Реферат

Дипломная работа содержит 82 листов дипломной работы, 2 рисунка, 8 таблиц, 31 источник литературы.

Стресс – состояние повышенной напряжённости, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия.

Стрессоустойчивость – это сопротивляемость человека стрессовым воздействиям.

Содержание

Введение 3

1. Стресс и управление им в деятельности руководителя 5

1.1 Стресс как психологическое состояние организма 5

1.2 Профессиональный стресс 21

1.3 Стресс и управление им в деятельности руководителя 25

1.4 Специфика регуляции состояний в управленческой деятельности 34

2. Эмпирические исследования стрессоустойчивости у руководителей с различным стажем работы в управленческой деятельности 43

2.1 Описание методик эмпирического исследования 43

2.2 Анализ полученных данных 45

Заключение 52

Список используемых источников 57

Приложения 59

Введение

Понятие стресса прочно вошло не только в научную терминологию, но и в повседневную жизнь. Стресс – это неотъемлемая часть жизни человека: представления о нём и собственные стрессовые переживания – важный компонент личного опыта любого человека. Стрессом обозначается широкий круг состояний повышенной напряжённости, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия – стрессоры. /13/

В управленческой деятельности число стрессоров очень велико, по своему содержанию они специфичны. К основным стрессорам управленческой деятельности необходимо отнести факторы информационной нагрузки; информационной неопределенности; ответственности; фактор дефицита времени; межличностных конфликтов; факторы внутриличностных (ролевых) конфликтов; фактор полифокусности управленческой деятельности.

Также источником многочисленных стрессоров является система внешнесредовых факторов, которые по силе своего влияния могут превосходить внутриорганизационные, деятельностные факторы. В этом плане, прежде всего, необходимо отметить следующие факторы. Во-первых, факторы конкуренции, связанные с «борьбой за существование» в условиях нестабильной социальной и профессиональной среды. Во-вторых, факторы влияния криминальной среды на деятельность организаций. В-третьих, факторы нестабильности макросоциальной и макроэкономической динамики; их практически невозможная прогнозируемость на перспективу. /2/

В целом следует подчеркнуть, что система стрессовых факторов столь же разнообразна и многочисленна, сколь многообразна вся внешняя среда организации. Любой ее, компонент при определенных условиях может становиться стресс-фактором. И важную роль для сохранения высоких показателей психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках играет стрессоустойчивость. Стрессоустойчивость – это сопротивляемость человека стрессовым воздействиям. Важной стороной стрессоустойчивости является способность не только сохранять, но и повышать показатели эффективности деятельности при стрессовом усложнении условий. /13/

Цель: выявить уровень стрессоустойчивости у руководителей с различным стажем работы.

Предмет: уровень стрессоустойчивости у руководителей с различным стажем работы в управленческой деятельности

Объект: руководители с различным стажем работы в управленческой деятельности

Задачи:

Провести анализ литературы отечественных и зарубежных авторов, рассматривающих стресс как предмет научного исследования

Проанализировать научные работы, рассматривающие стресс в управленческой деятельности.

Провести анализ научных работ, рассматривающих специфику регуляции состояний в управленческой деятельности руководителя.

Подобрать методический инструментарий, выявляющий уровень стрессоустойчивости у руководителей.

Провести анализ и интерпретацию полученных данных.

Методики: личностный опросник « 16 факторов личности» Р. Кеттелла (сокращенный вариант); «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» доктора Холмса и доктора Раге.

Метод: метод коэффициента корреляции К. Пирсона

Гипотеза: мы предполагаем, что чем больше опыт управленческой деятельности у руководителей, тем выше у них уровень стрессоустойчивости.

1. Стресс и управление им в деятельности руководителя

1.1 Стресс как психологическое состояние организма

Одним из общих определений стресса может быть следующее: «Стресс - это такое психологическое состояние организма, когда существует несоответствие между его способностью удовлетворительно справиться с требованиями окружающей среды и уровнем таких требований». /1/

Согласно дифференциации, предложенной Д. Р. Нитше, стресс - это многозначное понятие, включающее четыре основных значения. /8/

1. Стресс как событие, несущее дополнительную нагрузку. В этом случае стресс является ситуативным, раздражающим феноменом, который отягощает, усложняет течение событий.

2. Стресс как реакция. Стресс может быть реакцией на определенное событие и в этом случае называется эмоциональной реакцией, связанной со стрессом (стрессовым переживанием).

3. Стресс как промежуточная переменная. В этом случае стресс рассматривается в виде промежуточного процесса между раздражителем и реакцией на него.

4. Стресс как трансактный процесс. Стресс может быть представлен процессом столкновения индивида с окружающим миром Р.С. Лазарус, Р. Лаунер считают, что стресс как трансактный процесс начинается со специфической оценки какого- либо события и собственных ресурсов по его преодолению. В результате формируются связанные со стрессом эмоции, возникают адаптивные реакции. В этом случае стресс является процессом, который протекает в постоянном взаимодействии индивида с окружающим миром.

При рассмотрении стресса в виде трансактного процесса структура стрессового эпизода (как микрособытия повседневной жизни после воздействия стрессора) может быть представлена последовательностью его элементов:

осознание стрессора и его оценка;

нарушение гомеостаза, связанные со стрессом эмоции и процессы познания;

копинговое действие (реакция);

результат копинга и новая оценка ситуации (с возвращением к первому элементу данной структуры при неуспешности копинга).

Сущность копинга рассматривается Р.С. Лазарусом следующим образом: «Копинг - это когнитивные и поведенческие усилия по управлению специфическими внешними или внутренними требованиями (и конфликтами между ними), которые оцениваются как напрягающие или превышающие ресурсы личности». /25/

Стрессы могут вызывать расстройства физической, психической социальной составляющих целостности человека. Например, падение задумавшегося о своих проблемах человека с последующим переломом кости ведет к нарушению физической целостности, сильная обида - к психическим и социальным последствиям. Стрессовые реакции, или ответы на воздействие стресса, могут быть физиологическими, поведенческими, когнитивными и эмоциональными.

Типичными эмоциональными стрессовыми реакциями являются переживания страха, печали или гнева. Когнитивными последствиями стресса могут быть нарушения концентрации внимания, расстройства запоминания, ошибки мышления. Поведенческие реакции обычно делятся на бегство и нападение.

Когда происходит стрессовое событие, нарушается гомеостаз организма. Нарушение начинается с восприятия стрессора. Стрессоры прерывают целостность характеристик определенной ситуации. Эти внутренние или внешние изменения своей интенсивностью и продолжительностью создают условия для ответа организма. Характеристики стрессора могут различаться по их восприятию организмом. По своему происхождению стрессоры бывают внутренними и внешними. Нарушение гомеостаза зависит от характеристик стрессора и от восприятия его организмом. В ответ на полученное расстройство организм реагирует автоматическими, адаптивными ответами или (в зависимости от типа и продолжительности расстройства) адаптивными действиям, которые являются целенаправленными и потенциально осознанными. Стрессовым эпизодом называется последовательность «ситуация - поведение» или «ситуация - действие», которая включает непосредственный положительный или отрицательный результат. /7/

Эмоции являются неотъемлемым компонентом стрессового эпизода. С одной стороны, эмоциональные реакции вызываются и формируются восприятием и оценкой ситуации (например, достигнутым уровнем контролируемости ситуации). Оценки ситуационных характеристик могут анализироваться как предшествующие условия качества, интенсивности и продолжительности эмоциональных реакций. Существует альтернативная концепция эмоций, согласно которой они являются следствием или результатом усилий по регуляции. Другие концепции эмоций и стресса указывают, что стресс и связанные с ним эмоции возникают тогда, когда автоматизированные процессы эмоционального регулирования оказываются неспособными восстановить гомеостаз. После этого на стрессовую ситуацию влияет копинговое поведение, которое включает (в качестве важного компонента) связанные со стрессом эмоции. Такими эмоциями могут быть тревога, депрессия, гнев, беспомощность и другие негативные состояния. Копинговые усилия в отношении эмоций называются копингом стрессовых эмоций, или копингом, фокусированным на эмоциях. Данная концепция эмоциональных реакций лежит в основе ситуационно-поведенческого подхода. В рамках этого подхода эмоциональные реакции или состояния, характеризующие начало и течение стрессовых эпизодов, имеют следующие измерения: тревожно-нервозное, депрессивно-печальное, агрессивно-гневное, нерешительно-сдержанное, вяло-апатичное и отстраненное. Здесь эмоции не рассматриваются как совладающее поведение, что может быть еще одной функцией эмоций в процессе стресса и копинга. Основной смысл заключается в анализе процессов, которые возникают при оценке ситуационных характеристик (например, контролируемости), без специального фокусирования на различных уровнях переработки информации, что считается необходимым при других подходах, которые описывают более сложные уровни взаимосвязей когнитивных и эмоциональных процессов. /10/

Понятие «психологическая травма» определяется обычно как событие высокой интенсивности при одновременном отсутствии возможности его адекватного преодоления и превышении приспособительного потенциала индивида. Следствием могут быть нарушения адаптации и расстройства, связанные со стрессом. Иногда травма возникает из-за того, что человек становится свидетелем угрожающей опасности, ранения или смерти совершенно чужого ему человека. Травматический стресс можно определить как специфический класс критических жизненных событий, которым присущи следующие характеристики: они нежелательны; обладают крайне негативным воздействием и высокой интенсивностью; их тяжело контролировать, вплоть до полной невозможности контроля; как правило, они превышают возможности преодоления и чаще всего непредсказуемы (нередко они случаются внезапно). Для нового приспособления требуется много энергии, усилий, так как обычно эти события затрагивают не только самого индивида, но и близких ему людей, а иногда еще и материальное имущество или социальное и личное существование в целом (например, при урагане, насильственном преступлении). В этом смысле можно сказать, что жертвы травматических событий подвергаются многократным перегрузкам, а нередко и целому ряду следствий этих перегрузок, включая признание человека «жертвой». Кроме военных травм у солдат и гражданского населения, все чаще исследуются «гражданские» травматические стрессы возникающие в результате: природных катастроф, технических катастроф, преступлений, связанных с насилием, угрожающих жизни событий. /12/

Люди неодинаково реагируют на идентичные стрессоры. Очевидно, что точно предсказать последствия воздействия стрессовых факторов сложно. Это связано с тем, что между стрессорами и их последствиями опосредованно действуют другие факторы. К таким факторам относятся качества стрессоров, личностные свойства, компетентность в преодолении нагрузок (тенденции копинга) и социальные факторы (социальная сеть, социальная поддержка).

Существует несколько моделей комплексного взаимодействия различных психологических факторов, влияющих на переживание стресса. Стрессовые, отягощающие события редко становятся основной причиной психических расстройств. Стрессоры вызывают нарушения адаптации только в сочетании с различными внутренними и внешними факторами. В настоящее время выявлены эмпирические данные, касающиеся некоторых из них. /26/

Исходными пунктами являются стрессоры. Главный опосредующий фактор со стороны индивида - это процесс оценки, представляющий собой суждение о событиях с различных точек зрения (контролируемость, каузальные атрибуции, ресурсы и т. д.). Оценки, вместе с индивидуальными процессами приспособления к стрессам и их преодоления, в существенной мере определяют вид и интенсивность стрессовых реакций. Этот процесс регулируется личностными факторами, тенденциями копинга и его стилем, а также влиянием социальной поддержки и относящихся к стрессу релевантных лиц. Свойства личности и социальные факторы могут способствовать как усилению, так и ослаблению стрессовой реакции, влияя на ее тип, интенсивность и длительность. Усилят эти факторы стресс или смягчат его - зависит от многих обстоятельств, в том числе и от типа стрессора, а также от особенностей самих факторов и их взаимодействия с другими, видоизменяющими или опосредующими переменными. /10/

Когнитивные теории стресса описывают процессы восприятия, направленные на себя и на окружение, а также их дифференцированное отношение к эмоциям и копинговым реакциям. Различные характеристики восприятия оказывают влияние на ответный копинг. Люди различаются по их относительно стабильному восприятию стрессоров или классов стрессоров показателями контролируемости, изменчивости, неопределенности и валентности. Когда характеристики восприятия поднимаются выше или опускаются ниже определенного предела, мы называем обладающих ими людей оптимистами или пессимистами. К оптимистам относятся те, кто склонен переоценивать контролируемость и изменчивость стрессовых событий, тогда как пессимисты характеризуются их недооценкой. /1/

Структура стрессовых микроэпизодов состоит из различных аспектов объективной ситуации, которые воспринимаются субъективно, сопровождаются определенными ответами на восприятие и следствиями таких ответов.

Процесс взаимодействия со стрессовым событием можно реконструировать в соответствии с последовательностью: стимул - реакция. Первичным стимулом в микроэпизоде является изменение структуры стимула во внутреннем или внешнем мире субъекта. Первый ответ состоит из восприятия изменения, сопровождающегося эмоциями (являющимися результатом процесса оценки), затем мыслями о событии и как завершение - ответным копингом. Достигнутый результат вместе с вероятными дальнейшими событиями формирует новую ситуацию.

В психологии, начиная с К. Левина, остро ощущался недостаток теорий ситуации. Концепция интеракции «личность - ситуация», разработанная в психологии личности не привела к созданию теории ситуации. Она оказала скорее методологическое, чем теоретическое влияние на понимание природы ситуации. В когнитивной психологии в соответствии с традициями рационалистической философии ситуативное измерение включено в когнитивное. Это было сделано посредством придания значимости ситуативному измерению за счет достижений когнитивной психологии в понимании ситуации. /21/

Теории классического и оперантного условно-рефлекторного поведения лишь в определенной степени связаны с психологическими характеристиками ситуации. Это достигается посредством таких понятий, как безусловные, условные, дискриминативные стимулы (раздражители), генерализация стимула и т. д. Положение изменилось в результате теоретических разработок в области психологии контроля. Так, М. Е. Р. Селиман разработал гипотезу о психологическом значении предсказуемости - непредсказуемости аверсивных ситуаций. Эти характеристики являются аналогами контролируемости и неконтролируемости. Их определение зависит от временного местоположения аверсивного события в ряду «ситуация - реакция - последствия». Безусловный стимул считается непредсказуемым, если он не может быть достоверно и объективно предсказан с помощью условного стимула. В случае столкновения организма с непредсказуемым аверсивным безусловным стимулом усиливается состояние хронической тревоги. В случае предсказуемости безусловного стимула может быть предсказана, например, фобическая реакция. Если организм не обладает готовым ответом для достижения намеченного результата, то такая последовательность является неконтролируемой.

