Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

БОРЦОВА ЕКАТЕРИНА СЕРГЕЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У ЛЮДЕЙ В РАЗНЫХ ТИПАХ ПРОФЕССИЙ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся _____ Е.С. Борцова
(подпись) (инициалы, фамилия)

Руководитель к.пс.н., доцент _____ А.П. Арышева
(должность, ученая степень, ученое звание) (подпись) (инициалы, фамилия)

Нормоконтролер _____ Т.В. Колпакова
(подпись) (инициалы, фамилия)

Допускается к защите
Зав.кафедрой канд. психол. наук
Е.В. Кононенко
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)
_____
(подпись)
«16» 02 2021 г.

Красноярск 2021

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы: Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Борцовой Екатерине Сергеевне группы 257-пу
(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы: Изучение особенностей стрессоустойчивости у людей в разных типах профессий
(полное наименование темы согласно приказу)

утверждена приказом по институту от «18» 11 2020 г. № 123/1
на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии
Протокол от «11» 11 2020 г., № 3

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «16» 02 2021 г.
3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I. Теоретическое исследование стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта; II. Эмпирическое исследование стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта; Заключение.
4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы _____

5. График выполнения выпускной квалификационной работы: декабрь 2020 г. – анализ литературных источников по теме исследования; январь 2021 г. – сбор и анализ эмпирического материала; февраль 2021 г. – формулирование выводов по работе и составление рекомендаций для сотрудников.

Дата выдачи задания «11» 11 2020 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ А.П. Арышева
(подпись) (инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 65 с., таблиц 6, рисунков 4, источников 31, приложений 3.

СТРЕСС, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС, ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ, ТИПЫ ПРОФЕССИЙ

Цель работы - изучить взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта со стрессоустойчивостью.

Проведено изучение взаимосвязи уровня эмоционального интеллекта со стрессоустойчивостью у специалистов разных специальностей. С этой целью были проведены методики: тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона, тест на эмоциональный интеллект Н. Холла. В результате эмпирического исследования не была выявлена взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и стрессоустойчивостью у специалистов разных специальностей. Основная гипотеза работы отвергнута.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью корреляционного анализа Спирмена.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
I ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА 8
1. 1 Современное понимание «стресса» и «стрессоустойчивости» 8
1. 2 Стрессоустойчивость в профессиональной деятельности 17
1. 3 Сущность и структура эмоционального интеллекта 25
1. 4 Особенности и взаимосвязь понятий эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости 32
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА 34
2.1 Описание выборки и методики исследования 34
2.2 Первичные результаты исследования 38
2.3 Статистическая обработка результатов исследования 47
2.4 Рекомендации для повышения и сохранения уровня стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта 49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 57
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 62
Приложение

ВВЕДЕНИЕ

Противостояние стрессам в наши дни особенно актуально! В современных условиях существенно возросла интенсивность и напряженность жизни и деятельности людей, соответственно увеличивается частота возникновения негативных эмоциональных переживаний и стрессовых реакций, которые, накапливаясь, вызывают формирование выраженных и длительных стрессовых состояний. И здесь в преодолении стресса вступает в роль такое важное качество личности, как стрессоустойчивость.

Стрессоустойчивость личности играет важную роль в преодолении стресса, потому что от нее зависит не только психическое состояние человека, но и профессиональная и повседневная деятельность, ведь чем выше стрессоустойчивость, тем лучше и быстрее преодолевается стресс и тем менее разрушительное воздействии он оказывает на человека.

Очевидным становится тот факт, что устойчивое поведение сотрудников в условиях стресса «стрессоустойчивость» является одним из важных психологических факторов обеспечения надежности, эффективности и успеха профессиональной деятельности как индивидуальной, так и совместной.

В свою очередь состояние психологического стресса является важнейшим маркером эмоционального интеллекта человека. Именно в состоянии стресса ярко проявляется способность человека распознавать и контролировать не только свои эмоциональные переживания, но и адекватно оценивать эмоции других людей, а также сознательно воздействовать на них.

Если у человека развит эмоциональный интеллект, то это поможет ему быстрее «пропустить через себя» проблему, быстрее пережить и, таким образом, быстрее преодолеть стрессовую ситуацию.

