

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

Гуманитарный институт  
Кафедра общей и педагогической психологии

## **ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА**

Методические материалы на тему «Психология стресса» для студентов ВлГУ

**Владимир, 2023**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ТЕМА 1. КЛАССИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ СТРЕССА И СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ ИЗУЧЕНИЯ СТРЕССА. ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ, ПРИЗНАКИ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СТРЕССА.....	4
1. Проблема стресса.....	4
2. Виды стресса .....	5
3. Условия возникновения стресса.....	6
4. Этапы развития стресса.....	8
ТЕМА 2. СТРЕСС КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС В ЖИЗНИ СОВРЕМЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА. ....	12
1. Понятие профессионального стресса.....	12
2. Виды и причины развития профессионального стресса .....	17
ТЕМА 3. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССА.....	31
1. Профилактика стресса.....	31
2. Методы преодоления стресса, способы саморегуляции стрессовых состояний	34
3. Развитие стрессоустойчивости личности .....	38
ТЕМА 4. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И ОПТИМИЗАЦИИ УРОВНЯ СТРЕССА. МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ СТРЕССА.....	41
1. Физиологические методы исследования .....	41
2. Психофизиологические и психологические объективные методы исследования .....	48
3. Специфика психодиагностики стрессовых симптомов и состояний.....	52
4. Психологическая диагностика индивидуальных особенностей трудового коллектива с целью изучения стрессовых симптомов и состояний.....	60
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....	66

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы, её социальная значимость обусловлена требованиями к качеству подготовки кадров в системе высшего образования.

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

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

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

# ТЕМА 1. КЛАССИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ СТРЕССА И СОВРЕМЕННЫЕ КОНЦЕПЦИИ ИЗУЧЕНИЯ СТРЕССА. ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ, ПРИЗНАКИ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СТРЕССА.

## План

1. Проблема стресса.
2. Виды стресса.
3. Условия возникновения стресса.
4. Этапы развития стресса.

### 1. Проблема стресса

Стресс нередко рассматривают как особое **функциональное состояние** и в то же время как психофизиологическую реакцию организма на воздействия среды, выходящие за границы адаптивной нормы. Термин "стресс" был введен Гансом Селье в 1929 году. Будучи студентом-медиком, он обратил внимание на то, что у всех пациентов, страдающих от самых разных заболеваний, возникает ряд общих симптомов (потеря аппетита, мышечная слабость, повышенные артериальное давление и температура, утрата мотивации к достижениям). Поскольку эти симптомы не зависят от природы соматического расстройства, Селье предложил обозначить такое состояние "синдром просто болезни". Первоначально Селье использовал термин "стресс" для описания совокупности всех неспецифических изменений (внутри организма), функциональных или органических. Одно из последних определений стресса таково: "неспецифическая реакция организма на любое требование извне" (Селье, 1974).

В настоящее время "термин" стресс используется для обозначения целого ряда явлений:

- сильное, неблагоприятное, отрицательно влияющее на организм воздействие;

- сильная неблагоприятная для организма физиологическая или психологическая реакция на действие стрессора;
- сильные, как благоприятные, так и неблагоприятные для организма реакции разного рода;
- неспецифические черты (элементы) физиологических и психологических реакций организма при сильных, экстремальных на него воздействиях, вызывающих интенсивные проявления адаптационной активности;
- неспецифические черты (элементы) физиологических и психологических реакций организма, возникающие при любых реакциях организма.

Таким образом, в целом стресс представляет собой неспецифический компонент адаптации, играющий мобилизующую роль и обуславливающий привлечение энергетических и пластических ресурсов для адаптационной перестройки организма.

## 2. Виды стресса

Селье считал, что стрессовая реакция представляет собой неспецифический набор психофизиологических изменений, который не зависит от природы фактора, провоцирующего стресс. Позднее, однако, было показано, что общая картина психологических реакций может быть весьма специфична. В ее формирование вносят свой вклад и качественные особенности раздражителя, и индивидуальные особенности организма. В связи с особенностями раздражителя принято выделять, по крайней мере, два варианта стресса: физический (физиологический, первосигнальный) и психоэмоциональный (второсигнальный).

*Стимул, вызывающий стрессовую реакцию, называется **стрессором**.*

Раздражитель может стать стрессором в результате его когнитивной интерпретации, т.е. значения, которое человек приписывает данному раздражителю (психоэмоциональный стресс). Например, звук чужих шагов

за спиной идущего по улице человека ночью на пустынной улице может оказаться сильным стрессором. Физический стресс возникает в результате воздействия раздражителя через какой-либо сенсорный или **метаболический процесс**. Например, удушье или слишком сильные физические нагрузки приобретают роль стрессоров, провоцирующих физиологический стресс. Следует подчеркнуть особую роль длительности воздействия неблагоприятного фактора. Так, некоторые раздражители способны вызывать стрессовую реакцию в результате достаточно долгого их воздействия на человека.

В случае кратковременного стресса, как правило, актуализируются уже сложившиеся программы реагирования и мобилизации ресурсов.

### **3. Условия возникновения стресса**

При длительном воздействии стрессогенных факторов возможны два варианта.

В первом — происходят перестройки функциональных систем, ответственных за мобилизацию ресурсов. Причем нередко эти перестройки могут повлечь за собой тяжелые последствия для здоровья человека: например, сердечно-сосудистая патология, заболевания желудочно-кишечного тракта и т.п.

Во втором случае перестройки функциональных систем как таковых не происходит. При этом реакции на внешние воздействия имеют преимущественно локальный характер. Например, физические раздражители (сильная жара или холод, сильный шум, духота и т.п.), действуют на низшие сенсорные механизмы, а такие раздражители как кофе, никотин, различные нейрорептики и т.д. — действуют на организм через пищеварительный тракт и процессы метаболизма.

