

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П.  
Астафьева»**  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)  
Институт социально-гуманитарных технологий  
Кафедра специальной психологии

Иващенко Ирина Викторовна  
**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**Психологическая программа повышения уровня стрессоустойчивости  
сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого  
возраста и инвалидов**


Направление подготовки 37.04.01 Психология  
Направленность (профиль) образовательной программы  
Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях

**ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:**


Заведующий кафедрой  
д-р мед. наук, профессор Шилов С.Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

01.12.2020 г.   
(дата, подпись)

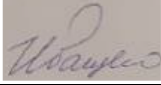
Руководитель магистерской программы  
д-р мед. наук, профессор Шилов С.Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

01.12.2020 г.   
(дата, подпись)

Научный руководитель  
канд. мед. наук, Бардецкая Я.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

01.12.2020 г.   
(дата, подпись)

Обучающийся  
Иващенко И.В.  
(фамилия, инициалы)

01.12.2020 г.   
(дата, подпись)

Красноярск 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Анализ литературы по проблеме исследования.....	9
1.1. Понятие стресса в науке.....	9
1.2. Подходы к пониманию стрессоустойчивости в психологии .....	18
1.3. Содержание профессиональной деятельности социальных работников и личностно-профессиональные особенности специалиста социальной сферы.....	26
Выводы по первой главе.....	36
Глава 2. Экспериментальное исследование уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.....	38
2.1. Организация, методы и методики исследования.....	38
2.2. Анализ результатов исследования.....	41
Выводы по второй главе.....	48
Глава 3. Психологическая программа повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания.....	49
3.1. Организация и содержание формирующего эксперимента.....	49
3.2. Контрольный эксперимент и его анализ .....	55
Выводы по третьей главе.....	60
Заключение.....	61
Список литературы.....	64
Приложения.....	70

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Профессиональная деятельность социального работника, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье социального работника.

Социальным работникам, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен, как и другим специалистам системы «человек — человек», высокий уровень стресса, что ведет к повышению конфликтности, эмоционально-личностной неустойчивости, психической истощаемости и синдрому эмоционального выгорания. В последствии формируются негативные проявления: состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Это связано также с тем, что в своей деятельности социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором».

По мнению исследователей (Вдовина М.В, Занковский А.Н, Мокшанцев Р.И, Моросанова В.И, Сандомирский М.Е, Селье Г, Сорокина Е.Г, Суворова В.В. и др.) негативные психические переживания и состояния могут затрагивать разные грани трудового процесса — профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, в целом отрицательно сказывается на профессиональном развитии личности.

Социальная работа предъявляет жесткие требования к психофизиологическим особенностям специалиста-профессионала и требует научно обоснованные методы отбора, адаптации специалистов по социальной работе и профилактики последствий хронического стресса. На сегодняшний день насчитывается незначительное число работ, посвященных изучению стрессоустойчивости в профессиональной деятельности социальных работников, что свидетельствует о недостаточном внимании, уделяемом исследователями разработке данной проблемы.

Актуальность данной проблемы, ее недостаточная теоретическая и практическая разработанность и определила выбор темы нашего исследования.

**Проблема исследования** заключается в необходимости своевременной целенаправленной психологической работы, направленной на повышение уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, что является одним из факторов успешной профессиональной деятельности, от которой зависит жизнь, здоровье и качество жизни пациентов.

**Цель исследования:** изучить особенности стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, теоретически обосновать и разработать психологическую программу, направленную на повышение уровня стрессоустойчивости данных сотрудников.

**Объект исследования:** особенности стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

**Предмет исследования:** психологическая программа повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

**Гипотезой исследования** послужило предположение о том, что стрессоустойчивость сотрудников учреждения социального обслуживания

граждан пожилого возраста и инвалидов может быть повышена при условии использования разработанной нами психологической программы, направленной на:

1. Развитие навыков эффективного общения.
2. Развитие навыков самоменеджмента и саморефлексии.
3. Развитие навыков эффективного взаимодействия в команде.

В соответствии с объектом, предметом и поставленной целью были определены следующие **задачи исследования:**

1. На основании анализа психологической литературы определить степень разработанности проблемы исследования, ее современное состояние.
2. Изучить и выявить особенности стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания.
3. Разработать психологическую программу, направленную на повышение стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

**Методологические основы исследования:**

- системный подход в психологических исследованиях (К.А. Абульханова-Славская, П.К. Анохин, В.М. Бехтерев, А.А. Бодалев, Р.В. Габдреев, А.А. Деркач, В.И. Долгова, Н.В. Кузьмина, Б.Ф. Ломов, Д.И. Фельдштейн и др.);
- системно-деятельностный и личностно-деятельностный подходы (Б.Г. Ананьев, С.Н. Архангельский, М.Я. Басов, Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, В.В. Давыдов, В.П. Зинченко, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев, К.К. Платонов, С.Л. Рубинштейн и др.);
- гуманистический подход (В.С. Библер, А.А. Леонтьев, А. Маслоу, В.А. Петровский, К. Роджерс, В.Е. Семенов, В. Франкл и др.);
- труды отечественных и зарубежных ученых, посвященных проблеме стрессоустойчивости и саморегуляции (П.К. Анохин, В.Е. Ключко, О.А. Конопкин, В.И. Моросанова, А.К. Осницкий, И.П. Павлов, И.М. Семенов и др.).

- труды отечественных ученых, посвященные проблеме коммуникативной компетентности и ее формированию (Г.С. Васильев, А.Ш. Гусейнов, Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, Е.В. Залюбовская, А.Г. Ковалев, Л.А. Петровская, Е.В. Руденский, Т.Ю. Савельева и др.);

- теория и методология социально-психологического тренинга как метода активного социально-психологического обучения (Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, Г.И. Марасанов, Л.А. Петровская, А.С. Прутченков, Е.В. Сидоренко, Н.Ю. Хрящева и др.).

Для проверки гипотезы и решения поставленных задач были использованы следующие **методы исследования:**

- теоретические: анализ психологической, научно-методической литературы по проблеме исследования, планирование;
- эмпирические: психодиагностические методы, методы количественного и качественного анализа полученных экспериментальных данных.

В психологическое исследование нами были включены следующие **психодиагностические методики:**

1. Методика «Адаптивность» (А.Г. Маклаков, С.В. Чермянин).
2. Опросник «Инвентаризация симптомов стресса» (Т.А. Иванченко).
3. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев).

**Организация исследования.** Базой исследования явилось краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Пансионат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» (КГБУ СО «Пансионат «Ветеран»). В эксперименте участвовало 30 сотрудников пансионата - социальные работники. Возраст испытуемых 25 - 45 лет.

Исследование проводилось в период с 2018 г. по 2020 г. и осуществлялось **в четыре этапа:**

**Первый этап** включал в себя изучение и анализ литературы по проблеме исследования; анализ понятийно-терминологической системы и

методологии исследования; формулирование и уточнение цели, гипотезы и задач.

**Второй этап** – составление плана исследования; подбор диагностических методик, проведение констатирующего эксперимента и анализ его результатов.

**Третий этап** – разработка и проверка эффективности психологической программы повышения уровня стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов КГБУ СО «Пансионат «Ветеран».

**Четвертый этап** — обобщение теоретических положений и экспериментальных выводов, корректировка текста работы и ее оформление.

**Теоретическая значимость** исследование заключается в систематизации научных представлений о стрессоустойчивости и значимости механизмов защиты от психологического стресса у сотрудников учреждения социального обслуживания, как следствие снижения рисков нанесения психологического вреда профессиональным стрессом.

**Практическая значимость** исследования состоит в том, что полученные результаты могут быть использованы руководителями и психологами КГБУ СО «Пансионат «Ветеран» для снижения рисков нанесения вреда профессиональным стрессом их сотрудникам. Материалы настоящей работы могут учитываться в психологической практике при оказании помощи людям, переживающим стрессовые состояния, связанные с их профессиональной сферой.

**Апробация результатов исследования** осуществлялась посредством написания и публикации научных статей. По теме исследования опубликована статья: Иващенко И.В. К проблеме стрессоустойчивости в профессиональной деятельности социальных работников. // Психология особых состояний: от теории к практике: материалы региональной межвузовской научно-практической конференции студентов, магистрантов и

аспирантов. Красноярск, 15 мая 2020 г. [Электронный ресурс] / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2020. – С. 45-47.

**Структура и объем магистерской диссертации.** Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы в количестве 84 источников, включает 3 таблицы, 6 гистограмм.

**Автором лично проведены:** сбор материала, подбор психодиагностических методик, выявление особенностей стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов КГБУ СО «Пансионат «Ветеран», анализ результатов констатирующего эксперимента, разработка и проверка эффективности психологической программы повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания.



# ГЛАВА 1. АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ПРОБЛЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

## 1.1. Понятие стресса в науке

Изучением стресса и всех аспектов, касающихся этого состояния организма, занимались такие ученые, как Ганс Селье, Р. Лазарус, Ю.В. Щербатых, Китаев-Смык, Р. Ланьера, Фолкмен, Павлов и другие. Они внесли значительный вклад в развитие этой области науки.

Термин «стресс», встречающийся в научной литературе, обозначает следующие понятия: 1) сильное неблагоприятное, отрицательно влияющее на организм воздействие; 2) сильная неблагоприятная для организма физиологическая или психологическая реакция на действие стрессора (первоначально широко распространенный в настоящее время этот вариант почти не используется); 3) сильные как неблагоприятные, так и благоприятные для организма реакции разного рода; 4) неспецифические черты (элементы) физиологических и психологических реакций организма при сильных, экстремальных для него воздействиях, вызывающие интенсивные проявления адаптационной активности; 5) неспецифические черты (элементы) физиологических и психологических реакций организма, возникающих при всяких реакциях организма [3].

Появление этого понятия в физиологии и медицине связано с именем крупнейшего ученого Гансом Селье. В начале 20 века он разрабатывает гипотезу общего адаптационного синдрома, процесса присущего всем организмам и обеспечивающего выживание. Будучи биологом Селье рассматривал стресс с физиологических позиций, как неспецифическую реакцию организма на любое предъявляемое к нему требование. Под этим он понимал, что существует типовая реакция на различные виды стрессоров, и назвал этот набор реакций общим адаптационным синдромом. Термин «неспецифическая» относится к тому факту, что типовую реакцию вызывает широкий спектр воздействий или стрессоров, включая такие позитивные факторы, как просто новые события. Селье назвал воздействия, которые

вызывают стрессовую реакцию, стрессорами, подразумевая, что нечто является стрессором, если оно вызывает реакцию стресса [5].

Предпосылкой возникновения и широкого распространения учения о стрессе стала возросшая актуальность проблемы защиты человека от воздействия неблагоприятных факторов внешней среды.

Стресс многолик в своих проявлениях. Он может спровоцировать начало практически любого заболевания. Поэтому в настоящее время растет потребность в расширении наших знаний о стрессе и способах его предотвращения и преодоления. Стресс, как указывал Г. Селье, "является не только злом, не только бедой, но является и великим благом, ибо без стрессов различного характера наша жизнь была бы похожа на какое-то бесцветное прозябание" [1].

Стресс, по мнению Г. Селье: это не только повреждения и болезни, "но и важнейший инструмент тренировки и закалывания, ибо стресс помогает повышению сопротивляемости организма, тренирует его защитные механизмы.

Развитие стресса Селье разделил на три стадии:

1. Реакция тревоги - возникает при первом появлении стрессора. В течение короткого периода снижается уровень резистентности организма, нарушаются некоторые соматические и вегетативные функции. Затем организм мобилизует резервы и включает механизмы саморегуляции защитных процессов. Если защитные реакции эффективны, тревога утихает и организм возвращается к нормальной активности. Большинство стрессов разрешается на этой стадии. Такие краткосрочные стрессы могут быть названы острыми реакциями стресса.

2. Стадия резистентности наступает в случае продолжительного воздействия стрессора и необходимости поддержания защитных реакций организма. Происходит сбалансированное расходование адаптационных резервов на фоне адекватного внешним условиям напряжения функциональных систем.

3. Стадия истощения отражает нарушение механизмов регуляции защитно-приспособительных механизмов борьбы организма с чрезмерно интенсивным и длительным воздействием стрессоров. Адаптационные резервы существенно уменьшаются. Сопротивляемость организма снижается, следствием чего могут стать не только функциональные нарушения, но и морфологические изменения в организме.

Г. Селье предложил различать «поверхностную» и «глубокую» адаптационную энергию. Первая доступна сразу и может быть восполнена за счет второй - «глубокой». Последняя мобилизуется путем адаптационной перестройки гомеостатических механизмов организма. Ее истощение необратимо. По мнению Селье, наши запасы адаптационной энергии сравнимы с унаследованным богатством: можно брать со своего счета, но нельзя делать дополнительные вклады [9].

Селье выделял два вида стресса - эустресс и дистресс.

Эустресс оказывает положительное влияние, мобилизует его, улучшает внимание, реакции, психическую деятельность, повышает адаптационные возможности организма. Дистресс – это патологическая разновидность стресс-синдрома, который оказывает отрицательное влияние на организм, психическую деятельность и поведение человека вплоть до полной их дезорганизации.

Один и тот же стрессор может вызвать неодинаковые последствия у разных людей. Ученый связывал это с «факторами обусловливания», которые избирательно усиливают или тормозят то или иное проявление стресса. «Обусловливание» может быть внутренним (генетическое предрасположение, возраст, пол) и внешним (прием внутрь гормонов, лекарственных препаратов, диета). Игрет роль и реактивность организма, изменяющаяся в зависимости от внутренних и внешних условий. Одна и та же ситуация может вызвать тревогу у одного человека, фрустрацию у другого, конфликт у третьего. Кроме того, один и тот же человек способен проявлять разные состояния - от безразличия до психического срыва.

После того как Ганс Селье сформулировал понятие синдрома биологического стресса, были выявлены ранее неизвестные биохимические и структурные изменения организма в ответ на неспецифический стресс. Врачи особое внимание обращали на биохимические сдвиги в организме и на нервные реакции. По мнению Г. Селье, важную роль в реакциях стресса играют гормоны. Гениальность Г. Селье, по мнению большинства ученых, заключается в том, что он сформулировал новую концепцию, позволяющую в разрозненных и пестрых результатах воздействия разнообразных агентов увидеть частные проявления целостного синдрома. В окончательном виде Г. Селье дал определение стресса в своей книге "Стресс без дистресса". Он пишет: "стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование" [1]. У человека с его высокоразвитой нервной системой эмоциональные раздражители - одни из самых распространенных стрессоров, результат воздействия которых обычно наблюдается у пациентов психотерапевтов и психиатров. Можно с уверенностью утверждать, что стресс связан с приятными и неприятными переживаниями. Физиологический стресс наиболее слаб в минуты спокойствия, но никогда не равен нулю. Полная свобода от стресса означает смерть. Феномен стресса, открытый Гансом Селье, получил широкое распространение как в науке, так и за ее пределами. Часто этот термин применяется для обозначения целого ряда физиологических и психических состояний человека в трудных условиях [10].

Проанализировав основополагающее учение Г. Селье об адаптационном синдроме, его сильные и слабые стороны, мы далее намерены рассмотреть физиологическую ответную реакцию организма на стрессор. В настоящее время многие исследователи, опираясь на учение И.П. Павлова о высшей нервной деятельности, полагают, что в основном физиологическая ответная реакция человека определяется не непосредственным присутствием стрессора, а его психологическим воздействием на личность.

Далее мы рассмотрим модель профессионального стресса Т. Кокса, которая представляет собой объяснение динамики возникновения и разрешения ситуации стресса. Смысл данной модели заключается в необходимости анализа источника стресса, имеющий связь с потребностно-мотивационной структурой личности, вовлеченной в профессиональную сферу, например, с мотивами, установками, ценностями и тд. Наибольший выбор делается в пользу диагностического материала, который способен достаточно точно выявить индивидуальные характеристики личности, направленность личности на восприятие происходящих ситуаций, которые несут за собой угрозу, а также индивидуального набора стратегий совладающего поведения.

