

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
“НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ”**

КУЙБЫШЕВСКИЙ ФИЛИАЛ

Кузнецова Е.В., Петровская В.Г., Рязанцева С.А.

Психология стресса и эмоционального выгорания

Учебное пособие

Специальность: 050400.62 Психолого-педагогическое образование, профиль: Психология образования

2012 год

УДК 159.9316.6
ББК 88.5

*Рекомендовано учебно-
методическим советом
КФ ГБОУ ВПО «НГПУ»*

Рецензенты:

Савенков Александр Ильич,
доктор пед. наук, доктор психол. наук, профессор кафедры психологии личности МПГУ.

Кожевникова Оксана Александровна,
кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии и управления
ГОУ ВПО СГУПС

Редактор:

Кошенова Марина Ивановна,
кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии КФ ГОУ ВПО «НГПУ»

Кузнецова Елена Владимировна, Петровская Вера Геннадьевна, Рязанцева Светлана Александровна.
Психология стресса и эмоционального выгорания : учеб. пособ. для студ. факультета психологии. / Е.В.
Кузнецова, В.Г. Петровская, С.А. Рязанцева. - Куйбышев, 2012. - 96 с.

ISBN 978-5-903978-16-8

Учебное пособие раскрывает содержание основных теоретических положений учения о стрессе и стрессовых состояний, факторах возникновения психологического и профессионального стресса, механизмах регуляции, путей и способов профилактики развития стресса и его коррекции.

Пособие рекомендовано студентам очного и заочного отделений направления 050400.62 Психолого-педагогическое образование, профиль: Психология образования; преподавателям курса «Психология стресса и эмоционального выгорания».

ISBN 978-5-903978-16-8

УДК 159.9316.6
ББК 88.5

© *Куйбышевский филиал
ФГБОУ ВПО «Новосибирский
государственный
Педагогический университет»,
2012*

ВВЕДЕНИЕ

Проблема психологического стресса приобретает все возрастающую научную и практическую актуальность в связи с непрерывным ростом социальной, экономической, экологической, техногенной, личностной экстремальности нашей жизни и существенным изменением содержания и условий труда у представителей многих профессий.

Проблема стрессов представляет собой сферу пересечения многих дисциплин — от физиологии и медицины до психологии, социологии и политики. Это обусловлено, с одной стороны, физиологическими и психологическими механизмами стресс-реакций, а с другой — социальным характером последствий производственных стрессов.

Данный факт определяет актуальность курса «Психология стресса и эмоционального выгорания» при подготовке практикующих психологов. В методическом пособии представлены не только основные теоретические положения учения о стрессе и стрессовых состояний, факторах, возникновения психологического и профессионального стресса, механизмах регуляции и пр., но и таксономия путей и способов профилактики развития стресса и его коррекции.

Методическое пособие разработано в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта ВПО, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 марта 2010 г. № 200.

Курс «Психология стресса» входит в базовую часть профессионального цикла подготовки бакалавров-психологов. Он опирается на курсы «Общая психология», «Психология личности».

Задачами курса являются:

- 1) ознакомить с современными концепциями изучения психологического стресса, причинами возникновения и формами проявления стрессовых состояний;
- 2) сформировать целостные представления об основных разновидностях стрессовых состояний и закономерностях их возникновения;
- 3) ознакомить с современными методами оценки уровня стресса;
- 4) актуализировать необходимость изучения влияния стресса на психофизиологическое здоровье субъекта и успешность его деятельности;
- 5) способствовать формированию у студентов связи между основами психологии и совокупностью специальных знаний по психологии стресса, технологий и психотехник работы с ним;
- 6) содействовать развитию аналитических способностей студентов, а также способностей самостоятельного поиска информации, систематизирования получаемых знаний и критичного отношения к ним.

РАЗДЕЛ 1. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СТРЕССА

ТЕМА 1. ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ В ПОНИМАНИИ ФЕНОМЕНА СТРЕССА И СТРЕССОВЫХ СОСТОЯНИЙ

1.1. История развития научной концепции стресса. Основные подходы и теории стресса

Проблема стресса приобрела в современном мире исключительное научное значение. Стресс как категория, как феномен объединяет в себе широчайший круг сложных по своей природе явлений: психофизиологических, личностных, социальных и др.

Многоплановость и комплексность данной проблемы обусловила появление множества научных направлений, определивших стресс в качестве предметного поля исследования. Таким образом, формирование концепции стресса нашло свое отражение в целом ряде его теорий и моделей, существенно различающихся между собой и в то же время в чем-то друг друга дополняющих и развивающих.

Во второй половине XIX века задолго до того, как стали размышлять о стрессе, великий французский физиолог Клод Бернар впервые четко указал, что внутренняя среда живого организма должна сохранять постоянство при любых колебаниях внешней среды. По утверждению учёного «постоянство внутренней среды служит условием свободной и независимой жизни».

В начале XX века американский физиолог *У.Б. Кеннон* ввел термин «гомеостазис» (от древнегреческого *homoios* - одинаковый и *stasis* - состояние), обозначающий способность сохранять постоянство. Данное понятие было использовано учёным для объяснения координированных физиологических процессов, которые поддерживают большинство устойчивых состояний организма [35].

Идея целостности и непрерывной адаптации организма к среде нашла своё экспериментальное подтверждение в работах отечественного учёного *И.П. Павлова*. Можно справедливо отметить, что научные исследования Павлова стали рычагом для становления исторически первой, революционной для науки середины XX века теории стресса.

Автором первоначальной концепции стресса стал канадский физиолог *Ганс Селье*. Основное содержание его теории может быть обобщено в ряде ключевых положений.

1. Все биологические организмы имеют врожденные механизмы поддержания состояния внутреннего баланса или равновесия функционирования своих систем. Сохранение внутреннего равновесия обеспечивается процессами гомеостаза. Поддержание гомеостаза является жизненно необходимой задачей организма.
2. Стрессоры (сильные внешние раздражители) нарушают внутреннее равновесие. Организм реагирует на любой стрессор, приятный или неприятный, неспецифическим физиологическим возбуждением. Эта реакция является защитно-приспособительной.
3. Развитие стресса и приспособление к нему проходит несколько стадий. Время течения и перехода на каждую стадию зависит от уровня резистентности организма, интенсивности и длительности воздействия стрессора.
4. Организм имеет ограниченные резервы адаптационных возможностей по предупреждению и купированию стресса, следовательно их истощение может привести к заболеванию и смерти.

Вышеизложенные положения отражают очевидную специфику подхода Г.Селье к пониманию механизмов возникновения стресса, особенностей его протекания и последствий. Стресс рассматривается, прежде всего, с позиций физиологической реакции организма на физические, химические и органические факторы (раздражители).

По мнению физиолога при действии на организмы разнообразных раздражителей (бактериальных инфекций, травм, высокой и низкой температур, нервно-эмоционального потрясения и т.д.) наблюдаются не только специфические реакции, но и стандартная

неспецифическая реакция. Эта реакция была оценена учёным как адаптивная, направленная на сохранение постоянства состава внутренней среды.

В 1936 г. обобщение результатов исследований позволило Г. Селье обосновать гипотезу о существовании общего адаптационного синдрома (синдрома биологического стресса), получившего впоследствии название «стресс».

Общий адаптационный синдром - это усилие организма, направленное на приспособление к изменившимся условиям за счет включения выработанных в процессе эволюции специальных механизмов защиты.

Г. Селье предложил описание общего адаптационного синдрома, выделив его основные стадии:

- 1) стадия тревоги (организм сталкивается с неким возмущающим фактором среды и старается приспособиться к нему);
- 2) стадия резистентности (происходит адаптация к новым условиям);
- 3) стадия истощения (истощение «адаптационной энергии»)

Согласно данной теории, на всех стадиях ведущая роль принадлежит коре надпочечников, усиленно синтезирующей стероидные гормоны – глюкокортикоиды, которые выполняют адаптивную функцию.

Неспецифический адаптивный синдром, по мнению Г. Селье, имеет две формы: эустресс («полезный» стресс), дистресс (вредоносный стресс)

Также в своей концепции автор предложил различать «поверхностную» и «глубокую» адаптационную энергию. «Поверхностная» - доступна сразу, по первому требованию [35] и восполнима за счет другой – «глубокой». Последняя мобилизуется путем адаптационной перестройки гомеостатических механизмов организма. Ее истощение необратимо и ведет к гибели или к старению.

Как отмечает **Л. Л. Китаев-Смык** предположение Г. Селье о существовании двух мобилизационных уровней адаптации поддерживается многими исследователями [16].

В целом под влиянием взглядов Г. Селье сформировалось значительное количество исследований, в которых основное внимание учёных фиксировалось на физиологических, биологических или морфологических изменениях, возникающих в результате действия стресс-факторов.

Несмотря на то, что данная концепция признаётся многими специалистами содержательно полной можно выделить ряд её весомых недостатков. Например, не смотря на признание Г. Селье важной роли высших отделов центральной нервной системы в формировании адаптивных реакций организма, в своей теории он отводит ей неподобающе скромное место. Также в концепции отходит на второй план динамика соотношений реакций организма с побуждающей причиной (стресс-воздействием) и внутренними, психологическими факторами данной личности. Стресс не рассматривается во взаимосвязи с познанием, эмоциями, действием. Отсутствует и как таковая оценка сопряжения физиологических реакций организма с характеристиками адаптивного поведения и эмоциональным состоянием в разные периоды воздействия стресс-стимулов. С психологической точки зрения не учитывается влияние психосоциальных факторов в развитии стресса у человека, в частности роль когнитивных процессов в регуляции стрессовых реакций и преодолении стресса.

Перечисленные критические замечания отмечены и учтены психологической наукой. Однако, стоит отметить, что работы Селье получили достаточную популярность среди психологов, занимающихся проблемой стресса. Этот интерес объясняется тем, что авторская концепция вобрала в себя все то, что определяется понятиями тревога, конфликт, эмоциональный дистресс, угроза собственного «Я», фрустрация, напряженное состояние и т. п. Кроме того, вследствие широкого применения этого понятия в биологии, оно открывало реальную возможность установления связи между физиологическими и психологическими явлениями [7].

В общем итоге отмеченные достоинства и критика спорных моментов рассмотренной концепции стресса привела к более дифференцированному подходу в его изучении.

Дальнейшее развитие учения о стрессе сопровождалось формированием новых теорий и моделей, отражающих общебиологические, физиологические, психологические взгляды и установки на сущность этого состояния, причины его развития. Механизмы регуляции и пр.

В работах современного исследователя проблемы психологического стресса **В.А. Бодрова** предложена следующая классификация существующих основных подходов и моделей стресса:

1. **Генетически-конституциональная теория**, суть которой сводится к положению, что способность организма сопротивляться стрессу зависит от predetermined защитных стратегий функционирования вне зависимости от текущих обстоятельств. Исследования в данной области являются попыткой установить связь между генетическим складом (генотипом) и некоторыми физическими характеристиками, которые могут снизить общую индивидуальную способность сопротивляться стрессу.
2. **Модель предрасположенности к стрессу** – основана на эффектах взаимодействия наследственных и внешних факторов среды. Она допускает взаимное влияние предрасполагающих факторов и неожиданных, сильных воздействий в развитии реакций напряжения.
3. **Психодинамическая модель**, основанная на положениях теории Зигмунда Фрейда. В своей теории он описал два типа зарождения и проявления тревоги, беспокойства: а) сигнализирующая тревога (возникает как реакция предвосхищения реальной внешней опасности); б) травматическая тревога (развивается под воздействием бессознательного, внутреннего источника). Для описания результирующих симптомов этого состояния З. Фрейд ввел термин «психопатия повседневной жизни».
4. **Модель H.G. Wolff**, согласно которой автор рассматривал стресс как физиологическую реакцию на социально-психологические стимулы и установил зависимость этих реакций от природы аттитудов (позиций, отношений), мотивов поведения индивида, определенности ситуации и отношения к ней.
5. **Междисциплинарная модель стресса**. По мнению авторов, стресс возникает под влиянием стимулов, которые вызывают тревогу у большинства индивидов или отдельных их представителей и приводит к ряду физиологических, психологических и поведенческих реакций, в ряде случаев патологических, но возможно и приводящих к высшим уровням функционирования и новым возможностям регулирования.
6. **Теории конфликтов**. Несколько моделей стресса отражают взаимосвязь поведения субъектов в обществе и состояния напряжения в отношениях, сопровождающих групповые процессы. Основные причины напряжения связаны с необходимостью членов общества подчиняться его социальным нормативам.
7. **Модель D. Mechanik**. Центральным элементом в этой модели, является понятие и механизмы адаптации, которая определена автором как способ, которым индивид борется с ситуацией, со своими чувствами, вызванными этой ситуацией, и которая имеет два проявления: 1) преодоление (coping) – борьба с ситуацией, 2) защита (defence) – борьба с чувствами, вызванными ситуацией. Преодоление, «совладение» ситуацией определяется целенаправленным поведением и способностями в принятии индивидами адекватных решений при встрече с жизненными задачами и требованиями.
8. **Стресс как поведенческие реакции на социально-психологические стимулы**. Модель физиологического стресса (автор Н. Selye, модификация В. Р. Dohrenwend) рассматривает стресс как состояние организма, в основе которого лежат как адаптивные, так и не адаптивные реакции. В числе стрессорных факторов, нарушающих (разрушающих) или угрожающих подорвать обычную жизнь индивида выделяются прежде всего социальные (например, экономические или семейные неудачи). Эти социально психологические стимулы, по мнению авторов не всегда являются негативными, а значит, не всегда ведут к объективному кризису.

9. **Системная модель стресса** отражает понимание процессов управления (поведения, адаптации и т. п.) на уровне системной саморегуляции и осуществляется путем сопоставления текущего состояния системы с его относительно стабильными нормативными значениями.
10. **Интегративная модель стресса.** Центральное место в модели занимает проблема, требующая от человека принятия решения. Возникновение проблемы (трудностей с ее решением) сопровождается напряжением функций организма, – если проблема не решается, напряжение сохраняется или даже нарастает – развивается стресс. По мнению авторов способности человека в решении возникающих перед ним проблем зависят от ряда факторов: 1) ресурсов человека – его общих возможностей по разрешению различных проблем, 2) личного энергетического потенциала, необходимого для решения конкретной проблемы, 3) происхождения проблемы, степени неожиданности ее возникновения, 4) наличия и адекватности психологической и физиологической установки на конкретную проблему, 5) типа выбранного реагирования – защитного или агрессивного. Значение и учет этих факторов определяет выбор стратегии поведения для предотвращения стресса.

Проведенный выше анализ и обобщение теоретико-эмпирических материалов, представленных в рамках той или иной концепции, позволяют рассмотреть стресс в разных аспектах его детерминации, развития, симптомокомплекса, индивидуально-психологических особенностей проявления и последствий, методов измерения, приемов предупреждения и пр.

1.2. Стресс как биологическая и психологическая категория

Феномен стресса, открытый **Гансом Селье**, получил широкое распространение как в науке, так и за её пределами. Зачастую этот термин применяется для обозначения целого ряда физиологических и психических состояний человека в трудных условиях (например, состояние физического напряжения, утомления, чувство тревоги и пр.).

«Популярность» этого термина обусловлена реальным увеличением количества стрессов у людей, урбанизацией, увеличением темпа жизни, возрастанием числа межличностных взаимодействий (в том числе конфликтных), а также более явным несоответствием между биологической природой человека и условиями его социального существования [37].

История вопроса становления взглядов на природу стресса и стрессовых состояний свидетельствует о первоначальном его рассмотрении в контексте биологических проявлений. Так, Селье, изучая стресс в его гормональных и биохимических аспектах, предложил следующее определение: «стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование» [35].

Продолжение физиологическому направлению исследований проблемы стресса положили работы У. Кеннона, И.П. Павлова, Э. Геллгорна, Л.А. Орбели, П.В. Симонова и др.

Большой вклад в изучение механизмов адаптации организма к возмущающим факторам внёс **У. Кеннон** (создатель теории гомеостаза). По мнению учёного центральная и вегетативная нервная система обеспечивает мобилизацию организма для реализации наследственных программ «борьбы и бегства», способствуя тем самым поддержанию относительного постоянства.

И.П. Павлов в результате исследования закономерностей протекания нервных процессов в критических условиях создал теорию экспериментального невроза (по своей сути являющегося стрессом). Отмечая существенную роль индивидуальных факторов, в частности, врожденного типа высшей нервной деятельности, Павлову удалось экспериментально подтвердить, что стрессовые ситуации могут приводить к значительным физиологическим нарушениям (например, возникновению устойчивой гипертензии, нарушению сердечной деятельности).

В работах *Л.А. Орбели* механизмы стресса объяснялись через феномен «трофического» действия симпатических нервов. В результате проведённых исследований экспериментальное подтверждение получила установленная связь между нервной системой и её влиянием на обмен веществ в тканях.

Американский учёный *Мейсон* считает общим знаменателем всех стрессоров активацию физиологического аппарата, ответственного за эмоциональное возбуждение, которое возникает при появлении угрожающих или неприятных факторов в жизненной ситуации взятой в целом.

Таким образом, согласно результатам многочисленных клинических наблюдений врачи, физиологи одними из первых отметили физиологические признаки стресса, патогенное влияние стрессоров на организм человека. В связи с чем, в биологическом значении, стресс определялся как процесс мобилизации защитных сил организма, то есть начальный этап управления приспособительными процессами.

Однако в результате ряда экспериментов выяснилось, что чрезвычайно сложная и чувствительная психика человека способна серьёзно модифицировать характер того «классического» стресса», который описывают биологические теории. Стало очевидным, что в создании концепции стресса весомая роль должна принадлежать теоретической и практической психологии.

Первые работы, в которых понятие «стресс» фигурирует как важнейшая психологическая категория, по праву можно связать с именами *Р. Лазаруса, Р. Ланьер, Фолкмен*. Анализируя психические проявления синдрома, описанного Г. Селье, учёными было введено понятие психологического (эмоционального) стресса.

Многолетние исследования 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 (или комплексной стрессогенной ситуации) 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 этих 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.

Таким образом, в исследованиях, касающихся психологического стресса, прослеживается попытка корреляции психических и физиологических компонентов. Признаётся, что содержание катехоламинов (адреналина и норадреналина) в крови с высокой вероятностью коррелируют с выраженностью эмоциональных переживаний и личностной предрасположенностью к ним. В частности, преобладание адреналина по сравнению с норадреналином связывают с возникновением реакций тревоги, страха, чувства незащитности. Напротив, преобладание норадреналина предопределяет чувство решительности или гнева [16].

На основе полученных корреляций физиологических показателей и данных о протекании психических процессов и эмоциональных реакций учёные констатируют интегральные показатели, характеризующие особенности и глубину стрессового состояния человека.

Исследования длительного стресса в реальных условиях показывают, что не столько физический, сколько психический уровень адаптации является индикатором физического и психического состояний людей.

Рассмотрение единого феномена стресса в рамках специальностей разного профиля (в частности, физиологами, медиками, психологами) способствовало более углубленному изучению отдельных физиологических, психологических и социально-психологических проявлений стресса, закономерностей их развития, структур и функциональных механизмов, лежащих в основе этих проявлений.

1.3. Понятие и виды стресса. Дифференцировка стресса и других эмоциональных состояний человека

Термином «стресс» объединяют большой круг вопросов, связанных с зарождением, проявлениями и последствиями экстремальных воздействий внешней среды, конфликтами, сложной и ответственной производственной деятельностью, опасной ситуацией и т. д.

В современной научной литературе термин «стресс» используется в нескольких значениях. Рассмотрим наиболее распространённые из них (описанные Н.Ризви).

1. Стресс - состояние беспокойства в организме, которое он стремится устранить или уменьшить. В таком определении понятие стресса немногим отличается от неприятных состояний, таких, как тревожность, диссонанс, слабая боль и пр.

2. Стресс – это психологические и поведенческие реакции, отражающие состояние внутреннего беспокойства или его подавления. На самом деле такие защитные от стресса реакции или индикаторы мы можем наблюдать в различных функциональных проявлениях, включая эмоциональные, когнитивные и поведенческие.

3. Стресс – это событие или условие в физическом или социальном окружении, которое ведет к принятию мер по избеганию или к агрессии, принятию решения об устранении или ослаблении угрожающих условий. В таком смысле «стрессоры» рассматриваются как подобные понятию опасность, угроза, давление, конфликт, фрустрация и экстремальная ситуация.

Обобщая данные положения, следует отметить, что в качестве стрессовой может быть признана только такая реакция индивида, которая достигает пороговых уровней его психологических и физиологических возможностей.

Следовательно, в связи с отсутствием общей теории стресса мы не встречаем и общепринятого его определения. Каждая из областей знания, использующая данную категорию, интерпретирует её в соответствии с предметным полем своих исследований.

Несмотря на имеющиеся многочисленные работы по изучению стресса и стрессовых реакций, до сих пор нет и общепринятой их классификации. Многие авторы различают физиологические и психологические стрессы, другие подразделяют виды стресса в зависимости от специфики раздражителя и нарушений функций организма.

Исторически одна из первых типологий стресса была предложена американским учёным *Р. Лазарусом*, активно выступающим против подходов, объединяющих физиологический и психологический стрессы.

Выделив два вида стресса - физиологический и психологический, Лазарус подчёркивал их отличия в особенностях воздействующего стимула, механизмах возникновения и характере ответной реакции.

Биологический (физиологический стресс) характеризуется нарушением гомеостаза и вызывается непосредственным действием неблагоприятного стимула на организм.

Проявление физиологических стрессов в значительной степени определяется различными формами обмена веществ и состоянием различных функций организма. Среди факторов, их вызывающих, наиболее известны голод, гипотермия, жажда, нарушения кровообращения, дыхания, функции нервной системы и т.д.

В физиологических стрессах последовательно протекают катаболическая и анаболическая фазы — стрессовые механизмы, участвующие в процессах саморегуляции и обеспечивающие разнообразные формы гомеостаза, в основном эндокринный, обменный, нейровегетативный [24].

Восстановление гомеостатической устойчивости осуществляется висцеральными и нейрогуморальными механизмами, которые обуславливают стереотипный характер реакций при физиологическом стрессе.

Психологический стресс, в работах Р. Лазаруса, Р. Ланьер, буквально определен как реакция человека на особенности взаимодействия между личностью и окружающим миром.

Позже, предложенная классификация была уточнена, как в отношении определения самого понятия, так и выделения его разновидностей. Психологический стресс, стал интерпретироваться не только как реакция, но как процесс, в котором требования среды рассматриваются личностью исходя из её ресурсов и вероятности разрешения возникающей проблемной ситуации [37].

В соответствии с современными подходами к пониманию видов стресса (В.В. Бодров, Ю.В. Щербатых, Д.Н. Исаев) психологический стресс в свою очередь можно разделить на **эмоциональный, информационный, организационный**.

По мнению **К.В. Судакова** **эмоциональный стресс** - состояние ярко выраженного психоэмоционального переживания человеком конфликтных жизненных ситуаций, которые остро или длительно ограничивают удовлетворение его социальных или биологических потребностей.

Данным термином зачастую обозначают состояния, находящиеся в пределах физиологических и психологических границ психоэмоционального напряжения. Нередко с ним связывают и состояния, развивающиеся как следствие длительного или повторного эмоционального напряжения, состояние на грани патологии, психической дезадаптации [7].

В целом, содержание термина «эмоциональный стресс» включает в себя как первичные эмоциональные и поведенческие реакции на экстремальные воздействия биологической или социальной среды, так и физиологические механизмы, лежащие в их основе [37].

Как утверждают **П.К. Анохин, К.В. Судаков** «эмоциональный аппарат» является наиболее чувствительным к действию экстремальных и повреждающих факторов, в связи с чем, первым включается в стрессовую ситуацию.

Информационный стресс – разновидность психологического стресса источником которого служат следующие факторы:

- внешние сообщения, информация о реальном или вероятном воздействии неблагоприятных событий, их угрозе;
- «внутренняя» информация в форме представлений, извлекаемых из памяти сведений о событиях, ситуациях и их последствиях, травмирующих психику;
- ситуация информационных перегрузок, когда субъект не справляется с задачей, не успевает принимать решения в требуемом темпе, при высокой ответственности за последствия решений.

Для развития информационного стресса важным фактором является состояние мотивационно-потребностной, эмоционально-волевой и когнитивной сферы личности, которые обуславливают субъективную, личностную значимость экстремальной ситуации, наличие готовности и возможности к ее преодолению, способность выбора рациональной стратегии поведения в этих условиях и т. д.

Зачастую при воздействии различного ряда экстремальных информационных факторов у субъекта отмечается снижение объема оперативной памяти, сужение восприятия, затруднения в переключении и распределении внимания, изменения в оперативном мышлении. Эти изменения носят, как правило, неспецифический характер и происходят на фоне повышения напряжения активационных компонентов, реализующих энергетическое обеспечение информационных процессов. Чем хуже функционируют механизмы неспецифической адаптации, тем ниже стрессоустойчивость системы приема и преобразования информации.

Организационный стресс проявляется в напряжении адаптационных механизмов личности в ответ на определенную организационно-производственную ситуацию (ролевые

конфликты, высокие профессиональные требования, экстремальные условия деятельности и др.).

В. Дибиллаг выделил шесть причин организационных стрессов:

- 1) интенсивность работы;
- 2) доминирование фактора времени;
- 3) недостаточность или высокая интенсивность общения;
- 4) монотония;
- 5) различные внешние воздействия;
- 6) резкое нарушение обычной системы (порядка) работы.

Перечисленные виды стресса, за исключением физиологического, характеризуются наличием таких признаков, как индивидуально-психологическое своеобразие процессов психического отражения сущности экстремальных ситуаций (независимо от их природы) и личностных особенностей по их преодолению.

Характеризуя особенности биологического и психологического стресса целесообразно представить их основные отличия (см. таблица 1).

Таблица 1. Отличия между биологическим и психологическим стрессом

ПАРАМЕТР	БИОЛОГИЧЕСКИЙ СТРЕСС	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ СТРЕСС
Причина стресса	Физическое, химическое или биологическое воздействие на организм.	Социальное воздействие или собственные мысли.
Характер опасности	Всегда реальный	Реальный или виртуальный
На что направлено действие стрессора	На жизнь, здоровье, физическое благополучие.	На социальный статус, чувство самоуважения и т.д.
Наличие реальной угрозы жизни или здоровью	Есть	Отсутствует
Характер эмоциональных переживаний	«Первичные» биологические эмоции – страх, боль, испуг, гнев.	«Вторичные» эмоциональные реакции в сочетании с когнитивным компонентом – беспокойство, тревога, депрессия, ревность, зависть и т.п.
Временные границы предмета стресса	Конкретные, ограничены настоящим или ближайшим будущим.	Размытые (прошлое, далёкое будущее, неопределённое время).
Влияние личностных качеств	Незначительное	Очень значительное

Обобщая представленные в таблице отличительные особенности, следует акцентировать внимание на наиболее важном различии: физиологический стресс обычно вызывает высокостеротипизированные реакции посредством нервных и гормональных механизмов, в то время как психологический не всегда приводит к ожидаемым реакциям. Реакция на психологическую угрозу может выражаться как в страхе, депрессии, различных по своему характеру висцеральных изменениях, так и ухудшении показателей деятельности, моторных нарушениях и т. д.

Не смотря на то, что предложенная Р.Лазарусом и его последователями классификация вносит необходимые уточнения, смысловое разграничение понятий биологический и психологический стресс, всё же существует определённая терминологическая путаница. Отдельные исследователи используют термин «стресс», в частности психологический, там, где другие применяют такие понятия, как утомление, «конфликт», «тревога», «фрустрация», «защитная реакция», психологический дискомфорт и напряженность. В действительности

данные понятия могут рассматриваться как психологическое или психофизиологическое отражение стресса, так как сопровождаются всеми проявлениями стрессорной реакции [37]. Однако, стоит уточнить, что каждое из них имеет свое категориальное поле, которое определяется прежде всего тем, какая «жизненная необходимость» оказывается не реализована в результате неспособности имеющихся у субъекта «типов активности» справиться с наличными внешними и внутренними условиями жизнедеятельности [7].

Рассмотрим необходимость дифференцирования стресса от других эмоциональных состояний на примере понятия «**эмоциональной напряжённости**», которое чаще всего отождествляют со стрессом.

Итак, по мнению некоторых исследователей, близким к состоянию психологического стресса является «эмоциональная напряженность» [37]. В рамках данного подхода эмоциональную напряженность определяют как неспецифическую реакцию активации организма и личности в ответ на воздействие сложной ситуации. Экстремальная (сложная) ситуация обусловлена не только характером экстремальных факторов, но зависит от степени адекватности и восприимчивости к ним организма конкретного человека, а также от индивидуальных особенностей личностного отражения ситуации и регуляции поведения в ней [7]. В отмеченных характеристиках можно увидеть отсутствие четкого разграничения понятий «психологический стресс» и «психическая напряженность».

В исследованиях, предпринявших попытки «развести» значения этих терминов, основной акцент, как правило, делается на характеристике степени выраженности этих состояний. Так стресс рассматривается как *крайняя степень психической напряженности*, которая в свою очередь используется для обозначения состояний, оказывающих сильное и отрицательное влияние на деятельность. В то время как состояние напряжения обуславливает повышенную, но адекватную условиям функционирования активность организма и личности [7].

Однако до настоящего времени оба этих понятия используются, как правило, в качестве синонимов и не имеют достаточно четкого и тем более однозначного определения.

Таким образом, анализ литературных данных свидетельствует о том, что понятие «стресс» с момента своего появления претерпело значительные изменения. Главным образом эти изменения обусловлены фундаментальным изучением различных аспектов данной проблемы - причинности, регуляции, детерминации, проявления, преодоления стресса.

Понятие «стресс» применяется не всегда обосновано, иногда им подменяются другие близкие по смыслу термины. Неоднозначность понимания феномена стресса и расхождения во взглядах при классификации его видов приводит к несовпадению трактовок изучаемых явлений, противоречивости полученных данных, отсутствию строгих критериев при их интерпретации, использованию неадекватных методических приемов исследования и т. д.

1.4. Формы проявления стресса и динамика развития стрессовых состояний

В психологической литературе в основе классификации стресса по формам его проявления лежит разделение стрессорных реакций на физиологические, поведенческие, эмоциональные, интеллектуальные.

Физиологическая форма проявления стресса.

Физиологические проявления стресса касаются почти всех систем организма человека – пищеварительной, сердечно-сосудистой, дыхательной.

К признакам стресса, проявляющимся на физиологическом уровне можно отнести:

- субъективные переживания человека, испытывающего стресс (боли в сердце и других органах, затруднение при дыхании, напряжение в мышцах, неприятные ощущения в области пищеварительных органов и пр.);
- объективно определяемые изменения в отдельных системах органов (изменение сосудистого тонуса, повышение артериального давления и пр.);

- нарушение комплексных физиологических функций (ослабление иммунитета, повышенная утомляемость, быстрое изменение массы тела и пр.).

Поведенческая форма проявления стресса.

Многообразие поведенческих проявлений стресса можно классифицировать на четыре группы:

- нарушение психомоторики (избыточное напряжение мышц, изменение ритма дыхания, дрожание голоса и т.д.);
- изменение образа жизни (нарушение режима дня, нарушение сна, отказ от полезных привычек и пр.);
- профессиональные нарушения (низкая продуктивность профессиональной деятельности, повышенная утомляемость и пр.);
- нарушения социально-ролевых функций (возрастание конфликтности, повышение агрессивности, меньший учёт социальных норм и стандартов пр.).

Эмоциональная форма проявления стресса.

Эмоциональные проявления касаются в первую очередь характеристик общего эмоционального фона, который приобретает негативный, пессимистический оттенок (раздражительность, депрессивность, агрессия, гнев, возможны аффективные состояния) [37].