Физиологический стресс, как правило, связан с объективным изменением условий жизнедеятельности человека. В отличие от этого, психоэмоциональный стресс нередко возникает в результате собственной

позиции индивида. Человек реагирует на то, что его окружает, в соответствии со своей интерпретацией внешних стимулов, которая зависит от личностных особенностей, социального статуса, ролевого поведения и т.п. Применяя при стрессе кофеин, алкоголь, никотин, наркотики и т.п., человек лишь усиливает отрицательные эффекты стресса.

Значение стресса. Сущность реакции на стрессор заключается в активации всех систем организма, необходимой для преодоления "препятствия" и возвращения организма к нормальным условиям существования. Если стрессовая реакция выполняет эту функцию, ее адаптивная ценность становится очевидной. Не вызывает сомнения положение о том, что биологической функцией стресса является **адаптация**. В связи с этим, стресс предназначен для защиты организма от угрожающих и разрушающих воздействий различной **модальности** как психических, так и физических. Поэтому возникновение стресса означает, что человек включается в определенную деятельность, направленную на противостояние опасным для него воздействиям. Одновременно с этим возникает особое **функциональное состояние** и целый комплекс различных физиологических и психологических реакций. Таким образом, стресс это нормальное явление в здоровом организме — защитный механизм биологической системы. Сказанное выше, безусловно, справедливо для физиологического стресса. Однако стрессовую реакцию, возникающую у современного человека при психоэмоциональном стрессе нередко можно квалифицировать как неадекватное возбуждение примитивных защитных механизмов, когда организм активизируется для физической деятельности (борьбы или бегства). В условиях социальной регламентации поведения нет места ни тому, ни другому. Очевидно, что цивилизованный человек не может ударить своего оппонента, даже если абсолютно уверен в своей правоте.

Многokrратно возникающая и не получающая разрядки стрессовая реакция нередко приводит к дисфункциональным и патологическим

нарушениям, характеризующимся структурными изменениями в ткани и функциональной системе органа-мишени. Когда эти изменения возникают вследствие стресса, такая болезнь получает название психосоматического или психофизиологического, заболевания. Тем не менее со времен Селье принято различать *конструктивный* и *деструктивный* аспекты стресса. Другими словами, не всякий стресс вреден. Стрессовая **активация** нередко является положительной силой, обогащая человека осознанием своих реальных возможностей. Селье называл положительный стресс эустрессом, а ослабляющий и разрушающий стресс — дистрессом. (По происхождению слово "стресс" означает ограничение или притеснение, а слово "дистресс" — пребывание в состоянии ограничения или притеснения).

На ранней стадии развития стресса, как правило, улучшается общее самочувствие и состояние здоровья. Однако, продолжая нарастать, стресс достигает своего апогея. Эту точку можно назвать оптимальным уровнем стресса, потому что, если стресс возрастает и дальше, то он становится вредным для организма.

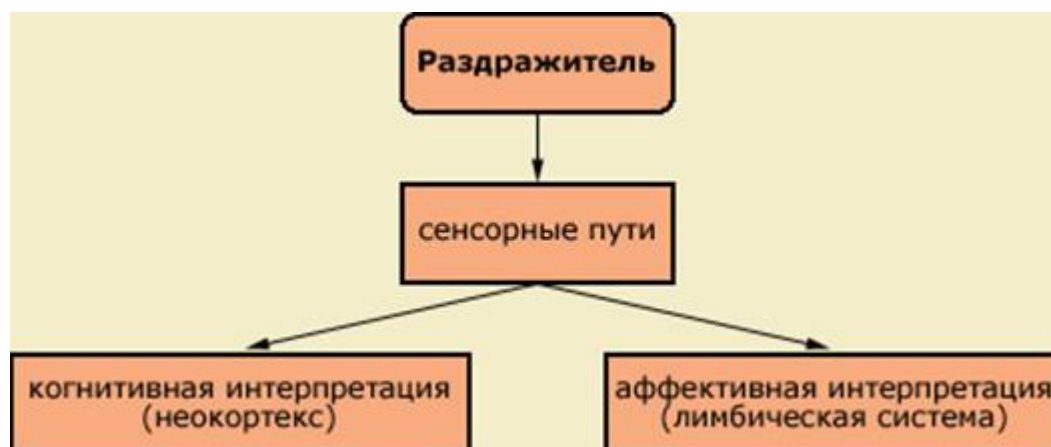
#### 4. Этапы развития стресса

Любой раздражитель, вызывающий стрессовую реакцию, должен вначале быть воспринят (хотя и не обязательно осознанно) сенсорными рецепторами периферической нервной системы. Восприняв это раздражение, рецепторы посылают импульсы по сенсорным путям периферической нервной системы к мозгу. В ЦНС от главных путей, восходящих к **неокортексу**, отходят нервные ответвления, направляющиеся в ретикулярную формацию и далее в образования промежуточного мозга. Поэтому воспринимаемые события получают должную оценку в структурах мозга, связанных с обеспечением мотивационно-потребностной сферы человека (гипоталамусе и лимбической системе).

В конечном счете все потоки нервной импульсации по восходящим путям поступают в кору больших полушарий, где осуществляется их



содержательная, смысловая интерпретация. Результаты этой интерпретации по каналам обратной связи попадают в лимбическую систему. Если раздражитель истолковывается как угроза или вызов, провоцирующий ярко выраженную эмоциональную оценку, возникает стрессогенная реакция. Для многих людей **активация** эмоций (как отрицательных, так и положительных) является стимулом для стресса.



Итак, в самом общем виде условия возникновения реакции на стресс таковы: любой раздражитель получает двойную интерпретацию — объективную (в коре больших полушарий) и субъективную (в лимбической системе). В случае, если субъективная оценка говорит об угрозе, т.е. имеет негативную аффективную окраску (страх, гнев), она приобретает роль триггера, автоматически запуская последовательность соответствующих физиологических реакций. В случае, когда нет восприятия угрозы, стрессовой реакции не возникает.

Основным путем распространения стрессогенной реакции в организме является **вегетативная нервная система** и, в первую очередь, ее симпатический отдел, эффекты возбуждения которого были описаны выше.

Организм человека справляется со стрессом тремя путями.