В 50-х годах XX века увидела свет еще одна модель стресса, разработанная психологом И. Джейнисом, которая в последующие годы развивалась дальше. Он считал, что феномен стресса не имеет психологического определения и смысла, в связи с чем он применял данный термин к понятиям стрессовая ситуация и стрессовая реакция. Им проводились исследования ответных реакций индивидов, которые возникали после травматических ситуаций. Исследовав более подробно ситуативные внутрипсихические связи конкретных ответных реакций, Джейнис заметил, что ответные реакции на стрессовые ситуации зависят от ожиданий индивида, натренированности и готовности, а также от защитной стратегии и тактики личности, степенью тревожности и силы личностной потребности, зависимой от восприятия самого себя в контексте данной ситуации. Также И. Джейнисом были выделены факторы постоянного и ситуативного стрессового поведения человека. К факторам постоянного стрессового поведения автор относит принадлежность национального и религиозного характера, этническое происхождение, социально-экономический статус и другие социальные и культурные факторы. К факторам ситуативного стрессового поведения он относил предрасположенность личности, социальная основа, а также источник и интенсивность предполагаемой

угрозы. Джейнис характеризует стресс как процесс и психическое состояние. Стресс с точки зрения процесса он рассматривает со стороны психоанализа, а после и со стороны бихевиоризма. Он более четко описывает и благополучно анализирует главные положительные и отрицательные стороны данных подходов в изучении стресса. Данная концепция Джейниса, в отличие от концепции Селье, дает более точное представление о поведении людей в условиях катастрофического стресса.

Современные представления о стрессе включают четыре основных его значения; 1) стресс как событие, несущее дополнительную нагрузку; 2) стресс как реакция; 3) стресс как промежуточная переменная; 4) стресс как транзактный процесс [5].

Появление понятия «стресс» в психологии связано с именем Р. Лазаруса, Р. Ланьера, С. Фолкман. В дальнейшем стресс становится важной психологической категорией.

Р. Лазарус [9] характеризует психологический стресс как обусловленное «угрозой» эмоциональное переживание, которое оказывает влияние на способность человека достаточно эффективно осуществлять свою деятельность. В таком контексте между эмоцией (отрицательной по своей модальности) и эмоциональным стрессом нет существенного различия, так как в качестве определяющего фактора рассматривается влияние эмоционального напряжения на деятельность индивида. В психологии это составляет традиционную и достаточно подробно изученную проблему влияния эмоций на мотивационно-поведенческие реакции.

Анализируя психические проявления синдрома, описанного Г. Селье, учеными было введено понятие психологического (эмоционального) стресса.

Многолетние исследования в области психологического стресса подтвердили общность физиологических изменений, возникающих при физиологическом и психическом стрессе, и, в то же время, позволили говорить о некоторых важных различиях в механизмах их формирования. Если физиологический стресс возникает в связи с непосредственным

физическим воздействием, то при психологическом стрессе влияние психических стрессоров опосредуется через сложные психические процессы. Эти процессы обеспечивают оценку стимула и сопоставление его с предыдущим опытом. Стимул приобретает характер стрессора, тогда, когда в результате его психологической переработки возникает ощущение угрозы. Обычно это происходит в случае, если психологическая оценка обнаруживает очевидное несоответствие между требованиями среды и потребностями субъекта, его психическими и физическими ресурсами, необходимыми для удовлетворения данных потребностей. Субъективное отношение к стимулу, зависящее от неповторимого индивидуального опыта, личностных особенностей, характера когнитивных процессов и психического состояния, представляет собой важный психологический механизм, определяющий особенности и уровень стресса [11].

С. Фолкман относит к психологическому стрессу такое состояние, когда индивид ощущает отсутствие равновесия, определяет ситуацию как угрожающую, невыполнимую, ту, с которой он не в состоянии справиться [8].

По мнению английского ученого Т. Кокса, стресс является угрозой нормальному течению жизни человека, его физическому и психическому здоровью, и выражает собой индивидуальный феномен, который является результатом взаимодействия человека и ситуации, в которой он находится.

В России изучению стресса уделялось не меньшее значение, хоть и введено понятие «стресс» было зарубежными учеными.

Марищуком В.Л. и др. высказано мнение, что наименования стресса (эмоциональный, боевой, учебный, авиационный, спортивный и др.) определяется содержанием стресс-фактора. Эмоциогенное воздействие вызывает эмоциональный стресс, спортивные нагрузки – спортивный стресс, факторы полета могут вызвать авиационный стресс и т.д. Но стрессом, по утверждению В.Л. Марищука, можно называть лишь такое состояние,

которое характеризуется значимым выбросом стероидных гормонов (не менее чем на величину вероятного отклонения от исходных показателей). При этом любой стресс является физиологическим, т. к. сопровождается различными физиологическими реакциями, и всегда эмоциональным, поскольку сопровождается соответствующими эмоциональными переживаниями. Он также всегда связан с разными нейрорефлекторными механизмами и различными эндокринными реакциями [11].

Многие исследователи в своих монографиях отмечали, что у стресса нет четкого и единого определения. Так В.А. Бодров писал: «в этой области не существует установившейся терминологии, даже определения стресса часто очень существенно различаются» [12].

Само понятие стресс в таких областях знаний как психология, биология, медицина и других, чаще всего, используется в двух значениях. Первое: физический, химический или эмоциональный фактор, вызывающий физиологическое или психологическое напряжение, и который может быть источником болезни. Второе - сама болезнь, которая возникает в результате действия этих факторов.

Следовательно, с одной стороны, стресс - это некий фактор, который воздействует на организм, а с другой, - результат влияния этого фактора.

В своей монографии «Информационный стресс», В.А. Бодров писал, что стресс объединяет большой круг вопросов, которые связаны с зарождением, проявлениями и последствиями экстремальных воздействий внешней среды, конфликтами, сложной и ответственной производственной задачей, опасной ситуацией и т.д.

Бодров В.А. в своей книге «Психологический стресс» говорит о разности использования определения стресса в силу зависимости использования в разных областях деятельности, и с этим он соглашается, в силу того, что стресс рассматривается как многоплановая и комплексная проблема. Ученый отмечает, что стресс как состояние организма и психики



является одной из реакций на критические ситуации жизни. И на сегодняшний день, несмотря на большое количество исследований, концепция стресса во многом остается не определенной.

Психологический стресс как особое психическое состояние является своеобразной формой отражения субъектом сложной, экстремальной ситуации, в которой он находится. Специфика психического отражения обуславливается процессами деятельности, особенности которых (их субъективная значимость, интенсивность, длительность протекания и т. д.) в значительной степени определяются выбранными или принятыми целями, достижение которых побуждается содержанием мотивов деятельности [2].

Изучение литературы, обзор моделей стресса, свидетельствует о том, что все они учитывают какую-либо одну сторону многогранной проблемы. И трудности, которые, по мнению Бодрова В.А., стоят на пути дальнейшего изучения стресса, связаны также с отсутствием общепринятого его определения, узкой концептуализацией, отсутствием системной модели, которая могла бы содержательно отразить особенности функционирования организма и психической детерминации этого процесса на всех уровнях развития стресса.

Кроме понимания сути понятия стресса, есть методологические проблемы, связанные с измерением стресса. Является ли стресс независимой переменной? Если да, то что можно сказать о внешней неочевидности факторов, которые могут иногда вызывать его? Как следует рассматривать различия между индивидами и у конкретного индивида, но в разных ситуациях, в возможностях (ресурсах) купирования стресса? В чем заключаются особенности и различия действия на человеческий организм разных стрессовых ситуаций: навязанных, приписанных, выдуманных, выбранных и т. п.? Каково соотношение генетических и социокультурных факторов в происхождении стресса? Эти и многие другие вопросы пока остаются без ответа.

С точки зрения таких авторов, как М.Г. Подопригора и А.Д. Тытарь, Я.В. Бардецкая и др., стресс - это «общий термин, применимый ко

всем испытываемым индивидами формам давления. Несмотря на существование многочисленных определений и разногласий по поводу содержания данного термина, можно считать, что стресс - динамичное состояние, обусловленное наличием трудностей или препятствий, осложняющих достижение желаемых результатов [3].

## **1.2. Подходы к пониманию стрессоустойчивости в психологии**

В психологии и психофизиологии стрессоустойчивость исследуется как свойство личности, способствующее высокой продуктивности деятельности в экстремальном пространстве (Бодров В.А., 2012). Чаще всего ее изучение строится на выявлении и дифференциации условий (внешних и внутренних), определении разноуровневых физиологических, психофизиологических и собственно психологических факторов при воздействии различных лабораторных или реальных экстремальных (стрессовых) условий, которые задают высокую или низкую степень проявления стрессоустойчивости. В результате выявляются физиологические, интеллектуальные, эмоциональные, волевые и другие характеристики человека, способствующие стрессоустойчивости. В значительной степени изучена и широко представлена в научной литературе роль физиологических и психологических предпосылок в становлении устойчивости к стрессу. В ряде работ показана возможность целенаправленного ее формирования путем практического применения методов и приемов произвольной психической саморегуляции. При этом практически без внимания оставлена возможность развития стрессоустойчивости в процессе самой профессиональной экстремальной деятельности, с учетом осуществления целенаправленной психологической коррекции необходимых ее элементов.

В современной научной литературе проблему стрессоустойчивости разрабатывали такие ученые, как Л.М. Аболин, А.Ю. Маленова, А.А. Баранов, Б.Х. Варданян, В.А. Бодров, М.Ю. Денисов, Л.В. Куликов, А.В.

Либина, А.В. Либин, Л.А. Китаев-Смык, А.А. Реан, С.В. Субботин и др. [18, 21, 2, 22, 23, 3, 24, 25].

Как отмечал Бодров В.А., в настоящее время большинство авторов используют термин «эмоциональная устойчивость» в качестве синонима «стрессоустойчивость», поскольку механизмы и сущность первого изучены лучше. Так Л. М. Аболин под эмоциональной устойчивостью понимает свойство, отдельные эмоциональные механизмы которого, взаимодействуя между собой, позволяют индивиду в процессе напряженной деятельности успешно достигать поставленных целей. Как видно из изложенного, критерием эмоциональной устойчивости является достижение цели деятельности, что, в свою очередь, неоправданно сужает смысловое поле стрессоустойчивости [13].

По мнению А.А. Реана, приоритетная роль в системе противодействия стрессу отводится процессу реальной адаптации, позволяющей эффективно решать сложные проблемные ситуации и задачи [19].

В последнее время большое внимание привлекает концепция «динамического биопсихологического гомеостаза», в которой стрессоустойчивость рассматривается как динамическое равновесное состояние, в котором физические, психологические и духовные компоненты, а также различные неблагоприятные или защитные факторы находятся в фазе динамического баланса [16].

В рамках концепции «динамического биопсихологического гомеостаза» выделяют два вида «стрессоустойчивости».

Особенность инженерной или механической стрессоустойчивости заключается в то, что при завершении стрессорных воздействий, человек возвращается в исходное без значительных изменений для его личностных характеристик. Реализация такой стрессоустойчивости достигается за счет человеческих психологических ресурсов, без особых изменений нейро-иммунно-эндокринной, психофизиологической и психологической регуляции.

Экологическая стрессоустойчивость, предполагает переход из одного состояния в другое, без возврата в исходное состояние, сопровождается глубокими биопсихологическими перестройками.

Таким образом если инженерная стрессоустойчивость построена на способности возврата в исходное положение, то экологическая стрессоустойчивость подразумевает переход от исходного состояния к альтернативному состоянию. При этом альтернативных состояний может быть неограниченное количество.

А. Каган и Л. Леви в последствии развили теорию Селье о стрессе, разработав теоретическую модель, которая утверждает, что психологические факторы могут быть посредниками физических заболеваний. То есть в результате взаимодействия генетических факторов и влияния внешних стимулов появляется некоторая психобиологическая программа. Данная программа объясняет дальнейший тип реакции на стрессовую ситуацию, в том числе и реакцию предболезни, а затем и самой болезни [39].

В 1966 году Р. Лазарус предложил другую концепцию. По его мнению, изучение стресса требует учета интеллектуальных и личностных особенностей человека, которые позволяют оценивать степень действующего раздражителя и принимать решение о его возможных последствиях. Именно после оценки и классификации стимула индивид решает вопрос о способах преодоления стресса [47]. При этом Лазарус, как и Селье, опирался на анализ различных категорий реакций и их компонентов (вегетативных, биохимических, поведенческих изменений), благодаря которым можно лучше понять природу психологических процессов. Также из концепции Лазаруса можно сделать несколько важных заключений:

- одинаковые внешние стимулы могут восприниматься разными людьми по-разному (для одного этот стимул будет стрессовым, а для другого нет), так как степень стрессорного значения будет определяться благодаря когнитивным оценкам каждого отдельного индивидуума;

- одни и те же люди могут воспринять одно и то же событие в одном случае как стрессовое, а в другом как рядовое, нормальное в зависимости от физиологического состояния и психического статуса субъекта [47].

В теории Лазаруса стресс можно описать как динамический процесс, который направляет человека на собственноручное изменение нежелательного в окружающей среде. Когнитивная теория психологического стресса получила дальнейшее развитие в работах зарубежных авторов (С. Peterson, M. Selegman, J. Rozenctok et al) [47].

S. Hobfoll подвергает критике теорию Лазаруса. S. Hobfoll утверждает, что Лазарус уделяет чрезмерное внимание процессам осознания и оценки ситуации. Сам исследователь включает в свою теорию человеческие ресурсы в качестве силы, отвечающей за поведенческую активность [44]. Человеческие ресурсы включают в себя предметную сферу, ресурсы состояния, личностные характеристики и энергетические показатели. Психологический стресс, по данной теории, возникает в ситуации потери (реальной или воображаемой) части ресурса, а также в связи с задержкой в восстановлении потерянного ресурса. Стрессовой ситуацией в данной теории является не само по себе событие, а потеря какой-либо жизненной позиции (смена или потеря статуса, заработка, авторитета, изменение условий труда и т. д.) [44].

По результатам современных исследований можно сделать вывод, что эмоциональную реакцию при стрессе можно объяснить физиологическими процессами в организме, такими как гормональные реакции и реакции нервной системы. Отсюда можно вывести связь между ответами организма на стимул и стратегией поведения индивидуума. Так, по мнению З. Г. Туровской, люди со слабой нервной системой отличаются устойчивостью к стрессу в однообразной, монотонной работе, в отличие от лиц с сильной нервной системой [39].

Также можно отметить концепцию Кокса и Макэя, где стресс рассматривается как индивидуально воспринимаемый феномен, напрямую зависящий от личностных особенностей человека, а также как часть системы взаимодействия окружающего мира и человека [27]. Авторы выделяют в данной системе 5 стадий:

1. Воздействие на человека требований окружающей среды;
2. Когнитивная оценка ситуации (требований со стороны среды и своих собственных ресурсов для совладания с ситуацией);
3. Психологические и физиологические изменения (возникают при нарушении равновесия между осознаваемыми требованиями и имеющимися ресурсами – состояние стресса);
4. Реакция противодействия;
5. Обратная связь.

По мнению Т. Кокса, данная система является наиболее адекватным описанием действия стресса, а также взаимодействия человека с окружающим миром [39].

Направленность исследования, представленного в данной работе, является достаточно узкой, так как рассматривается конкретная организация и конкретные условия работы. Условия работы вожатого в лагере подразумевают изменение привычной для человека деятельности, смены места жительства на время проведения лагеря, а также адаптацию к режиму работы и количеству окружающих людей. Исходя из этого, в данной работе понятие стресса будет рассматриваться с точки зрения модели Лазаруса, где стресс рассматривается как процесс реакции организма на предъявляемые со стороны окружающей среды требования, превышающие возможности человека к приспособлению. Особое значение в данной модели уделяется оценке человеком стрессовой ситуации.

Современные исследования указывают на то, что уровень стрессоустойчивости личности не представляет собой чего-то неизменного.

Под воздействием различных факторов он может как повышаться, так и понижаться [2].

Расширение и уточнение содержания понятия стрессоустойчивости обусловлено развитием современных представлений о стрессе, которые базируются на многообразии теорий и моделей стресса. В тоже время способность противостоять трудностям, как отмечают многие авторы (Г. Томэ, Г. Аммон, С.Р. Мадди, М. Эйнсворт, В.С. Ротенберг, В.В. Аршавский, Л.И. Анцыферова, Н.И. Наенко, Н.В. Конончук и др.) формируется в процессе жизнедеятельности и теснейшим образом связана, как пишет Л.М. Митина: «...с отражением собственных возможностей человека, опытом разрешения аналогичных ситуаций, с выбором способа преодоления препятствий в сложной ситуации», что подтверждает актуальность изучения онтогенетических аспектов стрессоустойчивости [17].

Выделяют 4 типа стрессоустойчивости личности:

- стрессонеустойчивые личности;
- стрессотренируемые личности;
- стрессотормозные личности;
- стрессоустойчивые личности [65].

