором. Подход основывается на том, что любые субмаксимальные требования к человеку со стороны условий или деятельности являются стрессогенными. Перевернутая U-образная функция - это графическое отображение отношения эффективности деятельности человека к предъявленным к нему требованиям. Дальнейшим развитием данного подхода стало изучение сложной совокупности стресс-факторов, которая определяет типичные стрессовые ситуации. В данном аспекте следует выделить ситуации, которые являются стрессогенными для большинства.

Дж. Вайтц назвал 8 вариантов таких стрессогенных ситуаций. К ним относятся те, которые требуют ускоренной обработки информации, содержат вредные стимулы окружающей среды, осознаваемую угрозу, нарушение физиологических функций (болезнь, бессонница, изменчивые состояния и др.), изоляция и заключение, остракизм, групповое давление и разочарование. В дополнение к этому перечню М. Франкенхойзер добавил ситуацию отсутствия контроля над событиями, Р. Лазарус - стрессовую ситуацию, когда угрозе подвергаются самые важные для человека ценности и цели [3]. Таким образом, для того чтобы прибегать к решению практических задач стресс-менеджмента, используя данный подход, основой которого являются стрессовые стимулы, необходимо выявить стресс факторы, как физического так и социального пространства организации.

Также следует определить стрессогенные факторы внешней бизнес-среды, типичные стрессогенные ситуации и особенности их восприятия работниками с точки зрения стрессогенности или степени психологической угрозы. Можно заметить, что между описанными выше подходами много общего.

Но третий подход принципиально отличается от уже рассмотренных подходов. Он основан на модели взаимодействия человека и среды,

представляемой стресс как ответную реакцию на отсутствие (соответствия) между возможностями личности и требованиями со стороны среды [3]. В данной ситуации стресс рассматривается как результат предшествующих ему факторов и его последствий. В рамках данного подхода наиболее известны транзактная модель Кокса и Макэя, а также когнитивная модель психологического стресса Р. Лазаруса.

Согласно модели Лазаруса (рисунок 1.1), стресс рассматривается как совокупность внешних факторов и внутренних проявлений, как опосредованное отношение человека к обстоятельствам.

Часто человек определённым образом воспринимает контекст в котором он пребывает (впрочем, бывает, что и не воспринимает, например, когда через несколько дней после взрыва на Чернобыльской АЭС люди вышли на первомайскую демонстрацию, не осознавая, что вокруг уже всё заражено) и подвергает субъективной оценке значимости. Чаще всего эта оценка носит яркую эмоциональную окраску. Таким образом, пара людей, оказавшиеся в одной и той же ситуации, будут реагировать на неё по разному. Реакция будет зависеть от характера, опыта человека, его эмоционального состояния и др. факторов. Кто-то не найдёт в данной ситуации угрозы для себя и будет пребывать в спокойствии, а кто-то ощутит тревогу, беспокойство и страх. Таким образом, стрессовая ситуация возникает в том случае, если обстоятельства субъективно воспринимаются как угрожающие. При этом важна не реальность или мнимость угрозы, а наличие её для конкретного человека [15].

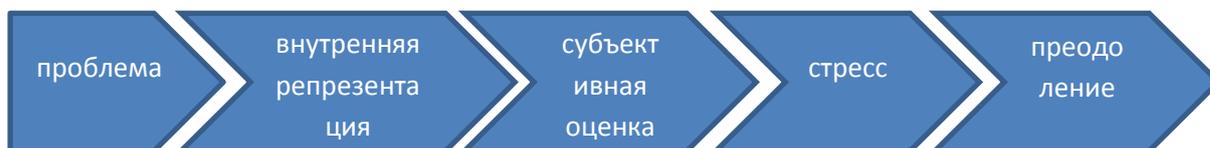


Рисунок 1.1- Модификация модели психологического стресса Лазаруса

Вторая же наиболее популярная модель - модель стресса Кокса и Макэя. Данная модель рассматривает стресс как процесс-помеху, как проявление взаимодействия между человеком и окружающей его средой. Суть данной модели заключается в рассмотрении стресса как части сложной системы взаимодействия двух других систем - окружающей среды и человека. Это взаимодействие носит постоянный и динамичный характер. Стресс является индивидуально воспринимаемым феноменом, опосредованным психологическими особенностями личности [3]. По сравнению с другими подходами, данная модель проявляет обратную связь между всеми частями системы. Стресс рассматривается как замкнутая система. (см. рисунок 1.2) Транзактная модель Т. Кокса и Дж. Макэя включает 5 стадий

- 1) Воздействие фактических требований внешней среды на человека.
- 2) Человек подвергает когнитивная оценке предъявленные к нему требования и свои возможности справляться с ними. Стресс возникает, если

нарушается равновесие между осознаваемыми требованиями и осознаваемой возможностями. Благодаря когнитивному фактору, или фактору осознания, возникает обширный диапазон индивидуальных особенностей возможного реагирования на стрессы. Чем больше человек не уверен в своих возможностях преодоления фактических требований, тем быстрее наступает стрессовое состояние.

3) Психологические и физиологические изменения как ответные реакции на стрессоры – как попытки снизить степень стрессового характера предъявленных человеку требований.

4) Четвёртый этап характеризуется противодействием человека стрессовой ситуации теми способами, которые он находит доступными. Последствиями противодействия могут быть проявлены как когнитивные, поведенческие реакции, психологическая защита.

5) Последняя стадия представлена как обратная связь, которая оказывает влияние на все остальные стадии динамической системы стресса и формирование исхода каждой из них. Т. Кокс считал, что данные стадии образуют систему, наиболее адекватно описывающую процесс того, как действует стресс.

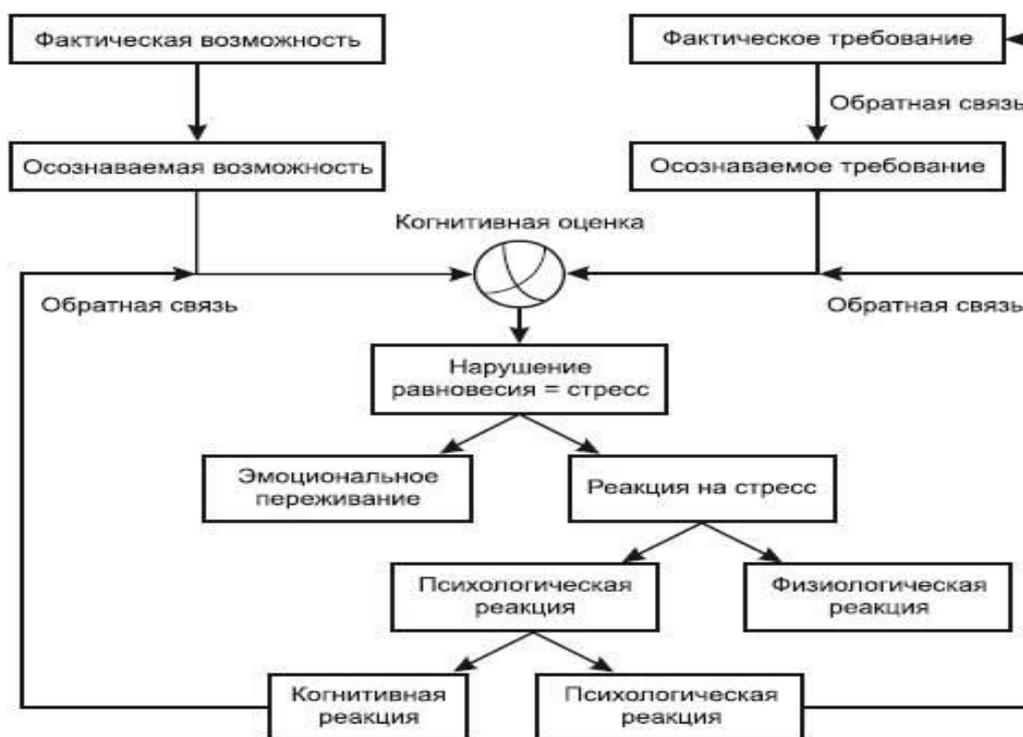


Рисунок 1.2 - Трансактная модель стресса Кокса и Макэя

Организационный или профессиональный стресс определяется как состояние психического напряжения работника, связанное с выполнением своих профессиональных обязанностей, обусловленное воздействием отрицательных факторов рабочего места и преодолением несовершенных условий труда, установленных в организации. Выделяют несколько видов

организационного стресса. Н.В. Самоукина в работе (Психология и педагогика профессиональной деятельности), предлагает классификацию стресса, включающую три вида: Информационный, эмоциональный и коммуникативный. Информационный стресс - стресс, возникающий в условиях выполнения ответственного задания при ограниченном временном ресурсе. Часто такой стресс сопровождается неопределённостью или недостоверностью информации, и динамичностью информационных параметров. Эмоциональный стресс - основан на чувстве страха из-за предполагаемой или реальной опасности. Например, такой стресс может возникнуть из-за чувства вины за невыполненную работу. Коммуникативный стресс - возникает при огромных проблемах связанных с деловым общением. Такой вид стресса проявляется в повышенной раздражительности и конфликтности, неконтролируемых реакциях, невозможности отказать в чем-либо и т.п. Для полноценного понимания природы организационного стресса, необходимо рассмотреть факторы, которые приводят работников к стрессовому состоянию. К источникам стресса относят целый ряд факторов:

Рабочие условия. То, что нас окружает: шум, освещение, запахи - всё это раздражители, которые оказывают влияние на наши ощущения, настроение, душевное состояние.

Неблагоприятная обстановка или физическая организация рабочего места может вызвать стресс

Переменная работа - один из наиболее популярных стресс-факторов, который оказывает воздействие на температуру крови, показатель метаболизма, уровень сахара в крови, степень эффективности умственного труда и на трудовую мотивацию.

Ненормируемый рабочий день, из-за специфики той или другой работы, неблагоприятно влияет на здоровье. Люди, работающие в течение долгого времени, больше подвержены риску заболеваний, по причине сбитого режима сна, или его недостаточной продолжительности.

Командировки также являются стрессорами. Этому способствуют встречи с незнакомыми людьми, задержки прибытия или отправление транспорта. Человек, постоянно пребывающий в командировках, ощущает себя выпавшим из коллектива, что лишь способствует нарастанию нервного напряжения.

Введение в практику новых технологий требует постепенной адаптации к новому оборудованию, к системам и методам труда.

Существует масса классификаций систематизирующих факторы стресса. Рассмотрим некоторые из них. К примеру, Ф. Лютенс выделяет следующие факторы стресса:

1. Политика и стратегия предприятия (могут привести к сокращениям, внедрению новой техники, переводу производства в другой регион и т.п.)

2. Организационная структура, с недостаточно урегулированными отношениями между штабными и линейными подразделениями,

неопределенностью ролей и конфликтов, отсутствием возможностей для карьерного роста.

3. Организационная культура, для которой характерны ограничения и недоверие;

4. Организационный процесс, обусловленный жестким контролем, односторонней коммуникацией, отсутствием обратной связи, централизацией принятия решений и отсутствием возможности участия в нем, наличие системы мотивации, которая направлена на наказание;

5. Условия труда и безопасности

Владимир Мельник, в статье «Как снизить стресс с помощью нормирования труда», отмечает, что именно организационные факторы работы являются причиной стресса чаще всего, и наиболее распространенные из них:

1. Чрезмерная рабочая нагрузка, когда ощущается нехватка времени для выполнения должностных обязанностей;

2. Отсутствие или недостаток поддержки и внимания со стороны коллег и руководства;

3. Несоответствие вознаграждения результатам труда;

4. Ограничение возможности контролировать рабочую ситуацию, оказывать влияние на принятие важных решений;

5. Неоднозначные, недостаточно четкие требования к работе;

6. Постоянное присутствие риска штрафных санкций (выговор, увольнение, материальные взыскания);

7. Однообразие, монотонность и бесперспективность работы;

8. Отсутствие рациональности в организации труда и рабочего места;

9. Постоянная необходимость скрывать свои истинные эмоции, показывая необходимые (эмоциональная маска).

К основным факторам, вызывающим стресс, некоторые авторы относят: факторы неопределенности, дискомфорта в общении и факторы перенапряжения. Рассмотрим их воздействие на сотрудников организации. Неопределенность - один из сильнейших источников стрессового напряжения. Сотрудник, сталкиваясь с неопределенностью, не знает, к чему следует подготовиться и на что настроиться. Например, только он сконцентрирует свои силы на решении одной задаче, ему преподносят другую. Как только он возьмется за следующую, говорят, что необходимо вернуться к первоначальной задаче. В таком случае сотрудник истощается в результате напряжения и ожиданием точной информации. Отсутствие возможности осуществлять контроль над ситуацией может спровоцировать ускоренное утомление: много энергии расходуется на контроль эмоционального состояния с целью сохранения спокойствия.

Дискомфорт в общении, как правило, связан со страхом получить негативную реакцию со стороны руководства или коллег. Дискомфорт проявляет себя в ассоциировании внепланового совещания с выяснением отношений и публичным наказанием, или в восприятии требований руководства, как угрозы личностной оценке сотрудниками самих себя. Страх

совершить ошибку увеличивает состояние напряженности. Это происходит в организациях, где существует смешение личностного и профессионального стилей в деловом общении. В таком общении работники не могут оставаться спокойными и поддерживать комфортное общение - они вынуждены постоянно находиться в ожидании подвоха, в постоянной готовности «отразить нападение», то есть в состоянии стресса.

Физическое переутомление. Чрезмерные нагрузки оказывают стрессовое воздействие настолько, насколько они потребляют энергию работника. Утомление может возникнуть при постоянных задержках на рабочем месте и необходимости выходить на работу по выходным дням. Длительное состояние перенапряжения может перейти в синдром хронической усталости. Также может возникнуть состояние «защитной лени»: для сохранения энергии, сотрудник будет стараться всячески избегать деловой активности и лишнего напоминания о себе. Существует ещё масса классификаций факторов, способных вызывать организационный стресс, который в свою очередь вытекают в соответствующие последствия. Данные последствия могут проявить себя на нескольких планах: физиологическом, психологическом, поведенческом, организационном. К последствиям, проявляющимся на физиологическом плане, можно отнести ухудшение здоровья человека, возникновение различных заболеваний. К одному из самых распространённых заболеваний относится такой сбой в работе центральной нервной системы, как невроз. Именно невроз обуславливает возникновение следующих за ним болезней, таких как: гипертоническая болезнь, атеросклероз, ишемическая болезнь сердца, инфаркт, инсульт, язва желудка и двенадцатиперстной кишки и т.д.

Можно даже отметить связь темперамента человека с его реакцией на стресс. Такая связь описана Ю.В.Хмелевским в статье «Стресс и депрессия - две стороны одного процесса». Стрессовые реакции меланхоликов проявляются как невротическая тревожность, фобии или испуг. Холерики же, обладающие более вспыльчивым темпераментом, реагируют на стресс проявлением гнева. Люди именно с этим темпераментом чаще всего страдают язвами и гипертонией. Организм флегматиков реагирует на стрессовое состояние замедлением общего обмена веществ и тенденцией к «заеданию» горя. Сангвиникам повезло больше всего - их стойкая нервная система позволяет переживать стрессы легче, чем людям с другими видами темперамента. К психологическим последствиям стресса относят стресс-синдромы, или комплексные переживания, такие как: чувство вины, повышенная тревожность, нарушение волевого контроля, эмоциональная нестабильность, избыточные реакции или неспособность восстановиться после работы, переживания депрессии и переутомления, переживания одиночества и неудовлетворённости жизнью, синдром хронической усталости [17].

Поведенческие последствия проявляются как недоедание или напротив, злоупотребление пищей, чрезмерное курение, активное употребление алкоголя или же иных стимуляторов (наркотики, антидепрессанты). Также возможны и

агрессивное поведение, враждебность, саботаж и жалобы. К организационным последствиям стресса можно отнести следующие явления [17]:

- Высокий уровень конфликтности
- Напряженная атмосфера в коллективе
- Критические высказывания в адрес коллег
- Снижение уровня инициативности
- Повышение зависимости от начальства, которое проявляется в виде неадекватного и критического отношения к руководству, или в постоянном поиске поддержки от начальства.
- Увеличение степени неудовлетворённости работой
- Снижение качества выполняемой работы
- Снижение трудоспособности
- Снижение мотивации и интереса к работе
- Увеличение кадровой текучести
- Рост заболеваемости и прогулов
- Увеличение количества производственных ошибок и несчастных случаев

Но, справедливо будет отметить, что стресс оказывает не только негативное влияние на сотрудников. Если степень стресса не велика, то он может проявить и положительное влияние, побуждая человека к мобилизации всех ресурсов для адаптации к новым условиям. Также замечено, что лёгкий стресс способствует улучшению кровообращения, повышению активности и как следствие, достижению новых профессиональных успехов. Если профессиональный стресс оказывает продолжительное воздействие, то возможно возникновение такой стрессовой реакции как синдром профессионального или психического выгорания. Синонимом данного понятия является и «синдром эмоционального выгорания». По определению доктора медицинских наук П.И. Сидорова, синдром эмоционального выгорания - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Проще говоря, выгорание является постепенной утратой энергии, истощением, физическим и умственным утомлением. Профессиональное выгорание проявляется так же и отстранённостью и снижением степени удовлетворённости работой. В результате выгорания у человека может упасть самооценка.

Главной причиной профессионального выгорания является несоответствие работника и выполняемой им работы. К таким несоответствиям относятся:

- Несоответствие компетенций человека и предъявляемых к нему требований.
- Несоответствие жесткой системы контроля в организации и стремления работника к свободной и самостоятельной деятельности.
- Несоответствие вознаграждения затраченным усилиям.
- Несоответствие этических ценностей человека и рабочих требований.

Все эти виды несоответствий могут привести к эмоциональной напряжённости, которая приведёт к постепенному проявлению синдрома профессионального выгорания.

Существует масса подходов в управлении организационными стрессами. Имеющееся разнообразие исходит из различных моделей и концепций стресса. Согласно транзактной модели психологического стресса существует три основных подхода управления стрессом.

Первый подход заключается в оптимизации соответствия между организационными требованиями и возможностями работников. Чем больше уровень соответствия, тем больше вероятность того, что выгорание не наступит. Для того чтобы добиться такого соответствия необходимо прибегать к различным методам:

- Профессиональный отбор
- Развитие компетенций сотрудников
- Организация карьерных перестановок
- Развитие организационной культуры

Все эти действия должны производиться с учётом психологических особенностей сотрудников, для того, чтобы повысить уровень соответствия и снизить стрессовое напряжение.

