**АННОТАЦИЯ**

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений.

Во введении дана краткая характеристика проблемы, обосновывается актуальность и определяется цель работы; описывается объект, предмет, гипотеза исследования; представлены теоретические и методологические основы работы; описаны методы исследования; научная и практическая значимость проведенного исследования.

Теоретическая глава 1 включает теоретический анализ литературы по теме психологической поддержки руководителя в состоянии стресса: состояние стресса как социально-психологическая категория, особенности стрессовых состояний у руководителя, современные методы психологической поддержки руководителя в состоянии стресса.

Экспериментальная глава 2 содержит научно-исследовательский раздел. Методическая часть второй главы содержит описание структуры исследования стрессовых состояний у руководителя и его характеристику, включающие: изложение плана эмпирического исследования; описание эмпирического объекта; характеристику выборки; краткую характеристику методик практического исследования. Эмпирическая часть раскрывает исследование стрессовых состояний у руководителя

Проектный раздел работы рассматривает основное содержание программы психологической поддержки и определение эффективности программы психологической поддержки

Заключение содержит обобщение основных результатов исследования, рекомендации по конкретному их использованию, перспективы дальнейшей научной работы по психологической поддержки руководителей в состоянии стресса

Библиографический список включает 54 использованных источников. Общий объем работы (без приложений) составляет -- страниц.

Оглавление

[ВВЕДЕНИЕ 6](#_Toc34821703)

[Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ В СОСТОЯНИИ СТРЕССА 9](#_Toc34821704)

[1.1. Состояние стресса как социально-психологическая категория 9](#_Toc34821705)

[1.2. Особенности стрессовых состояний у руководителя 21](#_Toc34821706)

[1.3. Современные методы психологической поддержки руководителя в состоянии стресса 24](#_Toc34821707)

[ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ РУКОВОДИТЕЛЯ В СОСТОЯНИИ СТРЕССА 26](#_Toc34821708)

[2.1. Структура и методики исследования 26](#_Toc34821709)

[2.2. Определение особенностей стресса у руководителей 30](#_Toc34821710)

[2.3.Статистическая обработка результатов исследования 36](#_Toc34821711)

[ГЛАВА 3. ПРОГРАММА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ В СОСТОЯНИИ СТРЕССА И ЕЕ ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ 41](#_Toc34821712)

[3.1. Основное содержание программы психологической поддержки 41](#_Toc34821713)

[руководителя в состоянии стресса 41](#_Toc34821714)

[3.2. Эффективность программы психологической поддержки 47](#_Toc34821715)

[руководителей в состоянии стресса 47](#_Toc34821716)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 53](#_Toc34821717)

[БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 58](#_Toc34821718)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 63](#_Toc34821719)

## ВВЕДЕНИЕ

Профессия менеджера занимает одно из первых мест в рейтинге профессий, тесно связанных с ситуациями стресса. В настоящее время в управленческой деятельности менеджеров высшего звена встречается огромное количество факторов стресса: большой объем информационной нагрузки; деятельность в условиях неопределенности; огромный уровень ответственности за результаты деятельности; дефицит времени; производственные конфликтные ситуации и другие факторы управленческой деятельности. Управленческую деятельность как психологически напряженную и выделить в ее структуре факторы, предъявляющие повышенные требования к мобилизации внутренних ресурсов менеджеров в процессе ее реализации. К ним относятся объективные требования и особенности, присущие содержанию и условиям труда руководителей, в числе которых, основную психологическую нагрузку несут многообразие и разнородность функций и качественные «перегрузки», специфика управленческого взаимодействия и связанный с ней ролевой конфликт, высокая ответственность за результаты труда, организационный контекст выполнения профессиональных обязанностей. Существенными также является разнообразие форм отреагирования стрессовой ситуации и формирование различных проявлений психологической дезадаптации как следствия длительного переживания стресса.

Длительное воздействие стрессовых ситуаций на руководителя приводит к дистрессу, который становится следствием возникновения выгорания управленцев, как следствие и различные болезни: желудка, хронические головные боли, бессонница и невроз — таковы наиболее типичные недуги менеджеров.

Проблема негативных последствий стресса в управленческих видах труда не только остро стоит на практике, но и является предметом специальных психологических исследований. Вопросы сохранения профессионального здоровья и долголетия менеджеров, психологического обеспечения надежности их деятельности, являются необходимыми составляющими в рамках психологического обеспечения деятельности профессионалов управленческих видов труда.

В то же время, исследования стресса в различных видах труда, в основном, проводились в рамках парадигмы соответствия «личность - среда», о чем свидетельствует обширный материал по описанию разнообразных источников управленческого стресса и их возможных негативных последствий.

Таким образом, актуальность данного исследования определяется несмотря на существование исследований, направленных на изучение профессионального стресса, недостаточно разработанной остается проблема психологической поддержки руководителей в состояние стресса.

Теоретической основой исследования явились работы следующих ученых: Г.Селье, А.Н.Занковского, Н.В. Самоукиной, Е.И. Рогова и других.

Объект исследования: состояние стресса у руководителей.

Предмет исследования: психологическая поддержки руководителей в состоянии стресса.

Цель работы: исследовать процесс психологической поддержки руководителей в состоянии стресса.

В соответствии с целью исследования были поставлены следующие задачи:

1. Провести теоретический анализ литературы по проблеме психологической поддержки руководителей в состояние стресса.
2. Исследовать особенности руководителей в состоянии стресса.
3. На основе полученных результатов разработать и апробировать программу психологической поддержки руководителя в состоянии стресса.
4. Определить эффективность программы психологической поддержки руководителя в состоянии стресса.

Для подтверждения цели исследования выдвинули следующую гипотезу: программа психологической поддержки помогает руководителям освоить методы психологической помощи и самопомощи. Это снижает риск развития стрессовых состояний.

Методы исследования:

1) Теоретический анализ научной литературы;

2) Психологические опросно-диагностические методы, включающие следующие методики:

* Методика «Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя» (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева).
* Методика «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях» (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев).
* Методика «Диагностика состояния стресса» (автор: А.О.Прохоров).
* Методика стратегий поведения в конфликтах (автор: К. Томаса адаптирована Н. В. Гришиной).

3) Методы статистической и математической обработки результатов эксперимента (корреляционный анализ, критерий Спирмена и Т-критерий Вилкоксона).

База исследования: ОАО «Ковровская типография», ОАО «ЗиД» и ОАО «Ковровский механический завод». г.Коврова Владимирской области. В исследовании участвовали 17 руководителей в возрасте от 35-55 лет (6 женщин и 11 мужчин).

Практическая значимость работы состоит в том, что полученные результаты исследования могут быть использованы психологами в целях профилактики и предупреждения развития стресса у руководителей.

Цели и задачи исследования определили структуру работы. Она состоит из введения, теоретической главы, экспериментальной главы, проектного раздела, заключения и библиографического списка и приложений.

## Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ В СОСТОЯНИИ СТРЕССА

### 1.1. Состояние стресса как социально-психологическая категория

 Стресс на рабочем месте имеет многофакторную природу и рассматривается как многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологиче­ских реакциях на сложную трудовую ситуацию. Понятие стресса можно отне­сти к одной из базовых научных категорий, которая стала предметом изучения целого комплекса 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 (или рабочих) стрессов.

Родоначальником концепции стресса являлся Г. Селье, который определял стресс как «состояние, проявляющееся в характерном синдроме неспецифических изменений в биологической системе» [36, с. 89-92].

Г. Селье показал, что «способность ор­ганизма к приспособлению, или адаптационная энергия, не беспредельна» [36, с. 89-92]. Он также предложил различать стресс и дистресс. Первый, соответственно, как положительный фактор, источник повышения активности, радости. Дистресс − это чрезмерный стресс, когда преобладает чувство беспомощности, без­надежности, сознание чрезмерности требуемых усилий.

Г. Селье писал: «У лиц, занятых типичной для современного общества рабо­той главный источник дистресса в неудовлетворенности жизнью, неуважении к собственным занятиям» [36, с. 119].

Начав с изу­чения монотонии производственного процесса, психологи вскоре перешли к рассмотрению влияния социально-психологических стресс-факторов на произ­водительность труда. Такая переориентация в направлении исследований была обусловлена развитием социально-психологических идей о влиянии группы на протекание психических процессов (В.Н. Бехтерев, Э. Росс, В. Меде, К. Левин, Г. Олпорт) [36, с 119].

С первых шагов психологии на «производстве» особое внимание уделяется вопросам адаптации и дезадаптации людей в рамках различных профессий, проблемам утомления и состояниям нервно-психической напряженности [43, с.12].

Внимание современных исследований (Е.И. Рогова, Ю.В.Щербатых, P.M. Грановской и других) стресса сконцентрировано на его трех основных аспектах:

- стресе как ситуация или присущие ей факторы риска, требующие допол­нительной мобилизации и изменений в поведении человека;

- стресс как состояние, включающее целую палитру специфических физио­логических и психологических проявлений;

- стресс как отсроченные негативные последствия острых переживаний, на­рушающих дееспособность и здоровье человека.

Реакция выгорания профессионалов начинается в большей степени как результат (следствие) требований, включающих стрессо­ры межличностного характера. Таким образом, оно представляет собой следст­вие профессионального стресса, в котором модель эмоционального истощения, деперсонализации и редуцированных персональных достижений есть результат действия разнообразных рабочих требований (стрессоров), особенно межлич­ностной природы [43, с. 31].

Рассмотрим понятие «профессиональный стресс (дистресс)». Н.В. Самоукина понимает под профессиональным стрессом - напряженное состояние работни­ка, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экс­тремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельно­стью. Автор выделяет основные виды профессионального стресса [45, с. 63]:

- информационный стресс, который возникает в условиях жесткого ограниче­ния времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания; час­то информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации и быстрой переменой информационных параметров;

- эмоциональный стресс, возникающий при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.); нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связан­ные с его профессией;

- коммуникативный стресс, связанный с реальными проблемами делового общения [145, с. 84].

Б. Перлман и Е. А. Хартман предложили модель, которая определяет лично­стные и организационные переменные, связанные со стрессом. Согласно их модели, три измерения отражают три основных класса реакций на стресс (симптоматические составляющие стресса): физиологические реакции, аффекивно-когнитивные реакции в виде асоциальных или иррациональ­ных установок, неконструктивных переживаний и чувст; поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматических типах пове­дения (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и продуктивность) [28, с. 78-82].

Данная модель рассматривает профессиональные деструкции как следствие взаимодействия личностных факторов стрессогенности рабочего и социального окружения (сре­ды) работником, его индивидуальных характеристик и типов преодолевающего поведения [28, с. 84].

Модель представляет четыре стадии стресса: [28, с. 84-96]

- Первая стадия - напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям (работа может не соответствовать ожиданиям, потребностям
и ценностям субъекта труда, навыки и умения
работника недостаточны) .

- Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживания­ стресса (конструктивное когнитивное оцени­вание своих возможностей и осознаваемых требований рабочей ситуации). Движение от первой стадии ко второй зависит от ресурсов личности и от ста­тусно-ролевых и организационных переменных.

- Третья стадия сопровождается реакциями основных трех классов (фи­зиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие реакции) в индивиду­альных вариациях.

- Четвертая стадия представляет собой выгорание как многогранное пе­реживание хронического психологического стресса. «Будучи негативным по­следствием психологического стресса, переживание выгорания проявляется как физическое, эмоционально-мотивационное истощение, неконструктивная ког­нитивная и психологическая защита, как переживание субъективного неблаго­получия − определенного физического и психологического дискомфорта. Чет­вертая стадия сопоставима с «затуханием горения» при отсутствии необходи­мого топлива» [28, с. 94].

Неравновесные состояния возникают в особых условиях жизнедеятельности (в критические, сложные и трудные периоды и ситуации) и часто обусловливают возникновение пограничных и патологических нарушений. Непрерыв­ное или прогрессирующее нарушение равновесия неизбежно ведет к выгоранию. Таким образом, выгорание − не просто результат стресса, а следствие не­управляемого стресса.

В.А. Бодров, рассматривая стресс как основу профессионального выгорания, брал во внимание, что интенсивность стрессового состояния зависит не только от условий воздействия стрессоров, но и от мотивационных и социальных харак­теристик человека, которые являются ведущими в его поведении при стрессе [13, с.23].

В современных исследованиях выделяется несколько подходов в понимании стресса (А.Н.Занковский, В.А. Бодров, А.Б. Леонова и другие). Стресс рассматривается как стимул, как ответная реакция и как трансак­ция (взаимодействие) [32, с. 67-74]. В соответствии с этими подходами сущест­вующие модели стресса разделяются на стимульные, ответной реакции, трансактные и интегративные модели.

а) Стимульные модели. К стимульным относят те модели, которые рассматри­вают стресс как психологическое требование, приводящее к личностному напря­жению (Р.А. Андерсен, М. Шин, Т.Хальмес и другие). Стресс в них рассматривается как независимая переменная, как некоторое объективное свойство окружающей среды.