Стрессонеустойчивые характеризуются склонностью менять свое поведение и адаптироваться под внешний мир. Их установки и понятия незыблемы. Поэтому любое неблагоприятное внешнее событие или даже намек на его возможность в будущем для них - стресс.

Стрессотренируемые готовы к переменам, но только не глобальным и не мгновенным. Они стараются трансформировать свою жизнь постепенно, непринужденно, безболезненно, а когда это по объективным причинам невозможно, делаются раздражительными или впадают в депрессию. Однако по мере повторения примерно схожих по содержанию напряженных ситуаций "стрессотренируемые" привыкают и начинают реагировать на стрессы более спокойно.

Стрессотормозные отличаются жесткостью своих жизненных

принципов и мировоззренческих установок, однако к внезапным внешним изменениям относятся достаточно спокойно. Они принципиально не готовы меняться постепенно, но могут пойти на быстрое и однократное изменение той или иной сферы их жизни, например, резко сменить работу. Люди, имеющие типы данной группы, способны быть лидерами во время "точечных" перемен, после которых сразу будет фиксация их нового статуса [19].

Стрессоустойчивые готовы относительно спокойно принимать любые перемены, какой бы характер - длительный или мгновенный - они ни носили. Наоборот, все стабильное и заранее predetermined им чуждо и вызывает иронию по причине всеобщей неустойчивости, столь остро ощущаемой представителями типов этой группы. Они обычно сами начинают процессы преобразований или даже революций, возглавляют их, при этом в самый острый момент могут отойти в сторону, так как при всей любви к переменам вовсе не в восторге от возможности нанесения ущерба себе. Умеют эффективно действовать в нестабильных, кризисных условиях, но плохо приспособлены для работы в организациях с устоявшимися традициями. Стрессом для них являются только самые тяжелые события, касающиеся их самих или близких. Нередко «стрессоустойчивые» выбирают себе профессии, связанные с риском и постоянным нахождением в экстремальных ситуациях. [55].

Как определяют ученые, стрессоустойчивость – это именно навык, а не врожденная способность, которой обладают только избранные, а значит ее можно развить.

Стрессоустойчивые люди, как правило, обладают лучшим здоровьем, достигают лучших результатов в жизни, более счастливы и дольше живут.

На сегодняшний день существует множество методик для снятия стресса, а так же для формирования стрессоустойчивости. В данной главе мы познакомимся с самыми распространенными методами, а так же с методиками, которые будут использованы в работе.



- Дыхательная техника при стрессе. Фундаментальной техникой саморегуляции является дыхание. Тренировка дыхания считается одним из эффективных способов регуляции состояний. Дыхание с более продолжительным вдохом ведет к активизации организма, а дыхание с более продолжительным выдохом, наоборот, вызывает успокоение. Дыхательная гимнастика положительно влияет также на умственную и физическую работоспособность, помогает снять ощущение усталости, напряжения, тревоги [71].

- Ребефинг – это метод достижения измененного состояния сознания посредством интенсивного дыхания и «отключения» сознания под действием специальной музыки. Это мощная антистрессовая восстановительная техника [67].

- Методы психомышечной тренировки. Дистрессы очень часто сопровождаются появлением мышечных зажимов как физического проявления разрушительного действия стрессового фактора. Для снятия мышечных зажимов, профилактики стрессов, повышения жизненного тонуса рекомендуется использовать комплекс методик Л.А. Пергаменщика. Все упражнения фокусируются на областях тела, особенно страдающих от стресса: это шея, плечи, верхняя часть спины. Между каждым упражнением на растягивание нужно делать паузу, во время которой применяется техника сокращения мышц всего тела [70].

- Массаж, самомассаж - один из методов, повышающих сопротивление организма факторам внешней среды за счет воздействия слабых раздражителей. Реакция организма в ответ на раздражение такая же, как и при любом стрессе, но выраженность гомеостатических изменений на порядок ниже. Помимо этого, массаж снижает возбуждение стрессреализующих систем посредством уменьшения содержания в крови стрессовых гормонов — катехоламинов (адреналина и норадреналина) и глюкокортикоидов (кортизола) [71].

Таким образом, существует большое количество методик для

формирования стрессоустойчивости личности. Каждый человек может выбрать для себя ту или иную концепцию, все зависит от личных вкусов и предпочтений. И все же, несомненно одно, стрессоустойчивые люди – это всегда активные личности. Личности, которые хотят и готовы развиваться.

### **1.3. Содержание профессиональной деятельности социальных работников и личностно-профессиональные особенности специалиста социальной сферы**

Социальная работа является универсальным видом деятельности. Она требует от специалиста знаний в различных областях, умений применять их на практике, а также неординарных личностных качеств.

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 в экстремальном пространстве, поддерживая при этом целесообразность поведения и сохраняя необходимое психофизическое состояние. Изучение стрессоустойчивости сотрудников социальной сферы позволит разрабатывать более эффективные методы подготовки специалистов. (И.А. Литвинова).

Социальные, экономические, политические процессы, происходящие в России, коренным образом изменили социальную сферу общества. Растущая быстрыми темпами социальная и имущественная дифференциация населения, появление большого числа беженцев, безработных, маргинальных групп, неблагоприятная экологическая и демографическая обстановка - это реалии сегодняшнего дня.

В этих условиях требуют настоящего решения вопросы, связанные с социальной помощью, поддержкой, реабилитацией отдельных индивидов, групп лиц данных категорий населения. При создании и развитии государственных и общественных структур, занимающихся проблемами социальной работы, возникает острая потребность в подготовке квалифицированных кадров – профессионалов [9].

Человек особо нуждается сегодня в квалифицированной помощи, предполагающей наличие определенных базовых личностных и профессиональных предпосылок - специальных знаний, умений, навыков, качеств у того, кто ее оказывает. Другими словами, важным фактором в осуществлении социальной работы выступает фактор личности профессионала в этой сфере.

Личностный аспект специалиста в его подготовке, профессиональной деятельности и ее результативности - существенная основа повышения эффективности социальной работы в целом [51].

Чем труднее для освоения профессия, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, принимаемых в качестве основы профессиональной пригодности.

Специалист по социальной работе - это новый феномен в социальной практике, а потому далеко не полностью изученный теорией социальной работы. Можно назвать следующие характерологические признаки личности специалиста в области социальной работы:

- это профессионализированный индивид, осуществляющий свою деятельность в системе «человек-человек»;
- это субъект профессиональной деятельности, включенный в социокультурные условия;
- его личность как субъекта деятельности определяют два базовых компонента: возможности (способности) и готовность к этой деятельности.
- личность специалиста в сфере социальной работы формируется, развивается, самореализуется, самосовершенствуется в профессиональной деятельности, она изменяет себя и деятельность;
- эта личность есть индивидуальность с присущими личностными инвариантными характеристиками, которые отвечают профессионально-этическим принципам и стандартам данной профессии [52].

Эффективность деятельности социальной службы выражается и в психическом самочувствии граждан, которым оказывается помощь; это означает, что подбор кадров, которые способны быть психологически близкими, эмпатичными этим категориям граждан, влияет на повышение эффективности системы социальной работы.

Таким образом, личностно-профессиональные особенности социальных работников оказывают непосредственное и существенное влияние на качество социальной работы, а через нее и на действенность проводимой социальной политики государства [52].

Существует много описаний профессионально важных качеств для социального работника, мы выделим четыре группы наиболее важных качеств:

1. Интеллектуально-профессиональные качества: высокий профессионализм, компетентность, культура, эрудиция, владение тех-

нологией, знания психологии, педагогики, юриспруденции, другие необходимые знания.

2. Моральные качества: любовь к людям, гуманность, доброжелательность, отзывчивость, чуткость, милосердие, эмпатия, желание помочь человеку, терпимость, ответственность.

3. Коммуникативные качества: общительность, тактичность, умение слушать, способность поддержать человека», способного контактировать с людьми, «строить» диалог, умение стимулировать в человеке его внутренние резервы и другие.

4. Волевые качества: организаторские способности, настойчивость, инициативность, выдержка, самообладание, организованность, ответственность, умение доводить начатое дело до конца и иные.

Исследователями также выделяются такие качества, как честность, справедливость, порядочность, работоспособность, готовность к психологическому дискомфорту, умение «строить» самозащиту.

Безусловно, личностные качества являются необходимым условием для эффективной деятельности. Однако не менее важны такие компоненты личности, как мировоззрение, гуманитарная культура и гуманистическая направленность всей жизни, этическая сторона жизнедеятельности [46].

Прежде всего надо отметить, что социальный работник, проводя любые мероприятия, выступает как лидер. По существу, положение не меняется и в том случае, когда в работе с группами, скажем, депривированных, дезадаптированных людей он опирается на их самоуправление. В этих ситуациях он проявляет себя как руководитель нового типа. Этот стиль руководства наиболее эффективно способствует развитию у его клиентов самопомощи [7].

Социальный работник играет активную роль в структурировании, программировании и координации действий различных систем социальной помощи населению. Он также оказывает большое влияние на личность или группу людей. Осуществление влияния является основой интерактивной

деятельности социального работника. В широком смысле слова термин «влияние» можно объяснить как процесс создания условий для развития личности или системы. В практике социальной работы это означает обеспечение эффективности продвижения к намеченной цели при помощи соответствующих методов. Влияние есть не что иное, как двусторонний процесс взаимодействия, который может быть успешным при наличии, с одной стороны, способности социального работника оказывать эффективное воздействие на сознание клиента, а с другой стороны, при наличии у клиента способности правильно и благосклонно воспринимать направленное на него воздействие, а также сам факт оказания на него воздействия со стороны. Этот процесс всегда двусторонний и потому, что на человека оказывают влияние не только слова социального работника, его убеждения, но и его личностные качества, а также отношение клиента к нему как субъекту воздействия. Еще и потому этот процесс двусторонний, что в процессе воздействия на клиента социальный работник неизбежно испытывает на себе его воздействие: его отношение к сказанному и его отношение к личности социального работника.

Знания и опыт, приобретенные социальным работником в процессе учебы и жизненной практики, являются наиболее фундаментальной основой его способности оказывать свое влияние на других людей, хотя сами эти способности могут варьировать в зависимости от личного опыта, личных интересов, талантов. Знания и опыт применяются прежде всего в межличностных отношениях. В этой сфере большое значение имеют такие умения и навыки, как интервьюирование, оказание поддержки, способность к лидерству, установление обратной связи, посредничество, которые нацелены на достижение перемен в поведении и отношениях друг к другу.

Другая сфера применения знаний и умений социального работника — дифференцированный подход к клиентам. Здесь необходимо знание потребностей и интересов человека на различных этапах жизненного пути, кризисных состояний, последствий физических и психических недугов.

Еще одна сфера применения знаний и умений социального работника — управление деятельностью социальных служб, подбор кадров для них и применение необходимых технологий [9].

Важное место отводится специализации социального работника в оказании помощи клиентам: одни специализируются в области профилактики правонарушений, другие совершенствуются в оказании помощи бедным и заброшенным, третьи — в работе с детьми, у которых нет родителей. Такая специализация требует знания соответствующих теорий и концепций, опоры на эмпирические исследования. Необходимо знать, как подойти к анализу ситуации, разработать программу оказания помощи, какие методы применить для решения проблем, знать соответствующие законы и политику государства по этим вопросам [36].

Особая сфера применения знаний и умений социального работника — ориентация в проблемах моделирования и прогнозирования предстоящего развития и функционирования социальных систем: семьи, групп, сообществ. Здесь требуется знание структур и процессов, оказывающих влияние на процедуру принятия решений, на использование властных полномочий, на коммуникативные функции, на ролевые позиции.

И наконец, социальный работник располагает знаниями социальных источников и систем обеспечения социальными услугами по месту жительства, таких, как больницы, школы, детские учреждения, государственные органы. Знает, как функционируют эти системы, специфику их деятельности, какое влияние они оказывают на клиентов, как выйти на эти системы, знает законы, которые регламентируют их деятельность и т.д [12].

Статус социального работника является отражением того положения, которое он занимает в обществе. Репутация социального работника складывается в процессе взаимодействия его с окружающей средой. Чем больше людей общается с ним и убеждается в его глубоких знаниях, высокой компетентности, богатом жизненном опыте, в его благожелательности,

внимательности к людям, честности и открытости, коммуникабельности и обязательности, тем выше его репутация [9].

Восприятие людьми окружающего мира, а также их поведение в определенной степени зависит от уровня информированности. Поэтому среди прочих требований к социальному работнику одно из важных мест занимает его уровень информированности, который способствует расположению и доверительности к нему со стороны клиентов, выработке у них уверенности в том, что им будет оказана соответствующая помощь и поддержка. Итак, социальный работник должен:

- иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики;

- обладать достаточно высокой общей культурой, быть высокоэрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.;

- владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения;

- обладать предвидением, т.е. предвидеть последствия своих действий, не попасть «на удочку клиента», твердо проводить в жизнь свою позицию;

- обладать определенной социальной приспособляемостью (в связи с разнообразием контингента, нуждающегося в советах специалиста социальной сферы); ему необходимо уметь контактировать с «трудными» подростками, сиротами, инвалидами, престарелыми, людьми, находящимися на реабилитации, и т.д.;

- иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у окружающих, соблюдать профессиональную тайну, деликатность во всех вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни человека;

- обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам, избегать невротических отклонений в собственных



оценках и действиях и несмотря на возможные неудачи (реакции не по существу, отказы) уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному; уметь принимать нужное решение в неожиданных ситуациях, четко формулировать свои мысли, грамотно и доходчиво их излагать [7].

Социальный работник общего профиля должен быть включен в решение проблемы на всех уровнях — начиная от публичного просвещения до непосредственного выполнения действий, связанных с решением проблемы в качестве штатного сотрудника. Но даже будучи штатным работником, профессионал должен постоянно участвовать в общественной работе, набирать и обучать добровольцев, привлекать денежные средства, просвещать общество о сути проблем.

Личностные качества социального работника можно разделить на три группы. К первой группе относятся психофизиологические характеристики, от которых зависят способности к данному виду деятельности. Ко второй — психологические качества, характеризующие социального работника как личность. К третьей группе — психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обаяния.

Качества первой группы, которые отражают психические процессы (восприятие, память, воображение, мышление), психические состояния (усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия), внимание как состояние сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, индифферентность, настойчивость, последовательность, импульсивность) должны отвечать требованиям, предъявляемым профессиональной деятельностью социального работника. Некоторые из этих психологических требований являются основными, без них вообще невозможна качественная деятельность. Другие играют, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто-то из социальных работников не отвечает психологическим требованиям, предъявляемым профессией, то отрицательные последствия такого

несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны [46].

Психологическое несоответствие требованиям профессии особенно сильно проявляется в сложных ситуациях, когда требуется мобилизация всех личных ресурсов для решения сложной, чаще всего нестандартной задачи.

Для социального работника важен и навык самообладания. В психологии этот навык рассматривается как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Самообладание не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. С учетом того, что социальному работнику часто приходится бывать именно в таких ситуациях, ему необходимо развивать в себе способность к самообладанию.

Обобщая знания о специфике деятельности социального работника и его личных качествах, мы можем сделать выводы, что социальная работа как вид профессиональной деятельности требует от специалиста особых знаний, умений и навыков, а также личностных качеств без которых осуществление социальной помощи практически невозможно. Среди значимых качеств можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности. Если статус социального работника во многом зависит от политики государства, его правового положения, то репутация зависит прежде всего от него самого, от его личностных качеств и отношения к делу. Высокий профессионализм социальных работников позволяет достигать наибольшего эффекта от вложенных в социальное обеспечение населения средств. Через психологические особенности личности социального работника осуществляется процесс упорядоченного,

осознанного влияния субъективного фактора на социальные процессы в обществе, личность, и личные качества социального работника позволяет повысить действенность социальной политики при имеющихся для этого у государства экономических ресурсах.

## Выводы по первой главе

1. Теоретический анализ проблемы исследования позволил выделить основные теории стресса, факторы и механизмы его формирования. 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».

2. Нами были изучены основные стресс-факторы: рабочие условия и физическое переутомление, ведение новых технологий, несправедливое вознаграждение, однообразие работы, неравномерно распределённые обязанности, и т.д. А также 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.

3. Основные методологические подходы в управлении стрессом 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.

4. 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 Лейтер М.П., Мерфи Л.Р. предложил три методических подхода. Также рассмотрена методологическая база, предложенная А.В. Стёганцевым, необходимая для организации системы управления стрессом.