Длительный или повторяющийся кратковременный стресс может приводить к изменению как характера в целом, так и появлению новых черт, усилению уже имеющихся (например, интроверсия, заниженная самооценка и т.п.).

При наличии неблагоприятных предпосылок (эндогенного и экзогенного характера) вышеописанные изменения могут выйти за пределы психологической нормы и приобрести черты психопатологии (например, невроз).

Интеллектуальные признаки стресса.

Изменение интеллектуальных процессов касается снижения мыслительного потенциала в целом [37]. Постоянная загруженность сознания обсуждением причин стресса и поиском выхода из него приводит к нарушению свойств и процессов внимания (трудности сосредоточения, повышенная отвлекаемость, сужение поля внимания), снижает емкость оперативной памяти. Характерное для стресса изменение гормонального фона может привести к нарушению процесса воспроизведения информации.

Также возможно нарушение нормального взаимодействия полушарий мозга при сильном эмоциональном стрессе в сторону большего доминирования правого («эмоционального») полушария, и уменьшение влияния левой («логической») половины коры больших полушарий на сознание человека. Все вышеназванные процессы не только являются следствием развития психологического стресса, но и препятствуют его успешному и своевременному разрешению, так как снижение мыслительного потенциала затрудняет процесс поиска выхода из стрессовой ситуации [37].

В представленных формах проявления стресса можно увидеть некоторые специфические особенности стрессовых реакций в динамике их развития. Вместе с тем в ряде работ, представленных в научной литературе по психологии стресса, встречается описание общей динамической модели стрессовых состояний, что требует отдельного внимания в изучении данного феномена.

Итак, классическая динамика развития стресса описана Гансом Селье. На примере логически сменяющихся стадий учёный объяснил процесс усиления реакций организма, направленных на приспособление к изменившимся условиям.

1. Стадия мобилизации адаптационных резервов («тревога») – первоначальная реакция, представляющая собой выражение общего призыва к активизации защитных сил организма (т.е. побуждение организма к изменению своих характеристик). Осуществляется координация нервной и гуморальной регуляции в организме при ведущей роли головного мозга (а у человека – его психологических особенностей).

Стадия тревоги в зависимости от силы и характера воздействия имеет различную продолжительность, и, как правило, приводит к приспособлению организма к новым условиям существования.

2. Стадия сопротивления (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 [7].

3. Стадия истощения отражает нарушение механизмов регуляции защитно-приспособительных способов борьбы организма с чрезмерно интенсивным и длительным воздействием стрессоров. Адаптационные резервы существенно уменьшаются. Сопrotивляемость организма снижается, следствием чего могут стать не только функциональные нарушения, но и морфологические изменения в организме [7]. Если обратиться к феномену психологического стресса, то «стадия истощения» соответствует явлениям бессилия, отчаяния и фрустрации [37].

При сильной напряженности стресса, превышающей пороговое для организма значение, организм гибнет. При прекращении действия стресс-фактора и нормализации условий среды включаются процессы репарации, то есть восстановления или ликвидации повреждений.

Так как явление стресса является предметом междисциплинарных исследований, то представляется интересным взгляд клиницистов на проблему развития стресса.

Т.А. Нелюбова проследила следующую динамику в развитии эмоционально-вегетативных кризов, являющихся неспецифической общестрессовой реакцией.

I – фаза субъективных переживаний (человек может ещё не осознавать тревогу, но его организму уже реагирует перестройкой метаболизма, в связи с чем осознаются физиологические ощущения, которые сопровождаются «внутренней напряженностью»);

II – фаза преобладания симпатического тонуса (появление разнообразных психосоматических реакций);

III – смешанная фаза повышения активности симпатического и парасимпатического тонуса (наступает осознание самого факта тревоги);

IV – фаза объективно регистрируемого преобладания парасимпатического тонуса (тревожное, депрессивное состояние, возможно появление невротического состояния);

V – фаза истощения симпатического и парасимпатического тонусов.

Изучение динамики развития стрессовых состояний актуализирует задачи поиска путей ранней диагностики тревоги в работе практического психолога. Более того, знание закономерностей развития стресса имеет огромное значение на этапах прогнозирования и управления стрессовыми реакциями человека.

ТЕМА 2. ТЕОРИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СТРЕССА

2.1. Понятие психологического стресса. Теории и модели психологического стресса

В истории развития представлений о стрессе Р. Лазарус первым предложил не только отделять психологический стресс от физиологического, но и рассматривать его как особую трансакцию (взаимодействие) между человеком и средой.

По мнению учёного изучение стресса как психологического явления отмечается там, где авторы применяют такие психологические понятия, как тревога, фрустрация, защитная реакция, конфликт.

В современной психологической литературе в описании природы психологического стресса и его особенностей в действительности часто прибегают к данным терминам. Однако, они должны пониматься нами не как составляющие определения психологического стресса, а как его возможные источники или последствия.

Актуализируя проблему понимания феномена психологического стресса, современный исследователь **В.А. Бодров** предлагает следующее определение: «*психологический стресс* –

это функциональное состояние организма и психики, которое характеризуется существенными нарушениями биохимического, физиологического, психического статуса человека и его поведения в результате воздействия экстремальных факторов психогенной природы (угроза, опасность, сложность или вредность условий жизни и деятельности)» [7]. Решающим фактором, определяющим механизмы формирования этого психологического состояния, является не столько объективно существующая опасность, трудность ситуации, сколько её субъективная, личная оценка человеком.

Следовательно, анализ психологического стресса требует учёта таких факторов, как значимость ситуации для субъекта, её интенсивность и продолжительность, когнитивные процессы, личностные особенности.

В целом, психологический стресс характеризуется включением сложной иерархии психических процессов, опосредующих влияние стрессора или стрессогенной ситуации на организм человека. При этом выделяются разные по качеству (например, импульсивная, тормозная, генерализованная) и (или) степени выраженности (например, реакции тревоги разной степени) виды ответной реакции. Наиболее типичными из них являются изменения в протекании познавательных процессов (восприятия, внимания, памяти, мышления), в эмоциональных реакциях, изменении мотивационной структуры деятельности, нарушениях двигательного и речевого поведения вплоть до его полной дезорганизации.

По мнению Л. А. Китаева-Смык специфическим и интегральным показателем характера ответа на воздействие является изменение поведения. Автор выделил две наиболее общие формы изменений поведенческой активности при кратковременных, но достаточно интенсивных стрессовых воздействиях: активно-эмоциональная, направленная на удаление экстремального фактора (агрессия, бегство), и пассивно-эмоциональная, проявляющаяся в ожидании окончания воздействия экстремального фактора (уменьшение активности, снижение эффективности защитных действий).

Анализируя структуру развития психологического стресса и проясняя его особенности важно обратить особое внимание на такую опосредующую переменную как угроза. По сути, угроза представлена для личности в виде сведений, символов, предвосхищающих будущее столкновение человека с какой-то опасной для него ситуацией. Процессы оценки угрозы, связанные с анализом значения ситуации и отношением к ней, осуществляются на основе преобразования текущей и прошлой информации об особенностях неблагоприятного события, предвосхищения характера его развития и проявления.

Различаются три типа стрессовых оценок:

- 1) травмирующая потеря, утрата (реальная или ожидаемая) чего-либо, что имеет большое личное значение (смерть супруга, потеря работы и т. п.);
- 2) угроза воздействия, которая требует от человека способностей (возможностей), превышающих те, которыми он владеет;
- 3) сложная задача, проблема, ответственная и потенциально рискованная ситуация.

Как было рассмотрено выше особенность психологического стресса заключается и в том, что он может развиваться под воздействием не только реальных, но и вероятностных событий вызывая тревогу и страх у человека.

Например, если во время полета на самолете человек испытал удушье, то одна мысль о предстоящем полете может вызвать у него сильную эмоциональную реакцию.

Таким образом, на развитие психологического стресса влияет множество личностных факторов, важнейшими из которых являются:

- эмоциональная стабильность личности;
- локус контроля личности;
- опыт преодоления подобных стрессовых ситуаций в прошлом;
- особенности мышления, влияющие на восприятие стрессовой ситуации;
- готовность человека обратиться за социальной поддержкой и др.

Личностные ресурсы в значительной степени определяются способностью к построению интегрированного поведения, что позволяет даже в условиях фрустрационной

напряженности сохранить психологическую устойчивость, соразмерно учитывать собственные потребности и требования окружения, соотносить немедленные результаты и отсроченные последствия тех или иных поступков и пр.

Общий анализ исследований психологического стресса в современной психологии позволил выделить следующие теоретические модели рассмотрения психологического стресса:

1. Биохевиоризм рассматривает психологический стресс через понятия обратной связи, так стресс, в первую очередь, характеризуется как результат взаимодействия личности и среды.

2. В когнитивном направлении психологический стресс – это состояние, детерминированное когнитивными, личностными и поведенческими характеристиками, принимающее форму динамического процесса.

3. Деятельностный подход видит истоки психологического стресса не внутри субъекта и не во внешних стрессовых факторах, а в деятельности, опосредующей связи личности с миром. Процесс совладания с психологическим стрессом описывается как деятельность, обусловленная уровнем развития сознания и жизненного мира человека.

4. Системный подход изучает феномен психологического стресса как системное явление, представленное взаимодействием основных структурных уровней функционирования индивида. Наряду с этим рассматривается и деятельность, в которой осознанная, субъектная позиция в выборе стратегий поведения, приводит к успешному совладанию со стрессом и свидетельствует о личностном развитии.

5. В гуманистической и экзистенциальной психологии психологический стресс рассматривается через проблему смысла напряжения и тревоги в бытии человека. Стресс рассматривается с его позитивных сторон, то есть с точки зрения его значения для развития и становления личностной зрелости. В преодолении стресса особое внимание уделяется необходимости «расширения, раскрытия границ восприимчивости и переживаний», ценности творчества, созидания человеком самого себя и пр.

2.2. Объективные и субъективные причины возникновения психологического стресса

Объективные причины стрессов современного человека можно условно разделить на четыре группы [37]:

1. Условия жизни и работы

- Локальные (бытовые домашние проблемы; работа; транспортные проблемы; ближайшее окружение).
- Глобальные (среда обитания: плохая экология, городской смог и др.).

2. Взаимодействие с другими людьми

- Отношения с близкими людьми семья (родители, дети, супруги), любовные отношения вне брака. Отношения в этой системе можно назвать эмоциональными.
- Деловые отношения (рациональные): равностатусные (коллеги, клиенты), иерархические отношения (начальники, подчинённые).

3. Политические и экономические факторы

- Экономика (низкий источник доходов, непредвиденные либо непосильные расходы и пр.).
- Политика (высокие налоги, штрафы, реформы, неэффективная политическая власть).

4. Чрезвычайные обстоятельства

- Природные, техногенные и социальные чрезвычайные ситуации (природные: ураган, землетрясение, внезапный дождь и пр.; техногенные: ДТП, Чернобыльская катастрофа и пр.; социальные: экзамен, публичное выступление и пр.).
- Заболевания (острые, хронические).

- Криминальные ситуации (нанесение экономического ущерба, а также ущерба здоровью и достоинству).

Субъективные причины возникновения стресса с одной стороны связаны с относительно постоянными составляющими личности, с другой – носят динамический характер [37]. В связи с этим можно выделить две группы причин:

1. **Связанные с длительно действующими программами**

- Противоречие между биологической природой человека и его социальными функциями (снижение природных механизмов защиты от стресса, повышенная чувствительность к социальным стрессогенным факторам).
- Стресс от реализации негативных родительских программ («неосознанные установки», «жизненные сценарии», которые могут существенно усложнять жизнь).
- Установки личности (оптимизм/пессимизм, политические и религиозные установки, а также неадекватные установки личности: долженствование, негативная генерализация, установки жёсткой альтернативы) [37].
- Невозможность реализации актуальных «высших» потребностей (по А.Маслоу). Например, стресс от потери уважения со стороны общества, от крушения карьеры или стресс от занятия нелюбимым делом (в иерархии А.Маслоу соответствует неудовлетворённым потребностям в уважении и престиже, в самореализации).
- Неправильная коммуникация (неправомерные требования, завышенные ожидания, негативные предубеждения, непонимание ведущей мотивации другого, критика).

2. **Связанные с динамическими меняющимися программами поведения**

- Стресс от неадекватной реализации условных рефлексов (например, патологический условный рефлекс, который может привести к клаустрофобии).
- Невозможность удовлетворения базовых физиологических потребностей (стресс, вызванный голодом, нехваткой сна, умственной и физической усталостью, чрезмерно быстрым темпом жизни и др.). Фрустрация, возникающая как следствие неудовлетворённой потребности, может привести к возникновению различных психосоматических расстройств и заболеваний.
- Неадекватные временные границы, неэффективное использование времени. Размытость временных границ характерна для личности, которая придает слишком большое значение прошлому и будущему, теряя полноценное ощущение настоящего. Навязчивое воспоминание эпизодов прошлого (чаще всего психотравмирующего характера), а также переживание и тревога по поводу событий, которые ещё не произошли приводят к многократному переживанию личностью психологического стресса.

Признаками стресса от неэффективного использования времени являются: ощущение постоянной спешки, нехватка времени на любимые дела и общение с семьёй, периодически возникающее ощущение напрасной траты времени и пр.

Интеграция представленных выше сведений об объективных и субъективных причинах возникновения стрессовых состояний дополняет картину представлений о стрессе как сложном явлении.

Специфика происходящих в психике человека изменений, являющихся следствием той или иной причины стресса, требует особого внимания специалиста (в частности, психолога, психотерапевта) при изучении категорий стрессоров и характера их локализации.

2.3. Стратегии и стили преодоления психологического стресса

На протяжении всей жизни практически каждый человек сталкивается с ситуациями, которые субъективно переживаются как трудные и нарушающие привычный ход жизни. Переживание таких ситуаций зачастую меняет и восприятие окружающего мира, и восприятие своего места в нем. Разнообразие стрессогенных ситуаций и факторов, а также индивидуально-психологические особенности личности обуславливают различные способы (стратегии и стили) преодолевающего поведения человека в стрессовых обстоятельствах жизнедеятельности человека.

Истоки современных исследований преодоления жизненных трудностей и стрессов можно обнаружить в работах, опубликованных в конце XIX — начале XX столетия представителями психоаналитического направления. Большая часть работ З. Фрейда сфокусирована на способах, с помощью которых человек справляется с неприятными чувствами и эмоциями, либо подавляя их, либо используя другие защитные механизмы. В рамках психоаналитического подхода преодолевающее поведение в виде «копинга» (coping) трактуется как более совершенные формы психологической защиты (defense mechanism).

По представлению З. Фрейда, «Я» под влиянием требований «Сверх-Я» пытается отвергнуть требования инстинктов. В ходе развития человек вырабатывает защитные механизмы для того, чтобы защититься от внутренних раздражителей, то есть не допускать угрожающие раздражители до сознания. Для облегчения состояния человека, сохранения его психологического здоровья «Я» использует ряд таких защитных механизмов, как вытеснение, регрессия, сублимация, замещение, отрицание, проекция, реактивное образование, искажающих реальность или трансформирующих инстинктивные потребности. Кроме выделения положительного значения психологических защит З.Фрейд обращает внимание и на их патогенную роль. Он говорит о том, что в процессе развития «Я» механизмы, служащие для предотвращения опасности, могут сами стать опасностью, так как «Я» приходится платить слишком большую цену за их использование: однажды появившись и эффективно сработав, они не исчезают, фиксируются и становятся постоянными способами реагирования, повторяющимися на протяжении всей жизни человека, как только возникает ситуация подобная первоначальной [21; с.184].

Современная концепция психологических защит определяет защиту как систему механизмов, направленных на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта, ставящего под угрозу целостность личности. Подобные конфликты могут провоцироваться противоречивыми установками самой личности, а также жизнедеятельностью человека, характеризующейся высокой степенью стрессогенности и конфликтности. Включаясь в психотравмирующей ситуации, защитные механизмы выступают в роли своеобразных барьеров на пути продвижения информации, при столкновении с ними информация либо искажается, либо фальсифицируется. Но при этом защита создает для личности множество ограничений, приводит к замкнутости и изоляции. Р.М. Грановская и И.Я. Березная отмечают то, что психологическая защита тормозит выражение творческой фантазии, интуиции, сужает, заслоняет и искажает полноценное восприятие и переживание мира. Принципиально важно, что включение защит происходит неосознанно, то есть человек не осознаёт ни причин, ни мотивов, ни целей, ни самого факта своего защитного поведения по отношению к определённому объекту [19; с.37].

Проблема противодействия стрессу у западных исследователей получила отражение в понятии «копинг» (coping — от англ. «соре»), которое, согласно Оксфордскому английскому словарю, предлагается употреблять в значении «успешно справиться, преодолевать»). В российской психологии понятие «копинг» включено в структуру стресса и переводится как психологическое преодоление или совладание, включающее комплекс способов и приемов преодоления дезадаптации и стрессовых состояний. Понятие «копинг» включает в себя многообразные формы активности человека, оно охватывает все виды взаимодействия

субъекта с задачами внешнего или внутреннего характера, с трудностями, которые необходимо разрешить, избежать, взять под контроль или смягчить.

В современной психологии выделяют три подхода к толкованию понятия «копинг» («coping»):

- первый, развиваемый в работах Наан, трактует его в терминах динамики Эго как один из способов психологической защиты, используемой для ослабления напряжения.
- второй подход определяет копинг в терминах черт личности как относительно постоянную предрасположенность отвечать на стрессовые события определенным образом.
- согласно третьему подходу (Lazarus), копинг должен пониматься как динамический процесс, специфика которого определяется не только ситуацией, но и стадией развития конфликта, становления субъекта с внешним миром [26; 25].

Термин «преодолевающее поведение» (копинг-поведение) в отечественной психологии появился в 1990-е гг., хотя стоящее за ним явление давно известно и изучается. Теоретические, методические и практические вопросы развития стресса и противодействия ему нашли отражение в работах Л. П. Гримака, Л. Г. Дикой, А. Б. Леоновой, В. И. Медведева, П. В. Симонова и ряда других исследователей.

Т. Л. Крюкова [20] рассматривает совладание (преодолевающее поведение) в русле когнитивно-поведенческого подхода и понимает под этим термином социальное поведение или комплекс осознанных адаптивных действий (когнитивных, аффективных, поведенческих), которые позволяют человеку справляться с внутренним напряжением и дискомфортом адекватными личностным особенностям и ситуации способами. Т. Л. Крюкова отмечает, что изучение совладающего поведения должно быть включено в контекст трудностей, на которые оно направлено.

В. А. Бодров [8] считает, что процесс «совладающего поведения», «поведения преодоления» является проявлением индивидуальных способов взаимодействия с окружающим миром (социальной, профессиональной и подобными ситуациями), в котором проявляются особенности (возможности) субъекта и характеристики ситуации, отраженные в его сознании в категориях ценности, значимости, сложности и последствий конкретного события. Такое поведение субъекта выступает как способ противодействия, защиты от нежелательного воздействия ситуации путем преобразования, снижения или смягчения ее требований, избегания, привыкания, приспособления к ситуации в целях снижения или ликвидации условий развития стресса.

С. К. Нартова-Бочавер [26] отмечает, что если раньше «существенным было положение о том, что coping вступает в действие, когда сложность задач превышает энергетическую мощность привычных реакций и требуются новые затраты, а рутинного приспособления недостаточно», то со временем это понятие стало использоваться не только применительно к экстремальным условиям, но и для описания поведения людей в сложных жизненных ситуациях, при хроническом воздействии стрессоров и повседневных негативных и радостных событий. По мнению автора, широкая распространенность термина «coping» можно объяснить тем, что он отражает две тенденции современной психологии личности: «Во-первых, это перенесение внимания с субъекта на целостную ситуацию, в которой он действует. Именно ситуация во многом определяет логику поведения человека и меру ответственности за результат его поступка... Во-вторых, это укрепление позиций идеографического подхода в психологии, ориентированного не на общее и постоянное в личности, а на особенное и изменчивое, присущее конкретному человеку в определенных условиях».

Таким образом, обобщая различные подходы в рассмотрении стресс-совладающего (копинг) поведения, можно сделать общий вывод, что под копинг-поведением понимается целенаправленное социальное поведение или комплекс осознанных адаптивных действий (когнитивных, аффективных, поведенческих), позволяющее субъекту справиться с трудной

жизненной ситуацией или с внутренним напряжением, дискомфортом, способами адекватными личностным особенностям и ситуации, через осознанные стратегии действий.

Это сознательное поведение направлено на активное изменение, преобразование ситуации, поддающееся контролю, или приспособлению к ней, если ситуация не поддается контролю [21; 16].

Психологическое предназначение копинг состоит в том, чтобы как можно лучше адаптировать человека к требованиям ситуации, позволяя ему овладеть ею, ослабить, или смягчить эти требования, постараться избежать, или привыкнуть к ним и таким образом погасить стрессовое действие ситуации [10; 21].

То есть в данной позиции совладание понимается как динамический процесс, специфика которого определяется не только ситуацией, но и степенью активности личности, направленной на решение возникших проблем при столкновении ее со стрессовым событием.

Для разграничения автоматизмов психологической защиты и осознанных стратегий совладания В.А. Ташлыков предлагает следующую схему анализа:

- Инерционность. Механизмы психологической защиты не приспособлены к требованиям ситуации и являются ригидными. Техники сознательного контроля являются пластичными и приспособлены к ситуации.
- Непосредственный и отложенный эффекты. Механизмы психологической защиты стремятся к возможно более быстрому уменьшению возникшего эмоционального напряжения. При использовании сознательного самоконтроля человек может вытерпеть многое.
- Тактический и стратегический эффекты. Механизмы психологической защиты «близоруки», создают возможность только разового снижения напряжения (принцип действия – «здесь и сейчас»), тогда как стратегии совладания рассчитаны на перспективу.
- Разная мера объективности восприятия ситуации. Механизмы психологической защиты приводят к искажению восприятия действительности и самого себя.
- Механизмы совладания связаны с реалистическим восприятием, а также со способностью к объективному отношению к самому себе [27;77].

Кроме указанных критериев различия, нужно отметить принципиальную возможность обучения совладанию – применению осознанных стратегий за счет овладения определенной последовательностью действий, которая может быть описана и воспринята человеком.

Совладающее поведение успешно существует «на перекрестке» двух выраженных тенденций современной личности, что и объясняет его широкую распространенность.

Во-первых, это перенесение внимания с субъекта на целостную ситуацию, в которой он действует. Именно ситуация во многом определяет логику поведения человека и меру ответственности за результат его поступка.

Во-вторых, это укрепление позиций идеографического подхода в психологии, ориентированного не на общее и постоянное в личности, а особенное и изменчивое присуще конкретному человеку в определенных условиях.

Если соотнести понятие «копинг» в соответствии жизненному пути человека, согласно Адлеру, можно поставить индивидуальный жизненный стиль, интегрирующий значимые цели и способы их достижения и определяемый как единство личностных характеристик, установок и повседневной деятельности, то в соответствие ситуации как единице жизненного пути можно поставить coping как ситуативную модификацию жизненного стиля.

В любом случае, психологический смысл копинга состоит в том, чтобы овладеть, разрешить или смягчить требования, предъявляемые трудной ситуацией, а также, возможно, предотвратить, своевременно разгадав её неразрешимость или опасность. Это поведение направлено на активное изменение, преобразование ситуации, поддающейся контролю, или приспособление к ней, если ситуация не поддается контролю [21].

Кохен и Лазарус, обобщив данные многих исследований, выделили *пять основных задач копинга*:

- 1) минимизация негативных воздействий обстоятельств и повышение возможностей восстановления (выздоровления);
- 2) терпение, приспособление или регулирование, преобразование жизненных ситуаций;
- 3) поддержание позитивного, положительного «образа Я», уверенности в своих силах;
- 4) поддержание эмоционального равновесия;
- 5) поддержание, сохранение достаточно тесных взаимосвязей с другими людьми [8].

Успешность преодоления зависит от реализации перечисленных задач. Преодолевающее поведение оценивается как успешное, если оно: устраняет физиологические и уменьшает психологические проявления напряжения; дает личности возможность восстановить дострессовую активность; оберегает индивида от психического истощения, иными словами, предотвращает дистресс.

Таким образом, в качестве *критериев эффективности преодоления* выдвигаются психическое благополучие, снижение уровня невротизации, уязвимости к стрессам. Эффективность копинга исследователи связывают также с длительностью позитивных последствий.

Выделяют два вида последствий преодоления стрессовой ситуации: кратковременные эффекты (их измеряют по психофизиологическим и аффективным показателям); долговременные эффекты (оказывают влияние на психологическое благополучие — «psychological well-being»).

Существует широкий диапазон стратегий преодоления стресса, систематизация и описание которых представлены в ряде работ, но до настоящего времени отсутствует единая классификация копинга. Как утверждает С. К. Нартова-Бочавер, «создание удовлетворительной системной классификации видов психологического преодоления — дело будущего...» [26].

Каждый способ психологического совладания специфичен, определяется субъективным значением переживаемой ситуации и отвечает преимущественно одной из задач — решению реальной проблемы или ее эмоциональному переживанию, корректировке эмоционального состояния или регулированию взаимоотношений с людьми. Механизм реализации этих усилий основан на процессах когнитивного оценивания стрессогенной ситуации и личных ресурсов. Поэтому большинство классификаций построено вокруг двух предложенных Лазарусом и Фолкманом модусов психологического совладания, направленного на:

- решение проблемы;
- изменение собственного состояния и установок в отношении ситуации.

Мосс и Шеффер выделяет стратегии, сосредоточенные на трех основных сферах: на оценке ситуации, на решении практической проблемы и на собственном эмоциональном состоянии. Стратегии совладания со стрессом, сфокусированная на оценке ситуации, включает в себя усилия человека установить значение ситуации, понять происходящие негативные процессы и оценить возможные их последствия. В рамках данной стратегии осуществляются логический анализ обстановки и познавательная подготовка, то есть человек принимает ситуацию и расчленяет её, чтобы выделить какие - то благоприятные моменты. Эта стратегия может использовать и неконструктивные навыки, продиктованные защитными механизмами, например, отрицание или преуменьшение угрозы.

Стратегия, сфокусированная на проблеме, нацелена на решительное противостояние стрессорам и их последствиям. Данный тип реакции на кризисную ситуацию начинается с получения как можно более надёжной информации относительно той обстановки, в которой оказался человек. Сюда же относятся навыки индивида в поиске поддержки и успокоения у близких или полезных ему людей. Центральным моментом этой стратегии является принятие решения и совершение конкретных действий, стремление непосредственно иметь дело с критическими проблемами.

Третья стратегия совладания с жизненными трудностями сфокусирована на эмоциях. Она нацелена на управление чувствами, вызванными кризисными событиями и на поддержание эмоционального равновесия. Адаптивные навыки, помогающие сохранить эмоциональный баланс, прежде всего, вселяют надежду на изменение ситуации. Надежда, размышления о позитивной перспективе помогают человеку подавлять негативные чувства и импульсивные акты, способствуют следованию нормам морали. Ибо именно надежда поддерживает волю к жизни, именно она является источником стремлений.

Несколько иную, но весьма похожую классификацию стратегий копинг – поведения в трудных жизненных ситуациях предложили Перлин и Шулер. По их мнению, стратегии совладания должны осуществляться тремя способами: посредством устранения или изменения условий, породивших проблему (стратегия изменения проблемы); путем перцептивного управления смыслом переживаний таким образом, чтобы нейтрализовать их проблемный характер (стратегия изменения способа видения проблемы); посредством удержания эмоциональных последствий возникшей проблемы в разумных границах (стратегия управления эмоциональным дистрессом).

Эти две классификации практически повторяют классификацию Лазаруса и Фолкмана, выделявших проблемно – ориентированный копинг и эмоционально – ориентированный копинг. При этом Мосс и Шеффер, и соответственно Перлин и Шулер выделяют в стратегии «фокусировка на проблеме» действия двух типов: когнитивные («фокусировка на оценке» и «изменение способа видения проблемы», соответственно) и поведенческие («фокусировка на проблеме» и «стратегия изменения проблемы соответственно»).

Американский исследователь Карвер и его сотрудники предложили развернутую классификацию копинг – стратегий. По их мнению, наиболее адаптивными являются те копинг – стратегии, которые направлены непосредственно на разрешение проблемной ситуации. К таким стратегиям относятся следующие: активные действия по устранению источника стресса («активный копинг»), планирование своих действий в отношении сложившейся, проблемной ситуации («планирование»), поиск помощи, совета у своего социального окружения («поиск активной общественной поддержки»), оценка ситуации с точки зрения её положительных сторон и отношение к ней, как к одному из эпизодов своего жизненного опыта («положительное истолкование и рост»), признание реальности ситуации («принятие»). Другой блок копинг – стратегий, по мнению автора, также может способствовать адаптации человека в стрессовой ситуации, однако он не связан с активным копингом. К таким приёмам совладания относятся: поиск сочувствия и понимания со стороны окружающих («поиск эмоциональной общественной поддержки»), снижение активности в отношении других дел и проблем и полное сосредоточение на источнике стресса («подавление конкурирующей деятельности»), ожидание более благоприятных условий для разрешения ситуации («сдерживание»). К третьей группе относятся копинг – стратегии, которые не являются адаптивными, однако в некоторых случаях помогают человеку адаптироваться к стрессовой ситуации и справиться с ней. В эту группу вошли такие техники, как эмоциональное реагирование в проблемной ситуации («фокус на эмоциях и их выражение»), отрицание стрессового события («отрицание»), психологическое отвлечение от источника стресса через развлечения, мечты, сон и прочее («ментальное отстранение») или отказ разрешения ситуации. Отдельно Карвер выделил такие копинг – стратегии, как использование алкоголя и наркотиков, «обращение к религии», «юмор» [18].

К. Матени с соавторами высказали предположение, что преодоление стресса можно рассматривать с позиции оперативных и превентивных действий на стрессовую ситуацию и реакции человека на неё. Оперативное преодоление стресса предусматривает попытку ликвидации или снижения реакции на воздействующий стрессор; превентивное влияние заключается в предотвращении влияния стрессора либо за счёт изменения когнитивной оценки при восприятии требований ситуации, либо посредством повышения сопротивляемости, устойчивости к воздействию стрессора. Авторы считают, что превентивное преодоление включает такие способы, как: 1) избегание стрессов путем

регулирование условий жизни и деятельности; 2) оптимизация уровня требований ситуации к человеку; 3) изменение поведения, вызывающего стресс; 4) развитие личностных ресурсов для преодоления стресса.

В оперативном преодолении стресса они выделили следующие классы поведения: 1) контроль за воздействующими стрессорами и признаками стресса – оценка ситуации и выбор адекватной индивидуально предпочтительной стратегии поведения; 2) «наступление» на стрессоры – определение возможности прямого устранения стрессоров (решение проблемы, поиск недостающей информации и так далее); 3) организация ресурсов – мобилизация эффективных усилий по преодолению стресса; 4) переносимость воздействия стрессоров – повышение устойчивости к ним путём когнитивной переоценки их воспринимаемой значимости, волевых усилий и так далее; 5) понижение возбуждения – уменьшение психической напряжённости за счёт применения методов коррекции состояния [10].

В то же время, некоторые исследователи пришли к тому, что стратегии лучше всего сгруппировать в копинговые стили, представляющие собой функциональные и дисфункциональные аспекты копинга. Функциональные стили представляют собой прямые попытки справиться с проблемой, с помощью других или без неё, в то время как дисфункциональные стили связаны с использованием непродуктивных стратегий.