Можно утверждать, что человек с точными когнитивными представлениями о ситуации имеет больше возможностей для выживания, чем человек с искаженными представлениями о реальности. Степень контролируемости стрессора является важной чертой ситуации. Результат адаптивного поведения будет в значительной степени зависеть от степени контролируемости стрессора. Стрессор не обязательно должен быть локализован вне организма. Внутренние стрессоры также имеют характеристику контролируемости. Примером может служить частота сердечных сокращений: она, например, может быть неправильно воспринята и оценена как неконтролируемая человеком, страдающим паническими атаками (вегетативными кризами с тревожно-фобическими расстройствами)./21/

М. Перес, М. Ричертс считают первым теоретическим показателем модели стресса объективную контролируемость ситуации. Теоретически он определяется по аналогии с ответом на сложный пункт психологического теста, то есть оценивается в процентах лиц репрезентативной выборки, способных контролировать ситуацию (например, давать правильный ответ). Следствием высокой контролируемости является то, что большая часть популяции способна контролировать специфические ситуации. Это может быть оценено независимо от исследуемых лиц в качестве показателя, свойственного ситуации. Например, смертельная болезнь объективно поддается слабому влиянию. Наоборот, подготовка к экзамену в обычных условиях более контролируема. Решение повседневных проблем является более сложной для социопата, чем для социально адаптированного человека. Кроме того, во многих исследованиях контролируемость была представлена как одна из характеристик копинга.

Второй объективной характеристикой ситуации служит ее изменчивость. Под изменчивостью подразумевается объективная вероятность изменения ситуации вследствие ее собственной динамики, без участия личности; эта динамика нацелена на устранение неприятной ситуации или исключение результата, несущего потерю. Все знают людей холерического темперамента, гневные упреки которых быстро прекращаются без какого-либо вмешательства. Это является примером аверсивного стрессора высокой степени изменчивости.

Следующий параметр ситуации - неопределенность стрессора, она не зависит от двух вышеописанных. Неприятность или утрата могут варьировать по степени ясности. Например, может быть представлена степень точности диагноза заболевания, и последствия потери обычно ясно видны. В данном случае следует различать объективную неопределенность от субъективной.

Еще одной важной характеристикой является вероятность повторения события в течение определенного времени. Продолжительность и временная перспектива (прошлое, настоящее, будущее) события также могут служить временным фактором./17/

Прочие психологические характеристики связаны с источником стрессовой ситуации, который может быть представлен аверсивным компонентом, утратой позитивного компонента личности или окружающей среды. В классических теориях поведения такое разграничение соответствует двум типам наказания, которые сопровождаются различными психологическими процессами, прежде всего эмоциональными. Они также различаются по степени тяжести.

Еще одним требующим рассмотрения аспектом является процессуальность стрессового события, или его нестатичность. Такие характеристики, как контролируемость и неопределенность, могут меняться во времени под влиянием собственной динамики или копинговых попыток. Подобные изменения могут создавать частично или полностью новую ситуацию. Например, человек подвергается нападению хулигана, но пытается защищаться. В это время на него нападает еще и сообщник хулигана. Такое изменение ситуации драматически уменьшает контролируемость ситуации для защищающегося.

Существуют следующие возможности для идентификации объективных ситуационных характеристик: а) привлечение экспертов, применяющих объективные критерии; б) поиск репрезентативных примеров субъектов исследования (например, их можно спросить о том, в какой степени определенные ситуации и события способны повлиять на определенные формы их поведения); в) введение объективных ситуационных характеристик экспериментальным путем.

Психологические параметры стрессовой ситуации: объективные характеристики стресса в объективные параметры ситуации. /3/

Объективные характеристики стресса:

1. Утрата - устранение желаемого источника вознаграждения или позитивного подкрепления (например, прекращение взаимоотношений).

2. Наказание - возникновение неприятной (аверсивной) ситуации (например, дорожная авария или приступ болезни).

Объективные параметры ситуации:

1. Валентность - присущая ситуации стрессогенность.

2. Контролируемость - имеющиеся возможности для контроля над ситуацией.

З. Изменчивость - вероятность того, что ситуация изменится сама по себе, то есть в результате собственной динамики (например, погода).

4. Неопределенность - степень, в которой ситуация не содержит достаточной информации для ясного понимания ее смысла.

5. Повторяемость - вероятность повторения стрессовой ситуации.

Роль восприятия и оценки в процессах адаптации изучалась многими учеными (Лазарус Р.С, Абрамсон Л. Я., Селиман М. Е., Фишер С.). Адаптивное поведение связано с процессами восприятия и может быть частично предсказано благодаря учету его характеристик. Предсказуемость поведения зависит также от эмоций и копинга (Фолкман С., Лазарус Р.С.). Исследования Ж. Гарбера с коллегами (1980) указывают на субъективную вероятность контролируемости и изменчивости. Субъективную контролируемость следует понимать как оценку личной способности оказывать позитивное влияние на стрессор в пределах конкретного времени. /1/

Еще одним субъективным параметром ситуации является валентность. Валентность относится к негативному или позитивному качеству ситуации в связи с интенсивностью ее влияния на личность. В контексте рассмотрения негативных ситуаций валентность означает субъективную оценку степени тяжести ситуации.

Следующей субъективной характеристикой ситуации, связанной копингом, служит степень ее воспринимаемой неопределенности. Это показывает субъективную оценку степени неясности ситуации. Субъективно воспринимаемая локализация события во времени (прошлом, настоящем, будущем) и его продолжительности вместе с вероятностью повторения является результатом восприятия субъектом объективных ситуационных параметров. Все это зависит от мышления, планов и целей личности.

Основные субъективные параметры стрессовой ситуации.

1. Валентность - субъективное значение ситуации, которое влияет на ее стрессогенность, что индивидуально обусловлено.

2. Контролируемость - субъективная оценка личной способности контроля над стрессовой ситуацией.

З. Изменчивость - субъективная оценка того, что стрессовая ситуация изменится самостоятельно, без участия субъекта.

4. Неопределенность - субъективная оценка неопределенности и неясности ситуации.

5. Повторяемость - субъективная оценка повторяемости стрессовой ситуации.

6. Осведомленность - степень личного опыта переживания подобных ситуаций.

Стрессовые ситуации могут изменять свои объективные психологические особенности в результате копинга или же, напротив, оставаться стабильными, несмотря на прилагаемые усилия. Они также подвержены изменениям в результате собственной динамики. Это подчеркивает важность субъективного восприятия характеристик процесса стрессового события. /29/

Все приведенные объективные и субъективные характеристики могут быть отнесены к системно-экстернальным (внешним) или системно-интернальным (внутренним) состояниям. Согласно этому, например, сильный страх при невротической фобии переживается пациентом как имеющий низкую контролируемость, неясность и высокую негативную валентность, хотя (с точки зрения психотерапевта) его происхождение доступно пониманию, а состояние - активному влиянию.

Особенности личности можно определить как стабильные во времени и относительно независимые от ситуации тенденции к психологическим реакциям. При исследованиях личности уже давно задавались вопросом о том, насколько личностные черты предрасполагают к возникновению расстройств. В этой связи наиболее известно такое свойство личности, как эмоциональная стабильность. Высокая эмоциональная стабильность является протективным фактором во взаимодействии со стрессорами; нарушение поведения под влиянием стрессоров более вероятно при малой выраженности данного фактора. Эти посылки находят подтверждение, например, в исследовании нейротизма.

Еще одним протективным личностным признаком можно считать «душевное здоровье», которое означает способность справляться с внутренними и внешними требованиями. /31/

Выносливость также имеет значение. С.К. Кобаса понимает под этим термином протективный личностный признак, включающий комплексную систему убеждений по поводу самого себя и окружающего мира, которая поддерживает человека в его взаимодействиях со стрессовыми событиями. Для этой системы убеждений характерны следующие измерения: обязательство (связано со смысловой и целевой ориентацией человека), контроль (определяется уверенностью в контроле) и способность принять вызов (основано на убежденности в том, что изменения это часть жизни, что в них содержится возможность роста). Данные элементы изменяют воздействие стрессоров, влияя на их когнитивную оценку, и тем самым способствуют поддержанию ощущения самоценности, активируют ресурсы преодоления. Этот подход дополняется другими конструктами: чувством когерентности (связь, согласованность), самоэффективностью и переменной оптимизма. /30/

В качестве модерирующих факторов для стрессовых эмоций, например страха и гнева, обсуждаются свойства структурных черт личности. Некоторые исследования показывают что высокий уровень «личностного» гнева, наличие хронического гнева и враждебности связаны с повышенным риском сердечно-сосудистых заболеваний. Н.С. Эндлер, Д. Эдвардс постулировали в своей модели страха, что страх и гнев как черты личности представляют собой индивидуальную предрасположенность, которая повышает вероятность реагировать в стрессовых ситуациях страхом или гневом.

К личностным признакам, влияющим на поведение при стрессе, принадлежит также стиль защиты. З. Фрейд предложил концепцию защитных механизмов, которая была развита А. Фрейд. В современных исследованиях личности с наибольшим интересом изучались такие защитные механизмы, как вытеснение и отрицание, что получило развитие в конструкте «вытеснение». По мнению А. Фрейд, функция вытеснения имеет направленность внутрь и служит для устранения угрожающих инстинктивных импульсов. И наоборот, отрицание, будучи первым шагом защиты, защищает «Я» индивида перед угрозой внешнего мира. Аналогично, интеллектуализация - это предотвращение опасности с направленностью внутрь, а бдительность - наружу. Психоанализ стал «крестным отцом» для конструкта «вытеснение -сенситизация». Этот конструкт основывается на теории, согласно которой процессом восприятия в существенной мере управляют гипотезы, то есть ожидания, с которыми субъект встречает воспринимаемое. В отношении этих ожиданий наблюдаются межличностные различия. Постулированы (Эриксон С.В., 1951) две элементарные, основные формы защиты от страха (уменьшения страха), ориентированные либо на избежание, либо на внимание. При этом оба защитных стиля понимаются как одномерный биполярный личностный конструкт.

Аналогичным образом можно рассматривать и концепцию «контролирования/притупления» (Миллер С.М., 1989). Выраженная тенденция к контролю, управлению имеется у людей, которые в преддверии опасных ситуаций (например, перед лечебным вмешательством) занимаются поиском новой информации. Так называемые «притупляющие», наоборот, предпочитают в тех же самых ситуациях отвлечься или разрядиться и избегают информации. С.М. Миллер (1987) регистрирует оба когнитивных стиля с помощью двух отрицательно коррелирующих шкал. Адаптивными можно считать обе тенденции - в зависимости от ситуации. Если контролируемость ситуации высока, то предпосылки для адекватной реакции имеются у людей с сильной склонностью к контролированию и низкой склонностью к притуплению, а при низкой контролируемости ситуации - наоборот. На поведении больного это сказывается следующим образом: люди с низким контролем обычно обращаются к врачу слишком поздно, а люди с высоким контролем - слишком рано. /27/

Концепция С. Миллера, если не говорить об эмпирическом способе регистрации переменных, по своей сути не отличается от первоначальной концепции «вытеснения - сенситизации». Н.В. Крохн (1996), напротив, открывает новое направление в исследовании личности своей концепцией способа преодоления. В его подходе бдительность и когнитивный стиль избегания представляют собой две обособленных переменных личности. Оба конструкта (в отличие от описательного измерения «вытеснение - сенситизация») вводятся на основе объяснения. Функция бдительности, то есть внимания - уменьшить неуверенность. Когнитивный стиль избегания нацелен на то, чтобы оградить организм от стимулов, индуцирующих возбуждение. Таким образом, он обладает превентивным действием. Обе тенденции объясняются специфической выраженностью нетерпимости к неуверенности и эмоциональному возбуждению.

Наряду с личностными признаками и особенностями преодоления стрессового события важную роль играют характеристики социального окружения, которые являются модераторами стресса. Значение этих факторов уже давно было установлено в эмпирических исследованиях этиологии, что позволило сформулировать различные понятия, такие, например, как социальная интеграция, социальные ресурсы, социальное приспособление и др. (Бауман У., 1988). Основными составляющими всех этих конструктов являются социальные отношения в том виде, как они трактуются прежде всего в концепциях социальной сети и социальной поддержки. Как показывает У. Бауман (1992), конструкты социальной интеграции, социальной сети и различные компоненты социальной поддержки тесно взаимосвязаны друг с другом. /8/

Под социальной сетью понимаются коммуникативные связи какого-то определенного социального комплекса ( Шенк М., 1984), то есть социальная сеть состоит из «узлов» и «соединений» между ними, где узлы представляют отдельных личностей данного социального образования, а соединения - отношения, существующие между ними. В психологии и психиатрии мы имеем дело со специфическим понятием сети, отличным от такового в других дисциплинах. Здесь социальная сеть - это система социальных отношений отдельного человека, поэтому используются понятия «персональная социальная сеть», «личностная/индивидуальная сеть отношений», «система отношений», или «эгоцентрическая сеть». Описание этой индивидуальной структуры отношений проводится по различным осям измерения с выделением: структурных признаков (величина, частные группы), интеракционных признаков (продолжительность отношений) и функциональных признаков (поддержка, нагрузка). Для определения и использования чаще всего учитываются (по отдельности или в комбинации) следующие критерии: субъективное значение человека - аффективная сеть; его ролевая принадлежность (партнер, родственник, сосед и т. д.) - ролевая сеть; функции (в том числе поддержки) - сеть обмена и поддержки; частота контактов - коммуникативная сеть. Кроме того, с понятием сети связываются иногда конкретные роли, и в результате выделяют, например, сеть родства, дружбы или рабочую сеть.