Второй подход связан с воздействием на когнитивную оценку работниками их собственных возможностей и степени готовности преодолевать профессиональные затруднения. Данный подход направлен на снижение степени риска выгорания и рациональное управление организационными стрессами. Основным аспектом психологической помощи согласно этому подходу должна явиться оптимизация трудовой мотивации. Так же, психологическая поддержка может быть ориентирована на более адекватное восприятие сотрудниками фактических требований должности и укрепление уверенности в своих силах и своём ресурсном потенциале.

Третий подход ориентирован на управление ответными реакциями на факторы стресса. Акцент выставлен над формированием у сотрудников активной позиции относительно организационных стрессов.

Существуют методы, разработанные специалистами в области организационной психологии, призванные предотвратить реакции дистресса. Данные методы основаны на преодолевающем поведении, или копинг-поведении, сутью которых является рационализация и когнитивная активность. К этим методам относят:

- Сбор достаточного количества информации о возможном наступлении стресса
- Анализ возможностей предупреждения конкретных стрессов и поиск способов их смягчения
- Избегать заключения поспешных выводов в преддверии события
- Осознание того, что преимущественную часть стрессовых ситуаций, можно решить самостоятельно
- Стремление к активному изменению стрессового контекста

- Понимание того, что перемены - суть постоянства и любые серьёзные перемены - часть жизни

- Помнить о том, что в основе избавления от стрессов лежит релаксация. Следующая концепция стресса - ресурсная, содержит два направления борьбы с выгоранием.

Первый подход - профилактический, который, как показывает практика, является довольно эффективным, поскольку не позволяет критической ситуации произойти. Профилактика заключается в смягчении действия организационных и ролевых факторов риска выгорания в масштабах организации. Сюда входят:

- Развитие организационной культуры
- Чёткое обозначение должностных обязанностей
- Прозрачность механизмов взыскания и поощрения
- Отсутствие дискриминации при карьерных передвижениях
- Нормы формального и неформального организационного поведения
- Укрепление командного и корпоративного духа

Второй подход заключается в психологической помощи для восстановления психоэнергетического ресурсного потенциала и преодоление негативных последствий стрессового напряжения. Для этой цели используются различные тренинги, корпоративные праздники и прочие виды психологической поддержки. В рамках процессуального подхода к преодолению организационных стрессов лежит отношение к данному синдрому как к динамическому явлению. К. Маслач и М.П. Лейтер предложили модель управления стрессами основанную на [3]:

1) Мониторинг корпоративного потенциала выгорания в таких областях как: регулируемая рабочая нагрузка, оптимизация контроля, справедливость вознаграждения, чувство единства, разделение ценностей. При соблюдении всех условий, уменьшается вероятность возникновения профессионального выгорания.

2) Организационное оздоровление, включающее развитие корпоративной культуры, формирование корпоративного духа и т.п. Л.Р. Мерфи предложил три методических подхода по управлению рабочими стрессами - первичная, вторичная и третичная профилактики [16].

Первичная профилактика заключается в изменении условий труда для снижения кол-ва стрессов или полного их устранения. Она проявляется в изменении характеристик организации (обучение и отбор), ролевых характеристик (расширение возможностей персонала), а также характеристик рабочих задач (интенсификация контроля выполнения). Такая профилактика должна проводиться с учётом особенностей организации, чтобы не привести ситуацию к увеличению уровня стресса.

Вторичная профилактика направлена на ослабление влияния проявлений симптомов стресса у сотрудников, снижение напряжения. Персонал обучают навыкам саморегуляции и релаксации. Данная профилактика будет более эффективна в совокупности с первичной.

Третичная профилактика состоит в реабилитации персонала, подвергшегося стрессу. Сотрудникам, здоровье которых ухудшилось, предоставляются конфиденциальные консультации. Для организации системы управления стрессом в организации должна использоваться определённая методологическая база. Схема (рисунок 1.3), предложенная А.В. Стеганцевым, наглядно представляет процесс работы по стресс-менеджменту.



Рисунок 1.3 - Три слона и одна черепаха стресс-менеджмента

Согласно схеме необходимо:

1) Управление стрессогенностью ситуации, а именно снижение уровня стрессогенности. Этого можно добиться с помощью:

- различения типичных для своего отдела стресс-факторов
- определения степени воздействия данных факторов на сотрудников
- знания и способности применить методы по снижению степени воздействия данных факторов.

2) Управление своими психическими состояниями с помощью методов саморегуляции:

- Систематизация известных состояний коллектива, их обозначение
- Различение этих состояний и перевод из одних в другие.

3) Восстановление осуществляется с помощью двух стратегий: «водоворота» и «второго дыхания». Первая заключается в полном и сознательном прохождении стресса, вторая в кратковременном восстановлении, достаточном для продолжения борьбы. При выборе стратегии следует учитывать степень истощения.

4) Развитие стрессоустойчивости, позволяющее противостоять стрессу продолжительное время с минимальным количеством потерь.

Учитывая, что большинство рабочих мест руководителей и специалистов относится к числу стрессоопасных, заметим, что отсутствие специальной профилактики стрессов может спровоцировать ухудшение кадрового потенциала организации из-за утери наиболее ценных для неё специалистов [1].

Помимо вредного влияния на здоровье человека, стрессы способны привести к другим последствиям. В частности, сотрудник, находящийся в состоянии стресса, обычно не способен полноценно выполнять свои служебные обязанности. Такие результаты дало исследование, проводившееся

психологами Медицинского университета имени Дж. Хопкинса в 15 крупных корпорациях США. Согласно полученным данным сотрудник, занятый интеллектуальным трудом и находящийся в состоянии стресса, допускает ошибки в своей работе на 70% чаще, чем его коллега, работающий в психологически комфортных условиях. Именно поэтому необходимой частью системы управления в любой организации, должна являться система управления стрессом.

Система управления стрессами в современных организациях осуществляется на двух уровнях: организационном и психологическом (на уровне отдельного индивида).

К методам управления стрессами относят:

Проведение тренингов для руководства (коучинг). Личное сопровождение и наставничество является основной целью коуча-тренера. Его роль состоит в том, чтобы помочь оценить положительные и отрицательные стороны принятых управленческих решений, воплотить в жизнь требуемые для успешной и эффективной деятельности стратегии, скорректировать планы действий. На подобных тренингах также возможно обучить руководящий состав специальным методам анализа и консультирования, чтобы менеджеры были способны снимать собственный стресс и способствовать снижению стресса у своих подчинённых. На тренинге выдаются рекомендации руководству, для минимизации уровня стрессов в коллективе. Рекомендации могут звучать следующим образом:

1) Необходимо чаще задумываться над степенью точности оценки компетенций работников. Важным условием профилактики стрессов является соответствие работы компетенциям сотрудников.

2) Не следует пренебрегать четким определением функций, полномочий и пределов ответственности работников. Это позволит предотвратить массу конфликтов.

3) Не следует резко реагировать на отказ работника выполнять полученное задание. Лучше обсудить причины отказа.

4) Следует показывать доверие и поддержку работникам.

5) Подходите гибче к выбору стиля управления. Он должен соответствовать производственной ситуации и особенностям подчиненных.

6) При неудачах своих сотрудников всегда прежде оценивайте контекст.

7) Не пренебрегайте извинениями, уступками и компромиссами.

8) Избегайте использования сарказма, иронии и юмора в адрес подчинённого.

9) Если критикуете, то делайте это конструктивно и с соблюдением правил этики.

Проведение корпоративных тренингов - является наиболее популярным способом преодоления и профилактики стрессовых состояний в коллективах. Перед проведением тренинга проводится анализ сложившийся в организации ситуации, выявляются проблемы и определяются способы достижения необходимых результатов. Это необходимо для эффективной реализации

программы. Наибольший эффект возможен по постоянно действующей программе антистрессовых тренингов в организации. Возможно включать элементы антистрессовых программ в другие тренинги для персонала, например в тренинги продаж, переговоров, делового общения и т.д. Так же как и на тренингах для руководства, на корпоративных тренингах сотрудников просвещают о методах минимизации стрессов, которые они могут осуществить самостоятельно. К таким методам можно отнести:

- 1) Обсуждение проблем с коллегами и руководством.
- 2) Если Вас что-то не устраивает в нынешней работе (условия труда, заработная плата, возможности карьерного роста), проанализируйте возможность вашей организации по улучшению данных параметров.
- 3) Постарайтесь установить эффективные отношения с руководством. Поддерживайте обратную связь.
- 4) Если объём порученной работы Вам не по силам, следует отказаться, высказав аргументы своего отказа.
- 5) Требуйте ясности и четкости в поручаемых Вам заданиях.
- 6) При возникновении ролевого конфликта, выносите на обсуждение данную проблему противоречивости предъявляемых требований.
- 7) Опыт показывает, что для поддержания работоспособности, достаточно двух 10-15 минутных перерывов в день.
- 8) Не смешивайте личные и служебные отношения.
- 9) Разряжайте свои негативные эмоции не на коллегах, а с помощью физической нагрузки или других методов высвобождения энергии.

Управление организационным поведением также часто используется для организации системы управления стрессом. Данный метод позволяет увеличить степень жизнеспособности коллектива в неблагоприятных организационных условиях. Управление организационным поведением направлено на развитие сотрудников в стрессовых ситуациях. Суть заключается в поведении-примере, позитивном примере, передающимся от руководителя к подчинённым, которое помогает сотрудникам выйти из стрессового режима. Посредством примера организационного поведения, руководитель показывает, что он несёт ответственность за свои слова и деятельность, что его действия и действия подчинённых несут смысл. Сотрудники должны видеть, что их руководитель может организовать работу так, что любая проблема переходит в разряд задач.

Грамотное распределение ролей в рабочем процессе, которое будет снижать вероятность возникновения конфликтов. Когда работа соответствует способностям сотрудника, не возникает ненужного напряжения. Четкое распределение обязанностей и нагрузок крайне необходимо любой организации, во избежание стрессовых состояний работников.

Предоставление сотрудникам большей свободы и автономности в работе, включая большую ответственность за результаты своего труда. Планирование карьерного роста сотрудников - необходимо продвигать свой персонал учитывая набор компетенций каждого сотрудника, чтобы поддержать баланс карьерных передвижений. Установление чётких и понятных всем критериев

результатов работы и достижимых целей для работников. Организация социальной и психологической поддержки сотрудников. К психологическим методам поддержки относят индивидуальные и групповые собеседования психолога с персоналом, для выяснения причин конфликтных ситуаций и негативного воздействия на работу и жизнь, в общем. К данным методам относятся и деловые игры с элементами ситуационного анализа, индивидуальная психологическая диагностика, психотехнические сеансы. Социальная поддержка играет особую роль из-за трудового менталитета россиян.

Правильное применение социальной поддержки позволяет сформировать у сотрудников командный дух, дружеские отношения, которые основываются на взаимном уважении, исключая конфликты. Поддержание баланса жизни и работы сотрудников, которое заключается в предоставлении отпусков и удобного рабочего графика. Управление нагрузками позволяет предоставлять возможность сотрудникам восстанавливать свой ресурсный потенциал после напряженной работы. Для этого организовываются посещения спортзалов, фитнес-клубов, бассейнов, сеансов йоги, и других методов для релаксации и укрепления физического и ментального здоровья сотрудников. Данный метод влияет и на уровень устойчивости работников к стрессам, оказывая благоприятные воздействие. Создание комнат психоэмоциональной разгрузки, которые способствуют психологической релаксации. В таких комнатах создаётся благоприятная и расслабляющая обстановка, которая оказывает комплексное воздействие на центральную нервную систему. В комнате устанавливают специальное оборудование с помощью которого возможно оказать помощь сотрудникам пребывающим в стрессовом состоянии. Не смотря на внушительные вложения в организацию подобной комнаты, затраты в скором времени окупаются, так как использование данного метода выгоднее регулярных оплат психологических услуг. Управление отношениями требуется для развития культуры общения в коллективе. Данный метод концентрирует внимание и эмоции сотрудников на общей цели, вместо личностных разногласий. Это необходимый элемент создания благоприятного климата в коллективе. Все эти методы играют важную роль в преодолении стрессовых ситуаций в организации. Следует использовать их комплексно для достижения лучшего результата.

Каждая организация должна иметь антистрессовую программу, которая реализуется с помощью привлечения компетентного менеджерского состава. Только задействовав управление стрессом в организации можно быть уверенным в том, что профилактические действия по снижению уровня стрессогенности среды в коллективе осуществляются, что стресс-факторы преодолеваются посредством постоянного мониторинга, что подбор кадров осуществляется исходя из уровня компетенции стресс-менеджмента, и что эффективность деятельности зависит от факторов стресса в меньшей степени, так как осуществляется постоянный контроль.

В большинстве исследований отмечается, что количество и интенсивность воздействия стрессогенных факторов в современном мире растет. Этому способствуют глобальные изменения, происходящие в последнее время в социально-экономических институтах большинства стран, стремительные трансформации информационного пространства, девальвация и неопределенность системы ценностей и т. п. В такой ситуации представляются крайне необходимыми комплексные психологические исследования, позволяющие стереоскопично осветить проблему стресса и стрессоустойчивости личности.

Существует большое количество классификаций, основанных на разных критериях. Так, например, указывается на возможность разделения психологических стрессов на информационные и эмоциональные.

Возникновению информационных стрессов способствует перенасыщенная современная информационная среда (и в повседневной жизни и в ситуациях профессиональной деятельности), требующая от человека быстрого принятия важных решений. Например, работа диспетчеров, операторов и т. д. Другие факторы определяют возникновение эмоционального стресса: это происходит чаще всего в таких ситуациях, когда человек испытывает значительные затруднения в реализации своих витальных или социально-ориентированных потребностей. Эмоциональный стресс может выразиться в форме аффекта, а может носить более длительный характер и провоцировать когнитивные и поведенческие изменения.

Также широко обсуждается в научных исследованиях вопрос типологии «стрессоров». Рассмотрим одну из наиболее известных классификаций согласно которой стрессоры делятся на: «физические стрессоры», благодаря процессу психологической переработки их воздействия; «психические стрессоры», имеющие индивидуальную значимость; ситуации, в которых ощущение угрозы связано с прогнозированием будущих, в том числе и маловероятных, стрессогенных событий [7].

В настоящее время экспериментально доказано, что проблематичным представляет однозначный прогноз относительно реакции человека на тот или иной вид стрессора или на их систему. Поэтому некорректно говорить о непосредственной детерминации психологического стресса характеристиками внешних раздражителей.

Существуют определенные проблемы и относительно классификации основных видов стресса.

А. О. Прохоров, Дж. Гринберг, Н. В. Гришина в своих исследованиях придерживаются такой классификации психологического стресса:

1. Фрустрация. Это переживание личностью определенной по времени невозможности достигнуть желаемой цели, ощущение препятствия («хочу, но не могу»).

2. Внутриличностный конфликт. Этот вид конфликта формируется в том случае, если возникают два или более противоречивых между собой мотива, цели, точки зрения и т. д. Начиная с З. Фрейда, существует научное

утверждение о том, что подобные внутренние противоречия провоцируют состояние психологической напряженности. Внутриличностный конфликт может быть связан с невозможностью человека удовлетворить определенную потребность, поскольку она входит в противоречие с другими, не менее значимыми. Психологический стресс возможен и в ситуации конфликта в пределах мотивационной сферы личности. Уровень стресса зависит от сложности принятия решения, осуществления выбора.

К. Левин предлагает внутренние конфликты разделить на три вида: «приближение - приближение», «избегание - избегание» и «приближение - избегание» [17].

Конфликт «приближение - приближение» предполагает необходимость осуществления выбора между двумя и более одинаково значимыми и привлекательными целями, альтернативными решениями. Поэтому любое решение, которое примет человек при разрешении этого типа конфликта будет для него носить очень ограниченный стрессогенный потенциал.

Конфликт «избегание - избегание» предполагает прямо противоположный первый вариант. В данном случае предстоит осуществить выбор между двумя и более незначимыми или непривлекательными целями. Поэтому при любом принятом решении неизбежным становится переживание негативных эмоций, являющихся определенным стрессогенным фактором. В силу этих обстоятельств часто происходит затягивание процесса принятия решения.

Конфликт «приближение - избегание» предполагает осуществление выбора, предполагающего как позитивные, так и негативные последствия. Поэтому при разрешении подобного типа конфликта следует тщательно проанализировать различные «приобретения» и «потери» исхода ситуации и сознательно сделать выбор, иначе этот конфликт будет иметь пролонгированный характер и усугублять переживание психологического стресса.

3. Изменения в жизни.

В большинстве исследований отмечается, что любые значительные изменения в жизни, имеющие как положительный (рождение ребенка, переход на новую, высокооплачиваемую должность и т. д.), так и негативный характер (смерть близкого, снижение уровня материального благополучия и т. д.), вызывают переживания различного рода и интенсивности психологического стресса, поскольку требуют «включения» адаптационных механизмов.

Обратим внимание и на определение стресса, данное отечественным психофизиологом Л.В. Куликовым в 1997 году: «состояние напряжения, возникающее при несоответствии приспособительных возможностей величине действующей на человека нагрузки, вызывающее активацию и перестройку адаптивных ресурсов психики и организма». Таким образом, автор определения отмечает важный аспект последствий стресса: он, «запуская» большое количество изменений в организме и личности, провоцирует так называемое напряжение. Напряжение, в свою очередь, создает условия для изменения

интенсивности протекания многих процессов в организме и психике. Причем направление этих изменений, в сторону повышения или понижения, чаще всего обусловлено индивидуальными характеристиками человека [15].

К наиболее частым проявлениям этих изменений относятся следующие: «ощущение потери контроля над собой»; «недостаточно организованная деятельность (рассеянность, принятие ошибочных решений, суетливость...)»; «вялость, апатия, повышенная утомляемость»; «расстройства сна (в том числе, более долгое засыпание, раннее пробуждение)».

Симптоматика стрессового напряжения имеет разнообразные проявления: раздражительность, снижение настроения (придирчивость, необоснованная критичность); повышенный аппетит; увеличившееся количество выпиваемого алкоголя; увеличившееся потребление психоактивных средств (успокаивающих, стимулирующих); расстройства половой функции; неблагоприятное физическое состояние (головная боль, боли в мышцах, спине, изжога, повышение давления).

Наиболее доступны для внешнего наблюдения телесные и поведенческие проявления стресса. Однако следует помнить, что и эти проявления опосредованы индивидуальностью и поэтому могут трактоваться неоднозначно. Так, например, есть определенная категория людей, в обыденном сознании которых часто идентифицируют как «стеснительных», которые в силу внутреннего запрета на проявления различного спектра переживаний (от позитивных до негативных) на поведенческом уровне в стрессогенных ситуациях не показывают напряжения, а ведут себя расслабленно и раскрепощенно. Подобного рода отрицание может наблюдаться и у той категории людей, которые достаточно инфантильны, не имеют навыков самоанализа и самонаблюдения.