Стрессоустойчивость и уровень эмоционального интеллекта у каждого человека будут разный, на эти характеристики личности влияют множество

факторов как личностных, средовых так и профессиональных. Думаю многие согласятся с тем, что работая в профессии, для которой характерно прямое взаимодействие с людьми, к такой профессии относятся консультанты, стрессоустойчивость и уровень эмоционального интеллекта должны быть на высоком уровне, по сравнению с профессией, где в большей степени присутствует монотонная и однообразная деятельность, при минимальном контакте с окружающими, к такой профессии относятся микробиологи.

Не смотря на актуальность проблемы стрессоустойчивости сотрудников, в настоящее время не имеется исследований о взаимосвязи этой характеристики с эмоциональным интеллектом личности. Исследованию этой взаимосвязи и посвящено наше исследование.

В данном же исследовании будет изучаться взаимосвязь эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости у специалистов разных специальностей.

Цель исследования: изучить взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта со стрессоустойчивостью.

Задачи:

1. Проанализировать психологическую литературу, раскрывающую вопросы «стресс» и «стрессоустойчивость».

2. Теоретически обосновать взаимосвязь между понятиями стрессоустойчивость и эмоциональный интеллект.

3. Подготовить диагностические материалы, провести эмпирическое исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у специалистов разных специальностей.

4. Проанализировать результаты исследования взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у специалистов разных специальностей.

5. Сформулировать выводы и разработать рекомендации для специалистов.

При проведении исследования использовались методики:

- тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона;

- тест на эмоциональный интеллект Н. Холла.

Объектом исследования является: эмоциональный интеллект.

Предметом нашего исследования является: взаимосвязь эмоционального интеллекта со стрессоустойчивостью, у специалистов разных специальностей.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что взаимосвязь эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости у специалистов разных специальностей имеют особенности.

Теоретическая значимость исследования заключается в уточнении понимания взаимосвязи эмоционального интеллекта с понятием стрессоустойчивости и пополнении уже имеющихся теоретических знаний в рамках данной проблемы.

Практическая значимость: данный материал может успешно использоваться в лекциях по общей и социальной психологии и служить основой для дальнейших исследований в данной области, а также использоваться для составления тренинговых программ в области развития эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости. Полученные данные могут быть использованы в деятельности практического психолога с целью оказания психологической помощи в случае формирования определённого уровня эмоционального интеллекта с учётом уровня стрессоустойчивости конкретного индивида, для формирования адекватного отношения к стрессовым ситуациям, а также профилактики психологических проблем.

I ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

1.1 Современное понимание «стресса» и «стрессоустойчивости»

В настоящее время в психологии существует огромное и многообразное количество определений таких понятий как «стресс» и «стрессоустойчивость».

В 1936 году знаменитый исследователь стресса канадский физиолог Ганс Селье опубликовал свою первую работу по общему адаптационному синдрому, но длительное время избегал употребления термина «стресс», поскольку тот использовался во многом для обозначения «нервно-психического» напряжения (синдром «бороться или бежать»). Только в 1946 году Ганс Селье начал систематически использовать термин «стресс» для общего адаптационного напряжения.

По классическому определению Ганса Селье, стресс — это неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование. Этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям [28].

Многолетние исследования Ганса Селье, его сотрудников и последователей во всем мире подтверждают, что стресс является неспецифической основой многих заболеваний. От стресса страдает иммунная система. В стрессовом состоянии люди чаще оказываются жертвами инфекции, поскольку продуцирование иммунных клеток заметно снижается в период физического или психического стресса.

В современной научной литературе термин «стресс» используется в различных значениях. Во-первых, под стрессом понимается сильное неблагоприятное, отрицательно влияющее на организм воздействие.

Во-вторых, под категорию стресса попадают субъективные реакции, отражающие внутреннее психическое состояние напряжения и возбуждения. Данное состояние интерпретируется как эмоции, оборонительные реакции и процессы преодоления (копинг), разворачивающиеся во внутриличностном плане.