Также нами изучено содержание профессиональной деятельности социальных работников и личностно-профессиональные особенности специалиста социальной сферы и риски формирования стресса.

## **ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ**

### **2.1. Организация, методы и методики исследования**

Целью экспериментального исследования являлось изучение особенностей стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Базой исследования явилось краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Пансионат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» (КГБУ СО «Пансионат «Ветеран»). В исследовании приняли участие 30 сотрудников пансионата - социальные работники, возраст испытуемых 25 - 45 лет.

Формирование репрезентативной выборки испытуемых осуществлялось по следующим критериям отбора:

- учитывалась аналогичность профессиональных обязанностей (социальные работники учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов находятся в равных условиях);
- тесно взаимодействуют с пациентами пансионата «Ветеран».

Исследование было организовано в соответствии с этическими принципами, принятыми в психодиагностике:

- ответственности;
- конфиденциальности;
- благополучия испытуемого;
- информирования клиента о целях обследования.

Эксперимент проходил через ряд последовательных этапов:

1. Поисково-подготовительный.
2. Экспериментальный.
3. Заключительный.

Во время **поисково-подготовительного этапа** нами была подобрана и проанализирована психологическая литература по проблеме стрессоустойчивости, подобраны и изучены методики исследования стрессоустойчивости и конфликтности личности, определена экспериментальная группа испытуемых. Методики для обследования отбирались с учетом информативности, возможности группового проведения, простоты и быстроты обработки. Все отобранные нами методики являются валидными и надёжными.

**На экспериментальном этапе** с целью изучения особенностей стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов были использованы следующие **психодиагностические методики**:

1. Методика «Адаптивность» (А.Г. Маклаков, С.В. Чермянин).
2. Опросник «Инвентаризация симптомов стресса» (Т.А. Иванченко).
3. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев).

Далее дадим краткое описание методик, используемых в работе.

### **1. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» разработан А. Г. Маклаковым и С. В. Чермяниным (1993)**

Опросник предназначен для изучения адаптивных возможностей индивида на основе оценки некоторых психофизиологических и социально-психологических характеристик, отражающих интегральные особенности психического и социального развития (Приложение А).

В основу методики положено представление об адаптации, как о непрерывном процессе активного приспособления человека к постоянно меняющимся условиям социальной среды и профессиональной деятельности. Эффективность адаптации во многом зависит от того, насколько реально

человек воспринимает себя и свои социальные связи, точно соизмеряет свои потребности с имеющимися возможностями и осознает мотивы своего поведения. Искаженное или недостаточно развитое представление о себе ведет к нарушению адаптации, что может сопровождаться повышенной конфликтностью, нарушением взаимоотношений, понижением работоспособности и ухудшением состояния здоровья. Случаи глубокого нарушения адаптации могут приводить к срыву профессиональной деятельности и развитию болезней.

Опросник содержит 165 вопросов и имеет следующие шкалы:

- «достоверность» (Д);
- «нервно-психическая устойчивость» (НПУ);
- «коммуникативные способности» (КС);
- «моральная нормативность» (МН);
- «личностный адаптивный потенциал» (ЛАП).

## **2. Опросник Т. А. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса»**

Методика позволяет развить наблюдательность к стрессовым признакам, осуществить самооценку частоты их проявления и степень подверженности негативным последствиям стресса. В опроснике всего 20 вопросов, что позволяет быстро провести диагностику, это очень удобно.

Интерпретация результатов проводится по сумме набранных баллов (Приложение А):

- До 30 баллов - низкий показатель стресса.
- 31-45 баллов - средний показатель стресса.
- 46-60 баллов - повышенный показатель стресса.
- Более 60 баллов - высокий показатель стресса.



### **3. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев)**

Методика предназначена для выявления в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности и агрессивности. Текст опросника состоит из 80 суждений, на которые предлагается односложно ответить – да, или нет (Приложение А).

Таким образом, нами определены база исследования и группа испытуемых, этапы экспериментального исследования и подобраны методы и методики, позволяющие определить уровень стрессоустойчивости и уровень конфликтности у сотрудников социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

**На заключительном этапе** экспериментального исследования нами были проанализированы данные, полученные на предыдущих этапах, и выявлены особенности стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Результаты исследования представлены в параграфе 2.2. Результаты диагностики были проанализированы, сведены в таблицы и гистограммы.

#### **2.2. Анализ результатов исследования**

Мы провели исследование среди социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на базе КГБУ СО «Пансионат «Ветеран». Исследованием в общей сложности было охвачено 30 сотрудников в возрасте от 20 до 45-ти лет.

Охарактеризуем выборку. Половой состав группы испытуемых – женщины. Из них с небольшим стажем работы (до 5 лет) - 16 человек, со средним стажем работы (от 6 до 9 лет) - 9 человек, с большим стажем работы

(10 и более лет) – 5 человек. Уровень образования: 22 человека имеют высшее образование, из них 7 человек имеют 2 диплома, 8 человек имеет средне-специальное образование. Семейное положение играет важную роль в жизни женщины, поэтому этот параметр так же учитывался. Из 30 испытуемых – 13 женщин находятся в разводе. Не задолго до начала эксперимента еще одна женщина подала на развод. У 25 испытуемых имеются дети.

Для исследования адаптивных возможностей сотрудников учреждения социального обслуживания была проведена методика **«Адаптивность»**, разработанная **А. Г. Маклаковым и С. В. Чермяниным**. Особое внимание уделялось шкалам — «нервно-психическая устойчивость» (НПУ) и «адаптивные способности» (АС).

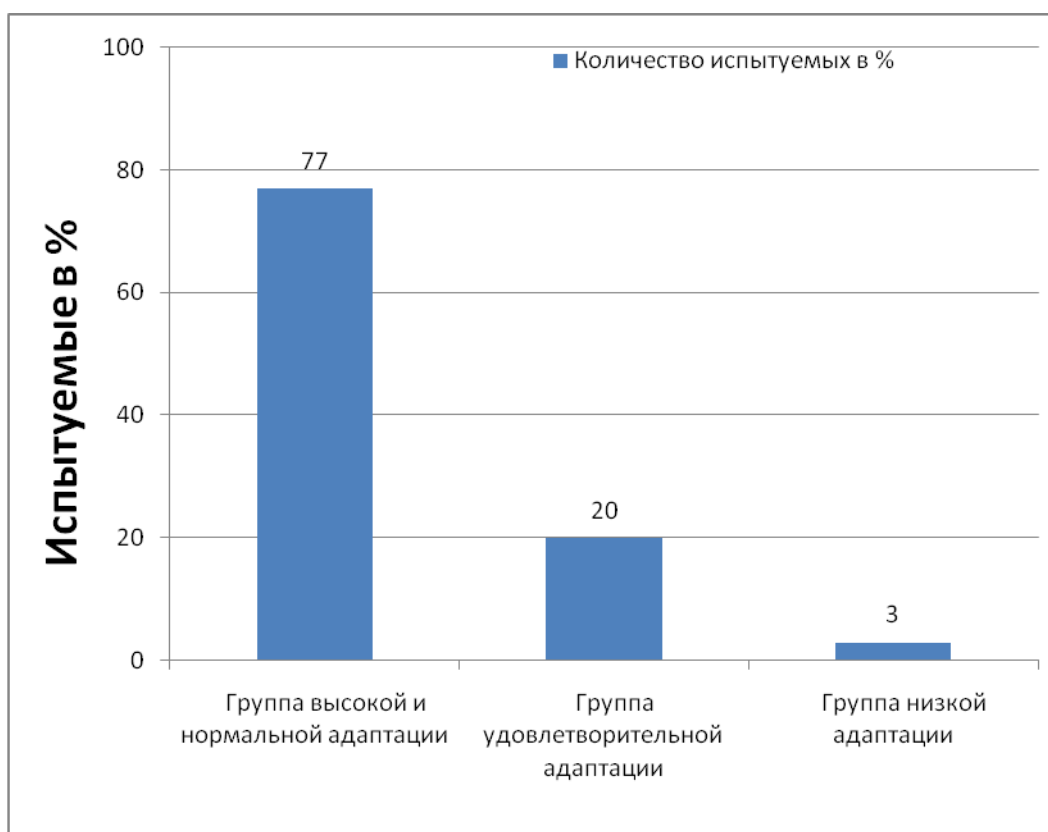
Шкала «Адаптивные способности» (АС) является суммой шкал "Нервно-психическая устойчивость" + "Коммуникативные особенности" + "Моральная нормативность", поэтому мы взяли данный параметр для выявления группы риска.

Из рисунка 1 на констатирующем этапе эксперимента, видно, что испытуемых с нормальной адаптацией 77% (23 человека). Лица этой группы достаточно легко адаптируются к новым условиям деятельности, быстро входят в новый коллектив, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения. Как правило, не конфликтные люди, обладают высоким уровнем эмоциональной устойчивости.

Испытуемых с удовлетворительной адаптивностью 20% (6 человек). Большинство лиц этой группы обладают признаками различных акцентуаций, которые в привычных условиях частично компенсированы и могут проявляться при смене деятельности. Поэтому успех адаптации зависит от внешних условий среды. Эти испытуемые, как правило, обладают невысокой эмоциональной устойчивостью. Возможны асоциальные срывы, проявление агрессии и конфликтности. Лица этой группы требуют

индивидуального подхода, постоянного наблюдения, коррекционных мероприятий.

Группа низкой адаптивности 3 % (1 человек). Лица этой группы обладают признаками явных акцентуаций характера и некоторыми признаками психопатий, а психическое состояние можно охарактеризовать, как пограничное. Возможны нервно-психические срывы. Они обладают низкой нервно-психической устойчивостью, конфликтны, могут допускать асоциальные поступки.

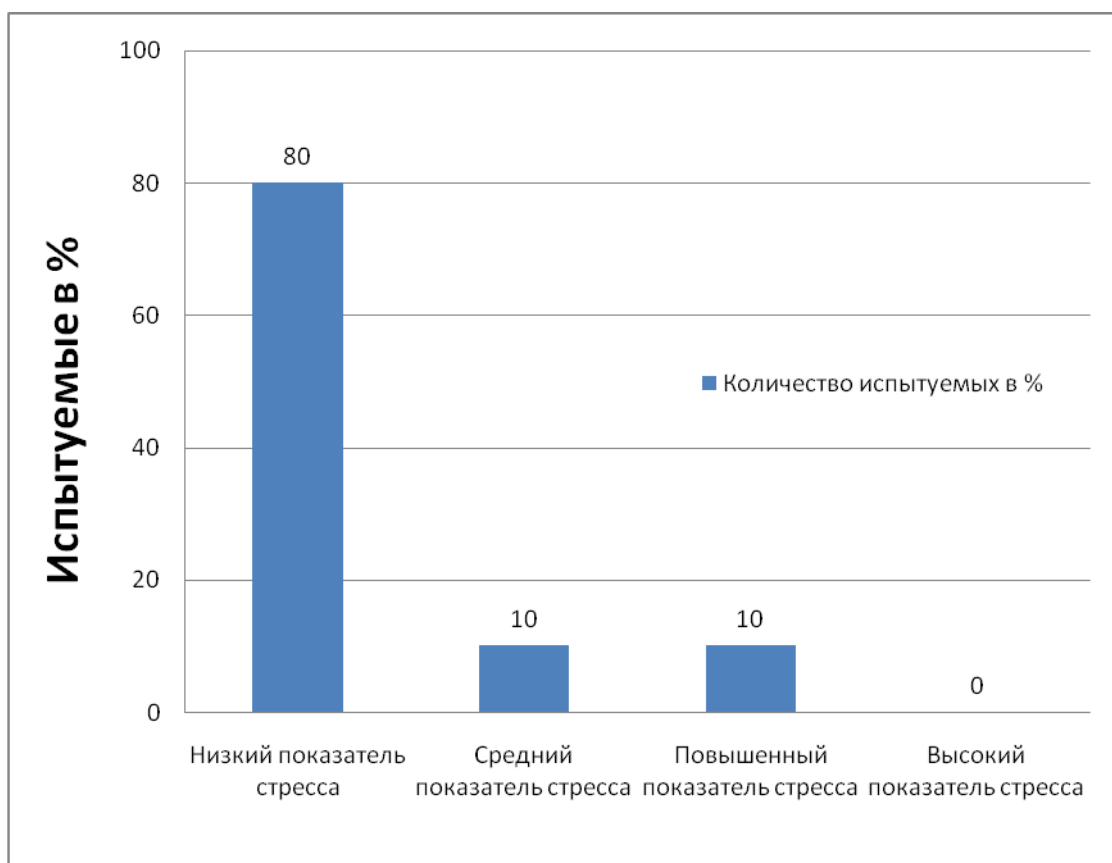


**Рисунок 1 - Результаты исследования уровня адаптации социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по методике «Адаптивность» (А.Г. Маклаков, С.В. Чермянин) на констатирующем этапе эксперимента**

Также нами была проведена методика по опроснику Т.А. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса» для определения уровня стресса у

испытуемых. На рисунке 2 видно, что лиц с низким показателем стресса 80% (24 человека), эти испытуемые достаточно спокойно и разумно справляются с проблемами, которые преподносит им жизнь. Они не страдают ни ложной скромностью, ни излишним честолюбием.

Средний показатель стресса проявился у 10% (3 человека), эти люди живут активно и в связи с этим в постоянном напряжении. Для них стресс несет в себе как положительный (стремление добиться чего-либо), так и отрицательный смысл (хватает проблем и забот).



**Рисунок 2 - Результаты исследования симптомов стресса у социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по опроснику «Инвентаризация симптомов стресса» (Т. А. Иванченко) на констатирующем этапе эксперимента**

Такое же количество испытуемых 10% (3 человека) выявилось с повышенными показателями стресса. Для таких людей жизнь – это постоянная борьба. Испытуемые данной категории могут быть зависимы от

чужих оценок, за счет этого они находятся в постоянном стрессе. Лица с высоким показателем стресса не обнаружено.

Конфликтность личности – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека. Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры. Таким образом, конфликтность – это комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками. Личные ситуативные предпосылки таковы:

- чувство неопределенности, неуверенности;
- утомление;
- неустойчивость настроения;
- повышенная возбудимость;
- состояние внушаемости.

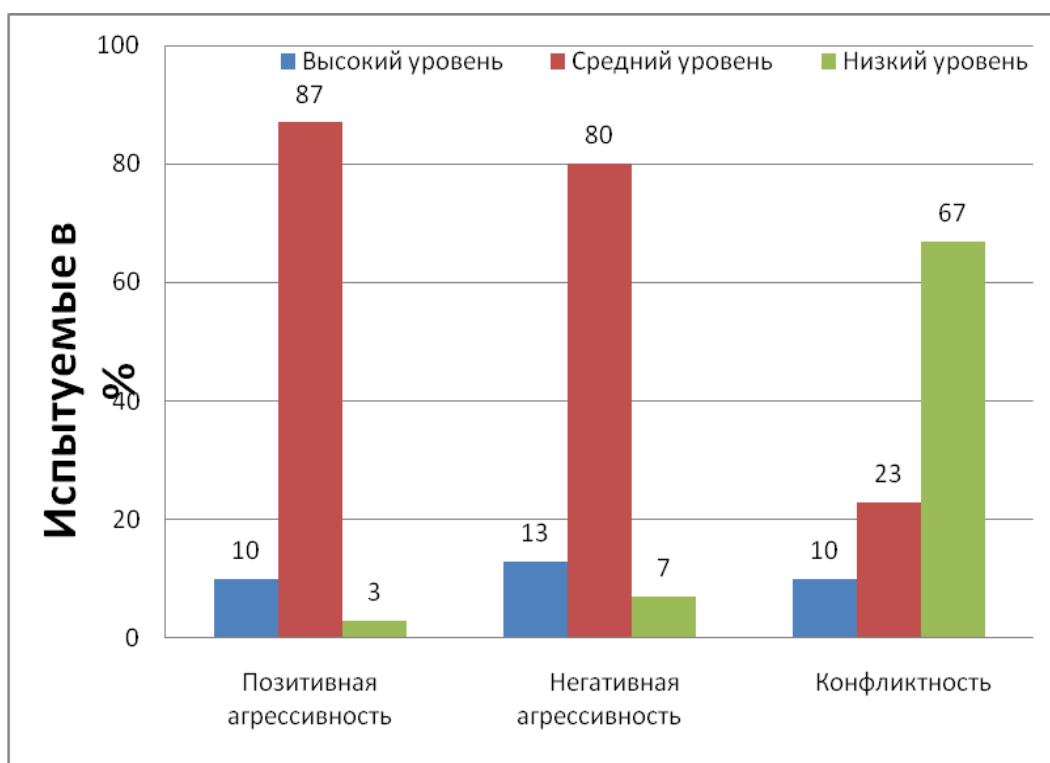
Позитивная агрессивность - это такое поведение, которое помогает человеку добиться желаемой цели, но при этом наносит незначительный дискомфорт другим. К позитивной агрессивности относятся такие качества как: напористость, наступательность, неуступчивость. Эти качества помогают обладателю в достижении цели, но не во всех ситуациях они необходимы.