Напряжение, вызванное стрессом, может проявляться на всех уровнях психики. В эмоциональной сфере это выражается в переживании тревоги в сочетании с озабоченностью стрессогенной ситуацией. Когнитивные проявления обычно сводятся к интерпретации ситуации как угрожающей, опасной и полной неопределенности. Мотивационный аспект представлен направленностью на мобилизацию всех своих ресурсов или, наоборот, «капитуляцию». На поведенческом уровне происходит изменение активности, типичных для личности динамических характеристик деятельности. Общим для этих изменений является сдвиг интенсивности процессов в соответствующей сфере в сторону увеличения или уменьшения.

Еще Г. Селье объяснял понятие стресса не только на физиологическом уровне, но принимал во внимание личностный аспект, отмечая существование индивидуальных различий в степени стресса, необходимого для счастья человека: «разным людям требуются для счастья различные степени стресса». Р. Лазарус предложил различать физиологический и психологический виды стресса. Он отметил, что при физиологическом стрессе реакции высокостереотипны, при психологическом же - реакции индивидуальны.

Как уже отмечалось, восприятие стресса носит индивидуальный характер. Реакции человека на внешние раздражители зависят опосредованы их интерпретациями, которые, в свою очередь, опосредованы не только личностными характеристиками (эмоциональными, мотивационными, поведенческими), но и свойствами нервной системы (известно, что представители, например, сильной, подвижной, неуравновешенной нервной системы будут реагировать на стрессогенные ситуации иначе, чем представители слабой, инертной, уравновешенной и т. п.).

В настоящее время вопрос об уникальности, субъективности и универсальности, объективности стрессоров и стрессовых проявлений раскрывается неоднозначно. С одной стороны, есть экспериментальные доказательства тому, что стресс всегда предполагает высокий уровень субъективности. С другой стороны, бесспорно, что существуют так называемые «универсальные стрессоры», то есть такие внешние раздражители, которые, практически, у каждого человека гипотетически могут «запустить» стрессовые механизмы. Обычно имеются в виду такие события внешней среды, которые таят угрозу для человеческой жизни: различные природные катаклизмы, болезни, потери близких людей и т. д.

В настоящее время отмечается ряд индивидуальных различий в восприятии стресса, к которым относят гендерные и возрастные различия.

Так, например, отмечается, что женщины реагируют на стресс сильнее (симптомы напряжения высоки) и быстрее, чем мужчины. На депрессию, чаще жалуются женщины, чем у мужчин. Скорее всего, это связано с тем, что в природе особи женского пола чаще подвержены стрессу, ввиду их заботы о потомстве (безопасность, добыча пищи и т. п.). Интересным для науки представляется факт постепенного снижения гендерных различий, обусловленный, скорее всего тем, что в современном мире происходит стремительное уравнивание гендерных ролей, изменение гендерных стереотипов.

Обратим внимание на исследование индивидуальных стрессовых реакций, обусловленных возрастом человека. Сразу же следует отметить, что понятие возраста имеет различные аспекты. В настоящее время различают хронологический (метрический), физиологический, психологический, социальный возраст. Отмечается, что один и тот же человек может иметь различия, например, между метрическим и физиологическим возрастами. Метрический возраст обычно рассматривается в контексте описательных моделей стрессоров, которые сопровождают человека с момента его рождения. Тогда как физиологический возраст трактуется в контексте реакций человека на воздействия объективно существующих стрессоров, негативных и позитивных последствий этих реакций.

В большинстве исследований по стрессу акцент делается на хронологический возраст, тем самым недостаточно изучается аспект субъективной картины жизненного пути личности. Таким образом, возрастная обусловленность стресса представляется неоднородной и неоднозначной по своей сути.

Например, в последнее время в исследованиях отмечается факты реципрокной связи возраста и стрессоров.

В исследованиях американского кардиолога М. Фридмана представлен еще один важный аспект проблемы индивидуальных различий в переживании стрессовых состояний. Исследования автором происхождения и проявлений заболеваний сердечно-сосудистой системы позволили ему выявить особую группу людей («личность типа А»), имеющих наибольшую предрасположенность к этому виду заболеваний. Были получены эмпирические данные относительно личностных особенностей людей, относящихся к этому типу: агрессивность, нетерпеливость, раздражительность, вспыльчивость, враждебность, высокий уровень темпорального восприятия, направленность на карьерный рост, склонность к соперничеству и т. д.

М. Фридман и Р. Х. Розерман исследовали также генезис таких проявлений. Анализ детско-родительских отношений у таких людей показал наличие эмоциональной депривации, отчуждения, неприятия со стороны значимых близких. Поэтому перфекционизм, свойственный «личности типа А», можно объяснить в контексте механизма психологической защиты - гиперкомпенсации, направленного на постоянное и напряженное доказательство своей успешности. Профессиональная деятельность «личности типа А» часто описывается с использованием понятия «трудоголизм», который рассматривается современными психологами как один из видов психологической зависимости. Действительно, трудовое поведение данной группы людей отличается тем, что ему отдается предпочтение за счет практически полного игнорирования других сторон жизни - создаются условия для возникновения стресса.

В современной психологии используют следующие определения психического здоровья: «способность реализовать естественный врожденный потенциал человеческого призвания». Обретение человеком своей самости", «реализация Я», полноценная и гармоничная включенность в сообщество людей". Представители гуманистической психологии и ее отдельных направлений уделяют большое внимание психическому здоровью личности. Например, К. Роджерс рассматривал здорового человека как гибкого, открытого, а не постоянно использующего защитные реакции, независимо от внешних влияний и опирающегося на самого себя. Оптимально актуализируясь такой человек полноценно проживает каждый новый момент жизни, он подвижен, хорошо приспосабливается к меняющимся условиям, терпим к другим, эмоционален и рефлексивен [22]. Ф. Перлз считал, что психическое здоровье связано со зрелостью личности, проявляющейся в способности к осознанию собственных потребностей, конструктивному поведению, здоровой адаптивности и умению принимать ответственность за самого себя; зрелая и здоровая личность спонтанна, внутренне свободна и естественна.

Представители психоаналитического направления, прежде всего, З. Фрейд, считали, что психологически здоровый человек - это тот, кто способен согласовать принцип удовольствия с принципом реальности.

По К. Г. Юнгу, здоровым может быть человек, ассимилировавший содержание своего бессознательного и свободный от захвата каким-либо архетипом. С точки зрения В. Райха, невротические и психосоматические нарушения трактуются как следствие застоя биологической энергии, следовательно, здоровое состояние характеризуется свободным протеканием энергии.

В отечественной психологии проблема психического здоровья многогранно отражена в работах Б. С. Братуся. Он рассматривает психическое здоровье как структуру, имеющую сложное, уровневое строение. Высший уровень психического здоровья - личностно-смысловой, или уровень личностного здоровья, который определяется качеством смысловых отношений человека, общим смыслом и назначением его жизни, отношением к другим людям и себе. Следующий уровень - уровень индивидуально-психологического здоровья, оценка которого зависит от способностей человека построить адекватные способы реализации смысловых устремлений. Наконец, уровень психофизиологического здоровья определяется особенностями внутренней, нейрофизиологической организации актов психической действительности [3].

Обычно, говоря о критериях психического здоровья, подразумевают психическую норму, хотя вопрос об разграничении психической нормы и патологии очень сложен, так как психические функции исключительно разнообразны и индивидуальны. Применительно к психической деятельности норма - это оптимальный уровень психического функционирования, дающий возможность полноценной деятельности человека не только в повседневных, но и в экстремальных природных и социальных условиях.

Таким образом, психическое здоровье можно определить как одну из интегральных характеристик личности, связанных с ее внутренним миром и со всем многообразием взаимоотношений с окружением. Основными показателями наличия психического здоровья у личности являются ее внутренняя целостность и согласованность структурных компонентов, гармоничная включенность в социум и стремление к самоактуализации

Многочисленные исследования в области стресса показывают, что переживание этого состояния оказывает негативное воздействие на функционирование всех физиологических и психофизиологических систем организма и резко ограничивает возможности профессиональной деятельности. Любое заболевание имеет в качестве предпосылки для своего развития слабость того или иного органа или системы органов. Однако для возникновения болезни или ее обострения нужны дополнительные условия, которые приводят к всеобщему ослаблению организма: к ним относятся и перенапряжение энергетических ресурсов организма, приводящие к хроническим формам неблагоприятных функциональных состояний и, прежде всего, к постоянному переживанию стресса [23].

Когда переживание стресса постоянно сопровождает деятельность профессионала, оно может спровоцировать развитие и обострение ишемической болезни сердца, язвенной болезни желудка и двенадцатиперстной кишки, вегетососудистой дистонии, невротических, аллергических, кожных, онкологических и других заболеваний.

1.2 Общая характеристика Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, или, сокращенно, МФЦ, - это учреждения, обратившись в которые граждане могли бы получить подавляющее большинство государственных и муниципальных услуг вместо многочисленных обращений по месту нахождения каждого из ведомств. При этом в отношении взаимосвязанных государственных услуг, когда результат одной из них (справка, выписка и т.д.) необходим для получения другой, используется принцип «одного окна», т.е. задача сбора документов также передается от заявителя к МФЦ.

История возникновения интереса к МФЦ в Российской Федерации связана с проблемами, выявленными в конце 2006 г. в ходе реализации первых мероприятий административной реформы. Концепция административной реформы в Российской Федерации в качестве одного из основных инструментов повышения качества предоставления государственных услуг предусматривала создание и внедрение административных регламентов и стандартов государственных услуг.

Предполагалось, что разработка регламентов и стандартов позволит нормативно установить новые, высокие требования к порядку и качеству предоставления массовых, общественно значимых государственных услуг, создаст препятствия для коррупционных действий. Действительно, подробное описание порядка и условий действий государственных служащих, определение предельно допустимого времени ожидания в очереди, нормативное установление требований к уровню комфортности ожидания получения государственной услуги - это необходимые условия для предоставления ее на должном высоком уровне. Более того, комфортность получения услуги - это первое и главное, что воспринимается получателем - клиентом.

Во многом именно по уровню комфортности граждане и оценивают работу государственных органов: долго ли пришлось стоять в очереди, удобен ли график работы и т.д., поэтому с точки зрения социального эффекта концентрация на разработке и внедрении регламентов и стандартов вполне понятна. Уже разработка и принятие первых административных регламентов на

федеральном уровне показали общую правильность этого подхода: при разработке и согласовании текстов нормативных актов были выявлены и широко обсуждались проблемы, с которыми приходится регулярно сталкиваться заявителям: неудобные места приема, сложные формы для заполнения, необходимость представления большого количества документов из разных инстанций.

Одобренные Правительственной комиссией по проведению административной реформы и утвержденные федеральными органами исполнительной власти административные регламенты должны были устранить значительную часть выявленных недостатков. Аналогичный процесс шел и на уровне субъектов Российской Федерации: создаваемые регламенты и стандарты государственных услуг и государственных функций регионального уровня должны были значительно улучшить качество и доступность их предоставления или исполнения. Однако столь же быстро выявились и неустраняемые недостатки опоры на регламентацию как основной элемент административной реформы.

Прежде всего встал вопрос о практическом внедрении требований, установленных в административных регламентах. Даже с учетом того, что многие из полезных новаций так и не были реализованы в подготовленных правовых актах из-за сложности или невозможности изменения законодательства, каждый из административных регламентов или стандартов включал требования, для выполнения которых требовались значительные капитальные вложения – в приемные помещения, в оборудование рабочих мест специалистов, в информационную и телекоммуникационную инфраструктуру и т.д. По сути, требовалось заново переоснастить практически все территориальные службы, осуществляющие прием заявителей – а это многие сотни помещений. Кроме того, с учетом имеющихся законодательных ограничений оказалось невозможным реализовать при помощи административных регламентов принцип «одного окна», т.е. ограничить количество предоставляемых заявителем документов и перевести процесс их сбора (формирования) в русло межведомственного взаимодействия. Если на региональном уровне по отдельным направлениям деятельности организовать «одно окно» было вполне реально (и это подтверждал опыт многих регионов), то на уровне государственных услуг и государственных функций, предоставляемых и исполняемых федеральными органами исполнительной власти, возникли вполне очевидные проблемы: необходимо было вносить существенные изменения в законодательство и, кроме того, во многих случаях организовывать взаимодействие не только между органами власти федерального уровня, но и между региональными и муниципальными органами. Таким образом, полномасштабное внедрение большинства принятых административных регламентов оказывалось невозможным и откладывалось на несколько лет. Требования к соблюдению стандартов комфортности фактически действовали только в отдельных «пилотных» (экспериментальных) территориальных подразделениях федеральных и региональных органов

исполнительной власти, масштабного социального эффекта не достигалось. В результате решение проблемы было найдено в создании многофункциональных центров предоставления государственных услуг (МФЦ) - мест, где заявители могли бы получить услугу как можно большего числа государственных органов. В перспективе может быть организовано эффективное межведомственное взаимодействие между органами, принимающими участие в работе МФЦ. Идея такого «супермаркета государственных услуг» была, разумеется, не нова: аналогичные проекты уже успешно реализованы, в частности, в Греции и Бразилии³, их опыт и лег в основу российского эксперимента⁴. Уже в марте 2008 г. в официальных изданиях появились первые упоминания о многофункциональных центрах. Создание МФЦ позволяло «сэкономить» на внедрении стандарта комфортности (требовались ремонт и обустройство всего одного большого помещения, а не мест приема заявителей во всех госорганах), избавиться от очередей (за счет электронной очереди и большого числа окон приема), сократить время межведомственного взаимодействия, да и просто избавить заявителей от необходимости ездить через весь город или даже район из одного органа власти в другой, собирая необходимые документы.

Уже во второй половине 2007 г. началась реализация первых «пилотных» проектов по созданию многофункциональных центров в субъектах Российской Федерации, а в 2008 г. МФЦ стали уже главным направлением административной реформы. Распоряжением Правительства России от 09.02.2008 № 157-р в Концепцию административной реформы был введен соответствующий раздел, посвященный созданию МФЦ, а Минэкономразвития России при проведении конкурсного отбора проектов реализации административной реформы в Российской Федерации предпочтение отдавало проектам, связанным с участием в МФЦ. Итогом работы в течение 2008 г. стало появление действующих многофункциональных центров в 14 субъектах Российской Федерации

Значительное расширение сети многофункциональных центров в рамках целевой программы «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Красноярском крае» от 30.09.2013 № 517-П осуществлено в 2015 году и продолжается в настоящее время. По состоянию на 01.01.2015 действовало 29 структурных подразделений КГБУ «МФЦ», общее количество окон приема составляло 315, на основании 69 соглашений о взаимодействии осуществлялось предоставление свыше 370 услуг. По итогам работы 2015 года открыты 19 новых структурных подразделений МФЦ. Общее количество структурных подразделений на 01.01.2016 составило 48, общее количество окон приема и выдачи 520 единиц. Кроме того, для повышения доступности государственных и муниципальных услуг также созданы 123 территориально-обособленных структурных подразделений (ТОСП) на 132 окна.

На 01.01.2016 заключено 85 соглашений о взаимодействии с федеральными органами государственной власти (12 соглашений), органами краевой власти (9 соглашений) и органами местного самоуправления (64 соглашения), в соответствии с которыми организовано предоставление 393 федеральных, региональных и муниципальных услуг.

Сегодня в Красноярском крае функционирует 58 структурных подразделений и 142 территориально-обособленных структурных подразделения (ТОСП) в сельских поселениях.

1.3 Стрессоустойчивость сотрудников и психологические факторы развития

Проблема стрессоустойчивости сотрудников социальных учреждений в современный период приобретает особую актуальность. Труд социальных работников относится к тем видам деятельности, особенностью которых является постоянное столкновение со стрессом. Эффективность такой деятельности определяется не только профессиональными знаниями, умениями и навыками, но и профессионально важными свойствами, в числе которых - стрессоустойчивость.

В психологии и психофизиологии стрессоустойчивость исследуется как свойство личности, способствующее высокой продуктивности деятельности в экстремальном пространстве. С одной стороны, сотрудник соцслужбы вовлечен в экстремальное пространство профессиональной деятельности и это требует от него проявления стрессоустойчивости, а с другой - развитию стрессоустойчивости в профессиональной деятельности уделяется недостаточное внимание. Особую актуальность проблема развития стрессоустойчивости приобретает в связи со спецификой работы сотрудников социальной сферы. От успешной разработки этой проблемы зависит общая ориентация практики в деле подготовки эмпатийных, ориентированных на дело и удовлетворенных своей деятельностью высокопрофессиональных специалистов, способных продуктивно осуществлять деятельность, поддерживая при этом целесообразность поведения и сохраняя необходимое психофизическое состояние.

Изучение стрессоустойчивости сотрудников социальной сферы позволит разрабатывать более эффективные методы подготовки специалистов. На базе Красноярского государственного бюджетного учреждения «МФЦ» было проведено экспериментальное психологическое изучение деятельности социальных работников. По полученным результатам были выявлены основные причины возникновения стрессовых ситуаций в процессе профессиональной деятельности, среди них: значительный уровень стресса, обусловленный работой с документацией, высокий уровень психоэмоциональной нагрузки, связанный с работой с клиентами и ограниченным количеством времени на

выполнение поставленных задач. В процессе исследования выявлены психологические факторы профессиональной деятельности социальных работников (эмпатия – способность войти в эмоциональное состояние другого лица, «вчувствоваться»), которая является профессионально важным качеством каждого социального работника, удовлетворенность трудом, от которой зависят в конечном итоге эффективность работы сотрудника и заинтересованность в решении деловых проблем, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели), способствующие ее эффективной реализации.

Условно исследование было поделено на два этапа: исследование собственно стрессоустойчивости, с применением методик «Тест на стрессоустойчивость (Ю.В. Щербатых)»; Шкала психологического стресса PSM-25; «Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации» Холмса и Раге и исследование факторов, на которые влияет стрессоустойчивость. После заполнения бланков была проведена количественная и качественная обработка результатов. Всего в исследовании приняло участие 54 социальных работников. По результатам исследования была разработана и программа для развития стрессоустойчивости.

Проблема стрессоустойчивости приобретает все большую актуальность в условиях возрастающих требований современных видов труда.

В современных экономических условиях основными факторами конкурентоспособности организации на рынке становятся скорость и точность реализации трудовых процессов. Это расширяет спектр стресс-факторов труда.