А. Андерсен, развивая стимульный подход в понимании механизмов обра­зования стресса, писал: «стресс это то, что происходит с человеком, а не внутри него, это набор причин, а не набор симптомов» [24, с. 84].

Дж. Вайц, в рамках рассматриваемого подхода выделил 8 типов ситуаций, классифицируемых им как «стрессогенные»: высокая скорость переработки ин­формации, вредные внешние воздействия, переживаемая угроза, нарушение физиологического функционирования, изоляция, препятствия, групповое давле­ние, фрустрация [7, с. 46].

Стимульные модели стресса особо подчеркивают роль таких факторов ок­ружающей среды, как жизненные события. Считается, что любое событие есть стресс, а телесный ответ на него вы­ражается напряжением или усилием. Стимульные модели утверждают, что стресс в виде группы жизненных событий приводит к симптомам стресса та­ким, как болезнь.

В стимульных моделях основное внимание уделяется исследованию стресс-факторов или стрессоров. В отличие от моделей ответной реакции в них не учитываются физиологические аспекты мобилизации организма для управле­ния стрессовыми ситуациями. Кроме того, из анализа исключаются индивиду­альные особенности личности, специфика протекания психологических процессов, индивидуальные психологические ресурсы совладания со стрессом, что явля­ется характерным для трансактных моделей стресса [28, с. 18-19].

2. Модели ответной реакции рассматривают стресс как физиологиче­скую ответную реакцию на требование окружающей среды (В. Конн, Г.Селье и другие).

Модель Г.Селье основана на представлении о человеке как активной деятельной силе, формирующейся в определенных условиях и воздействую­щей на эти условия. Когда старые установки, привычки и т.п. становятся не эффективными, не соответствующими требованиям этих условий может про­изойти кризис (стресс) и необходимы новые стимулы. Различие между кризи­сом и прогрессом зависит от готовности и способности индивида перестроить свои представления на основе прошлого опыта [16, с. 34].

По мнению Т. Кокса, оба описанных выше подхода имеют ряд недос­татков. Они механистичны, поскольку рассматривают человека как пассивный объект воздействия стресса. Также они чаще всего не учитывают индивидуаль­ных особенностей и специфики протекания психологических процессов. Кроме того, в этих моделях не исследуются индивидуальные психологические ресур­сы совладания со стрессом [16, с. 32-34].

в) Трансактные модели стресса в свою очередь видят стресс как взаимодей­ствие между личностью и окружающей средой (Ф.Б.Березин, Т. Кох).

Ф.Б.Березин, анализируя характеристики стресса с точки зрения раз­личия между стрессом системным (физиологическим) и психическим, прихо­дит к выводу, что «основной чертой, различающей эти состояния, явля­ется необходимое для возникновения психического стресса восприятие уг­розы. Введение этого звена обусловливает участие когнитивных процессов оценки стимула как угрожающего, возможность предвидения будущей угрозы и зависимость ощущения угрозы в определенной ситуации от особенностей личности и предшествующего опыта» [5, с. 19].

Важным понятием в модели стресса Т. Кокса является «совладание», кото­рое означает поддержание баланса за счет психологических ресурсов человека. Первая стадия процесса совладания связана с выбором и формированием соот­ветствующих реакций, а вторая — с их исполнением.

Таким образом, данная модель Т.Кокса, с одной стороны, напрямую связана с когнитивными моделями, так как включает в себя когнитивную оценку индиви­дом требований ситуации и своих возможностей справиться с нею. С другой сто­роны, в этой модели уже учитываются индивидуальные особенности человека, привычные для него поведенческие паттерны, а также личностные психологи­ческие ресурсы, стратегии реагирования и возможность получения поддержки от внешней среды [26, с. 21].

Создатели трансактных моделей стресса подчеркивают кардинальную роль когнитивной способности человека в определении его активности. Стресс заключен не в ситуации, не в личности, но во взаимодействии между окружающей средой и личностью.

Во-первых, способность человека справляться с проблемой, в основном, зависит от его отношения к ситуации. Сложная или опасная ситуация (реальная или воображаемая) порождает попытку решить или смягчить пробле­му (проблемно-ориентированное преодоление), тогда как ситуация, содержащая вред или потерю, скорее всего, вызовет решение, уменьшающее или смягчающее негативные эмоции от стрессора.

Во-вторых, когнитивные подходы предполагают, что люди могут прибегать к различным стратегиям преодоления, меняя их под влиянием требований конкрет­ной проблемы.

В-третьих, действия по преодолению включают и проблемно-ориентированные, и направленные на эмоции стратегии. Контроль над эмоциями может оказывать благоприятное действие на решение или на совладание с про­блемой, то есть является одним из лучших способов управления эмоциями и по­ведением в конкретной стрессовой ситуации.

В-четвертых, когнитивисты придерживаются эмпирического подхода, полагая, что содержанием задачи определяется, какие стратегии будут, а какие не будут способствовать успешной адаптации [14, с. 30].

В отечественных работах, посвященных меха­низмам возникновения, регуляции и саморегуляции стресса (Л.Г.Дикая [9], А.О. Прохоров [36] и другие) выделяются следующие уровни исследований: психофизиологический, когнитивно-деятельностный, поведенческий, эмоционально-мотивационный. В рамках системно-деятельностной концепции саморегуляции психических состоя­ний выделены стили саморегуляции, в частности, предопределяющие и регули­рующие поведение человека в стрессогенных ситуациях.

г) Интегративная модель стресса. Авторы модели (A. Ховард, Р. Лазарус) исходят из положения, что «...каждый человеческий организм стремит­ся к развитию характерного для него уровня деятельности и стимуляции, при котором он наиболее комфортно функционирует» [23, с. 53]. Центральное место в их модели занимает проблема, требующая от человека принятия решения. При­нятие такой проблемы они определяют как появление, воздействие на челове­ка стимулов или условий, требующих от него превышения либо ограничения обычного уровня деятельности. В зависимости от источников стимулов или условий эти проблемы могут быть связаны с внутренней или внешней физиче­ской средой, личным физиологическим статусом и социально-культурным окружением [23, с. 54-57].

По мнению авторов спо­собности человека в решении возникающих перед ним проблем зависят от ря­да факторов: 1) ресурсы человека - его общие возможности по разрешению различных проблем, 2) личный энергетический потенциал, необходимый для решения конкретной проблемы, 3) происхождение проблемы, степень неожи­данности ее возникновения, 4) наличие и адекватность психологической и физиологической установки на конкретную проблему, 5) тип выбранного реаги­рования - защитный или агрессивный [23, с. 59].

Индивидуальные различия в реагировании на требования обусловлены не только отличиями в способах оценивания требований и ресурсов, но также и индивидуально привычным стилем отношения к событиям и структурирова­ния жизни.

П.Б. Зильберман характеризует стрессоустойчивость, как «...интегративное свойство личности, ха­рактеризующееся таким взаимодействием эмо­циональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, которое обеспе­чивает оптимально успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной об­становке» [11, с.138-172].

С.В. Субботин в свою очередь отмечает, что устойчивость к стрессовым факторам является индивиду­ально- психологической особенность индивида, которая заключается в специфическом взаимодействиираз­ноуровневыхструктур, обеспечивая адаптивность личности и оптимальность его существования в различных условиях де­ятельности и жизни [45, с. 64].

Таким образом, исходя из вышесказанного, стрессоустойчивость необходимо рассматривать с не только с функциональной точки зрения, определяющую продуктив­ность (успешность) деятельности, но и как деятельностная (внешняя) и личностная (внутренняя) характеристика.

Личностный уровень стрессоустойчивости проявляетсяпри несоответствии возможностей и усилий личности условиям трудовой деятельности. Личностные компонент необходим длявыработки системы защиты индивида от стрессовых воздействий, обеспечивающихзащищенность индивида от последствий их воздействия [45, с. 64].

Поэтому устойчивость к стрессам нельзя рассматривать только как способность к под­держанию определенных состояний, она охватывает всю последовательность состояний во времени. Характерной особенностью стрессоустойчивости является её активный характер.

Следовательно, стрессоустойчивость это и «процесс и как результат, она является неотъемлемой час­тью психического развития личности, играет важную роль в процессе адаптации»[50, с. 89].

О.В. Лозгачёва под стрессоустойчивостыо рассматривает «комплексное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных внешних и внутренних факторов в процессе жизнедеятельности, обусловленное уровнем активации ресурсов организма и психики индивида, проявляющееся в показателях его функционального состояния и работоспособности» [15, с.96-102].

Стрессоустойчивость по Б.Х. Варданяну - это "свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и, тем самым, содействующее успешному выполнению деятельности" [50, с.130-133].

Наиболее полное определение стрессоустойчивости даёт П. Б. Зильберман. Он определял стрессоустойчивость как "интегративное свойство личности, характеризующееся взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, которое обеспечивает оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке" [11, с.145-147].

Под устойчивостью к стрессам также подразумеваютустойчивость контроль эмоциональных проявленийЕ.А. Милерян [14]; способность преодоления эмоциональных напряжений в экстремальных условиях,В.Л. Марищук[20].

Один из ведущих современных специалистов в области изучения психологического стресса В.А. Бодров под стрессоустойчивостью понимает «интегративное свойство человека, которое, во-первых, характеризует степень его адаптации к воздействию экстремальных факторов внешней и внутренней (личной) среды и деятельности. Во-вторых, оно определяется уровнем функциональной надежности субъекта деятельности и развития психических, физиологических и социальных механизмов регуляции текущего функционального состояния и поведения в этих условиях. И, в-третьих, это свойство проявляется в активации функциональных ресурсов организма и психик» [4, с.8].

Таким образом, стрессоустойчивость является очень сложным, разноуровневым и содержательным качеством личности. В нём объединяется целый комплекс способностей и широкий круг различных явлений.Стрессоустойчивость – это динамическая структура, характеризуемая основными компонентами:

1) эмоциональным компонент характеризуется уверенностью, чувствомудовлетворенности и воодушевления достижения цели;

2) волевой компонент осуществляет контрольно-оценочную функцию регуляции деятельности, характеризуется личностными качествами: самообладанием, самоконтролем, сознательной саморегуляцией действий

3) интеллектуальная подструктура отражает когнитивные способности личности [9, с.132].

Ю.Н. Гурьянов, С.А. Козлов дифференцируют дополнительные структурные элементы устойчивости к стрессам: «мотивационный, отражающий устремленность личности на выполнение поставленной задачи; физиологический компонент, определяющий запас энергети­ческих возможностей организма; познавательный, характеризующий степень осознания и понимания служебной задачи; операциональный (моторный), обеспечивающий владение способами и приемами деятельности, необходимыми навыками и умениями; коммуникативный компонент, характеризующий социально-психологический аспект деятельности личности, состояние готовности к взаимодействию» [9, с.62].

Высокий уровень психического напряжения в стрессогенных ситуациях
отражает взаимозависимость внутриличностных компонентов: направленности, локуса контроля, тревожности, эмоций обиды, вины, зависти, стыда, страха неудачи, адаптационных реакций стресса, тренировки, и защитной рефлексии.

Также были выделены личностные качества субъекта, способствующие повы­шению стрессоустойчивости: самооценка, уровень субъективного контроля; тревожность: оптимальный баланс мотивации достижения и избегания

При адаптации к требованиям человек обращается к своим ресур­сам. Они выражаются в: когнитивных навыках; социальной под­держке для удовлетворения эмоциональных нужд; здоровье, как гаран­тии высоких уровней энергии и выносливости; предыдущем успехе в совладай и со стрессорами; оптимизме или ожидании, что все будет хорошо; чувстве контроля над требованиями; настойчивости, упорстве, состоящими из трех частей — обязательство, контроль, вызов; самооценке; жиз­ненных навыках таких, как самоуверенность, настойчивость и родительских навыках. Относительная важность ресурсов зависит от природы требования.

Таким образом, нами были рассмотрены модели формирования стресса: стимульные, ответной реакции и трансактные и интегративные. Главный акцент стимульных моделях стресса приходится на изучение стресс-факторов. Модели ответной реакции подчеркивают важность физиологической мобилизации ор­ганизма при столкновении со стрессорами.

В нашем исследовании мы больше придерживаемся трансактной моде­ли стресса, в которой стресс рассматривается как взаимодействие между лично­стью и средой. Эта категория позволяет объединить не только модели, где на первый план выводится процесс когнитивной оценки требований текущей ситуа­ции и возможности справиться с ними, но и динамические и ресурсные модели психологического стресса, в которых учитываются также личностные осо­бенности индивида и его психологические ресурсы. Кроме того, для трансактной теории процесса преодоления стресса характерно представление о человеке не как пассивно реагирующем на окружающую среду, а как активно взаимодейст­вующем.

### 1.2. Особенности стрессовых состояний у руководителя

Руководителю организации в своей профессиональной деятельности осуществляет управленческую деятельность и решает управленческие задачи. В управленческой деятельности менеджеров высшего звена встречается огромное количество факторов стресса: большой объем информационной нагрузки; деятельность в условиях неопределенности; огромный уровень ответственности за результаты деятельности; дефицит времени; производственные конфликтные ситуации и другие факторы управленческой деятельности.