1. **Стрессоры** анализируются в высших отделах коры головного мозга, после чего определенные сигналы поступают к мышцам, ответственным за движения, подготавливая организм к ответу на стрессор.

2. Стрессор оказывает влияние и на вегетативную нервную систему. Учащается пульс, повышается давление, растет уровень эритроцитов и

содержание сахара в крови, дыхание становится частым и прерывистым. Тем самым увеличивается количество поступающего к тканям кислорода. Человек оказывается готовым к борьбе или бегству.

3. Из анализаторных отделов коры сигналы поступают в **гипоталамус** и надпочечники. Надпочечники регулируют выброс в кровь адреналина, который является общим быстродействующим стимулятором. Гипоталамус передает сигнал гипофизу, а тот — надпочечникам, в результате возрастает синтез **гормонов** и их выброс в кровь. Гормоны, в основном, осуществляют медленнодействующую защиту организма. Они изменяют водно-солевой баланс крови, повышая давление, стимулируют быстрое переваривание пищи и освобождают энергию; гормоны повышают число лейкоцитов в крови, стимулируя иммунную систему и аллергические реакции.

Наиболее продолжительные соматические реакции на стресс являются результатом активации "эндокринных осей". Этим термином обозначают эндокринные пути, по которым осуществляется реакция на стресс. Существуют три основные "эндокринные оси", которые вовлекаются в стрессовую реакцию человека: *адрено-кортикальная, соматотропная и тироидная*. Они связаны с активацией коры и мозгового вещества надпочечников и щитовидной железы. Показано, что эти оси могут быть активизированы посредством многочисленных и разнообразных психологических воздействий, включая различные психосоциальные стимулы. Реакция по эндокринным осям не только продолжительна во времени, но, как правило, возникает с некоторой задержкой. Последнее обусловлено, во-первых, тем, что единственным транспортным механизмом для этих осей является система кровообращения, и, во-вторых, тем, что для их активации требуется более сильный раздражитель.

Все эти биохимические и физиологические изменения мобилизуют организм на "борьбу" или "бегство". Когда конфликтная ситуация требует

немедленного ответа, адаптивные механизмы работают четко и слаженно, биохимические реакции ускоряются, а следующие за ними функциональные изменения в органах и тканях позволяют организму реагировать на угрозу с удвоенной силой.

В жизни первобытного человека большинство стрессовых воздействий завершалось выраженной активностью организма (реакция "борьбы или бегства"). В современном мире стресс, нередко ограничиваясь только внутренними проявлениями, может приобретать затяжной характер. В этом случае у организма нет шансов нормализовать уже включившиеся стресс-адаптационные процессы, хотя нервная система продолжает реагировать на **стрессоры** привычным для организма человека способом. При этом ни одну из вышеописанных физиологических реакций нельзя произвольно исключить из традиционного комплекса реагирования. Стресс-адаптивная система нашего организма относительно неспецифична и реагирует одинаковыми изменениями как на хорошие, так и на плохие события. Итак, как уже подчеркивалось, в современном мире стрессовые реакции на психосоциальные стимулы являются не столько следствием самих раздражителей, сколько результатом их когнитивной интерпретации, а также и эмоционального возбуждения.

## **ТЕМА 2. СТРЕСС КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС В ЖИЗНИ СОВРЕМЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА.**

### **План**

1. Понятие профессионального стресса.
2. Виды и причины развития профессионального стресса.

### **1. Понятие профессионального стресса**

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

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

Внимание к разработке психологической проблематики стресса объясняется ее непосредственной связью с жизненно важными требованиями

современной жизни. Трудности в адаптации, неспособность выносить повышенные профессиональные нагрузки, различные формы личностного неблагополучия - вот перечень проблем, которые сегодня справедливо воспринимаются обществом как непосредственная угроза качеству жизни и психическому здоровью человека. Не случайно, профессиональный стресс выделен сегодня в отдельную рубрику в Международной классификации болезней (МКБ-10).

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

Специфика понятия «профессиональный стресс» заключается в том, что оно отражает особенности стрессового состояния (в его причинах, проявлениях и последствиях), которое возникает при осуществлении различных видов профессиональной деятельности. Важным при этом оказывается не только изучение организационных форм и условий осуществления деятельности на конкретных трудовых постах, но и анализ характерных особенностей проявлений стресса в зависимости от содержательной специфики профессии. Поэтому профессиональные задачи и профессиональная среда в целом являются теми ключевыми образованиями, во взаимосвязи с которыми рассматривается развитие стресса в профессиональной деятельности. В этом контексте термин «профессиональный стресс» (англ. - «occupational stress») является родовым для ряда таких понятий, как «рабочий стресс», «трудовой стресс», «организационный стресс» и пр., и относится к уровню анализа деятельности специалиста как члена определенного профессионального сообщества.

В современной психологии представлен широкий спектр концепций и соответствующих им моделей профессионального стресса. Это многообразие отражает различие исследовательских позиций в понимании того что такое стресс и как это понятие может бы операционализировано. Помимо заострения ставшей уже классической дилеммы в исходной трактовке

термина «стресс» как комплекса причин и факторов, вызывающих повышенную напряженность деятельности и затрудняющих решение поведенческих задач, или же собственно состояния субъекта, возникающего при разного рода осложнениях ситуации, в последние годы оформился ряд новых теорий и их эмпирических приложений. Разработка большинства концепций профессионального стресса связана с осознанием необходимости анализа опосредующих факторов и/или индивидуальных характеристик, которые играют принципиальную роль в развитии стрессовых реакций и их фиксации в виде устойчивых негативных проявлений. К числу таких базовых моделей относятся, например, аддитивная модель субъективных составляющих труда Дж.Р. Олдхэма и Дж. Хакмана, двухфакторная модель ответственности и контроля Р.А. Карасека, модель личностных модераторов К. Паркес, модель дисбаланса усилий и подкрепления Й. Зигриста и др. .