Н.В. Самоукина [18] определяет профессиональный стресс как напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью. Н.С. Пряжников [18] выделяет две основные линии интерпретации стресса в труде: в широком смысле стресс - это неадекватность в целостной системе взаимоотношений «человек - среда»; в узком смысле - это завышенные требования среды к наличным возможностям субъекта.

К основным видам профессионального стресса относят:

Информационный стресс возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется высокой ответственностью задания, может сопровождаться неопределенностью ситуации и быстрой переменой информационных параметров.

Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины, отношения с коллегами). При этом нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией.

Коммуникативный стресс связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, неспособности контролировать себя, незнании средств защиты от манипулятивного воздействия.

Кроме того, выделяют стресс достижения - несоответствие уровня ожиданий реальным возможностям человека, стресс страха ошибки - блокирует

творческие возможности человека и приводит к отказу от всего нового, стресс зарабатывания денег, стресс конкуренции и др.

Нельзя не учитывать факторы, которые одновременно могут являться и источниками или, как минимум, провокаторами стресса и его проявлениями или последствиями. В большинстве это факторы субъективного характера, к ним можно отнести низкую удовлетворенность различными факторами труда, раздражительность, агрессивность, синдром эмоционального выгорания, наличие выраженных акцентуаций характера, гипертрофированную карьерную ориентацию личности. Важно отметить, что многие из них включены в комплекс профессиональной деформации личности и могли быть сформированы по типу психологических защит, а могли быть свойственны личности изначально, и развиваться в «благоприятных условиях». Таким образом, проблема стрессоустойчивости в условиях совместной групповой деятельности теряет индивидуальный характер, так как есть некоторые личностные особенности, которые представляют собой выработанную психологическую защиту конкретной личности, но при этом провоцируют проблемные ситуации и стресс для всего коллектива.

Изучение требований профессиональной деятельности, условий труда, а также выраженность выше перечисленных факторов позволяет прогнозировать устойчивость персонала в условиях сложной рабочей среды и повышенных требований профессии.

Итак, низкая стрессоустойчивость субъекта труда, во-первых, является фактором риска для организации, так как снижает эффективность труда персонала, во-вторых, представляет собой предпосылку профессиональной деформации личности, в-третьих, не может рассматриваться только как индивидуальная особенность, вне контекста групповой профессиональной деятельности.

Причины связанного с работой стресса исследуются уже немалое время, и перечень потенциальных факторов, вызывающих стресс, весьма длинен. В нем можно найти физические факторы, превращающие рабочее место во враждебную среду (повышенная температура, шум, многолюдность и т.д.), а также массу психосоциальных факторов, обусловленных конкретной комбинацией трудовых, организационных и социальных особенностей рабочего места. К наиболее точно установленным стрессорам, связанным с производственной средой, относятся:

- 1) неуверенность в завтрашнем дне - для многих работников постоянным стрессором является боязнь потерять свою работу из-за сокращения, неадекватных трудовых показателей, возраста или по другой причине;
- 2) невозможность влиять на свою работу - как отмечают многие исследователи, то, в какой степени человек влияет на свою работу, может быть связано со стрессовым состоянием. Монотонная механическая работа и ответственность за вещи, на которые люди не могут влиять, являются особенно стрессовыми факторами для некоторых работников;

3) характер выполняемой работы - сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума и т.п., как показывают результаты многочисленных исследований, могут быть также отнесены к факторам, нередко провоцирующим стресс у работников;

4) ролевая двусмысленность и ролевой конфликт - оба эти условия в большинстве случаев воспринимаются как стрессоры. Здесь под ролевой двусмысленностью подразумевается неопределенность в отношениях с человеком, исполняющим ту или иную роль, а под ролевым конфликтом – различные несовместимые ожидания в отношении значимых людей на работе;

5) специфическая организационная структура - например, матричная структура организации, предполагающая двойное подчинение, нередко является источником стресса для работника, вынужденного одновременно выполнять распоряжения двух руководителей;

6) стрессогенный стиль управления - частое использование методов неоправданного давления и угроз является одним из самых сильных факторов стресса для подчиненных;

7) давление рабочего графика - сменная работа, а в особенности работа по скользящему графику, часто создает потребность в ряде психологических и связанных с внерабочей жизнью изменений, являющихся потенциальными стрессорами. С другой стороны, очень напряженный рабочий график, который делает затруднительным либо невозможным одновременное удовлетворение производственных и личностных потребностей, может также являться сильным стрессором для людей в самых разных трудовых ситуациях.

Все вышеперечисленные условия являются потенциальными стрессорами, а не факторами, которые автоматически вызывают стресс. Реакции на эти стрессогенные факторы индивидуальны. На чувствительность или стрессоустойчивость влияет ряд ситуативных и личностных переменных.

Далее необходимо сказать о внешних признаках стресса в организационном поведении и о психических состояниях, которые под воздействием стрессоров проявляются в различных эмоциональных формах.

Условно различают три группы симптомов (внешних признаков) стресса [11]:

1. Физиологические - негативные воздействия на все жизненно важные функции и здоровье человека (неврологические, эндокринные расстройства, сердечно-сосудистые заболевания, нарушения пищеварения и др.)

2. Психологические - отрицательные психологические состояния (утомление, беспокойство, тревога, страх, тоска, раздражительность и др.)

3. Поведенческие - негативные изменения в поведении человека (снижение производительности труда, нарушение дисциплины, конфликтность, антисоциальное поведение, злоупотребление алкоголем и др.)

Психические состояния персонала в результате стрессов выступают в трех основных формах: утомление, монотония и психическая напряженность.

1. Утомление - временное снижение работоспособности под влиянием стрессовых нагрузок. Утомление проявляется в нарушениях основных функций и процессов, трансформации мотивов деятельности, падении качества работы.

2. Монотония - временное снижение работоспособности как результат однообразной деятельности. Формы проявления монотонии аналогичны, но работоспособность не прогрессивно падает, а колеблется. Наступление монотонии в значительной степени носит индивидуальный характер.

3. Психическая напряженность - состояние возбуждения вследствие ожидания неблагоприятного развития событий, которое быстро приводит к утомлению.

Психические состояния под воздействием стрессов проявляются в организационном поведении в эмоциональных формах пяти основных видов [11]:

1. гнев, раздражительность как излишне сильные отрицательные реакции на негативные факторы;
2. возбужденность в виде излишнего уровня эмоционального ответа на воздействие внешней среды;
3. переживание как тщательное, детальное обдумывание ситуации без объективной потребности в этом;
4. грусть, тоска в виде пассивного переживания необратимых потерь;
5. страх, тревога как ощущение угрозы биологическому и социальному существованию человека.

Для снижения негативного влияния психических состояний на организационное поведение персонала менеджеру необходимо осуществлять эффективные мероприятия по их профилактике.

Вывод по первой главе

Стресс определён Гансом Селье как (универсальная реакция организма на различные по своему характеру раздражители, суть которой состоит в генерализованной мобилизации внутренних ресурсов для преодоления возникших затруднений.)

Существует три группы основных научных подходов к изучению стресса:

- 1) Стресс как ответная реакция на внешние раздражители.
- 2) Стресс как характеристика внешней среды с точки зрения беспокоящих стимулов.
- 3) Стресс как ответная реакция на отсутствие «соответствия» между возможностями личности и требованиями со стороны среды.

Были изучены основные стресс-факторы: рабочие условия и физическое переутомление, ведение новых технологий, несправедливое вознаграждение, однообразии работы, неравномерно распределённые обязанности, и т.д. А так же последствия стресса, которые могут проявить себя на нескольких планах:

физиологическом, психологическом, поведенческом, организационном. В основном это негативное влияние, но, если степень стресса не велика, то он может оказать и положительное влияние, побуждая человека к мобилизации всех ресурсов.

Также был описан синдром профессионального выгорания, главной причиной которого является несоответствие работника и выполняемой им работы. Основные методологические подходы в управлении стрессами исходят из различных моделей и концепций стресса.

В транзактной модели существует три основных подхода.

Первый подход заключается в оптимизации соответствия между организационными требованиями и возможностями работников.

Второй связан с воздействием на когнитивную оценку работниками их собственных возможностей и степени готовности преодолевать профессиональные затруднения.

Третий же ориентирован на управление ответными реакциями на факторы стресса.

Ресурсная концепция содержит два направления борьбы с выгоранием: профилактический подход и психологическая помощь для восстановления психоэнергетического ресурсного потенциала. В рамках процессуального подхода к преодолению стрессов лежит отношение к данному синдрому как к динамическому явлению. Здесь свои модели предложили К. Маслач и М.П.Лейтер, Л.Р. Мерфи. предложил три методических подхода. Также рассмотрена методологическая база, предложенная А.В. Стёганцевым, необходимая для организации системы управления стрессом.

Система управления стрессом играет важную роль в преодолении стрессовых ситуаций в организации. Все методы следует использовать комплексно для достижения лучшего результата.

Глава 2 Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников на примере «КГБУ МФЦ»

2.1 Программа и методики исследования

Современные запросы общества требуют подготовки здорового, энергичного, предприимчивого, конкурентоспособного и эмоционально стабильного специалиста. Но учитывая нестабильные условия наших дней, не всегда находится полноценное и своевременное решение данной задачи. Одной из главных «болезней века» является стресс, так, пребывание организма в постоянном психическом напряжении, может оказать сильное негативное воздействие на становление его личности, вплоть до появления физиологических нарушений и дезорганизации жизнедеятельности субъекта. Поэтому в современных условиях актуальным является выявление факторов и разработка технологий, способствующих психической устойчивости личности в стрессовых ситуациях.

Психическую устойчивость личности можно рассматривать как комбинированное качество личности, синтез отдельных свойств и способностей. Частным случаем психической устойчивости является стрессоустойчивость, представляющая собой способность человека выдерживать стрессовые нагрузки без негативных последствий. Как подчеркивал С. С. Корсаков, чем «более гармонично соединены все существующие свойства, составляющие личность, тем более она устойчива, уравновешена и способна противостоять влияниям, стремящимся нарушить ее целостность».

Существует множество программ, которые условно можно разделить на три основные категории: коммуникативные тренинги, тренинги личностного роста и бизнес-тренинги.

Коммуникативные тренинги. Их основная задача - постановка поведенческих навыков, обучение эффективному поведению в различных ситуациях общения. Предполагается, что умения и навыки, сформированные в искусственно созданных и «безопасных» условиях психологического тренинга, помогут преодолеть трудности в реальной жизни, научат решать сложные проблемы, которые возникают в процессе межличностного или делового общения у каждого человека. Для этого используются специальные упражнения, моделирующие различные жизненные ситуации. Выполняя их, участники тренинга учатся налаживать отношения с другими людьми и лучше их узнавать, проявлять внимание ко всему, что происходит на невербальном уровне и вступать в контакт с помощью иных средств, нежели слово (взгляд, поза, прикосновение, жесты и т.п.).

Тренинги личностного роста представляют собой разновидность коммуникативных тренингов, в которых с помощью различных техник участники пытаются осознать и преодолеть свои комплексы. Такой тренинг актуализирует переживания, которые ощущаются как препятствия жизненного успеха и профессионального продвижения. Основной упор делается на эмоциональных переживаниях людей в группе, на возникающих у них чувствах и на социальных масках, к которым прибегают некоторые участники группы, тогда как другие пытаются эти маски видоизменить.

Бизнес-тренинги. Это, как правило, комбинация тренингов личностного роста и коммуникативных тренингов, сориентированные на решение конкретных бизнес-задач. Среди них выделяют тренинги по продажам, а также тренинги ведения переговоров и решения конфликтных ситуаций [1].

В настоящее время существует большое количество психологических программ и тренингов. Изучив предложения из различных источников, которые в большом количестве представлены в книжном ассортименте, интернет-источниках, в периодической печати, мы пришли к выводу, что предлагаемые психологические тренинги и программы, определенным образом отличаются от разработанной в рамках данной дипломной работы и имеют ряд преимуществ и недостатков.

В исследовании приняли участие сотрудники КГБУ МФЦ, в количестве 54 человек, возраст испытуемых составил от 25 до 35 лет.

В соответствии с задачами исследования были подобраны следующие методики:

1. Тест на стрессоустойчивость (Ю.В. Щербатых). Данный тест оценивает уровень стрессочувствительности - показатель обратный стрессоустойчивости. Следовательно, чем выше показатели данного теста, тем ниже стрессочувствительность человека.

Необходимо просуммировать результаты по первым 4 шкалам. Полученная сумма будет варьировать от 20 до 200 баллов. Это базовый показатель стрессочувствительности. Значение этого показателя в пределах от 70 до 100 баллов можно считать удовлетворительным. Затем подсчитывается показатель динамической чувствительности к стрессам. Для этого из базового результата вычитается сумма результатов по 5 пункту (она показывает способность сопротивляться стрессам с помощью адекватного поведения). Затем к полученному результату добавляется показатель 6 пункта (с «+» или «-») в зависимости от выбора испытуемого. Если стрессы меньше беспокоят человека за последнее время, то результат будет с минусом и итоговый результат уменьшится, а если стрессы нарастают, то итоговый показатель стрессочувствительности возрастет.

Интерпретация по отдельным шкалам.

Первая шкала определяет повышенную реакцию на обстоятельства, на которые мы не можем повлиять.

Вторая шкала показывает склонность все излишне усложнять, что может приводить к стрессам.

Третья шкала - предрасположенность к психосоматическим заболеваниям.

Четвертая шкала - определяет деструктивные способы преодоления стрессов.

Пятая шкала - определяет конструктивные способы преодоления стрессов.

2. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.

Доктора Холмс и Раге (США) на основании своего исследования составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

В соответствии с проведенными исследованиями было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90%.

Необходимо внимательно прочитать весь перечень, чтобы иметь общее представление о том, какие ситуации, события и жизненные обстоятельства, вызывающие стресс, в нем представлены. Затем повторно прочитать каждый пункт, обращая внимание на количество баллов, которым оценивается каждая ситуация. Далее вывести из тех событий и ситуаций, которые за последние два года происходили в жизни, среднее арифметическое (посчитать среднее количество баллов в 1 год). Если какая-либо ситуация возникала чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

Итоговая сумма определяет одновременно и степень сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов - это сигнал тревоги, предупреждающий об опасности. Следовательно, необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Подсчитанная сумма имеет еще одно важное значение - она выражает (в цифрах) степень стрессовой нагрузки.

Подсчет суммы баллов даст возможность воссоздать картину стресса. И тогда можно понять, что не отдельные, вроде бы незначительные события в жизни явились причиной возникновения стрессовой ситуации, а их комплексное воздействие.

3. Шкала психологического стресса PSM-25

Цель шкалы - измерение стрессовых ощущений по соматическим, поведенческим и эмоциональным признакам. Методика была разработана для того, чтобы устранить имеющиеся недостатки традиционных методов измерения стрессовых состояний. В основном эти методологические приемы включают косвенные измерения стресса через патологические проявления тревожности, депрессии или использование стрессоров. Лишь немногие методики предназначены для того, чтобы измерять стресс как психологическое состояние. Для устранения этих методологических несоответствий Лемир и соавторы разработали опросник, который детально исследует состояние человека, подвергшегося стрессу.

На первом этапе исследования был проведен сравнительный анализ данных, полученных по методике «Тест на стрессоустойчивость» Ю.В.Щербатых. (см. таблица 1, рисунок 1.4)

Таблица 1 - Показатель стрессоустойчивости

Показатель стрессоустойчивости	Количество респондентов	%, от общего количества респондентов
Высокая	30	56
Пороговая	13	24
Низкая	11	20

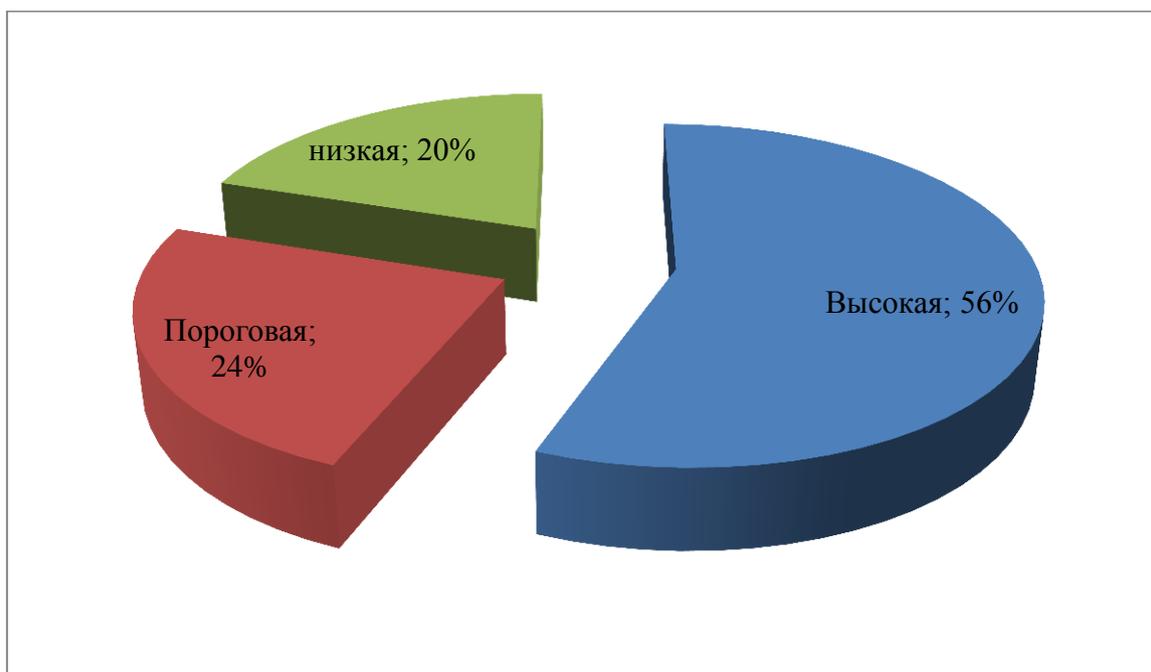


Рисунок. 1.4 - Диаграмма. Уровень стрессоустойчивости

Качественный анализ приведенной диаграммы наглядно демонстрирует, что только 11 человек (20%) работников, из общего числа протестированных имеют низкую стрессоустойчивость.

Высокий уровень стрессоустойчивости имеют 56% (30 человек) протестированных, а среднюю стрессоустойчивость имеют - 24% (13 человек). Средний уровень стрессоустойчивости составил 198,9, что соответствует пороговому уровню.

Анализируя приведенное исследование можно сделать вывод, что работники КГБУ «МФЦ» в большинстве имеют достаточно высокую стрессоустойчивость - важное качество для данного вида работников.