Причины, вызывающие стресс, сами по себе достаточно разнообразны, и большинство факторов, обсуждаемых при анализе управленческого стресса, применимы к трудовой деятельности в целом, но к наиболее характерным стресс-факторам управленческой деятельности относят (Л.А.Китаев-Смык, А.Б.Леонова) [44, с. 41-13]:

- повышенную ответственность за качество работы подчиненных и результаты деятельности организации в целом;

- высокие требования к надежности собственной деятельности;

- большой объем работы и связанные с ним перегрузки, многие руководители реагируют на перегрузки увеличением продолжительности работы (работы по вечерам и в выходные), частыми последствиями перегрузок являются пьянство, прогулы, низкая трудовая мотивация и др.;

- необходимость принимать большое количество решений;

- необходимость работать быстро и в условиях лимита времени;

-взаимоотношения на работе (с вышестоящим руководством, подчиненными, клиентами);

-развитие карьеры и перспективы ухода - профессиональная «неуспешность», боязнь ранней отставки, медленное или слишком быстрое продвижение по службе, фрустрация из-за достижения предела своей карьеры;

-внеорганизационные факторы − это те стороны деятельности руководителя, которые находятся между жизнью внутри и за границами организации − проблемы семьи, жизненные кризисы, финансовые проблемы, ценностные конфликты.

Длительное воздействие данных факторов профессиональной и организационной среды приводит к развитию различных форм дезадаптации, которые можно интерпретировать как негативные последствия стресса для психического благополучия и физического здоровья руководителей.

К основным формам дезадаптации, проявляющихся на личностном и поведенческом уровнях и снижающих стрессоустойчивость руководителей, Л.А.Китаев-Смык часто относят астенизацию, синдром выгорания [32, с. 44].

А.Б.Леонова подчеркивает, что описание деятельности руководителя с такими поведенческими особенностями как напряженная борьба за достижение успеха, соперничество, легко провоцируемая раздражительность, сверхобязательность по отношению к профессии, повышенная ответственность, агрессивность, чувство постоянной нехватки времени. Эти стрессоры профессиональной среды превращаются в явное стрессогенное переживание с тяжелыми последующими заболеваниями, усиливающими последствие стресса. Состояние хронической усталости или астенизации в большей степени связано с физическим недомоганиями и снижением работоспособности [18, с. 76 ].

Н.Е.Водопьянова отмечет что специфика данных профессий заключается в большом количестве эмоционально насыщенных и когнитивно сложных межличностных контактов, что требует от руководителя значительного личного вклада в ежедневные профессиональные дела. Данный синдром включает не только симптомы неблагополучного физического и психического здоровья, но и признаки профессиональной деформации - неудовлетворенность профессиональной деятельностью, обезличивание других людей [5, с. 36].

В модели К. Маслах синдром выгорания включает в себя три группы признаков [19, с. 23-26]:

a) эмоциональное истощение, под которым понимается комплекс проявлений «эмоциональной усталости» или «выпотрошенности» от постоянно переживаемого напряжения и возникновения стрессовых ситуаций в процессе работы с людьми;

б) деперсонализация, которая проявляется в повышении негативизма, отчужденности, циничности установок и чувств по отношению к окружающим людям и попытках свести общение к формальным взаимодействиям;

в) умаление собственного достоинства или редукция личных достижений, когда человек утрачивает чувство собственной значимости в профессиональном плане, не видит перспектив своего дальнейшего развития [19, с. 23-26].

В.А.Бодров выявил, что поскольку специфичность реагирования на стресс, формирование его синдромов обуславливается не только характером внешней стимуляции, но и психологическими особенностями руководителя, представляется необходимым остановится на тех индивидуально-психологических факторах, которые выделяются как наиболее существенные модераторы стрессового воздействия. Стрессовая реакция имеет целостный характер и затрагивает все уровни жизнедеятельности человека. Поэтому стрессоустойчивость руководителя является сложной системной характеристикой человека и понимается современными авторами как «стабильность функций организма и психики при воздействии стресс-факторов, их резистентность (сопротивляемость) и толерантность (выносливость) к экстремальным воздействиям, функциональную приспособляемость (адаптированность) человека к жизни и деятельности в конкретных экстремальных условиях и, наконец, способность компенсировать чрезмерные функциональные сдвиги (нарушения) при воздействии стрессоров» [13, с. 62-68].

Таким образом, в современных исследованиях индивидуальной предрасположенности руководителя к стрессу внимание исследователей все больше смещается от индивидных и частных психологических характеристик к системным личностным свойствам и качествам управленцев. Поэтому необходимо исследовать проявления стресса у руководителей, что позволило бы в перспективе обосновывать выбор эффективных психопрофилактических и коррекционных средств для осуществления процесса поддержки оптимальной управленческой деятельности руководителя.

### 1.3. Современные методы психологической поддержки руководителя в состоянии стресса

Психологическая поддержка руководителя в состоянии стресса предполагает: проведение психологических тренингов для формирования коммуникативной компетентности и повышения стрессоустойчивости, уверенности в себе, так как именно через различные виды и формы практического взаимодействия субъектов проявляется и развивается индивидуальность и личность индивида, как субъекта деятельности.

Психологическая поддержка руководителя в состоянии стресса включает в себя несколько взаимосвязанных направлений:

* психодиагностика, позволяющая выявить индивидуально-личностные характеристики развития руководителей, факторы детерминирующие выраженность их профессионального стресса. Разработка программы психологической коррекции исходя из результатов психологической диагностики руководителей;
* апробация программы коррекции для снижения стресса у руководителей путем овладения новыми способами взаимодействия с миром и самим собой, выработкой конструктивных копинг-стратегий (умения выражать эмоции, переоценки ситуации, осуществление целенаправленных действий на снижение стрессора);
* определение эффективности программы психологической коррекции путем измерения психологического содержания и динамики реакций руководителей, выявление проявлений их позитивных поведенческих реакций и переживаний и стабилизации позитивной адекватной самооценки.

Одним из наиболее эффективных способов психологической поддержки руководителя в состоянии стресса являются тренинговые занятия. Тренинг как область практической психологии, направлен на психологическую помощь людям с использованием групповых методов работы психологической коррекции. [9, с.123].

В процессе реализации просвещения осуществляется знакомство профессионалов с понятием стресса, методами и способами регуляции психоэмоционального состояния, снижения и устранения стрессогенных факторов.

Психопрофилактика включает в себя: индивидуальное консультирование, психодиагностику, профилактику стрессовых состояний, оказание экстренной психологической помощи, лекционная подготовка. Психокоррекция предполагает: проведение тренингов для формирования коммуникативной компетентности и повышения стрессоустойчивости, уверенности в себе, личностного роста, так как именно через различные виды и формы практического взаимодействия субъектов проявляется и развивается индивидуальность и личность индивида, как субъекта деятельности.

Психологическая поддержка руководителя в состоянии стресса – это процесс поддержки личности: получение опыта осознаваемого переживания, осознание возможностей конструктивного взаимодействия в межличностных отношениях, повышение уровня психологической компетенции, самопознание и самовыражение, рост аутентичности (умение быть собой).

Таким образом, психологическая поддержка руководителя в состоянии стресса предполагает: проведение комплексной работы, для формирования коммуникативной компетентности и повышения стрессоустойчивости, уверенности в себе, так как именно через различные виды и формы практического взаимодействия субъектов проявляется и развивается индивидуальность и личность индивида, как субъекта деятельности.

## ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ РУКОВОДИТЕЛЯ В СОСТОЯНИИ СТРЕССА

### 2.1. Структура и методики исследования

Проанализировав научные источники по проблеме исследования, осуществим экспериментальную работу по исследованию психологической поддержки руководителя в состоянии стресса, которое будет состоять из двух этапов: констатирующего и проектного.

Объект исследования: состояние стресса у руководителей.

Предмет: психологическая поддержка руководителей в состоянии стресса.

Цель исследования: исследовать процесс психологической поддержки руководителей в состоянии стресса.

В соответствии с целью исследования были поставлены следующие задачи:

1. Определить особенностей стресса у руководителей.
2. На основе полученных результатов разработать и апробировать программу психологической поддержки руководителя в состоянии стресса.
3. Определить эффективность программы психологической поддержки руководителя в состоянии стресса.

Для подтверждения цели исследования выдвинули следующую гипотезу: программа психологической поддержки помогает руководителям освоить методы психологической помощи и самопомощи. Это снижает риск развития стрессовых состояний.

Методы исследования: в соответствии с поставленной целью, задачами, объектом, предметом и гипотезой исследования были использованы следующие методы:

* 1. Психологические опросно-диагностические методы, включающие следующие методики:
* Методика «Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя» (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева).
* Методика «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях» (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев).
* Методика «Диагностика состояния стресса» (автор: А.О.Прохоров).
* Методика стратегий поведения в конфликтах (автор: К. Томаса адаптирована Н. В. Гришиной).

2.Методы статистической и математической обработки результатов эксперимента (корреляционный анализ, критерий Спирмена и Т-критерий Вилкоксона).

Рассмотрим описание выше перечисленных методик подробней.

а) Методика «Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя» (авторы: И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева) для определения стрессогенных факторов у руководителя.

Тест-опросник состоит из 12 пунктов, позволяющий диагностировать факторы (организационный, личностный поведенческий), детерминирующие стресс у руководителя, по 3 уровням выраженности: «низкий», «средний», «высокий». Прочитав внимательно каждое из приведенных двенадцати предложений, руководитель оценивал их по пятибалльной системе: «никогда», «редко», «иногда», «часто», «всегда», давая соответствующий ответ. Затем суммируются результаты ответов: минимальный 12 баллов, максимальный – 60 баллов [25, с.162]. Методика представлена в Приложении А.

б) Методика «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях (авторы: М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев).

«Методика позволяет определить возможность руководителя проявлять психическую устойчивость по четырем психологическим компонентам: интеллект, воля, эмоции и личностно-профессиональные качества. Именно они, интегрируясь в системное психическое образование, составляют основу психической устойчивости руководителя. Предлагается руководителю ответить на вопросы искренне и однозначно и занести свои ответы в бланк опросника. При ответе на каждый вопрос необходимо указывать определенное отношение к проблеме, содержащейся в вопросе, выражая согласие или отрицание - «да» или «нет».

Если определение в опроснике соответствует представлению руководителя о себе, на бланке перечеркните номер этого определения. Обработка и интерпретация результатов теста. Если по «шкале лжи» 4-6 баллов, то полученные результаты считаются недействительными. Затем определяется процентный уровень положительных ответов. Для этого их количество делится на константное число 49 и умножается на 100. Высокий уровень психической устойчивости соответствует от 70% - 100% положительных ответов, стабильный уровень психической устойчивости – 50%-69% положительных ответов, удовлетворительный уровень психической устойчивости – 30-49% положительных ответов, низкий уровень психической устойчивости – 0-25% положительных ответов» [25, с.168]. Методика представлена в Приложении Б.

в) Методика «Диагностика состояния стресса» (автор: А.О.Прохоров). Методика представлена в Приложении В.

«Методика позволяет выявить особенности переживания стресса: степень самоконтроля и эмоциональной лабильности в стрессовых условиях. Методика предназначена для людей старше 18 лет без ограничений по образовательным, социальным и профессиональным признакам.
Обработка результатов. Подсчитываете количество положительных ответов по всем 9 вопросам. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл (ответ «нет» оценивается в 0 баллов). Результаты оцениваются по трех вариационной шкале:

- 0—4 балла − означает высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях;

- 5-7 баллов − умеренный уровень;

- 8-9 баллов − слабый уровень» [18, с. 42-43].

 г) Методика стратегий поведения в конфликтах (автор: К. Томаса адаптирована Н. В. Гришиной). Методика для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению. Опросник К. Томаса направлен на оценку склонности индивида к следующим тенденциям поведения в конфликтной ситуации: соперничество (конкуренция) как стремление добиться своего в ущерб интересам другого; приспособление (противоположность соперничеству) - принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого; компромисс - взаимные уступки участников конфликта; избегание, для которого характерно отсутствие как стремления к кооперации, так и к достижению собственных целей; сотрудничество - объединение, совместный поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы сторон.

Перечисленные стратегии взаимодействия К. Томас называет также способами регулирования конфликтных ситуаций. В опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации.

В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения Обработка и интерпретация результатов теста. За каждое совпадение ответа с ключом испытуемому начисляется один балл, затем суммируются баллы в каждой колонке. Эти показатели определяют предпочитаемый тип (стратегию) поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Доминирующим считается тип/типы поведения, набравший максимальное количество баллов, согласно ключу:

- 8-13 баллов − доминирующая стратегия поведения в конфликтной ситуации);

- 1-7 − нетипичная стратегия поведения в конфликтной ситуации [52, с. 256].