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

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

*Парадигма соответствия в системе "личность - среда"*, лежащая в основе экологического подхода. В этой парадигме стресс рассматривается как результат дисбаланса между требованиями окружающей среды (физической, трудовой, социальной) и наличными ресурсами человека, что

проявляется в формировании широкого спектра негативных последствий как со стороны снижения эффективности труда, так и нарушений физического здоровья и личностного благополучия работающих.

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

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

Несмотря на то, что в специальной литературе названные парадигмы чаще всего обсуждаются как независимые и в определенном смысле конкурирующие друг с другом, между ними не существует жестких разграничений или непримиримых противоречий. Напротив, в совокупности они скорее отражают разные «пласты» анализа факторов и механизмов развития профессионального стресса, взаимодополняющих друг друга. Поэтому ориентация на создание цельных концепций профессионального стресса предполагает не только критический анализ существующих разночтений, но и поиск путей разработки более мощной методологии исследований стресса, обобщающей накопленный методический инструментарий для решения разного рода практических задач.

Следует отметить, что профессиональный стресс возникает и у сотрудников, недостаточно загруженных работой, а также у тех людей, которые полагают, что не реализуют в полной мере свой профессиональный

потенциал и способны на большее. Причиной сильного нервного перенапряжения могут служить условия труда: плохое освещение и вентиляция, тесное помещение и др. К факторам, прямо или косвенно способствующим профессиональным стрессам, можно также отнести отсутствие информации и отсутствие времени. Как полагают специалисты по профессиональным стрессам, последние два фактора являются фоном, на котором стрессом может стать любое дополнительное раздражение .

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

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

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

Как показывают исследования, содержание и условия реализации профессиональной деятельности, интенсивность нагрузок специфическим образом влияют на уровень стрессогенности профессиональной ситуации в



целом и приводят к нарастанию напряженности труда. Представители определенной профессиональной общности испытывают стресс, источники которого находятся в самом содержании профессиональной деятельности. К негативным последствиям профессионального стресса относятся формы острых стрессовых состояний и их фиксация в виде устойчивых нарушений психического здоровья - различных форм дезорганизации индивидуального и группового поведения, характерных профессионально-личностных деформаций и психосоматических расстройств.

## **2. Виды и причины развития профессионального стресса**

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

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

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

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

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

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

(врач скорой помощи), повышенную ответственность (авиадиспетчер), значительные физические нагрузки (грузчик) и т. д.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Б.В. Овчинников, А.И. Колчев , на основе анализа многочисленных классификаций факторов возникновения профессионального стресса выделяют четыре группы потенциально стрессогенных факторов, свойственных любой профессиональной деятельности: коммуникативные, информационные, эм циогенные, физиолого-гигиенические. В таблице №1

каждая из этих групп представлена двумя факторами, важность которых представляется очевидной. В действительности, как утверждают выше обозначенные авторы, факторов гораздо больше, к тому же некоторые профессии характеризуются уникальными, только им свойственными стрессогенными влияниями. В сочетании с предметом труда, его целью и содержанием стрессогенный профиль создает психологический «портрет» профессии — простой или сложный, стереотипный или своеобразный.

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

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

подчиненных (так называемые «рабочие» профессии или профессии вспомогательного персонала).

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

«Горизонтальный» фактор связан с неформальным общением вне системы подчиненности. Очевидно, что профессионалы, изолированные во время работы от общества, страдают от социальной депривации. Это свойственно работе космонавтов, полярников, геологов, метеорологов, водолазов, подводников и других специалистов. Возможно выделение и последующих градаций горизонтального коммуникативного фактора (по мере убывания стрессогенности): замкнутость в микрогруппе (5-7 человек); общение, ограниченное малой группой (до 30 человек); общение в большой группе (100 человек). На полюсе минимальной стрессогенности по данному фактору — профессии со свободным (нерегламентированным) общением в неограниченно больших группах людей. К ним можно отнести, например, работников торговли, сферы обслуживания, масс-медиа, строителей, конторских служащих, медицинских и педагогических работников, проводников и кондукторов пассажирского транспорта и др. Любые стрессовые переживания могут в такой среде найти скорую разрядку в связи с потенциальным многообразием форм стихийной психологической помощи.

Преодолеть стресс-факторы социальной ограниченности способны лица, обладающие широким и гибким коммуникативным потенциалом (терпимые, уживчивые, дружелюбные и эмпатичные, тактичные и предупредительные, самостоятельные и независимые, не страдающие социофобией). Длительное функционирование в составе замкнутой малой

группы не вызывает у них напряжения, не приводит к остаточному эмоциональному «отравлению».

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

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

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

*Эвристичность деятельности* отражает ее творческую природу, невозможность решить профессиональные задачи известными (хотя и многообразными) способами. Естественным, что максимальная эвристичность вызывает наибольшие трудности. Необходимость постоянной импровизации встречается в профессиональной сфере не так уж часто. Типичные примеры: «высокая» политика и бизнес, «высокое» искусство, «высокая» мода, «чистая» теоретическая наука, креативная педагогика и психотерапия, дешифровка текстов, реставрация шедевров, различные виды экспертной деятельности и др. Снижение эвристического компонента можно представить в виде следующих градаций: организованное (структурированное) творчество (например, художественная роспись, гравировка, резьба по дереву); включение творческих элементов в структуру деятельности (например, работа экскурсовода, преподавателя, медицинской сестры). Противоположный полюс данного фактора сводит творческий компонент к минимуму и полностью исключает его. Это свойственно работе лаборантов, техников, контролеров, наблюдателей, машинистов и водителей, диспетчеров, механиков, грузчиков, санитаров, уборщиков и др. В таких профессиях безусловное, скрупулезное, стереотипное исполнение является необходимым признаком качественной и эффективной работы.

Успешность в эвристически насыщенных видах деятельности достигается при наличии у работника творческого потенциала. Это природное качество может быть развито и отшлифовано специфическим



индивидуально ориентированным воспитанием и обучением. Творчество предполагает определенную стабильность эмоциональной сферы, эмоциостазис. Адекватная самооценка своих творческих способностей обеспечивает сохранение профессионального здоровья специалистов такого типа.