На втором этапе исследования был проведен сравнительный анализ данных, полученных по методике определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.(см. таблица 2, рисунок 1.5)

Таблица 2-Уровень стрессочувствительности

Уровень стрессоустойчивости	Количество респондентов	%, от общего количества респондентов
Устойчивая	27	50
Норма	23	43
Повышенная	4	7

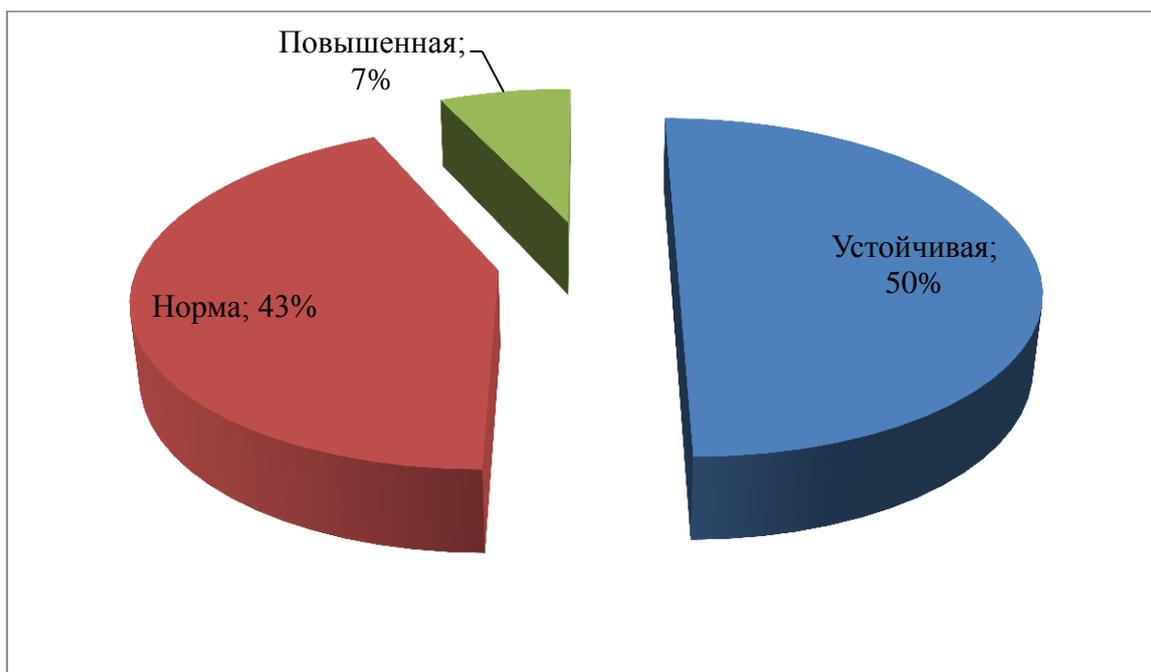


Рисунок 1.5 - Диаграмма. Уровень чувствительности к стрессу

Приведенная диаграмма показывает, что работники КГБУ «МФЦ» обладают низкой чувствительностью к стрессу 93% (50 человек) и только 7% (4 человека) имеют повышенную чувствительность.

На третьем этапе исследования была проведена методика «Шкала психологического стресса PSM-25» (см. таблица 3, рисунок 1.6)

Таблица 3 - Измерение стрессовых ощущений

Уровень стрессоустойчивости	Количество респондентов	%, от общего количества респондентов
Высокий уровень стресса	20	41
Средний уровень стресса	25	51
Низкий уровень стресса	4	8

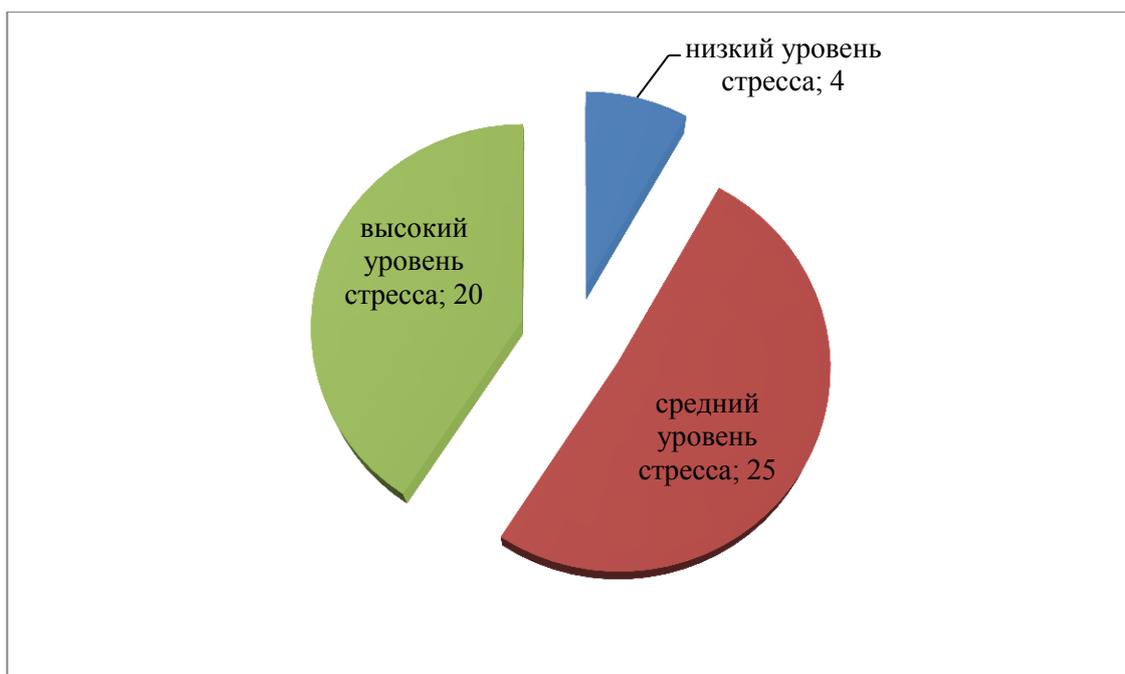


Рисунок 1.6 - Шкала психологического стресса PSM-25

На основании результатов психодиагностического исследования выявлены 3 группы респондентов.

Первая группа - испытуемые с низкой психической устойчивостью к стрессам (стрессонеустойчивые), имеющие нарушения адаптации и психологического здоровья;

Вторая - респонденты с промежуточными значениями, что характеризует их состояние и адаптацию как неустойчивые;

Третья - испытуемые с высокой психической устойчивостью к стрессам (стрессоустойчивые), с эффективной адаптацией и психологически здоровые.

Психологический портрет стрессоустойчивой личности представлен такими характеристиками как уравновешенность, эмоциональная устойчивость, ответственность, сдержанность, предприимчивость, жизнерадостность и активность. Им свойственно легкость отказа от практических суждений, они больше оперируют абстрактными понятиями; коммуникабельны, быстро устанавливают глубокие контакты с людьми, умеют прощать обиды, терпеливы и доброжелательны.

Факторизация эмпирических данных исследования позволила выделить 4 фактора, влияющих на формирование психологической устойчивости личности в стрессовых ситуациях. Выделенные компоненты охватывают такие параметры, как эмоциональная устойчивость личности, способность к построению межличностных отношений, выраженность самоактуализации и социальная адаптированность.

Для того чтобы понять какие факторы влияют на уровень стресса в коллективе был проведён опрос. Данный опрос проводился в форме анонимного анкетирования. Требовалось выбрать один из вариантов ответа, который, по мнению анкетирруемого, наиболее точно характеризует ситуацию.

Бланк анкеты с опросом прилагается в конце выпускной квалификационной работы (Приложение Д)

Первый блок складывается из вопросов на тему удовлетворённости различными сторонами условий труда: размером заработной платы, режимом работы, степенью соответствия работы личным способностям и общей удовлетворённостью выбором места приложения своего труда.

Во втором блоке анкеты содержались вопросы для того, чтобы возможно было точнее выявить причины напряжённости и конфликтов в КГБУ «МФЦ». Итак, результаты первого опроса оказались следующими (см. таблица 4, рисунок 1.7):

Таблица 4 - Размер заработной платы

Уровень удовлетворенности	Количество респондентов	%, от общего кол-ва респондентов
Удовлетворен	2	2
Не удовлетворен	33	73
Затрудняюсь ответить	1	1
Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	13	19
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	5	5



Рисунок 1.7 - Удовлетворённость размером заработной платы

Высокий уровень неудовлетворенности заработной платой можно объяснить сложившейся экономической ситуацией в стране и тем, что это бюджетная организация, которая не может по собственному желанию устанавливать размеры заработных плат.

Таблица 5 - Режим работы

Уровень удовлетворенности	Количество респондентов	%, от общего кол-ва респондентов
Удовлетворен	13	12
Не удовлетворен	2	3
Затрудняюсь ответить	1	2
Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	20	42
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	18	41

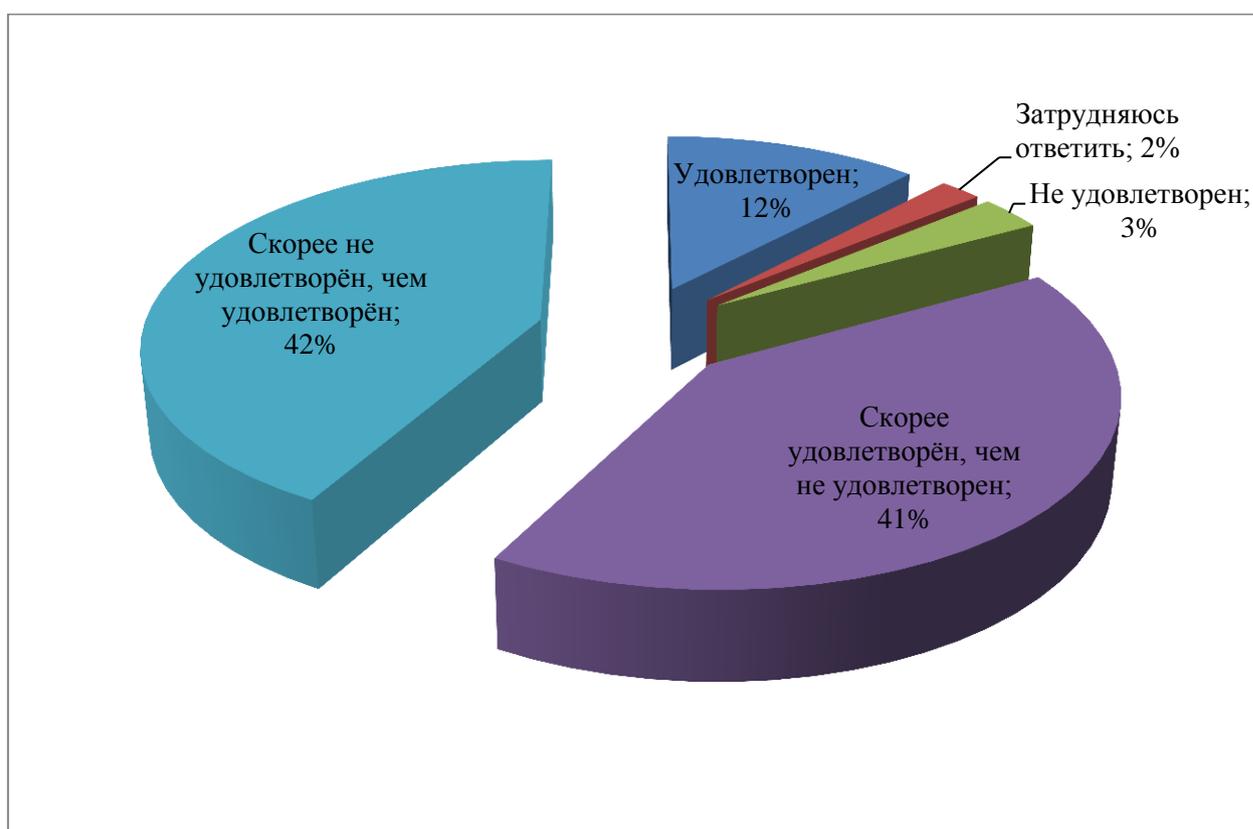


Рисунок 1.8 - Удовлетворённость режима работы

Слабая удовлетворенность режимом работы объясняется недостаточным балансом рабочего и свободного времени (см таблица 5, рисунок 1.8). Сотрудники трудятся в сжатых сроках с большими объемами работы. Приходится пребывать в постоянной спешке, задерживаться на рабочем месте для того чтобы завершить начатое дело. Задержки на работе характеризуют работников как ответственных и обязательных людей, которые серьезно

относятся к своей работе. Это говорит о высокой степени лояльности персонала. Но такая ситуация постепенно накаляет психологическое состояние, у людей начинает наблюдаться синдром накопленной усталости, или, как он ещё называется «синдром белого воротничка». Суть данного синдрома в том, что вследствие пребывания человека в состоянии продолжительного психологического и физиологического пика, наступает момент, когда становится уже не так просто снять напряжение и человек теряет жизненные силы, работает на износ. У организма просто нет времени на восстановление. В нормальном состоянии, работают естественные механизмы саморегулирования центральной нервной системы (ЦНС) и организма. Тогда, затраченные ресурсы сменяются новыми. «Синдром белого воротничка» это лишь 60 следствие работы ЦНС и организма свыше своего ресурсного потенциала.

Переход через точку полного исчерпания ресурсов нарушает нормальное функционирование психики и организма, приводит к патологии, которая и составляет суть «Синдрома белого воротничка».

Основными признаками, говорящими о наличии такого синдрома являются:

- 1) Теряется интерес к работе
- 2) Появление хронической усталости
- 3) Повышенная раздражительность

Конечно же, это влияет на уровень стресса в коллективе. На этот случай отсутствуют какие либо соответствующие методы управления стрессом.

Управление нагрузками, это тот метод, который был бы полезен в данной ситуации, когда руководству следует пересмотреть режимы работы своих сотрудников и обеспечить грамотное управление, как временем подчиненных, так и своим. Требуется предоставлять коллективу возможности для восстановления резервов организма, физических и ментальных сил, затраченных на трудную и напряжённую работу. К примеру, можно включить в социальный пакет абонементы на занятия фитнесом, йогой, медитативными практиками и другие виды снятия напряжения.

Основными внутриорганизационными методиками лечения «Синдрома белого воротничка», согласно А.Н. Кошелёву являются:

- 1) проведение периодических планёрок
- 2) пересмотр и изменение миссии организации
- 3) пересмотр имеющихся организационных целей и их изменение
- 4) создание и введение должностных инструкций;
- 5) систематизация существующей организационно-распорядительной документации;
- 6) проведение аттестационных мероприятий;
- 7) разработка и внедрение системы критериев оценки эффективности и результативности трудовой деятельности;
- 8) мониторинг эффективности связи между руководством и подчинёнными
- 9) осведомление сотрудников о решениях руководителей.

Данные методики являются основными при лечении «Синдрома белого воротничка» и они могут быть реализованы только внутри организации. Следует заметить, что наибольшую эффективность принесёт использование данных методик в комплексе.

Таблица 6 - Оценка равномерности распределения обязанностей

Оценка равномерности	Количество респондентов	%, от общего количества респондентов
Обязанности распределены равномерно	24	41
Обязанности распределены не равномерно: кто-то перегружен работой, кого-то работы не достаёт	30	59

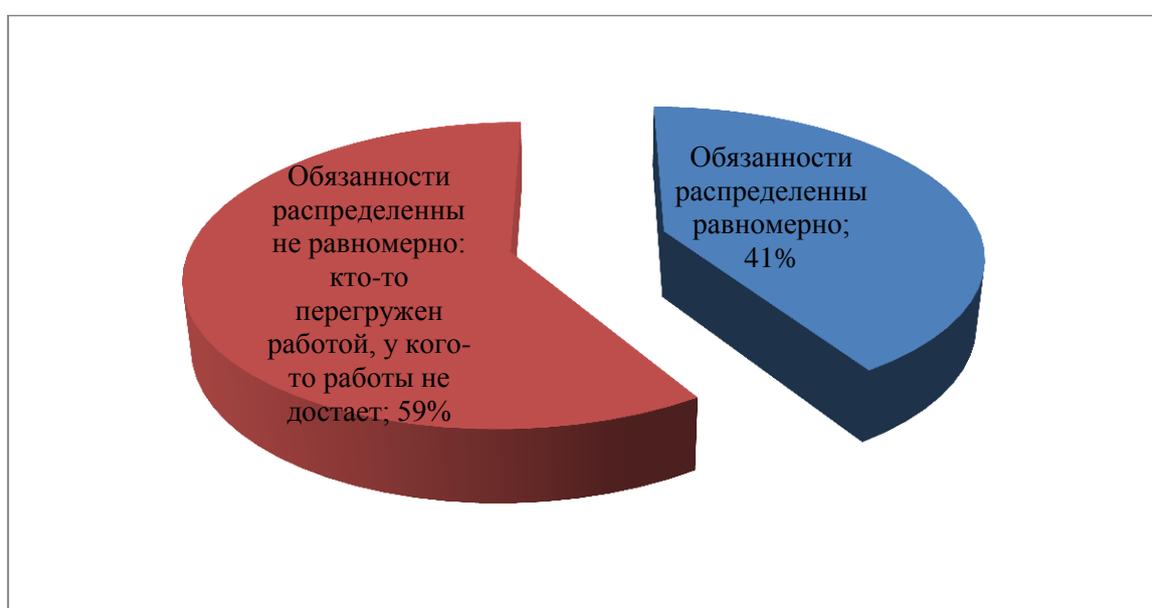


Рисунок 1.9 - Оценка равномерности распределения обязанностей

Как мы можем видеть, по результатам опроса (см. таблица 6, рисунок 1.9) существует перевес (18%) в пользу тех, кто считает, что обязанности распределены неравномерно, так как одни сотрудники перегружены работой, а другим, по их мнению, работы недостаёт. Таких сотрудников 59% от общего количества. Оставшиеся 41% довольны тем, как распределены обязанности. Такой результат подтверждает предположение о том, что значительное количество конфликтов возникает из-за отсутствия справедливости при распределении рабочих обязанностей.