Негативная агрессивность - это такое поведение человека, которое вызывает психологический дискомфорт у людей (обижает их). К негативной агрессивности относятся такие качества, как: мстительность, нетерпимость к мнению другим. По нашему мнению наличие этих качеств усложняет жизнь человеку, поскольку они не приемлемы в социуме.

Далее для определения уровня конфликтности была проведена методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев). Данная методика позволила нам определить позитивную

агрессивность, негативную агрессивность, обобщенный показатель конфликтности у социальных работников.

Из рисунка 3 видно, что социальные работники с высоким уровнем позитивной агрессивности 10 % (3 человека), людей со средним уровнем позитивной агрессивности – 87% (26 человек), низкий уровень позитивной агрессивности у 10 % (3 человека). Результаты негативной агрессивности: высокий уровень у 13 % (4 человека), средний уровень - у 80% (24 человека), низкий уровень - у 7 % (2 человека). Уровень конфликтности распределился следующим образом: с высоким уровнем конфликтности 10 % (3 человека), средний уровень у 23 % (7 человек), низкий уровень конфликтности у 67 % (20 человек).



**Рисунок 3 - Результаты исследования уровней агрессивности социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев) на констатирующем этапе эксперимента**

Таким образом, по результатам проведения психодиагностических методик можно сделать вывод о том, что большинство испытуемых достаточно устойчивы к стрессовым ситуациям, и симптомы стресса проявляются не так часто. Это говорит о высокой профессиональной подготовке социальных работников в данном пансионате. Уровень конфликтности также в большей степени находится в среднем диапазоне.

Однако, есть несколько человек, которые попадают в зону риска, и на данном этапе им необходима дополнительная помощь. Именно для этих специалистов была разработана и реализована программа по повышению уровня стрессоустойчивости, направленная на профилактику конфликтов в профессиональной деятельности.

## Выводы по второй главе

1. Исследование стрессоустойчивости у сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов было проведено на базе КГБУ СО «Пансионат «Ветеран». В эксперименте участвовало 30 сотрудников пансионата - социальные работники. Возраст испытуемых 25 - 45 лет.

2. Психологическая диагностика уровня стрессоустойчивости и конфликтности сотрудников социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов была проведена с использованием следующих методик:

- Методика «Адаптивность» (А.Г. Маклаков, С.В. Чермянин).
- Опросник «Инвентаризация симптомов стресса» (Т.А. Иванченко).
- Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев).

3. По результатам проведенных психодиагностических методик можно сделать вывод о том, что большинство сотрудников социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов КГБУ СО «Пансионат «Ветеран достаточно устойчивы к стрессовым ситуациям, симптомы стресса у них проявляются не так часто. Это говорит о высокой профессиональной подготовке данных работников. Уровень конфликтности также в большей степени находится в среднем диапазоне.

4. Анализируя результаты исследования стрессоустойчивости, мы выявили социальных работников, попадающих в зону риска, на данном этапе им необходима дополнительная помощь. Для этих специалистов была разработана и реализована программа по повышению уровня стрессоустойчивости, направленная на профилактику конфликтов в профессиональной деятельности, что отражено в третьей главе магистерской диссертации.



### **ГЛАВА 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

#### **3.1. Организация и содержание формирующего эксперимента**

Любая осмысленная деятельность человека имеет цели. Большинство исследователей считают, что в основе целеполагания лежит познание объективных закономерностей развития системы. Эти закономерности — источник целей, вырабатываемых людьми, и чем точнее цели отражают требования закономерностей, происходящих в системе процессов и тенденций их изменения, тем эффективнее человеческая деятельность. Кроме закономерностей, важными целеформирующими факторами являются потребности, интересы и реальные возможности системы или любого из образующих ее компонентов [20].

Наиболее разработанным в настоящее время методом целеполагания является система процедур формирования «древа целей». Разработка осуществляется путем последовательной декомпозиции главной цели на подцели с учетом правил:

1. формулировка целей должна описывать желаемые результаты, но не действия, необходимые для их достижения;
2. формулировка генеральной цели должна давать описание конечного результата;
3. содержание главной цели должно быть развернуто в иерархическую структуру подцелей таким образом, чтобы достижение подцелей каждого последующего уровня стало необходимым и достаточным условием достижения целей данного уровня:
  - на каждом уровне подцели должны быть независимыми и невыводимыми друг из друга;
  - декомпозиция прекращается при достижении некоторого элементарного уровня, когда формулировка подцели позволяет

приступить к ее реализации без дальнейших пояснений [23].

**Цель формирующего эксперимента:** разработать и реализовать программу повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, направленную на профилактику конфликтов в профессиональной деятельности.

**Задачи формирующего эксперимента:**

- выявить социальных работников, нуждающихся в дополнительных знаниях по формированию стрессоустойчивости;
- выявить социальных работников с высоким уровнем конфликтности;
- разработать и реализовать программу повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
- создать условия, способствующие развитию стрессоустойчивости социальных работников;
- осуществить оказание консультативной и информационно-просветительской помощи социальным работникам, а также обеспечить методическим материалом по проблеме стрессоустойчивости личности;
- провести мониторинг эффективности реализации программы.

**Содержание программы определяют следующие принципы:**

*Системности* — деятельность осуществляется в единстве и в взаимосвязи компонентов психолого- педагогического процесса.

*Единства* диагностики и формирующих воздействий — на основании проведенной диагностики строятся цели и задачи формирующей деятельности.

*Культуросообразности* — на основе общечеловеческих норм и ценностей.

*Деятельностный принцип* — предполагает получение знаний и навыков путем участия в непосредственной деятельности [24].

## **Поэтапное содержание работы**

I этап. Подготовительный — изучение психолого-педагогической литературы по проблеме; подбор методик диагностики уровня стрессоустойчивости и конфликтности; изучение уже существующих программ формирования стрессоустойчивости.

II этап. Диагностический — выявление социальных работников, нуждающихся в помощи специалиста; изучение развития эмоционально-волевой сферы и личностных особенностей социальных работников; определение зоны ближайшего развития и его резервных возможностей.

III этап. Деятельностный — организация и проведение занятий с социальными работниками с обеспечением условий для формирования стрессоустойчивости; индивидуальное консультирование социальных работников по проблеме стрессоустойчивости.

IV этап. Оценочный — анализ успешности работы по формированию стрессоустойчивости социальных работников.

### ***Формы и методы воздействия в рамках программы***

Тренинговые занятия проходят на территории КГБУ СО «Пансионат «Ветеран». Используются дидактические, сюжетно-ролевые игры, упражнения, беседы, рассказы.

Критериями оценки результативности реализации программы послужат достоверно значимые положительные сдвиги в соотношении результатов первичной и повторной (по окончании реализации программы) диагностики по трем методикам.

Для определения критериев оценки результативности реализации программы сопоставим показатели уровня стрессоустойчивости личности по методике «Адаптивность» А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина.

**Наша программа включает в себя четыре этапа:** подготовительный, диагностический, деятельностный и оценочный, в ней учтены основные принципы формирующей работы с сотрудниками социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и определены критерии оценки

результативности реализации программы по повышению уровня стрессоустойчивости у исследуемого контингента.

## **Программа повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов**

**Цель программы** – сформировать стрессоустойчивость у социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, тем самым осуществить профилактику конфликтов в профессиональной деятельности.

### **Задачи программы.**

1. Сформировать представление о сущности стресса, его причинах.
2. Развить индивидуальные навыки преодоления негативных последствий стресса.
3. Изучить технологии экстренного с хранения и восстановления психоэмоционального равновесия и работоспособности.
4. Изучить влияние индивидуальных установок на развитие негативных последствий стресса и их практическое применение.
5. Изучить техники позитивного мышления.
6. Освоить техники безопасности общения. Отработать эффективные модели поведения в стрессогенных ситуациях: коммуникативный прессинг («проблемные», «конфликтные», «тяжелые», «сложные» клиенты).
7. Сформировать конструктивные модели взаимодействия в команде, обеспечивающие высокую результативность работы всего коллектива.
8. Освоить технологии продуктивного и рационального управления временем.

### **Организационные аспекты проведения программы**

**Формы проведения:** тренинг аудиторный, тренинг выездной,

посттренинговое сопровождение (беседы, консультации).

Программа разбита на 6 модулей (6 тренинговых занятий) (Приложение В). Число участников экспериментальной группы – 7 человек (Приложение Б).

Общее количество часов – 41 час. Тренинговые занятия проходили по схеме:

- 1 неделя – модуль 1.
- 2 неделя – модуль 2.
- 3 неделя – перерыв, освоение полученных знаний на практике;
- 4 неделя – модуль 3.
- 5 неделя - перерыв, освоение полученных знаний на практике;
- 6 неделя – модуль 4.
- 7 неделя - перерыв, освоение полученных знаний на практике;
- 8 неделя – модуль 5.
- 9 неделя – модуль 6.

**Модуль 1.** «Стресс и стрессоустойчивость, учимся жить в современном мире».

Программа модуля:

1. Изучаем понятия стресс и стрессоустойчивость.
2. Изучаем основные инструменты стрессоустойчивости.
3. Рассматриваем биологический механизм возникновения стрессовых реакций.
4. Учимся быстрым антистрессовым техникам.

**Модуль 2.** «Негативное шаблонное мышление или пространство для выбора» Программа модуля:

1. Изучаем влияние индивидуальных установок на развитие негативных последствий стресса и их практическое применение;
2. Изучаем техники позитивного мышления;
3. Учимся использовать техники рефрейминга.

**Модуль 3.** «Заботимся о себе, восстанавливаем силы» Программа

модуля:

1. Изучаем способы заботы о себе: антистресс-саморегуляция, дыхательная техника саморегуляции.

2. Мышечная релаксация; активирующая техника.

3. Изучаем способы медитации.

#### **Модуль 4. «Налаживаем связи».**

Программа модуля:

1. Осваиваем техники безопасности общения;

2. Отрабатываем на практике эффективные модели поведения в стрессогенных ситуациях: коммуникативный прессинг («проблемные», «конфликтные», «тяжелые», «сложные» клиенты).

3. Изучаем эффективные способы коммуникаций, расширяем свои возможности.

#### **Модуль 5. «Время-антистресс».**

Программа модуля:

1. Исследование и практический анализ влияния индивидуальных установок на эффективное использование времени.

2. Самоменеджмент как способность, определяющая эффективность в управлении персональным временем. Пути повышения самоэффективности в использовании индивидуальных временных ресурсов. "Колесо" самоменеджмента.

3. Технологии эффективного планирования времени.

#### **Модуль 6. «Вместе мы непобедимы»**

Программа модуля:

Тренинг командообразования в формате сюжетно-приключенческой игры, проводимый на выезде. Сюжет развивается и закручивается на протяжении всего тренинга, интригуя участников и бросая им всё новые и новые вызовы. Участникам потребуется умение ориентироваться в незнакомой местности и ситуации, преодолевать природные преграды, способность находить и принимать совместные решения.

### **Решаемые задачи:**

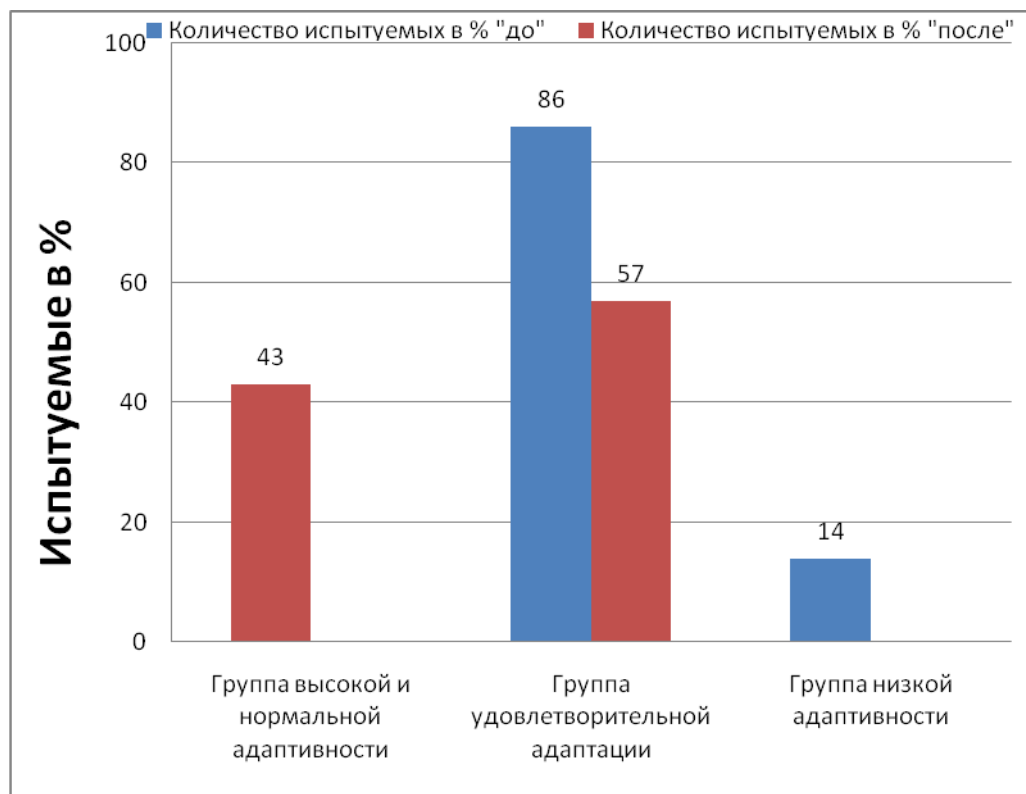
- Формирование навыков командной работы, создание чувства «мы», поднятие командного духа;
- Обмен профессиональными знаниями и опытом;
- Повышение самооценки и взаимной оценки людьми друг друга, за счет более полного проявления личностных качеств в новой ситуации, реализации незадействованных в ежедневной работе качеств;
- Получение опыта совместной работы на общую цель;
- Повышение эффективности коммуникаций на уровне горизонтальных и вертикальных связей;
- Раскрытие творческого потенциала участников, освобождение от стереотипов;
- Создание длительного эффекта позитивного эмоционального заряда.

Таким образом, нами была разработана программа повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов с целью профилактики конфликтов в их профессиональной деятельности. Программа включала в себя комплекс упражнений, направленных на развитие стрессоустойчивости, а также упражнения на развитие командной эффективности, для более продуктивной профессиональной деятельности сотрудников социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

### **3.2. Анализ результатов контрольного эксперимента**

После завершения работы по формированию стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов проводилось повторное исследование стрессоустойчивости при помощи методик, применявшихся в ходе констатирующего эксперимента.

Результаты повторного исследования с помощью методики **многоуровневый личностный опросник «Адаптивность»**, разработанный А. Г. Маклаковым и С. В. Чермяниным, представлены на рисунке 4.



**Рисунок 4 - Результаты исследования уровня адаптации социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по методике «Адаптивность» (А.Г. Маклаков, С.В. Чермянин) на формирующем этапе эксперимента**

Как свидетельствуют данные, представленные на рисунке 4, после проведения психологической работы по формированию стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, экспериментальная группа испытуемых показала прирост в шкале “высокой и нормальной адаптивности” – 43% (3 человека), также лица с “низкой адаптацией” перешли в группу “удовлетворительной адаптации” – 57% (4 человека).

Результаты исследования симптомов стресса у социальных работников по опроснику «Инвентаризация симптомов стресса» (Т. А. Иванченко)



на формирующем этапе эксперимента представлены на рисунке 5.