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

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

экологически безопасных производств, работников многих культурных сфер, сферы финансового бизнеса и др.

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

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

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

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

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

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

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

Успешная деятельность в «рваном» режиме требует примерно тех же профессиональных качеств, что и работа в крайне вредных условиях труда. К этим требованиям добавляется высокая самоорганизация, высокоразвитые волевые качества, эффективная психическая саморегуляция. Они позволяют избежать нервных срывов, обусловленных десинхронизацией, и других стрессогенных заболеваний.

Представленная классификация основных стрессогенных факторов профессиональной деятельности предоставляет возможность

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

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

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

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

балла по седьмому и восьмому факторам). Итоговая интегральная оценка стрессогенности труда — 30 баллов из 32 возможных.

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

### ТЕМА 3. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССА.

#### План

1. Профилактика стресса.
2. Методы преодоления стресса, способы саморегуляции стрессовых состояний.
3. Классификация приемов управления состоянием психологического стресса.
4. Развитие стрессоустойчивости личности.

#### 1. Профилактика стресса

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

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

Преодоление стресса может быть достигнуто путем изменения взаимосвязи между человеком и окружающей средой, посредством взаимной адаптации субъекта и объекта. Профилактическое (превентивное) направление преодоления стресса может происходить за счет изменения стрессорной реакции в результате повышения устойчивости организма и психики к воздействиям стрессора, поддержания функционального состояния и работоспособности на устойчивом рациональном уровне, снижения чрезмерных функциональных, эмоциональных и поведенческих реакций на стрессогенное воздействие, восстановления функционального состояния после выраженных стрессорных воздействий. Данное направление преодоления стресса имеет, как правило, оперативный характер

коррекционных воздействий. Оно связано с созданием рациональных, благоприятных условий для жизни и деятельности человека, носит достаточно генерализованный характер, рассчитанный на предотвращение стресса за счет приспособления окружающей среды и деятельности (ее содержания, условий протекания и организации) к особенностям, возможностям людей (как правило, достаточно широкого их контингента).

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

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

*На уровне отдельного индивида* основной задачей психопрофилактики работы со стрессом и проявлениями синдрома эмоционального выгорания является создание условий, содействующих адекватному и компетентному реагированию личности на стрессогенные факторы, формирование стрессоустойчивости. Психопрофилактика направлена на создание посредством психолого-педагогических технологий условий для предотвращения ситуаций, факторов, вызывающих психологическое напряжение, стрессы и травмы, а также на повышение психологической толерантности (невосприимчивости) к ним. С целью психологической профилактики стрессов и синдрома эмоционального выгорания используются следующие технологии.

*Повышение социально-психологической компетентности специалистов.* Осуществляется в ходе проведения семинаров по проблемам психологии стрессов и их пагубном воздействии на физическое и психическое здоровье человека.



*Совершенствование способов деятельности.* С этой целью — вовлечение сотрудников в социально и профессионально значимые инновации, повышение квалификации, стимулирование профессионального роста, личностно ориентированная аттестация, обогащение социально-профессиональной компетентности (освоение смежной специальности, разработка инновационного проекта, изучение и овладение новой технологией и др.).

*Личностно ориентированная диагностика,* направленная на повышение аутопсихологической компетентности личности и определение стресс-симптомов.

*Оптимизация психологического климата в организации.* С целью уменьшения эмоциональной перенасыщенности деятельности целесообразно создание кабинетов психологической разгрузки. Обязателен ежегодный отпуск сотрудников. Важное значение имеет овладение сотрудниками приемами эмоциональной саморегуляции.

*Оптимизация межличностного взаимодействия в коллективе.* В связи с тем, что человек обладает целой ролевой системой, т. е. выполняет несколько социальных ролей, может возникать ролевая напряженность и даже ролевой конфликт. Смещение социальных ролей, когда в пространство профессионального взаимодействия вмешиваются иные виды отношений и связей, также является возможной причиной возникновения стресс-симптомов и, в итоге, формирования профессиональных деформаций.

*Создание системы мероприятий, повышающих значимость профессии.* Некоторые исследователи большую ответственность за выгорание работников возлагают на руководителей. Руководителю необходимо так структурировать работу и организовывать рабочие места, чтобы дело стало более значимым для сотрудника. Чтобы повысить значимость труда сотрудников, используются такие традиционные формы, как постоянно действующие проблемные семинары, система индивидуальных консультаций, система мероприятий для удовлетворения социально-

психологических (моральных) потребностей в признании, самоутверждении, самовыражении сотрудников организации. Социальное признание и удовлетворение от работы в какой-то мере могут окупить душевные затраты и препятствовать выгоранию.

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

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

## **2. Методы преодоления стресса, способы саморегуляции стрессовых состояний**

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

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

Необходимо учитывать, что определение путей, приемов и методов противодействия (профилактики и коррекции) стрессу должно основываться

на представлении о стрессе как о функциональном состоянии, отражающем системный ответ организма и психики на воздействие внешней и внутренней среды. Основными элементами этого системного ответа организма являются функции и процессы следующих уровней:

1) физиологического – обеспечение двигательного и вегетативного компонентов состояния;

2) психологического – проявление психических процессов, характерологических качеств, особенностей активации, эмоционально-волевой регуляции;

3) поведенческого – точность и скорость выполняемых действий, целенаправленность активности, деятельности в форме речевого и двигательного поведения.

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

## **1) Классификация приемов управления состоянием психологического стресса**

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

К числу внешних факторов, формирующих состояние стресса, относятся экстремальные воздействия социальных, профессиональных, организационных, экономических, информационных и других характеристик окружающей среды. Вместе с тем, интенсивность влияния данных факторов обуславливается особенностями внутреннего мира индивида, его

субъективной оценкой значимости того или иного события, степени неопределенности воздействия, уровня морально-нравственного развития личности (ответственность, дисциплинированность и т.д.), развития психологических характеристик (мотивация, способности, воля и т.д.), профессиональных качеств (подготовленность, опыт и т.д.). Совокупность этих факторов предопределяет характер оценки стрессогенной ситуации конкретным человеком, степень его устойчивости к экстремальному воздействию, наличие способов (стратегий) преодоления стресса, возможности адаптации к стрессогенным факторам и т.д.