Например, Фрайденберг предлагает классификацию, в которой 18 стратегий сгруппированы в три категории: непродуктивный копинг (стратегии избегания, которые связаны с неспособностью справиться с ситуацией), продуктивный копинг (работа над проблемой, сохраняя оптимизм, социальную связь с другими и тонус) и обращение к другим (обращение к другим за поддержкой, будь это сверстники, родители или кто – то ещё).

Все перечисленные классификации разработаны в зарубежной психологии. Отечественные психологи также внесли свой вклад в решение этой проблемы. С.К. Нартова-Бочавер предложила в качестве возможных оснований для построения единой системной квалификации видов психологического преодоления следующие признаки копинга:

- 1) ориентированность, или локус-копинг (на проблему или на себя);
- 2) область психического, в которой разворачивается преодоление (поведенческие копинг-стратегии; стратегии эмоциональной разрядки; когнитивные копинг-стратегии);
- 3) эффективность (приносит желаемый результат по разрешению затруднений или нет);
- 4) временная протяженность полученного эффекта (разрешается ситуация радикально или требует возврата к ней);
- 5) ситуации, провоцирующие копинг-поведением (кризисные или повседневные) [26; 23].

Л. И. Анцыферова разработала классификацию стратегий преодоления стресса («совладания»), которая построена с учётом особенностей когнитивного и поведенческого уровня регуляции этого процесса и своеобразия трудных ситуаций. Л.И. Анцыферова выделяет следующие стратегии совладания.

1. *Преобразующие стратегии совладания* - это принятие решения о возможности позитивного изменения трудной ситуации и формирование ее как проблемы: определение конечной и промежуточной цели, человек намечает план решения, определяет способы достижения цели. Человек пытается также сформировать новую систему психической саморегуляции. При направленности на актуализацию процессов самосознания именно саморегуляция становится самостоятельной деятельностью, со своим мотивом, целью, образом состояния. Такая перестройка дает человеку шанс справиться со стрессовой ситуацией. Но может случиться, что проблема так и окажется нерешенной. Поражение влечет за собой снижение самооценки, требует пересмотра позитивных представлений о себе. В таких случаях некоторые индивиды прибегают к приему «коррекции своих ожиданий и надежд», иными словами, просто изменяют свое отношение к желаемому результату, который уже перестает быть для них столь желанным.

Тогда в действие вступает широко распространенная стратегия, ориентированная на восстановление позитивного отношения к себе, чувства личного благополучия. Эта стратегия часто является спасательной в плане сохранения целостности личности для

оптимистов. А также этот прием часто используется людьми, попавшими в безвыходное положение. Такая «техника» жизни получила название «идушее вниз сравнение». Применяя ее, человек сравнивает себя с людьми, находящимися в еще более незавидном положении, которые оказываются беспомощными при решении самых легких задач. По отношению к себе он может прибегнуть и к «идушему вверх сравнению» — вспомнить о своих успехах в других областях и ситуациях. Все эти приемы обесценивают положительную оценку неудачи, не требуют негативной перестройки отношения к себе и вписываются в личную теорию как незначительный биографический эпизод [1].

Однако не со всякой неудачей человек может совладать подобным образом. Все зависит от психологической структуры личности. Если субъект сам поставил перед собой трудную задачу, спроектировал ее как часть будущей жизни, преисполнен уверенности в ее решении и для совладания с ней мобилизовал огромные силы, то поражение он должен пережить как крушение всей своей личности. Чаще всего такие ситуации складываются в переходные, кризисные моменты жизни человека, когда ведущую роль играют сверхцели, сверхценности, ради которых личность организует обширную деятельность. Таким образом, если иметь в виду, что факт неожиданности трудной ситуации усиливает ее негативную значимость для человека и порождает массу дополнительных отрицательных эмоций, препятствующих поиску успешных путей совладания, то будет понятно адаптивное значение специфической стратегии «антиципирующего совладания» и «предвосхищающей печали». Они позволяют людям подготовиться к возможным нелегким испытаниям и заранее наметить способы предотвращения несчастливых поворотов судьбы.

2. *Приемы приспособления:* изменение собственных характеристик и отношения к ситуации: изменение отношения к ситуации, придание ей нейтрального смысла. Сюда относится также специальный прием — «позитивное истолкование», который, по мнению многих исследователей, позволяет более успешно пережить травмирующее событие.

3. *Вспомогательные приемы самосохранения в ситуациях трудностей и несчастий:* «техники» борьбы с эмоциональными нарушениями, вызванными неустрашимыми, с точки зрения субъекта, негативными событиями. Это уход или бегство из трудной ситуации, которые могут осуществляться не только в практической, но и в чисто психологической форме — путем внутреннего отчуждения от ситуации или подавления мыслей о ней. Такие ситуации часто возникают в сфере здоровья [1].

4. Самыми *разрушительными копинг стратегиями* являются «самопоражающие» стратегии (употребление наркотиков, алкоголя, суицид), к которым индивид прибегает в том случае, если оценивает ситуацию для себя как абсолютно непреодолимую и неразрешимую. Однако она отмечает, что «совладание» это процесс, в котором на разных его этапах субъект использует разные стратегии, иногда даже совмещая их. При этом не существует таких стратегий, которые были бы эффективными во всех трудных ситуациях.

М.А. Холодная говорит о невозможности интерпретации стилей совладания как продуктивных или непродуктивных. Так для ситуаций, оцениваемых как объективно неразрешимые, проблемно – ориентированный копинг вряд ли будет эффективен. Более эффективно, видимо является в этих случаях выход за ситуации в область позитивной категоризации произошедшего. Стратегии отстраняющегося типа в виде ухода в себя и игнорирования согласно традиционной точки зрения является непродуктивными. Ясно, что эта форма совладания будет крайне неэффективна, если человек уклоняется от осознания поставленного ему врачом диагноза, но эта стратегия может быть и эффективной, если возникает потребность устранился от межличностного конфликта или «переждать» проблему в силу невозможности её разрешения здесь и сейчас. Поэтому правильнее было бы сказать, что в каждом стиле совладающего поведения одновременно представлены и продуктивная, и непродуктивная составляющая. Отсюда, эффективное совладание предполагает способность использовать все стили совладания с учётом, в первую очередь продуктивной составляющей каждого стиля, то есть, необходима мобильность и вариативность.

Эффективность совладающего со стрессом поведения зависит от типа копинга. Среди всего многообразия способов повеления человека в трудной для него ситуации выделяют конструктивные и неконструктивные стратегии.

Конструктивные способы решения проблем включают в себя:

- достижение цели своими силами (не отступать, добиваться того, чего хочешь);
- обращение за помощью к другим людям, включенным в данную ситуацию или обладающим опытом разрешения подобных проблем («обращаюсь к родителям», «советовалась с подругой», «решаем вместе с теми, кого это касается», «мне помогли одноклассники», «я посоветовал бы обратиться к специалистам»);
- тщательное обдумывание проблемы и различных путей ее развития или решения (поразмышлять, поговорить с собой; вести себя обдуманно, «не делать глупостей»);
- изменение своего отношения к проблемной ситуации, ее переосмысление (относиться ко всему с юмором);
- изменения в себе самом, в системе собственных установок и привычных стереотипов («нужно искать причины в себе», «пытаюсь измениться сам»).

Неконструктивные стратегии поведения:

- различные способы психологической защиты – вплоть до вытеснения проблемы из сознания, – не предполагающие повторного возвращения для ее разрешения («не обращать внимания», «смотреть на все поверхностно», «уйти в себя и никого туда не пускать»);
- пассивность, избегание («стараюсь избегать проблем», «я и не пытался ничего предпринимать»);
- импульсивное поведение, эмоциональные срывы, экстравагантные поступки, необъяснимые объективными причинами («на всех обижаюсь», «могу закатить истерику», «хлопаю дверьми», «целый день слоняюсь по улицам»);
- агрессивные реакции [21; 17].

Продуктивный копинг обычно имеет позитивные последствия для функционирования: разрешение проблемы, трудной ситуации, снижение уровня напряжения, тревоги, дискомфорта, душевный подъем и радость преодоления. Если ситуация не может быть разрешена прямо и в короткий срок, возникают новая оценка ситуации и новая оценка себя в ситуации, в основе которых лежит изменение отношения членов семьи к проблеме, позитивное истолкование происходящего («могло бы быть и хуже»).

Важно отметить, что при этом не снижается мотивация достижения, сохраняются реалистичный подход к оценке события и способность субъекта мобилизовать силы.

Непродуктивный копинг связан с преобладанием эмоциональных реакций на ситуацию, своеобразным «застреванием» на них и проявляется в виде погружения в переживания, самообвинения, обвинения друг друга, вовлечение всех в свое непродуктивное состояние.

Достаточно эффективно справляться с жизненными трудностями человеку позволяют *ресурсы совладающего поведения*. Они могут, как использоваться человеком, актуализироваться, так и не использоваться, оставаясь в потенциальном состоянии. Причём причины этого на настоящий момент остаются до конца так и нерешенной проблемой социально-психологических знаний.

Ряд авторов выделяют очень ограниченное количество ресурсов: локус-контроль, самооценку и социальную поддержку и экспериментально доказывают, что высокая степень самооценки, внутренний локус-контроля и прочный «психологический тыл» позволяют человеку поступать более решительно в сложных ситуациях и выбирать способы поведения, ориентированные на их разрешение. Ряд других учитывают гораздо больше факторов и выделяют внутренние ресурсы (личностные черты, которые создают возможность совладания со стрессом) и внешние. К внутренним ресурсам относят: темперамент, который определяет цепочку «отзывчивости» человека на стресс и влияет на стиль, характеризующий стратегию совладания, личный опыт успешности удовлетворения базисных психологических потребностей, усвоенные в родительской семье образцы разрешения кризисных жизненных

ситуаций, уровень самооценки, социально-психологическая компетентность, уровень нервно-психической устойчивости, базовые особенности когнитивного и социального развития человека, которые определяют то, что именно он считает стрессонесущим.

Внешние ресурсы совладания – это уровень жизни, образование, материальная обеспеченность, социальная поддержка.

Выраженность тех или иных способов реагирования на сложные жизненные ситуации ставится в зависимость от степени самоактуализации личности – чем выше уровень развития личности человека, тем успешнее он справляется с возникшими трудностями. Из этого можно сделать вывод, встречающиеся в жизни человека препятствия имеют своим источником не только внешние, но и внутренние, индивидуальные условия. Как защитные, так и совладающие стили реагирования связаны с установками и переживаниями, отношением к себе и другим, с жизненным опытом.

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ СТРЕСС И СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

ТЕМА 1. ТЕОРИИ И МОДЕЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА

1.1. Понятие профессионального стресса

Анализ научных исследований, посвященных изучению стресса в профессиональной деятельности человека, показывает, что в последние годы данная проблема является наиболее актуальной в мировой психологической науке и практике. В настоящее время, с одной стороны, накоплено значительное количество исследований различных видов стресса – стресс жизни, посттравматический, профессиональный стресс и т.п., с другой – многие авторы отмечают сложность, противоречивость и недостаточность концептуальной и методологической разработки данного психологического феномена.

Прикладные исследования и разработка различных программ борьбы со стрессом связаны, в первую очередь, с его негативным влиянием на эффективность деятельности и психическое здоровье человека подхода [15]. Это, прежде всего, рост числа заболеваний стрессовой этиологии и, как следствие, нарушение трудоспособности активной части населения, сложности адаптации к новым видам и формам труда, развитие состояний сниженной работоспособности [7], развитие различных форм личностного неблагополучия (феномен отчуждения труда, десоциализация, профессиональная и личностная деформация). Поэтому большинство проводимых исследований стресса имеет прикладной характер и направлено на изучение феноменологии проявлений стресса в профессиональной деятельности.

Внимание к разработке психологической проблематики стресса объясняется ее непосредственной связью с жизненно важными требованиями современной жизни. Трудности в адаптации, неспособность выносить повышенные профессиональные нагрузки, различные формы личностного неблагополучия – вот перечень проблем, которые сегодня справедливо воспринимаются обществом как непосредственная угроза качеству жизни и психическому здоровью человека. Не случайно, профессиональный стресс выделен сегодня в отдельную рубрику в Международной классификации болезней (МКБ-10).

Профессиональный стресс — многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека [37].

Специфика понятия «профессиональный стресс» заключается в том, что оно отражает особенности стрессового состояния (в его причинах, проявлениях и последствиях), которое возникает при осуществлении различных видов профессиональной деятельности. Важным при этом оказывается не только изучение организационных форм и условий осуществления деятельности на конкретных трудовых постах, но и анализ характерных особенностей проявлений стресса в зависимости от содержательной специфики профессии. Поэтому

профессиональные задачи и профессиональная среда в целом являются теми ключевыми образованиями, во взаимосвязи с которыми рассматривается развитие стресса в профессиональной деятельности. В этом контексте термин «профессиональный стресс» (англ. - «occupational stress») является родовым для ряда таких понятий, как «рабочий стресс», «трудовой стресс», «организационный стресс» и пр., и относится к уровню анализа деятельности специалиста как члена определенного профессионального сообщества.

В современной психологии представлен широкий спектр концепций и соответствующих им моделей профессионального стресса. Это многообразие отражает различие исследовательских позиций в понимании того что такое стресс и как это понятие может бы операционализировано. Помимо заострения ставшей уже классической дилеммы в исходной трактовке термина «стресс» как комплекса причин и факторов, вызывающих повышенную напряженность деятельности и затрудняющих решение поведенческих задач, или же собственно состояния субъекта, возникающего при разного рода осложнениях ситуации [17], в последние годы оформился ряд новых теорий и их эмпирических приложений. Разработка большинства концепций профессионального стресса связана с осознанием необходимости анализа опосредующих факторов и/или индивидуальных характеристик, которые играют принципиальную роль в развитии стрессовых реакций и их фиксации в виде устойчивых негативных проявлений. К числу таких базовых моделей относятся, например, аддитивная модель субъективных составляющих труда Дж.Р. Олдхэма и Дж. Хакмана, двухфакторная модель ответственности и контроля Р.А. Карасека, модель личностных модераторов К. Паркес, модель дисбаланса усилий и подкрепления Й. Зигриста и др. [7].

На первый взгляд такое разнообразие теоретических позиций и их трактовок свидетельствует о неопределенности и даже содержательной размытости исходного понятия «стресс». С этой точки зрения, профессиональный стресс - это просто широко распространенный термин, используемый как своеобразный «ярлык» для обозначения мозаичной картины разрозненных проблем, фактов и наблюдений, связанных с изменениями жизнедеятельности человека в осложненных условиях труда.

Однако пристальный анализ наиболее известных моделей профессионального стресса показывает, что они достаточно хорошо концептуально и эмпирически обоснованы. Более того, в логике построения этих моделей отчетливо прослеживается использование сходных конструктов, позволяющих выделить три основных типа концептуальных парадигм анализа профессионального стресса.

• **Парадигма соответствия в системе "личность - среда"**, лежащая в основе экологического подхода [15]. В этой парадигме стресс рассматривается как результат дисбаланса между требованиями окружающей среды (физической, трудовой, социальной) и наличными ресурсами человека, что проявляется в формировании широкого спектра негативных последствий как со стороны снижения эффективности труда, так и нарушений физического здоровья и личностного благополучия работающих.

• **Процессуально-когнитивная парадигма**, базирующаяся на психологической модели стресса Р. Лазаруса и оформившаяся в виде трансактного подхода [17]. Она основана на интерпретации стресса как процесса развития индивидуально-личностных форм адаптации к осложненным условиям деятельности, главными компонентами которого являются когнитивная оценка ситуации и актуализация репертуара внутренних средств преодоления затруднений (в рамках данного подхода рассматриваются стратегии стресс-совладающего поведения, иначе, копинг-стратегии).

• **Парадигма регуляции состояний**, реализуемая в рамках регуляторного подхода [23]. В ней внимание фиксируется на анализе стресса как особого класса состояний с богатой феноменологией, возникающих в результате изменения механизмов регуляции деятельности и поведения при актуальном и пролонгированном воздействии стрессогенных факторов.

Несмотря на то, что в специальной литературе названные парадигмы чаще всего обсуждаются как независимые и в определенном смысле конкурирующие друг с другом,

между ними не существует жестких разграничений или непримиримых противоречий. Напротив, в совокупности они скорее отражают разные «пласты» анализа факторов и механизмов развития профессионального стресса, взаимодополняющих друг друга. Поэтому ориентация на создание цельных концепций профессионального стресса предполагает не только критический анализ существующих разночтений, но и поиск путей разработки более мощной методологии исследований стресса, обобщающей накопленный методический инструментарий для решения разного рода практических задач.

Следует отметить, что профессиональный стресс возникает и у сотрудников, недостаточно загруженных работой, а также у тех людей, которые полагают, что не реализуют в полной мере свой профессиональный потенциал и способны на большее. Причиной сильного нервного перенапряжения могут служить условия труда: плохое освещение и вентиляция, тесное помещение и др. К факторам, прямо или косвенно способствующим профессиональным стрессам, можно также отнести отсутствие информации и отсутствие времени. Как полагают специалисты по профессиональным стрессам, последние два фактора являются фоном, на котором стрессом может стать любое дополнительное раздражение [37].

По сведениям Американского национального института охраны труда, первые места в списке профессий, наиболее часто вызывающих стресс, занимают такие профессии как учителя старших классов, полицейские и шахтеры, а так же и такие «обычные» профессии как секретари, разнорабочие, офис-менеджеры и ряд других. Конечно, в последней профессиональной группе работа не столь опасна как у шахтеров и не столь ответственна как у диспетчеров транспортных средств, однако они лишены свободы в принятии решений, получают небольшую зарплату, а профессиональный статус их профессий весьма низок.

Исследования отечественных и зарубежных ученых убедительно свидетельствуют о том, что профессиональный стресс без проведения профилактических мероприятий приводит к депрессии, злоупотреблению алкоголем, наркотиками, а иногда к суицидному поведению. Длительный профессиональный стресс, в свою очередь, ведет к возникновению синдрома эмоционального выгорания.

Исследования состояния стресса в профессиональной деятельности свидетельствуют о том, что феноменологически и в плане особенностей механизмов регуляции профессиональный стресс представляет специфический вид стрессовых состояний, который отражает физиологические и психологические особенности его развития.

Как показывают исследования, содержание и условия реализации профессиональной деятельности, интенсивность нагрузок специфическим образом влияют на уровень стрессогенности профессиональной ситуации в целом и приводят к нарастанию напряженности труда. Представители определенной профессиональной общности испытывают стресс, источники которого находятся в самом содержании профессиональной деятельности. К негативным последствиям профессионального стресса относятся формы острых стрессовых состояний и их фиксация в виде устойчивых нарушений психического здоровья - различных форм дезорганизации индивидуального и группового поведения, характерных профессионально-личностных деформаций и психосоматических расстройств.

1.2. Виды и причины развития профессионального стресса

Работы в области исследования профессионального стресса в целом имеют эмпирическую направленность и представляют собой описание разнообразных факторов, обуславливающих развитие стресса, способов и механизмов адаптации человека к условиям рабочей ситуации, набора диагностических методик и оптимизационных процедур.

Развитие стресса обусловлено множеством причин, важное место среди которых занимают факторы психологической и социальной природы. Степень выраженности и феноменология проявлений стресса у конкретного человека зависят от особенностей эмоционально-личностной сферы, индивидуального опыта и контекста групповых и

организационных взаимодействий, в рамках которых осуществляется профессиональная деятельность.

Стресс-реакции могут развиваться в прогрессивных, хорошо управляемых организациях, что обусловлено и структурно-организационными особенностями, и характером работы, личностными отношениями сотрудников, их взаимодействием.

В литературе отмечается, что профессиональный стресс возникает и у сотрудников недостаточно загруженных работой, а также у тех людей, которые полагают, что не реализуют в полной мере свой профессиональный потенциал и способны на большее.

Выделяют достаточно большое количество видов профессионального стресса, которые могут быть вызваны различными факторами, связанными с трудовой деятельностью, с ролью работника в организации, с взаимоотношениями на работе, с деловой карьерой, с организационной структурой и психологическим климатом, неорганизационными факторами. Имеющиеся классификации профессионального стресса, отличаются как степенью детализации, так и концептуальными подходами. Например, Ю.В. Щербатых [37] все факторы, вызывающие производственный стресс, предлагает условно разделить на **объективные** (мало зависящие от личности работника) и **субъективные** (развитие которых больше зависит от самого человека).

К первой группе (объективные факторы стресса) относятся вредные характеристики производственной среды, тяжелые условия работы и чрезвычайные (форс-мажорные) обстоятельства. Следует отметить, что некоторые виды деятельности изначально предполагают наличие стрессогенных факторов, связанных с особенностями производства. Это пыль на цементном заводе, ядовитые испарения в химическом производстве, высокий уровень шума в ткацком цехе, жара в литейном производстве и т. д. В некоторых видах деятельности эти вредные факторы действуют комбинированно — так, например, шахтеры работают в условиях замкнутого пространства, угольной пыли, высоких температур (в глубоких выработках) и психологического ожидания возможной аварии (взрыва метана, обвала горной породы и т. д.). Данные факторы производственной среды первично способствуют развитию биологического стресса, который затем может осложняться стрессом психологическим. Например, после Чернобыльской катастрофы у многих «ликвидаторов» на фоне первичного радиационного облучения, интенсивность которого была им неизвестна, развивалась радиофобия, приводившая к серьезному стрессу. К неблагоприятным условиям работы, провоцирующим развитие производственного стресса, можно отнести высокий темп деятельности (профессиональный спортсмен), длительную работу (шофер дальних рейсов), «рванный» темп деятельности (врач скорой помощи), повышенную ответственность (авиадиспетчер), значительные физические нагрузки (грузчик) и т. д.

Дополнительными факторами стресса являются различные чрезвычайные (форс-мажорные) ситуации, которые могут принимать различный характер в зависимости от специфики труда. Так, для работников нефтедобывающей промышленности это будет авария на буровой установке или газопроводе, для биржевого маклера — обвал акций или неожиданное изменение курса валют, для менеджера отдела снабжения — срыв поставок сырья или комплектующих.

Вторая группа (субъективные факторы стресса) включает две основные разновидности: **межличностные** (коммуникационные) и **внутриличностные** стрессы.

Первые могут возникать при общении с вышестоящими должностными лицами, подчиненными и коллегами по работе (равностатусными работниками). Руководитель достаточно часто является источником стресса для своего подчиненного, у которого может возникать стойкое психологическое напряжение по самым разнообразным причинам: из-за чрезмерного контроля со стороны руководителя, из-за его завышенных требований, недооценки его труда, отсутствия четких указаний и инструкций, грубого или пренебрежительного отношения к себе со стороны начальника и т. д. В свою очередь,

подчиненные становятся источниками стресса для своих начальников из-за своей пассивности, излишней инициативности, некомпетентности, воровства, лени и т. д.

Лица, не работающие в данной организации, но контактирующие с ней, также могут быть источником стрессов для сотрудников организации. Примером может служить стресс продавцов, которым приходится общаться с большим количеством покупателей, или стресс бухгалтеров, сдающих квартальный или годовой отчет в налоговой инспекции. В то же время для налогового инспектора стрессорным фактором будет бухгалтер, который по отношению к нему является примером внешнего стрессора.

Внутриличностные стрессы, в свою очередь, можно подразделить на **профессиональные, стрессы личностного характера** и **стрессы, связанные с плохим соматическим здоровьем работников**.

Профессиональные причины стрессов обусловлены нехваткой знаний, умений и навыков (стресс новичков), а также ощущением несоответствия между трудом и вознаграждением за него.

Причины стрессов личностного характера носят неспецифический характер и встречаются у работников самых разных профессий. Чаще всего это низкая самооценка, неуверенность в себе, страх неудачи, низкая мотивация, неуверенность в своем будущем и т. д.

Источником производственных стрессов может быть и состояние здоровья человека. Так, хронические заболевания могут приводить к стрессам, так как они требуют повышенных усилий для их компенсации и снижают эффективность деятельности работника, что может отразиться на его авторитете и социальном статусе. Острые заболевания также служат источником переживаний как за счет соматопсихических связей, так и косвенно, «выключая» на время работника из трудового процесса (что влечет за собой финансовые потери и необходимость заново адаптироваться к производству).

Некоторые виды деятельности могут приводить и к профессиональным и к бытовым стрессам — например, вождение автомобиля. С одной стороны, многие профессиональные водители испытывают стрессы, связанные с их работой, но подобные стрессы испытывают и миллионы людей других профессий, которые используют автомобиль для перемещения на работу или по своим делам [37].

Б.В. Овчинников, А.И. Колчев [28], на основе анализа многочисленных классификаций факторов возникновения профессионального стресса выделяют четыре группы потенциально стрессогенных факторов, свойстве ных любой профессиональной деятельности: коммуникативные, информационные, эм циогенные, физиолого-гигиенические. В таблице №1 каждая из этих групп представлена двумя факторами, важность которых представляется очевидной. В действительности, как утверждают выше обозначенные авторы, факторов гораздо больше, к тому же некоторые профессии характеризуются уникальными, только им свойственными стрессогенными влияниями. В сочетании с предметом труда, его целью и содержанием стрессогенный профиль создает психологический «портрет» профессии — простой или сложный, стереотипный или своеобразный.

Таблица №2. Ведущие стрессогенные факторы в профессиональной деятельности

Группы факторов	Факторы	Краткая характеристика
Коммуникативные	1. Вертикальная структура	Формальные отношения в системе подчиненности.
	2. Горизонтальная структура	Неформальные отношения с сотрудниками и клиентами.
Информационные	1. Алгоритмизация	Последовательность и упорядоченность операций. Объем творческого компонента труда.
Эмоциогенные	1. Ответственность	Мера влияния на судьбы других людей.
	2. Опасность	Степень риска для своего здоровья и жизни.
Физиолого-гигиенические	1. Обитаемость	Вредные факторы рабочей среды
	2. Ритмичность	Соотношение с биоритмами организма

Стрессогенные факторы коммуникативной природы – это группа коммуникативных факторов относится к социально-психологическому аспекту профессиональной деятельности и описывает место специалиста в профессиональной организации. Известно, что большинство стрессогенных факторов относится к коммуникативным. Человеческое общение по своей природе является конфликтогенным. Среди коммуникативных факторов необходимо, прежде всего, выделить два. Первый из них описывает *вертикальную*, а второй — *горизонтальную структуру общения*.

«*Вертикальный*» фактор имеет особую значимость в жестко регламентированных профессиональных структурах (например, силовых). Однако и в любом общем случае стрессогенность связана с уровнем иерархии, на котором находится специалист. Чем больше людей находится в прямом подчинении, тем выше напряженность труда руководителя. Не случайно инфаркт миокарда называют «болезнью руководителей». Власть над людьми обладает не только стимулирующим, но и обременяющим действием. Чем выше эшелон власти, в пределах которого работает человек, тем меньше он принадлежит самому себе, тем большее давление вертикального коммуникативного фактора он испытывает. По аналогии с военными структурами можно выделить стратегический (высшее звено), оперативный (среднее звено) и тактический уровни руководства. Наименьшая стрессогенность по этому фактору характеризует профессии исполнительского типа с минимальным числом или полным отсутствием подчиненных (так называемые «рабочие» профессии или профессии вспомогательного персонала).

Наибольшей стресс-толерантностью по отношению к «вертикальному» фактору обладают личности с высокоразвитыми качествами прирожденного лидера (стеничные, властные, авторитетные, волевые, настойчивые и упорные, эмоционально выдержанные). Они способны к длительной и успешной руководящей работе, не причиняя тем самым вреда своему здоровью.

«*Горизонтальный*» фактор связан с неформальным общением вне системы подчиненности. Очевидно, что профессионалы, изолированные во время работы от общества, страдают от социальной депривации. Это свойственно работе космонавтов, полярников, геологов, метеорологов, водолазов, подводников и других специалистов. Возможно выделение и последующих градаций горизонтального коммуникативного фактора (по мере убывания стрессогенности): замкнутость в микрогруппе (5-7 человек); общение, ограниченное малой группой (до 30 человек); общение в большой группе (100 человек). На полюсе минимальной стрессогенности по данному фактору — профессии со свободным (нерегламентированным) общением в неограниченно больших группах людей. К ним можно отнести, например, работников торговли, сферы обслуживания, масс-медиа, строителей,

конторских служащих, медицинских и педагогических работников, проводников и кондукторов пассажирского транспорта и др. Любые стрессовые переживания могут в такой среде найти скорую разрядку в связи с потенциальным многообразием форм стихийной психологической помощи.

Преодолеть стресс-факторы социальной ограниченности способны лица, обладающие широким и гибким коммуникативным потенциалом (терпимые, уживчивые, дружелюбные и эмпатичные, тактичные и предупредительные, самостоятельные и независимые, не страдающие социофобией). Длительное функционирование в составе замкнутой малой группы не вызывает у них напряжения, не приводит к остаточному эмоциональному «отравлению».

Информационные факторы стресса - это группа информационных факторов, которая связана со структурой деятельности, ее операционным составом. Важнейшими среди них можно считать степень *алгоритмизации* и *эвристичность*.

Алгоритмизация отражает последовательность и упорядоченность профессиональных операций. Как правило, они регламентированы соответствующими инструкциями и предписаниями, которые могут обладать разной степенью жесткости. Наибольшую сложность представляют виды деятельности, в которых способы решения профессиональных задач, в принципе, неопределенны, многообразны, ситуативны, а алгоритм содержат только промежуточные и конечные цели. Такова работа врача, психолога следователя, научного работника в прикладных областях, работников литературы и искусства, инженеров-конструкторов, деятелей рекламы и других сфер бизнеса и п. Стрессогенность по данному фактору убывает, когда появляется возможность строить новые алгоритмы из заранее известных элементов (блоков); подбирать нужный алгоритм из имеющегося перечня; чередовать известные алгоритмы в определенном порядке. На противоположном полюсе фактора — профессии с наивысшим уровнем алгоритмизации, в которых последовательность действий известна заранее и неизменна. К ним относятся многие рабочие профессии промышленных производств, особенно конвейерного типа, профессии операторов, работающих в режиме наблюдения или управляющих несложными техническими системами. При наличии хорошо сформированных навыков такая деятельность может протекать как бы автоматически, не затрагивая полностью сознания субъекта и обеспечивая тем самым минимальную напряженность. Однако при этом может наступать состояние монотонии, которое влечет отказ от деятельности вследствие снижения общего уровня бодрствования.

Успешная профессиональная деятельность в условиях алгоритмической неопределенности требует развития таких качеств личности, как инициативность, предприимчивость, лабильность, открытость к изменениям и быстрая смена стереотипов. Специалисты должны обладать развитой интуицией и способностью к надситуативной активности. Фактором стресс-толерантности для таких профессий является также способность к риску. Наличие указанных свойств обеспечивает сохранение профессионального здоровья.

Эвристичность деятельности отражает ее творческую природу, невозможность решить профессиональные задачи известными (хотя и многообразными) способами. Естественно, что максимальная эвристичность вызывает наибольшие трудности. Необходимость постоянной импровизации встречается в профессиональной сфере не так уж часто. Типичные примеры: «высокая» политика и бизнес, «высокое» искусство, «высокая» мода, «чистая» теоретическая наука, креативная педагогика и психотерапия, дешифровка текстов, реставрация шедевров, различные виды экспертной деятельности и др. Снижение эвристического компонента можно представить в виде следующих градаций: организованное (структурированное) творчество (например, художественная роспись, гравировка, резьба по дереву); включение творческих элементов в структуру деятельности (например, работа экскурсовода, преподавателя, медицинской сестры). Противоположный полюс данного фактора сводит творческий компонент к минимуму или полностью

исключает его. Это свойственно работе лаборантов, техников, контролеров, наблюдателей, машинистов и водителей, диспетчеров, механиков, грузчиков, санитаров, уборщиков и др. В таких профессиях безусловное, скрупулезное, стереотипное исполнение является необходимым признаком качественной и эффективной работы.