Под социальной поддержкой понимается удовлетворение специфических социальных потребностей: в близости, защите, информации, практической помощи, разрядке, успокоении и т. д. (Виел Х.О., 1993). Это понятие описывает главный функциональный социальных отношений и сетей отношений. дальнейшая дифференциация понятия привела к выделению ряда компонентов его понимания и регистрации:

Конструктивные компоненты: воспринимаемая поддержка, то есть понимание того, что тебя поддерживают; полученная или реальная поддержка и взаимная поддержка; сеть поддержки, или ресурсы поддержки, дающие возможность обратиться к тем, кто поддержит и поможет.

Отношение к ситуации: повседневные стрессоры в противопоставлении макрострессорам (критическим жизненным событиям).

Источники поддержки: носители ролей (партнеры, родственники и т. д.).

Содержание поддержки: выделяют два главных типа поддержки (психологическая и инструментальная), которые в свою очередь, подразделяются на различные подкатегории (психологическая поддержка: эмоциональная, когнитивная, ориентированная на самооценку и т.д.; инструментальная поддержка: советы, информация, работа, деньги и т. д.). /29/

Выводы:

Стресс - это такое психологическое состояние организма, когда существует несоответствие между его способностью удовлетворительно справиться с требованиями окружающей среды и уровнем таких требований.

Согласно дифференциации, предложенной Д. Р. Нитше, стресс - это многозначное понятие, включающее четыре основных значения: стресс как событие; стресс как реакция; как промежуточная переменная; стресс как трансактный процесс.

Стрессы могут вызывать расстройства физической, психической социальной составляющих целостности человека.

Главной причиной возникновения стресса являются стрессоры. Люди неодинаково реагируют на идентичные стрессоры. Главный опосредующий фактор со стороны индивида - это процесс оценки, представляющий собой суждение о событиях с различных точек зрения (контролируемость, каузальные атрибуции, ресурсы и т. д.)

1.2 Профессиональный стресс

Профессиональный стресс - понятие очень сложное. Стресс, связанный с работой, отражается на человеке в целом. И здесь также подстерегает проблема, поскольку любой работник приходит на работу с предрасположенностью к стрессу. /10/

Вид взаимодействия со стрессорами на работе является личностной характеристикой. Стрессоры скорее привносятся в работу, а не появляются в результате, и в любом случае они неотъемлемая часть профессионального стресса. К таким характеристикам относятся: уровень тревожности, уровень нейротизма, толерантность к ситуациям неопределенности.

Сюда же можно включить стресс, возникающий за пределами рабочего места. Эти внеорганизационные стрессоры появляются из семейных проблем, жизненных кризисов, финансовых трудностей и факторов окружающей среды. Все вместе создаёт трудности со здоровьем, что может спровоцировать развитие серьезного заболевания.

Профессиональный стресс трудно определить и измерить, так как в процессе деятельности на людей воздействуют стрессоры, не имеющие отношения к работе, но испытывают влияние и профессионального стресса. Люди могут управлять профессиональным стрессом, используя стрессовую модель. Можно сменить работу (воздействие на жизненную ситуацию), начать воспринимать стрессоры как вызов, нежели как бремя ( изменение восприятия), регулярно заниматься релаксацией (влияние на эмоциональное состояние) и регулярно заниматься физическими упражнениями, чтобы использовать побочный продукт стресса (регуляция физиологического состояния). /24/

Стресс на работе можно определять как вредная физическая и эмоциональная ответная реакция, возникающая в том случае, если требования, предъявляемые на работе, не совпадают с возможностями, способностями и потребностями работников. Такие стрессы наносят значительный вред здоровью. Вот перечень достоверных, ранних признаков стресса на работе: головная боль, нарушения сна и внимания, эмоциональная неустойчивость, расстройство желудка, неудовлетворенность работой, подавленное настроение. Работа и стресс - вещи несовместимые и неразделимые одновременно. Многие исследования доказали, что психологически напряженные виды работ, по контролю процесса производства, повышают риск развития сердечно-сосудистых заболеваний. Работы, связанные со стрессами, увеличивают риск развития заболеваний мышечно-костной системы, в частности патологии поясничных отделов позвоночника и верхних конечностей.

Результаты нескольких исследований продемонстрировали, что частота развития нарушений психического здоровья (таких как депрессия или чрезмерное возбуждение) у представителей различных профессий обусловлена разным стрессовым уровнем на работе. Также частоту обусловливают экономические различия и разница в образе жизни. /13/

Стрессовые условия работы несовместимы с безопасностью на рабочем месте, а потому являются основой для производственного травматизма. Исследования в этом направления все еще необходимы и активно ведутся.

Есть люди, которые лучше всего работают в состоянии постоянного напряжения. Например, некоторые могут работать только тогда, когда поставлены в жесткие временные рамки. Однако для большинства людей ситуация жесткого временного пресинга является стрессовой. Такая ситуация может быть связана с плохой организацией труда, недостатком персонала (когда один человек вынужден совмещать обязанности нескольких сотрудников), а также с самим характером деятельности, в которой периодически случаются авралы (например, у бизнесменов, руководителей, полицейских, медиков, вынужденных бороться с внезапными кризисными ситуациями). Причинами перегрузок могут быть также нереалистично высокие личные притязания или требования начальства. Исследование показало, что именно завышенные притязания являются основной причиной профессионального стресса учителей. Они всегда ждут от себя слишком многого, заставляют себя трудиться в ущерб отдыху и здоровью, но в результате остаются недовольны достигнутыми результатами. Еще одной особенностью этой профессиональной группы является то, что учителя не только сами постоянно пребывают в состоянии стресса, по и считают своим долгом поддерживать это состояние в своих учениках.

Когда ситуация слишком стабильна, это тоже может вызвать стресс. Человек время от времени нуждается в новых впечатлениях, чтобы сохранить собранность и творческий потенциал, У служащих, выполняющих административные обязанности, часто возникает ощущение монотонности. По утрам они испытывают почти паническое состояние при мысли о. том, что все события предстоящего дня можно предсказать до минуты. Сами по себе эти события вовсе не являются неприятными или стрессовыми, однако их предсказуемость достигает такой степени, что вызывает ощущение вязкого кошмара, который никак не кончится. Чтобы избавиться от подобной проблемы, можно обсудить чувство скуки или отсутствия интереса к работе со своим руководителем. Только необходимо учесть, что при этом не следует становиться в положение жалующегося. Нужно объяснить, что вы сторонник работы, требующей отдачи сил, и хотели бы иметь возможность принять участие в других видах деятельности. /19/

Так же тяжело бывает смириться с положением низкооплачиваемого работника, быть начальником иногда гораздо труднее. Руководители, которым по роду своей деятельности приходится принимать ответственные решения, от которых зависит судьба многих людей, по-своему приспосабливаются к постоянному стрессу, вырабатывая в себе профессиональную «толстокожесть» - нечувствительность к последствиям собственных решений для других людей: подчиненных, клиентов, партнеров. Такой профессиональный цинизм бывает свойствен врачам, которым приходится ежедневно принимать решения, определяющие жизнь и смерть их пациентов, а также юристам, политикам, бизнесменам и финансистам. Те профессионалы, которым не удается выработать в себе защитный цинизм, часто переживают синдром сгорания — критическую стадию в работе, когда человек больше не может принимать решения, затрагивающие жизнь других людей. Это довольно часто случается с руководителями, которым сообщили, что уволенный ими - бухгалтер выбросился из окна. В ситуации сгорания человек либо становится очень осторожным, предпочитая бездействие как наименьшее из зол, либо принимает любое случайное решение, боясь, что его обвинят в бездействии. И то и другое может стоить очень дорого. /23/

Таким образом, ответственность - это контроль над своей или чужой деятельностью, причем с учетом и соблюдением выполнения принятых в данном коллективе норм и правил. Ответственность часто становится для работника непосильной ношей и превращается в сильнейший стрессор.

Долгий и затяжной стресс может привести к синдрому профессионального выгорания. Этому понятию в психологической науке в настоящее время стало уделяться намного больше внимания, чем раньше. Видимо, в последнее время явление выгорания на работе стало более распространенным. Некоторые люди говорят, что они боятся подниматься утром и идти на работу потому, что чувствуют там себя несчастными и разбитыми. Подобная жалоба является достаточно известной. Время от времени это чувство испытывает каждый человек. Но когда такое состояние повторяется изо дня в день и не проходит, тогда с полной уверенностью можно утверждать, что процесс выгорания уже функционирует. Профессиональное выгорание. ведет к истощению энергии у медицинских работников, работников сферы социальных услуг, диспетчеров авиалиний и железнодорожных путей, водителей автотранспорта, электричек и поездов, работников сферы образования (педагогов, воспитателей) и т.п. Они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей, часто несут большую ответственность за их жизнь или здоровье или занимаются выполнением очень важных заданий. Когда сотрудник выгорает по какой-либо причине, он становится неэффективным в своих целях и действиях. У него происходит эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением. /12/

Выводы:

Стресс на работе можно определять как вредная физическая и эмоциональная ответная реакция, возникающая в том случае, если требования, предъявляемые на работе, не совпадают с возможностями, способностями и потребностями работников. Такие стрессы наносят значительный вред здоровью.

Профессиональный стресс трудно измерить, так как в процессе деятельности на людей воздействуют стрессоры, не имеющие отношения к работе, но испытывают влияние и профессионального стресса.

Руководители, которым по роду своей деятельности приходится принимать ответственные решения, от которых зависит судьба многих людей, по-своему приспосабливаются к постоянному стрессу, вырабатывая в себе профессиональную «толстокожесть» - нечувствительность к последствиям собственных решений для других людей: подчиненных, клиентов, партнеров.

Ответственность - это контроль над своей или чужой деятельностью, причем с учетом и соблюдением выполнения принятых в данном коллективе норм и правил. Ответственность часто становится для работника непосильной ношей и превращается в сильнейший стрессор. Долгий и затяжной стресс может привести к синдрому профессионального выгорания.

1.3 Стресс и управление им в деятельности руководителя

Понятие стресса прочно вошло не только в научную терминологию, но и в повседневную жизнь. Стресс - неотъемлемая часть жизни человека: представления о нем и собственные стрессовые переживания - важный компонент личного опыта любого человека. Стрессом обозначается широкий круг состояний повышенной напряженности, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия - стрессоры. В управленческой деятельности число стрессоров очень велико, по своему содержанию они специфичны. К основным стрессорам управленческой деятельности необходимо отнести следующие факторы. /13/

Фактор информационной нагрузки. Одной из наиболее характерных особенностей управленческой деятельности является то, что руководителю приходится иметь дело с огромным массивом информации. По содержанию эта информация, как правило, очень разнородна, изменчива, противоречива, обладает разной степенью достоверности. Вся она, однако, должна быть адекватно воспринята, осмыслена и реализована в деятельности. Объем информации, требования к ее переработке входят в противоречия с психическими возможностями субъекта. В связи с этим высокая когнитивная нагрузка, обусловленная большим объемом информации, выступает как мощный негативный фактор, приводящий к повышенной напряженности; к стрессу.

Фактор информационной неопределенности. Информационная нагрузка - ее избыточность постоянно сочетается в деятельности руководителя с хронической неопределенностью. С одной стороны, информации чрезмерно много, но с другой - нужной и наиболее важной для данной конкретной ситуации информации часто недостает. В результате руководитель ставится в положение, когда он либо вынужден добирать, искать недостающую информацию (что само по себе порождает напряженность), либо действовать в условиях неопределенности, т.е. риска. Последнее является сильным стрессогенным фактором.

Фактор ответственности решающий и основной для деятельности; сила проявления всех иных факторов зависит от него. Для управленческой деятельности мера ответственности наиболее высока, а ее содержание также специфично. Это не только «ответственность за результат» и не только «ответственность за себя», но и «ответственность за других». Поэтому общий феномен ответственности не только максимально выражен в управленческой деятельности, но и становится многомерным, включает в себя ряд довольно различных компонентов. В соответствии с принципом «личной ответственности» руководитель в конечном итоге аккумулирует в своей деятельности всю меру ответственности за результаты функционирования организации.

Фактор дефицита времени. Хроническая нехватка времени - один из наиболее типичных признаков управленческой деятельности. Он обусловлен как обилием задач и функций, которые необходимо решать и выполнять, так и жесткими временными рамками, в которые обычно поставлен руководитель. В психологических исследованиях установлено, что дефицит времени может выступать даже более сильным фактором напряженности деятельности, чем сложность решаемых в ее ходе задач.

Факторы межличностных конфликтов. Постоянным спутником управления выступают возникающие в его ходе межличностные конфликты различных типов и меры выраженности. Порожденные этим негативные межличностные отношения являются одним из наиболее сильных источников появления стрессовых состояний.

Факторы внутриличностных (ролевых) конфликтов. Показано, что одним из источников стресса является необходимость выполнения одним и тем же человеком двух и более функциональных ролей одновременно. Несовпадение требований, предъявляемых различными ролями, ведет к развитию состояния, которое обозначается понятием ролевого конфликта. Ролевой конфликт конкретизируется по отношению к деятельности руководителя, прежде всею, в маргинальном ролевом конфликте. Так, субъект выступает в роли руководителя в отношении управляемой им группы (организации), что налагает на него одну систему обязанностей, одну стратегию поведения. Но он одновременно является подчиненным по отношению к вышестоящим инстанциям и должен выполнять предписываемые ими роли. «Требования сверху» и «интересы снизу» сталкиваются в поведении руководителя, а их частый антагонизм является постоянным и мощным стрессором управленческой деятельности.

Фактор полифокусности управленческой деятельности. Столь же типичной особенностью управленческой деятельности является необходимость одновременного решения многих задач, выполнения многих функций и обязанностей. Руководитель самой своей позицией ставится в условия, когда он должен «удерживать в поле зрения» множество проблем, «разрываться между делами». В результате этого возникает известный в психологии феномен интерференции (наложения и отрицательного влияния) задач и функций друг на, друга, также являющийся одним из сильных источников высокой напряженности деятельности.

Система внешнесредовых факторов. Внешняя среда организаций является источником многочисленных стрессоров, которые по силе своего влияния могут превосходить внутриорганизационные, деятельностные факторы. В этом плане, прежде всего, необходимо отметить следующие факторы. Во-первых, факторы конкуренции, связанные с «борьбой за существование» в условиях нестабильной социальной и профессиональной среды. Во-вторых, факторы влияния криминальной среды на деятельность организаций. В-третьих, факторы нестабильности макросоциальной и макроэкономической динамики; их практически невозможная прогнозируемость на перспективу.