Экспериментальное исследование проводилось на базе предприятий: ОАО «Ковровская типография», ОАО «ЗиД» и ОАО «Ковровский механический завод». г.Коврова Владимирской области. В исследовании участвовали 17 руководителей в возрасте от 35-55 лет (6 женщин и 11 мужчин).

### 2.2. Определение особенностей стресса у руководителей

#### 2.2.1. Диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителей предприятий г. Коврова

Диагностика особенностей выраженности стрессогенных факторов была проведена с помощью методики «Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя» (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева).

Полученные данные были сведены в таблицу 1, Приложение Г. Результаты анализа представлены на рисунке 1.

На рисунке 1 видно, что организационные и поведенческие причины у большинства обследуемых не вызывают стресс: преобладает низкий уровень выраженности этих факторов (у 64% и 60% соответственно).

Организационные и поведенческие стрессогенные факторы у руководителей в меньшей мере способствуют появлению у них состояния стресса, так как эти факторы руководители могут нивелировать благодаря своей профессиональной деятельности.

Согласно рисунку 1, из показателей стрессогенных факторов преобладают личностные причины возникновения стрессовых ситуаций у руководителей: у 54% руководителей высокий уровень личностных стрессогенных факторов, у 36% - средний уровень.

Рисунок 1. Результаты методики «Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя» (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева),

(в %).

Значит у 90 % руководителей, имеющих высокий (у 54% респондентов) и средний уровень (у 36% респондентов) личностных стрессогенных факторов, состояние стресса формируется под влиянием их индивидуально-психологических особенностей, то есть из-за наличия негативных эмоциональных состояний (гнева, страха, обиды и т.п.), низкой психологической устойчивости к стрессовым производственным ситуациям, сниженных навыков межличностного взаимодействия в конфликтах, высокой агрессивности, тревожности и других.

Организационные и поведенческие стрессогенные факторы у руководителей в меньшей мере способствуют появлению у них состояния стресса, так как эти факторы руководители могут нивелировать благодаря своей профессиональной деятельности.

#### 2.2.2. Исследование психической устойчивости

#### руководителей предприятий г. Коврова

С помощью методики «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев) определялась психическая устойчивость руководителя в межличностных отношениях. Данные, полученные в ходе проведенного тестирования с респондентами, были сведены в таблицу 1 Приложение Г. В зависимости от результатов были выделены 4 уровня выраженности: высокий, стабильный, удовлетворительный и низкий уровень. Результаты анализа представлены на рисунке 2.

Как видно из рисунка 2, у 36 % руководителей оптимальный (высокий, стабильный) уровень психической устойчивости, т.е. уровень развития эмоционально-волевых обеспечивают успешность в преодолении состояний стресса и адаптации к ним, устойчивость в межличностных отношениях с подчиненными в процессе управленческой деятельности и жизненной стратегии.

Рисунок 2. Показатель психической устойчивости руководителя в межличностных отношениях методики «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев), (в %)

У 64 % руководителей сниженный уровень психологической психической устойчивости, т.е. они не могут противодействовать внешнему негативному воздействию, быть стойкими к вредному воздействию стрессоров и эффективно адаптироваться и справляться с окружающей и требовательной средой уровень развития эмоционально-волевых качеств не обеспечивают успешность профессиональных действий и поведенческих реакций в процессе управленческой деятельности и жизненной стратегии.

Таким образом, на формирование стрессовых ситуаций в деятельности руководителя большое влияние оказывают стрессогенные факторы, которые определяются успешность их противостояния состояния стресса в процессе осуществления управленческой деятельности.

Руководители с недостаточным уровнем психологической устойчивости не могут эффективно снимать нервно-психическое напряжение и сопротивляться негативным последствиям особенностей профессиональной деятельности, используя активные стратегии преодоления стресса и все свои психические, физические и эмоциональные ресурсы.

Поэтому для повышения психической устойчивости и личностных компетенций руководителей в состоянии стресса необходима разработка и реализация программы психологической поддержки руководителей в состоянии стресса.

#### 2.2.3. Исследование стратегий поведения руководителей в конфликтах

Проводилось определение стратегий поведения руководителей в конфликтах с помощью теста «Поведение в конфликтной ситуации» (К. Томаса, адаптирована Н. В. Гришиной). Данные, полученные в ходе проведенного тестирования с респондентами, были обработаны, проанализированы и сведены в таблицу 1. Приложения Г. Результаты анализа представлены на рисунке 3.

Как видно из рисунка 3, что руководителям преимущественно характерны такие формы неконструктивные, как соперничество (54%), избегание (34%). Это говорит о том, что руководители чаще используют неконструктивный способ разрешения конфликтов – соперничество, действуют не в ущерб себе, а в большей степени с учетом своих интересов и с учетом субъективной позиций. Стратегия соперничество у руководителей выделяется особой напористостью и эгоизмом. Улаживание конфликта при помощи данной модели поведения допустимо начальнику только в исключительных случаях, когда требуется «жесткая рука руководителя» и другого способа нет.

Рисунок 3. Стратегии поведения руководителей в конфликтах по методике Методика стратегий поведения в конфликтах (автор: К. Томаса адаптирована Н. В. Гришиной), (в баллах)

В меньшей степени управленцы используют в конфликтах приспособление (10%). Это означает, что руководитель избегает конфликтов. Ему легче уступить оппоненту, чем спорить с ним и доказывать что-то. Как правило, у таких руководителей занижена самооценка и они не считают, что их интересы могут быть важны. Кроме того, хорошие взаимоотношения с оппонентом для них важнее, нежели решение спора, но это не решение проблемы, а только откладывание ее.

 Им свойственны также и конструктивные способы разрешения конфликтов 128%): сотрудничество и компромисс.

#### 2.2.4. Исследование особенности переживания стресса руководителями

На завершающем этапе проводилось исследование с помощью методики «Диагностика состояния стресса» (автор: А.О.Прохоров), с помощью которой выявлялось особенности переживания стресса руководителями. Данные были сведены в таблицу 1 Приложение Г. и представлены на рисунке 4.

 Рисунок 4. Показатели интенсивности переживания состояния стресса руководителями по методике «Диагностика состояния стресса» (автор: А.О.Прохоров), (в%).

Согласно рисунку 4, только у 30% руководителей высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях. Руководитель ведет себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеет регулировать свои собственные эмоций. Как правило, такие управленцы не склонны раздражаться и винить других и себя в происходящих событиях.

У 70% руководителей имеют умеренный уровень (30%) и слабый (40%) уровни регуляции в стрессовых ситуациях. Эти руководители
не всегда правильно и адекватно ведет себя в стрессовой ситуации.

Иногда они умеет сохранять самообладание, но в большинстве случаев незначительные события нарушают эмоциональное равновесие
(человек «выходит из себя»). Они часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой. Таким людям важно развивать навыки саморегуляции в стрессе.

### 2.3.Статистическая обработка результатов исследования

Для составления программы психологической поддержки руководителей в состоянии стресса проводилась статистическая обработка полученных данных с помощью программного обеспечения PASW Statistics 19.0.

Статистическая обработка данных включала корреляционный анализ с помощью критерия Спирмена, чтобы определить взаимосвязь параметров психологической устойчивости, способов разрешения конфликтов, уровнем регуляции в стрессовых ситуациях и стрессогенных факторов, в результате которого были получены следующие значимые корреляционные связи (таблица Г.2 Приложение Г):

* отрицательная корреляционная связь психологической устойчивости к стрессам с организационными факторами стрессогенности (= -0,513 p=0,035) и личностными факторами стрессогенности (= -0,465 p=0,05).
* положительная корреляционная связь стратегии решения конфликтных ситуаций «компромисс» и уровня регуляции в стрессовых ситуациях (= 0,505 p=0,03).

Следовательно, установлена отрицательная взаимосвязь между психологической устойчивостью с организационным фактором и личностными факторами стрессогенности, а также положительная взаимосвязь между стратегией решения конфликтных ситуаций «компромисс» и уровнем регуляции в стрессовых ситуациях.

Проявления острого стресса тесно связаны с факторами условий и организации труда, вознаграждением за труд и социальным климатом в коллективе. Появление хронических форм стресса связано с такими факторами трудовой деятельности как содержание профессиональных задач, вознаграждение за труд/социальный климат, а также с «накоплением» острых стрессовых реакций и их переход в хронические формы. Развитие личностных и поведенческих деформаций связано с нарастанием стрессовой симптоматики в острых и хронических формах, а также с факторами условий, организации труда и вознаграждения за труд.

Перегрузка, низкая культура организации рабочего времени, деятельность в условиях неопределенности, избыточный объем информации, дефицит времени, низкая корпоративная культура фирмы, огромный объем коммуникаций, излишне высокая профессиональная ответственность, эмоционально-насыщенные ситуации, сложность и важность принятия организационных решений, дефицит времени, высокая ответственность за исход профессиональных действий (финансовая, юридическая, экономическая), большое количество межличностных коммуникаций разного уровня - таково субъективное представление о сложности и разнообразии задач у данного профессионального контингента.

Главные субъективно воспринимаемые трудности в содержании труда связаны с преобладанием в работе большого числа разнообразных и сложных задач. Это планирование, анализ и выработка целей работы вверенного подразделения или организации в целом, контроль за сроками выполнения производственных заданий. Менеджеру часто приходится параллельно включаться в решение многих задач, выполняемых разновременно и разными сотрудниками, и координировать их деятельность. Поэтому собственная деятельность оказывается «разорванной» между различными задачами подразделения, но благодаря этому обеспечивается интеграция и целостность работы подразделения.

При этом менеджеры отмечают недостаточную автономию исполнения, поскольку существует необходимость следовать принятому в организации регламенту и соблюдать корпоративные стандарты. Такого рода факторы вызывают переживания острого стресса, проявляющиеся, прежде всего, в ухудшении общего самочувствия и когнитивной напряженности (вследствие большого объема информации, сложности сосредоточения на задачах, частных прерываний в работе), конфликты зачастую бывают тесно связаны с психическим и психосоматическим напряжением, что приводит к снижению устойчивости руководителей к вредному воздействию стрессоров.

У руководителей с высокой устойчивостью к стрессам положительные эмоции и чувство удовлетворения своей профессиональной деятельностью, у них сниженное нервно-психическое напряжение, тревожность, адекватная самооценка и т.п., оптимальный вариант соотношения стиля и требований деятельности.

Таким образом, значительное количество структурных компонентов личности может выступать в роли факторов, оказывающих влияние на устойчивость человека к состоянию стрессу.

Руководитель ведет себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеет регулировать свои собственные эмоций. Как правило, такие управленцы не склонны раздражаться и винить других и себя в происходящих событиях, используя в конфликтных ситуация стратегию компромисса (характеризуется стремлением руководителей урегулировать разногласия между конфликтующими сторонами путём взаимных уступок).

В ходе осуществления эмпирического исследования, полученные данные позволили сделать следующие выводы:

Руководитель с низким уровнем психического стресса легко справляется с негативными воздействиями факторов профессиональной направленности и эффективно адаптироваться к ним, используя свои психические, физические и эмоциональные ресурсы. Руководители с высокой устойчивостью к стрессам чаще используют непрямые действия, рационализацию и поиск позитивного в эмоционально-напряженных ситуациях делового общения. Они более активно и уверенно действуют в стрессовых ситуаций, отстаивая собственные интересы, открыто и смело заявляют о своих целях и приоритетах, независимы от внешних влияний и оценок.

Управленцы с высоким уровнем психологического стресса склонны к депрессивным состояниям, резкой смене настроения, не могут успешно противостоять негативным воздействиям стрессовых ситуаций. Для преодоления профессионального стресса используют активные социальные стратегии поведения «компромисс», что приводит к снижению стрессовых проявлений.

Статистическая обработка данных включала корреляционный анализ с помощью критерия Спирмена, установлена тесная отрицательная взаимосвязь между психологической устойчивостью и факторами стрессогенности в деятельности руководителей, положительная связь стратегии преодоления конфликтных ситуаций с уровнем регуляции в стрессовых ситуациях.

Руководителям с высоким уровнем проявления профессионального стресса трудно противостоять стрессовым ситуациям, сдержанно и умело руководить коллективом, эффективно выполнять свои профессиональные обязанности.

Таким образом, воздействия наиболее существенных профессиональных стрессоров, у руководителей наиболее часто проявляются в ухудшении общего самочувствия и когнитивной напряженности. Кроме того, для руководителей характерны личностные и поведенческие деформациина формирование стрессовых ситуаций в деятельности руководителя большое влияние оказывают личностные стрессогенные факторы, которые определяются успешность их противостояния состояния стресса в процессе осуществления управленческой деятельности.

Поэтому для повышения психической устойчивости к стрессовым ситуациям необходимо развитие личностных компетенций руководителей, т.е. разработка и реализация программы психологической поддержки руководителей в состоянии стресса.