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

Изучив различные классификации методов и средств управления стрессом, А.Б. Леонова отмечает, что максимально радикальным направлением предупреждения состояния стресса является устранение причин его развития. Вместе с тем, исследователь предлагает две группы способов непосредственного воздействия на функциональное состояние.

***Первая группа*** включает в себя:

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

***Вторая группа*** предполагает:

самогипноз;  
нервно-мышечную релаксацию;

сенсомоторную тренировку;  
аутогенную тренировку;  
гимнастику и массаж;  
специальную подготовку и обучение;  
поведенческую психотерапию;  
групповой тренинг.

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

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

1 – методы оперативного управления состоянием;  
2 – методы программного (имеется в виду заранее запланированное) воздействия и управления.

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

***Первый класс (методы психической регуляции):***

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

***Второй класс (методы психофизиологической регуляции):***

физические упражнения;

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

***Третий класс (физиолого-гигиенические методы):***

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

***Четвертый класс (фармакологические средства):***

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

### **3. Развитие стрессоустойчивости личности**

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

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

Психологами предлагается ряд определений стрессоустойчивости:

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

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

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

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

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

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

активную мотивацию преодоления, отношение к стрессам как к возможности приобрести личный опыт и возможности личностного роста;

позитивность «Я-копцепции», самоуважение, адекватность самооценки, осознание собственной значимости, «самодостаточности»;

активную жизненную установку: чем активнее отношение к жизни, тем больше психологическая устойчивость в стрессовых ситуациях;

позитивность и рациональность мышления;

развитие эмоционально-волевые качества и навыки саморегуляции;

**2. Информационные и инструментальные ресурсы** — это способность:

контролировать ситуацию (степень ее воздействия на человека оценивается адекватно);

использовать методы или способы достижения желаемых целей (мастерство, способность, успешность);

к адаптации, интерактивные техники изменения себя и окружающей ситуации, информационная активность и деятельность по преобразованию ситуации взаимодействия личности и стресс-ситуации;

к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации.

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



## **ТЕМА 4. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И ОПТИМИЗАЦИИ УРОВНЯ СТРЕССА. МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ СТРЕССА.**

### **План**

1. Физиологические методы исследования.
2. Психофизиологические и психологические объективные методы исследования
3. Специфика психодиагностики стрессовых симптомов и состояний.
4. Психологическая диагностика индивидуальных особенностей трудового коллектива с целью изучения стрессовых симптомов и состояний.

### **1. Физиологические методы исследования**

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

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

Состояние внутренних органов и, прежде всего, сердечнососудистой системы, острота зрения и слуха, вегетативная реактивность.

Динамика свойств нервной системы: сила и уравновешенность.

Собственно психологические факторы – характерологические особенности личности.

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

Рассмотрим все три блока методик последовательно, уточнив их названия.

## 1) Физиологические методы исследования

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

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

других исследованиях высокая тревожность ассоциируется с эффектами правополушарной активации.

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

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

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

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

г) показатели состояния сердечно-сосудистой системы (ССС). Система кровообращения отличается высокой реактивностью и играет первостепенную роль в адаптационных перестройках функционального состояния организма. При быстром течении стрессовых реакций сердечная деятельность во многих случаях является наиболее информативным показателем изменений состояния организма. По данным О. С. Медведева

[24], в стрессовой ситуации для человека характерно повышение артериального давления и увеличение частоты сердечных сокращений. При длительном негативном эмоциональном состоянии отмечены прессорные реакции артериального давления, ведущие к стойкому гипертензивному состоянию.

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

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

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

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

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

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

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

**Состояние срыва адаптации** характеризует дезадаптацию организма и указывает на дезорганизацию регуляторных механизмов. Это состояние

включает в себя все многообразие проявлений предболезни (состояние, предшествующее развитию определенного заболевания) и начальных форм различных заболеваний у здоровых и больных людей. При этом специфическим состояниям болезни и предболезни предшествуют неспецифические состояния, описанные Г. Селье.

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

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

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

удовлетворительная адаптация (ИФИ менее 2,59),

напряжение механизмов адаптации (ИФИ от 2,6 до 3,09),

неудовлетворительная адаптация (ИФИ от 3,1 до 3,49)

срыв адаптации (ИФИ более 3,5).

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

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

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

При равновесии симпатического и парасимпатического отделов ВНС (здоровые, адаптированные к условиям среды люди) вегетативный индекс

близок к единице, а величина диастолического давления близка к частоте сердечных сокращений.

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

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

### ***3. Исследование биохимических показателей стресса.***

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

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

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

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

**5. Комплексная оценка здоровья разработана Г. Л. Апанасенко [2].** Определение уровня соматического здоровья базируется на представлениях о живом организме как открытой термодинамической системе, устойчивость которой определяется ее энергопотенциалом. Основу энергопотенциала составляют аэробные механизмы энергообразования (частота сердечных сокращений, артериальное давление), методические подходы определения которых хорошо известны. Шкала соматического здоровья по Апанасенко выделяет пять уровней здоровья. Рассчитываются уровни по показателям массы тела, жизненной емкости легких, динамометрии кисти, частоты сердечных сокращений (ЧСС), артериального давления, времени восстановления ЧСС после 20 приседаний за 30 минут. Р. М. Баевский (1997) в качестве критерия адаптационных возможностей организма предложил определять индекс функциональных изменений (ИФИ), или коэффициент здоровья (КЗ), для вычисления которого требуются лишь данные о частоте пульса, артериальном давлении, росте, массе тела и возрасте.

## **2. Психофизиологические и психологические объективные методы исследования**

Формально-динамическая сторона психики, т. е. основные свойства нервной системы, установлены представителями отечественной школы



дифференциальной психофизиологии Б. М. Тепловым и В. Д. Небылицыным. Исследователями установлены следующие свойства нервной системы:

*Сила – слабость* нервной системы проявляется в степени выносливости, работоспособности, устойчивости к разного рода помехам.