Успешность в эвристически насыщенных видах деятельности достигается при наличии у работника творческого потенциала. Это природное качество может быть развито и отшлифовано специфическим индивидуально ориентированным воспитанием и обучением. Творчество предполагает определенную стабильность эмоциональной сферы, эмоциостабильность. Адекватная самооценка своих творческих способностей обеспечивает сохранение профессионального здоровья специалистов такого типа.

Стрессогенные факторы эмоционального характера – это группа эмоциогенных факторов труда, которая имеет наиболее очевидные и тесные связи с эмоциональным стрессом.

Первым из них следует назвать фактор *ответственности*, отражающий прямую социальную значимость деятельности, меру воздействия специалиста на судьбы других людей, цену его возможных ошибок. На полюсе максимальной сложности располагаются профессии, связанные с ответственностью за жизнь многих людей. К ним можно отнести работу экипажей летательных аппаратов и пассажирских судов, авиационных диспетчеров и руководителей полетов, машинистов железнодорожного транспорта, работников экологически опасных производств (известны примеры катастрофы на химическом заводе в Бхопале в Индии, унесшей 6000 жизней, аварии на Чернобыльской АЭС). С высокой ответственностью связана также работа спасателей, пожарных, взрывников, саперов, водителей автобусов и большегрузных автомобилей. Особо следует отметить деятельность военачальников и работников госаппарата высокого ранга. Снижение интенсивности фактора ответственности можно представить в виде следующих градаций: ответственность за жизнь отдельных людей (водитель такси и маршрутного такси, крановщик); ответственность за здоровье людей (врач, медсестра, спортивный тренер, воспитатель детского сада, инженер по технике безопасности); ответственность за социальное благополучие людей (социальный работник, психолог, юрист). На полюсе минимальной сложности располагаются профессии, не имеющие прямого влияния на жизнь, здоровье и благополучие людей. К ним можно отнести, например, связистов, работников сельского, лесного хозяйства и экологически безопасных производств, работников многих культурных сфер, сферы финансового бизнеса и др.

Ответственная профессиональная деятельность предъявляет к личности серьезные требования, не поддающиеся, однако, точной формулировке. Как известно, ответственность — одно из наиболее важных проявлений зрелой личности, полностью лишенной психопатических и аддиктивных черт. Оценка этого качества с наибольшей надежностью достигается биографическим методом.

Вторым из эмоциогенных факторов является *опасность труда* для здоровья и жизни самого работника, степень витальной угрозы. С наибольшей опасностью повседневно сталкиваются шахтеры, водолазы, летчики, подводники, верхолазы, милиционеры и оперативные работники силовых структур, сотрудники спецподразделений, пожарные, имеющие дело со взрывчатыми, огнеопасными, токсичными и радиоактивными веществами, профессиональные спортсмены в некоторых видах спорта, кино-каскадеры, артисты цирка и многие другие специалисты. С реальными опасностями сопряжена военная служба, как в военное, так и в мирное время. Интенсивность фактора опасности убывает по следующим градациям: труд, периодически опасный для жизни (строитель, кровельщик, стропальщик, докер, сцепщик, ремонтник, электрик, журналист, ологод); труд, периодически опасный для здоровья (стеклодув, маляр, плотник, слесарь, станочник, врач-инфекционист, врач-психиатр). К наиболее безопасным относятся профессии библиотекаря, музейного работника, программиста, корректора, художника, медрегистратора и др.

Профессиональная успешность в опасных видах деятельности обеспечивается высокой стресс-толерантностью, эмоционально-волевой устойчивостью, способностью к оправданному риску, смелостью. Известно, что эти качества развиваются только на биологической основе. При недостаточном уровне их развития повышается риск невротических (тревожных) расстройств и психосоматических заболеваний.

Физиолого-гигиенические факторы стресса – это группа физиолого-гигиенических факторов, которая включает стрессоры, имеющие материальную, (физическую, химическую и др.) природу и непосредственно воздействующие на организм человека. Основными из них являются фактор среды обитания на рабочем месте и фактор ритмичности трудового процесса.

Первый фактор можно назвать *фактором обитаемости*, поскольку он характеризует микросреду на рабочем месте. Она складывается из микроклиматических условий (температура, влажность и др.), состава воздуха (содержание кислорода и углекислого газа, вредные примеси), бактериальной загрязненности, условий освещенности, уровня шумов и вибраций и др. Наибольшую нагрузку на организм производят искусственные среды, адаптация к которым с помощью природных механизмов затруднена. Изоляция от естественных условий обитания, как правило, усугубляется наличием многочисленных вредных факторов. Такова деятельность космонавтов, летчиков, водолазов, моряков-подводников, шахтеров, работников метрополитена, подземных складов и производств. Большую нагрузку испытывают люди, работающие в скафандрах и другом защитном снаряжении. Интенсивность фактора обитаемости убывает по мере приближения условий рабочей среды к естественным условиям: неполная изоляция с незначительными вредными компонентами (например, водитель, тракторист, комбайнер, экскаваторщик); естественная среда с незначительными вредными компонентами (например, инспектор дорожно-патрульной службы, каменщик, плотник). В оптимальных внешних условиях протекает деятельность лесничих, лесорубов, работников сельского хозяйства, водно-спасательных станций, дворников.

Эффективно противостоять воздействию вредных факторов среды могут люди, обладающие крепким здоровьем, большим запасом функциональных резервов, тренированные и закаленные. В противном случае повышается риск профессиональных заболеваний.

Второй фактор отражает *ритмичность труда*, соотношение его режима с биологическими ритмами организма. Наибольшее напряжение вызывает «рванный» режим, при котором деятельность в принципе неритмична и непредсказуема, поскольку диктуется внешними обстоятельствами. Профессионал вынужден поддерживать оптимальное рабочее состояние в течение длительного времени (сутки и более), при этом полноценный отдых невозможен. В таких условиях работают военнослужащие в период интенсивных боевых действий. В мирное время такие условия характерны для действий спецподразделений силовых структур, спасателей, медиков и других ликвидаторов в очагах катастроф и стихийных бедствий, членов аварийных бригад, горноспасателей. На втором уровне сложности по данному фактору будут находиться профессии, связанные с вахтенными режимами, работой в позднее вечернее и ночное время (диспетчеры круглосуточных служб, работники вечерних и ночных смен и т. д.). На третьем уровне — профессии с обычным дневным 8-часовым режимом труда. Наименьшее напряжение по фактору ритмичности вызывают профессии со свободным режимом труда и отдыха, в которых специалисты сами планируют свое рабочее время, не будучи жестко связаны внешними обстоятельствами. Так работает большинство деятелей литературы и искусства, научные сотрудники, особенно в теоретических отраслях, квалифицированные эксперты-аналитики, программисты, состоятельные бизнесмены.

Успешная деятельность в «рваном» режиме требует примерно тех же профессиональных качеств, что и работа в крайне вредных условиях труда. К этим требованиям добавляется высокая самоорганизация, высокоразвитые волевые качества,

эффективная психическая саморегуляция. Они позволяют избежать нервных срывов, обусловленных десинхронозами, и других стрессогенных заболеваний.

Представленная классификация основных стрессогенных факторов профессиональной деятельности предоставляет возможность многофакторной экспертной оценки любой существующей специальности. Градации каждого из восьми факторов могут быть выражены в четырехбалльной шкале. При этом становится целесообразной как дифференцированная оценка по факторам, так и интегральная оценка. Последняя может варьироваться от минимального уровня 8 баллов до максимального — 32 балла. Представляется разумным выделить на этой шкале четыре диапазона:

- профессии с малой стрессогенностью (8-13 баллов);
- профессии с умеренной стрессогенностью (14-19 баллов);
- профессии с выраженной стрессогенностью (20-25 баллов);
- профессии с высокой стрессогенностью (26-32 балла).

Очевидно, что с общей точки зрения наибольшего внимания требуют те факторы, стрессогенность которых максимальна (4 балла) или субмаксимальна (3 балла). В таких случаях требования к специфической стрессоустойчивости специалиста становятся обязательными, а их выполнение обеспечивает сохранение профессионального здоровья, защищает от развития профессиональных заболеваний и эмоционального выгорания.

Весьма редко, но встречаются специальности, для которых характерна максимальная выраженность всех или почти всех стрессогенных факторов. В качестве примера приведем деятельность командира подводной лодки-ракетоносца. Он работает в высоком эшелоне власти (3 балла по первому фактору). Круг его неформального общения в боевом походе крайне ограничен (3 балла по второму фактору). Собственная деятельность мало упорядочена (3 балла по третьему фактору). Борьба с океанской стихией и вероятным противником делает ее высоко эвристичной (4 балла по четвертому фактору). Степень ответственности очень высока (4 балла по пятому фактору). Степень личной опасности — очевидна (4 балла по шестому фактору). По физиолого-гигиеническим факторам рабочей среды деятельность подводника расценивается как крайне вредная для здоровья (4 балла по седьмому и восьмому факторам). Итоговая интегральная оценка стрессогенности труда — 30 баллов из 32 возможных.

Оценка в приведенном примере является достаточно грубой, поскольку не учитывает специфических факторов, характерных только для данной специальности. Однако и этого достаточно, чтобы составить ориентировочное представление о совокупности профессионально важных качеств, необходимости жесткого отбора кандидатов и их тщательной специальной подготовки. Можно также косвенно расценить масштаб и глубину психокоррекционных и реабилитационных мероприятий, необходимых для поддержания здоровья и высокой работоспособности специалистов данного типа.

ТЕМА 2. СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ КАК РЕЗУЛЬТАТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА

2.1. Понятие синдрома эмоционального выгорания в современной психологии

К профессиональным стрессам тесно примыкает явление, которое в различных источниках обозначается как «феномен профессионального выгорания», явление «психического выгорания», «синдром эмоционального выгорания» и т.д.

Синдром выгорания (burnout) относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт, набор негативных психологических переживаний, возникающих вследствие ежедневного напряженного общения с высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью, ответственностью. Выгорание является ответной реакцией на продолжительные стрессы профессионального общения [12].

На современном этапе развития психологического знания профессиональное выгорание представляет собой стресс-синдром как совокупность симптомов, которые негативно сказываются на работоспособности, самочувствии и интерперсональных отношениях субъекта профессиональной деятельности [13].

Существуют различные определения выгорания. В соответствии с моделью Маслач и Джексон, оно рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам (пациентам, клиентам, ученикам и др.). Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Редукция персональных достижений обнаруживается в виде снижения чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек обвиняет себя, за счет чего снижается как его профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе.

В связи с этим синдром выгорания рассматривается рядом авторов как «профессиональное выгорание», что позволяет изучать данный феномен в аспекте профессиональной деятельности. Установлено, что данный синдром наиболее характерен для представителей социальных или коммуникативных профессий — системы «человек-человек» (это медицинские работники, учителя, менеджеры всех уровней, консультирующие психологи, психотерапевты, психиатры, представители различных сервисных профессий).

Впервые термин «burnout» был введен американским психиатром Х. Фреденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Под «выгоранием» подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. Позже были описаны также и другие переживания, характеризующие феномен выгорания. Первоначально исследование выгорания было затруднено из-за его содержательной неоднозначности и многокомпонентности. С одной стороны, сам термин не был тщательно определен, поэтому измерение выгорания не могло быть достоверным. С другой стороны, из-за отсутствия соответствующего измерительного инструментария данный феномен нельзя было детально описать эмпирически.

Большое значение для понимания синдрома эмоционального выгорания имеют исследования защитных механизмов свойства [31]. Плутчик и Конте рассматривали психологическую защиту как особый механизм, действующий по принципу отрицательной обратной связи. Включение этого механизма способствует ослаблению излишне

интенсивной эмоциональной реакции для сохранения своего «Я-образа» и поддержания социально адекватных отношений. Наличие психологической защиты проявляется не только в постоянном оправдывании своих действий и оправдывании других, но и в «слепоте», «глухоте» к проблемам других людей в связи с высокой степенью концентрации внимания на себе.

С точки зрения Плутчика и Конте, механизмы психологической защиты как примитивные, так и высшие регулируют переживания, экспрессию и поведение на базе эмоций и, следовательно, лежат в основе формирования определенных черт личности.

Таким образом, исходя из того, что синдром эмоционального выгорания, как и психологическая защита, возникает в результате действия психотравмирующих обстоятельств и способствует снижению травмирующих личность переживаний, уменьшению тревоги, позволяет нейтрализовать состояние эмоциональной напряженности, следует, что синдром эмоционального выгорания является защитным механизмом психики человека. Выгорание отчасти понимается как функциональный стереотип, так как позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы.

В.В. Бойко, а вслед за ним и Н.Н. Цуканов, считают, что синдром эмоционального выгорания является формой профессиональной деформации личности, так как могут возникать его дисфункциональные следствия, когда синдром эмоционального выгорания отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

В концепции В.В. Бойко выделяются внешние и внутренние факторы, детерминирующие синдром эмоционального выгорания. К внешним относятся хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, связанная с интенсивным общением; дестабилизирующая организация деятельности, характеризующаяся нечеткой организацией и планированием деятельности; повышенная ответственность за исполняемые функции и операции; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

К внутренним факторам относятся склонность к эмоциональной ригидности, интенсивная интериоризация обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентация личности.

В. В. Бойко для определения фаз эмоционального выгорания берет за основу учение Ганса Селье о стрессе как неспецифической защитной реакции организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства [32]:

Первая фаза – «напряжения» включает в себя симптомы «переживания психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенности собой», «тревоги и депрессии».

Вторая фаза, «резистенции», - попытки более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений. Среди признаков (симптомов) резистенции прежде всего стоит выделить «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование». В. В. Бойко отмечает разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичным проявлением эмоций, как полезном навыке, и неадекватном реагировании, что чаще воспринимается партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок. Последнее, очевидно, приводит к накоплению межличностных конфликтов. Далее отмечаются симптомы: «эмоционально-нравственная дезориентация» (как логическое продолжение предыдущего), «расширение сферы экономии эмоций» (прежде всего - когда данная форма защиты переносится вне пределов профессиональной деятельности - домой, в общении с друзьями и т.п.), симптом «редукции профессиональных обязанностей», по сути - их упрощение, так или иначе пересекающееся с эмоционально-нравственной дезориентацией.

Третья фаза – «истощения» характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности. Здесь отмечаются

симптомы «эмоционального дефицита» (преобладание отрицательных эмоций над положительными); «эмоциональной отстраненности» (когда личность почти полностью исключает эмоции из профессиональной деятельности, в других же сферах живя полноценными эмоциями); «личностной отстраненности» (партнер, клиент, пациент и т. п. воспринимается как неодушевленный предмет, объект для манипуляций); «психосоматических и психовегетативных нарушений» (эмоциональная защита уже не справляется с нагрузками и энергия эмоций перераспределяется между другими системами организма, таким образом, он спасается от разрушительной мощи эмоциональной энергии).

Специалисты отмечают, что вычленение указанных фаз весьма условно, их чередование может не соблюдаться, ввиду проявления у многих индивидов симптомов одновременно всех трех фаз.

По существу в концепции В.В. Бойко, профессиональное выгорание - это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома - стадия истощения (по Г. Селье).

В специальной литературе ведется широкая полемика по вопросу соотношения таких понятий, как «стресс» и «выгорание». Несмотря на растущий консенсус концепции выгорания, к сожалению, до сих пор в литературе отсутствует четкое разделение между феноменами стресса и выгорания. Это нашло свое отражение и в ряде концептуальных подходов к выгоранию как в зарубежной, так и в отечественной психологии.

Согласно концепции Г. Селье, стресс определяется как общий адаптационный синдром, включающий в себя три стадии: тревога, резистентность, истощение. С этой точки зрения выгорание олицетворяет третью фазу (фазу истощения), для которой характерно наличие необратимых изменений в организме и истощенность физиологических ресурсов. Не случайно в работах по стрессу вообще и профессиональному стрессу в частности понятия «выгорание» и «профессиональный стресс» часто употребляются вместе.

Многие исследователи полагают, что выгорание выступает как отдельный аспект профессионального стресса в том, что оно определяется и исследуется в основном как модель *ответных реакций на хронические рабочие стрессоры*. В таком случае выгорание представляет собой следствие профессионального стресса, в котором модель эмоционального истощения, деперсонализации и редуцированных персональных достижений является результатом действия разнообразных рабочих требований (стрессоров), особенно межличностной природы. Выгорание возникает в тех стрессогенных ситуациях, когда адаптационные возможности субъекта труда превышены.

Н. В. Гришина [14] подчеркивает, что выгорание должно рассматриваться как особое состояние человека, являющееся следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания, поскольку развитие выгорания не ограничивается только профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию.

В. В. Бойко рассматривает феномен «эмоционального сгорания» как механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Согласно данной концепции, синдром выгорания рассматривается как динамический процесс, возникающей поэтапно в соответствии с развитием механизма стресса (фазы тревоги, резистенции, истощения). Таким образом, открытым остается вопрос о специфике выгорания в данном контексте и его принципиальном отличии от стресса.

Исследования показывают наличие тесной связи между стрессом и выгоранием. Дж. Поулин и К. Вальтер [12] в лонгитюдном исследовании социальных работников обнаружили, что увеличение уровня выгорания связано с увеличением уровня профессионального стресса.

М. Рове получил данные о том, что лица, переживающие выгорание, имеют более высокий уровень психологического стресса и меньшую устойчивость, выносливость.

Основываясь на результатах ряда исследований, Е. Перлман и Б. Хартман предложили модель, которая рассматривает выгорание в аспекте профессиональных стрессов. Три измерения выгорания отражают три основные симптоматические категории стресса:

- физиологическую, сфокусированную на физических симптомах (физическое истощение);
- аффективно-когнитивную, сфокусированную на установках и чувствах (эмоциональное истощение, деперсонализация);
- поведенческую, сфокусированную на симптоматических типах поведения (деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность).

Модель включает четыре стадии развития стресса. *Первая стадия* отражает степень, в которой рабочая ситуация способствует стрессу. Существует два наиболее вероятных типа ситуаций, при которых возникает стресс. Первый тип ситуаций — навыки и умения субъекта труда являются недостаточными, чтобы соответствовать воспринимаемым или действительным профессиональным требованиям. Второй тип ситуаций — работа не соответствует ожиданиям, потребностям или ценностям субъекта труда. Говоря другими словами, стресс вероятен, когда существует противоречие между профессиональной компетентностью субъекта труда, его ожиданиями и требованиями со стороны рабочих ситуаций. *Вторая стадия* включает в себя восприятие, переживание стресса. Многие ситуации, способствующие стрессу, не приводят к тому, что люди считают себя находящимися под воздействием стресса. Движение от первой стадии ко второй зависит от субъективной оценки стресс-факторов, ресурсов личности, а также от ролевых и организационных переменных. *Третья стадия* содержит три основных класса реакций на стресс (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие), а *четвертая* представляет собой последствия стресса. Согласно мнению авторов, выгорание как многогранное переживание хронического эмоционального стресса находится на четвертой стадии, представляя собой результат реакции на продолжительный стресс.

Переменные, значимо связанные с выгоранием, разделяются на организационные и индивидуальные характеристики и воздействуют на:

- восприятие субъектом своей профессиональной роли и организации;
- ответную реакцию на это восприятие;
- реакцию организации на симптомы, проявляющиеся у работника (на третьей стадии), которые затем могут привести к последствиям, обозначенным на четвертой стадии.

В зависимости от того, насколько эффективно преодолевающее поведение субъекта деятельности, будет происходить возвращение к первоначальным стадиям модели, включая субъективную оценку стресса. Именно с этой точки зрения должна пониматься многомерная природа выгорания. Поскольку организация реагирует на симптомы проявления стресса, то возможны разнообразные последствия, например неудовлетворенность работой, снижение лояльности по отношению к организации, текучесть кадров, профессиональное выгорание.

Интересным представляется вывод исследователей о том, что свойственное современной организационной среде постоянное требование более высоких профессиональных стандартов в деятельности медицинского персонала приводит к увеличению уровня стресса и выгорания у врачей, в то время как деперсонализация действует в качестве защитного механизма, снижающего уровень стресса. Поскольку самые сильные статистические связи в модели включали эмоциональное истощение, программы, направленные на снижение уровня стресса, вероятно, должны быть направлены на уменьшение уровня эмоционального истощения, например, через оптимизацию технологий, рабочих процессов, уменьшающих рабочие нагрузки. Роль деперсонализации (цинизма) следует рассматривать как адаптивную, тогда как ощущение несоответствия стандартам профессиональной успешности может быть неадаптивным, увеличивая стресс и выгорание.

В. Е. Орел считает, что психическое выгорание — это дисфункция, вызванная воздействием профессиональной деятельности на личность, наиболее отчетливо проявляющаяся в сфере субъектных видов труда. Он полагает, что стресс не является

причиной выгорания, которое имеет сугубо профессиональную направленность. Исходя из имеющихся исследований структуры выгорания делается вывод о его близости к категории психических состояний. В частности, структура психического выгорания включает три основных компонента: эмоциональный (психоэмоциональное истощение), мотивационный (цинизм) и оценочный (самооценка профессиональной эффективности).

Трудно согласиться с тем, что стресс не является причиной выгорания. Кумулятивный эффект воздействия стресс-факторов рабочей среды, согласно мнению большинства исследователей в области выгорания, приводит к возникновению основной триады его проявлений. Действительно, не любой вид стресса, а только те, которые имеют отношение к профессиональной деятельности, могут привести к возникновению специфических симптомов данного стресс-синдрома. К таким проявлениям относятся прежде всего редуцирование самооценки профессиональной успешности и развитие циничных установок по отношению к реципиентам и выполняемой деятельности. При этом многие исследователи указывают на неспецифичность такого компонента выгорания, как эмоциональное истощение, сопровождающего протекание многих других психических состояний (стресс, депрессия и др.)

Вместе с тем, несмотря на общность механизмов возникновения и сходную картину протекания, существуют определенные различия между стрессом и выгоранием, которые проявляются, прежде всего, в длительности этого процесса. Выгорание, согласно мнению ряда авторов, является длительным процессом истощения ресурсов индивидуума без возможности их адекватного восстановления. В ресурсных концепциях выгорания Широ и Езрахи предполагают, что на ранних его стадиях люди пытаются противостоять профессиональным стрессорам путем использования имеющихся у них ресурсов. На этой стадии у работников часто наблюдается напряженность, тревожность и фрустрация из-за недостаточности ресурсов, которые могут повлиять на решение проблем. Следствием такого поведения является эмоциональное истощение, чувство деперсонализации и неудачи и различные сопутствующие негативные переживания, такие как тревожность и депрессия.

Циклы потери ресурсов при выгорании являются медленными, иллюзорными и даже намеренно скрываемыми работниками, профессиональными союзами, рабочими правилами и присущей людям потребностью верить в то, что их работа ценится. Например, учителя имеют один из наиболее высоких рейтингов выгорания среди других профессий. Во многих образовательных учреждениях тяжелая работа учителей, первоначальное усердие, идеализм и чувство достижения результатов часто не ценятся. Такие факторы, как большое помещение класса, отсутствие необходимых дидактических материалов, оборудования, недостаток льгот, низкая зарплата приводят к постоянной потере ресурсов. Однако еще большую роль играет вложение средств без последующего их поступления.

Циклы потерь незаметно, постепенно истощают личностные ресурсы, и такая ситуация очень характерна для выгорания.

Другое существенное отличие между выгоранием и стрессом кроется в специфике влияния на поведение и деятельность субъекта. Если стресс как адаптационный синдром может мобилизовать все стороны психики человека и не только снижать показатели эффективности профессиональной деятельности, но и улучшать их, то выгорание приводит к снижению самооценки в области профессиональной успешности и в дальнейшем к ухудшению показателей деятельности.

Еще одно отличие выгорания от стресса — степень его распространенности. В отличие от стресса, возникающего во множестве социальных ситуаций (война, стихийные бедствия, безработица, болезнь, семейные проблемы и т. п.), выгорание представляет собой профессиональный синдром, который наиболее ярко проявляется в социально-ориентированных профессиях.

Таким образом, в отличие от стресса, который может вызывать временные нарушения умственной и физической активности индивида, выгорание представляет собой хроническое дисфункционирование и является относительно самостоятельным феноменом, отличитель-

ными особенностями которого являются его дезадапционный характер и профессиональная направленность.

К. Маслач определила факторы, от которых зависит развитие синдрома выгорания:

- индивидуальный предел или «потолок» возможностей «эмоционального Я» противостоять истощению;
- внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;
- негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия.

Специалисты выделяют следующие закономерности проявлений у людей группы риска подверженных профессиональному выгоранию:

Во-первых, профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Прежде всего, это руководители, менеджеры по продажам, медицинские и социальные работники, консультанты, преподаватели, воспитатели и т. п. Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют запаса жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без «сбрасывания» отрицательных переживаний во внешнюю среду.

Во-вторых, синдрому профессионального выгорания больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт, в связи с работой. Чаще всего как в России, так и за рубежом это - женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также «прессинг» в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

В-третьих, профессиональному выгоранию больше подвержены работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. В России к этой группе относятся, прежде всего, люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста. Кроме того, в этой группе находятся работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу.

В-четвертых, на фоне перманентного стресса синдром выгорания проявляется в тех условиях, когда человек попадает в новую, непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность. Например, после лояльных условий обучения в высшем учебном заведении на дневном отделении молодой специалист начинает выполнять работу, связанную с высокой ответственностью, и остро чувствует свою некомпетентность. В этом случае симптомы профессионального выгорания могут проявиться достаточно быстро.

В-пятых, синдрому выгорания больше подвержены жители крупных мегаполисов, которые живут в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах [5].

Жертвой выгорания может стать любой работник. Это связано с тем, что разнообразные стрессоры присутствуют или могут появиться на работе в каждой из организаций. Синдром выгорания развивается как следствие комбинации организационных, профессиональных стрессов и личностных факторов. Вклад той или иной составляющей в динамику его развития различен.

Специалисты в области стресс-менеджмента полагают, что выгорание заразно, подобно инфекционной болезни. Иногда можно встретить «выгорающие» отделы и даже целые организации. Те, кто подвержен этому процессу, становятся циниками, негативистами и пессимистами; взаимодействуя на работе с другими людьми, которые находятся под

воздействием такого же стресса, они могут быстро превратить целую группу в собрание «выгоревших».

Выгорание наиболее опасно в начале своего развития. «Выгорающий» сотрудник, как правило, почти не осознает симптомы хронического эмоционального стресса, поэтому первыми замечают изменения в его поведении коллеги. Очень важно вовремя увидеть подобные проявления и правильно организовать систему поддержки таких работников. Известно, что болезнь легче предупредить, чем лечить, эти слова справедливы и в отношении выгорания. Поэтому особое внимание следует обратить на идентификацию тех факторов, которые приводят к развитию данного синдрома, и учитывать их при разработке профилактических программ.

Первоначально к лицам, потенциально подверженным выгоранию, относили социальных работников, врачей и адвокатов. «Сгорание» данных специалистов объяснялось специфическими особенностями так называемых «помогающих профессий». К настоящему времени не только существенно расширилось количество симптомов профессионального выгорания, но и увеличился перечень профессий, подверженных такой опасности. Данный список дополнили учителя, полицейские, тюремщики, политики, торговый персонал и менеджеры. В результате «из платы за соучастие» синдром профессионального выгорания превратился в «болезнь» работников социальных или коммуникативных профессий.

Специфика работы людей данных профессий отличается тем, что существует большое количество ситуаций с высокой эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью межличностного общения, а это требует от специалиста значительного личного вклада в установление доверительных отношений и умений управлять эмоциональной напряженностью делового общения. Подобная специфика позволяет причислить все вышеназванные специальности к категории «профессий высшего типа» по классификации Л. С. Шафрановой (1925).

Занимаясь изучением профессиональной дезадаптации учителей, Л. С. Шафранова сформулировала характеристики учительского труда, с помощью которых можно описать *специфику деятельности всех профессий, способствующих выгоранию* занятых в них людей. Среди них:

- 1) постоянно присущее рабочим ситуациям ощущение новизны;
 - 2) специфика трудового процесса определяется не столько характером «предмета» труда, сколько особенностями и свойствами самого «производителя»;
 - 3) необходимость постоянного саморазвития, так как иначе «возникает ощущение насилия над психикой, приводящее к подавленности и раздражительности»;
 - 4) эмоциональная насыщенность межличностных контактов;
 - 5) ответственность за подопечных;
- постоянное включение в деятельность волевых процессов [12].

2.2. Симптомы эмоционального выгорания

Симптомы, составляющие синдром профессионального выгорания, условно можно разделить на три основные группы:

- психофизические,
- социально-психологические,
- поведенческие.

К *психофизическим симптомам* профессионального выгорания **относятся такие, как:**

- чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочнокишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 часов ночи и «тяжелое» пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений;

К **социально-психологическим симптомам** профессионального выгорания **относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:**

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные «срывы» (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, «уход в себя»);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»).

К **поведенческим симптомам** профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее - все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);
- вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям, трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств и др. [32].

С меньшим риском для здоровья и менее выраженным снижением эффективности синдром профессионального выгорания переживают работники, которые характеризуются следующими особенностями:

- В первую очередь это люди, имеющие хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии (они постоянно занимаются спортом и поддерживают здоровый образ жизни). Это люди, имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.
- Необходимо также подчеркнуть, что профессиональное выгорание меньше касается людей, имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях.
- Если говорить о характере таких людей, то необходимо выделить такие индивидуально-психологические особенности, как высокая подвижность, открытость, общительность, самостоятельность и стремление опираться на собственные силы.
- Важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

Замечено, что симптоматика профессионального выгорания может быть «инфекционной» и проявляться не только у отдельных работников. Нередко встречается профессиональное выгорание целых организаций, которое проявляется в том, что у подавляющего большинства сотрудников присутствует внутреннее физическое или эмоциональное состояние с одними и теми же симптомами, а также одни и те же формы поведения (налицо «эффект массового эмоционального заражения»). В таких случаях заметно «стираются» индивидуальные различия между работниками, они становятся неестественно похожими и одинаковыми, как бы «на одно лицо». Люди становятся пессимистами, у которых нет веры в позитивные изменения на работе и возможность что-то изменить собственными усилиями.

Причинами профессионального выгорания организации выступают постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве; чрезмерные, невыполнимые требования к работникам; передача ответственности сотрудникам, не имеющим полномочий; отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда; неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала, а также, выраженная пассивность самих работников.

Как синдром, выгорание включает в себя группу симптомов, которые проявляются вместе. Но, так как выгорание - процесс индивидуальный, не все из них обнаруживаются одновременно, как правило, ***в картине выгорания имеют место несколько наиболее выраженных симптомов:***

- 1) общее чувство усталости;
- 2) чувство эмоциональной опустошенности;
- 3) неприязнь к работе;
- 4) усилившееся сопротивление выходу на работу;
- 5) специалист поздно появляется на работе, и рано уходит, часто опаздывает;
- 6) неопределенное чувство, будто что-то не так, неопределенное беспокойство, тревога;
- 7) работа становится все тяжелее и тяжелее, а способность выполнять ее - все меньше и меньше;
- 8) чувство вины, самообвинения, депрессия, подверженность несчастным случаям;
- 9) неуверенность, сомнения в своей компетентности;
- 10) неспособность принимать решения;
- 11) чувство разочарования, снижение уровня энтузиазма, утрачивается творческий подход к работе;
- 12) трудности с концентрацией внимания;
- 13) раздражительность, обидчивость;
- 14) легко возникающее чувство гнева;
- 15) негативный настрой, пессимистичные мысли;
- 16) утрата чувства юмора;

- 17) чрезмерно повышенное чувство ответственности за пациентов, клиентов;
 - 18) растущее избегание: стремление к дистанцированию от коллег, склонность к уединению; (старается меньше встречаться с ними, отказывается от встреч, общается в безличной формальной манере);
 - 19) чувство не востребованности, подозрительность;
 - 20) жесткость и ригидность в мышлении, изменения требуют энергии и риска, являясь большой угрозой для истощенной личности;
 - 21) равнодушие и бессилие;
 - 22) общая негативная установка на жизненные перспективы, ощущение бессмысленности происходящих событий;
 - 23) мысли о смене места работы, профессии;
 - 24) злоупотребления химическими агентами (кофе, табак, алкоголь, наркотики) [29].
- Люди, подверженные выгоранию, склонны испытывать большое количество проблем, связанных со здоровьем.