В целом следует подчеркнуть, что система стрессовых факторов столь же разнообразна и многочисленна, сколь многообразна вся внешняя среда организации. Любой ее, компонент при определенных условиях может становиться стресс-фактором. /13/

Влияние стрессовых состояний на деятельность в целом и на отдельные ее процессы неоднозначно. Различия обусловлены существованием трех основных фаз развития стресса - мобилизации, расстройства и деформации. Они по-разному влияют на деятельность.

Фаза мобилизации. Первые этапы развития стрессового со стояния характеризуются тем, что общая эмоциональная напряжённость еще не достигает своего максимума. Поэтому она оказывает преимущественно положительное воздействие и на, психические процессы, и на общую организацию деятельности. Здесь эмоциональная активность повышает продуктивность выполнения основных управленческих функций. Внешние стрессоры выступают в роли своеобразных стимулов для интенсификации психических процессов и для полного вовлечения потенциала личности в деятельность. Данная фаза обозначается понятием продуктивного стресса, или «эвстресса» . Возрастает объем восприятия и внимания, повышается гибкость и лабильность оперативной памяти. В состояние «повышенной готовности» переводится информация прошлого опыта; увеличивается оригинальность, продуктивность и креативность мышления. Возрастает способность к формулировке альтернатив и их анализу, что повышает эффективность процессов принятия решения. Способы и методы организации деятельности становятся также более адекватными, разнообразными, эффективными. В целом эту фазу следует рассматривать как адекватную - мобилизирующую реакцию психики и организма в целом на усложнение внешней ситуации.

Фаза расстройства. В силу объективно присущих психической и физиологической организации человека ограничений существует некий предел сопротивления интенсивности стрессовых воздействий. До тех пор пока он не достигнут, происходит мобилизация имеющихся возможностей. Однако затем психика «начинает давать сбои эмоции из положительного фактора трансформируются в преимущественно отрицательный - деструктивный фактор. В первую очередь изменения возникают в когнитивной сфере. Сужается объем восприятия, снижается объем и качество оперативной памяти, затрудняется актуализация информации из долговременной памяти (феномен блокады прошлого опыта). Особо значительные изменения характерны для мышления. Возрастает его стереотипность, резко снижается продуктивность и способность к адекватной переработке информации. Поиск решения подменяется попытками вспомнить решения, встречавшиеся ранее; снижается оригинальность мышления. /18

Для деятельности в целом характерными становятся попытки ее организации не по типу создания адекватного ситуации способа, а по типу подыскания в прошлом опыте нормативного способа. В процессах принятия управленческих решений возникает феномен глобальных реакций. Он состоит в тенденции к выбору слишком общих и неточно определенных вариантов действия; решения утрачивают конкретность и реализуемость; кроме того, они становятся либо импульсивными, либо чрезмерно затянутыми - инертными. Возникающие и нарастающие на этой фазе явления характеризуют, таким образом, непродуктивный стресс, обозначаемый понятием дистресса (дистресс - сложносокращенное слово от сочетания «дисфункциональный стресс).

Фаза деструкции характеризуется максимальной дистрессовостью - полным распадом организации деятельности и значительными нарушениями психических процессов, обеспечивающих ее. Может иметь место феномен блокады восприятия, памяти, мышления. Основной закономерностью фазы деструкции в плане общей организации деятельности и поведения является то, что они приобретают одну из двух основных форм: деструкция по типу гипервозбуждения и деструкция по типу гиперторможения. В первом случае поведение становится полностью хаотичным, строится как беспорядочная последовательность неорганизованных действий, поступков, импульсивных реакций - человек «не находит себе места. Во втором случае, наоборот, имеет место полная блокада деятельностной и поведенческой активности; возникает состояние заторможенности и оцепенения, «выключенности» из ситуации. Фаза деструкции характеризуется уже не просто снижением показателей эффективности деятельности, а ее общим срывом. /4/

Три отмеченные фазы имеют общий, характер. Однако наряду с ними имеют место и достаточно выраженные индивидуальные различия реагирования на стрессовые воздействия. Они выражаются в сравнительной длительности указанных фаз; в общей динамике; в зависимости показателей деятельности силы стрессовых воздействий. Для обозначения «меры сопротивляемости» человека стрессовым воздействиям используется понятие стрессустойчивости личности. Это - способность сохранять высокие показатели психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках. Важной стороной стрессустойчивости является способность не только сохранять, но и повышать показатели эффективности, продуктивности деятельности при стрессовом усложнении условий. Иначе говоря, эта способность зависит от того, насколько сил у человека представлена первая фаза развития стресса - фаза мобилизации.

В зависимости от степени стрессустойчивости, а также от способности выдерживать стресс в течение длительного времени выделяют три основных типа личностей. Они различаются тому, как долго личность может сохранять устойчивость к временному давлению хронических стрессовых условий, характеризуют ее индивидуальный порог стрессоустойчивости. Одни руководители могут выдерживать стрессовые нагрузки длительное время, адаптируясь к стрессу. Другие даже при относительно краткосрочных стрессовых воздействиях дают сбои. Третьи - вообще только и могут эффективно работать в условиях стресса. /6/

В условиях долговременного стресса, наиболее характерного для деятельности руководителя, проявляются и индивидуальные различия устойчивости к нему в зависимости от параметра интернальности - экстернальности личности. Обычно стрессоустойчивость значимо выше у людей интернального типа и ниже экстерналов. Способы адаптации и преодоления стресса у первых носят более конструктивный характер, а у вторых мог строиться по типу отказа от активного и конструктивного преодоления ситуации.

Другим важным условием стрессустойчивости является общая мотивационная направленность личности, ее доминирующая ориентация - либо личностно-карьеровая («на себя»), либо социально- профессиональная («на дело»). Показано, что доминирование личных, в том числе и карьеровых мотивов, снижает стрессустойчивость, тогда как превалирование мотивов, связанных с профессиональной направленностью, повышает ее. В связи с этим описаны две формы поведения в условиях стресса - так называемые контроль страха и контроль опасности. В первом случае (характерном для личностной ориентации «на себя») человек ищет способы обезопаситься, уменьшить последствия ситуации лично для себя, в большей мере теряет контроль за ситуацией и, в конечном итоге, поэтому «бросает» конструктивные попытки организации деятельности. Во втором случае дольше сохраняется контроль за ситуацией: обеспечение личной безопасности строится как попытка конструктивного преодоления ситуации, а через это - и устранения последствий для себя. Второй тип поведения существенно более эффективен, а для деятельности руководителя - вообще единственно приемлем.

Сильное и, как правило, негативное влияние стресса на управленческую деятельность поставило задачу разработки средств борьбы с ним. Они обозначаются понятием средств управления стрессом и его профилактики. В психологии управления существует много различных вариантов перечней такого рода средств. Можно отметить один - наиболее типичный из таких вариантов: рационализировать свой рабочий день; планировать работу по своим возможностям; чередовать тактики выполнения работы; разгружать себя, делегируя полномочия; никогда не брать работу на дом; не затягивать рабочий день ни для себя, ни для других; всегда быть готовым к неожиданностям; бросить курить; уделять внимание спорту и физкультуре; находить новые увлечения; ходить на работу пешком; чаще покидать свой кабинет; делать паузы в работе; активно отдыхать в выходные дни; научиться чувствовать приближение стрессовых ситуаций. /20/

Эти профилактические мероприятия в целом повышают устойчивость личности к стрессу, но, конечно, не гарантируют успешность выхода из каждой конкретной ситуации. Обычно принято разделять способы выхода из стрессовых ситуаций на активные и пассивные. Первый способ также имеет две разновидности. В одном случае он строится как интенсификация конструктивных действий по организации деятельности и отражает, таким образом, адекватное течение фазы мобилизации. В другом - поведение строится по типу «внешней бурной реакции», когда руководитель «разряжается» на других, выплескивает свои эмоции, причем не столько в конструктивной деятельности, сколько в замещающем ее вымещении эмоций на подчиненных. Второй - пассивный способ, характеризуется тем, что человек «мирится с ситуацией», подавляет напряжение и «загоняет стресс внутрь», давая выплеснуться эмоциональным проявлениям. Это - своеобразная реакция торможения. Она часто бывает полезной, поскольку позволяет избежать импульсивных необдуманных действий, но при хронических повторениях способствует накоплению напряженности, имеет долгосрочные негативные последствия и в целом менее эффективна, чем активный тип реагирования. /14/

Выводы:

Стресс - неотъемлемая часть жизни человека: представления о нем и собственные стрессовые переживания - важный компонент личного опыта любого человека. Стрессом обозначается широкий круг состояний повышенной напряженности, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия - стрессоры.

К основным стрессорам управленческой деятельности необходимо отнести следующие факторы: фактор информационной нагрузки, фактор информационной неопределенности, фактор ответственности, фактор информационной неопределенности, фактор дефицита времени, фактор межличностных конфликтов, фактор полифокусности управленческой деятельности, система внешнесредовых факторов.

Стрессоустойчивость - способность сохранять высокие показатели психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках. Важной стороной стрессустойчивости является способность не только сохранять, но и повышать показатели эффективности, продуктивности деятельности при стрессовом усложнении условий.

Воздействие на текущую жизненную ситуацию, возможность влиять на восприятие, эмоциональное и физическое состояние могут быть эффективными способами управления стрессом.

Наиболее типичный из вариантов управления стрессом: рационализировать свой рабочий день; планировать работу по своим возможностям; чередовать тактики выполнения работы; разгружать себя, делегируя полномочия; никогда не брать работу на дом; не затягивать рабочий день ни для себя, ни для других; всегда быть готовым к неожиданностям; чаще покидать свой кабинет; делать паузы в работе; научиться чувствовать приближение стрессовых ситуаций.

1.4 Специфика регуляции состояний в управленческой деятельности

Со стрессовыми состояниями тесно взаимосвязаны, а часто являются их причинами состояния иного типа - фрустрационные. Они возникают в случае блокады невозможности достижения тех или иных значимых для личности целей. Их развитие протекает по следующей схеме:

наличие интенсивной потребности (значимой цели, сильного желания);

блокировка их удовлетворения (внешние преграды или ограниченность собственных возможностей);

возникновение отрицательных эмоций и их фиксация в стабильном негативном состоянии - фрустрации.

Фрустрации наиболее специфичны именно для управленческой деятельности. Она сочетает в себе множество значимых целей и потребностей, планов и устремлений (с одной стороны) и еще большее количество разного рода «барьеров» (фрустраторов) - невозможных преград и ограничений на пути их реализации. /7/

Фрустрация тем сильнее, чем интенсивнее была исходная потребность и чем ближе казалась возможность ее удовлетворения, оказавшаяся, однако, нереализованной. Возможны две основные формы реагирования Личности на фрустрацию, обозначаемые понятиями интрапунитивной и экстрапунитивной реакций. В первом случае возникающие при фрустрации негативные эмоции обращаются как бы на самого человека - он винит себя в произошедшем. В этом случае развивается депрессии сопровождающаяся подавленностью, чувством обиды, безнадежности и беспомощности, личной ущемленности. При хронически повторяющихся интрапунитивных реакциях на фрустрацию может развиваться состояние «выученной беспомощности». Оно характеризуется формированием устойчивого мнения, согласно которому «все зависит от обстоятельств»; они (обстоятельства) «сильнее меня». Такая установка снижает активность и конструктивность деятельности, хотя и является очень распространённой. При экстрапунитивном реагировании негативные эмоции трансформируются в агрессию. Личность ищет и находит «виновников» вовне и обрушивает на них свой гнев. Исследования показывают, что она гораздо более типична для лиц, занятых на руководящих должностях, а вероятность ее проявления целом возрастает при повышении управленческого статуса и увеличении стажа.

Устойчивость к фрустрациям, равно как и стрессустойчивость в целом, следует рассматривать как одно из профессионально важных качеств руководителя. Их повышению содействуют две группы средств. Во-первых, это формирование деятельностных способов преодоления фрустраций. Главное место среди них принадлежит накоплению и осмыслению так называемого фрустрационного опыта. Он содержит ответы на вопросы: какие ситуации уже были ранее, почему они возникли, что помешало в них достижению целей, почему способы действий в них оказались неудачными, как не повторять ошибок, как в будущем уйти от подобных ситуаций? Отвечая на эти вопросы, руководитель формирует личностный «банк данных», содержащий репертуар адекватных способов преодоления ситуаций фрустрации. Еще более значимо то, что он научается формулировать все более реалистичные цели и задачи, не допуская тем самым самого возникновения ситуаций фрустрации. /7/

Вторая группа - это средства психологической защиты личности в состояниях фрустрации. Все они объединяются общим смыслом: «Если не можешь изменить ситуацию, измени отношение к ней». Способы такой рационализации отношения к ситуациям могут быть очень разными, а некоторые из них состоят в следующем .

Фрустрационная устойчивость руководителя и его стрессустойчивость тесно взаимосвязаны и представлены в деятельности в их интегративном проявлении. В результате такого синтеза формируется качество руководителя, которое обозначается в «обыденной психологии» как «умение держать удар». В структуре этого качества необходимо, однако, различать и еще два компонента. С одной стороны, оно обусловлено способностью к адекватному ответу - реакции на фрустрационные состояния. Но, с другой стороны, оно зависит также от способности к прогнозированию этих ситуаций; от постоянной готовности к их возникновению, т.е. от сформированности активно - предупредительной установки на них.