## ГЛАВА 3. ПРОГРАММА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ В СОСТОЯНИИ СТРЕССА И ЕЕ ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ

### 3.1. Основное содержание программы психологической поддержки

### руководителя в состоянии стресса

Проведенное исследование особенностей стресса у руководителей показало, что существует тесная взаимосвязь между психологической устойчивостью и факторами стрессогенности в деятельности руководителей, положительная связь стратегии преодоления конфликтных ситуаций с уровнем регуляции в стрессовых ситуациях, в которых эффективность деятельности и профессио­нальная устойчивость стрессовым воздействиям определяются лич­ностными и процессуальными особенностями индивида деятельности.

Поэтому психологическая поддержка руководителя в состоянии стресса предполагает: проведение психологических тренингов для формирования коммуникативной компетентности и повышения стрессоустойчивости, уверенности в себе, так как именно через различные виды и формы практического взаимодействия субъектов проявляется и развивается индивидуальность и личность индивида, как субъекта деятельности.

Для психологической поддержки профессионалов использовался комплекс методов в рамках нескольких направлений: профилактики, просвещения, коррекции.

В процессе реализации просвещения осуществлялось знакомство профессионалов с понятием стрессоустойчивости, методами и способами регуляции психоэмоционального состояния, снижения и устранения стрессогенных факторов. Психопрофилактика включала в себя: индивидуальное консультирование, психодиагностику, профилактику стрессовых состояний, оказание экстренной психологической помощи, лекционная подготовка. Психокоррекция предполагала: проведение тренингов для формирования коммуникативной компетентности и повышения стрессоустойчивости, уверенности в себе, личностного роста, так как именно через различные виды и формы практического взаимодействия субъектов проявляется и развивается индивидуальность и личность индивида, как субъекта деятельности.

Психологическая поддержка руководителя в состоянии стресса включала в себя несколько взаимосвязанных направлений:

* психодиагностика, позволяющая выявить индивидуально-личностные характеристики развития руководителей, факторы детерминирующие выраженность их профессионального стресса. Разработка программы психологической коррекции исходя из результатов психологической диагностики руководителей;
* апробация программы коррекции для снижения стресса у руководителей путем овладения новыми способами взаимодействия с миром и самим собой, выработкой конструктивных стратегий (умения выражать эмоции, переоценки ситуации, осуществление целенаправленных действий на снижение стрессора);
* определение эффективности программы психологической коррекции путем измерения психологического содержания и динамики реакций руководителей, выявление проявлений их позитивных поведенческих реакций и переживаний и стабилизации позитивной адекватной самооценки.

Поэтому была разработана программа психологической поддержки руководителей в состоянии стресса «Лидер», у которых наблюдался сниженный уровень психологической психической устойчивости к стрессу и неконструктивные стратегии преодоления стрессовых ситуаций.

Основными направлениями реализации программы являлись: актуализация личностных ресурсов, развитие личностных качеств и умений управленцев для противостояния стрессу.

Цель программы: актуализация внешних и внутренних ресурсов личности, формирования стойкого поведения у руководителей.

Задачи программы: снижение уровня психоэмоционального напряжения; обучение эффективным методам релаксации; развитие навыков жизнестойкого поведения.

При подборе занятий были учтены индивидуально-личные особенности участников степень их знакомства, взаимоотношения в группе, их жизненный опыт, специфика деятельности (управленческая деятельность)

В процессе реализации программы психологической поддержки руководителей осуществлялся обмен опытом, чувствами и эмоциями между участниками, общение и групповое обсуждение на этапе рефлексии и подведения итогов. Упражнения не ставили задачу глубинной психотерапевтической проработки индивидуальных проблем в рамках данной программы, а были подобраны таким образом, чтобы не повышать тревожность участников, не затрагивать самооценку руководителей.

В процессе проведения программы руководители активно взаимодействовали в совместной деятельности, обсуждая успехи и достижения, проводя совместный и индивидуальный анализ «плюсов» и «минусов» ситуации для гармонизации своего эмоционального состояния.

Для повышения стрессоустойчивости предлагается использовать следующие методы и достижения психотерапии:

1) Релаксационные техники. «Обучение человека правильному расслаблению, как на телесном, так и на эмоциональном уровнях. Аутотренинг (Приложение Д), мышечная релаксация, методы ускоренного восстановления работоспособности и оптимизации функционального состояния и т.д. Такие методики достаточно просты в освоении и предполагают регулярное применение в повседневной жизни» [25, с. 36].

2) Дыхательные техники. Обучение управлению эмоциональным состоянием проводится с использованием различных типов дыхания. Существует большое количество дыхательных техник, которые помогают справиться с отрицательными эмоциями (холотропное дыхание, ребефинг и др.).

3)«Саморегуляция. Универсальное средство повышения стрессоустойчивости и углубления самопознания, усиления внутренней концентрации, которые помогают в решении повседневных задач и достижении жизненных целей. Суть метода - обучение навыкам правильного общения со своим подсознанием, гармонизации активности полушарий головного мозга, создании позитивной установки на сохранение здоровья» [25, с. 36].

4) Естественные биоритмы организма. Важнейшим фактором является правильное распределение режимов сна и бодрствования, труда и отдыха. Обязательным условием высокой стрессоустойчивости является полноценный ночной сон (7-8 часов), во время которого организм запускает процессы саморегуляции и самовосстановления. Недостаток сна приводит к быстрому снижению сопротивляемости организма.

5)«Стресспротективное питание. Так как устойчивость организма к стрессу зависит от функционального состояния нервной и эндокринной систем, в рационе питания должны присутствовать все необходимые для этих систем компоненты: белки, жиры, углеводы, витамины и микроэлементы. Довольно часто стресс приводит к нарушению режима питания, например, «заеданию проблем», злоупотреблению сладкими, мучными продуктами или алкоголем. В таких случаях правильным подходом является разработка психотерапевтом индивидуальной программы совместно с диетологом» [25, с. 36].

6)Психокоррекционные методики, в процессе которых используют спецтехнику, физиотерапевтические средства дляобучение организма функционально необходимым состояниям и стимуляции естественных адаптационных процессов человеческого организма.

7) Индивидуальная, групповая или семейная психотерапия. В процессе терапии корректируются личностные особенности, деструктивные типы внутриличностных и межличностных отношений, которые могут являться источником стресса.

Для профилактики неблагоприятных эмоциональных состояний можно использовать следующие способы:

а) Сила разума способна нейтрализовать отрицательное влияние многих событий и фактов. Будьте оптимистом. Иг­норируйте мрачные стороны жизни, позитивно оценивайте события и ситуации.

б) Жить с девизом «В целом все хорошо, а то, что делает­ся, делается к лучшему».

в) Воспринимать неудовлетворительные обстоятельства жизни как временные и пытаться изменить их к лучшему.

г) Подмечать свои достижения, успехи и хвалить себя за них, радоваться достигнутым целям.Не «пережевать» в уме случившиеся конфликты и пущенные ошибки. Осознать их причину, сделать выводы и найти выход.

д) Если возникла проблема или конфликт, решать их сво­евременно и обдуманно.

е) Взять за правило: дольше и чаще общаться с людьми, которые приятны. С теми же, кто неприятен, мягко и незамет­но ограничивать общение. Если взаимодействие с малопри­ятным человеком неизбежно, убедить себя, что происходя­щее не стоит того, чтобы реагировать эмоционально. Иметь нескольких друзей (желательно других профессий), во взаи­моотношениях с которыми существует баланс.

ж) Признавать за любым человеком право на свободное проявление его индивидуальности. Каждый проявляет свою индивидуальность так, как ему удобно, а не так, как это дела­ете вы или как бы вам этого хотелось. Необходимо быть гиб­че в оценках других людей, не стараться переделать партне­ров по общению, подогнать их под себя. Развивать динамичность установок. Человек с боль­шим набором гибких установок и достаточно большим коли­чеством разных целей, обладающий способностью их заме­нять в случае неудачи, защищен от негативных стрессов луч­ше, чем тот, кто ориентирован на достижение единственно­го, главного конкретного результата. Стремиться к обдуман­ности обязательств (например, не следует брать на себя боль­шую ответственность за клиента, чем делает он сам)[52.С. 201-207].

з) Применять техники, снижающие и повышающие
эмоциональное напряжение. Техники снижающие эмоциональное напряжение: давать воз­можность субъекту общения выговориться; вербализация эмоционального состояния; подчеркивание сходства интересов и т. п.; проявление интереса; подчеркивание значимости субъекта общения, его мнения; предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации; спокойный, уверенный темп речи. Техники повышающиеэмоциональное напряжение: перебивать субъекта общения; игнорирование эмоционально­го состояния; демонстрация незаинтересованности; подчеркивание различий; принижение, нега­тивная оценка личности субъекта общения; обвинение и переход на личности;эмоциональный, быстрый темп речи» [52. С. 201-207].

к) «Культивировать интересы, не связанные с професси­ональной деятельностью (например, сочетать работу с уче­бой, исследованиями, написанием научных статей, любимым хобби; читать не только профессиональную, но и другую ли­тературу, для своего удовольствия без ориентации на какую-либо пользу и пр.).

л) Вносить разнообразие в свою работу (например, соз­давая и реализуя новые проекты; участвовать в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретить­ся с новыми людьми и обменяться опытом; периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающими­ся в профессиональном и личностном плане; участие в рабо­те профессиональной группы, дающее возможность обсудить проблемы, связанные с работой).

м) Поддерживать свое здоровье, соблюдая режим сна, питания, двигательной активности; овладение техникой ме­дитации.

н) Удовлетворяющая социальная жизнь; стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничиже­ния и агрессивности.

п) Способность к самооценке без упования только на уважение окружающих, открытость новому опыту, умение не спешить и давать себе достаточно времени для достиже­ния позитивных результатов в работе и жизни» [43, с.56-69].

Следовательно, исходя из вышесказанного, хотелось бы отметить, что решение задачи повышения эффективности профессиональной деятельности руководителей является трудно выполнимой без организации целенаправленного процесса по развитию некоторых индиви­дуально- психологически качеств личности управленца, среди которых ключевое место занимает устойчивость к стрессам, так как для обеспечения биологического, физиологического и психологического гомеостаза системы личности, как индивиду­альной психологической особенности, заклю­чающейся в специфической взаимосвязи раз­ноуровневых свойств интегральной индивидуальности субъекта, осуществляется путем повышения стрессоустойчивости, которая способствует оптимальному взаимо­действию управленца с окружающей и социальной, производственной средами в различных условиях жизнедеятельности и де­ятельности при воздействии стрессовых ситуаций.

### 3.2. Эффективность программы психологической поддержки

### руководителей в состоянии стресса

Для определения эффективности программы психологической поддержки руководителей в состоянии стресса было проведено повторное исследование особенности переживания стресса руководителями с помощью методики «Диагностика состояния стресса» (автор: А.О.Прохоров). Данные были сведены в таблицу 4 Приложение Г. и представлены на рисунке 5.

 Рисунок 5. Показатели регуляции в стрессовых ситуациях состояния стресса руководителями до и после программы по методике «Диагностика состояния стресса» (автор: А.О.Прохоров), (в%).

Согласно рисунку 5, после проведения программы увеличилось количество руководителей с высоким уровнем регуляции в стрессовых ситуациях с 30% до 66%. Руководители в большей степени стали вести себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и регулировать свои собственные эмоций. Они не склонны раздражаться и винить других и себя в происходящих событиях.

И только 12% руководителей имеют слабый уровень регуляции в стрессовых ситуациях. Эти руководители не всегда правильно и адекватно ведет себя в стрессовой ситуации. Иногда они умеет сохранять самообладание, но в большинстве случаев незначительные события нарушают эмоциональное равновесие (человек «выходит из себя»). Они часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой.

Таким образом, в результате осуществления программы психологической поддержки руководителей в стрессе, они научились конструктивно преодолевать стрессовые состояния, контролировать свое эмоциональное состояние, научились использовать различные методы для снятия психоэмоционального напряжения (арт-терапия, дыхательные упражнения и т.п.).

Особенности стратегий поведения руководителей в конфликтах после проведения программы психологической поддержки повторно исследовалось с помощью теста «Поведение в конфликтной ситуации» (К. Томаса, адаптирована Н. В. Гришиной). Данные сведены в таблицу 5 Приложения Г) и представлены на рисунке 6.

Рисунок 6. Сравнительное распределение стратегий поведения руководителей в конфликтах до и после реализации программы по методике стратегий поведения в конфликтах (автор: К. Томаса адаптирована Н. В. Гришиной), (в баллах)

Как видно из рисунка 6, что после реализации программы психологической поддержки руководителей увеличилось количество руководителей конструктивными стратегиями (сотрудничество, компромисс) поведения в конфликтах с 66% до 28%. Это говорит о том, что управленцы в своей деятельности в основном стали использовать активные методы преодоления стрессовых состояний, которые позволяют также выстраивать эффективное межличностное взаимодействие между руководителем и подчиненными, основанные на взаимоуважении и доверии, на взаимовыгодных условиях.