*Подвижность – инертность* нервной системы проявляется в скорости переключения с одного вида деятельности на другой, в скорости привыкания к меняющимся условиям.

*Лабильность – инертность*, или малая лабильность нервной системы проявляется в темпе выполнения различных видов деятельности.

*Динамичность – малая динамичность* проявляется в скорости образования временных связей в коре головного мозга, в скорости обучения.

*Активированность* проявляется в общем тоне жизнедеятельности человека; высокая активированность – преобладание возбуждения, низкая – преобладание торможения.

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

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

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

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

определение уравновешенности и лабильности нервной системы с помощью методики для определения критической частоты слияния мельканий (КЧСМ), критической частоты слияния звуковых щелчков (КЧСЦ). Методика основана на принципах дискретометрии. Критическая частота слияния – это максимальная частота, при которой испытуемый еще различает отдельные световые мелькания или звуковые щелчки. Переход за эту границу частоты ощущается как сплошной свет или сплошной звук. Чем быстрее возникают и прекращаются нервные процессы, тем выше будут показатели критической частоты. Лабильность положительно коррелирует с эффективностью деятельности, поэтому методика активно используется в теоретических исследованиях;

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Специфика психодиагностики стрессовых симптомов и состояний

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

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

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

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

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

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

При соблюдении следующих правил наблюдение можно сделать более объективным:

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

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

К формулировке вопросов предъявляется ряд требований:

- вопрос должен быть конкретным, не требующим обобщений, вычислений, воспоминаний;
- формулировка вопроса не должна включать в себя более 11 слов;
- вопрос не должен содержать длинных вводных фраз, незнакомых слов, речевых штампов;

- нельзя включать деликатные, интимные, тенденциозные вопросы или вопросы о фактах поведения;
- вопрос не должен содержать готового варианта ответа (или все варианты ответов или ни одного).

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

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

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

Диагностика стрессовых симптомов и состояний должна быть направлена собственно на определение стресс-факторов и стрессогенных ситуаций, измерение уровня стресса и выявление лиц, переживающих выгорание. Она должна осуществляться психологами с соответствующей подготовкой и высокой степенью соучастия. По мнению специалистов стресс-менеджмента, на этапе диагностики необходимо:

- создать шкалы жизненных и профессиональных стрессов;
- разработать формы и способы определения симптомов хронической усталости или невротических расстройств;
- выявить лиц с наибольшей предрасположенностью к выгоранию;

- произвести «инвентаризацию» симптомов выгорания у руководителей разного уровня и у персонала, подвергающегося продолжительным воздействиям стресс-факторов на рабочем месте;
- периодически осуществлять аудит организационного стресса в различных подразделениях организации/корпорации; выявлять подразделения или рабочие места с наибольшим уровнем стресса и риском выгорания.

Применение тестов всегда связано с выполнением определенных этапов тестирования.

Обычно их выделяют три:

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

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

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

выявление резервов внутренней активности, ценностных ориентации, мотивов деятельности, самооценки;

выявление внутренних конфликтов, причин затруднений, защитных механизмов;

помощь в осознании собственных возможностей и потребностей, принятие профессиональной деятельности как наиболее целесообразной, рациональной сферы самореализации;

помощь в самооценке, саморегуляции психических состояний и т. п.

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

Подробное знакомство с тестовой методикой.

Оценка соответствия теста общеустановленным требованиям: валидность, надежность, адаптированность, достоверность.

Оценка соответствия теста поставленным целям.

Проверка теста на самом себе или другом человеке.

Установление положительного эмоционального контакта и мотивации на выполнение тестового задания.

Проведение тщательного инструктажа для испытуемых, разъяснение целей и задач тестирования, результатов, которые могут быть получены и их использования.

Контроль за самостоятельной работой испытуемых, соблюдением инструкций.

Наблюдение за поведением обследуемого в ходе выполнения задания (движения, мимика, пантомимика, тембр голоса, темп речи, словарь) дает возможность дополнить психологической информацией данные, полученные непосредственно в результате обследования.

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



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

Интерпретация результатов исследования имеет следующие уровни:

*непосредственный* - это формальная оценка результата исследования по определенному критерию сразу после работы испытуемого с методикой;

*опосредованный* - более сложный уровень, когда полученные данные включаются в сложную систему интерпретации, где сопоставляются разные теоретические подходы для анализа полученных результатов.

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

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

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

Тревога – результат возникновения или ожидания фрустрации и облигатный механизм психического стресса; сигнал, свидетельствующий о

нарушении адаптации и активирующий адаптивные механизмы. Л. Е. Панин и В. П. Соколов рассматривают тревожность как свойство личности, тесно связанное с ее устойчивостью к стрессовым ситуациям, как форму адаптации организма в условиях острого или хронического стресса.

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

Для определения личностных характеристик испытуемых психологи используют:

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

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

б) многофакторная личностная методика Р. Кеттелла позволяет оценить несколько личностных факторов, в том числе и такие, которые связаны с особенностями переживания стресса: интеллект, робость-смелость, жесткость-чувствительность, спокойствие-тревожность, расслабленностьнапряженность и т. д.;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

из большого числа показателей получить интегральную оценку стресса;  
выбрать оптимальное число методик и показателей, необходимых для диагностики;

выбранные методики должны удовлетворять основному требованию массовых обследований – комфортности: респонденты не должны испытывать неприятных ощущений в процессе исследования.

#### **4. Психологическая диагностика индивидуальных особенностей трудового коллектива с целью изучения стрессовых симптомов и состояний**

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

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

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

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

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

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

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

В частности к таким принципам относят:

**научную обоснованность** (подготовленность психолога на основе профессионально-этических стандартов в области использования методов диагностики; исключение применения паранаучных тестов);

**обеспечение прав личности испытуемых** (право испытуемого отказаться от участия в психологическом обследовании или применять собственную тактику выполнения методики);

**объективность выводов** (беспристрастный подход к результатам тестирования);

**конфиденциальность** (неразглашение результатов диагностики без персонального согласия обследуемого).

*Правила проведения диагностического исследования для практических психологов:*

Проведение диагностического исследования, по возможности, одним лицом со строжайшим соблюдением корректности в процессе исследования и в трактовке экспериментальных данных.