Необходимо обратиться к еще одному понятию, важному с точки зрения общих закономерностей эмоционально-волевой регуляции состояний в деятельности руководителя. Это - понятие готовности к экстремальным действиям (ГЭД). Такая готовность, во-первых, предполагает «выход за наличную ситуацию» активного прогнозирования ближайших перспектив ее развития и возникновения новых ситуаций; заблаговременное формирование установки на свое поведение в них. Во-вторых, она означает способность быстрого и действенного реагирования на экстренно возникающие ситуации; способность быстрого «включения» в новые обстоятельства. Характерно, что лица с высокой ГЭД интерпретируют возникновение новых, в том числе и непредвиденных ситуаций, не как стрессовый фактор, а как нормальное развитие событий. Тем самым фактор новизны во многом утрачивает свою стрессогенность а возникающая эмоциональная активация сразу же направляется на поиск конструктивных способов выхода из ситуации. /13/

Значимым для характеристики эмоционально-волевой регуляции негативных состояний в деятельности руководителя является и общее понятие эмоциональной устойчивости личности. В целом это сложное психическое образование характеризует субъективную тенденцию, склонность воспринимать и оценивать ситуации как потенциально опасные и, следовательно, эмоциогенные. Если эта тенденция выражена, то личность характеризуется как неустойчивая и наоборот. Это зависит от многих иных личностных качеств и, прежде всею, от общей эмоциональности личности, ее нейротичности, от типа темперамента. /15/

В психологических исследованиях показано, что одни и те же объективные ситуации находят разный субъективный «отклик» - резонанс. Величиной резонанса определяется общая картина поведения личности в той или иной ситуации. Одни люди склонны преувеличивать эмоциогенность ситуаций; другие - её занижать. В связи с этим возникает либо гиперэмоциональная, либо гипоэмоциональная оценка ситуаций и отношения к ним. Безусловно, в общем плане наиболее адекватным является некоторый средний - уравновешенный тип реагирования на ситуации - адекватно-эмоциональный. Однако для управленческой деятельности и конкретно для руководителя все же предпочтительнее гипоэмоциональное реагирование, повышенная эмоциональная устойчивость. Показано также, что устойчивость возрастает при увеличении профессиональной компетентности руководителя. Последнее вполне объяснимо, так как большой репертуар способов преодоления критических ситуаций, характерный для высоких уровней компетентности, резко повышает вероятность их адекватного преодоления. Соответственно повышается и чувство уверенности в том, что с ситуацией можно будет справиться, а сами они лишаются во многом своего «эмоционального заряда» (потенциальной угрозы, психотравмирующей окраски). /31/

Наконец, эмоциональная устойчивость значимо возрастает и в зависимости от управленческого стажа. В ходе профессионализации происходит как бы повышение порога эмоциональной возбудимости, снижается чувствительность к эмоциональным факторам и ситуациям. Это связано с увеличением профессиональной компетентности и с общей адаптацией к постоянным стрессовым факторам. Руководитель научается «не реагировать», а то и вообще не замечать многие ситуации, которые на ранних этапах профессионализации являлись для него значимыми и эмоциогенными.

Высокая эмоциональная напряженность управленческой деятельности, частые и по существу хронические стрессы в ней, неожиданно возникающие и непредсказуемо чередующиеся сложные, критические ситуации - все это выступает мощным источником для развития еще одной категории негативных психических состояний, объединяемых понятием утомления. Факторы эмоциональной напряженности действуют совместно с факторами, обусловленными высокой сложностью, трудоемкостью управленческой деятельности, и поэтому усугубляются ими.

Динамика развития состояния утомления, а также его влияние на управленческую деятельность обладают достаточно отчетливой спецификой. Эта специфика обусловлена следующими основными причинами:

высокой сложностью деятельности, субъективной трудностью решения связанных с ней задач и выполнения функций и, следовательно, высокой психофизиологической «ценой», которую приходится платить за их реализацию;

насыщенностью деятельности эмоциогенными факторами, которые сами по себе являются мощными причинами развития утомления, а также нервно-психического напряжения и переутомления;

«хронически высокой» ответственностью как постоянным и неустранимым фактором, пронизывающим всю деятельность и постоянно довлеющим над руководителем;

предельно выраженной разнотипностью задач и функций руководителя, а также объектов его деятельности, что приводит к аккумуляции утомления, вызванного напряжением при постоянном переключении с одних действий на другие;

необходимостью совмещенного выполнения ряда функций и действий, что само по себе также является сильным фактором развития утомления;

ненормированным рабочим временем, что проявляется в более продолжительном рабочем дне; в отсутствии нормирования (или в его слабой представленности) рабочего дня, в непредсказуемости хода работ; в частом отсутствии регламентированных пауз, перерывов; в том, что «с окончанием рабочего дня работа на самом деле не кончается», а иногда только по настоящему начинается. Руководитель, особенно если он «живет интересами фирмы», не отключается от дел и на отдыхе, что очень изнурительно. /13/

Все эти факторы, усугубляя друг друга, являются мощным источником для развития утомления. В сочетании со стрессогенными факторами это ведет и к тому, что управленческая деятельность часто рассматривается как «работа на износ», что недалеко от истины: более 80% руководителей к 50 годам имеют те или иные хронические заболевания, связанные с профессией.

Наиболее специфической чертой динамики утомления в управленческой деятельности является то, что она имеет ярко выраженный ненормированный характер. Наряду со всеми иным факторами нерегламентированность рабочего дня затрудняет формирование устойчивых регуляторных стереотипов контроля за развитием утомления. Отсутствие таких стереотипов, нормальной динамики утомления негативно влияет и на его развитие, и на результаты деятельности. Так, при нормированном регламентированном рабочем дне отчетливо выделяется три основные фазы развития утомления (и соответственно три фазы поддержания работоспособности): фаза врабатывания, фаза устойчивой высокой работоспособности и фаза постепенного ее снижения. Утомление изменяется при этом достаточно плавно и закономерно, по определенному стереотипу, а организм «подстраивается» под него и вырабатывает защитно-компенсаторные механизмы противодействия ему. Для управленческой деятельности все это нехарактерно, а руководитель должен не только поддерживать работоспособность в течение длительного времени, но и обеспечивать это «сразу» ( включаться в деятельность «без раскачки» ), и «до конца» (сохранять контроль за управлением), и на максимальном уровне. /22/

Для того, чтобы хотя бы частично решить эту крайне сложную задачу, руководитель вынужден использовать ряд средств и приемов. Они различаются в каждом конкретном случае по «технике», но сходны по своей сути. Все они направлены на минимизацию личного участия в деятельности, а также на ее рациональную организацию в целях снижения интенсивности влияния факторов утомления. Все эти средства обозначаются понятием когнитивных механизмов регуляции состояния утомления. Среди важнейших из них необходимо отметить следующие средства: максимально возможное делегирование полномочий подчиненным; предварительное планирование основных мероприятий; четкое определение приоритетов в выполнении общих и текущих задач; акцент на главном, а не на срочном; планирование рабочего времени в любом случае, когда это возможно; определение потенциально возможных моментов в рабочем времени для пауз, периодов отдыха; четкое распределение полномочий и обязанностей, возможно большее делегирование контрольных функций на нижележащие уровни управления; умение соразмерять интенсивность работы и ее важность; руководитель должен максимально «инвестировать» себя лишь в те задачи, которые являются его личной прерогативой, но в меньшей мере - в решение всех иных задач; чередование выполнения задач разного содержания: смена видов деятельности, как известно, сама по себе является сильным фактором, блокирующим развитие утомления или снижающим его; чередование содержания, типа самих пауз: это должны быть и так называемые пустые паузы (пассивный отдых) и заполнение паузы (активный отдых); распределение прогнозируемых на день мероприятий по степени их сложности и ответственности так, чтобы первая половина дня отводилась более трудным из них, а вторая - менее трудным; предусматривание в рабочем дне «запланированных окон», заранее отводимых под выполнение того, что может экстренно потребоваться в связи с развитием событий, но чего конкретно предусмотреть нельзя, надо быть готовым к этому в принципе - в том числе и в плане временного обеспечения. /28/

Все рассмотренные закономерности и явления характеризуют собой разные аспекты эмоционально-волевой саморегуляции состояний (эмоциональной напряженности, стресса, фрустрации, утомления). Они имеют еще один - специфический для деятельности руководителя аспект. И эмоции, и волевые усилия, и состояния, обеспечивая регуляцию деятельности руководителя, в то же время проявляются вовне - в его поведении, речи, мимике и т.д. Эти проявления также могут и должны контролироваться - усиливаться или подавляться. Они могут использоваться руководителем как дополнительный и достаточно мощный канал межличностного взаимодействия, как источник и средство информации (или дезинформации) других о своих мыслях, намерениях, позициях. Все это обозначается в социальной психологии и психологии управления понятием экспрессивного контура межличностных взаимодействий.

Владение экспрессивными средствами особенно важно для руководителя. Он «всегда на виду», и то, как эмоционально он реагирует, в каком состоянии он находится, насколько выражены у него проявления «волевой натуры», насколько он в глазах других «владеет собой», существеннейшим образом влияет и на восприятие его подчиненными, на его принятие или неприятие ими. Это определяет и общую эффективность его деятельности, и его авторитет. Следовательно, важнейшим требованием к руководителю является не только способность к эмоционально-волевой саморегуляции, но и к регуляции им своего экспрессивного поведения.

Последнее, однако, нетождественно жесткому и строгому подавлению руководителем своей экспрессии. «Бесстрастный» руководитель воспринимается же намного лучше, чем «паникер»; экспрессивный фон в поведении руководителя обязателен, но он должен быть по возможности позитивным. Одно из требований американского менеджмента к эффективному руководителю гласит: «Руководитель должен излучать оптимизм».

Исследования выявили, что информация, передаваемая по экспрессивным каналам, часто воспринимается и быстрее, и точнее, и надежнее, чем по иным каналам. Кроме того, человеку свойственно рассматривать её как более достоверную. Речь, например, допускает широкие возможности для фальсификации; но сопровождающие ее невербальные - экспрессивные проявления контролировать гораздо труднее, и они поэтому гораздо более надежны и информативны.

Выводы:

Со стрессовыми состояниями тесно взаимосвязаны, а часто являются их причинами состояния иного типа - фрустрационные. Они возникают в случае блокады невозможности достижения тех или иных значимых для личности целей. Фрустрации наиболее специфичны именно для управленческой деятельности.

Эмоциональная устойчивость значимо возрастает в зависимости от управленческого стажа. В ходе профессионализации происходит как бы повышение порога эмоциональной возбудимости, снижается чувствительность к эмоциональным факторам и ситуациям. Это связано с увеличением профессиональной компетентности и с общей адаптацией к постоянным стрессовым факторам

И эмоции, и волевые усилия, и состояния, обеспечивая регуляцию деятельности руководителя, в то же время проявляются вовне - в его поведении, речи, мимике и т.д. Эти проявления могут и должны контролироваться - усиливаться или подавляться. Они могут использоваться руководителем как дополнительный и достаточно мощный канал межличностного взаимодействия, как источник и средство информации (или дезинформации) других о своих мыслях, намерениях, позициях.

2. Эмпирические исследования стрессоустойчивости у руководителей с различным стажем работы в управленческой деятельности

2.1 Описание методик эмпирического исследования

В данной дипломной работе для эмпирического исследования стрессоустойчивости руководителей были использованы следующие методики: личностный опросник «16 факторов личности» Р. Кеттелла (сокращенный вариант); «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» доктора Холмса и доктора Раге.

Личностный опросник «16 факторов личности» по Р. Кеттелла является методикой, позволяющей с достаточной обьективностью за короткое время оценить важные для управленческой деятельности особенности личности.

Форма методики представляет собой набор из 187 вопросов, в нашем случае набор вопросов сокращен до 109 (смотри приложение В), которые позволяют определить именно уровень стрессоустойчивости. Настоящий опросник Р. Кеттелла исследует 16 особенностей (факторов) личности, которые были выделены при долголетнем анализе групп здоровых и больных людей. Все факторы были установлены как взаимно независимые, психологически значимые для различных жизненных и производственных ситуаций личностных характеристик, каждая из которых представляет новую информацию о личности. Кроме того, настоящий опросник дает возможность 16 первичных факторов упростить до четырех более широких, но менее специфических черт личности: тревоги, экстраверсии, энергичности и самостоятельности.

Вопросы построены так, чтобы они представляли интерес для испытуемого. Это важно для создания благоприятной установки к исследованию. Объективность результатов увеличивает также то, что содержание вопросов является по возможности «нейтральным» по отношению к испытуемому. Такая постановка вопросов позволяет избежать сознательного искажения ответов. На каждый вопрос предлагается 3 варианта ответа (а, б или в), один из которого испытуемый должен выбрать. Определенные группы ответов на вопросы соответствуют каждому из факторов личности.

Опросник, используемый в исследовании данной дипломной работы (сокращенный вариант методики Р. Кеттелла), рассматривает 9 факторов личности: B - мышление (конкретное - абстрактное); C - эмоциональную устойчивость; E - самостоятельность; F - рассудительность; G - нравственность; M - направленность личности (внешняя - внутренняя); O - тревожность; O3 самоконтроль эмоций; O4 - напряженность.

Для создания методики «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» доктора Холмс и доктора Раге (США) изучали зависимость заболеваний и различных стрессогенность жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности (смотри приложение Г). /5/

В соответствии с проведенными исследованиями было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90% (смотри таблицу 2.1).

Таблица 2‑1 - Стрессовые характеристики

|  |  |
| --- | --- |
| Общая сумма баллов  | Степень сопротивляемости стрессу |
| 150 – 199200 – 299300 и более | ВысокаяПороговаяНизкая (ранимость) |

2.2 Анализ полученных данных

Для проведения эмпирического исследования данной дипломной работы было опрошено 34 руководителя компании «Титул». Из них с небольшим стажем работы (до 5 лет) - 13 человек, со средним стажем работы (от 6 до 9 лет) - 8 человек, с большим стажем работы (10 и более лет) - 13 человек.

Для определения третичного фактора (стрессоустойчивости) по методике Р. Кеттелла используется следующая формула:

Для выявления степени стрессоустойчивости по приведенной формуле в данной дипломной работе использовалась сводная таблица данных по методике Р. Кеттелла (смотри приложение А).

Для определения степени сопротивляемости стрессу по методике Холмса и Раге «определение стрессоустойчивости и социальной адаптации» использовались показатели из сводной таблицы данных (смотри приложение Б).