На заключительном этапе исследования с помощью методики «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев) определялась психическая устойчивость руководителей. Данные, полученные в ходе проведенного тестирования с респондентами, были обработаны, проанализированы и сведены в таблицу (таблица 6, Приложение Г). В зависимости от результатов были выделены 4 уровня выраженности: высокий, стабильный, удовлетворительный и низкий уровень. Результаты анализа представлены на рисунке 7.

Рисунок 7. Сравнительное распределение показателей психической устойчивости руководителя по методике «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях

(М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев)

до и после реализации программы тренинга, (в %)

Как видно из рисунка 7, после реализации программы психологической поддержки у руководителей наблюдалась положительная динамика по показателю психической устойчивости, т.е. управленцы в своей деятельности научились быть более устойчивыми к стрессовым ситуациям, что позволяет им обеспечивать успешность профессиональных действий и поведенческих реакций в процессе управленческой деятельности и жизненной стратегии.

Статистическая обработка результатов эмпирического исследования

Для подтверждения эффективности программы психологической поддержки осуществили статистическую обработку полученных данных. Для этого использовали непараметрический критерий сдвига критерий Т-Вилкоксона, проведена оценка достоверности выявленных различий полученных данных до и после реализации программы.

Анализ результатов эмпирического исследования с помощью метода математической статистики непараметрического критерия Т-Вилкоксона (таблица Г.7, Приложения Г) позволил сформулировать следующий вывод: после проведения программы психологической поддержки выявлены достоверные сдвиги у руководителей по показателям регуляции в стрессовых ситуациях, уровня психологической стрессоустойчивости и стратегиях поведения в конфликтах: «психологической стрессоустойчивости» (Т=3,33; р=0,001); «регуляции в стрессовых ситуациях»: (Т=3,23; р=0,001); конструктивных стратегиях преодоления конфликтных ситуаций: «сотрудничество» (Т=2,33; р=0,020) и «компромисс» (Т=2,23; р=0,020).

Таким образом, зафиксированы достоверные сдвиги (снижение) профессионального стресса, повышения конструктивности стратегий преодоления конфликтных ситуаций и психологической стрессоустойчивости у руководителей после проведения программы психологической поддержки.

Руководители после проведения программы психологической поддержки научились эффективно снимать свое нервно-психическое напряжение, и сопротивляться негативным последствиям особенностей профессиональной деятельности, используя свои психические, физические и эмоциональные ресурсы. Управленцы в своей деятельности в основном стали использовать активные методы преодоления конфликтных ситуаций и стрессовых состояний, которые позволяют также выстраивать эффективное межличностное взаимодействие между руководителем и подчиненными, основанные на взаимоуважении и доверии. Руководители в своей деятельности научились быть более устойчивыми к стрессовым состояниям, что позволяет им обеспечивать успешность профессиональных действий и поведенческих реакций в процессе управленческой деятельности и жизненной стратегии. Это говорит о том, что руководителям свойственно развитое чувство субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям, что проявляется в склонности обвинять самого себя в разнообразных неприятностях и неудачах, а низкие показатели свидетельствуют о том, что человек склонен приписывать ответственность за подобные события другим людям или считать их результатами невезения.

Следовательно, реализация программы психологической поддержки помогла руководителям освоить методы психологической помощи и самопомощи. Это снижает риск развития стрессовых состояний.

Следовательно, осуществление проектной части исследования позволило сформулировать следующие выводы.

Статистическая обработка результатов эмпирического исследования с помощью метода математической статистики непараметрического критерия Т-Вилкоксона позволил сформулировать вывод, что зафиксированы достоверные сдвиги

Руководители после проведения программы психологической поддержки научились эффективно снимать свое нервно-психическое напряжение, и сопротивляться негативным последствиям особенностей профессиональной деятельности, используя свои психические, физические и эмоциональные ресурсы, стали использовать активные методы преодоления конфликтных ситуаций и стрессовых состояний, которые позволяют также выстраивать эффективное межличностное взаимодействие между руководителем и подчиненными, основанные на взаимоуважении и доверии.

Таким образом, (снижение) профессионального стресса и конструктивности стратегий преодоления стрессовых ситуаций у руководителей после проведения программы психологической поддержки «Лидер». Подтвердилась гипотеза исследования. Достигнута цель работы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессия менеджера занимает одно из первых мест в рейтинге профессий, тесно связанных с ситуациями стресса. В настоящее время в управленческой деятельности менеджеров высшего звена встречается огромное количество факторов стресса: большой объем информационной нагрузки; деятельность в условиях неопределенности; огромный уровень ответственности за результаты деятельности; дефицит времени; производственные конфликтные ситуации и другие факторы управленческой деятельности. Управленческую деятельность как психологически напряженную и выделить в ее структуре факторы, предъявляющие повышенные требования к мобилизации внутренних ресурсов менеджеров в процессе ее реализации. К ним относятся объективные требования и особенности, присущие содержанию и условиям труда руководителей, в числе которых, основную психологическую нагрузку несут многообразие и разнородность функций и качественные «перегрузки», специфика управленческого взаимодействия и связанный с ней ролевой конфликт, высокая ответственность за результаты труда, организационный контекст выполнения профессиональных обязанностей. Существенными также является разнообразие форм отреагирования стрессовой ситуации и формирование различных проявлений психологической дезадаптации как следствия длительного переживания стресса. Длительное воздействие стрессовых ситуаций на руководителя приводит к дистрессу, который становится следствием возникновения выгорания управленцев, как следствие и различные болезни: желудка, хронические головные боли, бессонница и невроз — таковы наиболее типичные недуги менеджеров.

Выявленное положение послужило основанием для формулировки научной проблемы, содержание которой заключалось в необходимости исследования психологической поддержки руководителя в состоянии стресса.

На основании теоретического анализа литературы по теме исследования было установлено, что нами были рассмотрены модели формирования стресса: стимульные, ответной реакции и трансактные и интегративные. Главный акцент стимульных моделях стресса приходится на изучение стресс-факторов. Модели ответной реакции подчеркивают важность физиологической мобилизации ор­ганизма при столкновении со стрессорами.

В нашем исследовании мы больше придерживаемся трансактной моде­ли стресса, в которой стресс рассматривается как взаимодействие между лично­стью и средой. Эта категория позволяет объединить не только модели, где на первый план выводится процесс когнитивной оценки требований текущей ситуа­ции и возможности справиться с ними, но и динамические и ресурсные модели психологического стресса, в которых учитываются также личностные осо­бенности индивида и его психологические ресурсы. Кроме того, для трансактной теории процесса преодоления стресса характерно представление о человеке не как пассивно реагирующем на окружающую среду, а как активно взаимодейст­вующем.

В современных исследованиях индивидуальной предрасположенности руководителя к стрессу внимание исследователей все больше смещается от индивидных и частных психологических характеристик к системным личностным свойствам и качествам управленцев. Поэтому необходимо исследовать проявления стресса у руководителей, что позволило бы в перспективе обосновывать выбор эффективных психопрофилактических и коррекционных средств для осуществления процесса поддержки оптимальной управленческой деятельности руководителя.

Психологическая поддержка руководителя в состоянии стресса предполагает: проведение комплексной работы, для формирования коммуникативной компетентности и повышения стрессоустойчивости, уверенности в себе, так как именно через различные виды и формы практического взаимодействия субъектов проявляется и развивается индивидуальность и личность индивида, как субъекта деятельности.

В ходе эмпирического исследования особенностей стрессового состояния руководителей ковровских предприятий были получены числовые значения показателей факторов, детерминирующих стресс у руководителей, и конструктивности их стратегий преодоления стрессовых ситуаций, а также показатели уровня профессионального стресса руководителей. Руководители с низким уровнем психического стресса легко справляются с негативными воздействиями факторов профессиональной направленности и эффективно адаптироваться к ним, используя свои психические, физические и эмоциональные ресурсы. Руководители с высокой устойчивостью к стрессам чаще используют непрямые действия, рационализацию и поиск позитивного в эмоционально-напряженных ситуациях делового общения. Они более активно и уверенно действуют в стрессовых ситуаций, отстаивая собственные интересы, открыто и смело заявляют о своих целях и приоритетах, независимы от внешних влияний и оценок.

Для преодоления профессионального стресса используют активные асоциальные стратегии поведения (жесткость, циничность, агрессивные, манипуляторные действия), что приводит к усилению стрессовых проявлений, переутомлению и истощению сотрудников.

Статистическая обработка данных включала корреляционный анализ с помощью параметрического критерия линейной корреляции Спирмена. Установлена тесная отрицательная взаимосвязь между психологической устойчивостью и факторами стрессогенности в деятельности руководителей. Установлена положительная связь пассивной стратегии преодоления конфликтах и реагированием руководителей в стрессовых ситуациях психологической устойчивостью управленцев.

Таким образом, на формирование стрессовых ситуаций в деятельности руководителя большое влияние оказывают стрессогенные факторы, которые определяются успешность их противостояния состояния стресса в процессе осуществления управленческой деятельности. Руководители с недостаточным уровнем психологической устойчивости не могут эффективно снимать нервно-психическое напряжение и сопротивляться негативным последствиям особенностей профессиональной деятельности, используя активные стратегии преодоления стресса и все свои психические, физические и эмоциональные ресурсы. Руководителям с высоким уровнем проявления профессионального стресса трудно противостоять стрессовым ситуациям, сдержанно и умело руководить коллективом, эффективно выполнять свои профессиональные обязанности.

Поэтому для повышения психической устойчивости и личностных компетенций руководителей в состоянии стресса была разработана и реализована программа психологической поддержки руководителей в состоянии стресса. Для психологической поддержки профессионалов использовался комплекс методов в рамках нескольких направлений: профилактики, просвещения, коррекции.

В процессе реализации просвещения осуществлялось знакомство профессионалов с понятием стрессоустойчивости, методами и способами регуляции психоэмоционального состояния, снижения и устранения стрессогенных факторов. Психопрофилактика включала в себя: индивидуальное консультирование, психодиагностику, профилактику стрессовых состояний, оказание экстренной психологической помощи, лекционная подготовка. Психокоррекция предполагала: проведение тренингов для формирования коммуникативной компетентности и повышения стрессоустойчивости, уверенности в себе, личностного роста, так как именно через различные виды и формы практического взаимодействия субъектов проявляется и развивается индивидуальность и личность индивида, как субъекта деятельности.

Программа психологической поддержки была направлена на оптимизацию конструктивных стратегий преодоления профессионального стресса руководителей, их осознанного выбора и использования в критических ситуациях, увеличения их доли в комплексе, тем самым повышения их стрессоустойчивости.

Статистическая обработка результатов эмпирического исследования с помощью метода математической статистики непараметрического критерия Т-Вилкоксона позволил сформулировать вывод, что зафиксированы достоверные сдвиги

Руководители после проведения программы психологической поддержки научились эффективно снимать свое нервно-психическое напряжение, и сопротивляться негативным последствиям особенностей профессиональной деятельности, используя свои психические, физические и эмоциональные ресурсы. Управленцы в своей деятельности в основном стали использовать активные методы преодоления конфликтных ситуаций и стрессовых состояний, которые позволяют также выстраивать эффективное межличностное взаимодействие между руководителем и подчиненными, основанные на взаимоуважении и доверии. Руководители в своей деятельности научились быть более устойчивыми к стрессовым состояниям, что позволяет им обеспечивать успешность профессиональных действий и поведенческих реакций в процессе управленческой деятельности и жизненной стратегии.

Программа психологической поддержки руководителей в состоянии стресса показала свою эффективность. Это подтверждено с помощью статистического анализа данных исследования, полученных до и после реализации программы.

Практическая значимость работы состоит в том, что полученные результаты исследования могут быть использованы психологами для разработки программ психологической поддержки руководителей в состоянии стресса для оптимизации их управленческой деятельности Перспективами дальнейшей научной работы в данном направлении является влияние возрастных особенностей и стажа руководителей на процесс психологической поддержки управленцев в состоянии стресса.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Айсина, Р.М. Личностные предпосылки формирования синдрома эмоционального выгорания/ Р.М. Айсина, Н.П.Дедов// Вестник Университета – 2016. - № 10. – C. 21 – 27;

2. Айсина, Р.М. Роль самооценки в формировании эмоционального выгорания / Р.М. Айсина// Вестник Университета. – 2017. - № 1 – С. 113 – 119;

3. Айсина, Р.М Эмоциональное выгорание лиц, занятых в сферебизнеса: особенности профилактики и стратегии консультативной помощи / Р.М. Айсина//Материалы межрегиональной научно-практической конференции «Прикладная психология как ресурс социально-экономического развития современной России». − М.: Инсайт, 2015. – № 2− С. 26 – 27;

4. Айсина, Р.М. Эмоциональное выгорание менеджера как проявление его профессиональной дезадаптации/Р.М. Айсина // Материалы всероссийской научно-практической конференции «Социальное партнерство психологии, культуры, бизнеса и духовное возрождение России». – М.: РИЦ Консорциума «Социальное здоровье России», 2016. – № 3 - С. 112.