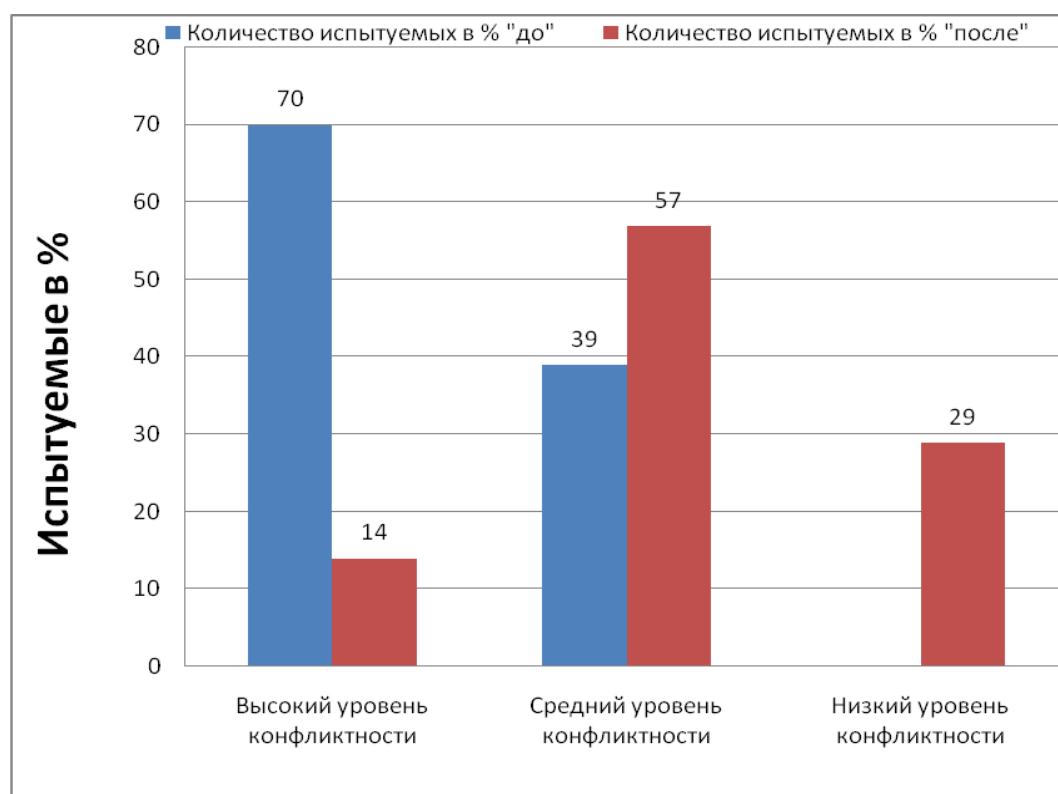
Сравнивались результаты, полученные в экспериментальной группе, состоящей из 7 человек до реализации программы по формированию стрессоустойчивости и после нее. Социальных работников с “низким показателем стресса” стало больше – 28% (2 человека). Сотрудников со “средним уровнем стресса” также стало больше - 58% (4 человека), “повышенный уровень стресса” сократился с 43% до 14% (1 человек).



**Рисунок 5 - Результаты исследования симптомов стресса у социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по опроснику «Инвентаризация симптомов стресса» (Т. А. Иванченко) на формирующем этапе эксперимента**

**Социальные работники экспериментальной группы** на констатирующем этапе эксперимента имели следующие показатели конфликтности: высокий уровень - 5 человек, средний уровень – 2 человека. Не все сотрудники, которые также попали в данную зону, были взяты в эксперимент, потому что по другим методикам их значения были в норме.

Результаты исследования уровня конфликтности сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев) на формирующем эксперименте представлены на рисунке 6.



**Рисунок 6 - Результаты исследования уровней агрессивности и конфликтности у социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев) на формирующем этапе эксперимента**

Социальные работники с высоким уровнем конфликтности стало меньше – 14% (1 человек), средний уровень конфликтности обнаружен у 57% (4 человека), данное количество людей выросло за счет перехода их из группы с высоким уровнем конфликтности. И, как видно из рисунка 6, появились испытуемые с низким уровнем конфликтности - 29% (2 человека).

Анализ полученных результатов позволяет говорить о необходимости и важности проведения психологической работы по формированию стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, так как это оказывает положительное влияние на личностные и профессиональные качества сотрудников, что способствует их эффективной профессиональной деятельности.

## Выводы по третьей главе

1. Нами была разработана и апробирована программа формирования стрессоустойчивости для сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов с целью профилактики конфликтов в их профессиональной деятельности.

2. Цель программы – сформировать стрессоустойчивость у социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, тем самым осуществить профилактику конфликтов в профессиональной деятельности.

3. После завершения работы по формированию стрессоустойчивости сотрудников социальной сферы проводилось повторное исследование стрессоустойчивости при помощи методик, применявшихся в ходе констатирующего эксперимента.

4. Таким образом, результаты проведенного исследования показали, что после проведения психологической работы по формированию стрессоустойчивости у исследуемого контингента испытуемых результаты стали значимо выше в сравнении с исходными данными. Полученные данные контрольного эксперимента показали эффективность разработанной нами программы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цель нашего исследования достигнута - теоретически обоснована и экспериментально реализована психологическая программа формирования стрессоустойчивости социальных работников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, направленная на профилактику конфликтов в профессиональной деятельности.

Решены задачи исследования.

1. На основании анализа психологической литературы определена степень разработанности проблемы исследования, ее современное состояние.

2. Изучены и выявлены особенности стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания.

3. Разработана и апробирована психологическая программа, направленная на повышение стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования показал, что стресс — состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах. Понятие стресс было введено канадским физиологом Г. Селье. Стресс может оказывать как положительное, так и отрицательное влияние на деятельность человека.

Деятельность сотрудников учреждения социального обслуживания неотъемлемо связана с взаимодействиями между людьми. Важнейшая составляющая управленческой системы и самого процесса управления - поведение человека, человеческие ресурсы коммуникации, в том числе такие формы, как споры, стрессы, напряжения и конфликты. Сотрудник учреждения социального обслуживания периодически вовлекается в конфликты с получателями социальных услуг, вынужден управлять ими, испытывать их последствия. Отсюда возникает необходимость работы с конфликтом.

Недостаточная изученность проблемы формирования стрессоустойчивости сотрудников социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов послужила основанием для подготовки и реализации опытно-экспериментального исследования на базе КГБУ СО «Пансионат «Ветеран». Исследованием в общей сложности было охвачено 30 сотрудников в возрасте от 20 до 45-ти лет.

На констатирующем этапе были проведены методики: многоуровневый личностный опросник «Адаптивность», разработанный А.Г. Маклаковым и С.В. Чермяниным, опрос Т.А. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса» для того, чтобы измерить уровень стресса у испытуемых. Для определения уровня конфликтности была проведена методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев).

По результатам проведения психодиагностических методик можно сделать вывод о том, что большинство испытуемых достаточно устойчивы к стрессовым ситуациям, и симптомы стресса проявляются не так часто. Это говорит о высокой профессиональной подготовке сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в данной сфере, как необходимого условия успешной профессиональной деятельности и качества жизни получателей социальной услуги и специалиста социальной сферы.

После завершения работы по формированию стрессоустойчивости у исследуемого контингента проводилось повторное исследование уровня стрессоустойчивости при помощи методик, применявшихся в ходе констатирующего эксперимента.

Таким образом, результаты проведенного исследования показали, что после проведения психологической работы по формированию стрессоустойчивости, как условия профилактики конфликтов в профессиональной деятельности, в исследуемой группе (по всем используемым методикам) результаты стали значимо выше в сравнении с исходными данными. Тем самым, результаты проведенного исследования

подтвердили выдвинутую нами гипотезу о том, что уровень стрессоустойчивости у сотрудников социальной сферы изменится в результате реализации разработанной нами психологической программы.

Также были разработаны психологические рекомендации для социальных работников по формированию стрессоустойчивости в профессиональной деятельности.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Адамчук В.В., Варна Т.П., Воротникова В.В. и др. Эргономика. Учебное пособие для ВУЗов. – Изд. «Юнити – Дана», 1999.
2. Александровский Ю. Состояние психической дезадаптации и их компенсация. – М., 1976.
3. Анцупов А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология - СПб.: Питер, 2013. - 512 с.
4. Бабосов Е.М. Конфликтология. М.: Амалфея, 2012. - 324 с.
5. Бардецкая Я.В., Кулакова Т.И., Потылицина В.Ю. Основы общей и возрастной психофизиологии: учебное пособие / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2018. – 270 с.
6. Батаршев А.В. Психология личности и общения. М., 2014. – 246 с.
7. Березин Ф. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека. – Л, 1988.
8. Бодалев А.А. Психология о личности. М., 2010. – 188 с.
9. Бороздина Л.В. Сущность самооценки и ее соотношение с Я-концепцией // Вестник Московского Университета. Серия 14. Психология. – 2011. – № 1. – С 54-65.
10. Бороздина Л.В. Теоретико-экспериментальное исследование самооценки: Место в структуре самосознания, возрастная динамика, соотношение с уровнем притязаний, влияние на продуктивность деятельности: автореферат диссертации доктора психол. наук. М., 2011. – 45 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/teoretiko-eksperimentalnoe-issledovanie-samoosenki-mesto-v-strukture-samosoznaniya>
11. Вазина К.Я. Саморазвитие человека. М., 2014. – 128 с.
12. Вазина К.Я. Саморазвитие человека: резонансное взаимодействие с миром и собой. М., 2015. – 124 с.



13. Васина Е.Н. Отраженное Я в структуре самосознания: автореферат диссертации канд. психол. наук. – М., 2010. – 24 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/otrazhennoe-ya-v-strukture-samosoznaniya>
14. Виилма Луулу. Боль в твоём сердце. Учебник языка стрессов. М.: Аплис, 2014. - 352 с.
15. Гиссен Л.Д. Время стрессов. Обоснование и практические результаты психопрофилактической работы в спортивных командах. М., 2010.
16. Грановская Р. Элементы практической психологии. – СПб., 1997.
17. Гупта М. К. Как всегда оставаться счастливым. Рекомендации по преодолению стресса, нервного напряжения и тревожности. М.: АСТ, Астрель, 2015. - 128 с.
18. Даников Н. И. Бессонница. Депрессия. Неврозы. Страхи. Стрессы. На вашей стороне сама природа. Простые и эффективные рецепты. М.: Этерна, 2015. - 148 с.
19. Дехтяр Б. С. Как защитить себя от стресса. М.: Фаир-Пресс, 2015. - 176 с.
20. Долгова В. И., Мельник Е. В., Карахан Н. Понятие коммуникативной компетентности в психолого-педагогических исследованиях / Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2015. – Т. 31. – С. 81–85. – URL: <http://e-koncept.ru/2015/95523.htm>
21. Долгова В.И. Интегративные параметры управления инновационными процессами в образовании по результатам / Научное мнение. – 2012. – No 8. – С. 89-103. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://unipress.pro/catalog.php?pid=29&aid=390>
22. Долгова В.И. Психологические закономерности формирования инновационной культуры. / Мир науки, культуры, образования. – 2009. – No 1 (13). – С. 206-209. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.twirpx.com](http://www.twirpx.com) › ... › Мир науки, культуры, образования.

23. Долгова В.И. Управление инновационными процессами в образовании: сущность, закономерности и тенденции. / Наука и бизнес: пути развития. – 2012. – № 7 (13). – С. 17-22.
24. Долгова В.И. Психолого-педагогическое моделирование пантомимической деятельности / В.И. Долгова, С.А. Журбенко / Вестник Орловского государственного университета. – 2012. – № 5. – С. 17-20.
25. Доморацкий В.А. Краткосрочные методы психотерапии. М., 2010. - 304 с.
26. Елисеев О.П. Конструктивная типология и психодиагностика личности. - Псков: изд-во Псковский обл. институт. усовершенствования учителей, 1994.
27. Занковский А. Н. Профессиональный стресс и функциональные состояния. Психологические проблемы профессиональной деятельности.
28. Зимняя И.А. Педагогическая психология/ Учебное пособие для студентов вузов. М., 2015. - 370 с.
29. Исаев Д.Н. Эмоциональный стресс. Психосоматические и соматопсихические расстройства у детей. М., 2015. - 400 с.
30. Колбин Г., Фросина И. Социально-психологические процессы на промышленном предприятии. - М., Изд. «Институт психологии РАН» 1997.
31. Колодзин Б. Как жить после психологической травмы. – М., 1993.
32. Конопкин О.А. Психическая саморегуляция произвольной активности человека (структурно-функциональный аспект). М., 2010. – 265 с.
33. Корнетов Н.А. Психогенные депрессии. М., 2011. - 345 с.
34. Космолинский Ф.П. Эмоциональный стресс при работе в экстремальных условиях. М., 2010. – 192 с.
35. Красовский Ю. Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы М. «ИНФРА-М», 1997.
36. Красовский Ю.Д. Как преодолеть стресс на работе? – М. 1998.
37. Кроль М.Б., Федорова Е.А. Основные нервно-патологические синдромы. М., 2012. - 511 с.

38. Куликов Л.В. Психология настроения. СПб., 2010. -356 с.
39. Лазарус Р. Эмоциональный стресс, М., 1970.
40. Лоуэн А. Депрессия и тело. М., 2012. - 384 с.
41. Лукацкий М.А., Остренокова, М.Е. Психология / Учебник. М., 2012. - 584 с.
42. Малкина-Пых, И.Г. Психосоматика. М., 2012. - 340 с.
43. Мануйлов Г.М. Психологическое управление в рыночных условиях. - М; РАН 1997.
44. Митина О.В. Математические методы в психологии. М.: Аспект Пресс, 2013. - 240 с.
45. Мокшанцев Р.И. Конфликтология в социальной работе. М., 2012. - 320 с.
46. Моница Г. Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». СПб.: Речь, 2010. - 250 с.
47. Морозов А. В. Деловая психология. Курс лекций/ А.В. Морозов. СПб.: Издательство СОЮЗ, 2010. – 530 с.
48. Моросанова В.И. Индивидуальный стиль саморегуляции. М., 2010. – 192 с.
49. Мунипов В.М., Зинченко В.П. Эргономика: человекоориентированное проектирование техники, программных средств и среды. Учебник. – Изд. «Логос», 2001.
50. Осипова А. А. Общая психокоррекция. М., 2010 – 512 с.
51. Подольский А., Идобаева О., Хейманс П. Диагностика подростковой депрессивности. Теория и практика. СПб., 2014. - 208 с.
52. Поленова Т.П. Управление скандалом. Популярная конфликтология в семье и на работе. М., 2011. - 224 с.
53. Прохоров Н.О. Вопросы психологии. М., 2010. №5, С. 156-162.
54. Психология индивидуальных различий. Хрестоматия. М., 2010. - 776 с.
55. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. М., 2014. - 672 с.

56. Решетников М.М. Психодинамика и психотерапия депрессий. СПб.: Издательство Восточно-Европейского Института психоанализа. 2013. - 328 с.
57. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. - Кн.2: Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС,1998.
58. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. М., 2010 – 725 с.
59. Рудестам К. Групповая психотерапия. СПб., 2011, - 240 с.
60. Сандомирский М.Е. Защита от стресса. Работа с подсознанием. СПб: Питер. Издание 2-е, 2014. - 304 с.
61. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. – М., изд. «РЭНАР», 1992.
62. Селье Г. Очерк об адаптационном синдроме. М., 2010. – 150 с.
63. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. – М., 1960.
64. Селье Г. Стресс без дистресса. М., 2012. - 124 с.
65. Семенов П. Как защититься от стресса? Практические методики и рекомендации. М.: Феникс, 2014. - 160 с.
66. Семенова И. Как избавиться от стресса и депрессии по методу И. Семенович. М.: Феникс, 2015. - 272 с.
67. Сидоренко Е.В. Методы Математической обработки в психологии. - Изд. Соц. псих. центр, СПб,1996.
68. Сирота Н.А. Копинг-поведение и психопрофилактика психосоциальных расстройств у подростков. М., 2012. №1. С. 63 – 64.
69. Слободчиков В.И., Исаев, Е.Л. Основы психологической антропологии. Психология человека. Введение в психологию субъективности. М., 2015. – 434 с.
70. Снежневский А.В. Клиническая психиатрия. М., 2014. - 272 с.
71. Сорокина Е.Г., Вдовина, М.В. Конфликтология в социальной работе. М., 2013. - 284 с.
72. Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. М., 2012. - 178 с.

73. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика: учеб. пособие для вузов. М., 2012. - 608 с.
74. Столяренко Л. Основы психологии, - Ростов-на-Дону, 1997.
75. Суворова В.В. Психопрофилактика стресса. М., 2015. - 208 с.
76. Судаков К. Системные механизмы эмоционального стресса, М, 1999.
77. Тобиас Л. Психологическое консультирование и менеджмент. - М. «Класс» 1997.
78. Толочек В.А. Современная психология труда: Учебное пособие. СПб., 2005. - 523 с.
79. Трошин В.Д. Стресс и стрессогенные расстройства. Диагностика, лечение и профилактика. М., 2014. - 784 с.
80. Турачев Ю., Иовлев Б. И др. Эмоциональный стресс в условиях нормы и патологии человека. – М, 1976.
81. Фопель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего. М., 2011. – 250 с.
82. Фролов М.Ф. Психофизиологический стресс и качество деятельности человека-оператора. М., 2013. – С. 15-24.
83. Щербатых Ю.В. Использование аутогенной тренировки для оптимизации уровня экзаменационного стресса у студентов высшей школы. М., 2011. – 570 с.
84. Эмоциональный стресс / Под ред. Л.Леви, Яковлев Г.М., Новиков В.С., Хавинсон В.Х. Резистентность. М., 2010. - 238 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение А.

#### Описание используемых психодиагностических методик исследования

##### **1. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» А.Г. Маклакова, С.В. Чермянин**

Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» предназначен для оценки адаптационных возможностей личности с учетом социально-психологических и некоторых психофизиологических характеристик, отражающих обобщенные особенности нервно-психического и социального развития. Опросник разработали А.Г. Маклаков и С.В. Чермянин.

В основу методики положено представление об адаптации, как о непрерывном процессе активного приспособления человека к постоянно меняющимся условиям социальной среды и профессиональной деятельности. Эффективность адаптации во многом зависит от того, насколько реально человек воспринимает себя и свои социальные связи, точно соизмеряет свои потребности с имеющимися возможностями и осознает мотивы своего поведения. Искаженное или недостаточно развитое представление о себе ведет к нарушению адаптации, что может сопровождаться повышенной конфликтностью, нарушением взаимоотношений, понижением работоспособности и ухудшением состояния здоровья. Случаи глубокого нарушения адаптации могут приводить к грубым нарушениям воинской дисциплины, правопорядка, суицидальным поступкам, срыву профессиональной деятельности и развитию болезней.

Опросник содержит 165 вопросов и имеет следующие шкалы:

- «достоверность» (Д);
- «нервно-психическая устойчивость» (НПУ);
- «коммуникативные способности» (КС);
- «моральная нормативность» (МН);
- «личностный адаптивный потенциал» (ЛАП).

### Инструкция:

Сейчас вам будет предложено ответить на ряд вопросов, касающихся некоторых особенностей вашего самочувствия, поведения, характера. Будьте откровенны, долго не раздумывайте над содержанием вопросов, давайте естественный ответ, который первым придет вам в голову. Помните, что нет

«хороших» или «плохих» ответов. Если вы отвечаете на вопрос «Да», поставьте в соответствующей клетке регистрационного бланка знак «+» (плюс), если вы выбрали ответ «Нет», поставьте знак «-» (минус). Внимательно следите за тем, чтобы номер вопроса анкеты и номер клетки регистрационного бланка совпадали. Отвечать нужно на все вопросы подряд, ничего не пропуская. Если у вас возникнут вопросы – поднимите руку.

### Регистрационный бланк к личностному опроснику «Адаптивность»

ФИО \_\_\_\_\_ Дата обследования \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	78	69	70	71	72	73	74	75
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	102	104	105
106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135
136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150

151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165

Обработку результатов проводят по четырем «ключам», соответствующих шкалам: «достоверность», «нервно-психическая устойчивость», коммуникативные способности», «моральная нормативность», личностный адаптивный потенциал». На каждый вопрос теста обследуемый может отвечать «да» или «нет». Поэтому при обработке результатов учитывается количество ответов, совпавших с «ключом». Каждое совпадение с ключом» оценивается в один «сырой» балл. Шкала достоверности оценивает степень объективности ответов. В случае, если общее количество «сырых» баллов превышает 10, то полученные данные следует считать недостоверными вследствие стремления человека соответствовать социально желаемому типу личности.

#### Ключи к многоуровневому личностному опроснику «Адаптивность»

Наименование шкалы	Номера вопросов с ответом «Да»	Номера вопросов с ответом «Нет»
Достоверность (Д)		1,10,19,31,51,69,78,92,101,116,128,138,148
Личностный адаптивный потенциал (ЛАП)	4,6,7,8,9,11,12,14,15,16,17,18,20,21,22,24,27,28,29,30,33,36,37,39,40,41,42,43,46,47,50,56,57,59,60,61,63,64,65,67,68,70,71,72,73,75,77,79,80,81,82,83,84,86,88,89,90,91,93,94,95,96,98,99,102,103,104,106,108,109,110,111,112,113,114,115,117,118,119,120,121,122,123,124,125,126,129,131,133,135,136,137,139,141,142,143,145,146,149,150,151,152,153,154,155,156,157,158,161,162,164,165.	2,3,5,23,25,32,38,44,45,49,52,53,54,55,58,62,66,87,105,127,132,134,140.



Нервно- психическая устойчивость (НПУ)	4,6,7,8,11,12,15,16,17,18,20,21,28, 29,30,37,39,40,41,47,57,60,63,65, 67,68,70,71,73,75,80,82,83,84,86, 89,94,95,96,98,102,103,108,109, 110,111,112,113,115,117,118,119, 120,122,123,124,129,131,135,136, 137,139,143,146,149,153,154,155, 156,157,158,161,162	2,3,5,23,25,32,38,44,45, 49,52,53,54,55,58,62,66, 87,105,127,132,134,140
Коммуникативные способности (КС)	9,24,27,33,43,46,61,64,81,88,90, 99,104,106,114,121,126,133,142, 151,152	26,34,35,48,74,85,107, 130,144,147,159
Моральная нормативность (МН)	14,22,36,42,50,56,59,72,77,79,91, 93,125,141,145,150,164,165	13,76,97,100,160,163

При массовом обследовании, а также при дефиците времени процесс определения социально-психологической адаптации испытуемых может быть ускорен. Для этого достаточно иметь два «ключа». Для шкалы достоверности и шкалы личностного адаптивного потенциала. Шкала ЛАП является более высокого уровня. Она включает в себя шкалы «нервно-психическая устойчивость», «коммуникативные способности», моральная нормативность» и дает представление в целом об адаптивных возможностях личности, но не позволяет получить дополнительную информацию о психологических особенностях обследуемых.

Перевод в стэны результатов, полученных по шкалам методики «Адаптивность».

Наименование шкал и количество ответов, совпавших с ключом				Стэны
ЛАП	НПУ	КС	МН	
62 >	46 >	27-31	18 >	1
51-16	38-45	22-26	15-17	2
40-50	30-37	17-21	12-14	3
33-39	22-29	13-16	10-11	4
28-32	16-21	10-12	7-9	5
22-27	13-15	7-9	5-6	6
16-21	9-12	5-6	3-4	7
11-15	6-8	3-4	2	8

6-10	4-5	1-2	1	9
1-5	0-3	0	0	10

Итоговую оценку по шкале «Личностный адаптивный потенциал» можно получить путем простого суммирования сырых баллов по трем шкалам «нервно-психическая устойчивость», «коммуникативные способности», «моральная нормативность» с последующим переводом полученной суммы по следующей таблице. Интерпретация адаптивных способностей по шкале методики «Адаптивность».

Уровень адаптивных способностей (стэны)	Интерпретация
5-10	Группы высокой и нормальной адаптации. Лица этих групп достаточно легко адаптируются к новым условиям деятельности, быстро входят в новый коллектив, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения. Как правило, не конфликтны, обладают высокой эмоциональной устойчивостью.
3-4	Группа удовлетворительной адаптации. Большинство лиц этой группы обладают признаками различных акцентуаций, которые в привычных условиях частично компенсированы и могут проявляться при смене деятельности. Поэтому успех адаптации зависит от внешних условий среды. Эти лица, как правило, обладают невысокой эмоциональной устойчивостью. Возможны асоциальные срывы, проявление агрессии и конфликтности. Лица этой группы требуют индивидуального подхода, постоянного наблюдения, коррекционных мероприятий.
1-2	Группа низкой адаптации. Лица этой группы обладают признаками явных акцентуаций характера и некоторыми признаками психопатий, а психическое состояние можно охарактеризовать, как пограничное. Возможны нервно-психические срывы. Лица этой группы обладают низкой нервно-психической устойчивостью, конфликтны, могут допускать асоциальные поступки. Требуют наблюдения психолога и врача (невропатолога, психиатра).

Интерпретация основных шкал методики «Адаптивность».

Наименование шкалы	Уровень развития качеств	
	Ниже среднего (1-3 стэна)	Выше среднего (7-10 стэнов)

НПУ	Низкий уровень поведенческой регуляции, определенная склонность к нервно-психическим срывам, отсутствие адекватности самооценки и реального восприятия действительности.	Высокий уровень нервно-Психической устойчивости и поведенческой регуляции, высокая адекватная самооценка и реальное восприятие действительности.
КС	Низкий уровень развития коммуникативных способностей, затруднение в построении контактов с окружающими, проявление агрессивности, повышенная конфликтность.	Высокий уровень развития коммуникативных способностей, легко устанавливает контакты с сослуживцами, окружающими, не конфликтен.
МН	Не может адекватно оценить свое место и роль в коллективе, не стремится соблюдать общепринятые нормы поведения.	Реально оценивает свою роль в коллективе, ориентируется на соблюдение общепринятых норм поведения.

## 2. Опросник Т. А. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса»

Методика позволяет развить наблюдательность к стрессовым признакам, осуществить самооценку частоты их проявления и степень подверженности негативным последствиям стресса.

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается общее количество набранных баллов.

До 30 баллов. Вы живете спокойно и разумно, справляетесь с проблемами, которые преподносит жизнь. Вы не страдаете ни ложной скромностью, ни излишним честолюбием. Однако советуем вам проверить свои ответы вместе с хорошо знающим вас человеком: люди, имеющие такую сумму баллов, часто видят себя в розовом свете.

31–45 баллов. Для вашей жизни характерны активная деятельность и напряжение. Вы подвержены стрессу как в положительном смысле слова (стремитесь добиться чего-либо), так и в отрицательном (хватает проблем и забот). По всей видимости, вы и впредь будете жить так же, постарайтесь только выделить немного времени для себя.

45–60 баллов. Ваша жизнь — непрекращающаяся борьба. Вы честолюбивы и мечтаете о карьере. Вы довольно зависимы от чужих оценок,

что постоянно держит вас в состоянии стресса. Подобный образ жизни, может быть, приведет вас к успеху на личном фронте или в профессиональном отношении, но вряд ли это доставит вам радость. Все утечет, как вода сквозь пальцы. Избегайте ненужных споров, подавляйте гнев, вызванный мелочами, не пытайтесь всегда добиться максимума, время от времени отказывайтесь от того или иного плана.

Более 60 баллов. Вы живете, как шофер, который жмет одновременно и на газ, и на тормоз. Поменяйте жизненный уклад. Испытываемый вами стресс угрожает и вашему здоровью, и вашему будущему. Если перемена образа

жизни представляется вам невозможной, постарайтесь хотя бы отреагировать на рекомендацию.

### **3. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность»**

**(Е.П. Ильин, П.А. Ковалев)**

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностным характеристикам.

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса (она приводится ниже) в соответствующем квадратике поставьте знак «+» («да»), при несогласии — знак «-» («нет»).

Текст опросника

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.

8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что нападение — лучшая защита, правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
  
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то «корчит» из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма: «Зуб за зуб, хвост за хвост» — справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.

30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение «Ум — хорошо, а два — лучше» справедливо.
32. Утверждение «Не обманешь — не проживешь» тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром, и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им «рта не даю открыть».
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое

имя.

52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.

53. В решении любой проблемы я предпочитаю «золотую середину».

54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.

55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.

56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.

57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.

58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.

59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.

60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.

61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.

62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.

63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.

64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.

65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.

66. Я больше люблю атаковать, чем защищаться.

67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.

68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной — моя или чужая.

69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.

70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.

71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.

72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.

73. Обычно меня трудно вывести из себя.

74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.

75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.

76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.

77. Пойти на компромисс — значит показать свою слабость.

78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?

79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.

80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Обработка результатов. Для удобства обработки ответов (мнений по утверждениям) целесообразно, чтобы испытуемые свои ответы («да», «нет») заносили в карту опроса.

№№	Да	Нет	№№	Да	Нет	№№	Да	Нет	№№	Да	Нет
1			21			41			61		
2			22			42			62		
3			23			43			63		
4			24			44			64		
5			25			45			65		
6			26			4			66		
7			27			47			67		
8			28			48			68		
9			29			49			69		
10			30			50			70		
11			31			51			71		
12			32			52			72		
13			33			53			73		
14			34			54			74		
15			35			55			75		
16			36			56			76		



17			37			57			77		
18			38			58			78		
19			39			59			79		
20			40			60			80		

### **Карта опроса**

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: "вспыльчивость", "наступательность", "обидчивость", "неуступчивость", "компромиссность", "мстительность", "нетерпимость к мнению других", "подозрительность". За каждый ответ "да" или "нет" начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

### **Интерпретация результатов**

Ответы "да" по позициям 1, 9, 17, 65 и ответы "нет" по позициям 25, 33, 41, 57, 73 свидетельствуют о склонности к вспыльчивости.

Ответы "да" по позициям 2,10, 18, 42, 50, 58, 66, 74 и ответы "нет" по позициям 26, 34 свидетельствуют о склонности к наступательности, напористости.

Ответы "да" по позициям 3,11,19, 27, 35, 59 и ответы "нет" по позициям 43, 51, 67, 75 свидетельствуют о склонности к обидчивости.

Ответы "да" по позициям 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76 и ответы "нет" по позициям 44, 52, 68 свидетельствуют о склонности к неуступчивости.

Ответы "да" по позициям 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53 и ответы "нет" по позициям 61, 69, 77 свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

Ответы "да" по позициям 6, 22, 38, 62, 70 и ответы "нет" по позициям 14, 30, 46, 54, 78 свидетельствуют о склонности к мстительности.

Ответы "да" по позициям 7, 23, 39, 55, 63 и ответы "нет" по позициям 15, 31, 47, 71, 79 свидетельствуют о склонности к нетерпимости ко мнению других.

Ответы "да" по позициям 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72 и ответы "нет" по позициям 16, 40, 80 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к

подозрительности.

Сумма баллов по шкалам "наступательность, напористость", "неуступчивость" дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта. Сумма баллов, набранная по шкалам "нетерпимость к мнению других", "мстительность", дает показатель негативной агрессивности субъекта, Сумма баллов по шкалам "бескомпромиссность", "вспыльчивость", "обидчивость", "подозрительность" дает обобщенный показатель конфликтности.

0 - 2     низкие значения;

3 - 4     пониженные значения;

5 - 6     средние значения;

7 - 8     повышенные значения;

9 - 10    высокие значения.

**Результаты констатирующего эксперимента экспериментальной группы**

**Таблица 1 - Результаты исследования уровня адаптации социальных работников экспериментальной группы по методике «Адаптивность» (А. Г. Маклаков, С. В. Чермянин) на констатирующем этапе эксперимента**

№ Испытуемого	Показатель АС в стѣнах	Интерпретация
№1	4	Группа удовлетворительной адаптации.
№2	4	Группа удовлетворительной адаптации.
№3	4	Группа удовлетворительной адаптации.
№4	3	Группа удовлетворительной адаптации.
№5	3	Группа удовлетворительной адаптации.
№6	2	Группа низкой адаптации.
№7	4	Группа удовлетворительной адаптации.