По данным, полученным в результате проведения исследования по методике Р. Кеттелла было выявлено, что у испытуемых с небольшим стажем работы (до 5 лет) средний балл стрессоустойчивости равен 4,9; средний балл стрессоустойчивости у руководителей со стажем от 6 до 9 лет равен 6,38; средний балл стрессоустойчивости у испытуемых с большим стажем работы (10 и более лет) равен 8,19. По результатам исследовании по методике Холмса и Раге было выявлено, что у руководителей с опытом работы до 5 лет степень стрессоустойчивости самая низкая, т.к. средний балл равен 280; у руководителей со стажем от6 до 9лет – 232; у руководителей со стажем от 10 лет степень стрессоустойчивости самая высокая, средний балл равен 191 (Смотри таблицу 2.2)

Таблица 2‑2 Сводная таблица средних показателей по методике Р. Кеттелла и методике Холмса и Раге

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стаж работы в управленческой деятельности | Средний показатель стрессоустойчивости по методике Р. Кеттелла | Средний показатель стрессоустойчивости по методике Холмса и Раге |
| До 5 лет | 4,904 | 280 |
| От 6 до 9 лет | 6,38 | 232 |
| 10 и более лет | 8,38 | 191 |

Для определения взаимосвязи данных, полученных по двум методикам, использовался метод коэффициента корреляции Пирсона. Обозначение коэффициента корреляции Пирсона (r) происходит от понятия регрессии - операции по сведению множества частных зависимостей между отдельными значениями переменных к их непрерывной (линейной) усредненной зависимости. /9/, /11/

Формула для расчета коэффициента корреляции Пирсона имеет такой вид:

x - данные по третичному фактору (стрессоустойчивость) методики Кеттелла

y - данные по методике доктора Холмса и Раге

xср - среднее значение данных по третичному фактору (стрессоустойчивость) методики Кеттелла

yср - среднее значение данных по методике доктора Холмса и Раге

n - количество испытуемых

k - число степеней свободы

rэм - коэффициент корреляции

rкр - критическое значение

∑ - (сигма) - обозначение суммы

Взаимосвязь результатов по методике Р.Кеттелла и методике Холмса и Раге рассчитывается по таблице 2-3.

Таблица 2‑3 Взаимосвязь результатов по методике Р.Кеттелла и методике Холмса и Раге

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | x | y | x 2  | y2 | xy |
| Проскурина | 5,92 | 221 | 35,04 | 48841 | 1308,3 |
| Подгрушная | 4,54 | 234 | 20,6 | 54756 | 1062,4 |
| Лазченко | 5,68 | 198 | 32,3 | 39204 | 1124,6 |
| Морозов | 3,52 | 290 | 12,4 | 84100 | 1020,8 |
| Петренко | 4,42 | 310 | 19,5 | 96100 | 1370,2 |
| Качинская | 6,04 | 281 | 36,5 | 78961 | 1697,2 |
| Шабанова | 3,7 | 348 | 13,7 | 121104 | 1287,6 |
| Аристова | 3,34 | 298 | 11,2 | 88804 | 995,3 |
| Тимофеева | 2,56 | 364 | 6,6 | 132496 | 913,8 |
| Ушенко | 8,74 | 224 | 76,4 | 50176 | 1954,8 |
| Стрижак | 7,36 | 155 | 54,2 | 24025 | 1140,8 |
| Проценко | 9,58 | 246 | 91,8 | 60516 | 2356,7 |
| Порядочная | 4,66 | 320 | 21,7 | 102400 | 1491,2 |
| Депелян | 8,56 | 171 | 73,3 | 29241 | 1463,8 |
| Захарчук | 8,62 | 190 | 74,3 | 36100 | 1637,8 |
| Сосницкий | 6,88 | 231 | 47,3 | 53361 | 1589,3 |
| Попов | 6,16 | 156 | 37,9 | 24336 | 960,9 |
| Сухоруков | 9,16 | 172 | 83,9 | 29584 | 1575,5 |
| Кулешова | 6,4 | 197 | 88,4 | 38809 | 1851,8 |
| Шибаева | 6,28 | 247 | 39,4 | 61009 | 1551,2 |
| Карпович | 6,04 | 290 | 36,5 | 84100 | 1751,6 |
| Двадненко | 11,44 | 162 | 130,8 | 26244 | 1853,3 |
| Ищенко | 6,46 | 210 | 41,7 | 44100 | 1356,6 |
| Балилес | 7,72 | 162 | 59,6 | 26244 | 1250,64 |
| Давыдов | 5,32 | 280 | 28,3 | 78400 | 1489,6 |
| Неговора | 6,4 | 282 | 40,96 | 79524 | 1804,8 |
| Дятлова | 4,42 | 190 | 19,5 | 36100 | 839,8 |
| Жирнова | 8,68 | 240 | 75,3 | 57600 | 2083,2 |
| Закиев | 4,06 | 332 | 16,5 | 110224 | 1347,92 |
| Дьяков | 8,62 | 210 | 74,3 | 44100 | 1810,2 |
| Корнеенко | 7,84 | 160 | 61,5 | 25600 | 1254,4 |
| Кривко | 7,12 | 184 | 50,7 | 33856 | 1310,08 |
| Акулинич | 9,46 | 220 | 89,5 | 48400 | 2081,2 |
| Карпова | 5,08 | 212 | 25,8 | 44944 | 1076 |
| ∑ | 203,1 | 7069 | 1514,9 | 1768235 | 45089,54 |

;

;

 ;

;

Так как коэффициент корреляции равен −0,73, он попадает в зону не значимости, можно сказать, что между переменными «x» и «y» существует обратная зависимость. То есть «минус» указывает на то, что рост переменной по первой методике сопровождается уменьшением переменной по второй методике, и наоборот. Но так как по методике Р. Кеттелла чем выше балл, тем выше уровень стрессоустойчивости, а по методике Холмса Раге стрессоустойчивость выше при балле наиболее низком, то можно сделать вывод, что результаты по первой методике соответствуют результатам по второй методике. /9/

Для выявления взаимосвязи степени стрессоустойчивости по методике Р. Кеттелла и стажа работы в управленческой деятельности так же использовался метод коэффициента корреляции Пирсона. (смотри таблицу 2-4).

Таблица 2‑4Зависимость стрессоустойчивости от стажа работы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | x | y | x 2 | y 2 | xy |
| Проскурина | 5,92 | 1,5 | 35,04 | 2,25 | 8,88 |
| Подгрушная | 4,54 | 2 | 20,6 | 4 | 9,08 |
| Лазченко | 5,68 | 2 | 32,3 | 4 | 11,36 |
| Морозов | 3,52 | 3 | 12,4 | 9 | 10,56 |
| Петренко | 4,42 | 4 | 19,5 | 16 | 17,68 |
| Качинская | 6,04 | 4 | 36,5 | 16 | 24,16 |
| Шабанова | 3,7 | 4 | 13,7 | 16 | 14,8 |
| Аристова | 3,34 | 4 | 11,2 | 16 | 13,36 |
| Тимофеева | 2,56 | 5 | 6,6 | 25 | 12,8 |
| Закиев | 4,06 | 6 | 16,5 | 36 | 24,36 |
| Кривко | 7,12 | 6 | 50,7 | 36 | 42,72 |
| Ушенко | 8,74 | 8 | 76,4 | 64 | 69,92 |
| Стрижак | 7,36 | 8 | 54,2 | 64 | 58,88 |
| Дятлова | 4,42 | 6 | 19,5 | 36 | 26,52 |
| Карпова | 5,08 | 6 | 25,8 | 36 | 30,48 |
| Проценко | 9,58 | 9 | 91,8 | 81 | 86,22 |
| Порядочная | 4,66 | 8 | 21,7 | 64 | 37,28 |
| Депелян | 8,56 | 10 | 73,3 | 100 | 85,6 |
| Захарчук | 8,62 | 11 | 74,3 | 121 | 94,82 |
| Сосницкий | 6,88 | 11 | 47,3 | 121 | 75,68 |
| Попов | 6,16 | 12 | 37,9 | 144 | 73,92 |

x - данные по третичному фактору (стрессоустойчивость) методики Кеттелла

y - стаж работы в управленческой деятельности

xср - среднее значение данных по третичному фактору (стрессоустойчивость) методики Кеттелла

yср - средний стаж работы

n - количество испытуемых

k - число степеней свободы

rэм - коэффициент корреляции

rкр - критическое значение

∑ - обозначение суммы (сигма)

Рисунок 2‑1 Взаимосвязь стажа работы руководителей и их степени стрессоустойчивости по методике Р. Кеттелла

Коэффициент корреляции равен 0,65 и попадает в зону значимости, значит между переменными «x» и «y» существует прямая зависимость, то есть чем больше значение одной переменной, тем больше значение второй переменной. То есть, чем больше у руководителей стаж работы в управленческой деятельности, тем выше у них степень сопротивляемости стрессу, то есть стрессоустойчивость (смотри рисунок 2-1).

Для выявления корреляции (по методу коэффициента корреляции Пирсона) между стажем работы в управленческой деятельности и степенью сопротивляемости стрессу по методике доктора Холмса и доктора Раге использовались данные из таблицы 2-5.

Таблица 2‑5 Взаимосвязь стажа работы руководителей и их стрессоустойчивости по методике Холмса и Раге

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | x | y | x 2  | y2 | xy |
| Проскурина | 1,5 | 221 | 2,25 | 48841 | 331,5 |
| Подгрушная | 2 | 234 | 4 | 54756 | 468 |
| Лазченко | 2 | 198 | 4 | 39204 | 396 |
| Морозов | 3 | 290 | 9 | 84100 | 870 |
| Петренко | 4 | 310 | 16 | 96100 | 1240 |
| Качинская | 4 | 281 | 16 | 78961 | 1124 |
| Шабанова | 4 | 348 | 16 | 121104 | 1392 |
| Аристова | 4 | 298 | 16 | 88804 | 1192 |
| Тимофеева | 5 | 364 | 25 | 132496 | 1820 |
| Ушенко | 8 | 224 | 64 | 50176 | 1792 |
| Стрижак | 8 | 155 | 64 | 24025 | 1240 |
| Проценко | 9 | 246 | 81 | 60516 | 2214 |
| Порядочная | 8 | 320 | 64 | 102400 | 2560 |
| Депелян | 10 | 171 | 100 | 29241 | 1710 |
| Захарчук | 6 | 190 | 36 | 36100 | 1140 |
| Сосницкий | 11 | 231 | 121 | 53361 | 2541 |
| Попов | 12 | 156 | 144 | 24336 | 1872 |
| Сухоруков | 14 | 172 | 196 | 29584 | 2408 |
| Кулешова | 21 | 197 | 441 | 38809 | 4137 |
| Шибаева | 3 | 247 | 9 | 61009 | 741 |
| Карпович | 2 | 290 | 4 | 84100 | 580 |
| Двадненко | 11 | 190 | 121 | 36100 | 2090 |
| Ищенко | 20 | 210 | 400 | 44100 | 4200 |
| Балилес | 14 | 162 | 196 | 26244 | 2268 |
| Давыдов | 20 | 280 | 400 | 78400 | 4200 |
| Неговора | 0,5 | 282 | 0,25 | 79524 | 141 |
| Дятлова | 3 | 190 | 9 | 36100 | 840 |
| Жирнова | 12 | 240 | 144 | 57600 | 2880 |
| Закиев | 6 | 332 | 36 | 110224 | 1992 |
| Дьяков | 11 | 210 | 121 | 44100 | 2310 |
| Корнеенко | 19 | 160 | 361 | 25600 | 3040 |
| Кривко | 6 | 184 | 36 | 33856 | 1104 |
| Акулинич | 23 | 220 | 529 | 48400 | 5060 |
| Карпова | 6 | 212 | 36 | 44944 | 1272 |
| ∑ | 260 | 7069 | 3398,5 | 1768235 | 55239,5 |

В результате проведённого корреляционного анализа по методу Пирсона был получен коэффициент корреляции со знаком «-», что означает, что между показателями стажа работы руководителей и показателями степени стрессоустойчивости по методике Холмса и Раге существует обратная зависимость. То есть, чем больше стаж работы, тем меньше сумма баллов показывающих стрессоустойчивость по методике Холмса и Раге (смотри рисунок 2-2). А так как по методике Холмса и Раге чем меньше сумма баллов, тем выше степень стрессоустойчивости, значит можно сказать, исследование показало, что большему стажу работы соответствует более высокая степень стрессоустойчивости.

Рисунок 2‑2 Взаимосвязь стажа работы руководителей и степени стрессоустойчивости

Установлена прямая взаимосвязь между показателями стрессоустойчивости и стажем работы в управленческой деятельности руководителя:

У руководителей с небольшим стажем работы (до 5 лет) – самый низкий показатель стрессоустойчивости: по методике Р. Кеттелла равен 4,9, по методике Холмса и Раге – 280;

У руководителей со стажем работы от 6 до 9 лет – показатели стрессоустойчивости следующие: по методике Р. Кеттелла - 6,38, по методике Холмса и Раге – 232;

У руководителей со стажем работы более 10 лет – самый высокий показатель стрессоустойчивости: по методике Р. Кеттелла – 8,38, по методике Холмса и Раге – 191

Заключение

Стресс - неотъемлемая часть жизни человека: представления о нем и собственные стрессовые переживания - важный компонент личного опыта любого человека. Стрессом обозначается широкий круг состояний повышенной напряженности, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия - стрессоры. /13/

В управленческой деятельности число стрессоров очень велико, по своему содержанию они специфичны. К основным стрессорам управленческой деятельности необходимо отнести факторы информационной нагрузки; информационной неопределенности; ответственности; фактор дефицита времени; межличностных конфликтов; факторы внутриличностных (ролевых) конфликтов; фактор полифокусности управленческой деятельности;

В целом следует подчеркнуть, что система стрессовых факторов столь же разнообразна и многочисленна, сколь многообразна вся внешняя среда организации. Любой ее, компонент при определенных условиях может становиться стресс-фактором. И важную роль для сохранения высоких показателей психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках играет стрессоустойчивость. Стрессоустойчивость - это сопротивляемость человека стрессовым воздействиям. Важной стороной стрессоустойчивости является способность не только сохранять, но и повышать показатели эффективности деятельности при стрессовом усложнении условий.