5. Ананьев, Б.А. Введение в психологию здоровья / Б.А. Ананьев − СПб.: Питер, 2009. – 401с.;

6. Анциферова, Л.И. Условия деформации личности. Новые исследования/ Анциферова Л.И. − М.: Просвещение, 2014. – 392с.;

7. Анн, Л.Ф. Психологический тренинг с подростками / Л.Ф. Анн. − СПб.: Питер, 2014.- 271 с.;

8. Артамонова, В.Г.. Профессиональные болезни/ В.Г. Артамонова, Н.Н. Шаталов. − М.: Медицина, 2015. – 312с.;

9. Асмолов, А.Г. Личность как предмет психологического исследования / А. Г.Асмолов. − М.: МГУ, 1984. − 104 с.;

10. Безносов, С.П. Профессиональная деформация личности/С.П.Безносов. − СПб.: Речь, 2014. – 304с.;

11. Белов, В.М. Психология здоровья/ В.М.Белов. − СПб.: Алетейя, 2015. – 356с.;

12. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В.В. Бойко. - М.: Просвещение, 2016. – 212с.;

13. Бойко, В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 2016. – 105 с.;

14. Вагин, И.О. Практический сталкинг: путь к успеху / И.О. Вагин. − М.: АСТ, 2014. - 288 с.;

15. Водопьянова, Н.Е. Психическое выгорание / Н. Е. Водопьянова. − М.: Медицина, 2015. – 306с.;

16. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – М.: Академия, 2018.– 312 с.

17. Воробейчик, Я.Н. Самоучитель по психотерапевтической помощи (как помочь себе, детям и близким)/ Я.Н. Воробейчик, М.Я.Минкович. – М.: Просвещение, 2012. - 362с.;

18. Ермакова, Е.В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. 2016. − № 1.− С. 27–39.;

19. Жеглова, К.Ю. Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи:авторефдис. ... канд. психол. наук / К. Ю. Жеглова. – Ярославль: ЯГУ, 2017. – 26 с.;

20. Зеер, Э. Ф. Психология профессий/ Э. Ф. Зеер. – М. : Просвещение, 2005. − 329 с.;

21. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства /Е.П. Ильин. − СПб.: Питер, 2016.− 752 с.;

22. Ильиных, О.В. Социально-психологическая структура психического выгорания сотрудников милиции, общественной безопасности:автореф. дис. .. канд. психол. наук / О. В. Ильиных.– Кострома, КГУ, 2015 – 21 с.;

23. Картавая, Е.С. Специфика структуры психического выгорания в профессиях субъект-субъектного и субъект-объектного типа:автореф. дис. ... канд. психол. наук / Е. С. Картавая. – Ярославль: ЯГУ, 2009. – 25 с.;

24. Китаев-Смык, Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души/Л.А. Китаев-Смык // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2008 – № 2 (33). – С. 41–50.;

25. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебноепособие/ Краснояр. гос.пед. ун-т им. В.П. Астафьева. –Красноярск:Краснояр. гос.пед. ун-т им, 2016. – 326 с.;

26. Леонова, А.Б. Психопрофилактика стрессов/ А.Б.Леонова, А. С.Кузнецова. –М.: МГУ, 2017.–123 с.;

27. Лэнгле, A. Введение в экзистенциально-аналитическую теорию эмоций: прикосновение к ценности/ A. Лэнгле // Вопросы психологии. 2014. –№ 4. –С. 3–21.;

28. Лэнгле, А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания/ А. Лэнгле //Вопросы психологии – 2008. – № 2 – С.3-16.;

29. Марасанов, Г.И. Социально-психологический тренинг/ Г.И.Марасанов. – М.: Когито-Центр, 2015.– 251 с.;

30. Наенко, Н.И. Психическая напряженность/Н.И. Наенко. – М.: Академия, 2014. – 296с.;

31. Неруш, Т.Г. Профессиональное выгорание как деструктивная тенденция профессионального развития личности /Т.Г. Неруш, Ю.П. Поварёнков. – Саратов, 2015. – 224 с.;

32. Неруш, Т.Г. Современное состояние и перспективы изучения проблемы профессионального выгорания в рамках системогенетического подхода/ Т.Г. Неруш, Ю. П. Поварёнков // Ярославский педагогический вестник – 2013 – № 3 – Том II (Психолого-педагогические науки) –С. 201-207.;

33. Никифоров, Г.С. Практикум по психологии профессиональной деятельности/ Г.С. Никифоров. – СПГУ, 2018. – С. 220–222.;

34. Орёл, В.Е. Синдром психического выгорания личности/ В.Е. Орёл. – М.: Академия, 2006. – 312с.;

35. Орёл, В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания:дис. … д-ра психол. наук 19.00.03 / В. Е. Орёл. - Ярославль, 2005. - 499 с.;

36. Орёл, В.Е. К проблеме соотношения основных этапов профессионального становления личности/ В. Е. Орёл // Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова. Сер. «Гуманитарные науки». – 2007.– № 4.– С. 34-36.;

37. Основы психологии: практикум/Ред.-сост. Л.Д. Столяренко – Ростов н/Д : Феникс, 2016. –704с.;

38. Пергаменщик, Л.А. Психодиагностика и психокоррекция в воспитательном процессе/ Л.А.Пергаменщик, И.А.Фурманов, А.А. Аладьин и др. – Мн.: МГУ, 2016. – 140 с.;

39. Поварёнков, Ю.П. Проблемы психологии профессионального становления личности / Ю. П. Поварёнков. – Саратов: СГУ, 2018. – 510 с.;

40. Попова, Л.М. Стресс жизни: понять, противостоять и управлять им / Л.М.Попова, И.В.Соколов. − СПб.: Лейла, 2014. – 356с.;

41. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб.: СПУ, 2013. – С. 276–282.;

42. Практикум по психологии состояний: учеб.пособие/ Под ред. проф. О.А. Прохорова. – СПб.: Речь, 2004, С. 107– 110.;

43. Психология здоровья/ Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2006.–607с.;

44. Реан,А.А. Социальная педагогическая психология/А.А.Реан, Я.П. Коломинский. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2017. – 576 с.;

45. Ронгинская, Т.Н. Синдром выгорания в социальных профессиях. /Т. Н. Ронгинская. – М.: Просвещение, 2012. − 305с.;

46. Ронгинская, Т.Н. Синдром выгорания в социальных профессиях. / Т. Н. Ронгинская // Психологический журнал. – 2014. – №6. – С. 85-96.;

47. Селье, Г. Стресс без дистресса/ Г.Селье. - Рига: Профи, 1992. – 232с.;

48. Стрельцова, И.В. Эмоциональному выгоранию –stop!/ И В. Стрельцова – Краснодар:Стар, 2013. – 274 с.;

49. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностикаразвития личности и малых групп/Н.П.Фетискин,В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов. – М.: Изд-во Института терапии, 2009. − 554с.;

50. Франкл, В. Теория и терапия неврозов: Введение в логотерапию и экзистенциальный анализ/ В.Франкл. − СПб.: Питер, 2011. –312 с.;

51. Форманюк, Т.В. Синдром «эмоционального сгора¬ния» учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. –С.23-31.;

52. Хорни, К. Наши внутренние конфликты [Текст] / К.Хорни. – М.: Академия, 2016.– 302 с.;

53. Хорни, К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / К.Хорни.– М.: Академия, 2010. – 301 с.;

54. Шадриков, В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. – М.: Академия, 2017. – 356с.;

55. Maslach, C., Jackson, S.E., Leiter, M.P. Maslach Burnout Inventory Manual / C. Maslach, S.E. Jack¬son, M.P. Leiter / Palo Alto, California: Consulting Psy-chological Press Inc., 1996.– P. 96-132.;

56. Freudenberger, H.J. Staff burnout/ H.J. Freudenberger // J. of Social Issues. – 1974. – Vol. 30. – P. 159–165.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Методика «Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя» (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева)**

Тест-опросник состоит из 12 пунктов, позволяет диагностировать факторы (организационные, личностные поведенческие), детерминирующие стресс у руководителя, по 3 уровням выраженности: низкий, средний, высокий.

Инструкция. «Напротив каждого вопроса выберите цифру, которая наилучшим образом отражает ваш ответ».

Таблица А.1. Бланк методики

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | никогда | редко | иногда | часто | практически всегда |
| 1. Работающие с вами люди не знают, чего можно от вас ожидать. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Вы убеждены, что делаете совсем не то, что нужно. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Вы чувствуете, что не в состоянии выполнить противоречивые требования вышестоящих руководителей. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Вы ощущаете сильную нагрузку. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Вам не хватает времени, чтобы качественно сделать работу. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Вы чувствуете, что работа оказывает давление на личную жизнь. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Часто вы не знаете, что вам предстоит сделать. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Вы чувствуете, что только власть поможет вам выполнить работу. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Вы чувствуете, что не можете справиться с необходимой информацией. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Вы не знаете, какую оценку дает вам начальник. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Вы не в состоянии предугадать реакцию вышестоящего начальника. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Вы убеждены, что делаете совсем не то, что нужно. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Обработка методики и интерпретация результата. Чтобы определить свой итоговый показатель по шкале профессионального стресса, сложите полученные результаты. Минимальное значение этому тесту − 12, максимальное − 60. Чем выше полученный балл, тем выше уровень фактора стрессогенности:

Низкий уровень - 12- 29 баллов;

Средний уровень - 30 - 47 баллов;

Высокий уровень - 48- 60 баллов.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

**Стратегии преодоления стрессовых ситуаций (SACS) С.Хобфолл (адаптация Н.Е.Водопьяновой, Е.С.Старченковой)**

Предназначена для выявления предпочитаемых стратегий преодоления затруднительных (стрессогенных) ситуаций. С.Хобфолл рассматривает преодолевающее поведение как совокупность когнитивно-поведенческих действий зависящих от ситуационного контекста. Предложенная модель имеет 2 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 том, что: а) многие жизненные стрессоры являются межличностными или имеют межличностный компонент, б) даже индивидуальные усилия по преодолению имеют потенциальные социальные последствия, в) действие преодоления часто требует взаимодействия с др. людьми, г) активные и пассивные копинг-стратегии могут иметь разл. социально-психол. контекст. Обращение к социальному контексту преодоления дает возможность более сбалансированного сравнения мужчин и женщин по особенностям копинг-стратегий. Прямая - непрямая ось преодолевающего поведения также увеличивает межкультурную применимость опросника SACS. Данная ось позволяет дифференцировать копинг с т. зр. поведенческих стратегий как проблемно ориентированных усилий (прямых или манипулятивных).

Опросник состоит из 54 утверждений, на которые респондент отвечает по 5-балльной системе. В соответствии с ключом подсчитывается сумма баллов по каждой строке, которая отражает степень предпочтения той или иной модели поведения в сложной (стрессогенной) ситуации.

Опросник содержит 9 моделей преодолевающего поведения: 1) ассертивные действия; 2) вступление в социальный контакт; 3) поиск социальной поддержки; 4) осторожные действия; 5) импульсивные действия; 6) избегание; 7) манипулятивные (непрямые) действия; 8) асоциальные действия; 9) агрессивные действия.

Анализ результатов может проводиться на основании сопоставления данных конкретного человека по каждой из субшкал со средними значениями моделей преодоления в исследуемой (профессиональной, возрастной и др.) группе. В результате сравнения индивидуальных и среднегрупповых показателей делается заключение о сходстве или различиях преодолевающего поведения данного индивида относительно исследуемой категории людей. Другой способ интерпретации индивидуальных данных основывается на анализе индивидуального «портрета» моделей преодолевающего поведения. Конструктивная стратегия - «здоровое» преодоление (копинг) является и активным и просоциальным. Активное преодоление в совокупности с положительным использованием социальных ресурсов (конструктивных коммуникаций) повышает стрессоустойчивость человека.

Таблица Б.1. Стратегии преодоления стрессовых ситуаций (SACS) С. Хобфолл (русскоязычная версия Н.Водопьяновой, Е.Старченковой)

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

«\*» обозначены обратные вопросы (ответы подсчитываются в обратном порядке).

Для интерпритации индивидуальных особенностей преодолевающего поведения данные конкретного реципиента сопоставляются с данными, представленными в таблице. Данные реципиента выделены в таблице жирным курсивом.

Таблица Б.2. Данные для интерпритации индивидуальных особенностей преодолевающего поведения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №П/П | Стратегии преодоления | Модель поведения (действия) | Степень выраженности преодолевающих моделей |
| низкая | средняя | высокая |
| 1 | Активная | Ассертивные (уверенные) | 6-17 | 18-22 | 23-30 |
| 2 | Просоциальая | Вступление в социальный контакт | 6-21 | 22-25 | 26-30 |
| 3 | Просоциальная | Поиск социальной поддержки | 6-19 | 20-24 | 25-30 |
| 4 | Пассивная | Осторожные действия | 6-17 | 18-23 | 24-30 |
| 5 | Прямая | Импульсивные | 6-15 | 16-19 | 20-30 |
| 6 | Пассивная | Избегание | 6-12 | 13-17 | 18-30 |
| 7 | Непрямая | Манипулятивные действия | 6-16 | 17-23 | 24-30 |
| 8 | Асоциальная | Жесткость, циничность | 6-14 | 15-19 | 20-30 |
| 9 | Асоциальная | Агрессивные действия (давление, отказ от поиска альтернативных действий) | 6-13 | 14-18 | 19-30 |

Оценка общего индекса конструктивности стратегий преодолевающего поведения (ИК)

ИК рассчитывается для определения степени конструктивности поведения.