На вопрос о том, как часто возникают конфликты в коллективе, мы получили следующие результаты, которые отображены на диаграмме (рисунок 1.10)

Таблица 7 - Частота возникновения конфликтов

Частота возникновения конфликтов	Количество респондентов	%, от общего количества респондентов
Часто	7	8
Изредко	27	60
Практически не возникает	20	32



Рисунок 1.10 - Оценка частоты возникновения конфликтов

Третий вопрос второго блока анкеты: Устраивают ли Вас отношения с Вашим руководителем? (см. таблица 8, рисунок 1.11)

Таблица 8 - Отношение с руководителем

Отношение с руководителем	Количество респондентов	%, от общего количества респондентов
Да меня все устраивает	29	47
Недостает обратной связи	21	40
Совершенно не устраивает	4	13

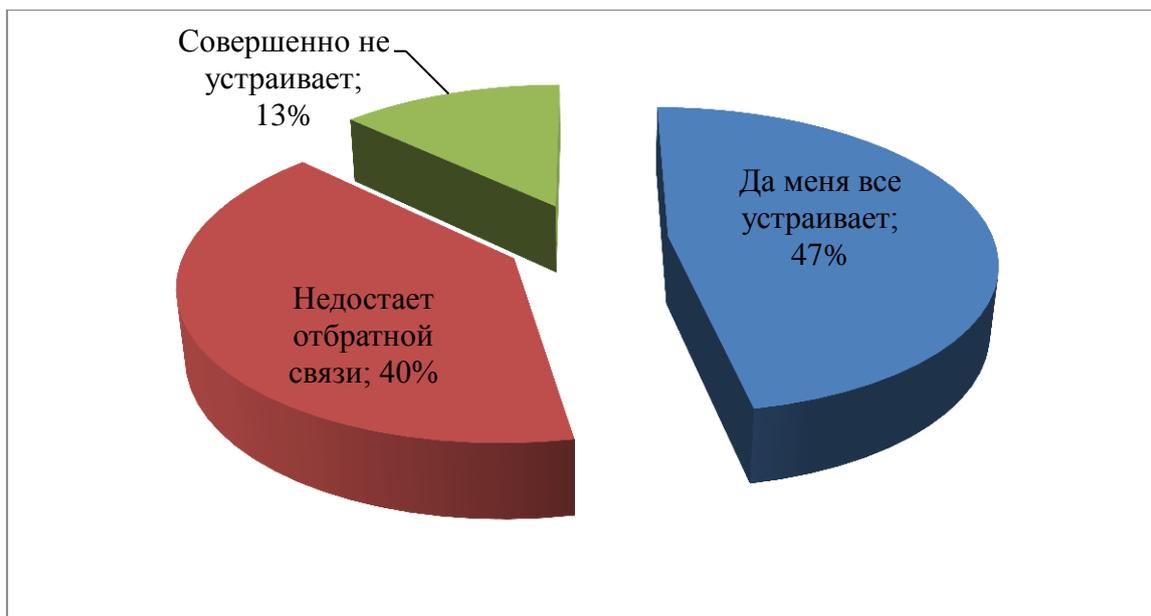


Рисунок 1.11 - Оценка отношения с руководителем

По результатам ответов видно, что примерно одинаковое количество процентов приходится на тех, кого полностью устраивает их отношения с руководством (47%), и на сотрудников, которым не достаёт обратной связи с их руководителями (40%). Известно, что авторитарный стиль управления, который преобладает в КГБУ «МФЦ», незаменим в порядке, срочности выполнения каких-либо заданий. Но, с другой стороны при таком стиле управления сдерживается проявление индивидуальной инициативы и отсутствует необходимая обратная связь. Обратная связь должна быть поставлена в каждой организации, так как от эффективности организации информационных потоков зависит и слаженность трудового процесса. Все действия должны дополнять друг друга и вести к единой цели, и не в коем случае не находиться в противоречии. Чем больше согласованны действия сотрудников, тем меньше трудовых конфликтов и претензий, ниже уровень стресса и успешнее деятельность организации.

Следующий вопрос, на который допускалось дать больше одного ответа: Какие изменения Вы считаете необходимо ввести, для улучшения рабочего процесса и атмосферы в коллективе? см. таблица 9, рисунок 1.12)

Таблица 9 - Факторы, которые могли бы улучшить рабочий процесс

Факторы	Количество респондентов	%, от общего количества респондентов
Предоставление больше свободы и самостоятельности	10	28
Нормальное закрепление должностных обязанностей каждого сотрудника	26	39
Укрепление корпоративного духа	18	33

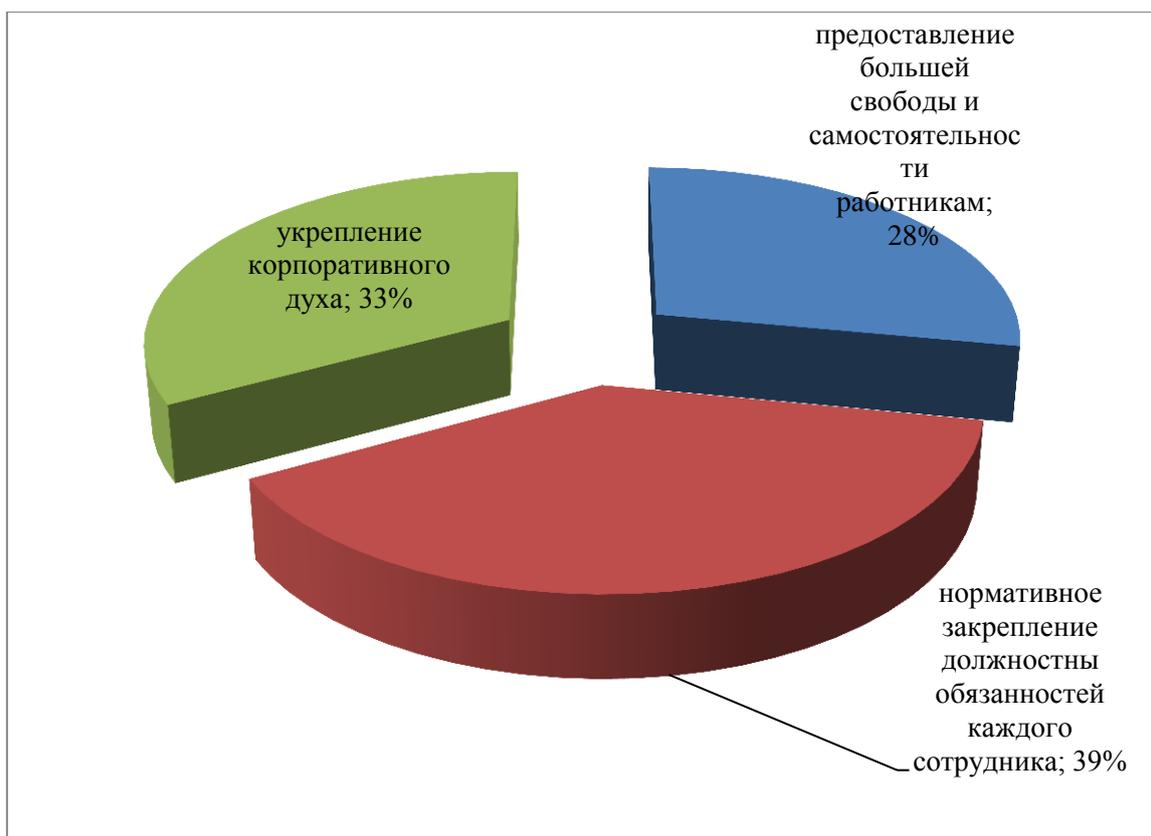


Рисунок 1.12 - Факторы, способствующие улучшению рабочего процесса

Исходя из результатов анкетирования, мы можем сделать вывод, что большинство конфликтов и напряжение в коллективе происходит из-за несправедливого, по мнению сотрудников, разделения трудовых обязанностей. 39% опрошенных считают, что следует перестроить функциональный набор обязанностей, сделать его более чётким. В то же время, 28% сотрудников участвовавших в опросе считают, что им недостаёт свободы действий и самостоятельности в рабочем процессе. Тот факт, что значительная часть коллектива предпочитает более самостоятельную и свободную деятельность, говорит о том, что людям близок более демократичный стиль управления. Но в организации, в связи с характером сферы деятельности, целесообразно использовать авторитарный стиль управления.

Суть авторитарного стиля проявляется в сосредоточении всей власти и ответственности в руках руководителя, что дает ему непосредственное преимущество. Поэтому в коллективе наблюдается напряжённость в связи с несоответствием характера управления и систем восприятия сотрудников. Под жёстким контролем они испытывают дискомфорт, даже когда контроль достаточен и не чрезмерен. Поэтому необходимо уделять больше внимания применению таких методов управления стрессом, которые воздействовали бы на чувство причастности сотрудников.

Увеличивали бы силу единства, отвлекая внимание от жёсткой структуры управления и компенсируя недостаток свободы ощущением единодушия в коллективе, ощущением коллективной поддержки. Когда человек ощущает себя

частью системы, он работает как часть системы, не сбиваясь на жесткость установленных с ней правил.

Он действует согласно им, но не испытывает при этом дискомфорта, так как принимает «правила игры». Он в резонансе с системой.

33% опрошенных служащих, так же считают, что было бы рационально уделять больше внимания укреплению корпоративного духа.

2.2 Рекомендации по оптимизации управления стрессами в Краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Основная проблема организации заключается в том, что не уделяется должного внимания роли человеческого фактора в работе сотрудников. Это зачастую негативно сказывается не только на работе каждого специалиста, но всей организации. Такой стиль руководства (авторитарный) создает сильное психологическое давление на сотрудников, что способствует возникновению трудностей в достижении результатов выполняемой деятельности.

Необходимо отметить, что процесс управления стрессом должен проходить с двух сторон: индивидуальной (личное саморегулирование) и со стороны организации. Так к индивидуальным методам борьбы со стрессом обычно относят следующие мероприятия:

- 1) Выделение времени на регулярную физическую активность (различные виды активного досуга)
- 2) Снятие напряжения, посредством методов релаксации - йога, медитативные практики и прочие.
- 3) Тренировка самоконтроля
- 4) Тайм-менеджмент (рациональное распределение собственного времени)
- 5) Сон, достаточный, для полного восстановления организма (обычно в количестве 8 часов в сутки)
- 6) Методы когнитивной терапии и др.

Учитывая уровень стресса работников, было бы целесообразно информировать коллектив о том, какие методы борьбы со своим напряжением может применять каждый индивидуально. Для этого достаточно было бы вызвать на единовременное собрание психолога, который смог бы в доступной форме изложить данный материал и дать рекомендации сотрудникам, ответить на интересующие их вопросы.

Что касается целой организации, свою эффективность доказали следующие методы воздействия на организационный стресс. Необходимо:

- Осуществлять постоянное наблюдение за социально-

психологическим климатом в коллективе и своевременное воздействие на его состояние с целью создания благоприятной среды.

- Учитывая компетенции конкретных сотрудников, совершенствовать организационную структуру: Грамотно распределять должностные обязанности, полномочия работников и соответствующую полномочиям ответственность.

- Предотвращать ситуационные контексты, которые могут послужить возникновению ролевых конфликтов и ликвидация уже сложившихся конфликтных ситуаций.

- Доведение до подчинённых информации о том, какие действия подлежат поощрению, а какие напротив не приветствуются. Необходимо закрепить специальный корпоративный кодекс поведения персонала, и ознакомить сотрудников с системой поощрения и взыскания и т.п. Предупреждать сотрудников заранее обо всех намечающихся изменениях и информировать о том, как эти изменения могут отразиться на каждом конкретном сотруднике.

- Расширение диапазона обязанностей сотрудников.

- Контроль над соблюдением санитарных и гигиенических правил и норм

- По возможности задействовать сотрудников в планировании и принятии решений, создавать ощущение причастности и возможности лично повлиять на сложившуюся ситуацию. Предоставление обширного набора полномочий при планировании пространства своего рабочего места и организации собственного рабочего времени повысит чувство принадлежности и лояльности, тем самым снизит психологическое напряжение работника.

- Обеспечение постоянной обратной связи между начальством и подчинёнными, чтобы создать возможность информирования сотрудников о качестве их трудовой деятельности. Присутствие обратной связи способствует установлению понятных отношений и устраняет возможность возникновения стрессового состояния из-за неопределённости.

- Тренинги по приобретению навыков управления конфликтными ситуациями

Данные методы считаются основой системы управления стрессами. Их должно быть достаточно, чтобы степень стрессогенности среды не переходила критическую точку.

Если во время работы вы почувствовали, что какая-то ситуация или замечание в ваш адрес "выбили вас из колеи", не реагируйте сразу. Не кричите в ответ, даже если критика или замечания были вызывающе несправедливыми или обидными. Сделайте паузу. Если возможно, уединитесь. Скажите коллегам, что у вас срочный звонок, назначена встреча и т.д. Отдышитесь и вспомните, что жизнь продолжается. Взгляните на себя в зеркало (или мысленно представьте, как вы сейчас выглядите). Не слишком хорошо? Психологи давно установили, что наше тело и эмоции взаимно влияют друг на друга. Распрямите спину, поднимите голову, расправьте плечи. Вы сразу почувствуете себя лучше. Посидите минуту с закрытыми глазами. Подумайте о чем-то отвлеченном -

недавно увиденном фильме, прочитанной книге и т.д. Если вы напряжены, не поддавайтесь желанию выпить кофе с булочкой или закурить. Можно использовать только жевательную резинку, таблетки с мятой или маленькую дольку шоколада, причем не жевать его, а рассасывать. Можно выпить чашку горячего сладкого чая.

Заметно снизить стресс позволяет элементарная организация труда:

- уборка в конце рабочего дня рабочего места от лишних бумаг, инструментов, приборов, мусора и др.;
- ежевечернее (в конце рабочего дня) планирование следующего дня с указанием приоритетности каждого дела, при этом завтра необходимо придерживаться составленного плана;
- руководителю надо подумать о делегировании подчиненным некоторых своих полномочий;
- недопустимо пропускать обед или перерывы, на это время лучше покинуть рабочее место, иначе отдых не будет полноценным;
- во время перерывов желательно выполнить несколько физических упражнений (махи руками, ногами, несколько приседаний), хорошо, если удастся подобрать подходящий комплекс упражнений, также эффективна энергичная ходьба (прогулки).

После работы можно заняться спортом, своим хобби или просто прогуляться по улице.

Физические упражнения - один из лучших способов справиться со стрессом. Выделяют обычно упражнения для тренировки сердечно-сосудистой системы, на растяжение и силовые упражнения. Можно заниматься каким-то одним видом либо придумать себе комплекс, включающий по несколько упражнений каждого вида. Эффективны для снижения стресса также глубокое диафрагмальное дыхание, аутогенная тренировка и медитации.

Итак, обобщая сказанное, отметим, что есть четыре метода, позволяющие противостоять как производственному, так и любому повседневному стрессу:

- укрепление общего состояния здоровья с помощью правильного питания, полноценного отдыха, занятий спортом и др.;
- изменение ситуации, т.е. устранение того, что вызывает беспокойство, насколько это возможно;
- изменение отношения к ситуации;
- уметь расслабляться и не пребывать в обычном для стресса напряжении.

Часто задают один вопрос. Правда ли, что люди, испытывающие частые стрессы, полнеют? Сам по себе стресс не вызывает повышения массы тела. Однако некоторые люди, пытаясь справиться со стрессом, начинают переедать (чувство сытости, действительно, несколько снижает ощущение стресса). Вот это переедание и приводит к полноте. Людям, работа которых связана с частыми стрессами, следует контролировать прием пищи.

Какой вид спорта позволяет наиболее эффективно преодолеть стресс? Любые занятия спортом помогают снизить уровень стресса. Главное, чтобы занятие ими доставляло удовольствие. Кстати, речь идет именно о спорте для

удовольствия, спортивные соревнования, погоня за рекордами сами нередко выступают источниками стресса.

Вывод по второй главе

Чем выше должность, которую занимает работник в организации, тем больше ответственность на него возлагается. В связи с этим, говорить о том, что любой руководящий состав определенной организации должен быть готов к стрессовым ситуациям и уметь с ними бороться, даже не приходится, выделяя тот факт, что им это просто необходимо. Конфликтные и нестандартные ситуации заставляют работников не терять самообладания и уметь находить правильное решение в неадекватной обстановке. Поэтому, со стрессом необходимо бороться, т.к. он является «болезнью», мешающей нормальному функционированию. Но, как любую болезнь, ее легче предупредить, чем потом осуществлять лечение. В связи с этим, грамотный подход к управлению стрессоустойчивостью является необходимостью.

Как мы видим, преимущественно работники предприятий сферы услуг чаще всего должны подвергаться проверке и тестированию на стрессоустойчивость. Данная закономерность не случайна. Если речь идет о предоставлении услуг, то предполагается прямой контакт с заявителями, а результат целиком и полностью зависит от умения оказать услугу. В отличие от производственного предприятия в сфере услуг все зависит от социально-психологических качеств самого работника, который постоянно должен пребывать в доброжелательном настроении, в том числе обязан быть стрессоустойчивым.

Само по себе понятие «стрессоустойчивость» предполагает абсолютно адекватную реакцию индивида на определенную нестандартную ситуацию. Современные условия труда, к которым можно отнести: шум, напряженный ритм работы, постоянная суета, ненормируемый рабочий день уменьшают работоспособность людей. Стрессовые условия никак не должны влиять на профессиональные качества сотрудника, выбивая его из колеи, т.к. он не сможет выполнить свои профессиональные обязанности.

Жизнь современного человека невозможна без стрессов, она постоянно связана со стрессовыми ситуациями: пробка на дороге, увольнение или повышение на работе и др. Стресс дезорганизует деятельность человека, нарушает нормальный ход его поведения. Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека. Каждый человек по-разному реагирует на внешний стрессор. В этом проявляется его индивидуальность. Следовательно, личностные особенности самым тесным образом связаны с формой реагирования на стрессор и вероятностью развития негативных последствий. Под воздействием стресса человек подвержен инфекциям,

депрессиям, несчастным случаям, вирусам, простудам, сердечным приступам и даже онкологическим заболеваниям. Поэтому, чтобы избежать неприятных последствий стресса, необходимо принимать меры сразу же после появления первых симптомов.

Стрессоустойчивость сотрудников социальных учреждений мало изучена. Труд социальных работников относится к тем видам деятельности, особенностью которых является постоянное столкновение со стрессом. Эффективность такой деятельности определяется не только профессиональными знаниями, умениями и навыками, но и профессионально важными свойствами, в числе которых - стрессоустойчивость. С одной стороны, сотрудник социальной службы вовлечен в экстремальное пространство профессиональной деятельности и это требует от него проявления стрессоустойчивости, а с другой - развитию стрессоустойчивости в профессиональной деятельности уделяется недостаточное внимание.