В-третью группу объединяются понятия стресса как неспецифических черт физиологических и психологических реакций организма при сильных, экстремальных для него воздействиях, вызывающих интенсивные проявления адаптационной активности. Эти реакции направлены на поддержание поведенческих действий и психических процессов по преодолению этих стрессовых эффектов [27].

В своих исследованиях Р. Лазарус был одним из первых, кто сделал попытку развести психологическое и физиологическое понимание стресса. В своей работе он вывел положение о том, что разделяются физиологический стресс, который связан с действительным раздражителем и психический (эмоциональный) стресс, в ходе которого человек, на основании своего личного опыта и знаниях, характеризует сложившуюся ситуацию как трудную, несущую в себе угрозу [21].

По мнению Л. А. Китаева-Смыка, ведущего отечественного специалиста в данной области, является понимание стресса как неспецифических физиологических и психологических проявлений адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях, имеющих определенную значимость для человека.

Согласно Б.Г. Мещерякову и В.П. Зинченко, стресс – «состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в

наиболее сложных, трудных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах» [6, с. 314].

Основной индивидуальной характеристикой содержания самого стресса является адаптация или по другому можно сказать – стрессоустойчивость. Такие исследователи как Ю.А. Александровский, В.И. Лебедев, считали это барьером психической адаптации.

В психологическом словаре стрессоустойчивость определяется следующим образом: «набор личностных черт, определяющих устойчивость к различным видам стрессов» [11].

Стрессоустойчивость состоит из трех, связанных между собой компонентов:

1) ощущение важности своего существования;

2) чувство независимости и способности влиять на собственную жизнь;

3) открытость и интерес к изменениям, отношение к ним не как к угрозе, а как к возможности развития».

Бодров В.А. в своем исследовании предполагает, что стрессоустойчивость это частный случай психической устойчивости, которая проявляется при воздействии различных стрессовых факторов [5].

Зильберман П.Б. рассматривал стрессоустойчивость как «интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, которое обеспечивает оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке» [15, с. 132].

Такие исследователи как: Л.Г. Дикая, О.А. Конопкин, В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев, базой стрессоустойчивости считают саморегуляцию человека, состоящую из определенных компонентов (О.А. Конопкин) и которые стилистически разнообразны (Л.Г. Дикая, В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев).

А такие исследователи как: Д. Амирхан, Р. Лазарус, Л. Мерфи, Н. Сирота, С. Фолкман, определяют данную характеристику как эмоционально

обусловленные механизмы, позволяющие справится со стрессом (копинг - механизмы) и механизмы психологической защиты (Н. Хаан). Данные механизмы представлены в когнитивной, эмоциональной, а также поведенческой сфере человека в виде разнообразных копинг - стратегий: противостоящего совладания, дистанцирования, самоконтроля, поиска социальной поддержки, принятия ответственности, избегания, планового решения проблемы, позитивной переоценки (Р. Лазарус, С. Фолкман).

Также это копинг - стратегии решения проблемы, поиска социальной поддержки, избегания проблемы (Д. Амирхан).

Копинг обусловлен устойчивыми качествами личности, позволяющими использовать определенные варианты ответа на стрессовые ситуации. Именно эти качества определяют выбор поведения человека в стрессовой ситуации. Выделяют три способа преодоления стрессовой ситуации: оценка ситуации, вмешательство в ситуацию, избегание.

Таким образом, мы можем говорить о том, что каждый человек индивидуально применяет свои собственные стратегии, другими словами, копинг-стратегии. В каждом конкретном случае человек опирается на свой личный опыт и психологический резерв для решения проблемы и выхода из стресса.

В первые теория стресса была предложена Г. Селье в 1936 г., опубликована в 1950 г., а наиболее полное ее представление и развитие нашло отражение в более поздних работах автора [29].

В теории Г. Селье стресс рассматривается с позиции физиологической реакции на физические, химические и органические факторы. Основное содержание теории может быть обобщено в четырех положениях.

1. Все биологические организмы имеют врожденные механизмы поддержания состояния внутреннего баланса или равновесия функционирования своих систем. Сохранение внутреннего равновесия

обеспечивается процессами гомеостаза. Поддержание гомеостаза является жизненно необходимой задачей организма.