**Таблица 2 - Результаты исследования симптомов стресса у социальных работников экспериментальной группы по опроснику «Инвентаризация симптомов стресса» (Т. А. Иванченко) на констатирующем этапе эксперимента**

№ Испытуемого	Сумма баллов	Интерпретация
№1	25	До 30 баллов - низкий показатель стресса
№2	31	31-45 баллов - средний показатель стресса
№3	42	31-45 баллов - средний показатель стресса
№4	35	31-45 баллов - средний показатель стресса
№5	47	46-60 баллов - повышенный показатель стресса
№6	54	46-60 баллов - повышенный показатель стресса
№7	49	46-60 баллов - повышенный показатель стресса

**Таблица 3 - Результаты исследования уровней агрессивности и конфликтности социальных работников экспериментальной группы по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев) на констатирующем этапе эксперимента**

<b>№ Испытуемого</b>	<b>Сумма баллов</b>	<b>Интерпретация</b>
№1	8	Повышенный уровень конфликтности
№2	9	Высокий уровень конфликтности
№3	7	Повышенный уровень конфликтности
№4	9	Высокий уровень конфликтности
№5	8	Повышенный уровень конфликтности
№6	5	Средний уровень конфликтности
№7	5	Средний уровень конфликтности

## Приложение В.

### **Программа формирования стрессоустойчивости сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов с целью профилактики конфликтов в их профессиональной деятельности**

Цель программы – сформировать стрессоустойчивость у сотрудников учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, тем самым осуществить профилактику конфликтов в профессиональной деятельности.

Задачи программы.

1. Сформировать представление о сущности стресса, его причинах;
2. Развить индивидуальные навыки преодоления негативных последствий стресса;
3. Изучить технологии экстренного сохранения и восстановления психоэмоционального равновесия и работоспособности;
4. Изучить влияние индивидуальных установок на развитие негативных последствий стресса и их практическое применение;
5. Изучить техники позитивного мышления;
6. Освоить техники безопасности общения. Отработать эффективные модели поведения в стрессогенных ситуациях: коммуникативный прессинг («проблемные», «конфликтные», «тяжелые», «сложные» клиенты);
7. Сформировать конструктивные модели взаимодействия в команде, обеспечивающие высокую результативность работы всего коллектива;
8. Освоить технологии продуктивного и рационального управления временем.

Организационные аспекты проведения программы

Формы проведения: тренинг аудиторный, тренинг выездной, посттренинговое сопровождение ( беседы, тесты).

Программа разбита на 6 модулей (6 тренинговых занятий) Число участников

экспериментальной группы – 7 человек.

Общее количество часов – 41 час. Тренинговые занятия проходят по схеме:

1 неделя – 1 модуль;

2 неделя – 2 модуль;

3 неделя – перерыв, освоение полученных знаний на практике;

4 неделя – модуль 3;

5 неделя - перерыв, освоение полученных знаний на практике;

6 неделя – модуль 4;

7 неделя - перерыв, освоение полученных знаний на практике;

8 неделя – модуль 5;

9 неделя – модуль 6.

### Упражнение «Колесо баланса профилактики стресса»

1. Нарисуйте круг. Разделите его на 8 секторов.



2. Представьте, что этот круг – отражение вашей жизни. Заполните все сектора наиболее значимыми сферами. В каждый сектор впишите по одной из самых важных областей Вашей жизни, например: здоровье, карьера,

семья, творчество, друзья (общение), духовное развитие, хобби, деньги, отдых и т.д.

3. У Вас получится 8 важных областей жизни.

4. Оцените, насколько Вы удовлетворены каждой из сфер Вашей жизни на сегодняшний день, поставив оценку от 0 до 10.

Где 0 – это полная неудовлетворенность сферой, когда можно сказать: «я абсолютно недоволен!», а 10 – «это все идеально, лучше просто не бывает!»\*

5. Заштрихуйте каждый сектор в соответствии с его оценкой. Теперь Вы можете увидеть, на каком колесе Вы едете в данный момент жизни. Чем оно ровнее, тем в большем балансе находятся все области Вашей жизни.

\* При этом очень важно, чтобы Вы ставили оценку исходя из Ваших личных ощущений. К примеру, если Ваше финансовое состояние Вас полностью удовлетворяет, не позволяйте другим навязать Вам мнение о том, что до 10 Эта сфера у Вас «не дотягивает». Руководствуйтесь своими личными убеждениями и ощущениями.

Пример



К примеру, на этом колесе ↓ мы видим человека, поглощенного работой. У него карьера на пике, хорошее финансовое положение. Он активно занимается своим личностным ростом и «прокачкой» навыков.

А вот остальные важные области его жизни явно страдают: любовь, здоровье, отдых и духовное развитие. На таком колесе далеко не уедешь! Нужны титанические усилия, чтобы оно двигалось...

1. Оцените полученные результаты, ответив на вопросы: Какие сферы являются ведущими?

Какие сферы Вам необходимо «подтянуть»?

С какой области Вам хочется начать изменения в ближайшее время? Обратите внимание, что самые слабые области являются и наиболее потенциальными. Работая над ними, Вы получите самые быстрые результаты и максимальную пользу.

2. Напишите по каждой области:

Что будет для Вас оценка 10. То есть, что будет идеальной ситуацией для Вас в этой области.

Что необходимо сделать, чтобы изменения произошли?

Определились? Теперь запишите три шага, которые Вы можете предпринять для исправления ситуации в тех сферах, где получился наиболее сильный перекос.

Приёмы выхода из стресса

### **Вывод**

"Если хочешь, чтобы жизнь тебе улыбнулась, сначала сам улыбнись жизни"

### **Техника «Снижение важности»**

Представьте тревожащую ситуацию в виде картинку, даже лучше нарисуйте ее в виде простой очень маленькой схемы. Набросайте схематически другую картинку, гораздо больше первой. Она будет символизировать всю вашу жизнь. Задайте себе вопрос, является ли тревожащая ситуация всей вашей жизнью.

Сделайте картинку с негативом очень-очень маленькой, а картинку своей жизни — огромной, внесите туда много позитивных моментов, которые были, есть и будут, и осознайте, что стрессовая ситуация является лишь небольшой частью жизни. Так через осознание второстепенности ситуации вы снизите ее важность. После этого картинку-схему, изображающую негатив, лучше всего смять, порвать и выбросить.

### **Приём «Каратэ»**



Чтобы взять себя в руки, попробуйте набивать ребром ладони по столу. Несильно, но ощутимо. Одинаковые монотонные движения обладают успокаивающим эффектом.

#### **Упр. « Руки — под воду»**

Уже хорошо известно, что вода снимает напряжение. Поэтому если вы ощущаете, что находитесь на грани, опустите ладони под воду комфортной температуры. Для усиления эффекта можно чередовать холодную и в меру горячую воду.

#### **КОЛЛЕКЦИЯ МОБИЛИЗУЮЩИХ ЭКСПРЕСС-ТЕХНИК**

- Полное дыхание (3 раза).
- Энергично растереть уши, сначала вперед/назад, потом вверх-вниз.
- Потереть щёки.
- Потереть крылья носа.
- Пальцами рук помассировать затылок.
- Провести несколько легких движений по бровям.
- Имитируя умывание, легко помассировать всё лицо (работать одновременно сначала двумя руками, потом только пальцами).
- Сгибание пальцев: соединить ладони обеих рук, поднять их на высоту лица. Пальцами левой руки схватить кончики пальцев правой руки. Затем пальцами правой схватить кончики пальцев левой руки.
- Прогибание пальцев: сложить вместе ладони рук перед грудью. Развести пальцы. Надавить пальцами обеих рук друг на друга. Надавливая, пружинить пальцами.
- Сгибание и разгибание пальцев: поднять руки перед лицом ладонями к себе. Сгибать пальцы обеих рук один за другим, начиная с большого пальца правой руки. Затем выпрямить пальцы обеих рук в обратном порядке.
- Массирование пальцев: винтовым движением, массировать пальцы обеих рук.

## **Модуль 2. «Негативное шаблонное мышление или пространство для выбора» Программа модуля:**

1. Изучаем влияние индивидуальных установок на развитие негативных последствий стресса и их практическое применение;
2. Изучаем техники позитивного мышления;
3. Учимся использовать техники рефрейминга.

Проблема формирования позитивного мышления (проблематизация через упражнение «Рамки» и рассказа притчи про оптимиста).

Теоретический блок, через модерацию. Если группа не отвечает, тренер говорит следующее:

Позитивное мышление – это дорога к свободе, к новому уровню жизни, к успеху и личностному росту. Каждый человек может стать успешным творцом своего будущего. Ведь наше будущее это только мысленный образ, идея, которая пока не имеет реализации и формы в материальном мире. Каждый человек изначально обладает всем необходимым, чтобы быть счастливым, любимым и успешным. Наше будущее – это результат нашего мышления сегодня. Поэтому практика позитивного мышления – это тот самый инструмент формирования реальности, который способен изменить нашу жизнь к лучшему.

### **Почему позитивное отношение к жизни так важно?**

- позитивное мышление вызывает позитивные чувства и эмоции: счастье, радость, удовлетворенность собой, умиротворение, в то время как негативное мышление вызывает в основном, негативные эмоции: страх, гнев, ревность, разочарование, уныние;
- положительные эмоции влияют не только на психологическое здоровье, они укрепляют иммунитет, повышая устойчивость к болезням; практикуя упражнения позитивного мышления вы сможете избавиться от ряда заболеваний, вызванных негативными установками и переживаниями;

- оптимизм заразителен – вы сумеете легче привлекать в свою жизнь нужных и более позитивно настроенных людей, что приблизит вас к достижению целей;
- позитивный настрой повышает вашу энергетику и приближает к осуществлению ваших желаний, в то время как негативное мышление запускает противоположные процессы.

Для того чтобы быть в хорошей физической форме – важны регулярные, желательно ежедневные тренировки. Точно также обстоят дела и мышлением. Позитивное мышление – результат ежедневной работы над собой. По разным данным на формирование новой привычки нашему мозгу требуется от 21 до 60 дней. Практикуя упражнения, направленные на формирование позитивного мироощущения ежедневно в течение не менее месяца, позитивный настрой станет для вас привычкой.

### **1. Упражнение «Свежие мысли» (арттерапия).**

Делим лист на две половины. Субдоминантной рукой рисуем увядший букет цветов на левой половине листа.

Закрываем глаза, представляем, что символизирует для нас этот букет.

Не открывая глаз, представляем, что купаемся в чистой воде (плаваем в реке, стоим под душем и т.п.).

Открываем глаза, на правой стороне листа субдоминантной рукой рисуем оживший букет, освеженный водой, обновленный.

Свежая вода освежает цветы, свежие мысли – нашу жизнь. Делаем вывод для себя – что в нас самих нуждается в обновлении. Субдоминантная рука (нетренированная) связана с душой, с сердцем, выводит наружу бессознательное.

### **2. Упражнение «Кто я?».**

(Данный прием используется в работе с немотивированными клиентами). На каждом из восьми листочков пишем ответ на вопрос: «Кто я?».

Располагаем их сверху вниз – от самых важных к второстепенным.

Психолог дает по одной минуте, чтобы участники, глядя на каждый

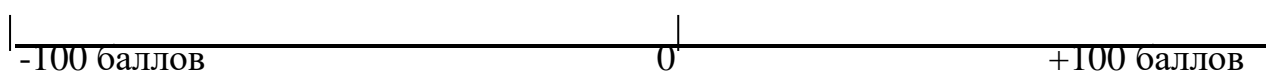
листочек, начиная снизу, поразмышляли, чем для них является данная часть их личности и что случилось бы, если бы они ее утратили.

Если после этого возникло желание переложить листочки, то перекладываем.

Почему поменяли?

### **3.Упражнение «Шкала оценки ситуации».**

Это упражнение – из когнитивной психотерапии, но в нем мы идем от противоположного к позитиву.



Шкала, где в точке - 100 баллов мы представляем себе самое ужасное, что может произойти с человеком (но он при этом жив). Затем, не меняя ситуации, уменьшаем придуманные нами «ужасы» наполовину (-50 баллов).

По этой шкале проставим оценку своей ситуации.

### **Модуль 3. «Заботимся о себе, восстанавливаем силы»**

Программа модуля:

1. Изучаем способы заботы о себе: антистресс-саморегуляция, дыхательная техника саморегуляции.
2. Мышечная релаксация; активирующая техника;
3. Изучаем способы медитации.

Цель данного тренинга — освоение техник и приемов регуляции своих собственных внутренних состояний, позволяющих избавляться от последствий хронического стресса, от которых все мы в большей или меньшей степени страдаем.

Основной характеристикой тренинга является то, что техники и приемы, которые на нем осваиваются, построены на использовании особого состояния — состояния транса. Это состояние позволяет многократно усилить воздействие наших внутренних образов, представлений на наше поведение. В тренинге использованы техники эриксоновского гипноза, нейро-лингвистического программирования, восточные энергетические техники.

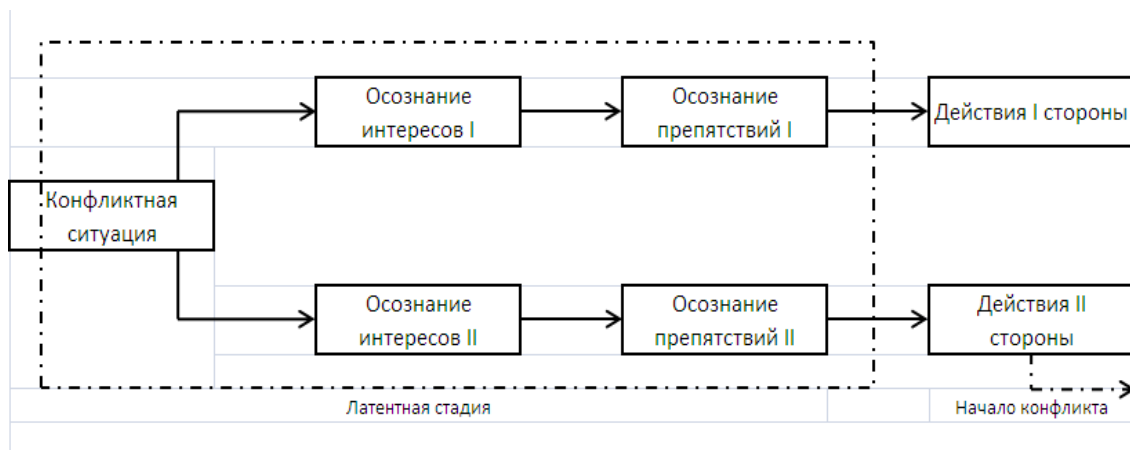
## **Модуль 4. «Налаживаем связи»**

Программа модуля:

1. Освоим техники безопасности общения;
2. Отработываем на практике эффективные модели поведения в стрессогенных ситуациях: коммуникативный прессинг («проблемные», «конфликтные», «тяжелые», «сложные» клиенты);
3. Изучаем эффективные способы коммуникаций, расширяем свои возможности.

Памятка по управлению конфликтами

Логическая схема «идеального» развития конфликта.



### Правила неконфликтного поведения.

1. Не используйте конфликтогены
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген
3. Проявляйте эмпатию к собеседнику
4. Используйте синтоны (благожелательные посылы).

### Рекомендации для решения конфликта через сотрудничество.

1. Признайте наличие проблемы.
2. Опишите конфликт через *поведение* (Когда ты включаешь радио...), *последствия* (...я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться на работе), *чувства* (...испытываю беспокойство и досаду).
3. Старайтесь не позволять другому человеку менять тему разговора («У всех включено радио...»).
4. Предложите разумное решение на основе общих ценностей («У всех нас бывает время, когда необходимо сосредоточиться...»).
5. Продумайте, что сказать, прежде чем столкнетесь с другим человеком, чтобы высказать просьбу коротко и ясно («Что я должен сказать?»).

### Общие рекомендации по управлению конфликтом.

1. Постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться.
2. Доброжелательное, уважительное отношение.
3. Естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника.
4. Сочувствие, участие, терпимость к слабостям.

1. Подчеркивание общности интересов, целей, задач. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.
2. Признание правоты собеседника там, где это действительно так.
3. Выдержка, самоконтроль, спокойный тон.
4. Обращение к фактам.
5. Лаконичность, немногословность, вербализация (озвучивание) ключевых мыслей партнера партнеров.
6. Высказывание вслух и объяснение понимания проблемы, вопросы партнеру (партнерам) по ее прояснению.
7. Предложение рассмотреть альтернативные решения.
8. Демонстрация заинтересованности в решении проблемы и готовности разделить ответственность за это.
9. Повышение значимости партнера.
10. Поддержание контакта вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения.
11. В случае агрессивной конфликтной ситуации постараться отключиться от нее. Поставить эмоциональный защитный барьер.

## **Модуль 5. «Время-антистресс»**

Программа модуля:

1. Исследование и практический анализ влияния индивидуальных установок на эффективное использование времени.
2. Самоменеджмент как способность, определяющая эффективность в управлении персональным временем. Пути повышения самоэффективности в использовании индивидуальных временных ресурсов. "Колесо" самоменеджмента.