Проявления синдрома выгорания на физическом уровне могут включать в себя:

- 1) повышенную утомляемость, чувство истощения на протяжении всего дня;
- 2) восприимчивость к изменениям показателей внешней среды;
- 3) частые головные боли;
- 4) расстройства желудочно-кишечного тракта;
- 5) отсутствие аппетита или переедание, что ведет к избытку или недостатку веса;
- 6) нарушения сна, бессонницу;
- 7) повышенную восприимчивость к инфекциям.

Выгорание и неудовлетворенность работой оказывают влияние на семейные отношения - возрастает количество семейных конфликтов. Поскольку эмоциональное напряжение не снимается во время работы, оно часто дает о себе знать дома. После насыщенного дня, проведенного с людьми, профессионал испытывает потребность уйти на некоторое время от всех людей, и это желание одиночества обычно реализуется за счет семьи и друзей.

Таким образом, последствия выгорания достаточно серьезны, и проявляются во всех сферах: на физическом, эмоциональном и когнитивном уровне, на уровне межличностных отношений с коллегами, клиентами и семьей.

РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ И ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

ТЕМА 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ СТРЕССА

Стресс – один из механизмов адаптации в организме человека в ответ на стрессорное воздействие любой природы, в том числе и психологической. Критериями стресса являются объективные показатели нервной, эндокринной и висцеральной систем (сердечно-сосудистая, кожа и т. д.).

По мнению В. Д. Небылицина, устойчивость оптимальных рабочих параметров субъекта зависит от факторов, имеющих личностный характер:

1. Состояние внутренних органов и, прежде всего, сердечнососудистой системы, острота зрения и слуха, вегетативная реактивность.
3. Динамика свойств нервной системы: сила и уравновешенность.
4. Собственно психологические факторы – характерологические особенности личности.

Исходя из этого, следует согласиться с классификацией А. Б. Леоновой, делящей методы исследования функциональных состояний на три блока методик: 1) физиологические; 2) психологические; 3) методики субъективной оценки состояний. Подобный подход согласуется с пониманием системности психофизиологического состояния.

Рассмотрим все три блока методик последовательно, уточнив их названия.

1.1. Физиологические методы исследования

Физиологические методы исследования позволяют рассмотреть стресс как колебание гомеостатических процессов с обязательным учетом социальной обусловленности биологической адаптации. Измерения следует проводить в одно и то же время, после сна перед рабочей нагрузкой, т. к. необходимо регистрировать следовые процессы в изменении функций.

1. Исследование работы ЦНС с помощью электроэнцефалограммы (ЭЭГ). ЭЭГ является выражением индивидуального уровня активации в условиях стресса. Паттерн ЭЭГ, характерный для конкретного человека и дающий представление об его индивидуальном уровне активации, имеет сильную генетическую детерминацию. Например, люди, у которых фиксируют ЭЭГ с диффузно распространенными β -волнами, обладают низкой концентрацией внимания, совершают много ошибок и малоустойчивы к стрессу. В целом, в стрессовой ситуации у испытуемых обнаружено: подавление высокочастотной активности и повышение мощности медленных ритмов (дельта-, тета-) преимущественно во фронтальных отведениях [3]. Отмечено, что по всем ритмам преобладала активность левого полушария. Исследователи отмечают, что чем выше показатели функциональной асимметрии мозга, тем меньше стрессоустойчивость индивида. М. С. Мыслободский предполагает, что неспецифичность стресса связана с более высокой «специфической» уязвимостью правого полушария, организующего реакцию тревоги. А. М. Вейн с коллегами считают, что в ходе стресса изменяется механизм межполушарной асимметрии в виде сдвига в индексе церебрального доминирования [11]. По мнению В. В. Аршавского и др., лица «левополушарного типа» характеризуются повышенным уровнем ситуативной и личностной тревожности и склонностью к возникновению психосоматических заболеваний, однако по данным Л. И. Афтанас [4], в других исследованиях высокая тревожность ассоциируется с эффектами правополушарной активации.

2. Исследование показателей работы вегетативной нервной системы (ВНС), которая осуществляет регуляцию, координацию и адаптацию деятельности органов в связи с изменениями условий среды. Вегетативная регуляция – один из механизмов обеспечения адаптации. Значения показателей ВНС можно использовать для диагностики и прогноза различных состояний организма. Чаще всего для диагностики состояния ВНС используются:

а) кожно-гальваническая реакция (КГР) – отражает процессы терморегуляции в связи с мышечной активностью, а опосредованно – силу и продолжительность стрессовых реакций, вызвавших изменение гомеостаза. Фоновые фазические колебания КГР и их интегративные показатели – количество, амплитуда и площадь – отражают уровень тревожности и могут быть использованы для выявления индивидуально-психологических особенностей;

б) кожная температура. В процессе адаптации возможны однонаправленные и разнонаправленные сдвиги температуры тела (подмышечной впадины) и температуры ладони. Точная дифференциация состояний возможна только при комплексном изучении температуры тела и температуры ладони;

в) показатели состояния дыхательной системы: частота дыхания и глубина дыхания. При стрессовой активации повышается частота дыхания и понижается его глубина;

г) показатели состояния сердечно-сосудистой системы (ССС). Система кровообращения отличается высокой реактивностью и играет первостепенную роль в адаптационных перестройках функционального состояния организма. При быстром течении стрессовых реакций сердечная деятельность во многих случаях является наиболее информативным показателем изменений состояния организма. По данным О. С. Медведева [24], в стрессовой ситуации для человека характерно повышение артериального давления и увеличение частоты сердечных сокращений. При длительном негативном эмоциональном состоянии отмечены прессорные реакции артериального давления, ведущие к стойкому гипертензивному состоянию.

Особый интерес представляют данные о колебаниях характеристик сердечного ритма, позволяющих получить в известной степени интегральную информацию о состоянии организма в целом, быть своеобразным индикатором для оценки функционального состояния регуляторных систем. Вариабельность сердечного ритма (ВСР) – это изменчивость продолжительности интервалов R – R последовательных циклов сердечных сокращений за определенные промежутки времени, выраженность колебаний частоты сердечных сокращений (ЧСС) по отношению к ее среднему уровню. В настоящее время определение ВСР признано наиболее информативным методом количественной оценки вегетативной регуляции сердечного ритма и функционального состояния организма.

Для определения степени адаптации сердечно-сосудистой системы к случайным или постоянно действующим нагрузкам и оценки адекватности процессов регуляции Р. М. Баевским предложен ряд параметров, являющихся производными классических статистических показателей (индексы Баевского): ИВР – индекс вегетативного равновесия, ВПР – вегетативный показатель ритма, ПАПР – показатель адекватности процессов регуляции, ИНРС – индекс напряжения регуляторных систем [33]. Для оценки функционального состояния организма используют также показатели центрального кровотока:

УОК – ударный объем крови (систолический), измеряется количеством крови, которую сердце выбрасывает в сосуды при каждом сокращении. У взрослого человека в покое УОК – 70–80 мл, при интенсивной работе – 150–200 мл.

МОК – минутный объем крови – количество крови, которое сердце выбрасывает в легочный ствол и аорту за одну минуту. Средний МОК – 3–6 л.

Коэффициент здоровья (КЗ), или индекс функциональных изменений (ИФИ) предназначен для оценки уровня функционирования системы кровообращения и определения адаптационного потенциала последней. Он был предложен А. П. Берсеновой и Р. М. Баевским, авторы предлагают рассматривать изменения сердечного ритма в связи с адаптационной реакцией целостного организма как проявление различных стадий общего адаптационного синдрома.

Состояние функционального напряжения является первичной реакцией организма на воздействие стрессорных факторов. Это состояние характеризуется мобилизацией адаптационных резервов организма и повышением уровня функционирования его систем, особенно тех, которые обеспечивают приспособительный эффект. Повышается согласованность работы различных органов и систем за счет централизации управления функциями. Адаптация организма к условиям окружающей среды носит кратковременных характер.

Состояние неудовлетворительной адаптации характеризуется понижением уровня функционирования организма, развитием утомления. Это состояние обычно является результатом перенапряжения адаптационных механизмов. Организм пытается приспособиться к чрезмерным для него условиям существования путем изменения функциональной активности отдельных систем и напряжения регуляторных механизмов. Однако вследствие развития недостаточности оптимальный режим функционирования не может быть обеспечен. Но в состоянии неудовлетворительной адаптации отсутствуют специфические патологические изменения.

Состояние срыва адаптации характеризует дезадаптацию организма и указывает на дезорганизацию регуляторных механизмов. Это состояние включает в себя все многообразие проявлений предболезни (состояние, предшествующее развитию определенного заболевания) и начальных форм различных заболеваний у здоровых и больных людей. При этом специфическим состояниям болезни и предболезни предшествуют неспецифические состояния, описанные Г. Селье.

ИФИ (КЗ) определяется в условных единицах-баллах. Для вычисления ИФИ (КЗ) требуются данные о частоте пульса (ЧП), артериального давления (АДс – систолическое, АДд – диастолическое), росте (Р), массе тела (МТ) и возрасте (В):

$$\text{ИФИ} = 0,011\text{ЧП} + 0,014\text{АДс} + 0,008\text{АДд} + 0,014\text{В} + 0,009\text{МТ} - 0,009\text{Р} - 0,27$$

На основании полученного значения индекса Баевского каждый обследуемый может быть отнесен к одной из четырех групп по степени адаптации:

- удовлетворительная адаптация (ИФИ менее 2,59),
- напряжение механизмов адаптации (ИФИ от 2,6 до 3,09),
- неудовлетворительная адаптация (ИФИ от 3,1 до 3,49)
- срыв адаптации (ИФИ более 3,5).

Чем выше значение ИФИ, тем выше вероятность наличия напряжения адаптационных механизмов.

Наиболее простым показателем адаптации является **вегетативный индекс, или индекс Кердо (ВИ)**, который характеризует степень равновесия симпатического и парасимпатического тонуса ВНС. Положительное значение ВИ свидетельствует о преобладании симпатического, а отрицательное – парасимпатического отдела ВНС.

$\text{ВИ} = (1 - \text{ДП}) * 100 \%$, где Д – диастолическое давление, мм рт. ст., П – частота пульса, уд. в мин.

При равновесии симпатического и парасимпатического отделов ВНС (здоровые, адаптированные к условиям среды люди) вегетативный индекс близок к единице, а величина диастолического давления близка к частоте сердечных сокращений.

Симпатический сдвиг сопровождается учащением пульса и понижением диастолического артериального давления; парасимпатический: замедлением пульса и повышением диастолического артериального давления. По данным Л. Е. Панина и В. П. Соколова [30], преобладание тонуса парасимпатической нервной системы характерно для низкотревожных людей. У высокотревожных доминирует индекс симпатической нервной системы.

По мнению ряда авторов, наиболее успешную адаптацию к стрессу обеспечивает преобладание симпатических влияний над парасимпатическими.

3. Исследование биохимических показателей стресса.

а) Показатели содержания калия и натрия в слюне. Вариативность показателей невелика, является результатом гомеостатического регулирования;

б) уровень катехоламинов в моче. В. Н. Васильев предлагает комплексный метод исследования стресса – метод адренограмм (содержание катехоламинов в моче), дополненный функциональной пробой с L-ДОФА (прогормон дофамина, определяет резервные возможности организма, «запас прочности»). Комплексный метод исследования (выброс адреналина и норадреналина в ответ на введение в организм L-ДОФА) позволяет дать долгосрочный прогноз устойчивости к стрессам при профотборе, диагностике и лечении неврозов и неврозоподобных состояний;

в) изменение формулы крови в результате адаптационных реакций. По мнению Л. А. Китаева-Смыка, измерение содержания в крови ее форменных элементов используется как один из объективных показателей интенсивности стресса [16]. Метод определения функционального состояния организма на основе оценки типа адаптационной реакции и уровня реактивности организма разработан Л. Х. Гаркави с соавторами.

4. Биоритмологический (хронобиологический) подход. Нарушение временной координации предшествует информационным и энергетическим нарушениям, а также нарушениям обмена веществ и структуры. Необходимо учитывать способность адаптироваться к новому суточному ритму сна и бодрствования. Большая часть людей чувствительна к этому фазовому сдвигу и ощущает физиологический дискомфорт. Перестройка суточной ритмики вызывает десинхроноз (утомление, разбитость, нарушение режима сна и бодрствования), который приводит к обострению хронических заболеваний.

5. Комплексная оценка здоровья разработана Г. Л. Апанасенко [2]. Определение уровня соматического здоровья базируется на представлениях о живом организме как открытой термодинамической системе, устойчивость которой определяется ее энергопотенциалом. Основу энергопотенциала составляют аэробные механизмы

энергообразования (частота сердечных сокращений, артериальное давление), методические подходы определения которых хорошо известны. Шкала соматического здоровья по Апанасенко выделяет пять уровней здоровья. Рассчитываются уровни по показателям массы тела, жизненной емкости легких, динамометрии кисти, частоты сердечных сокращений (ЧСС), артериального давления, времени восстановления ЧСС после 20 приседаний за 30 минут. Р. М. Баевский (1997) в качестве критерия адаптационных возможностей организма предложил определять индекс функциональных изменений (ИФИ), или коэффициент здоровья (КЗ), для вычисления которого требуются лишь данные о частоте пульса, артериальном давлении, росте, массе тела и возрасте.

1.2. Психофизиологические и психологические объективные методы исследования

Формально-динамическая сторона психики, т. е. основные свойства нервной системы, установлены представителями отечественной школы дифференциальной психофизиологии Б. М. Тепловым и В. Д. Небылицыным. Исследователями установлены следующие свойства нервной системы:

1. *Сила – слабость* нервной системы проявляется в степени выносливости, работоспособности, устойчивости к разного рода помехам.
2. *Подвижность – инертность* нервной системы проявляется в скорости переключения с одного вида деятельности на другой, в скорости привыкания к меняющимся условиям.
3. *Лабильность – инертность*, или малая лабильность нервной системы проявляется в темпе выполнения различных видов деятельности.
4. *Динамичность – малая динамичность* проявляется в скорости образования временных связей в коре головного мозга, в скорости обучения.
5. *Активированность* проявляется в общем тоне жизнедеятельности человека; высокая активированность – преобладание возбуждения, низкая – преобладание торможения.

Оценка основных свойств нервной системы чаще всего осуществляется с помощью следующих методик:

1) определение времени сложной зрительно-моторной реакции. Время простой сенсомоторной реакции является интегральным показателем скорости проведения возбуждения по различным элементам рефлекторной дуги. Однако основную роль играет проведение возбуждения по центральным образованиям, что позволяет рассматривать время простой сенсомоторной реакции в качестве критерия возбудимости центральной нервной системы. Латентный период сенсомоторных реакций имеет значение адекватного показателя функционального состояния нервной системы;

2) теппинг-тест предложен Е. П. Ильиным в 1972 году в качестве экспресс-метода, не требующего специальных условий проведения и аппаратуры. Тест основан на измерении во времени максимального темпа движения кисти и определяет выносливость нервной системы. Определение силы нервной системы помогает адекватно дозировать умственные и физические нагрузки, предотвращая развитие утомления и переутомления;

3) для определения функциональной подвижности нервных процессов многими исследователями используется методика А. Е. Хильченко или ее модификация. Работоспособность коры головного мозга оценивается по сумме ошибок, допущенных испытуемым при выполнении экспериментального задания. Информация об уровне функциональной подвижности нервных процессов важна с точки зрения прогнозирования успешности обучения. Анализ особенностей высшей нервной деятельности показал, что у учащихся с донологическими нарушениями здоровья в первую очередь страдает подвижность нервных процессов;

4) определение уравновешенности и лабильности нервной системы с помощью методики для определения критической частоты слияния мельканий (КЧСМ), критической частоты слияния звуковых щелчков (КЧСЩ). Методика основана на принципах дискретометрии. Критическая частота слияния – это максимальная частота, при которой испытуемый еще различает отдельные световые мелькания или звуковые щелчки. Переход за

эту границу частоты ощущается как сплошной свет или сплошной звук. Чем быстрее возникают и прекращаются нервные процессы, тем выше будут показатели критической частоты. Лабильность положительно коррелирует с эффективностью деятельности, поэтому методика активно используется в теоретических исследованиях;

5) для определения уравновешенности нервных процессов используются двигательные методики. В основе методик лежит проведение испытуемым линий определенной длины в изменяющихся условиях без зрительного контроля. Соотношение между силой возбудительного и тормозного процессов (уравновешенность) проявляется в неустойчивости длины воспроизводимых линий: преобладание возбуждения – в тенденции к удлинению линий, а преобладание торможения – в тенденции к их укорочению.

Эффективность психических процессов в исследованиях стресса и адаптации чаще всего оценивается с помощью следующих методик:

1) восприятие времени – определение точности временного интервала с помощью секундомера. Латентный период восприятия – время от воздействия до формирования образа в сознании испытуемого, – зависит от лабильности нервных процессов. Латентный период восприятия, кроме того, зависит от функционального состояния организма, что важно при исследовании адаптации, особенно с учетом хронобиологического подхода;

2) исследование устойчивости, объема, распределения и переключения внимания производится с помощью корректурной таблицы А. Г. Иванова-Смоленского, колец Ландольта, таблицы Анфимова или таблиц Шульте.

Снижение устойчивости и объема внимания часто сопровождается стрессовым состоянием испытуемого. По буквенным таблицам Анфимова оценивается также умственная работоспособность. Ухудшение функционального состояния ЦНС происходит при развитии умственного утомления, связанного с напряженной и сложной умственной работой. Утомление и переутомление ведет не только к снижению качества обучения, но и к нервно-психической дезадаптации;

3) исследование кратковременной зрительной памяти производится с помощью запоминания и воспроизведения десяти слов или десяти чисел. Слова или двузначные числа могут быть зачитаны экспериментатором или предъявлены в записи на магнитную ленту. В этом случае определяется объем слуховой памяти;

4) определение умственной работоспособности и выявление утомляемости с помощью методики Э. Крепелина. Оценка умственной работоспособности осуществляется по количеству правильно выполненных сложений и количеству ошибок.

Важным показателем негативного стресса являются значимые понижения устойчивости психических и психомоторных процессов.

1.3. Специфика психодиагностики стрессовых симптомов и состояний

Важное проявление стрессовых симптомов - это постепенно нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности, развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка. Он начинает переживать чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе, а возможно, и утрату прежде значимых для него жизненных ценностей.

Поэтому, диагностика личностных качеств, клиента и совместный анализ выявленных параметров, может послужить первым этапом профилактической и коррекционной работы.

Понятия «анализ», «самоанализ», «изучение личности» в последнее время стали заменяться единым термином - «диагностика».

В психологическом словаре, *психодиагностика* определяется как «область психологии, которая разрабатывает методы выявления индивидуальных особенностей и перспектив развития личности» [34].

Основными психодиагностическими средствами практического психолога являются *наблюдение, беседа, тестирование, анкетирование, опрос.*

Наблюдение - один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений. Цель наблюдения - изучение явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин или смысла происходящих изменений. Наблюдение один из наиболее субъективных методов, и его результаты зависят от состояния, личностных качеств, ценностных ориентации, стереотипов, а также от опыта и уровня квалификации психолога-наблюдателя.

При соблюдении следующих правил наблюдение можно сделать более объективным:

- 1) четко установить цель и задачи наблюдения (например, целью может быть наблюдение за взаимодействием воспитателя детского сада с детьми группы, а задачей - наблюдение за особенностями взаимоотношений в различных педагогических ситуациях или режимных моментах);
- 2) теоретически подготовиться к наблюдаемой ситуации (знать возрастные нормы, индивидуальные особенности и т. п.);
- 3) разработать систему фиксации (особые знаки, сокращения) наблюдаемых явлений;
- 4) разработать систему измерения и интерпретации наблюдаемых явлений. Измерения, как правило, проводятся по частоте проявления отдельных явлений, их длительности, интенсивности;
- 5) обобщения и выводы производить после многократных наблюдений за сходными ситуациями, подтверждать результаты другими методами исследований.

Анкетирование - процесс получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации, представляющей опросный лист для ответов на заранее составленные вопросы. Вопросы для анкеты составляются самим психологом или группой специалистов.

К формулировке вопросов предъявляется ряд требований:

- вопрос должен быть конкретным, не требующим обобщений, вычислений, воспоминаний;
- формулировка вопроса не должна включать в себя более 11 слов;
- вопрос не должен содержать длинных вводных фраз, незнакомых слов, речевых штампов;
- нельзя включать деликатные, интимные, тенденциозные вопросы или вопросы о фактах поведения;
- вопрос не должен содержать готового варианта ответа (или все варианты ответов или ни одного).

Опросник - вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности. Отличительной особенностью опросника является наличие заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос. Результаты опросников, как правило, переводятся в особые стандартизированные баллы, что дает возможность сравнивать опрашиваемых друг с другом или с заранее установленной нормой.

Тестирование выступает в качестве одного из основных методов психологической диагностики, позволяющих получить сопоставимые количественные и качественные показатели степени развитости изучаемых психологических свойств и состояний личности, необходимых теоретических знаний, практических умений и навыков.

Как к методу точной психодиагностики к тестам предъявляются особые требования: валидность, надежность, достоверность, социокультурная адаптивность теста, простота формулировок и однозначность тестовых заданий, ограниченное время выполнения тестовых заданий, тестовая норма.

Диагностика стрессовых симптомов и состояний должна быть направлена собственно на определение стресс-факторов и стрессогенных ситуаций, измерение уровня стресса и выявление лиц, переживающих выгорание. Она должна осуществляться психологами с

соответствующей подготовкой и высокой степенью соучастия. По мнению специалистов стресс-менеджмента, на этапе диагностики необходимо:

- создать шкалы жизненных и профессиональных стрессов;
 - разработать формы и способы определения симптомов хронической усталости или невротических расстройств;
 - выявить лиц с наибольшей предрасположенностью к выгоранию;
 - произвести «инвентаризацию» симптомов выгорания у руководителей разного уровня и у персонала, подвергающегося продолжительным воздействиям стресс-факторов на рабочем месте;
- периодически осуществлять аудит организационного стресса в различных подразделениях организации/корпорации; выявлять подразделения или рабочие места с наибольшим уровнем стресса и риском выгорания [12].

Применение тестов всегда связано с выполнением определенных этапов тестирования.

Обычно их выделяют три:

- выбор методики,
- непосредственный процесс тестирования,
- интерпретация результатов исследования.

1. Этап выбора методики обследования. Выбор тестовой методики зависит от целей и задач, которые ставит психолог в своей психодиагностической работе; адекватности психологической теории, в рамках которой работает психолог; возможности исследования особенностей проявления психических свойств, состояний; информативности и соотношения различных взаимодополняющих друг друга методов; соответствия возрастным и другим условиям. Методы психодиагностики, используемые для исследования учителей, воспитателей, должны быть лично и социально-ориентированными, жизненно значимыми, учитывать их образовательные роли, не отнимали слишком много времени, были предпочтительно индивидуальными.

Если цель тестирования - помощь в активизации личностных потенциалов профессионального роста личности, то задачи предстоящей работы могут быть следующими:

- выявление резервов внутренней активности, ценностных ориентации, мотивов деятельности, самооценки;
- выявление внутренних конфликтов, причин затруднений, защитных механизмов;
- помощь в осознании собственных возможностей и потребностей, принятие профессиональной деятельности как наиболее целесообразной, рациональной сферы самореализации;
- помощь в самооценке, саморегуляции психических состояний и т. п.

2. Непосредственное тестирование. Специалисты отмечают, что существуют определенные строгие правила, которые следует соблюдать при проведении тестирования:

1. Подробное знакомство с тестовой методикой.
2. Оценка соответствия теста общеустановленным требованиям: валидность, надежность, адаптированность, достоверность.
3. Оценка соответствия теста поставленным целям.
4. Проверка теста на самом себе или другом человеке.
5. Установление положительного эмоционального контакта и мотивации на выполнение тестового задания.
6. Проведение тщательного инструктажа для испытуемых, разъяснение целей и задач тестирования, результатов, которые могут быть получены и их использования.
7. Контроль за самостоятельной работой испытуемых, соблюдением инструкций.
8. Наблюдение за поведением обследуемого в ходе выполнения задания (движения, мимика, пантомимика, тембр голоса, темп речи, словарь) дает возможность дополнить

психологической информацией данные, полученные непосредственно в результате обследования.

3. Интерпретация результатов психодиагностического исследования. Необходимо отметить, что каждая тестовая методика должна сопровождаться обоснованной и выверенной программой обработки и интерпретации результатов тестирования. Если такая программа отсутствует, применение данной методики недопустимо.

Цель анализа и интерпретации данных - дать по возможности наиболее точную оценку свойствам, состоянию и уровню психического развития, достигнутого индивидом или группой. Интерпретация диагностических данных может осуществляться либо как процесс количественной оценки, когда полученные результаты сравниваются с определенной нормой, либо в виде качественного анализа, при котором полученные данные сравниваются с рядом эталонов, значение которых точно определено (к примеру, установление корреляционных связей между различными показателями психологических свойств личности).

Интерпретация результатов исследования имеет следующие уровни:

- *непосредственный* - это формальная оценка результата исследования по определенному критерию сразу после работы испытуемого с методикой;
- *опосредованный* - более сложный уровень, когда полученные данные включаются в сложную систему интерпретации, где сопоставляются разные теоретические подходы для анализа полученных результатов.

Психологические методики субъективной оценки состояния и личностных характеристик – это опросники личности, предназначенные для получения данных со слов испытуемых.

Среди личностных характеристик, влияющих на эффективность адаптации, на первом месте, по мнению многих авторов, стоит тревожность.

Ч. Д. Спилбергер различает три различные понимания тревоги: тревога как преходящее состояние; тревога как сложный процесс, включающий компоненты стресса и угрозы; а также тревога (тревожность) как личностное свойство. По Спилбергеру, стресс порождает состояние тревоги. Л. И. Афтанас [4] считает, что тревожность – черта личности, которая характеризует устойчивую степень выраженности восприятия угрозы своему «Я» в различных ситуациях и склонность реагировать на них усилением состояния тревоги.

Тревога – результат возникновения или ожидания фрустрации и облигатный механизм психического стресса; сигнал, свидетельствующий о нарушении адаптации и активирующий адаптивные механизмы. Л. Е. Панин и В. П. Соколов рассматривают тревожность как свойство личности, тесно связанное с ее устойчивостью к стрессовым ситуациям, как форму адаптации организма в условиях острого или хронического стресса.

Для определения тревожности как личностного качества чаще всего пользуются Шкалой ситуативной (реактивной) и личностной тревожности Ч. Спилбергера в адаптации Ю. Л. Ханина и Личностной шкалой проявления тревоги Дж. Тейлор в адаптации Т. А. Немчина и В. Г. Норакидзе. Шкала ситуативной и личностной тревожности Спилбергера позволяет дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойство, и как состояние. Субъективно реактивная тревожность переживается как нервозность, напряжение, озабоченность, беспокойство.

Для определения личностных характеристик испытуемых психологи используют:

1) многофакторные методики, дающие возможность оценить и другие свойства личности, такие как:

а) опросник СМИЛ (ММРІ) позволяет получить широкий спектр компонентов личности, таких как: мотивационную направленность, самооценку, стиль межличностного взаимодействия, черты характера, когнитивный стиль, тип реагирования на стресс, степень адаптированности индивида и возможный тип дезадаптации, и др.;

б) многофакторная личностная методика Р. Кеттелла позволяет оценить несколько личностных факторов, в том числе и такие, которые связаны с особенностями переживания

стресса: интеллект, робость-смелость, жесткость-чувствительность, спокойствие-тревожность, расслабленность-напряженность и т. д.;

в) опросник Г. Айзенка для исследования экстротверсии-интротверсии и нейротизма в адаптации А. Г. Шмелева и В. И. Похилько. Высокий уровень нейротизма рассматривается как предрасположенность к заболеваниям;

г) полупроективный тест рисуночной фрустрации С. Розенцвейга позволяет определить особенности реагирования субъекта на трудные, фрустрирующие ситуации, его поведение в подобных ситуациях и уровень фрустрационной толерантности;

д) экспресс-методики «Прогноз» и «Прогноз-2», используемые военными психологами, направлены на выявление лиц с низким уровнем нервно-психической устойчивости и прогнозирование риска дезадаптации человека в экстремальных стрессогенных условиях;

е) методика определения адаптивного потенциала личности «Адаптивность» (МЛЮ) А. Г. Маклакова и С. В. Чермянина направлена на оценку адаптационных возможностей субъекта по шкалам: «адаптивные способности», «нервно-психическая устойчивость», «моральная нормативность». Методика применяется при профотборе военными психологами;

ж) опросник поведения Д. Дженкинса направлен на выявление поведения типа «А» – стресс-коронарного поведения (согласно теории М. Фридмана и Р. Розенмана).

Из методик, основанных на субъективном шкалировании состояния, с точки зрения изучения стресса и адаптации к нему, представляют интерес следующие:

а) методика оперативной оценки самочувствия, активности, настроения (САН), разработанная В. А. Доскиным и др. Методика САН используется при оценке психического состояния здоровых и больных, психоэмоциональной реакции на нагрузку, для выявления индивидуальных особенностей и биологических ритмов психофизиологических функций;

б) шкала профессионального стресса Ч. Спилбергера в адаптации А. Б. Леоновой для определения силы и частоты стресса, а также для определения основных стрессоров;

в) шкала сниженного настроения – субдепрессии основана на опроснике В. Зунга и адаптирована Т. Н. Балашовой.

Проективная методика «цветовой тест» М. Люшера или его модификация – метод цветовых выборов Л. Н. Собчик позволяет рассмотреть индивидуально-личностные свойства человека как в норме (в разные периоды его жизни, в приложении к профессиональной деятельности, в процессе адаптации к жизненным условиям), так и в состоянии дезадаптации. Основываясь на тесте Люшера, Д. В. Сочивко [36] предлагает ряд коэффициентов, описывающих состояние адаптации человека: коэффициенты сопротивляемости, волевой напряженности, мечтательности, дезадаптированности и др.

Таким образом, методическое обеспечение диагностики стресса должно включать методы психофизиологические (оценка свойств нервной системы и др.), физиологические (оценка вегетативного индекса и др.), психологические (методики самооценки личностных качеств и состояния). Сложный комплекс проявлений процесса психофизиологической адаптации может быть зафиксирован с помощью огромного количества методических приемов. Задача состоит в том, чтобы:

- 1) из большого числа показателей получить интегральную оценку стресса;
- 2) выбрать оптимальное число методик и показателей, необходимых для диагностики;
- 3) выбранные методики должны удовлетворять основному требованию массовых обследований – комфортности: респонденты не должны испытывать неприятных ощущений в процессе исследования.