Со стрессовыми состояниями тесно взаимосвязаны, а часто являются их причинами состояния иного типа - фрустрационные, а так же эмоциональная устойчивость. Фрустрационные состояния возникают в случае блокады невозможности достижения тех или иных значимых для личности целей. Фрустрации наиболее специфичны именно для управленческой деятельности. /7/

Эмоциональная устойчивость значимо возрастает в зависимости от управленческого стажа. В ходе профессионализации происходит как бы повышение порога эмоциональной возбудимости, снижается чувствительность к эмоциональным факторам и ситуациям. Это связано с увеличением профессиональной компетентности и с общей адаптацией к постоянным стрессовым факторам. /31/

Частые и по существу хронические стрессы в управленческой деятельности, высокая эмоциональная напряженность в ней, неожиданно возникающие и непредсказуемо чередующиеся сложные, критические ситуации - все это выступает мощным источником для развития негативных психических состояний, объединяемых понятием утомления. Факторы эмоциональной напряженности действуют совместно с факторами, обусловленными высокой сложностью, трудоемкостью управленческой деятельности, и поэтому усугубляются ими.

И эмоции, и волевые усилия, и состояния, обеспечивая регуляцию деятельности руководителя, в то же время проявляются вовне - в его поведении, речи, мимике и т.д. Эти проявления могут и должны контролироваться - усиливаться или подавляться. Они могут использоваться руководителем как дополнительный и достаточно мощный канал межличностного взаимодействия, как источник и средство информации (или дезинформации) других о своих мыслях, намерениях, позициях.

В результате проведения эмпирического исследования данной дипломной работы было выявлено, что степень сопротивляемости стрессу (стрессоустойчивость) руководителей во зависит от их стажа работы в управленческой деятельности, то есть можно сказать, что чем больше у руководителей стаж работы в управленческой деятельности, тем выше у них стрессоустойчивость. Таким образом, следует отметить, что наша гипотеза подтвердилась.

Рекомендации

При назначении на руководящую должность необходимо учитывать уровень стрессоустойчивости кандидата на эту должность.

Формирование резерва на руководящие должности должно проходить с учетом показателя стрессоустойчивости.

Необходимо обучать руководителей всех уровней и направлений, а так же резерв на руководящие должности, по специальной программе с целью формирования навыков стрессоустойчивости.

Необходимо осуществлять постоянное психологическое сопровождение руководителей всех уровней управления с целью снятия повышенного уровня эмоциональной напряжённости.

Список используемых источников

1. Абабков В.А., Перре М. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии – СПб: Речь, 2004
2. Аверченко Л. К., Залесов Г. М., Мокшанцев Р. И. Психология управления: курс лекций – Москва – Новосибирск, 1997
3. Ансофф И. Стратегическое управление – М.,1989
4. Блейк Р., Моутон Д. Научные методы управления – К., 1990
5. Бодров В.А. Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности – М: ПЕР СЭ, 2003
6. Вачуганова Д.Д. Основы менеджмента: Учеб. для вузов. – М.: Высш. Школа, 2001.
7. Вендров Е.Е. Психилогические проблемы управления – М: ПЕР СЭ, 2000
8. Генов Ф. Психология управления – М, 1982
9. Горбатов Д.С. Практикум по психологическому исследованию: учеб. пособие – Самара: БАХРАХ – М, 2007
10. Гринберг Д. Управление Стрессом 7-е издание – СПб: Питер, 2002
11. Ермолаев О.Ю. Математическая статистика для психологов – М:Флинт, 2002
12. Кабаченко Т.С. Психология управления человеческими ресурсами: Учеб. Пособие. - СПб.: Питер., 2003.
13. Карпов А.В. Психология менеджмента: учеб. пособие – М: Гардарики, 2007
14. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение: Учебник – М: ИНФРА-М, 2003
15. Киллен К. Вопросы управления – М: 1981
16. Кордуэлл М.Психология. А-Я: Словарь-справочник /пер. с анг.К.С.Ткаченко. –М.: ФАЙР- ПРЕСС,2000
17. Лебедев В. И. Психология и управление – М: ПЕР СЭ, 2003
18. Лэйн Ю. Р. Как преодолеть стресс – СПб: Питер, 2004
19. Мартынов С. Д. Профессионалы в управлении. – СПб: Питер, 2001
20. Мескон М., Альберт М., Хедури Ф. Основы менеджмента – М., 1992
21. Митеева Р. С. Курс управления стрессом. – СПб: Питер, 2001
22. Наумов А.И., Виханский О.С. Менеджмент: Учебник. – 3-е изд. – М.:Гардарики, 2002
23. Никифорова Г.С., Митриевой М. А. Практикум по психологии профессиональной деятельности и менеджмента. - СПб: Питер, 2003
24. Поваренков Ю. П. Психологическое содержание профессионального становления человека. – М: ИП РАН, 2002.
25. Постылякова Ю.В. Психологическая оценка ресурсов совладания со стрессом в профессиональных группах: Дисс., канд. псх. н. М., 2004.
26. Рамендик Д.М. Управленческая психология: Учебник. – М: ФОРУМ: ИНФРА-М, 1996.
27. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология менеджмента и маркетинга. – Ростов-на-Дону: Пегас, 1996
28. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997
29. Свенцицкий А.Л. Социальная психология управления. – ЛГУ, 1986
30. Шепель В.М. Управленческая психология. – М: ПЕР СЭ, 2000
31. Эмоциональный стресс и нервно-психические расстройства/Под ред. Г.К. Ушакова и Б.Д. Карвасарского - Л.: НИПНИ им В.М. Бехтерева, 1997

Приложение А

Сводная таблица данных по методике Р. Кеттелла

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | В | С | E | F | G | M |
| Проскурина | 9(7) | 11(4) | 9(3) | 17(8) | 17(6) | 13(7) |
| Подгрушная | 9(7) | 17(8) | 8(3) | 17(8) | 14(4) | 13(7) |
| Лазченко | 6(5) | 12(5) | 8(3) | 16(7) | 16(6) | 10(5) |
| Морозов | 6(4) | 8(2) | 14(6) | 13(6) | 18(7) | 17(9) |
| Петренко | 12(9) | 17(7) | 21(10) | 12(6) | 15(5) | 11(5) |
| Качинская | 9(7) | 12(5) | 9(3) | 17(8) | 16(6) | 11(6) |
| Шабанова | 7(6) | 12(5) | 9(3) | 17(8) | 12(3) | 14(8) |
| Аристова | 7(6) | 15(7) | 9(3) | 17(8) | 11(3) | 13(7) |
| Тимофеева | 6(5) | 10(4) | 9(3) | 16(7) | 14(4) | 10(5) |
| Карпова | 10(8) | 15(7) | 10(4) | 18(9) | 10(2) | 16(10) |
| Дятлова | 6(5) | 10(4) | 17(8) | 12(3) | 15(5) | 11(6) |
| Ушенко | 9(7) | 17(7) | 10(4) | 8(3) | 20(8) | 9(3) |
| Стрижак | 13(10) | 22(9) | 14(6) | 10(4) | 18(7) | 13(6) |
| Проценко | 13(10) | 23(9) | 9(3) | 9(4) | 21(9) | 13(6) |
| Порядочная | 9(7) | 22(9) | 12(5) | 17(8) | 14(4) | 11(6) |
| Депелян | 13(10) | 19(8) | 11(4) | 7(3) | 22(10) | 11(5) |
| Захарчук | 12(9) | 22(9) | 13(5) | 12(6) | 18(7) | 10(4) |
| Сосницкий | 6(4) | 17(7) | 18(8) | 10(4) | 15(5) | 9(3) |
| Попов | 12(9) | 17(7) | 10(4) | 14(7) | 20(8) | 12(6) |
| Сухоруков | 12(10) | 17(8) | 12(5) | 9(3) | 23(10) | 11(5) |
| Кулешова | 9(7) | 19(9) | 9(3) | 12(5) | 22(9) | 10(5) |
| Шибаева | 12(9) | 10(3) | 18(8) | 13(6) | 18(7) | 14(7) |
| Карпович | 10(8) | 12(4) | 14(6) | 11(5) | 23(10) | 15(8) |
| Двадненко | 13(10) | 15(5) | 6(1) | 8(3) | 22(10) | 7(2) |
| Ищенко | 6(5) | 15(5) | 8(2) | 11(5) | 18(7) | 13(6) |
| Балилес | 9(7) | 22(9) | 12(5) | 17(8) | 20(8) | 8(4) |
| Давыдов | 6(5) | 22(9) | 16(7) | 8(3) | 15(6) | 16(8) |
| Неговора | 9(7) | 13(4) | 14(6) | 10(4) | 18(7) | 11(5) |
| Закиев | 8(6) | 20(8) | 13(5) | 9(4) | 14(4) | 17(9) |
| Жирнова | 9(7) | 14(6) | 10(4) | 9(3) | 18(7) | 7(3) |
| Кривко | 11(8) | 13(4) | 12(5) | 7(3) | 18(7) | 11(5) |
| Дьяков | 13(10) | 20(8) | 9(3) | 13(6) | 18(7) | 10(4) |
| Корниенко | 7(5) | 22(9) | 14(6) | 6(2) | 12(3) | 10(4) |
| Акулинич | 10(8) | 19(9) | 9(3) | 11(4) | 21(8) | 8(4) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | O | Q3 | Q4 | Третичный фактор - стрессоустойчивость |
| Проскурина | 7(1) | 13(5) | 13(5) | 5,92 |
| Подгрушная | 22(9) | 13(5) | 18(7) | 4,54 |
| Лазченко | 12(5) | 12(4) | 13(5) | 5,68 |
| Морозов | 19(9) | 16(7) | 13(6) | 3,52 |
| Петренко | 20(10) | 12(4) | 14(6) | 4,42 |
| Качинская | 14(5) | 15(7) | 15(5) | 6,04 |
| Шабанова | 16(6) | 13(5) | 17(6) | 3,7 |
| Аристова | 22(9) | 13(5) | 16(6) | 3,34 |
| Тимофеева | 15(6) | 10(3) | 16(6) | 2,56 |
| Карпова | 16(6) | 12(4) | 19(7) | 5,08 |
| Дятлова | 22(9) | 10(3) | 8(2) | 4,42 |
| Ушенко | 10(4) | 15(6) | 7(3) | 8,74 |
| Стрижак | 16(7) | 20(9) | 14(6) | 7,36 |
| Проценко | 7(2) | 18(8) | 10(4) | 9,58 |
| Порядочная | 16(6) | 10(3) | 18(7) | 4,66 |
| Депелян | 10(4) | 11(4) | 12(5) | 8,56 |
| Захарчук | 8(3) | 14(6) | 6(3) | 8,62 |
| Сосницкий | 10(4) | 15(6) | 7(3) | 6,88 |
| Попов | 17(7) | 12(4) | 11(6) | 6,16 |
| Сухоруков | 13(5) | 14(6) | 8(2) | 9,16 |
| Кулешова | 14(5) | 20(10) | 8(2) | 9,4 |
| Шибаева | 10(4) | 19(9) | 9(4) | 6,28 |
| Карпович | 10(4) | 7(1) | 7(3) | 6,04 |
| Двадненко | 7(2) | 21(10) | 3(1) | 11,44 |
| Ищенко | 8(3) | 13(5) | 10(4) | 6,46 |
| Балилес | 16(6) | 17(8) | 15(5) | 7,72 |
| Давыдов | 16(7) | 13(5) | 14(6) | 5,32 |
| Неговора | 12(5) | 18(8) | 15(7) | 6,4 |
| Закиев | 15(7) | 10(4) | 11(5) | 4,06 |
| Жирнова | 13(5) | 20(10) | 9(2) | 8,68 |
| Кривко | 12(5) | 15(6) | 7(3) | 7,12 |
| Дьяков | 6(2) | 16(7) | 12(5) | 8,62 |
| Корниенко | 11(5) | 21(10) | 4(2) | 7,84 |
| Акулинич | 14(5) | 19(9) | 8(2) | 9,46 |

Приложение Б

Сводная таблица данных по методике Холмса и Раге

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | Стаж работы | Общая сумма баллов | Степень сопротивляемости стрессу |
| Проскурина | 1,5 | 221 | Пороговая |
| Подгрушная | 2 | 234 | Пороговая |
| Лазченко | 2 | 198 | Высокая |
| Морозов | 3 | 290 | Низкая |
| Петренко | 4 | 310 | Пороговая |
| Качинская | 4 | 281 | Низкая |
| Шабанова | 4 | 348 | Пороговая |
| Аристова | 4 | 298 | Низкая |
| Тимофеева | 5 | 364 | Пороговая |
| Карпова | 6 | 212 | Низкая |
| Дятлова | 6 | 190 | Пороговая |
| Ушенко | 8 | 224 | Высокая |
| Стрижак | 8 | 155 | Пороговая |
| Проценко | 9 | 246 | Высокая |
| Порядочная | 8 | 320 | Пороговая |
| Депелян | 10 | 171 | Низкая |
| Захарчук | 11 | 190 | Высокая |
| Сосницкий | 11 | 231 | Высокая |
| Попов | 12 | 156 | Пороговая |
| Сухоруков | 14 | 172 | Высокая |
| Кулешова | 21 | 197 | Высокая |
| Шибаева | 3 | 247 | Высокая |
| Карпович | 2 | 290 | Пороговая |
| Двадненко | 14 | 162 | Высокая |
| Ищенко | 20 | 210 | Пороговая |
| Балилес | 11 | 162 | Высокая |
| Давыдов | 3 | 280 | Пороговая |
| Неговора | 0,5 | 282 | Пороговая |
| Закиев | 6 | 332 | Низкая  |
| Жирнова | 12 | 240 | Пороговая |
| Кривко | 6 | 184 | Высокая  |
| Дьяков | 11 | 210 | Пороговая |
| Корнеенко | 19 | 160 | Высокая  |
| Акулинич | 23 | 220 | Пороговая |

Приложение В

Методика: «16 факторов личности» по Р. Кеттеллу (сокращённый вариант)

1. Я могу найти в себе достаточно сил, чтобы справиться с жизненными трудностями:

а) всегда б) обычно в) редко.

2. При виде диких животных мне становится несколько не по себе, даже если они надежно заперты в клетках:

а) да, это верно б) не уверен в) нет, это неверно.

3. Я воздерживаюсь от критики людей и их взглядов:

а) да б) иногда в) нет.

4. Я делаю людям резкие критические замечания, если мне кажется, что они этого заслуживают:

а) обычно б) иногда в) никогда не делаю.