2. Стрессоры, то есть сильные внешние раздражители, нарушают внутреннее равновесие. Организм реагирует на любой стрессор, приятный или неприятный, неспецифическим физиологическим возбуждением. Эта реакция является защитно-приспособительной.

3. Развитие стресса и приспособление к нему проходит несколько стадий. Время течения и перехода на каждую стадию зависит от уровня резистентности (сопротивления, устойчивости) организма, интенсивности и длительности воздействия стрессора.

4. Организм имеет ограниченные резервы адаптационных возможностей по предупреждению и купированию (снятию) стресса – их истощение может привести к заболеванию и смерти.

Обобщение результатов исследований позволило Г. Селье обосновать существование трех стадий процесса, названного им общим адаптационным синдромом.

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

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

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

Селье Г. предложил различать «поверхностную» и «глубокую» адаптационную энергию. Первая доступна «по первому требованию» и восполнима за счет другой – «глубокой». Последняя – мобилизуется путем адаптационной перестройки гомеостатических механизмов организма. Ее истощение необратимо, как считает Г. Селье, и ведет к гибели или к старению.

Отсюда можно сделать вывод, что стресс может оказывать положительное влияние на организм, как направляющая сила для адаптации к изменяющимся условиям среды. В то же время стресс может иметь отрицательное влияние на организм, которое является причиной возникновений как физических болезней, так и психических расстройств.

В последствии А. Каган и Л. Леви развили теорию Г. Селье о стрессе, разработав теоретическую модель, которая утверждает, что психологические факторы могут быть посредниками физических заболеваний. То есть в результате взаимодействия генетических факторов и влияния внешних стимулов появляется некоторая психобиологическая программа. Данная программа объясняет дальнейший тип реакции на стрессовую ситуацию, в том числе и реакцию предболезни, а затем и самой болезни [8].

В 1966 году Р. Лазарус предложил другую концепцию. По его мнению, изучение стресса требует учета интеллектуальных и личностных особенностей человека, которые позволяют оценивать степень действующего раздражителя и принимать решение о его возможных последствиях. Именно после оценки и классификации стимула индивид решает вопрос о способах преодоления стресса [21].

В теории Р. Лазаруса стресс можно описать как динамический процесс, который направляет человека на собственноручное изменение нежелательного в окружающей среде. Когнитивная теория психологического стресса получила дальнейшее развитие в работах зарубежных авторов (C. Peterson, M. Selegman, J.Rozenctoketal) [21].

По результатам современных исследований можно сделать вывод, что эмоциональную реакцию при стрессе можно объяснить физиологическими процессами в организме, такими как гормональные реакции и реакции нервной системы. Отсюда можно вывести связь между ответами организма на стимул и стратегией поведения индивидуума. Так, по мнению З. Г. Туровской, люди со слабой нервной системой отличаются устойчивостью к стрессу в однообразной, монотонной работе, в отличие от лиц с сильной нервной системой [31].

Также можно отметить концепцию Т. Кокса и Дж. Макэйя, где стресс рассматривается как индивидуально воспринимаемый феномен, напрямую зависящий от личностных особенностей человека, а также как часть системы взаимодействия окружающего мира и человека.

По мнению Т. Кокса, данная система является наиболее адекватным описанием действия стресса, а также взаимодействия человека с окружающим миром [20].

В современной психологии выделяются следующие психологические модели и теории стресса [2].

1. Генетически-конституциональная теория, суть которой сводится к положению, что способность организма сопротивляться стрессу зависит от предопределенных защитных стратегий функционирования вне зависимости от текущих обстоятельств. Исследования в данной области являются попыткой установить связь между генотипом и некоторыми физическими характеристиками, которые могут снизить общую индивидуальную способность сопротивляться стрессу.

2. Модель предрасположенности (diathesis) к стрессу – основана на эффектах взаимодействия наследственных и внешних факторов среды. Она допускает взаимное влияние предрасполагающих факторов и неожиданных, сильных воздействий в развитии реакций напряжения.

3. Психодинамическая модель, основанная на положениях теории З.Фрейда. В своей теории он описал два типа зарождения и проявления тревоги, беспокойства:

а) сигнализирующая тревога возникает как реакция предвосхищения реальной внешней опасности;

б) травматическая тревога развивается под воздействием бессознательного, внутреннего источника.