1.4. Психологическая диагностика индивидуальных особенностей трудового коллектива с целью изучения стрессовых симптомов и состояний

Важное проявление стрессовых симптомов и эмоционального выгорания - это постепенно нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности,

развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка. Он начинает переживать чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе, а возможно, и утрату прежде значимых для него жизненных ценностей.

Поэтому, диагностика личностных качеств членов трудового коллектива и совместный анализ выявленных параметров, может послужить первым этапом профилактической и коррекционной работы.

Результаты психодиагностического исследования являются основой для заключения о дальнейшей коррекции или развитии личности, об эффективной психопрофилактической, коррекционной, консультативной или развивающей работе как с отдельной личностью, так и с коллективом.

Изучив особенности того или иного сотрудника, необходимо разработать стимулирующие рекомендации о том, как, опираясь на сильные стороны своего характера, оптимизировать профессиональную деятельность.

Психологическое исследование коллектива - весьма трудоемкая процедура, требующая профессиональных навыков, соблюдения определенных морально-этических норм.

Основой для разработки морально-этических норм в соответствии с принципами диагностики выступают окультуренные ценности, выработанные человечеством.

В частности к таким принципам относят:

- **научную обоснованность** (подготовленность психолога на основе профессионально-этических стандартов в области использования методов диагностики; исключение применения паранаучных тестов);
- **обеспечение прав личности испытуемых** (право испытуемого отказаться от участия в психологическом обследовании или применять собственную тактику выполнения методики);
- **объективность выводов** (беспристрастный подход к результатам тестирования);
- **конфиденциальность** (неразглашение результатов диагностики без персонального согласия обследуемого).

Правила проведения диагностического исследования для практических психологов:

1. Проведение диагностического исследования, по возможности, одним лицом со строжайшим соблюдением корректности в процессе исследования и в трактовке экспериментальных данных.
2. Никто не может иметь доступа к материалам исследований, а их представление возможно только самим психологом.
3. Исследование проводится на добровольной основе. Никакие формы прямого или косвенного принуждения недопустимы.
4. Данные по коллективу представляются в общей анонимной форме тем человеком, кто проводил обследование. Для членов коллектива проводятся индивидуальные консультации. При беседе с педагогом о результатах тестирования недопустимо присутствие посторонних лиц.
5. Не следует надолго затягивать ознакомление с результатами исследования, поскольку в этот период коллектив находится в большом эмоциональном напряжении.
6. Нежелательно без глубокого предварительного анализа данных и соответствующей подготовки психолога, фрагментарно сообщать о каких-либо полученных результатах.
7. Члены трудового коллектива должны быть информированы о целях тестирования и способах использования его результатов. Кроме того, необходимо довести до коллектива установку на то, что изучение не является самоцелью, а проводится в интересах самих педагогов.

Диагностика - не самоцель, она подчинена главной задаче - разработке рекомендаций.

В результате психодиагностики коллектива на основе использования методик по выявлению стресс-симптомов могут определяться следующие отклонения:

- неблагоприятная психологическая атмосфера и эмоциональное самочувствие членов коллектива;
- высокая конфликтность или конформность членов коллектива;
- низкий уровень развития чувства эмпатии;
- высокий уровень личностной тревожности, невротичности работников;
- неадекватный уровень их притязаний, самооценки;
- нарушения личностного развития работников;
- отсутствие условий для самореализации личности;
- несформированность структуры коллектива;
- наличие большого числа группировок полярной направленности;
- незнание и непонимание работниками социально-психологических закономерностей;
- коммуникативная некомпетентность;
- наличие отверженных и изолированных в коллективе;
- неадекватность стиля управления уровню развития коллектива;
- сориентированность на внешние формы контроля поведения и деятельности (авторитарный стиль управления) либо наоборот;
- несформированность установок на профессиональную деятельность [12].

На основе анализа полученных данных, руководители предприятия, при консультативной помощи психолога определяют задачи развития и коррекции коллектива:

- повышение общей психологической культуры;
- корректировка целей, задач и содержания деятельности коллектива;
- изменение стиля управления коллективом;
- оптимизация психологического климата в коллективе через организацию коллективных творческих дел, группового обсуждения актуальных проблем;
- разделение обследуемых на подгруппы для последующей дифференцированной работы с ними с учетом уровня развития и предполагаемой динамики развития;
- формирование программы профессионального и личностного развития работников;
- составление прогнозной оценки развития того или иного качества личности работника;
- оказание психотерапевтической помощи работникам.

Диагностико-методическое обеспечение исследования представляет диагностический комплекс, включающий наблюдение, беседу, анализ документации, тестирование, экспертные оценки, методы математической статистики.

Методики приведены в приложении (ПРИЛОЖЕНИЕ)

После того как созданы необходимые инструменты измерения и проведена оценка профессионального стресса и выгорания, следует предпринять действия для уменьшения рабочих стрессов и привития сотрудникам навыков эффективного общения и «здорового» копинга, которые снижают риск выгорания.

По итогам психодиагностики разрабатывается стратегически программа стресс-менеджмента и профилактики выгорания персонала. Конкретные действия, конечно, зависят от результатов диагностики или аудита стресса. Тем не менее, по исследованиям последних десятилетий в области психологии стресса специалисты выделяют несколько стратегий или техник, способствующих предотвращению и уменьшению риска профессионального выгорания. К наиболее эффективным относятся следующие:

- организация для руководителей и персонала различных специализированных тренингов, сосредоточенных на распознавании симптомов выгорания и их преодолении;
- разработка программы поддержки сотрудников, включая консультации по предотвращению и лечению связанных со стрессом нарушений здоровья;

- демонстрация поддержки программ обучения сотрудников в связи с технологическими изменениями;
- предоставление возможности более гибкого графика работы;
- проведение семинаров по управлению конфликтами и развитию навыков межличностного общения для сотрудников;
- обеспечение открытости каналов коммуникации между высшим уровнем менеджмента и остальной частью организации;
- проведение внутренних мероприятий, направленных на повышение привлекательности работы в организации;
- оптимизация системы мотивации и стимулирования персонала, в том числе планирование профессионального роста и персональной карьеры [12].

Обобщение опыта работы практических психологов показывает, что в рамках работы психолога на предприятии речь не может идти отдельно о диагностике, отдельно о развитии или коррекции. Здесь должно существовать единое диагностико-коррекционное, диагностико-развивающее направление работы.

ТЕМА 2. ОСНОВЫ ПРЕВЕНЦИИ И ИНТЕРВЕНЦИИ В РАБОТЕ СО СТРЕССОМ И СТРЕССОВЫМИ СОСТОЯНИЯМИ

2.1. Система профилактической работы со стрессом и проявлениями синдрома эмоционального выгорания

Термин *«превенция» (профилактика)* происходит от латинского «*praevenire*» — «предшествовать, предвосхищать»

Психологическая профилактика — содействие полноценному социально-профессиональному развитию личности, предупреждение возможных личностных деформаций, личностных и межличностных конфликтов, включая выработку рекомендаций по улучшению психического состояния и социально-профессиональных условий самореализации личности.

Преодоление стресса может быть достигнуто путем изменения взаимосвязи между человеком и окружающей средой, посредством взаимной адаптации субъекта и объекта. Профилактическое (превентивное) направление преодоления стресса может происходить за счет изменения стрессорной реакции в результате повышения устойчивости организма и психики к воздействиям стрессора, поддержания функционального состояния и работоспособности на устойчивом рациональном уровне, снижения чрезмерных функциональных, эмоциональных и поведенческих реакций на стрессогенное воздействие, восстановления функционального состояния после выраженных стрессорных воздействий. Данное направление преодоления стресса имеет, как правило, оперативный характер коррекционных воздействий. Оно связано с созданием рациональных, благоприятных условий для жизни и деятельности человека, носит достаточно генерализованный характер, рассчитанный на предотвращение стресса за счет приспособления окружающей среды и деятельности (ее содержания, условий протекания и организации) к особенностям, возможностям людей (как правило, достаточно широкого их контингента).

Профилактика и нахождение путей преодоления стресса должны осуществляться как *на уровне организации, так и на уровне отдельного индивида.*

На уровне организации профилактика стресса и стрессовых ситуаций может осуществляться за счет правильного подбора и расстановки кадров, постановки конкретных и реально выполнимых задач, верного проектирования работ, взаимодействия с членами коллектива и группового принятия решений, а также реализации программы оздоровления работников.

На уровне отдельного индивида основной задачей психопрофилактики работы со стрессом и проявлениями синдрома эмоционального выгорания является создание условий, содействующих адекватному и компетентному реагированию личности на стрессогенные

факторы, формирование стрессоустойчивости. Психопрофилактика направлена на создание посредством психолого-педагогических технологий условий для предотвращения ситуаций, факторов, вызывающих психологическое напряжение, стрессы и травмы, а также на повышение психологической толерантности (невосприимчивости) к ним. С целью психологической профилактики стрессов и синдрома эмоционального выгорания используются следующие технологии.

2. *Повышение социально-психологической компетентности специалистов.* Осуществляется в ходе проведения семинаров по проблемам психологии стрессов и их пагубном воздействии на физическое и психическое здоровье человека.
3. *Совершенствование способов деятельности.* С этой целью — вовлечение сотрудников в социально и профессионально значимые инновации, повышение квалификации, стимулирование профессионального роста, личностно ориентированная аттестация, обогащение социально-профессиональной компетентности (освоение смежной специальности, разработка инновационного проекта, изучение и овладение новой технологией и др.).
4. *Личностно ориентированная диагностика,* направленная на повышение аутопсихологической компетентности личности и определение стресс-симптомов.
5. *Оптимизация психологического климата в организации.* С целью уменьшения эмоциональной перенасыщенности деятельности целесообразно создание кабинетов психологической разгрузки. Обязателен ежегодный отпуск сотрудников. Важное значение имеет овладение сотрудниками приемами эмоциональной саморегуляции.
6. *Оптимизация межличностного взаимодействия в коллективе.* В связи с тем, что человек обладает целой ролевой системой, т. е. выполняет несколько социальных ролей, может возникать ролевая напряженность и даже ролевой конфликт. Смещение социальных ролей, когда в пространство профессионального взаимодействия вмешиваются иные виды отношений и связей, также является возможной причиной возникновения стресс-симптомов и, в итоге, формирования профессиональных деформаций.
7. *Создание системы мероприятий, повышающих значимость профессии.* Некоторые исследователи большую ответственность за выгорание работников возлагают на руководителей. Руководителю необходимо так структурировать работу и организовывать рабочие места, чтобы дело стало более значимым для сотрудника. Чтобы повысить значимость труда сотрудников, используются такие традиционные формы, как постоянно действующие проблемные семинары, система индивидуальных консультаций, система мероприятий для удовлетворения социально-психологических (моральных) потребностей в признании, самоутверждении, самовыражении сотрудников организации. Социальное признание и удовлетворение от работы в какой-то мере могут окупить душевные затраты и препятствовать выгоранию.

Большой популярностью для предупреждения и преодоления выгорания пользуются различные *тренинги*. Они могут проводиться как в сплоченной команде, так и с работниками из различных подразделений. Согласно опубликованным данным, тренинги совмещают несколько подходов: техники релаксации, управление когнитивным стрессом, тайм-менеджмент, тренинг социальных умений, управление дидактическим стрессом и изменение установок.

В настоящее время специалистами в области психологии разработано огромное количество тестов, анкет, которые должны помочь человеку определить уровень раздраженности, возможности нервного срыва, угрозы стресса.

2.2. Методы преодоления стресса, способы саморегуляции стрессовых состояний

Интервенция – систематическое вмешательство в процесс развития с целью повлиять на него, поддержав или улучшив потенциал развития человека. Направленная интервенция рассматривается как система плановых / неплановых воздействий, с целью произвести определенные изменения в проблемных компонентах системы – личности, среде либо во взаимодействии личности и среды.

Интервенция предусматривает решение задачи преодоления стресса у конкретного человека с учетом его индивидуальных особенностей реакции на стрессор с помощью использования методов и средств изменения, нормализации его функционального состояния и работоспособности.

Необходимо учитывать, что определение путей, приемов и методов противодействия (профилактики и коррекции) стрессу должно основываться на представлении о стрессе как о функциональном состоянии, отражающем системный ответ организма и психики на воздействие внешней и внутренней среды. Основными элементами этого системного ответа организма являются функции и процессы следующих уровней:

- 1) физиологического – обеспечение двигательного и вегетативного компонентов состояния;
- 2) психологического – проявление психических процессов, характерологических качеств, особенностей активации, эмоционально-волевой регуляции;
- 3) поведенческого – точность и скорость выполняемых действий, целенаправленность активности, деятельности в форме речевого и двигательного поведения.

Также, по мнению ученых, можно выделить и социальные формы управления стрессом, к которым, в первую очередь, относятся воспитание личности, формирование ее мировоззрения, целевых установок, ценностных ориентаций, идеалов и т.д.

Классификация приемов управления состоянием психологического стресса.

Зарождение и развитие психологического стресса определяется воздействием совокупности внешних (средовых) и внутренних (субъективных) факторов и зависит от индивидуальных (психологических, физиологических, профессиональных и пр.) особенностей конкретного индивида.

К числу внешних факторов, формирующих состояние стресса, относятся экстремальные воздействия социальных, профессиональных, организационных, экономических, информационных и других характеристик окружающей среды. Вместе с тем, интенсивность влияния данных факторов обуславливается особенностями внутреннего мира индивида, его субъективной оценкой значимости того или иного события, степени неопределенности воздействия, уровня морально-нравственного развития личности (ответственность, дисциплинированность и т.д.), развития психологических характеристик (мотивация, способности, воля и т.д.), профессиональных качеств (подготовленность, опыт и т.д.). Совокупность этих факторов предопределяет характер оценки стрессогенной ситуации конкретным человеком, степень его устойчивости к экстремальному воздействию, наличие способов (стратегий) преодоления стресса, возможности адаптации к стрессогенным факторам и т.д.

В связи с наличием разнообразных условий проявления стрессогенности в субъект-объектных отношениях в различных жизненных ситуациях, своеобразным характером причинно-следственных связей между различными факторами, особенностями механизмов регуляции состояний стресса учеными разработано большое количество различных методов, приемов, средств преодоления стресса.

Изучив различные классификации методов и средств управления стрессом, А.Б. Леонова отмечает, что максимально радикальным направлением предупреждения состояния стресса является устранение причин его развития. Вместе с тем, исследователь

предлагает две группы способов непосредственного воздействия на функциональное состояние.

Первая группа включает в себя:

- нормализацию режима питания и витаминотерапия;
- фармакотерапию;
- рефлексотерапию;
- функциональную музыку и цветомузыку;
- коммуникационные воздействия (убеждение, приказ, внушение, гипноз).

Вторая группа предполагает:

- самогипноз;
- нервно-мышечную релаксацию;
- сенсомоторную тренировку;
- аутогенную тренировку;
- гимнастику и массаж;
- специальную подготовку и обучение;
- поведенческую психотерапию;
- групповой тренинг.

Перечисленные способы предполагают использование вербальных, невербальных, аппаратных, контактных, дистантных методик в режимах индивидуального и группового управления функциональным состоянием.

Такие ученые, как В.Л. Марищук и В.И. Евдокимов предлагают также все методы регуляции психологических состояний делить на две группы:

1 – методы оперативного управления состоянием;

2 – методы программного (имеется в виду заранее запланированное) воздействия и управления.

Внутри каждой группы выделяются четыре класса методических приемов регуляции функционального состояния.

Первый класс (методы психической регуляции):

- аутогенная тренировка;
- специальные приемы регуляции;
- самоконтроль-саморегуляция;
- музыкотерапия;
- аромофитоэргономика.

Второй класс (методы психофизиологической регуляции):

- физические упражнения;
- массаж;
- рефлексотерапия, рефлексопрофилактика;
- термовосстановительные процедуры;
- электростимуляция.

Третий класс (физиолого-гигиенические методы):

- организация рационального режима труда, отдыха и питания;
- активный отдых;
- закаливание;
- регуляция окружающей среды.

Четвертый класс (фармакологические средства):

- адаптогенты;
- неотропы;
- стимуляторы центральной нервной системы;
- транквилизаторы;
- витамины.

Индивидуальная профилактика стресса.

Исследованиями ученых установлено, что сущность «борьбы» со стрессом, его развитием и проявлением, а также «противодействия» ему заключается не только в его профилактике, но и в его коррекции.

Как показывают исследования ученых, для того, чтобы поставить стрессу надежный заслон, обеспечить истинную психологическую защиту, необходимо применять методы, приемы, основанные, в первую очередь, на знании человеком законов, управляющих работой его собственного организма.

В качестве одного из наиболее эффективных методов ученые предлагают систему *психологической саморегуляции*.

В основе методов саморегуляции положены следующие практические навыки:

1. Расслабление мышц, позволяющее добиться снятия напряжения (как физического, так и психологического). Необходимо помнить, что стресс, как и любые отрицательные эмоции человека, практически всегда сопровождается длительно сохраняющимся «застывшим» напряжением различных групп мышц. Не случайно результатом стресса являются всевозможные болезненные состояния, основанные на спазмах органов и систем. Для того, чтобы достичь состояния расслабления, рекомендуется большим и указательным пальцами хорошо промассировать на обоих ушах мочку. Перед массажем целесообразно нанести на кончики массирующих пальцев немного мятного масла или вьетнамского бальзама «Звездочка». Большое значение как фактор индивидуальной профилактики стрессовых состояний имеет и самомассаж всего тела (от макушки головы до кончиков пальцев ног) с небольшим количеством растительного масла. При этом ученые считают, что для большего эффекта снятия стресса людям с холерическим и сангвиническим типом темперамента следует использовать подсолнечное масло; меланхоликам – кунжутное; флегматикам – кукурузное или горчичное. После массажа следует принять горячий душ или ванну, что усилит эффект расслабления. Добиться эффекта расслабления помогут и специальные успокаивающие ванны. В горячую воду предлагается добавлять по 1/3 чашки имбиря и чайной соды или экстракта розмарина. После такой расслабляющей ванны целесообразно в течение 30 минут отдохнуть. Также в целях обеспечения расслабления можно использовать и ароматерапию (использование различных ароматических эфирных масел, таких как бергамотовое, гераниевое, мятное, ромашковое, сосновое и т.д.).
2. Успокаивающее дыхание, уравнивающее душевное состояние человека.
3. Наблюдение за ощущениями и состояниями и управление ими, что поможет устранить болезненные, дискомфортные состояния, связанные с отрицательными эмоциями. Здесь имеется в виду способность человека анализировать ситуации, которые изначально являются причиной стрессового состояния. Как отмечает Ю.В. Татура, если возможно изменить ситуацию, приведшую к стрессу, необходимо это незамедлительно сделать. Если же сделать ничего нельзя, с ситуацией необходимо смириться, принять ее как должное. Кроме того, очень важно постоянно осуществлять рефлексии своих мыслей, постепенно заменяя негативные мысли на позитивные, что поможет обрести покой и избежать стрессовой реакции.
4. Создание положительного эмоционального настроения, душевного равновесия. Необходимо помнить, что психологический стрессор всегда состоит из двух частей: ситуации, вызывающей стресс, и отношения человека к этой ситуации. Достаточно устранить любую из этих составляющих, чтобы причина стресса перестала действовать. Вместе с тем, необходимо помнить, что чаще всего стрессовое состояние вызывают различного рода эмоции (в первую очередь, эмоции отрицательной модальности). Ю.В. Татура предлагает механизм «избежания» стрессовых ситуаций посредством анализа эмоциональных проявлений:

- Необходимо определить самую сильную эмоцию, которую Вы испытывали в течение последнего времени (в течение последних суток).
- Необходимо сосредоточиться не этой эмоции.
- Необходимо определить ситуацию, которая вызвала стрессовую реакцию (что происходило непосредственно перед тем, как у Вас данная сильная эмоция возникла?).
- Необходимо вспомнить свои мысли в ответ на эту эмоцию.
- Необходимо определить, какая из мыслей может вызывать такие же эмоции в аналогичных ситуациях.
- Необходимо изучать стрессогенные мысли на протяжении достаточно длительного времени (недели или двух). Записывайте свои мысли в ситуациях, когда Вы испытываете стресс. Проанализируйте собранную информацию. Вы можете отметить, что определенные мысли повторяются. Это те стереотипы Вашего мышления, которые вызывают стресс при определенных ситуациях.
- Установив ту мысль, которая в конкретной ситуации вызывает стресс, необходимо постараться найти ее противоположность (мысль, стресс нейтрализующую).
- Как фактор повышения стрессоустойчивости ученые выделяют и психологическую разрядку (самостоятельный поиск и создание ситуаций, стимулирующих положительные эмоции).

Еще одним способом индивидуальной профилактики стресса ученые выделяют *коррекцию минерального обмена* организма человека. Применение природных адаптогенов типа элеутерококка, золотого корня, заманихи, валерианы и т.д. Использование данных препаратов не только успокаивает нервную систему, тонизирует, но и повышает иммунитет (что также очень важно в ситуациях стресса). Не случайно рекомендуется использование данных растительных препаратов для повышения как физической, так и интеллектуальной работоспособности, а также для профилактики и даже лечения различных болезней. Также необходимо отметить, что для адаптогенов характерно отсутствие каких-либо отрицательных эффектов и привыкания к ним даже при условии достаточно длительного применения.

Также необходимо помнить, что реакция на стресс во многом обуславливается *подходом* человека к своему здоровью. Необходимо научиться максимально разумно реагировать на окружающую действительность, а также вести активный и здоровый образ жизни. Снижению стресса будет способствовать позитивное восприятие окружающего мира.

Также как сильнейший стрессовый фактор учеными рассматривается социальная изоляция. Именно поэтому необходимо избегать уединения с проблемами. Не следует стесняться, бояться сказать окружающим о том, что у Вас случились неприятности и в чем они состоят.

Также необходимо учитывать, что долговременный стресс, как и хроническое заболевание, вылечивается намного сложнее. Нельзя позволять конфликтам, которые зачастую являются причиной формирования стресса, затягиваться. Конфликтные ситуации необходимо разрешать как можно скорее. При этом, как считают многие исследователи, очень важно избавиться от раздражения, не затаивать обиды, самим найти способ урегулировать конфликтную ситуацию.

Методом индивидуальной профилактики стрессовых состояний является *релаксация*. Релаксация – это расслабление. Термин произошел от латинского слова, обозначающего уменьшение напряжения, ослабление, облегчение. В современной психологической науке термином «релаксация» обозначают состояние покоя, связанного с полным или частичным мышечным расслаблением. Релаксация, по мнению ученых, выключает или замедляет «внутренние часы» организма человека как функционирующей системы, ограждая его от тревог и волнений.

Релаксация может быть долговременной или кратковременной, произвольной или непроизвольной. Непроизвольная релаксация возникает, например, во время сна человека, под

воздействием транквилизаторов и т.д. Произвольная кратковременная релаксация используется для обучения расслаблению.

Исходя из того, что стресс – это физиологическое или психологическое напряжение, а релаксация, – это расслабление, т.е. состояние, прямо противоположное напряжению, навыки быстрого расслабления позволяют быстро и эффективно снижать уровень стресса. Одним из самых надежных способов обучения релаксации является метод нервно-мышечной релаксации, который основывается на взаимозависимости между отрицательными эмоциями и мышечным напряжением. Если научиться правильно снимать избыточное мышечное напряжение, можно научиться и управлять своими эмоциями.

Обучение релаксации, как правило, осуществляется в три этапа. **На первом (базовом) этапе** необходимо научиться целенаправленно расслаблять все мышцы в максимально удобных, комфортных условиях при отсутствии помех.

Второй этап – обучение дифференцированной релаксации во время занятия какой-либо деятельностью (при чтении, письме и т.д.).

На третьем этапе необходимо научиться отслеживать напряжение разных групп мышц при различных эмоциональных состояниях (волнении, страхе, гнев и т.д.) и при помощи мысленной команды, незаметно для окружающих, расслаблять напрягающиеся мышцы.

Процесс релаксации может считаться освоенным, если Вы будете уметь полностью освобождаться от стрессового состояния, напряжения за 20-30 с.

Учеными (медиками, физиологами) разработано множество комплексов упражнений, которые позволяют в считанные минуты полноценно отдохнуть, забыть обо всех проблемах, найти нужное решение в критической ситуации.

Как пример приведем несколько таких комплексов.

Комплекс упражнений 1

1. Нахмурьте лоб, сильно напрягите лобные мышцы на 10 секунд; расслабьте их – тоже на 10 секунд. Повторите упражнение с ускорением, напрягая и расслабляя лобные мышцы с интервалом в 1 секунду. Осуществляйте при этом рефлексии своих ощущений.
2. Зажмурьтесь, напрягите веки на 10 секунд; затем – расслабьте (тоже на 10 секунд).
3. Наморщите нос на 10 секунд.
4. Крепко сожмите губы, расслабьте.

Комплекс упражнений 2

Сядьте удобно, руки сложите на коленях, ноги поставьте на пол, найдите глазами предмет, на котором можно сосредоточить внимание.

5. Начните считать от 10 до 1, на каждом счете делая вдох и медленный выдох (выдох должен быть значительно длиннее вдоха).
6. Закройте глаза. Снова просчитайте от 10 до 1, задерживая дыхание на каждом счете. Медленно выдыхайте, представляя, что с каждым выдохом уменьшается и, наконец, полностью исчезает напряжение.
7. Не раскрывая глаз, считайте от 10 до 1. На этот раз представьте, что выдыхаемый Вами воздух окрашен в теплые пастельные цвета. С каждым выдохом цветной туман сгущается, постепенно превращаясь в облака.
8. «Плывайте» по этим облакам до тех пор, пока глаза не откроются сами. Дышите медленно, спокойно, отгораживаясь от всех Ваших волнений и проблем при помощи воображения.

Данный комплекс упражнений очень эффективен при стрессе. Первую неделю целесообразно считать от 10 до 1. Вторую – от 20 до 1. Третью – от 30 до 1 и т.д. постепенно доведя счет до 50.

При выполнении медитационных и релаксационных упражнений необходимо строго придерживаться режима времени. Их выполняют от 10 до 30 минут (не более).

Как метод индивидуальной профилактики стрессовых состояний ученые предлагают использовать и гипноз. Как показывают результаты клинических исследований, процессы

внушения (в том числе и с помощью самовнушения и самогипноза) могут наделять человека огромной силой (как физической, так и моральной), которая поможет человеку справиться со сложными, проблемными ситуациями. Гипнотические воздействия могут привести к высвобождению чувств, мыслей, воспоминаний (исследования С. Криппнер, В.А. Райков, О.К. Тихомиров и т.д.). Рядом ученых проведены исследования по активации творческих способностей человека в состоянии гипнотического транса. При этом были получены весьма ощутимые результаты. В состоянии гипноза у человека как бы высвобождались резервные, потенциальные возможности, повышались самооценка и уверенность в своих силах (что не всегда присуще людям в обычном состоянии). Именно гипноз, в данном случае, способствовал программированию мозга человека на достижение определенных результатов, изменению негативного жизненного опыта на позитивный и т.д.

Снижение стрессогенности ситуации.

Потенциальную способность какой-либо ситуации вызывать у людей стресс обычно называют *стрессогенностью*. Степень стрессогенности ситуации определяется количеством и силой отдельных стресс-факторов, присутствующих в текущий момент времени.

В виде формулы это правило можно выразить так:

$$\text{СТРЕССОГЕННОСТЬ} = \langle \text{ЗНАЧИМОСТЬ} \rangle * (\langle \text{НОВИЗНА И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ} \rangle + \langle \text{РИСК} \rangle + \langle \text{НАГРУЗКА} \rangle + \langle \text{ЦЕЙТНОТ} \rangle)$$

В данной формуле представлены основные стресс-факторы, которые должны подвергаться подробному анализу в работе по управлению стрессовыми состояниями.

1. Значимость ситуации. Основной критерий оценки силы данного стрессового фактора - цена отказа: «Что для себя ценного я потеряю, если откажусь от выполнения данной деятельности или от нахождения в данной ситуации?»

2. Новизна и неопределенность. Критерий – отсутствие знаний, умений, навыков и информации, необходимых для успешного осуществления данной деятельности или для безопасного нахождения в данной ситуации.

3. Нагрузка. Критерий – количество затрат и уровень дискомфорта, испытываемого мною при осуществлении данной деятельности или при нахождении в данной ситуации: «Что для себя ценного я теряю (время, усилия, средства)? Какую цену нужно заплатить за выигрыш?»

4. Риск. Критерий – цена ошибки: «Что для себя ценного я потеряю, если я сделаю неправильное действие?»

5. Цейтнот. Критерий – отсутствие запаса времени, достаточного для спокойного обдумывания вариантов поведения, или для перехода в более ресурсное состояние, или для повторения работы в случае ошибки.

Если говорить о самом эффективном подходе к снижению стрессогенности ситуации, то выгоднее всего снижать *значимость*.

Отсюда становится понятно, что для эффективного управления стрессогенностью ситуации необходимо:

- хорошо различать типичные стресс-факторы;
- уметь определять силу их действия;
- знать в достаточном количестве эффективные и удобные методы купирования (снижения силы) этих стресс-факторов и уметь их применять.

В общем виде *алгоритм снижения стрессогенности ситуации* может выглядеть так:

1. Предварительно провести инвентаризацию своих жизненных ценностей, проранжировать все свои ценности по 5-бальной шкале (что соответствует одному балу, что двум и т.д.).
2. Описать текущую или предстоящую стрессогенную ситуацию, «вжиться» в нее.
3. Проанализировать и просчитать ситуацию по формуле стрессогенности.
4. Выбрать приоритетные направления (наиболее сильные стресс-факторы).

Алгоритм снижения «Значимости» ситуации:

1. Определить варианты и цену отказа. Какие я вижу способы ухода из данной ситуации и что я потеряю в каждом из рассмотренных случаев? К каким последствиям это приведет (негативным, позитивным)?
2. Как я могу снизить объективную и субъективную цену отказа? Как я могу на объективном и субъективном уровне уменьшить вероятность и/или негативные последствия отказа? Повысить позитивные?
3. Что я могу потерять, если начну реализацию стрессового проекта? Что приобрести? Могу ли я выйти из проекта в процессе его реализации? Какой ценой?
4. Составить комплексный план снижения значимости ситуации и реализовать его.

Алгоритм снижения «Новизны и неопределенности» ситуации:

1. Смоделировать и проанализировать предстоящую ситуацию.
2. «Проиграть» возможные варианты развития ситуации, определить, какой информации не хватает.
3. Добрать необходимую информацию. При явном недостатке информации подготовиться «психологически».
4. Составить профиль своей компетентности в этой области.
5. Сравнить свой профиль с необходимым. Определить «зазор».
6. Проанализировать способы повышения своей компетентности и/или снижения сложности предстоящей деятельности. Найти нелинейные (психологические) варианты.
7. Составить комплексный план и реализовать его.

Алгоритм снижения «Нагрузки» и «Риска»:

Аналогично фактору «Значимости», но с учетом того, что потери вследствие дискомфорта возникают во время деятельности, а вследствие риска - в случае ошибки.

Алгоритм снижения значимости фактора «Недостатка времени» («Цейтнот»): уметь выставлять приоритеты в своей деятельности и научиться планировать время.

Развитие стрессоустойчивости личности.

Одновременно с освоением навыков управления стрессом у человека необходимо развивать **стрессоустойчивость**, которая позволяет ему успешно противостоять стрессу хотя бы среднего уровня и хотя бы непродолжительное время. Только это позволит ему проанализировать и оценить происходящее, подобрать эффективный способ коррекции ситуации, своего поведения и/или состояния и успешно применить этот способ, тем самым, выйдя из состояния стресса.