5.Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:

а) верно б) не уверен в) неверно.

6. Если бы я увидел двух дерущихся соседских детей:

а) я бы предоставил им самим выяснить свои отношения,

б) не знаю, что предпринял бы,

в) я постарался бы разобраться в их ссоре.

7. Если человек обманывает, я почти всегда могу заметить это по выражению его лица:

а) да б) верно нечто среднее в) нет.

8. Я считаю, что самую скучную повседневную работу всегда нужно доводить до конца, даже если кажется, что в этом нет необходимости:

а) согласен б) не уверен в) не согласен

9. Изредка я испытываю чувство внезапного страха или неопределенного беспокойства, сам не знаю от чего:

а) да б) верно нечто среднее в) нет.

10. Когда меня несправедливо критикуют за то, в чем я не виноват:

а) никакого чувства вины у меня не возникает,

б) верно нечто среднее,

в) я всё же чувствую себя немного виноватым.

11. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:

а) да б) затрудняюсь ответить в) нет.

12. Разговаривая, я склонен:

а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову,

б) верно нечто среднее,

в) прежде хорошенько собраться с мыслями.

13. Даже если я чем-нибудь сильно взбешен, я успокаиваюсь довольно быстро:

а) да б) верно нечто среднее в) нет.

14. “Лопата” так относится к “копать”, как “нож” к:

а) острый, б) резать, в) точить.

15. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне заснуть:

а) да, это верно б) не уверен в) нет, это неверно.

16. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:

а) да, это верно б) верно нечто среднее в) это неверно,

17. Устаревший закон должен быть изменен:

а) только после основательного обсуждения

б) верно нечто среднее

в) немедленно.

18. Мне становится не по себе, когда дело требует от меня быстрых действий, которые как-то влияют на других людей:

а) да, это верно б) верно нечто среднее в) это неверно.

19. Большинство знакомых считают меня весёлым собеседником:

а) да, б) не уверен в) нет.

20. Когда я вижу неопрятных, неряшливых людей:

а) меня это не волнует

б) верно нечто среднее

в) они вызывают у меня чувство отвращения.

21. Важнее, чтобы родители:

а) способствовали тонкому развитию чувств у своих детей,

б) выбрать нечто среднее между а) и в)

в) учили детей управлять своими чувствами.

22. Участвуя в коллективной работе, я предпочел бы:

а) попытаться внести улучшения в организацию работы.

б) верно нечто среднее

в) вести записи и следить за тем, чтобы соблюдались правила.

23. Когда меня критикуют на людях, это меня крайне угнетает:

а) да, это верно б) верно нечто среднее в) это неверно.

24. Если меня вызывает к себе начальник, я:

а) использую этот случай, чтобы попросить о том, что мне нужно

б) верно нечто среднее,

в) беспокоюсь, что сделал что-то не так.

25. Я поддерживаю дома хороший порядок и почти всегда знаю, что где лежит:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

26. Когда я думаю о том, что произошло в течение дня, я нередко испытываю беспокойство:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

27. Иногда я сомневаюсь, действительно ли люди, с которыми я беседую, интересуются тем, что я говорю:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

28. «Усталый» так относится к «работа» как «гордый» к:

а) улыбка,

б) успех,

в) счастливый.

29. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:

а) свеча,

б) лупа,

в) лампа.

30. Мои друзья:

а) меня не подводили,

б) изредка подводили,

в) довольно часто подводили.

31. У меня есть такие качества, по которым я определённо превосхожу других людей:

а) да, б) не уверен, в) нет.

32. Когда я расстроен, я всячески стараюсь скрыть свои чувства от других:

а) да, это верно,

б) скорее что-то среднее,

в) это неверно.

33. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:

а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей),

б) примерно раз в неделю (как большинство),

в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).

34. Я думаю, что личная свобода в поведении важнее хороших манер и соблюдения правил этикета:

а) да, б) не уверен, в) нет.

35. В моей памяти не задерживаются надолго несущественные мелочи, например, названия улиц, магазинов:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

36. Бывают периоды, когда мне ни с кем не хочется встречаться:

а) очень редко,

б) среднее между а) и в)

в) довольно часто.

37. Иногда мне говорят, что мой голос и вид слишком явно выдает моё волнение:

а) да, б) верно среднее между а) и в) в) нет.

38. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:

а) да, это верно б) не уверен в) это неверно

39. Критика в том виде, в котором её осуществляют люди, скорее выбивает, меня из колеи, чем помогает:

а) часто, б) изредка, в) никогда.

40. Я всегда в состоянии строго контролировать проявление своих чувств:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

41. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:

а) 3/7 б) 3/9 в) 3/11.

42. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя и не знаю почему:

а) верно, б) не уверен, в) неверно.

43. Люди относятся ко мне менее доброжелательно, чем я этого заслуживаю своим добрым к ним отношением:

а) очень часто, б) иногда, в) никогда.

44. Употребление нецензурных выражений мне всегда противно (даже если при этом нет лиц другого пола):

а) да, б) среднее между а) и в) в) нет.

45. У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей:

а) да б) среднее между а) и в) в) нет.

46. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:

а) верно, б) не уверен, в) нет,

47. Люди иногда называют меня легкомысленным, хотя и считают приятным человеком:

а) да б) среднее между а) и в) в) нег.

48. Мне не нравится манера некоторых людей “уставиться” и бесцеремонно смотреть на человека в магазине или на улице:

а) верно, б) верно нечто среднее, в) неверно.

49. Во время продолжительного путешествия я предпочел бы:

а) читать что-нибудь сложное, но интересное,

б) не знаю, что выбрал бы,

в) провести время, беседуя с попутчиком.

50. Если мои знакомые плохо обращаются со мной и не скрывают своей неприязни:

а) это нисколько меня не угнетает,

б) верно нечто среднее

в) я падаю духом.

51. Мне становится не по себе, когда мне говорят комплименты и хвалят в лицо:

а) верно, б) верно нечто среднее в) неверно

52. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь пока не будут учтены даже самые незначительные детали:

а) верно б) среднее между а) и в) в) нет.

53. Иногда совсем незначительные препятствия очень сильно раздражают меня:

а) да б) среднее между а) и в) в) нет.

54. Я сплю крепко и никогда не разговариваю во сне:

а) да, б) верно нечто среднее, в) неверно.

55. «Размер» так относится к «длине» как «нечестный» к:

а) тюрьма, б) грешный, в) укравший.

56. АБ так относится к ГВ как СР к:

а) ПО б) ОП в) ТУ

57. Когда люди ведут себя неблагоразумно и безрассудно:

а) я отношусь к этому спокойно,

б) верно нечто среднее,

в) испытываю к ним чувство презрения.

58. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:

а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться,

б) верно нечто среднее,

в) это портит мне всё удовольствие и злит меня.

59. Думаю, что обо мне правильнее сказать, что я:

а) вежливый и спокойный,

б) верно нечто среднее,

в) энергичный и напористый.

60. Я считаю, что:

а) жить нужно по принципу: «делу - время, потехе – час»,

б) нечто среднее между а) и в),

в) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.

61. Лучше быть осторожным и ожидать малого, чем заранее радоваться, в глубине души предвкушая успех:

а) согласен б) не уверен в) не согласен.

62. Я бы с удовольствием работал в газете обозревателем театральных постановок, концертов и т.п.:

а) да, б) не уверен, в) нет.

63. Если мне приходится долго сидеть на собрании, не разговаривая и не двигаясь, я никогда не испытываю потребности рисовать что-либо и ёрзать на стуле:

а) согласен, б) не уверен, в) не согласен.

64. Предчувствие, что меня ожидает какое-то наказание, даже если я не сделал ничего дурного, возникает у меня:

а) часто, б) иногда, в) никогда.

65. Мнение, что болезни вызываются психическими причинами в той же мере, что и физическими (телесными), значительно преувеличено:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

66. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:

а) часто, б) иногда, в) никогда.

67. Зачастую люди слишком быстро выводят меня из себя:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

68. Я всегда могу без особых трудностей избавиться от старых привычек и не возвращаться к ним больше:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

69. «Лучше» так относится к «наихудший», как «медленнее» к:

а) скорый, б) наилучший, в) быстрейший

70. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот, ряд: ХООООХХОООХХХ

а) ОХХХ б) ООХХ в) ХООО.

71. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:

а) согласен, б) верно нечто среднее, в) не согласен.

72. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг шумят:

а) согласен, б) верно нечто среднее, в) не согласен.

73. Бывает, что я говорю незнакомым людям о вещах, которые кажутся мне важными, независимо от того, спрашивают меня об этом или нет:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

74. Я провожу много времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе пережили когда-то:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

75. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только ради забавы:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

76. Меня очень раздражает вид неубранной комнаты:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

77. Мне бы хотелось вести работу среди несовершеннолетних правонарушителей, освобожденных на поруки:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

78. Для меня более важно:

а) сохранять хорошие отношения с людьми,

б) верно нечто среднее,

в) свободно выражать свои чувства.

79. Обо мне справедливо думают, что я упорный и трудолюбивый человек, но успехов добиваюсь редко:

а) да, б) не уверен, в) нет.

80. Если люди злоупотребляют моим расположением к ним, я не обижаюсь и быстро забываю об этом:

а) согласен, б) не уверен, в) не согласен.

81. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

82. Я твердо убежден, что начальник не всегда может быть прав, но он всегда имеет право настоять на своём:

а) да, б) не уверен, в) нет.

83. Я начинаю нервничать, когда подумаю обо всём, что меня ожидает:

а) да, б) иногда, в) нет.

84. Если я участвую в какой-нибудь игре, а окружающие громко высказывают свои соображения, меня это не выводит из равновесия:

а) согласен, б) не уверен, в) не согласен

85. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:

а) какой-либо, б) несколько, в) большая часть.

86. «Пламя» так относится к «жаре» как «роза» к:

а) шипы, 6) красные лепестки, в) запах.

87. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:

а) часто, б) изредка, в) практически никогда.

88. Даже если многое против успеха какого-либо начинания, я всегда считаю, что стоит рискнуть:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

89. Мне нравятся ситуации, в которых я невольно оказываюсь в роли руководителя, потому что лучше всех знаю, что должен делать коллектив:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

90. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:

а) согласен, б) не уверен, в) никогда.

91. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:

а) согласен, б) не уверен, в) не согласен.

92. Порой я пренебрегаю добрыми советами людей, хотя и знаю, что не должен бы этого делать:

а) изредка, б) вряд ли когда-нибудь, в) никогда.

93. Принимая решения, я считаю для себя обязательным учитывать основные нормы поведения: что такое хорошо и что такое плохо:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

94. Разговоры с людьми заурядными, связанными условностями и своими привычками:

а) часто бывают весьма интересными и содержательными,

б) верно нечто среднее,

в) раздражают меня, так как беседа вертится вокруг пустяков и ей не достает глубины.

95. Некоторые вещи вызывают во мне такой гнев, что я предпочитаю вообще о них не говорить:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

96. Люди считают меня спокойным, уравновешенным человеком, который остается невозмутимым при любых обстоятельствах:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

97. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того, чтобы придерживаться общепринятых правил:

а) согласен, б) не уверен, в) не согласен.

98. Прежде, чем высказать своё мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:

а) всегда, б) обычно, в) только, если это практически возможно.

99. Иногда мелочи нестерпимо действуют на нервы, хотя я и понимаю, что это пустяк:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

100. Я не часто говорю под влиянием момента такое, о чем мне позже приходится пожалеть:

а) согласен, б) не уверен, в) не согласен.

101. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:

а) широкий, б) зигзагообразный, в) прямой.

102. «Скоро» так относится к «никогда» как «близко» к:

а) нигде, б) далеко, в) прочь.

103. Если я совершил какой-то промах в обществе, я довольно быстро забываю об этом:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

104. Окружающим известно, что у меня много разных идей, и я почти всегда могу предложить какое-то решение проблемы:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

105. Пожалуй, для меня более характерна:

а) нервозность при встрече с неожиданными трудностями,

б) не знаю, что выбрать,

в) терпимость к желаниям (требованиям) других людей.

106. Меня считают очень восторженным:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

107. Мне нравится работа разнообразная, связанная с частыми переменами и поездками, даже если она немного опасна:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

108. Я человек весьма пунктуальный и всегда настаиваю на том, чтобы всё выполнялось как можно точнее:

а) согласен, б) верно нечто среднее, в) не согласен.

109. Мне доставляет удовольствие работа, которая требует особой добросовестности и тонкого мастерства:

а) да, б) верно нечто среднее, в) нет.

Приложение Г

Методика: «Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Жизненные события | Баллы |
| 12345678910111213141516171819202122232425262728293031323334353637383940414243 | Смерть супруга (супруги)РазводРазъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнеромТюремное заключениеСмерть близкого члена семьиТравма или болезньЖенитьба, свадьбаУвольнение с работыПримирение супруговУход на пенсиюИзменение в состоянии здоровья членов семьиБеременность партнершиСексуальные проблемыПоявление нового члена семьи, рождение ребенкаРеорганизация на работеИзменение финансового положенияСмерть близкого другаИзменение профессиональной ориентации, смена места работыУсиление конфликтности отношений с супругомСсуда или лаем на крупную покупку (например, дома)Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долгиИзменение должности, повышение служебной ответственностиСын или дочь покидают домПроблемы с родственниками мужа (жены)Выдающееся личное достижение, успехСупруг бросает работу (или приступает к работе)Начало или окончание обучения в учебном заведенииИзменение условий жизниОтказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов поведенияПроблемы с начальством, конфликтыИзменение условий или часов работыПеремена места жительстваСмена места обученияИзменение привычек, связанных с проведением досуга или отпускаИзменение привычек, связанных с вероисповеданиемИзменение социальной активностиСсуда или заём для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора)Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном, нарушение снаИзменение числа живущих вместе членов семьи, изменение характера и частоты встреч с другими членами семьиИзменение привычек, связанных с питанием (количество потребляемой пищи, диета, отсутствие аппетита и т. п.)ОтпускРождество, встреча Нового года, день рожденияНезначительное нарушение правопорядка (штраф за нарушение правил уличного движения). | 1007365636353504745454440393939383736353130292929282626252424232021191918 |
| 17161515131211 |