4. Модель H. G. Wolff, согласно которой автор рассматривал стресс как физиологическую реакцию на социально-психологические стимулы и установил зависимость этих реакций от природы аттитюдов (позиций, отношений), мотивов поведения индивида, определенности ситуации и отношения к ней.

5. Междисциплинарная модель стресса. По мнению авторов, стресс возникает под влиянием стимулов, которые вызывают тревогу у большинства индивидов или отдельных их представителей, и приводит к ряду физиологических, психологических и поведенческих реакций, в ряде случаев патологических, но возможно и приводящих к высшим уровням функционирования и новым возможностям регулирования.

6. Теории конфликтов. Несколько моделей стресса отражают взаимосвязь поведения субъектов в обществе и состояния напряжения в отношениях, сопровождающих групповые процессы. Основные причины напряжения связаны с необходимостью членов общества подчиняться его социальным нормативам. Теории конфликтов рассматривают также в качестве причин стресса факторы устойчивости социальных отношений, распределения

экономических благ и услуг в обществе, межличностное взаимодействие во властных структурах.

7. Модель D. Mechanik. Центральным элементом в этой модели является понятие и механизмы адаптации, которая определена автором как способ, которым индивид борется с ситуацией, со своими чувствами, вызванными этой ситуацией, и которая имеет два проявления:

1) преодоление (coping) – борьба с ситуацией;

2) защита (defence) – борьба с чувствами, вызванными ситуацией.

8. Стресс как поведенческие реакции на социально-психологические стимулы. Модель физиологического стресса Г. Селье была модифицирована B. P. Dohrenwend, который рассматривает стресс как состояние организма, в основе которого лежат как адаптивные, так и не адаптивные реакции.

Автор под стрессорными понимает, прежде всего, социальные по своей природе факторы, – такие, например, как экономические или семейные неудачи, то есть объективные события, которые нарушают (разрушают) или угрожают подорвать обычную жизнь индивида. Они не обязательно негативные и не всегда ведут к объективному кризису.

9. Системная модель стресса, которая отражает понимание процессов управления (поведения, адаптации) на уровне системной саморегуляции и осуществляется путем сопоставления текущего состояния системы с его относительно стабильными нормативными значениями.

10. Интегративная модель стресса. Центральное место в модели занимает проблема, требующая от человека принятия решения. Понятие такой проблемы авторы определяют как проявление, воздействие на человека стимулов или условий, требующих от него превышения либо ограничения обычного уровня деятельности. Возникновение проблемы (трудностей с ее решением) сопровождается напряжением функций организма, – если проблема не решается, напряжение сохраняется или даже нарастает – развивается стресс [2].

Таким образом, в данной работе мы будем исходить из положений концепции теории стресса Г. Селье, где, по мнению автора, стресс - это неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование. Этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям. Необыкновенная популярность, как самой концепции, так и ее ведущего понятия объясняется тем, что с ее помощью легко находят объяснение многие явления нашей обычной, повседневной жизни: реакции на возникающие трудности, конфликтные ситуации, неожиданные события [28].

1.2 Стрессоустойчивость в профессиональной деятельности

Стрессоустойчивость входит в тройку самых популярных личных качеств, которыми люди описывают свои сильные стороны. Это логичный ответ на запросы общества, в котором стрессоустойчивость прочно связывается с благополучием, психическим и физическим здоровьем, успешными результатами труда.

Исследователи В.А. Бодров и А.А. Обознов под термином «стрессоустойчивость» понимают интегративное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности; детерминируется уровнем активации ресурсов организма и психики индивида; проявляется в показателях его функционального состояния и работоспособности [3].

На сегодняшний день стрессоустойчивость рассматривается как качество личности, состоящее из совокупности следующих компонентов:

1. Психофизиологического (свойства, тип нервной системы).

2. Эмоционального компонента - эмоционального опыта личности, накопленного в процессе преодоления отрицательных влияний экстремальных ситуаций.

3. Мотивационного (сила мотивов определяет эмоциональную устойчивость. Один и тот же человек может показывать разную степень в зависимости от того, какие мотивы побуждают его к активности. Изменяя мотивацию, можно увеличить (или уменьшить) эмоциональную устойчивость).