В узком понимании **стрессоустойчивость** - это способность сохранять высокие показатели психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках. Важной стороной стрессоустойчивости является способность не только сохранять, но и повышать показатели эффективности, продуктивности деятельности при стрессовом усложнении условий. Иначе говоря, эта способность зависит от того, насколько сильно у человека представлена первая фаза развития стресса — фаза мобилизации.

Психологами предлагается ряд определений стрессоустойчивости:

К.К. Платонов определяет **стрессоустойчивость** – как устойчивость моторных, сенсорных и умственных компонентов деятельности при возникшем эмоциональном переживании [9].

Б.Х. Варданян понимает **стрессоустойчивость** как свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и, тем самым, содействующее успешному выполнению деятельности. [6]

Таким образом, **стрессоустойчивость** в общем понимании — это способность противодействовать воздействию стрессоров, либо активно преобразовывая ситуацию, в которой они проявляются, либо, приспосабливаясь к ней.

Многие исследователи, рассматривая стрессоустойчивость личности, как готовность и способность успешно действовать в стрессовых обстоятельствах, уметь управлять своими психическими состояниями, выделяют *ресурсы стрессоустойчивости* личности.

Под *ресурсами стрессоустойчивости* понимаются индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях.

К наиболее изученным в настоящее время *личностным ресурсам* преодоления стресса относятся:

- активную мотивацию преодоления, отношение к стрессам как к возможности приобрести личный опыт и возможности личностного роста;
- позитивность «Я-копцепции», самоуважение, адекватность самооценки, осознание собственной значимости, «самодостаточности»;
- активную жизненную установку: чем активнее отношение к жизни, тем больше психологическая устойчивость в стрессовых ситуациях;
- позитивность и рациональность мышления;
- развитие эмоционально-волевые качества и навыки саморегуляции;

2. Информационные и инструментальные ресурсы — это способность:

- контролировать ситуацию (степень ее воздействия на человека оценивается адекватно);
- использовать методы или способы достижения желаемых целей (мастерство, способность, успешность);
- к адаптации, интерактивные техники изменения себя и окружающей ситуации, информационная активность и деятельность по преобразованию ситуации взаимодействия личности и стресс-ситуации;
- к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации.

3. Поведенческие ресурсы - модели и стратегии преодолевающего (копинг) поведения.

Заключение

Таким образом, анализ имеющихся исследований в области стресса позволяет сделать вывод о том, что психологический стресс, как самостоятельная научная проблема стал предметом специальных исследований сравнительно недавно – всего 30-40 лет тому назад.

Оформление данного проблемного направления непосредственно обусловлено появлением работ в области биологического и физиологического стресса физиологии и психологии эмоций, адаптации человека к экстремальным условиям и т.д.

Были созданы и обоснованы различные теории и модели биологического, физиологического, психологического, социального стресса, что позволило значительно расширить сферу знаний об этой форме активности систем организма и личностных свойств человека.

Основой исследований в области психологического стресса являются работы В. Кеннона о гомеостазе и Г. Селье о стресса как общем адаптационном синдроме. По мнению Г. Селье, стресс – это неспецифическая реакция организма на любое требование. Любой стресс (положительный или отрицательный) оставляет после себя необратимые изменения, накопление которых обуславливает функциональные изменения в организме, его старение, физиологическое и психологическое «изнашивание».

В результате проведенных исследований было сформировано учение о психологическом стрессе, особенностях его зарождения и развития. Психологический стресс учеными определяется как реакция на особенности взаимодействия между личностью и окружающим миром. Это состояние рассматривается исследователями как продукт когнитивных процессов, образа мыслей, оценки ситуации, знаний собственных ресурсных возможностей в плане преодоления стресса.

Вместе с тем, исследователями до настоящего времени не до конца решен вопрос о механизмах преодоления стресса и адаптации к нему, что, несомненно, является значимым для обеспечения нормальной жизнедеятельности человека в столь сложном мире.

В связи с этим, в настоящее время, как в отечественной, так и а зарубежной психологии проблема стресса подвергается всестороннему изучению.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. – 1994. Т. 15. - № 1. - С. 3-19.
2. Апанасенко Г. Л., Попова Л. А. Медицинская валеология. – Ростов н/Д.:Феникс, 2000. – 248 с.
3. Аракелов Г. Г., Шотт Е. К. КГР как проявление эмоциональных, ориентировочных и двигательных составляющих стресса // Психологический журнал, 1998, т. 19, № 4. – С. 70–79.
4. Афтанас Л. И. Эмоциональное пространство человека: психофизиологический анализ. – Новосибирск: Изд-во СО РАМН, 2000. – 126 с.
5. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»// Вестник МГУ. – сер 14, Психология. – 1995. - №1], [Романова Е.С., Горохова М.Ю. Личность и эмоциональное выгорание // Вестник практической психологии образования. - №1. – 2004.
6. Баранов А.А. Стрессоустойчивость и мастерство педагога. – Ижевск, 1997. - 108с.
7. Бодров В.А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов. – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
8. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. – М.: ПЕР-СЭ., 2006.
9. Бодров В.А., Обознов А.А. Система психической регуляции стрессоустойчивости человека-оператора // Психологический журнал.– т.21. 2000, №4. – С.32-40.
10. Бодров, В.А. Проблема преодоления стресса. Ч.1: «Coping stress» и теоретические подходы к его изучению / В.А. Бодров // Психологический журнал. – 2006. – Т.27, №1. – С.122-133.
11. Вейн А. М., Родштат И. В. Проблема психологического стресса и неврология неспецифических систем головного мозга // Стресс и его патогенетические механизмы. Мат-лы Всесоюз. симпозиума. – Кишинев: Штиинца, 1973. – С. 352–354.
12. Водопьянова И.Е. Синдром психического выгорания и его профилактика // Психология профессионального здоровья. Учебное пособие / Под ред. Проф. Г.С. Никифорова. – СПб.: Речь, 2006. – 480 с.
13. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
14. Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Под ред. А.А. Крылова и Л.А. Коростылевой. – СПб, 1997.
15. Касл С.В. Эпидемиологический подход к изучению стресса в труде//Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. Хрестоматия / Под ред. А.Б. Леоновой, О.Н. Чернышевой, - М., 1995. – С. 144-178.
16. Китаев-Смык, Л. А. Психология и концепция стресса / Л. А. Китаев-Смык // Хрестоматия по психологии: учеб. пособ. / сост. В. В. Мироненко; под ред. А. В. Петровского. - М.: Просвещение, 1987. - С. 250-260.
17. Кокс Т., Маккей К. Трансактный подход к изучению производственного стресса //Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. Хрестоматия / Под ред. А.Б. Леоновой, О.Н. Чернышевой, - М., 1995. – С.205-224.
18. Корнеев, К.И. Копинг как условие адаптации человека в современном мире / К.И. Корнеев // Человек в контексте эпохи: материалы региональной науч. конф., посвящ. 85-летию М.Е. Бударина 30 ноября 2005 г., г. Омск. – Омск: ОГПУ, – 2005. – С.128-133.
19. Кришбаум, Э.И. Психологическая защита / Э.И. Кришбаум, А.И. Еремеева. – 3-е изд.- М. : Смысл; СПб. : Питер, 2005. – 176 с.
20. Крюкова Т.Д. Роль эмоционально-фокусированного копинга в общении // Психология общения 2000: проблемы и перспективы. Отв. Ред. А.А. Бодалев. – М.: Уч.-метод, коллектор «психология». – 2000.

21. Крюкова, Т.Л. Семья: стресс, копинг, адаптация: Проблемы психологии совладающего поведения в семейном контексте/ Т.Л. Крюкова, М.В. Сапоровская. – Кострома: КГУ, 2003. – 170 с.
22. Лейбин В. М. Словарь – справочник по психоанализу. – СПб. : Питер, 2001. – 668 с.; с.184
23. Леонова А.Б., Капица М.С. Методы субъективной оценки функциональных состояний человека // Практикум по инженерной психологии и эргономике/ под ред. Ю.К. Стрелкова. – М., 2003. – С.136-166.
24. Медведев О. С. Эмоциональные напряжения и стресс // Физиология кровообращения. – Л.: Наука, 1986. – С. 507–525.
25. Мельник Б. Е., Кахана М. С. Медико-биологические формы стресса. Кишинев, «Штиинца», 1981, 176 с
26. Нартова-Бочавер С.К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал. – 1997. - № 5. – С.20-30.
27. Никольская, Н.М. Психологическая защита у детей / Н. М. Никольская, Р. М. Грановская. – СПб.: Речь, 2001. – 507 с.
28. Овчинников Б.В., Колчев А.И. Профессиональный стресс и здоровье// Психология профессионального здоровья. Учебное пособие / Под ред. Проф. Г.С. Никифорова. – СПб.: Речь, 2006. – 480 с.
29. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. Психологический журнал. – «2001. - №1. – С.90-101.
30. Панин Л. Е., Соколов В. П. Психосоматические взаимоотношения при хроническом эмоциональном напряжении. – Новосибирск: Наука, 1981.– 176 с
31. Папанова О.А. Синдром эмоционального выгорания у студентов – будущих социальных работников и способы его профилактики // Высшее образование сегодня – № 9. - 2008. – С.49-53.
32. Петрова Е.Э., Дегтярева Л.И. Профилактика и коррекция профессионально-эмоционального «выгорания» педагогов: методическое пособие для директоров ОУ, педагогов, психологов, коррекционных педагогов. – Новосибирск: изд-во НИПКиПРО, 2009. – 124 с.
33. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: учебное пособие / В. Д. Балин, В. К. Гайда, В. К. Гербачевский и др. // Под общей ред. А. А. Крылова, С. А. Маничева. – СПб.: Питер, 2000. – 560 с.
34. Психологический словарь // В.В. Давыдов, В.П. Зинченко и др. – М., 1996.
35. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье ; общ. ред. Е. М. Крепса ; предисл. Ю. М. Саарма ; пер. с англ. А. Н. Лука, И. С. Хорола. - Москва : Прогресс, 1982. - 126 с.
36. Сочивко Д. В. Психодинамика. – М.: ПЕР СЭ, 2003. – 256 с
37. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб,: Питер, 2008. – 256 с.
38. http://www.stiogantsev.ru/st/ps_stressmenedjment.html

ПРИЛОЖЕНИЕ

(Диагностические материалы для исследования стрессовых симптомов и состояний)

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В.В. БОЙКО

Инструкция: Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности — клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете (Бойко В.В., 1996).

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2—3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли

- и т. п.
29. Если партнер мне не приятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
 30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
 31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
 32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
 33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
 34. Я очень переживаю за свою работу.
 35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
 36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
 37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
 38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
 39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
 40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
 41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
 42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».
 43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
 44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
 45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
 46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
 47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
 48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
 49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
 50. Успехи в работе вдохновляют меня.
 51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
 52. Я потерял покой из-за работы.
 53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (ов).
 54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
 55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
 56. Я часто работаю через силу.
 57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
 58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
 59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
 60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
 61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
 62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
 63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных. Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов — указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку — 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1. определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»;
2. подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания»;
3. находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» — сумма показателей всех 12 симптомов.

«НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств:

+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Неудовлетворенность собой:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнанность в клетку»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

4. Тревога и депрессия:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:

+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Эмоционально-нравственная дезориентация:
+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Расширение сферы экономики эмоций:
+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукция профессиональных обязанностей:
+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

«ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит:
+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Эмоциональная отстраненность:
+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Личностная отстраненность (деперсонализация):
+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения:
+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Интерпретация результатов. Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах **от 0 до 30 баллов**:

9 и менее баллов — не сложившийся симптом;

10—15 баллов — складывающийся симптом;

16 и более — сложившийся симптом.

Симптомы с показателями **20 и более баллов относятся к доминирующим** в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные — реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов — фаза не сформировалась;

37—60 баллов — фаза в стадии формирования;

61 и более баллов — сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

- * какие симптомы доминируют;
- * какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;
- * объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;
- * какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;
- * в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить

нервное напряжение;

- * какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам (Бойко В.В., 1996).

ОПРОСНИК «СИНДРОМ ВЫГОРАНИЯ» (А. РУКАВИШНИКОВА)

Вводные замечания:

Синдром психического выгорания рассматривается автором методики как совокупность симптомов трех субшкал. Содержательные характеристики данных субшкал следующие.

Психозмоциональное истощение (ПИ) — процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми; проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии, холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

Личностное отдаление (ЛО) — специальная форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми; проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

Профессиональная мотивация (ПМ) — уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе «альтруистического» содержания. Состояние мотивационной сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе.

Опросник

Инструкция: вам предлагается ответить на ряд утверждений, касающихся чувств, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте высказывание и решите, испытывали ли вы нечто подобное. Если у вас подобного чувства никогда не возникало, поставьте галочку или крестик в колонке «никогда» напротив порядкового номера утверждения. Если у вас подобное чувство присутствует постоянно, то поставьте отметку в колонке «обычно», а также в соответствии с ответами «часто», «редко». Постарайтесь долго не задумываться над выбором. Благодарим вас за искренние ответы!

п/п	Утверждение	Обычно	Часто	Редко	Никогда
1	Я легко раздражаюсь				
2	Думаю, что работаю лишь потому, что надо где-то работать				
3	Меня беспокоит, что думают коллеги о моей работе				
4	Я чувствую, что у меня нет никаких эмоциональных сил вникать в чужие проблемы				
5	Меня мучает бессонница				
6	Думаю, что, если бы представилась удачная возможность, я бы сменил место работы				
7	Я работаю с большим напряжением				
8	Моя работа приносит мне удовлетворение				
9	Чувствую, что работа с людьми изматывает меня				
10	Думаю, что моя работа важна				
11	Я устаю от человеческих проблем, с решением которых сталкиваюсь на работе				
12	Я доволен профессией, которую выбрал				
13	Непонятливость моих коллег или учеников				

- раздражает меня
- 14 Я эмоционально устаю на работе
- 15 Думаю, что не ошибся в выборе своей профессии
- 16 Я чувствую себя опустошенным и разбитым после рабочего дня
- 12 Чувствую, что получаю мало удовлетворения от достигнутых успехов на работе
- 18 Мне трудно устанавливать или поддерживать тесные контакты с коллегами по работе
- 19 Для меня важно преуспеть на работе
- 20 Идя утром на работу, я чувствую себя свежим и отдохнувшим
- 21 Мне кажется, что результаты моей работы не стоят затраченных мною усилий
- 22 У меня не хватает времени на свою семью и личную жизнь
- 23 Я полон оптимизма по отношению к своей работе
- 24 Мне нравится моя работа
- 25 Я устал все время стараться
- 26 Меня утомляет участие в дискуссиях на профессиональные темы
- 27 Мне кажется, что я изолирован от своих коллег по работе
- 28 Я удовлетворен своим профессиональным выбором
- 29 Я чувствую физическое напряжение, усталость
- 30 Постепенно я начинаю испытывать безразличие к своим ученикам
- 31 Работа эмоционально выматывает меня
- 32 Я использую лекарства для улучшения самочувствия
- 33 Меня интересуют результаты работы моих коллег
- 34 Утром мне трудно вставать и идти на работу
- 35 На работе меня преследует мысль: поскорее бы рабочий день закончился
- 36 Нагрузка на работе практически невыносима
- 37 Я ощущаю радость, помогая окружающим меня людям
- 38 Я чувствую, что стал более безразличным к своей работе
- 39 Случается, что у меня без особой причины начинает болеть голова или желудок
- 40 Я прилагаю усилия, чтобы быть терпеливым с учениками
- 41 Я люблю свою работу
- 42 У меня возникает чувство, что глубоко внутри я эмоционально не защищен
- 43 Меня раздражает поведение моих учеников
- 44 Мне легко понять чувства окружающих по отношению ко мне

- 45 Меня часто охватывает желание все бросить
и уйти со своего рабочего места
- 46 Я замечаю, что становлюсь все более
черствым по отношению к людям
- 47 Я чувствую эмоциональное напряжение
- 48 Я совершенно не увлечен и даже не
интересуюсь своей работой
- 49 Я чувствую себя измотанным
- 50 Я считаю, что своим трудом я приношу
пользу людям
- 51 Временами я сомневаюсь в своих
способностях
- 52 Я испытываю ко всему, что происходит
вокруг, полную апатию
- 53 Выполнение повседневных дел для меня —
источник удовольствия и удовлетворения
- 54 Я не вижу смысла в том, что делаю на работе
- 55 Я чувствую удовлетворение от выбранной
мной профессии
- 56 Хочется плюнуть на все
- 57 Я жалею о здоровье без четко
определенных симптомов
- 58 Я доволен своим положением на работе и в
обществе
- 59 Мне понравилась бы работа, отнимающая
мало времени и сил
- 60 Я чувствую, что работа с людьми
сказывается на моем физическом здоровье
- 61 Я сомневаюсь в значимости моей работы
- 62 Испытываю чувство энтузиазма по
отношению к работе
- 63 Я так устаю на работе, что не в состоянии
выполнять свои повседневные обязанности
- 64 Считаю, что вполне компетентен в решении
проблем, возникающих на работе
- 65 Чувствую, что могу дать детям больше, чем
даю
- 66 Мне буквально приходится заставлять себя
работать
- 67 Присутствует ощущение, что я могу легко
расстроиться, впасть в уныние
- 68 Мне нравится отдавать все силы работе
- 69 Я испытываю состояние внутреннего
напряжения и раздражения
- 70 Я стал с меньшим энтузиазмом относиться к
своей работе
- 71 Верю, что способен выполнить все, что
задумано
- 72 У меня нет желания глубоко вникать в
проблемы моих учеников

Обработка и интерпретация результатов. Оценка психического выгорания определяется по трем субшкалам (психоэмоциональное истощение, личностное отдаление, профессиональная мотивация) в соответствии с «ключом».

«Ключ»

Психоэмоциональное истощение (ПИ) — вопросы: 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 утверждений).

Личностное отдаление (ЛО) вопросы: 3, 4, 9-11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 37, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70-72 (24 утверждения).

Профессиональная мотивация (ПМ) вопросы: 2,6,8,12,15,19,22 24,26-28, 37,41, 44,50, 53,55,58,62,64,65,68 (23 утверждения).

Количественная оценка по каждой шкале осуществляется путем перевода ответов в трехбалльную систему (обычно — 3 балла; часто - 2, редко — 1, никогда — 0) и суммарного подсчета баллов. Обработка производится по сырым баллу, затем с помощью нормативных таблиц определяется уровень психического выгорания по каждой шкале.

Нормы для компонента «психоэмоциональное истощение» (ПИ)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
9 баллов и ниже	10-20 баллов	21-39 баллов	40-49 баллов	50 баллов и выше

Нормы для компонента «личностное отдаление» (ЛО)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
9 баллов и ниже	10-16 баллов	17-31 балл	32-40 баллов	41 балл и выше

Нормы для компонента «профессиональная мотивация» (ПМ)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
7 баллов и ниже	8-12 баллов	13-24 балла	25-31 балла	32 балла и выше

Нормы для индекса психического выгорания (ИПв)

Крайне низкие значения	Низкие значения	Средние значения	Высокие значения	Крайне высокие значения
31 балл и ниже	32-51 балл	52-92 балла	93-112 баллов	113 баллов и выше

Жизненные проявления психического выгорания на системно-структурных уровнях

Субфакторы

Проявления психического выгорания на уровнях

межличностном
Психическое истощение,
раздражительность,
агрессивность,
повышенная чувствительность к оценкам других

личностном
Низкая эмоциональная толерантность,
тревожность

мотивационном
Нежелание идти на работу; желание скорее закончить рабочий день.
Прогулы

ПИ	Нежелание контактировать с людьми; циничное, негативное отношение к людям	Критическое отношение к окружающим и некритичность в оценке самого себя, значимость своей правоты	Снижение включаемости в работу и дела других людей; безразличие к своей карьере
ЛО	Неудовлетворенность работой и отношениями в коллективе	Заниженная самооценка, неудовлетворенность собой как профессионалом, чувство низкой профессиональной эффективности и удовлетворенности	Снижение потребности в достижениях
ПМ			

МЕТОДИКА «МОДЕЛИ ПРЕОДОЛЕВАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ (ШКАЛА SACS)» (Русскоязычная версия Н. Водопьяновой, Е. Старченковой)

Вводные замечания

В 1994 г. С. Хобфолл предложил многоосевую модель «поведения преодоления» и шкалу SACS, построенную на ее основе. В отличие от предыдущих моделей преодолевающее поведение рассматривается как стратегии (тенденции) поведения, а не как отдельные типы поведения.

Предложенная модель имеет две основные оси: просоциальная — асоциальная, активная—пассивная и одну дополнительную ось: прямая — непрямая. Данные оси представляют собой измерения общих стратегий преодоления. Введение просоциальной и асоциальной оси основывается на следующем:

- многие жизненные стрессоры являются межличностными или имеют межличностный компонент;
- даже индивидуальные усилия по преодолению имеют потенциальные социальные последствия;
- действие преодоления часто требует взаимодействия с другими людьми.

К тому же обращение к индивидуальному и социальному контексту преодоления дает возможность более сбалансированного сравнения между мужчинами и женщинами.

В зарубежной психологии преодолевающего поведения обнаружено, что мужчины чаще направляют свои усилия по преодолению непосредственно на проблему, вызвавшую стресс (проблемно-ориентированное «поведение преодоления»), в то время как женщины предпочитают направлять усилия на управление своими эмоциональными реакциями на стресс (эмоционально-ориентированное «поведение преодоления») или используют стратегию избегания. Можно предположить, что эмоционально-сфокусированное преодоление является менее эффективным и чаще связано с психологическим дистрессом, чем проблемно-сфокусированное. Однако выбор мужчинами решения проблем может быть результатом проблемно-ориентированных требований, с которыми они сталкиваются, в противоположность эмоционально-ориентированным требованиям, с которыми встречаются женщины. То есть тендерные различия в преодолении могут в большей степени быть продуктом окружения, в котором находятся мужчины и женщины, чем функцией тендера.

Традиционно считается, что мужчины справляются со стрессом активно, но активный подход может в некоторых случаях быть асоциальным, а проблемноориентированный — пассивным (например, пассивно-агрессивным). И наоборот, считается, что женщины справляются с трудностями более пассивно, чем мужчины. Однако поиск социальной поддержки и оказание такой поддержки другим являются активными и просоциальными формами преодоления, и женщины используют их чаще, чем мужчины. К тому же если не брать в расчет асоциальные формы активного преодоления, то женщины и мужчины не будут сильно отличаться. Прямая—непрямая ось преодолевающего поведения, предложенная С. Хобфоллом, увеличивает межкультурную применимость опросника SACS. Данная ось позволяет дифференцировать копинг (преодоление) с точки зрения поведенческих стратегий как проблемно-ориентированных усилий (прямых или манипулятивных).

Можно видеть, что поведенческие стратегии преодоления являются более детальными, а также снимают некоторые ограничения, которые накладывают проблемно- и эмоционально-ориентированное «поведение преодоления» и тендер. Поведенческий подход позволяет более дифференцированно подойти к различиям в преодолении. Кроме этого, он позволяет вносить коррекцию на уровне поведения и, следовательно, является перспективным с точки зрения возможности психологического вмешательства в процесс преодоления негативных последствий профессиональных стрессов.

Ниже представлена русскоязычная версия методики С. Хобфолла, переведенная и адаптированная Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой

Опросник содержит 9 моделей преодолевающего поведения: ассертивные действия, вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки, осторожные действия, импульсивные действия, избегание, манипулятивные (непрямые) действия, асоциальные действия, агрессивные действия.

Инструкция. «Вам предлагаются 54 утверждения относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях. Оцените, пожалуйста, как вы обычно поступаете в данных случаях.

Для этого на листе ответов поставьте цифру от 1 до 5, которая наиболее соответствует вашим действиям. Если утверждение полностью описывает ваши действия или переживания, то рядом с номером вопроса поставьте 5 (ответ - да, совершенно верно). Если утверждение совсем не подходит к вам, тогда поставьте 1 (ответ - нет, это совсем не так)».

1 - нет, это совсем не так

2 - скорее нет, чем да

3 - затрудняюсь ответить

4 - скорее да, чем нет

5 - да, совершенно верно

Опросник

1. В любых сложных ситуациях вы не сдаетесь.
2. Объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.
3. Советуетесь с друзьями или близкими о том, что бы они сделали, оказавшись в вашем положении
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).
5. Вы полагаетесь на свою интуицию.
6. Как правило, вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.
7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.
8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы застать других врасплох.
9. Решая неприятные проблемы, выходите из себя и можете «наломать немало дров».
10. Когда кто-либо из близких поступает с вами несправедливо, Вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что вы расстроены или обижены.

11. Стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.
12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.
13. Без необходимости не «выкладываетесь» полностью, предпочитая экономить свои силы.
14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло в голову.
15. Иногда предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое нужно делать.
16. Для достижения своих целей вам часто приходится «подыгрывать» другим или подстраиваться под других людей (несколько «кривить душой»).
17. В определенных ситуациях вы ставите свои личные интересы превыше всего, далее если это пойдет во вред другим.
18. Как правило, препятствия для решения ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят вас из себя, можно сказать, что они просто бесят вас.
19. Вы считаете, что в сложной ситуации лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.
20. Находясь в трудной ситуации, вы раздумываете о том, как поступили бы в этом случае другие люди.
21. В трудные минуты для вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.
22. Считаете, что во всех случаях лучше «семь и более раз отмерить, прежде чем отрезать».
23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.
24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что, возможно, само по себе рассеется.
25. Позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на вас, но на самом деле вы - крепкий орешек и никому не позволяете манипулировать собой.
26. Считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.
27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.
28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.
29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.
30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.
31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть «подводные камни».
32. Ваша интуиция вас никогда не подводит.
33. В конфликтной ситуации убеждаете себя и других, что проблема «не стоит и выеденного яйца».
34. Иногда вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, невзирая на интересы других).
35. Бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.
36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать отпор тем, кто не согласен с вашим мнением, чем «тянуть кота за хвост».
37. Вы легко и спокойно можете защитить себя от несправедливых действий со стороны других, в случае необходимости сказать «нет» в ситуации эмоционального давления.
38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит ваш жизненный опыт.
39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает Вам в трудных ситуациях.
40. В трудных ситуациях вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться, а потом уже действовать.
41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.
42. По возможности избегаете решительных действий, требующих большой

напряженности и ответственности за последствия.

43. Для достижения своих заветных целей не грех и немного полукавить.
44. Ищете слабости других людей и используете их со своей выгодой.
45. Грубость и глупость других людей часто приводят вас в ярость (выводят вас из себя).
46. Вы испытываете неловкость, когда вас хвалят или говорят комплименты.
47. Считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).
48. Вы уверены, что в трудных ситуациях вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.
49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу «тише едешь, дальше будешь».
50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.
51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.
52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порою больше, чем действуя напрямую.
53. Цель оправдывает средство.
54. В значимых и конфликтных ситуациях вы бываете агрессивным.

Субшкала	Номера утверждений
1. Ассертивные действия	1, 10, 19, 28*, 37, 46*
2. Вступление в социальный контакт	2, 11, 20, 29, 38, 47
3. Поиск социальной поддержки	3, 12, 21, 30, 39, 48
4. Осторожные действия	4, 13, 22, 31, 40, 49
5. Импульсивные действия	5, 14, 23, 32, 41, 50*
6. Избегание	6, 15, 24, 33, 42, 51
7. Непрямые действия	7, 16, 25, 34, 43, 52
8. Асоциальные действия	8, 17, 26, 35, 44, 53
9. Агрессивные действия	9, 18, 27, 36, 45, 54

* подсчитываются в обратном порядке

1. Ассертивная модель (уверенное поведение – активная стратегия) выражается в умении строить отношения в желаемом направлении; например, общаясь со значимыми другими, уметь обратиться с просьбой или ответить «нет» на просьбу с их стороны. Уверенное поведение увеличивает возможность выбора и контроль над собственной жизнью, предполагает настойчивость, активность, социальную направленность, уверенность в себе.

Низкая степень: 6-17
Средняя степень: 18-22
Высокая степень: 23-30

2. Социальное взаимодействие (вступление в социальный контакт) указывает на умение решать проблемные, трудные ситуации совместно с другими людьми. Это просоциальное поведение, выражающееся в потребности в межличностных отношениях, в контактах с другими людьми, способности к сотрудничеству или компромиссу. Это стремление к объединению, совместной деятельности для достижения близких или совпадающих целей.

Низкая степень: 6-21
Средняя степень: 22-25
Высокая степень: 26-30

3. Поиск социальной поддержки представляет собой умение в трудной ситуации найти поддержку со стороны окружающих (семьи, друзей, коллег) — чувство общности, практическое взаимодействие, обмен полезной информацией.

Низкая степень: 6-20
Средняя степень: 21-24
Высокая степень: 25-30

4. Осторожные действия заключаются в стремлении избежать риска неудачи, склонности к перестраховке, продолжительном анализе вариантов решения и возможных последствий. Данная модель поведения, скорее всего, выступает психологической защитой, а не копингом как преодолевающим поведением.

Низкая степень: 6-17
Средняя степень: 18-23
Высокая степень: 24-30

5. Импульсивные действия выражаются в быстром, необдуманном принятии решений или в следовании интуитивным импульсам.

Низкая степень: 6-17
Средняя степень: 6-19
Высокая степень: 20-30

6. Избегание представляет собой модель поведения, при котором человек отказывается от решения проблемной ситуации, продолжает вести себя так, как если бы ничего не произошло (уходит от решения проблем или переключается на что-то другое).

Низкая степень: 6-13
Средняя степень: 14-17
Высокая степень: 18-30

7. Манипулятивные действия — такой вид преодолевающего поведения, при котором «манипулятор» добивается своих целей за счет различных «уловок», лести, фальши или «игры па чувствах» других людей. В крайних выражениях манипуляция как психологическая защита камуфлирует истинные чувства и намерения, оказывает не прямое воздействие на других для получения желаемого результата. Э. Берн рассматривает манипуляции как систему игр, характеризующих стиль жизни.

Низкая степень: 6-16
Средняя степень: 18-23
Высокая степень: 24-30

8. Асоциальные действия предполагают отказ от конвенциональных норм. Это могут быть противоправные действия, враждебность, недоверие, разрушение социальных связей. Человек, склонный к такой модели поведения, превыше всего ставит свое собственное мнение, не считаясь с тем, как его действия могут отразиться на социальном окружении.

Низкая степень: 6-14
Средняя степень: 15-19

Высокая степень: 20-30

9. Агрессивное поведение подразумевает агрессивные действия по отношению к субъектам деловой коммуникации. Данная модель поведения базируется на агрессивном восприятии и потенциально агрессивной интерпретации поведения других людей, часто связана с устойчивой личностной особенностью мировосприятия и миропонимания. Агрессивный человек нарушает права других тем, что пытается доминировать, унижать или оскорблять. Агрессивная модель поведения как правило ведет к конфликтному общению и разрушению доверительных отношений.

Низкая степень: 6-13

Средняя степень: 14-18

Высокая степень: 19-30

ОПРОСНИК «СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ НЕГАТИВНЫХ СИТУАЦИЙ»

Описание шкал. Общий показатель по каждой шкале подсчитывается путем сложения баллов, затем осуществляется перевод «сырых» баллов в стены.

Шкала «поиск поддержки» (5 пунктов). К шкале относятся пункты: обращение за поддержкой, солидарность, поиск выхода из ситуации (поиск информации и обращение к специалистам), пассивное сотрудничество, религиозность (обращение к Богу).

Юноши и девушки, выбирающие в качестве доминирующей в негативных ситуациях стратегию преодоления «поиск поддержки», характеризуются ведомостью и экстернальным локусом контроля.