ИК=АП:ПА

АП – сумма показателей субшкал 1,2,3

ПА – сумма показателей субшкал 6,8,9

Конструктивная стратегия является «здоровым» и активным преодолением, а в совокупности с положительным использованием социальных ресурсов (контактов) повышает стрессоустойчивость человека.

ИК < 0,85 – низкая конструктивность

ИК = {0,86 – 1,1} – средняя конструктивность

ИК > 1,1 – высокая конструктивность

ПРИЛОЖЕНИЕ В

**Методика «Самооценка руководителя психической устойчивости в межличностных отношениях (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев)**

«Методика позволяет определить возможность руководителя проявлять психическую устойчивость по четырем психологическим компонентам: интеллект, воля, эмоции и личностно-профессиональные качества. Именно они, интегрируясь в системное психическое образование, составляют основу психической устойчивости руководителя. Предлагается руководителю ответить на вопросы искренне и однозначно и занести свои ответы в бланк опросника. При ответе на каждый вопрос необходимо указывать определенное отношение к проблеме, содержащейся в вопросе, выражая согласие или отрицание - «да» или «нет». Если определение в опроснике соответствует представлению руководителя о себе, на бланке перечеркните номер этого определения. Обработка и интерпретация результатов теста. Если по «шкале лжи» 4-6 баллов, то полученные результаты считаются недействительными. Затем определяется процентный уровень положительных ответов. Для этого их количество делится на константное число 49 и умножается на 100. Высокий уровень психической устойчивости соответствует от 70% - 100% положительных ответов, стабильный уровень психической устойчивости – 50%-69 % положительных ответов, удовлетворительный уровень психической устойчивости – 30-49 % положительных ответов, низкий уровень психической устойчивости – 0-25 % положительных ответов» [25, с.168].

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Таблица Г.1. Результаты исследования особенностей стресса у руководителей

по методикам исследования предприятий

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организационные | Поведенческие | Личностные | Уровень регуляции в стрессовых ситуациях | Уровень психической устойчивости | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| 25 | 18 | 42 | 3 | 30 | 9 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 18 | 14 | 12 | 4 | 25 | 7 | 5 | 4 | 1 | 1 |
| 30 | 12 | 42 | 5 | 48 | 4 | 11 | 9 | 8 | 13 |
| 22 | 15 | 59 | 8 | 68 | 12 | 4 | 6 | 3 | 4 |
| 28 | 16 | 54 | 4 | 38 | 5 | 7 | 6 | 3 | 4 |
| 12 | 18 | 15 | 9 | 81 | 10 | 4 | 5 | 2 | 6 |
| 60 | 29 | 59 | 5 | 32 | 7 | 3 | 6 | 8 | 1 |
| 16 | 20 | 22 | 7 | 64 | 5 | 8 | 8 | 12 | 10 |
| 20 | 18 | 42 | 9 | 71 | 9 | 3 | 6 | 3 | 3 |
| 12 | 16 | 30 | 6 | 25 | 5 | 9 | 8 | 9 | 4 |
| 45 | 54 | 60 | 5 | 22 | 8 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 44 | 14 | 52 | 4 | 18 | 10 | 4 | 5 | 2 | 6 |
| 34 | 15 | 58 | 3 | 16 | 3 | 10 | 7 | 7 | 7 |
| 48 | 55 | 60 | 2 | 15 | 10 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 22 | 28 | 20 | 5 | 52 | 3 | 6 | 8 | 4 | 5 |
| 39 | 60 | 56 | 3 | 20 | 9 | 6 | 4 | 7 | 2 |
| 59 | 59 | 52 | 9 | 50 | 5 | 9 | 8 | 9 | 4 |

Таблица Г.2. Описательная статистика по результатам исследования

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Диапазон | Минимум | Максимум | Среднее | Среднекв.отклонение | Дисперсия | Асимметрия | Эксцесс |
|  |  |  |  | Статистика | Стандартная ошибка | Статистика | Статистика | Статистика | Стандартная ошибка | Статистика | Стандартная ошибка |
| Организационные | 17 | 48,0 | 12,0 | 60,0 | 31,412 | 3,7348 | 15,3991 | 237,132 | ,577 | ,550 | -,754 | 1,063 |
| Поведенческие | 17 | 48,0 | 12,0 | 60,0 | 27,118 | 4,2942 | 17,7055 | 313,485 | 1,176 | ,550 | -,379 | 1,063 |
| Личностные | 17 | 48,0 | 12,0 | 60,0 | 43,235 | 4,1360 | 17,0533 | 290,816 | -,747 | ,550 | -,972 | 1,063 |
| Уровень регуляции в стрессовых ситуациях | 17 | 7,0 | 2,0 | 9,0 | 5,353 | ,5553 | 2,2897 | 5,243 | ,498 | ,550 | -,954 | 1,063 |
| Уровень психической устойчивости | 17 | 66,0 | 15,0 | 81,0 | 39,706 | 5,1932 | 21,4119 | 458,471 | ,592 | ,550 | -,988 | 1,063 |
| Соперничество | 17 | 9,0 | 3,0 | 12,0 | 7,118 | ,6691 | 2,7587 | 7,610 | ,003 | ,550 | -1,199 | 1,063 |
| Сотрудничество | 17 | 8,0 | 3,0 | 11,0 | 5,941 | ,6329 | 2,6094 | 6,809 | ,623 | ,550 | -,900 | 1,063 |
| Компромисс | 17 | 6,0 | 3,0 | 9,0 | 5,941 | ,4412 | 1,8190 | 3,309 | ,098 | ,550 | -1,213 | 1,063 |
| Избегание | 17 | 11,0 | 1,0 | 12,0 | 4,941 | ,8156 | 3,3629 | 11,309 | ,650 | ,550 | -,883 | 1,063 |
| Приспособление | 17 | 12,0 | 1,0 | 13,0 | 4,529 | ,7818 | 3,2233 | 10,390 | 1,321 | ,550 | 1,948 | 1,063 |

Таблица Г.3. Корреляционная матрица Спирмена

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Организационные | Поведенческие | Личностные | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| Ро Спирмена | Уровень регуляции в стрессовых ситуациях | Коэффициент корреляции | -,382 | ,016 | -,337 | ,006 | -,114 | ,505\* | ,340 | ,158 |
|   | Знач. (двухсторонняя) | ,130 | ,951 | ,186 | ,981 | ,664 | ,039 | ,182 | ,545 |
|   | N | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
|   | Уровень психической устойчивости | Коэффициент корреляции | -,513\* | -,043 | -,469 | 0,000 | -,121 | ,411 | ,218 | ,203 |
|   | Знач. (двухсторонняя) | ,035 | ,870 | ,05 | 1,000 | ,642 | ,101 | ,401 | ,434 |
|   | N | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |

Таблица Г.4. Результаты после реализации программы психологической

поддержки руководителей в состоянии стресса

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень регуляции в стрессовых ситуациях | Уровень психической устойчивости | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| 9 | 79 | 5 | 11 | 12 | 5 | 6 |
| 7 | 79 | 5 | 9 | 8 | 9 | 4 |
| 8 | 81 | 5 | 7 | 12 | 3 | 4 |
| 9 | 64 | 10 | 5 | 4 | 2 | 2 |
| 8 | 56 | 8 | 12 | 4 | 2 | 1 |
| 7 | 76 | 5 | 9 | 11 | 5 | 3 |
| 9 | 82 | 5 | 12 | 8 | 2 | 4 |
| 8 | 64 | 9 | 5 | 6 | 3 | 3 |
| 9 | 76 | 5 | 9 | 9 | 2 | 1 |
| 8 | 71 | 8 | 4 | 12 | 4 | 3 |
| 8 | 80 | 5 | 12 | 8 | 5 | 4 |
| 7 | 98 | 8 | 6 | 9 | 3 | 2 |
| 9 | 92 | 5 | 10 | 4 | 6 | 5 |
| 8 | 76 | 6 | 12 | 7 | 2 | 6 |
| 8 | 69 | 2 | 8 | 4 | 2 | 2 |
| 9 | 64 | 5 | 8 | 12 | 9 | 4 |
| 9 | 88 | 3 | 12 | 8 | 4 | 5 |

Таблица Г.5.Матрица непараметрического критерия сдвигов Т - критерия Вилкоксона

до и после апробации программы психологической поддержки руководителей в состоянии стресса

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Уровень регуляции в стрессовых ситуациях - Уровень регуляции в стрессовых ситуациях | Уровень психической устойчивости - Уровень психической устойчивости | Соперничество - Соперничество | Сотрудничество - Сотрудничество | Компромисс - Компромисс | Избегание - Избегание | Приспособление - Приспособление |
| Z | -3,231 | -3,336 | -1,695 | -2,332 | -2,238 | -,857 | -,907 |
| Асимптотическая значимость (2-сторонняя) | ,001 | ,001 | ,090 | ,020 | ,025 | ,391 | ,365 |

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

**Аутогенная тренировка – метод профилактики стрессовых расстройств**

Существует много техник проведения аутогенной тренировки, в нашей работе при­ведены наиболее простые и доступные для применения в условиях экстремаль­ности.

«Упражнение 1. Сядьте в любую удобную в данный момент для вас позу, расслабьтесь, руки положите на колени, ноги удобно расставьте. Закройте гла­за. Два или три раза медленно и глубоко вдохните, обращая внимание на про­хождение воздуха в легкие до диафрагмы и обратно. Сделайте это несколько раз» [32, с. 211].

«Упражнение 2. Теперь вытяните правую руку, крепко сожмите ее в кулак. Почувствуйте напряжение в кулаке, когда сжимаете его. После 5-10 секунд кон­центрации на напряжении, расслабьте руку. Разожмите кулак и заметьте, как напряжение отступает, а его место занимает ощущение расслабленности и ком­форта. Сосредоточьтесь на различиях между напряжением и релаксацией. Примерно через 15-20 секунд снова сожмите руку в кулак, 5-
10 секунд изучайте напряжение, затем расслабьте руку. Почувствуйте расслабленность и тепло» [32, с. 211].

«Упражнение 3. Через 15-20 секунд повторите процедуру с левой рукой. Обязательно сосредотачивайтесь только на группах мышц, которые напрягаете и расслабляете, и старайтесь в это время не напрягать остальные мышцы. Отведите время для проведения тех же циклов "напряжение - расслабле­ние" для разных частей тела, чтобы расслабить соответствующие группы мышц» [32, с. 211].

«Упражнение 4. Через 15-20 секунд повторите процедуру с различными груп­пами мышц: руки, сгибая каждую для напряжения бицепсов; руки, выпрямляя каждую для напряжения трицепсов; плеча, сгорбив их или наклонившись впе­ред, опустив руки вдоль туловища, как плети.

Упражнение 5. Повторите далее цикл "напряжение - расслабление": шеи, наклоняя голову вперед и упираясь подбородком в грудь; рта, открывая его как можно шире; языка, прижимая его к небу; глаз, зажмуривая их; лба, как можно выше поджимая брови.

Упражнение 6. Для спины: прогибая ее и выпячивая грудь вперед (будьте осторожны, если у вас есть проблемы со спиной); сокращая мышцы ягодицы; втягивая живот к позвоночнику» [32, с. 211].

«Упражнение 7. Для нижних конечностей: бедра, вытягивая ноги и при­поднимая их несколько над полом; икры, прижимая пальцы ног к верху ботинок; ступни, сжимая и разжимая пальцы ног. Завершите упражнение, сделав 2-3 глубоких вдоха и затем удлинен­ный выдох и почувствовав, как расслабленность "течет" по вашему телу от рук через плечи, грудь, живот к ногам. Одну- две минуты можно посидеть или полежать, полностью расслабившись, закрыв глаза. Когда почувствуете себя готовым открыть глаза, медленно сосчитайте в обратном порядке от 10 до 1. С каждой цифрой чувствуйте себя все более и бо­лее бодрым человеком, полным сил» [32, с. 211].

Цикл «напряжение – расслабление» необходимо отрабатывать ежедневно. Технику данной релаксации можно выполнять лежа, сидя, частично стоя. Без предварительного напряжения техника может за­нять от 5 до 10 минут, и при этом достигаются те же результаты за счет того, что расслабление снимает "зажимы" и улучшает приток крови к различным частям тела. Следовательно, улучшается энергетический обмен, происходит раскрепощение тела, включение его в жизнь.