4. Волевого компонента, который выражается в сознательной саморегуляции действий, приведения их в соответствие с требованиями ситуации.

5. Информационного компонента - профессиональной подготовленности, информированности и готовности личности к выполнению тех или иных задач.

6. Интеллектуального компонента - оценка, прогноз, принятие решений о способах действий [17].

Доктор психологических наук Л.А. Китаев - Смык считает, что существуют факторы, которые определяет стрессоустойчивость. Данные факторы можно объединить в четыре группы: биологические, личностные, факторы социальной среды, а также когнитивные факторы.

К биологическим факторам относятся врожденные особенности организма и ранний детский опыт, тип высшей нервной деятельности человека (отражает силу и динамику нервных процессов в мозге), а также возрастные и половые особенности.

К личностным особенностям можно отнести склонность к агрессии и гневу, локус контроля, тревожность, самооценку и направленность личности. Склонные к гневу, раздражительности люди более подвержены влиянию стресса, так же как и люди, склонные к переживанию тревоги. Самооценка, как отношение к себе, определяет активность личности и в зависимости от ее адекватности может различаться по степени устойчивости, самостоятельности, критичности. Направленность же подразумевает под собой установки и

ценности человека, в зависимости, от устойчивости которых воздействие стресса на человека может быть разным.

К факторам социальной среды можно отнести социальные условия труда и ближнее социальное окружение.

Когнитивные факторы включают в себя уровень сензитивности (чувствительности в процессе индивидуального опыта, типа нервной системы, скорости образования ассоциативных связей в коре больших полушарий головного мозга), а также умение анализировать свое состояние и факторы внешней среды [18].

Стрессоустойчивость личности играет важную роль в преодолении стресса, потому что от нее зависит не только психическое состояние человека, но и профессиональная и повседневная деятельность, ведь чем выше стрессоустойчивость, тем лучше и быстрее преодолевается стресс и тем менее разрушительное воздействии он оказывает на человека.

Очевидным становится тот факт, что устойчивое поведение сотрудников в условиях стресса «стрессоустойчивость» является одним из важных психологических факторов обеспечения надежности, эффективности и успеха профессиональной деятельности как индивидуальной, так и совместной.

Как уже упоминалось ранее стресс, является механизмом, изначально заложенным в наши реакции, поэтому его нельзя избежать. Его определенная доза необходима индивиду для нормальной жизнедеятельности. Примером является активизация сил, при ограниченных сроках работы. К тому же без стресса невозможно представить развитие человека, т.к. находясь всегда в зоне комфорта, нет нужды развиваться. Не надо также забывать, что человеку нельзя прибывать в состоянии постоянного стресса, а то произойдет обратный эффект, приводящий к негативным последствиям от стресса.

Стресс в рамках профессиональной деятельности получил название профессионального, либо трудового, либо стресса на рабочем месте. Под профессиональным стрессом понимается напряженное состояние работника,

возникающее у него при воздействии стрессогенных факторов, связанных с профессионально выполняемой деятельностью [4]. Профессиональный стресс влияет на работоспособность и здоровье работника, а как следствие и на производительность и качество его труда.

Существуют определенные виды профессионального стресса:

1) блокирующий (деструктивный) стресс — возникает в результате длительного пребывания в состоянии напряжения. Он оказывает негативное действие на личность, в связи с тем, что может привести к нарушению деятельности человека. Долгое протекание данного вида стресса может привести к появлению апатии и эмоциональному выгоранию;

2) стимулирующий (развивающий, конструктивный) стресс, выступает противоположным блокирующему стрессу — кратковременный стресс, выступающий реакцией на сложные условия, вызывающий активную деятельность личности. Это проявляется на физиологическом уровне в виде работы гормонов стресса, усиливающих сердцебиение, скорость кровотока, нервных импульсов, что приводит к повышению умственной деятельности, чувствительности сенсорных систем, улучшению восприятия информации и более быстрому поиску решений. Временный энергетический всплеск как ответ на экстремальные условия, стимулирующий активную деятельность человека;

3) информационный стресс провоцируется дефицитом информации, слишком быстрой ее сменой, нехваткой времени для принятия решений или переработки данных;

4) эмоциональный стресс развивается при наличии ощущения возникновения опасности или при точном ее поступлении (проблемы с начальством, получение штрафа и прочее);

5) коммуникативный стресс возникает при проблемах общения во время рабочего процесса.