Низкие показатели по данной шкале свидетельствуют об избегании социальных контактов в стрессовых ситуациях. У респондентов этой группы может наблюдаться проблема взаимозависимости и сложностей в коммуникативной сфере, восприимчивость к ряду заболеваний.

Стратегия «поиск поддержки» является одним из самых мощных копинг-ресурсов в преодолении негативных ситуаций: смягчает влияние негативных ситуаций, сохраняет здоровье и благополучие человека. В то же время она может иметь не только положительный эффект, но и отрицательный. Отрицательный эффект связан с чрезмерным и неуместным оказанием поддержки, поиском поддержки, что может привести к потере чувства контроля и к беспомощности у человека, находящегося в стрессовой ситуации, перекладыванием ответственности за разрешение ситуации на других.

Отношение к социальной поддержке можно охарактеризовать как «пассивное сотрудничество», т.е. не поиск поддержки, а ее принятие. Социальные контакты характеризуются доверием и принятием помощи: «Доверяю людям, способным оказать поддержку и помощь, они знают, что делают».

Шкала «повышение самооценки» (8 пунктов). Высокие показатели по данной шкале свидетельствуют о том, что усилия человека, находящегося в стрессовой ситуации, направлены на повышение самооценки за счет акцента на прошлые успехи и достижения. Главные усилия прилагаются на уход из поля проблемной ситуации путем переключения внимания на что-то другое или кого-то другого (на семью и близких). Межличностные контакты, «принятие других» и участие в их жизни помогает справиться с негативной ситуацией, а также повысить свою самооценку. Таким образом, стремление человека в трудные минуты жизни погружаться в заботы о других людях свидетельствует об обесценивании собственных проблем и о желании укрепления самооценки.

Шкала положительно коррелирует со шкалой «эмоциональный комфорт» опросника СПА. Эмоциональный комфорт достигается путем принятия ситуации как неизбежной, через «преуменьшение ее серьезности», юмора и самоиронии, оптимистической позиции, а также подавления негативных чувств и контроля над ними. В негативной ситуации достаточно тяжело поддерживать оптимистическую позицию. Возможно, здесь речь идет о так называемом «наивном» или «подчеркнутом» оптимизме, который возникает, когда человек прилагает *определенные усилия*, чтобы чувствовать себя хорошо.

Шкала «самообвинение» (5 пунктов). Респондент, у которого преобладают показатели по данной шкале, в стрессовых ситуациях на поведенческом уровне склонен уходить от проблемы, отказываться от попыток исправить ситуацию, отличается «смирением». Основная активность разворачивается в когнитивной и эмоциональной сферах. Это проявляется в «постоянных мыслях о случившемся», сочетающихся с пессимистическим отношением к происходящему. Эмоциональное состояние можно охарактеризовать как состояние эмоционального дискомфорта. Респондент склонен искать причину случившегося в себе и обвинять себя, характеризуется «неприятием себя». Обвинения носят характер возмущения и жалости к себе. В целом данная стратегия относится к дезадаптивным.

В психологической литературе «самообвинение» рассматривается как пассивный и наименее эффективный способ преодоления негативных ситуаций. Эта стратегия положительно связана со стратегией «поиск виновных». В трехфакторной структуре опросника два фактора объединены в один — «возмущение и жалость к себе». Таким образом, обе шкалы характеризуют эмоциональные стратегии преодоления, но имеют разную направленность: на себя и на других. Юноши и девушки связывают обвинение себя в случившемся и обвинение других, что может характеризовать эту стратегию как поиск ответа на вопрос «Кто виноват?»

В зависимости от того, как человек отвечает на этот вопрос — «Я сам виноват, ничего лучшего я не заслуживаю» или «Виноваты другие», предпочтение отдается одной из двух стратегий преодоления. **Шкала «анализ проблемы»** (5 пунктов). Данная стратегия преодоления характеризуется как адаптивная. Респондент, у которого преобладает эта стратегия, отличается стремлением к уединению с целью обдумать возникшую проблемную ситуацию и найти выход. Проблемная ситуация рассматривается как шанс увидеть новые возможности, изменить жизненные установки и ценности (нахождение смысла случившегося). Стратегия дает возможность обрести чувство контроля над ситуацией и над собственной жизнью в целом. В анализе проблемной ситуации присутствует сравнение себя с другими людьми, а также ситуациями, имевшими место в прошлом, что отчасти помогает повысить самооценку и придает силы.

Данную стратегию выбирают скорее личности со склонностью к доминированию и с внутренним контролем. Эмоциональное состояние характеризуется как достаточно устойчивое, человек сохраняет самообладание, контролирует свои эмоции как наедине с собой, так и с близкими.

Шкала «поиск виновных» (4 пункта). Высокие баллы по данной шкале свидетельствуют о том, что респондент ищет причину случившегося вовне. При этом отмечается склонность к выражению раздражения, злости и ярости, направленных на других (агрессивные формы проявления эмоций). Эмоциональное состояние можно охарактеризовать как дискомфортное, с присутствием постоянной «эмоциональной разрядки», жалости к себе, возмущения: плача, выражения печали, отчаяния, уныния, страха. Эмоции не контролируются ни наедине с собой, ни в присутствии друзей и близких.

Респондент характеризуется снятием с себя ответственности за происходящее, перекладыванием ее на других и на ситуацию в целом, а также снижением внутренних требований к нормам своего поведения. Шкала положительно коррелирует с дезадаптированностью личности, внешним контролем, неприятием себя и других (связь с неприятием других выше, чем с неприятием себя).

Бланк опросника «Способы преодоления негативных ситуаций» (СПНС)

Инструкция: Подумай, что ты делаешь, когда случаются негативные ситуации (это ситуации, когда ты сталкиваешься с определенными трудностями, которые вызывают неприятные переживания, ты чувствуешь внутреннее напряжение и беспокойство). Отметь в бланке для ответов (х) те способы преодоления, которые ты используешь в негативных ситуациях.

№	Способы преодоления	Имеют место				
		никогда	редко	иногда	часто	очень часто
1	Больше уделяю внимания и времени друзьям, своей семье	0	1	2	3	4
2	Стремлюсь уединиться, чтобы обдумать свою ситуацию, найти выход	0	1	2	3	4
3	Стремлюсь к встрече и общению с людьми, которые пережили то же, что и я	0	1	2	3	4
4	Ищу информацию, которая касается ситуации, и/или обращаюсь за помощью к специалистам (психологу, врачу, педагогу и т.д.)	0	1	2	3	4
5	Ищу кого-то, кто может выслушать и понять, поддержать	0	1	2	3	4
6	Стараюсь переключить внимание и думать о чем- нибудь другом	0	1	2	3	4
7	Пессимистично оцениваю ситуацию, ее последствия и свое состояние	0	1	2	3	4
8	Принимаю ситуацию как нечто неизбежное: «То, что случилось, - судьба»	0	1	2	3	4
9	Стараюсь преуменьшить серьезность ситуации: «Не так уж все плохо, в сущности, мои дела идут хорошо»	0	1	2	3	4
10	Стараюсь сохранять самообладание, контролирую свои эмоции как в общении с друзьями, так и наедине с собой	0	1	2	3	4
11	Подшучиваю над собой (своим состоянием и ситуацией)	0	1	2	3	4
12	Пытаюсь разобраться в том, что произошло, анализирую ситуацию	0	1	2	3	4

13	Сравниваю себя с другими людьми или свою ситуацию с ситуациями, имевшими место в прошлом	0	1	2	3	4
14	Ищу поддержку в религии, обращаюсь к Богу	0	1	2	3	4
15	Все время думаю о своей ситуации. Мысли заняты только ею	0	1	2	3	4
16	Ищу смысл в случившемся: ситуация - шанс увидеть новые возможности, изменить жизненные установки, ценности	0	1	2	3	4
17	Положительно оцениваю свое поведение, вспоминаю прошлые успехи	0	1	2	3	4
18	Жалею себя, возмущаюсь: «Почему именно я?», «Почему это случилось именно со мной?»	0	1	2	3	4
19	Выражаю чувства, вызванные ситуацией: печали, страха, злости, отчаяния, уныния. Плачу	0	1	2	3	4
20	Подавляю в себе чувства, вызванные ситуацией. Делаю вид, что меня ситуация не беспокоит	0	1	2	3	4
21	Уверяю себя в том, что ситуация может быть преодолена и все будет хорошо	0	1	2	3	4
22	Доверяю людям, помогающим в преодолении ситуации: «Они знают, что делают»	0	1	2	3	4
23	Отказываюсь от попыток исправить ситуацию: «Думаю, что все бесполезно»	0	1	2	3	4
24	Обвиняю себя в случившемся: «Ничего лучшего я не заслуживаю», «Сам виноват»	0	1	2	3	4
25	Ищу виновных, выражаю раздражение, злость, ярость по отношению к другим	0	1	2	3	4

Ключ к опроснику СПНС

Наименование шкалы	Пункты, составляющие шкалу	Количество пунктов
Поиск поддержки	3,4,5, 14,22	5
Повышение самооценки	1,6,8,9, 11,17,20,21	8
Самообвинение	7, 15, 18,23,24	5
Анализ проблемы	2, 10, 12, 13, 16	5
Поиск виновных	-10, 18,19,25	4

Для получения «сырых» показателей по шкале нужно просуммировать ответы респондента на каждый пункт, входящий в шкалу.

Пункт 18 входит в шкалы «самообвинение» и «поиск виновных», пункт 10 - в шкалы «анализ проблемы» и «поиск виновных» (пункту в этой шкале присваиваются обратные значения, т.е. баллам 0, 1, 2, 3, 4 присваиваются, соответственно, значения 4, 3, 2, 1, 0).

Таблица перевода «сырых» баллов в стены по шкалам опросника СПНС

Уровни	Стены	«Сырые» баллы по шкалам				
		Поиск поддержки	Повышение самооценки	Само-обвинение	Анализ проблемы	Поиск виновных
Низкий	1	0	3-7	0	2-5	0
	2	1-2	8-9	1-2	6-7	1
	3	3-4	10-11	3	8	2-3
Средний	4	5-6	12-13	4-5	9-10	4
	5	7	14-15	6-7	11	5-6
	6	8-9	16-17	8-9	12-13	7
	7	10-11	18-20	10	14	8-9
Высокий	8	12-13	21-22	11-12	15-16	10
	9	14-15	23-24	13-14	17	11-12
	10	16 и более	25 и более	15 и более	18 и более	13 и более

ГЛОССАРИЙ

Адаптационный процесс — совокупность стратегий поведения как функции взаимодействия личности и ситуации. Он охватывает соматические, личностные и социально-психологические аспекты жизнедеятельности, присутствующие в любой ситуации в разных соотношениях. Регулятором адаптационного процесса выступает психическое здоровье.

Адаптация (лат. *adaptare* — приспособливать) — приспособление организма, личности или группы к измененным внешним условиям. Различают адаптацию физиологическую, социально-психологическую при включении в новую группу, профессиональную — при включении в новые условия труда. Адаптация — процесс взаимодействия человека и среды с целью поддержания равновесия по типу гомеостаза.

Адаптивность — способность к адаптации, определяемая как потенциал адаптации (или адаптационные способности) личности. Основными переменными личностного потенциала адаптации являются уровень поведенческой регуляции, коммуникативные способности и уровень моральной нормативности.

Активность личности — вид активности социальной и психической: интенсивность направленности личности на определенную деятельность, наиболее отчетливо проявляющаяся в характере.

Анкетирование - процесс получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации, представляющей опросный лист для ответов на заранее составленные вопросы. Вопросы для анкеты составляются самим психологом или группой специалистов образовательного учреждения.

Ассертивность (англ. *assert* — утверждать) — способность к уверенному (самоутверждающему) поведению. Проявляется в умении выражать свои мысли и чувства в социально-приемлемой форме, т. е. не унижая при этом достоинства других; в готовности принимать на себя ответственность за свои действия; в конструктивном подходе к решению проблем; в стремлении не ущемлять чужие интересы.

Гомеостаз – динамическое постоянство внутренней среды организма.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам (пациентам, клиентам, ученикам и др.). Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Дистресс - это вредоносный стресс, связанный с отрицательными переживаниями и приводящий к развитию психосоматических изменений.

Интервенция – систематическое вмешательство в процесс развития с целью повлиять на него, поддержав или улучшив потенциал развития человека. Направленная интервенция рассматривается как система плановых / неплановых воздействий, с целью произвести определенные изменения в проблемных компонентах системы – личности, среде либо во взаимодействии личности и среды.

Информационный стресс – стресс, возникающий в условиях информационной перегрузки или информационного вакуума.

Катаболизм – совокупность ферментативных реакций организма, направленных на расщепление сложных органических веществ с освобождением и запасанием энергии.

Комбинированный стресс - стресс, вызванный комбинацией многих стрессорных факторов.

Копинг (англ. *cope* — справляться, преодолевать) — образ мышления и поведение, способствующие преодолению стресса. Включает следующие компоненты:

- *когнитивное преодоление как проявление* позитивного мышления относительно причин стресса и способов его преодоления — понимание причин стресса, рациональное осмысление ситуации и своих возможностей, поиск и оценка возможных средств (ресурсов), которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса, позитивное мышление относительно стресс-ситуации и своих ресурсов;
- *эмоциональное преодоление* — осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально-приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устранение застреваний, неполного отреагирования и др.;
- *поведенческое (деятельностное) преодоление* — перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности, активизация или дезактивация поведения или деятельности.
- *Социально-психологическое преодоление* — изменение направленности личности, коррекция жизненных ценностей или их приоритетов, расширение пространства социальных ролей, позиций и межличностных отношений (Куликов Л. В., 1995, 2000).

Локус контроля (англ. *locus of control*) — степень, в которой люди воспринимают свою жизнь как контролируруемую «изнутри» посредством собственных усилий и действий (интернальный локус контроля) или контролируемую «извне» случаем или внешними силами (экстер-нальный локус контроля). «Интерналы» склонны к самообвинениям и преувеличению собственной ответственности за происходящее с ними. «Экстерналы», наоборот, обвиняют внешние силы или возлагают ответственность на других людей в трудных жизненных ситуациях.

Наблюдение - один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений. Цель наблюдения - изучение явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин или смысла происходящих изменений.

Общий адаптационный синдром - это усилие организма, направленное на приспособление к изменившимся условиям за счет включения выработанных в процессе эволюции специальных механизмов защиты.

Опросник - вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности. Отличительной особенностью опросника является наличие заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос. Результаты опросников, как правило, переводятся в особые стандартизированные баллы, что дает возможность сравнивать опрашиваемых друг с другом или с заранее установленной нормой.

Позитивное мышление — форма психического отражения объективной реальности, сфокусированная на положительном мироощущении и положительной когнитивной оценке любых жизненных событий; способность видеть положительное или полезное для себя в любой жизненной ситуации.

Превенция (профилактика) – (от лат. «praeventire» — «предшествовать, предвосхищать») — содействие полноценному социально-профессиональному развитию личности, предупреждение возможных личностных деформаций, личностных и межличностных конфликтов, включая выработку рекомендаций по улучшению психического состояния и социально-профессиональных условий самореализации личности.

Профессиональный стресс — многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека.

Психогении – группа психических болезней, возникающих как реакция на травмирующую жизненную ситуацию (неврозы и реактивные состояния).

Психологическая защита - совокупность бессознательных психических процессов, обеспечивающих охрану психики и личности в целом от негативных и деструктивных воздействий внутриспсихических и внешних импульсов (сигналов).

Психическое здоровье — состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей действительности регуляцию поведения и деятельности.

Психологический стресс – это функциональное состояние организма и психики, которое характеризуется существенными нарушениями биохимического, физиологического, психического статуса человека и его поведения в результате воздействия экстремальных факторов психогенной природы (угроза, опасность, сложность или вредность условий жизни и деятельности).

Психотравмирующий стресс - особая форма общей стрессовой реакции, обусловленной психотравмирующими для индивида жизненными событиями.

Посттравматическое стрессовое расстройство – это непсихотическая отсроченная реакция на травматический стресс, способный вызвать психические нарушения практически у любого человека.

Редукция персональных достижений обнаруживается в виде снижения чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек обвиняет себя, за счет чего снижается как его профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе.

Резистентность (анг. *resist* — сопротивляться) — способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды; отсутствие реагирования на негативную ситуацию, стресс-факторы в результате снижения чувственно-эмоционального реагирования на те или иные угрозы из экстеро-социума.

Ресурсы (фр. *ressource* — вспомогательное средство) — возможности, средства, запасы, источники чего-либо; вспомогательное средство, используемое в особых или исключительных случаях для достижения желаемого результата.

Ресурсы адаптации личности — умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности, дающие возможность человеку быть более адаптивным и стрессоустойчивым, успешным и удовлетворенным качеством своей жизни. Бывают внутренними и внешними переменными, способствующими психологической устойчивости в стрессогенных ситуациях; это эмоциональные, мотивационно-волевые, когнитивные и поведенческие конструкты, которые человек актуализирует для адаптации к стрессогенным/стрессовым трудовым и жизненным ситуациям. Ресурсы человека как индивида, субъекта, личности и индивидуальности — средства (инструменты), используемые им для трансформации взаимодействия со стрессогенной ситуацией. В контексте ресурсной теории стресса для сохранения стресс-резистентности важным является накопление («консервация») ресурсов до того, когда возникнет стресс-ситуация или действие отдельного стрессора. Стратегия накопления ресурсов представляет собой некоторый антиципаторный ко-пинг.

Ресурсы психологического преодоления — актуализированные потенциальные возможности человека в виде способов или действий, направленных на совладание со стрессорами прошлых, настоящих или будущих ситуаций. Основными атрибутами ресурсов преодоления как специфических психологических «инструментов» являются осознанность, мотивация, значимость и целенаправленность их использования или накопления для совладания с прогнозируемыми стрессовыми ситуациями.

Ресурсы стрессоустойчивости - индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях.

К наиболее изученным в настоящее время *личностным ресурсам* преодоления стресса относятся:

- активную мотивацию преодоления, отношение к стрессам как к возможности приобрести личный опыт и возможности личностного роста;
- позитивность «Я-копцепции», самоуважение, адекватность самооценки, осознание собственной значимости, «самодостаточности»;
- активную жизненную установку: чем активнее отношение к жизни, тем больше психологическая устойчивость в стрессовых ситуациях;
- позитивность и рациональность мышления;
- развитие эмоциопально-волевые качества и навыки саморегуляции;

Информационные и инструментальные ресурсы стрессоустойчивости — это способность:

- контролировать ситуацию (степень ее воздействия на человека оценивается адекватно);
- использовать методы или способы достижения желаемых целей (мастерство, способность, успешность);
- к адаптации, интерактивные техники изменения себя и окружающей ситуации, информационная активность и деятельность по преобразованию ситуации взаимодействия личности и стресс-ситуации;
- к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации.

Поведенческие ресурсы стрессоустойчивости - модели и стратегии преодолевающего (копинг) поведения.

Роль — набор норм, определяющих поведение людей в данной социальной позиции.

Саморегуляция (лат. *regulare* — подчинять определенному правилу) — произвольное и произвольное подчинение содержания психической деятельности и поведения (структуры деятельности) целям и задачам; способность управлять своими эмоциями, амбициями, поведением, особенно в эмоционально и когнитивно сложных ситуациях; умение управлять уровнем психологического стресса.

Самоэффективность (англ. *self-efficacy*) — чувство собственной компетентности и эффективности.

Симптом - (от греч. *σύμπτωμα* — случай, совпадение, признак) — один отдельный признак, частное проявление какого-либо заболевания, патологического состояния или нарушения какого-либо процесса жизнедеятельности.

Синдром — совокупность стойких симптомов чего-либо, проявляющихся в определенных ситуациях или обстоятельствах.

Синдром психического выгорания (анг. *bimiout* — сгорание, выгорание) — многомерный конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения. Выгорание возникает как ответная реакция на ситуации с эмоциональной напряженностью и когнитивной сложностью.

Синдром профессионального выгорания — совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения. Согласно модели Маслач и Джексон, выгорание представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение — чувство опустошенности и усталости, вызванное работой. Деперсонализация — циничное отношение к реципиентам (субъектам делового взаимодействия: клиентам, пациентам, ученикам, коллегам, партнерам). В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Редукция профессиональных достижений — возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере или неудовлетворенности результатами своей работы.

Стратегии поведения — поведенческие синдромы, характеризующиеся актуализацией адаптивных механизмов саморегуляции.

Стресс (англ. *stress* — напряжение, давление) — состояние психического напряжения, психической обструкции, которая возникает в процессе деятельности, как правило, в экстремальных или сложных условиях. Механизм стресса — это неспецифические физиологические и психологические проявления адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях (Китаев-Смык Л. А., 1983). Стресс — «состояние, в котором личность оказывается в условиях, препятствующих ее самоактуализации» (Савенко Ю. С.).

Стресс-менеджмент — раздел менеджмента, сфокусированного на теории и практике управления стрессами в организации (организационный стресс); профилактике профессионального стресса и повышении стрессоустойчивости работников (персонала). Основными направлениями стресс-менеджмента в западных странах являются:

- разработка и применение *программ медицинской и организационной помощи* в стрессовых ситуациях (личное горе, экологические бедствия, перепрофилирование или свертывание производства, массовое увольнение работников, переезд организации и др.). Программы помощи, ориентированные на личность, опираются в основном на применение традиционных терапевтических и психотерапевтических средств;
- *программы оздоровления и адаптации*, направленные на снижение психосоциальных рисков, общее оздоровление и повышение качества жизни. Данные программы предполагают использование традиционных психогигиенических методов: рациональная организация режимов труда и отдыха, структурные и функциональные изменения в организации, физические упражнения, диета, психическая релаксация. В рамках адаптационных программ проводятся целенаправленное обучение сотрудников, специализированные тренинги, создаются группы сенситивности для совершенствования делового взаимодействия и корпоративной сплоченности.

Стрессовая ситуация — вид неординарной социально-психологической, в том числе и профессионально-трудной, ситуации, которая предъявляет объективные повышенные требования к адаптационным возможностям человека и детерминирует изменения психического состояния человека, а также качество взаимодействия в системе «субъект-ситуация». Стрессовые ситуации характеризуются наличием сильных или многочисленных раздражителей, которые представляют угрозу потери здоровья, материальных или информационных ресурсов, социального статуса, уважения, контроля над ситуацией и др. Структурные и содержательные параметры стрессовой ситуации отличаются от привычных (оптимальных) и обуславливают повышение психической напряженности в виде эмоционального или информационного стресса и приводят к мобилизации адаптационных ресурсов субъекта ситуации. Стрессовая ситуация представляет собой сложный многоуровневый и многокомпонентный феномен, для понимания которого требуется детальный анализ параметров стрессовой ситуации. Для системного описания стрессовой ситуации как сложного психологического феномена должны быть определены его разноуровневые параметры — объективные и субъективные характеристики.

Стрессовая среда — совокупность стрессогенных физических и социальных переменных внешнего мира.

Стрессовое окружение — обобщающее понятие, характеризующее типы стрессовых ситуаций в социально-психологическом пространстве личности.

Стрессовые события — особо значимые жизненные эпизоды, имеющие причину и следствие в виде сильных переживаний и изменений смыслообразующих атрибутов жизненного пространства личности. Стрессовое событие — это фрагмент ситуации, соотношенный с некоторым временным отрезком и смыслообразующими, ценностными или экзистенциальными переживаниями.

Стрессовые стимулы (стресс-факторы) — отдельные объекты или действия, нарушающие гомеостаз организма и вызывающие стресс-реакции.

Стрессогенная ситуация — это ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском стрессового реагирования участников — субъектов данной ситуации. Это имплицитно стрессовая ситуация. Структурные и содержательные элементы стрессогенной ситуации заключают в себе преимущественно имплицитные детерминанты стрессового реагирования, направленного на мобилизацию адаптационных возможностей человека. Превращается в стрессовую ситуацию для человека в результате субъективной (когнитивной) репрезентации ситуации.

Эмоциональная стрессогенность ситуации связана, с одной стороны, с субъективной значимостью ситуации (мотивацией достижения цели, эмоциональной привлекательностью и др.), с другой стороны — с неопределенностью ситуации, что включает в себя оценку вероятности успешного развития, исхода и последствий данной ситуации для человека. Оценка вероятностных значений зависит от степени неопределенности структурных (объективных) компонентов ситуации для субъекта ситуации, т. е. от его концептов-знаний, необходимых для понимания фактических требований ситуации, и тех личных ресурсов, которые необходимы для адаптации к данным требованиям. Информационная стрессогенность ситуации обусловлена количеством и качеством доступной информации, которой оперирует субъект ситуации во временном интервале.

Стрессоры (стресс-факторы) — внешние и внутренние факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии.

Стрессоустойчивость — системная динамическая характеристика, определяющая способность человека противостоять стрессорному воздействию или совладать со многими стрессогенными ситуациями, активно преобразовывая их или приспособляясь к ним без ущерба для своего здоровья и качества выполняемой деятельности. Синонимичные понятия — эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость, стресс-резистентность. *Компоненты стрессоустойчивости*: способность прогнозировать развитие жизненных ситуаций и таким образом избегать стрессорного воздействия; способность контролировать эмоции, развитые волевые качества личности (способность действовать в направлении поставленных целей и задач, мобилизовать психику в экстремально-ситуативных обстоятельствах), владение навыками саморегуляции; способность выдерживать более длительное и сильное, чем в привычных условиях, напряжение (эмоциональное, волевое, физическое); способность выдерживать пиковые нагрузки в экстремальных условиях; активность в преобразовании стрессовой ситуации; опыт разрешения стрессовых ситуаций и владение эффективными способами их преодоления; гибкость адаптационных процессов в ответ на одновременно появляющиеся и исчезающие стрессоры и их сложные сочетания; способность к полноценной самореализации, личностному росту со своевременным и адекватным разрешением внутриличностных конфликтов; удовлетворенность самореализацией.

Установка (англ. *attitude*) — благоприятная или неблагоприятная оценочная реакция на что- или кого-либо, которая выражается в мнениях, чувствах и целенаправленном поведении.

Физиологический стресс - непосредственная реакция организма на воздействие однозначно определенного стимула, как правило, физико-химической природы.

Фрустрация (лат. *frustratio* — обман, тщетное ожидание) — психическое «состояние дезориентации сознания и деятельности личности, возникающее, когда вследствие каких-либо препятствий и противоречий мотив остается неудовлетворенным или его удовлетворение тормозится» (В. С. Мерлин). Фрустрация вызывается «объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели как к решению задачи». Фрустрация — внутренний конфликт личности между ее направленностью и объективными возможностями, с которыми личность не согласна (Платонов, 1984). Фрустрация связана с неудовлетворенными потребностями, желаниями, а также неудачами, неудачами. Образно говоря, фрустрация — это стресс «рухнувшей надежды». Это состояние сопровождается ярко выраженными негативно-индивидуальными переживаниями, такими как напряжение,

раздражение, гнев, тревога, разочарование, апатия, отчаяние, чувство крушения. Фрустрация возникает при столкновении с фрустрирующей ситуацией и ведет к дистрессу.

Фрустрирующая ситуация — критическая жизненная ситуация, необходимым признаком которой является наличие сильной мотивированности достичь цель (удовлетворить потребность) и преодолеть преграды, препятствующие этому достижению. Фрустрирующие ситуации классифицируются по характеру фрустрирующих мотивов и по характеру «барьеров». К внутренним барьерам относятся личностные препятствия достижения цели, к внешним — барьеры, которые не дают возможность субъекту выйти из ситуации или изменить ее.

Эмоциональное истощение — основная составляющая «профессионального выгорания»; проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в появлении агрессивных реакций, вспышках гнева, симптомов депрессии.

Эмоциональный стресс - состояние ярко выраженного психоэмоционального переживания человеком конфликтных жизненных ситуаций, которые остро или длительно ограничивают удовлетворение его социальных или биологических потребностей.

Эмпатия (греч. *empathia* — сопереживание) — чувственно-эмоциональная отзывчивость субъекта на переживания (чувства, эмоции) другого человека, рефлексивная чувственно-эмотивно-мотивационная реакция солидарности, сорадости, сопереживания с другими людьми.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы.

Эмоциональная напряженность - это неспецифическая реакция активации организма и личности в ответ на воздействие сложной ситуации.

Эустресс – это стресс, оказывающий позитивное воздействие на психофизиологическое состояние человека, вызывающий состояние жизненного тонуса, мобилизации.

Я-концепция — форма самосознания, проявляющаяся в относительно устойчивой, в большей или меньшей степени осознаваемой системе представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит взаимоотношения с другими людьми и отношение к себе. Я-концепция как совокупность всех представлений о себе включает убеждения, оценки, набор установок, направленных на самого себя и тенденции поведения (Р. Берне). Я — функциональная составляющая психики, которая включает различные компоненты: «познающее Я», «эмпирическое Я», «материальное Я», «социальное Я», «духовное Я» (Джемс У., 1981); Ид, Супер-Эго, Оно (Ид), бессознательная сфера влечений, инстинктов, Я-идеал, Сверх-Я (Супер-Эго) — осознаваемая составляющая (Фрейд, 1989). Сила *Я-концепции* определяется как результат выделения человеком самого себя из окружающей среды, что позволяет ему ощущать себя субъектом своих физических и психических состояний, действий и процессов, переживать целостность и тождественность с самим собой как в отношении своего прошлого, так и настоящего и будущего. Формирование Я осуществляется на основе деятельности, воспитания и самовоспитания, освоения социального опыта, памяти. Я-концепция предопределяет образ действий людей и является ключевой детерминантой ощущения ими своей жизни как счастливой или трагической.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Раздел 1. Феноменология психологического стресса	4
Тема 1. Основные теоретические подходы в понимании феномена стресса и стрессовых состояний.....	4
1.1. История развития научной концепции стресса. Основные подходы и теории стресса...	4
1.2. Стресс как биологическая и психологическая категория.....	7
1.3. Понятие и виды стресса. Дифференцировка стресса и других эмоциональных состояний человека.....	9
1.4. Формы проявления стресса и динамика развития стрессовых состояний.....	12
Тема 2. Теория психологического стресса.....	14
2.1. Понятие психологического стресса. Теории и модели психологического стресса.....	14
2.2. Объективные и субъективные причины возникновения психологического стресса.....	16
2.3. Стратегии и стили преодоления психологического стресса.....	17
Раздел 2. Психологический стресс и синдром эмоционального выгорания	26
Тема 1. Теории и модели профессионального стресса.....	26
1.1. Понятие профессионального стресса.....	26
1.2. Виды и причины развития профессионального стресса.....	28
Тема 2. Синдром эмоционального выгорания как результат профессионального стресса.....	35
2.1. Понятие синдрома эмоционального выгорания в современной психологии.....	35
2.2. Симптомы эмоционального выгорания.....	42
Раздел 3. Управление стрессом и профилактика синдрома эмоционального выгорания	45
Тема 1. Методические аспекты изучения стресса.....	45
1.1. Физиологические методы исследования.....	45
1.2. Психофизиологические и психологические объективные методы исследования.....	48
1.3. Специфика психодиагностики стрессовых симптомов и состояний.....	50
1.4. Психологическая диагностика индивидуальных особенностей трудового коллектива с целью изучения стрессовых симптомов и состояний.....	54
Тема 2. Основы превенции и интервенции в работе со стрессом и стрессовыми состояниями.....	57
2.1. Система профилактической работы со стрессом и проявлениями синдрома эмоционального выгорания.....	57
2.2. Методы преодоления стресса, способы саморегуляции стрессовых состояний.....	58
Заключение	66
Список литературы	67
Приложение (Диагностические материалы для исследования стрессовых симптомов и состояний)	69
Глоссарий	85