Заключение

В заключении можно сказать, что стресс - это явление постоянно присутствующее в нашей жизни и совершенно неотъемлемое от рабочего процесса. Как сказал Г. Селье, не следует его бояться, так как стрессу не подвержены только мёртвые. Стресс несёт в себе как негативные последствия, так и позитивные. Только от человека зависит, как реагировать на стрессовое напряжение и как его использовать. Либо вовсе предотвращать его появление. В любом случае, стрессом следует управлять.

Особенно важно управлять стрессом в организации, где стрессогенность напрямую влияет на эффективность деятельности и результаты. Для этого сначала необходимо выявить основные стресс- факторы, которые оказывают воздействие на сотрудников организации. В современных условиях решающее значение для достижения эффективности играет установленная в организации система управления стрессами и выбранные для управления методы. Однако какие бы корпоративные антистрессовые тренинги мы не проводили, как бы ни стремились снизить стрессовое напряжение в коллективе посредством различных профилактических мер, в итоге приходим к пониманию, что стресс на рабочем месте неизбежен. Всегда найдутся факторы, которые в своё время приведут к напряжённости. Что ещё раз подчёркивает, что стресс это естественное состояние для системы и человека. Вопрос в его степени и в том, насколько он мешает осуществлять эффективную деятельность. Помимо влияния на снижение уровня стрессогенности среды в организации и ликвидации последствий стрессовых ситуаций, задача менеджмента и квалифицированных психологов в том, чтобы помочь направить эту энергию стресса в нужное русло, чтобы использовать стресс для мобилизации ресурсного потенциала. Рассмотрев в данной работе виды источников стресса и методы управления стрессовыми состояниями, а также проанализировав стрессогенность среды в КГБУ «МФЦ», по данным исследования можно сделать вывод, что уровень стресса достаточно высок, не смотря на сплочённость коллектива, которая обуславливается проводимыми в организации мероприятиями по укреплению корпоративного духа. Стало известно, что в организации создаются все условия для эффективной деятельности специалистов. Но, уделяется незначительное внимание человеческому фактору и уровню психосоциальной напряжённости в коллективе. Методами психологического воздействия на коллективы в являются: лекционные занятия, тренинги.

Для того чтобы понять какие факторы влияют на уровень стресса в коллективе был проведён опрос специалистов. Данный опрос проводился в форме анонимного анкетирования. Были выявлены следующие обстоятельства:

- 1) Высокий уровень неудовлетворенности заработной платой.

2) Слабая удовлетворенность режимом работы, которая объясняется недостаточным балансом рабочего и свободного времени и грозит появлением у служащих синдрома накопленной усталости, или, как он ещё называется «синдром белого воротничка».

3) Большинство рабочих считает, что обязанности распределены неравномерно, так как одни сотрудники перегружены работой, а другим, по их мнению, работы недостаёт, а также, что основной причиной конфликтов является отсутствие справедливости при распределении ежедневных обязанностей

4) Выявлено, что в коллективе не достаёт дисциплины и порядка. Подобное ухудшение может являться последствием стрессовых состояний сотрудников.

5) Чаще всего подвергаются стрессам вновь пришедшие молодые специалисты без основательного трудового стажа. Так же, значительную роль в формировании стрессовых состояний у новичков играет отсутствие адекватной системы адаптации, которая бы позволяла эффективно вводить новых сотрудников в курс дела.

6) Часть сотрудников участвовавших в опросе считают, что им недостаёт свободы действий и самостоятельности в рабочем процессе.

Центральными проблемами являются:

- Общий недостаток внимания к человеческому фактору.
- Высокий уровень организационного стресса в связи с отсутствием системы адаптации и отсутствием достаточной обратной связи с молодыми служащими
- Угроза синдрома накопленной усталости, в связи с напряженным режимом работы и высоким уровнем ответственности.
- Высокий уровень конфликтности, связанный с недостаточно чётким делегированием полномочий.

В целях совершенствования управления стрессами в КГБУ «МФЦ» было предложено:

- 1) Нормализовать психологическое состояние сотрудников, посредством обязательного посещения комнат психоэмоциональной разгрузки.
- 2) В целях исключения недопущения потери времени из-за стрессовых ситуаций, разработать план по адаптации новых сотрудников.
- 3) Учитывая, что у руководства имеются проблемы с делегированием полномочий и адекватным разделением управленческих функций, задействовать в решении данной проблемы профессиональных коучей и изменить ситуацию.
- 4) Учитывая высокий уровень стресса работников, следовало бы обратиться к помощи психологов, чтобы доступным образом проинформировать коллектив

Список используемых источников

- 1 Алавердов, А. Р. «Управление человеческими ресурсами организации» 2-е изд.[Текст] / А.Р. Алавердов. М.: Университет «Синергия» 2012, 656 с.
- 2 Белова, О. Стресс-менеджмент //(Кадровик. Кадровый менеджмент) [Текст] / О. Белова. –2009. - N 2.
- 3 Братусь, Б. С. Аномалии личности.[Текст] / Б.С. Братусь. М.: Мысль, 2008. С. 67–109.
- 4 Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса.[Текст] / Н.Е. Водопьянова. – СПб., 2009.
- 5 Водопьянова, Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика. [Текст] / Н.Е. Водопьянова – СПб, 2008.
- 6 Гремлинг, С., Ауэрбах С. Практикум по управлению стрессом.[Текст] / С. Гремлинг, С. Ауэрбах.– СПб.,2002.
- 7 Гринберг, Дж. Управление стрессом.[Текст] / Дж. Гринберг - СПб., 2002.
- 8 Занковский, А. Н. Профессиональный стресс и функциональные состояния // Психологические проблемы профессиональной деятельности.[Текст] / А.Н. Занковский. М.: Наука, 2001. С. 144–156.
- 9 Каменюкин, А.Г., Ковпак Д.В. Антистресс-тренинг.[Текст] / А.Г. Каменюкин, Д.В. Ковпак.– СПб., 2008.
- 10 Китаев Смык, Л. А. Психология стресса.[Текст] / Л.А. Китаев Смык.— М.: Наука, 1983.
- 11 Кичаев, А. А. Кризис и стресс. Пособие по приучению. [Текст] / А.А.Кичаев. - СПб.- Речь,2009с. 17-25,77-96.
- 12 Ключников, С. Держи стресс в кулаке.[Текст] / С. Ключников.- Питер, 2005, с. 11-60
- 13 Кокс, Т. Стресс.[Текст] / Т. Кокс. — М.: Медицина, 1981.
- 14 Купер, К.Л., Дэв Ф.Дж, О`Драйскол М.П. организационный стресс. Теории, исследования, практическое применение.[Текст] / К.Л. Купер, Ф.Дж. Дев, М.П. О Драйскол. - Харьков.: Изд-во Гуманитарный центр, 2007
- 15 Куроедова, Е.О. Развитие стрессоустойчивости.[Текст] / Е.О. Куроедова. – М., 2007.
- 16 Куликов, Л. В. Психология настроения. [Текст] / Л.В. Куликов. СПб.: Питер, 2007. — 234 с.
- 17 Леонова, А. Б. «Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС)».[Текст] / А.Б. Леонова. - СПб.: ИМАТОН, 2007.
- 18 Мони́на, Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости» [Текст] / Г.Б. Мони́на, Н.В. Раннала. -СПБ, 2009.
- 19 Митева, И. Ю. Курс управления стрессом. [Текст] / И.Ю. Митева. М.: Издательский центр «Март» 2005. — 285 с.
- 20 Нестерова, О.В. Управление стрессами: учеб. пособие. [Текст] / О.В. Нестерова. – М.: МФПУ «Синергия», 2012. – 320 с.

- 21 Пряжников, Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства: Учебное пособие.[Текст] / Н.С. Пряжникова, Е.Ю. Пряжникова. - М.: «Академия», 2006, глава 8
- 22 Психология и этика делового общения// под ред. В.Н. Лавриенко. М.,2006
- 23 Психология в управлении человеческими ресурсами: Учебное пособие / Т. С. Кабаченко. [Текст] / Т.С. Кабаченко. — СПб.: Питер, 2003. — 400 с.
- 24 Роджерс, К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. [Текст] / К. Роджерс. М.: «Прогресс», 2004. С. 211–247.
- 25 Родина, О. Н. Индивидуально-личностные особенности, стресс, здоровье профессионала// Мир психологии. [Текст] / О.Н. Родина. 2007. № 3. С. 39–50.
- 26 Селье, Г. Очерки об адаптационном синдроме. [Текст] / Г. Селье. — М.: Медицина,1960.
- 27 Селье, Г. Стресс без дистресса. [Текст] / Г. Селье. — М.: Прогресс, 1982.
- 28 Самоукина, Н.В «Психология и педагогике профессиональной деятельности», учебное пособие. [Текст] / Н.В. Самоукина. -Питер, 2003, 224 с
- 29 Франкенхойзер, М. Эмоциональный стресс. [Текст] / М. Франкенхойзер. — М., 1970.
- 30 Шермерон, Дж., Хант Дж., Осборн Р. Организационное поведение.[Текст] / Дж. Шермерон, Дж. Хант, Р. Осборн. СПб., 2006,

Приложение А (обязательное)

Актуальным исследованием изучения психологических факторов в успешности деятельности организации. Та среда, в которой взаимодействуют сотрудники, оказывает влияние на эффективность их совместного труда, на степень удовлетворения рабочим процессом и его результатами. Достаточно значимы и сложившиеся между сотрудниками отношения, и преобладающее у них настроение. Данные факторы являются показателем комфортности работы индивида в коллективе, а также показателями, обуславливающими возможность возникновения стресса и стрессовой ситуацию.

Приложение А (продолжение)

Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе является психологические факторы развития стрессоустойчивости

Предметом исследования является изучение факторов возникновения стресса и стрессовых ситуаций в организации и мероприятия по управлению ими.

Целью исследования в данной работе было поставлено изучение стрессоустойчивости сотрудников в Краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Приложение А (продолжение)

Для достижения поставленной цели в работе будут решаться следующие задачи:

1. Проанализировать теоретические подходы отечественных и зарубежных авторов к исследованию стрессов и методов управления им.
2. Рассмотреть структуру и деятельность КГБУ «МФЦ»
3. Стрессоустойчивость сотрудников и психологические факторы развития
4. Разработать рекомендации по совершенствованию системы управления стрессом.

Приложение А (продолжение)

Существует несколько трактовок определения понятия «стресс». Некоторые из них звучат следующим образом:

1) Комплекс реакций организма на различные по своему характеру раздражители (Г. Селье, Ж. Годфруа, О. Н. Полякова);

2) Требования к адаптивным способностям человека (Д. Фонтана, Д. Л. Гибсон, Дж. Гринберг);

3) Особый вид эмоциогенных ситуаций, в которых могут появиться нарушения адаптации (П. Фресс);

4) Процесс трансакции между человеком и внешней средой (Р. Лазарус, С. Фолкман, К. Купер, Ф. Дэйв, М. О'Драйсколл);

5) Особое функциональное, психологическое, физиологическое состояние организма (М. Фогиел, Р. С. Немов, Н. П. Фетискин, В.В.Суворова, А. Г. Маклаков);

6) Психическое или физическое напряжение; стресс как причина ухудшения физического и психического здоровья (Л. А. Китаев-Смык, Ю. И. Александров, А. М. Колман).

Приложение А (продолжение)

Трансактная модель Т. Кокса и Дж. Макэя включает 5 стадий

- 1) Воздействие фактических требований внешней среды на человека.
- 2) Человек подвергает когнитивная оценке предъявленные к нему требования и свои возможности справляться с ними. Стресс возникает, если нарушается равновесие между осознаваемыми требованиями и осознаваемой возможностями. Благодаря когнитивному фактору, или фактору осознания, возникает обширный диапазон индивидуальных особенностей возможного реагирования на стрессы. Чем больше человек не уверен в своих возможностях преодоления фактических требований, тем быстрее наступает стрессовое состояние.
- 3) Психологические и физиологические изменения как ответные реакции на стрессоры – как попытки снизить степень стрессового характера предъявленных человеку требований.
- 4) Четвёртый этап характеризуется противодействием человека стрессовой ситуации теми способами, которые он находит доступными. Последствиями противодействия могут быть проявлены как когнитивные, поведенческие реакции, психологическая защита.
- 5) Последняя стадия представлена как обратная связь, которая оказывает влияние на все остальные стадии динамической системы стресса и формирование исхода каждой из них. Т. Кокс считал, что данные стадии образуют систему, наиболее адекватно описывающую процесс того, как действует стресс.

Приложение А (продолжение)

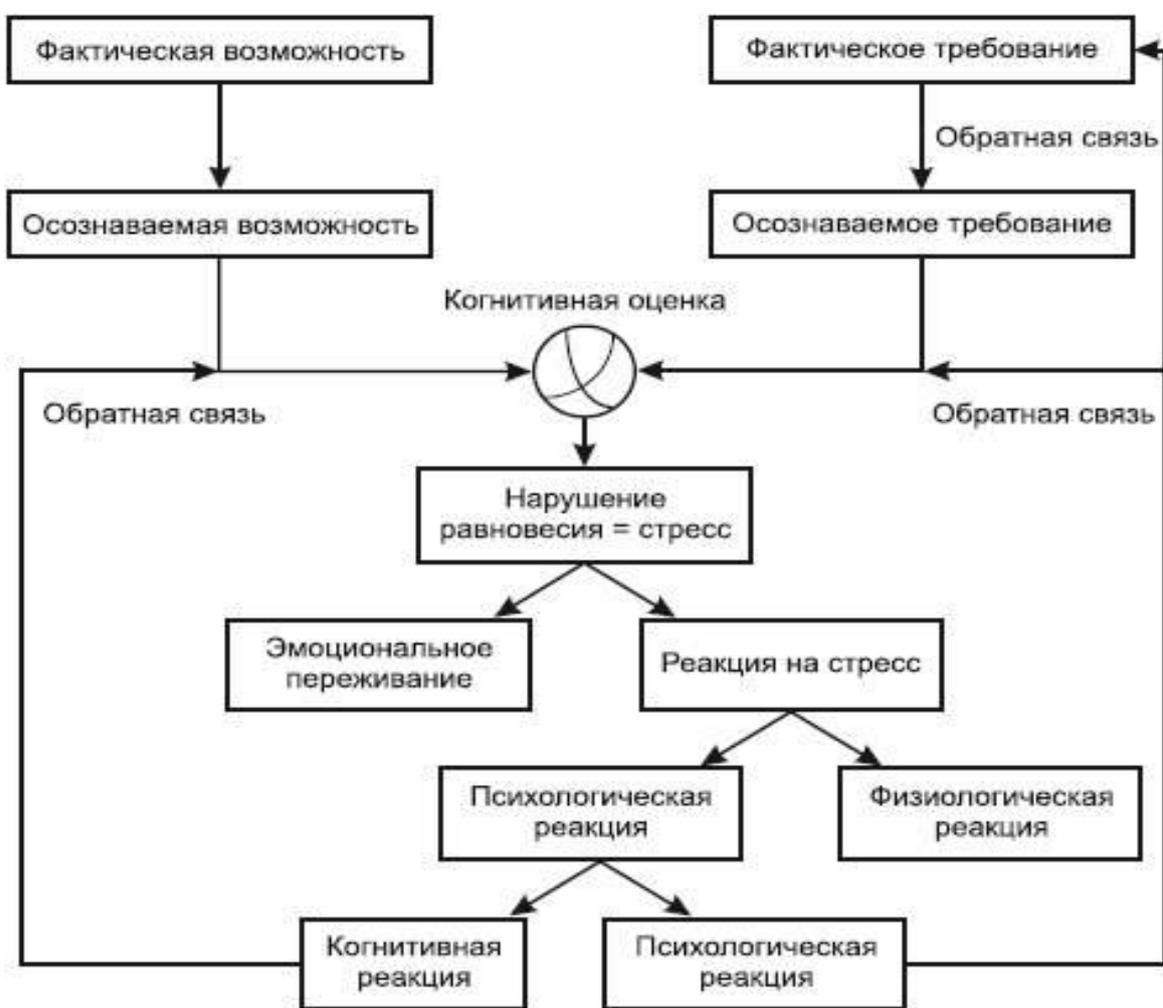


Рисунок 1.2 - Трансактная модель стресса Кокса и Макэя

Приложение А (продолжение)

Для организации системы управления стрессом в организации должна использоваться определённая методологическая база. Схема предложенная А.В. Стеганцевым, наглядно представляет процесс работы по стресс менеджменту.

Приложение А (продолжение)



Рисунок 1.3 - Три слона и одна черепаха стресс-менеджмента

Приложение А (продолжение)

Согласно схеме необходимо:

1) Управление стрессогенностью ситуации, а именно снижение уровня стрессогенности. Этого можно добиться с помощью:

- различения типичных для своего отдела стресс-факторов
- определения степени воздействия данных факторов на сотрудников
- знания и способности применить методы по снижению степени воздействия данных факторов.

2) Управление своими психическими состояниями с помощью методов саморегуляции:

- Систематизация известных состояний коллектива, их обозначение
- Различение этих состояний и перевод из одних в другие.

Приложение А (продолжение)

3) Восстановление осуществляется с помощью двух стратегий: «водоворота» и «второго дыхания». Первая заключается в полном и сознательном прохождении стресса, вторая в кратковременном восстановлении, достаточном для продолжения борьбы. При выборе стратегии следует учитывать степень истощения.

4) Развитие стрессоустойчивости, позволяющее противостоять стрессу продолжительное время с минимальным количеством потерь.

Приложение Б (справочное)

Тест на стрессоустойчивость (Ю.В. Щербатых)

1. Постарайтесь определить, насколько сильно вы переживаете по поводу следующих событий. Оцените по 10-балльной системе каждое событие, поставив любое число от «1» (совершенно не задевает) до «10» (очень сильно беспокоит и напрягает).
 - 1.1. Высокие цены (на транспорт, продукты, одежду).
 - 1.2. Внезапно испортившаяся погода, дождь, снег.
 - 1.3. Машина, которая обрызгала вас грязью.
 - 1.4. Строгий, несправедливый начальник (преподаватель, родитель).
 - 1.5. Правительство, депутаты, администрация.
2. Отметьте по 10-балльной системе, какие из перечисленных ниже качеств вам присущи (10 баллов - если данное свойство у вас очень выражено, 1 — если оно отсутствует).
 - 2.1. Излишне серьезное отношение к жизни, учебе, работе.
 - 2.2. Стеснительность, робость, застенчивость.
 - 2.3. Страх перед будущим, мысли о возможных неприятностях и проблемах.
 - 2.4. Плохой, беспокойный сон.
 - 2.5. Пессимизм, тенденция отмечать в жизни в основном негативные черты.
3. Как проявляются ваши стрессы на вашем здоровье (оцените по 10-балльной шкале признаки).
 - 3.1. Учащенное сердцебиение, боли в сердце.
 - 3.2. Затрудненное дыхание.
 - 3.3. Проблемы с желудочно-кишечным трактом.
 - 3.4. Напряжение или дрожание мышц.
 - 3.5. Головные боли, повышенная утомляемость.
4. Насколько для вас характерно применение нижеприведенных приемов снятия стресса (отметьте по 10-балльной системе, где «1» - совсем не характерно, а «10» - применяю почти всегда).
 - 4.1. Алкоголь.
 - 4.2. Сигареты.
 - 4.3. Телевизор.
 - 4.4. Вкусная еда.
 - 4.5. Агрессия (выплеснуть зло на другого человека).
5. Насколько для вас характерно применение нижеприведенных приемов снятия стресса (отметьте по 10-балльной системе, где «1» - совсем не характерно, а «10» - применяю почти всегда).
 - 5.1. Сон, отдых, смена деятельности.
 - 5.2. Общение с друзьями или любимым человеком.