Никто не может иметь доступа к материалам исследований, а их представление возможно только самим психологом.

Исследование проводится на добровольной основе. Никакие формы прямого или косвенного принуждения недопустимы.

Данные по коллективу представляются в общей анонимной форме тем человеком, кто проводил обследование. Для членов коллектива проводятся индивидуальные консультации. При беседе с педагогом о результатах тестирования недопустимо присутствие посторонних лиц.

Не следует надолго затягивать ознакомление с результатами исследования, поскольку в этот период коллектив находится в большом эмоциональном напряжении.

Нежелательно без глубокого предварительного анализа данных и соответствующей подготовки психолога, фрагментарно сообщать о каких-либо полученных результатах.

Члены трудового коллектива должны быть информированы о целях тестирования и способах использования его результатов. Кроме того, необходимо довести до коллектива установку на то, что изучение не является самоцелью, а проводится в интересах самих педагогов.

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

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

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

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

- повышение общей психологической культуры;
- корректировка целей, задач и содержания деятельности коллектива;
- изменение стиля управления коллективом;
- оптимизация психологического климата в коллективе через организацию коллективных творческих дел, группового обсуждения актуальных проблем;

- разделение обследуемых на подгруппы для последующей дифференцированной работы с ними с учетом уровня развития и предполагаемой динамики развития;
- формирование программы профессионального и личностного развития работников;
- составление прогнозной оценки развития того или иного качества личности работника;
- оказание психотерапевтической помощи работникам.

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

Методики приведены в приложении (ПРИЛОЖЕНИЕ)

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

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

организация для руководителей и персонала различных специализированных тренингов, сосредоточенных на распознавании симптомов выгорания и их преодолении;



разработка программы поддержки сотрудников, включая консультации по предотвращению и лечению связанных со стрессом нарушений здоровья;

демонстрация поддержки программ обучения сотрудников в связи с технологическими изменениями;

предоставление возможности более гибкого графика работы;

проведение семинаров по управлению конфликтами и развитию навыков межличностного общения для сотрудников;

обеспечение открытости каналов коммуникации между высшим уровнем менеджмента и остальной частью организации;

проведение внутренних мероприятий, направленных на повышение привлекательности работы в организации;

оптимизация системы мотивации и стимулирования персонала, в том числе планирование профессионального роста и персональной карьеры [12].

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

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная литература к курсу «Психология стресса»

1. **Психология стресса: учеб. пособие** / Б.Р. Мандель - М. : ФЛИНТА, 2014. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520059.html>
2. **Прокофьева Т.Н.** Стрессоустойчивость : [стресс-менеджмент] / Т. Н. Прокофьева, А. В. Цигенов // Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология .— Б.м. — 2013 .— № 10 .— С. 16-23. Кол-во экземпляров – 1.

### Дополнительная литература, рекомендованная для углубленного изучения курса

1. **Психологический стресс: развитие и преодоление** / В.А. Бодров. - М. : ПЕР СЭ, 2006. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5929201463.html>
2. **Психология состояний: Учебное пособие.** / Под ред. А.О. Прохорова. - М. : Когито-Центр, 2011. - (Университетское психологическое образование). - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533378.html>
3. **Стресс, выгорание, совладание в современном контексте** / Под. ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко - М.: Институт психологии РАН, 2011. - Психология социальных явлений - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927002221.html>
4. **Щербатых Ю.В.** Психология стресса : популярная энциклопедия / Ю. В. Щербатых .— Психология общения .— Москва : Эксмо, 2006 .— 301 с. : ил., табл. — ISBN 5-699-11176-Х..
5. **Щербатых Ю.В.** Психология стресса и методы коррекции : [учебное пособие] / Ю. В. Щербатых .— Санкт-Петербург : Питер, 2008 .— 255 с. : ил. — (Учебное пособие) .— Предм. указ.: с. 254-255 .— Библиогр. в конце гл. — ISBN 978-5-469-01517-8.

### Интернет-ресурсы.

#### Учебники.

1. Он-лайн библиотека по психологии URL: [http://www.plam.ru/psiholog/obshaja\\_psihologija/p2.php](http://www.plam.ru/psiholog/obshaja_psihologija/p2.php)
2. Книги по психологии, психологическая литература. Лучшие книги по психологии для обучения. URL:[http://psiman.ru/category/knigi\\_po\\_psihologii/](http://psiman.ru/category/knigi_po_psihologii/)

3. Психологическая библиотека <http://www.psichology.vuzlib.org/text-books.html>

#### **Периодические издания.**

1. [Журнал «Вопросы психологии»](http://www.voppsy.ru/) (рус.). — научный психологический журнал. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. [Журнал «Психологические исследования»](http://psystudy.ru/) (рус.). — научный электронный журнал, включен в Перечень ВАК. URL: <http://psystudy.ru/>
3. [Журнал «Психологическая наука и образование»](http://psyedu.ru/) (рус.). — профессиональный журнал по психологии образования, рекомендованный ВАК. URL: <http://psyedu.ru/>
4. [Журнал «Культурно-историческая психология»](http://psyjournals.ru/kip/). — международное научное издание для психологов, историков и методологов науки и специалистов в смежных областях фундаментального и прикладного человекознания; включен в Перечень ВАК. URL: <http://psyjournals.ru/kip/>
5. Портал информационной поддержки руководителей образовательных учреждений **Менеджер образования** <http://www.menobr.ru/materials/19/> раздел Психолого-педагогическое сопровождение <http://www.menobr.ru/materials/49/>

#### **Психологические словари.**

1. Психологический словарь. URL: <http://psi.webzone.ru/>
2. Словарь психологических терминов. URL: <http://psychology.proektsb.ru/>
3. Национальная психологическая энциклопедия. URL: <http://www.vocabulary.ru/>