Приложение Б (продолжение)

5.3. Физическая активность (бег, плавание, футбол, ролики, лыжи и т. д.).

5.4. Анализ своих действий, поиск других вариантов.

5.5. Изменение своего поведения в данной ситуации.

6. Как изменился уровень вашего постоянного стресса за последнее три года?
(Отметьте V.)

6.1. Значительно уменьшился (-20)

6.2. Незначительно уменьшился (-10)

6.3. Не изменился (0)

6.4. Незначительно возрос (+10)

6.5. Значительно увеличился (+50)

Подсчет результатов

Фактически данный стресс оценивает уровень стрессочувствительности - показатель, обратный стрессоустойчивости. Следовательно, чем выше показатели данного теста, тем ниже стрессочувствительность человека. Просуммируйте результаты по первым 4 шкалам. Вы получите сумму, которая будет варьировать от 20 до 200 баллов. Значение этого показателя в пределах от 70 до 100 баллов можно считать удовлетворительные.

Затем подсчитывается показатель динамической чувствительности к стрессам. Для этого из базового результата вычитается сумма результатов по 5 пункту (она показывает способность сопротивляться стрессам с помощью адекватного поведения).

Затем к полученному результату добавляется показатель 6 пункта (с «+» или «-») в зависимости от выбора испытуемого. Если стрессы меньше беспокоят человека за последнее время, то результат будет с минусом и итоговый результат уменьшится, а если стрессы нарастают, то итоговый показатель стрессочувствительности возрастет.

Средние результаты по итогам теста:

- Устойчивость к стрессу (менее 35 баллов)

- Норма (от 35 до 85 баллов)

- Повышенная чувствительность к стрессу (более 86 баллов)

Интерпретация по отдельным шкалам

- Первая шкала определяет повышенную реакцию на обстоятельства, на которые мы не можем повлиять. Средние показатели - от 15 до 30 баллов.

- Вторая шкала показывает склонность все излишне усложнять, что может приводить к стрессам. Средние показатели - от 14 до 25 баллов.

- Третья шкала - предрасположенность к психосоматическим заболеваниям. Средние показатели - от 12 до 28 баллов.

- Четвертая шкала - определяет деструктивные способы преодоления стрессов. Средние показатели - от 10 до 22 баллов.

- Пятая шкала - определяет конструктивные способы преодоления стрессов. Средние показатели - от 23 до 35 баллов.

Приложение В (справочное)

Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге

Постарайтесь вспомнить все события, случившиеся с Вами в течение последнего года, и подсчитайте общее число «заработанных» вами очков.

Таблица В. 1

№	Жизненные события	Баллы
1.	Смерть супруга (супруги).	100
2.	Развод.	73
3.	Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв 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 профессиональной ориентации, смена мес работы.	36
19.	Усиление конфликтности отношений с супругом.	35
20.	Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома).	31
21.	Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущ долги.	30
22.	Изменение должности, повышение служебно 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

Приложение В (продолжение)

Продолжение таблицы В.1

27.	Начало или окончание обучением учебном заведении.	26
28.	Изменение условий жизни.	25
29.	Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменен стереотипов поведения.	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 и отпуска.	19
36.	Изменение привычек, связанных с вероисповеданием.	19
36.	Изменение социальной активности.	18
37.	Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора).	17
38.	Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном и нарушением сна.	16
39.	Изменение числа живущих вместе членов семьи, изменен характера и частоты встреч с другими членами семьи.	15
40.	Изменение привычек, связанных с питанием (количество потребляемой пищи, диета, отсутствие аппетита и т. п.).	15
41.	Отпуск.	13
42.	Рождество, встреча Нового года, день рождения.	12
43.	Незначительное нарушение правопорядка (штраф за нарушение правил уличного движения).	11

Интерпретация результатов

Доктора Холмс и Rare (США) изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий у более чем 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 степени его стрессогенности.

В соответствии с проведенными исследованиями было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90%.

Внимательно прочтите весь перечень, чтобы иметь общее представление о том, какие ситуации, события и жизненные обстоятельства, вызывающие стресс, в

Приложение В (продолжение)

нем представлены. Затем повторно прочтите каждый пункт, обращая внимание на количество баллов, которым оценивается каждая ситуация. Далее попробуйте вывести из тех событий и ситуаций, которые за последние два года происходили в вашей жизни, среднее арифметическое (посчитайте - среднее количество баллов в 1 год). Если какая-либо ситуация возникала у вас чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

Итоговая сумма определяет одновременно и степень вашей сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов - это сигнал тревоги, предупреждающий вас об опасности. Следовательно, вам необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Подсчитанная сумма имеет еще одно важное значение - она выражает (в цифрах) вашу степень стрессовой нагрузки.

Для наглядности приводим сравнительную таблицу стрессовых характеристик.

Таблица В.2

Общая сумма баллов	Степень сопротивляемости стрессу
150-199	Высокая
200-299	Пороговая
300 и более	Низкая (ранимость)

Если, к примеру, сумма баллов - свыше 300, это означает реальную опасность, т. е. вам грозит психосоматическое заболевание, поскольку вы близки к фазе нервного истощения.

Подсчет суммы баллов даст вам возможность воссоздать картину своего стресса. И тогда вы поймете, что не отдельные, вроде бы незначительные события в вашей жизни явились причиной возникновения стрессовой ситуации, а их комплексное воздействие.

Приложение Г (справочное)

Шкала психологического стресса PSM-25

Цель шкалы – измерение стрессовых ощущений по соматическим, поведенческим и эмоциональным признакам. Методика была разработана для того, чтобы устранить имеющиеся недостатки традиционных методов измерения стрессовых состояний. В основном эти методологические приемы включают косвенные измерения стресса через патологические проявления тревожности, депрессии или использование стрессоров. Лишь немногие методики предназначены для того, чтобы измерять стресс как психологическое состояние. Для устранения этих методологических несоответствий Лемир и соавторы разработали опросник, который детально исследует состояние человека, подвергшегося стрессу.

Инструкция. Дайте оценку вашего общего состояния. После каждого высказывания обведите число от 1 до 8, которое наиболее четко выражает ваше состояние в последние дни (4-5 дней). Над ответами долго не задумывайтесь, здесь нет неправильных или неправильных ответов.

Баллы означают:

- 1 – никогда;
- 2 – крайне редко;
- 3 – очень редко;
- 4 – редко;
- 5 – иногда;
- 6 – часто;
- 7 – очень часто;
- 8 – постоянно.

Таблица Г.1

1	Я напряжен и взволнован (взвинчен)	1 2 3 4 5 6 7 8
2	У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость в рту	1 2 3 4 5 6 7 8
3	Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени	1 2 3 4 5 6 7 8
4	Я проглатываю пищу или забываю поесть	1 2 3 4 5 6 7 8
5	Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются	1 2 3 4 5 6 7 8
6	Я чувствую себя одиноким, изолированным непонятым	1 2 3 4 5 6 7 8
7	Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке	1 2 3 4 5 6 7 8
8	Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
9	Меня внезапно бросает то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8

Приложение Г (продолжение)

Продолжение таблицы Г.1

10	Я забываю о встречах или делах, которые должны сделать или решить	1 2 3 4 5 6 7 8
11	Я легко могу заплакать	1 2 3 4 5 6 7 8
12	Я чувствую себя уставшим	1 2 3 4 5 6 7 8
13	Я крепко стискиваю зубы	1 2 3 4 5 6 7 8
14	Я спокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
15	Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание	1 2 3 4 5 6 7 8
16	Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли, колики, расстройства или запоры)	1 2 3 4 5 6 7 8
17	Я взволнован, обеспокоен или смущен	1 2 3 4 5 6 7 8
18	Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляет меня вздрагивать	1 2 3 4 5 6 7 8
19	Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть	1 2 3 4 5 6 7 8
20	Я сбив с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание	1 2 3 4 5 6 7 8
21	У меня усталый вид; мешки или круги под глазами	1 2 3 4 5 6 7 8
22	Я чувствую тяжесть на своих плечах	1 2 3 4 5 6 7 8
23	Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте	1 2 3 4 5 6 7 8
24	Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроение или жесты	1 2 3 4 5 6 7 8
25	Я напряжен	1 2 3 4 5 6 7 8

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам. Чем она больше, тем выше уровень вашего стресса. Шкала оценок:

- меньше 99 баллов – низкий уровень стресса;
- 100-125 баллов – средний уровень стресса;
- больше 125 баллов – высокий уровень стресса.

Приложение Д (справочное)

Анкета «Оценка условий труда подчиненными»

Отметьте галочкой, удовлетворены ли Вы следующими аспектами работы:

	Да	Скорее да, чем нет	Затрудняюсь ответить	Нет	Скорее нет, чем да
Размер заработной платы					
Режим работы					
Соответствие работы личным способностям					

Как Вы считаете, равномерно ли распределены обязанности?

- а) обязанности распределены равномерно
- б) обязанности распределены не равномерно
- в) кто-то перегружен работой
- г) у кого-то работы недостаёт

Как часто возникают конфликты в Вашем коллективе?

- а) очень часто
- б) изредка
- в) практически не возникают

Что приводит к наибольшей конфликтности в коллективе?

- а) излишний контроль со стороны руководства
- б) нарушение дисциплины
- в) отсутствие справедливости при распределении ежедневных обязанностей

Устраивают ли Вас отношения с Вашим руководителем?

- а) да, меня всё устраивает
- б) Недостаёт обратной связи
- в) Совершенно не устраивают

Какие изменения Вы считаете необходимо ввести, для улучшения рабочего процесса и атмосферы в коллективе ? (допускается более 1 ответа)

- а) предоставлять больше свободы самостоятельности работникам
- б) нормативно закрепить должностные обязанности каждого сотрудника
- в) направить усилия на усиление корпоративности
- г) повысить стимулирование активных, опытных работников

Лист нормоконтроля

Обучающийся Ваулова Оксана Сергеевна

(фамилия, имя, отчество)

Тема ВКР: Психологические факторы стрессоустойчивости сотрудников (на примере Многофункционального центра)

Нормоконтроль пройден.

Нормоконтролер 09.06.2018  С.В. Ваулова

(подпись, дата) (расшифровка подписи)

Согласие
на размещение текста выпускной квалификационной работы обучающегося
в ЭБС КГПУ им. В.Л. Астафьева

Я, Вацулова Оксана Сергеевна
(фамилия, имя, отчество)

разрешаю КГПУ им. В.Л. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста / магистра / аспиранта

(нужное подчеркнуть)

на

тему: Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников (на примере многофункционального центра).

(название работы)

(далее - ВКР) в сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В.Л. 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.

7.06.2018
(дата)

Вацулова
(подпись)

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

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

ОТЗЫВ
на выпускную квалификационную работу
бакалавра **Ваулова Оксана Сергеевна**

на тему **Психологические факторы развития стрессоустойчивости**
сотрудников на примере Многофункционального центра

Дипломная работы написана студентом Вауловой Оксаны Сергеевны на актуальную тему психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников.

Раскрыты основные понятия и категории по теме. Подобран адекватный целям и предмету исследования диагностический инструментарий. Отмечена достаточная полнота проработки литературных источников, логическая последовательность. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций соответствует требованиям к выпускной квалификационной работе бакалавра.

Бакалавр в процессе работы показала базовую сформированность общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций. Оксана Сергеевна соблюдала сроки календарного графика, была внимательна к вопросам и пожеланиям научного руководителя. Проявила необходимый уровень самостоятельности в организации исследования и подборе методов работы

Научный руководитель
к.псх.н., доцент,
КГПУ им.В.П.Астафьева



Т.Ю. Тодышева

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Сибирский государственный университет науки и технологий
 имени академика М. Ф. Решетнева»
 (СибГУ им. М.Ф. Решетнева)

ОТЗЫВ
 на выпускную квалификационную работу

Вид ВКР Бакалаврская работа
 бакалаврская работа/дипломная работа/дипломный проект/магистерская диссертация
 студента (магистранта) Ваулова Оксана Сергеевна
 фамилия, имя, отчество
 группы 3701-51 направление (специальность) 37.03.01 Психология
 направленность (профиль, специализация, магистерская программа) Психология трудовой
 деятельности
 на тему Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников на примере
 Многофункционального центра
 руководителя ВКР к.пс.н. доцент П.Г. Лубочников
 фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, должность

СОДЕРЖАНИЕ ОТЗЫВА:

Рассматриваемая тема выпускной работы безусловно, является актуальной. Структура работы построена логически грамотно и включает первую и вторую главы, имеющие в своем составе параграфы. Помещенные в заключение выводы и предложения по результатам работы вполне обоснованы, имеют определенную практическую значимость и могут быть полезны руководству организации.

Студент подтвердил умение работать с литературой по затрагиваемой теме. Ввиду завершенности данного исследования, а также соответствия предъявляемым требованиям, выпускная квалификационная работа может быть рекомендована к защите.

Подпись руководителя ВКР

« 08 » 06 2018 г.



И.С. Фамилия

Проект заявления на проверку в системе антиплагиат и согласие на размещение в ЭБС СибГУ им. М.Ф. Решетнева

ЗАЯВЛЕНИЕ

о проверке выпускной квалификационной работы с использованием системы «Антиплагиат» и размещении выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе СибГУ им. М.Ф. Решетнева

Я, Ваулова Оксана Сергеевна,

(ФИО полностью)

студент группы 3701-51 заявляю, что в моей выпускной квалификационной работе на тему: «Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников на примере Многофункционального центра»

(название темы полностью)

не содержится неправомерных заимствований (без указания автора и источника заимствования).

Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищенных ранее письменных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Текст представленной выпускной квалификационной работы не содержит сведений, составляющих государственную тайну, а также 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.

Я ознакомлен(а) с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденным приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 № 636.

Выражаю согласие на проверку текста представленной выпускной квалификационной работы по теме «Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников на примере Многофункционального центра»

(название темы полностью)

с использованием системы «Антиплагиат» и её последующее размещение в электронно-библиотечной системе СибГУ им. М.Ф. Решетнева.

7.06.2018
дата

Ваулова
подпись

Ваулова О.С.
И.О. Фамилия



Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: ksyhka_17@mail.ru / ID: 5791668

Проверяющий: ksyhka_17@mail.ru / ID: 5791668

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


Лучников Н.Г.

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 7
Начало загрузки: 05.06.2018 17:08:35
Длительность загрузки: 00:00:01
Имя исходного файла: Ваулова О.С.
психологические факторы развития
стрессоустойчивости
Размер текста: 418 кБ
Символов в тексте: 99102
Слов в тексте: 11773
Число предложений: 1028

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 05.06.2018 17:08:37
Длительность проверки: 00:00:05
Комментарии: не указано
Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
24,97%	0%	75,03%

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 которым 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]	13,9%	13,95%	Скачать - 0 байт	http://nauchkor.ru	12 Apr 2017	Модуль поиска Интернет	29	30
[02]	5,21%	5,21%	Управление стрессами на п...	http://knowledge.allbest.ru	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	1	1
[03]	3,11%	3,11%	Психологические особенно...	http://pglu.ru	04 Дек 2017	Модуль поиска Интернет	7	7

Еще источников: 16
Еще заимствований: 2,73%

Проект письма-согласования размещения текста выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе КГПУ им. В.П. Астафьева



6.06.2019 № 45.

Ректору
ФГБОУ ВО «КРАСНОЯРСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им.
В.П.АСТАФЬЕВА»

Ковалевский В.А.
660060, г. Красноярск, ул. Ады
Лебедевой, 89

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

По результатам рассмотрения выпускной квалификационной работы на тему:
«Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников (на примере КГБУ
«МФЦ»)»
(название темы полностью)

выполненной студентом Вауловой Оксаны Сергеевны,
(ФИО студента полностью)
с использованием информации и материалов, представленных
Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
(полное наименование предприятия/организации)

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
Краевое государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
(полное наименование предприятия/организации)

согласовывает размещение в электронно-библиотечной системе КГПУ им. В.П. Астафьева
текста выпускной квалификационной работы, выполненной по теме Психологические
факторы развития стрессоустойчивости сотрудников (на примере КГБУ
«МФЦ»)
(название темы полностью)

студентом Вауловой Оксаны Сергеевны
(ФИО студента полностью)

Наталия Александровна
Стрелова
(должность руководителя/уполномоченного лица)

В.А. Ковалевский
(подпись) (ФИО)



Проект письма-согласования размещения текста выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе СибГУ им. М.Ф. Решетнева



6.06.2018 № 43

Ректору
ФГБОУ ВО «Сибирский
государственный университет науки и
технологий имени академика
М.Ф. Решетнёва»

И.В. Ковалеву

660037, г. Красноярск, пр. им. Газеты
«Красноярский рабочий», 31

О согласовании размещения текста
выпускной квалификационной работы
в электронно-библиотечной системе СибГУ им. М.Ф. Решетнева

По результатам рассмотрения выпускной квалификационной работы на тему:
«Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников (на примере КГБУ
«МФЦ»)»

(название темы полностью)

выполненной студентом Вауловой Оксаны Сергеевны,

(ФИО студента полностью)

с использованием информации и материалов, представленных
Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

(полное наименование предприятия/организации)

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

Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

(полное наименование предприятия/организации)

согласовывает размещение в электронно-библиотечной системе СибГУ им. М.Ф.
Решетнева текста выпускной квалификационной работы, выполненной по теме
«Психологические факторы развития стрессоустойчивости сотрудников (на примере КГБУ
«МФЦ»)»

(название темы полностью)

студентом Вауловой Оксаны Сергеевны,

(ФИО студента полностью)

Катявина Оксана Сергеевна
Страна

(должность руководителя/уполномоченного лица)

И.В. Ковалев Макарова С.А.

(подпись)

(ФИО)