Факторы, вызывающие стресс, или так называемые стрессоры, воздействующие на работников в наши дни, включают:

1. Факторы стресса вне организации.

2. Групповые факторы стресса.

3. Факторы стресса, связанные с организацией.

Рассмотри их подробнее.

1. Факторы стресса вне организации.

Стресс на работе нельзя ограничивать событиями и условиями, имеющими место непосредственно на рабочем месте. Любая организация является открытой социальной системой, и на ее элементы - работников - естественно воздействуют внешние факторы, такие как изменения в обществе, экономические и финансовые условия, изменения в их личной жизни (семейные проблемы, старение, смерть близкого родственника, рождение ребенка).

Так, можно сказать, что неудовлетворительное финансовое положение может побуждать людей брать дополнительную работу, в результате чего сокращается время отдыха и усиливается стресс.

Серьезным фактором стресса работников являются и семейные кризисы. Имеются также данные о том, что в семьях, где работают оба супруга, находящийся в стрессовых условиях муж может «передать» свой стресс жене.

2. Групповые факторы стресса.

К групповым факторам стресса можно отнести следующие:

- отсутствие групповой сплоченности - отсутствие возможности для работника чувствовать себя членом коллектива вследствие специфики рабочего места, из-за того, что руководитель не допускает или ограничивает эту возможность, или потому, что другие члены группы не принимают его в свои ряды, может явиться источником сильного стресса;

- наличие внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов - наличие серьезных противоречий или несовместимости отдельных характеристик личности работника, например, его личных целей, нужд, ценностей, с социально одобряемыми в группе, где он работает, а значит,

вынужден постоянно находиться, общаться, взаимодействовать, также является серьезным стрессогенным фактором;

- недостаточность общения на рабочем месте.

3. Факторы стресса, связанные с организацией.

Причины связанного с работой стресса исследуются уже немалое время, и перечень потенциальных факторов, вызывающих стресс, весьма длинен. В нем можно найти физические факторы, превращающие рабочее место во враждебную среду (повышенная температура, шум, многолюдность и т. д.), а также массу психосоциальных факторов, обусловленных конкретной комбинацией трудовых, организационных и социальных особенностей рабочего места. К наиболее точно установленным стрессорам, связанным с производственной средой, относятся:

- неуверенность в завтрашнем дне - для многих работников постоянным стрессором является боязнь потерять свою работу из-за сокращения, неадекватных трудовых показателей, возраста или по другой причине;

- невозможность влиять на свою работу - как отмечают многие исследователи, то, в какой степени человек влияет на свою работу, может быть связано со стрессовым состоянием;

- характер выполняемой работы - сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума и т. п., как показывают результаты многочисленных исследований, могут быть также отнесены к факторам, нередко провоцирующим стресс у работников;

- состояние монотонии на рабочем месте. Данное состояние люди переживают как необходимость выполнения скучной, однообразной работы, не имеющей, с точки зрения работника, особого смысла (кроме заработка). Для этого состояния характерны сонливость, безразличие или негативное отношение к работе, сниженное внимание, психогенная усталость, которая формируется уже в начале рабочего дня;

- ролевая двусмысленность и ролевой конфликт - оба эти условия в большинстве случаев воспринимаются как стрессоры. Здесь под ролевой двусмысленностью подразумевается неопределенность в отношениях с человеком, исполняющим ту или иную роль, а под ролевым конфликтом - различные несовместимые ожидания в отношении людей на работе;

- специфическая организационная структура - например, матричная структура организации, предполагающая двойное подчинение, нередко является источником стресса для работника, вынужденного одновременно выполнять распоряжения двух руководителей;

- стрессогенный стиль управления - частое использование методов неоправданного давления и угроз является одним из самых сильных факторов стресса для подчиненных;

- давление рабочего графика - сменная работа, а в особенности работа по скользящему графику, часто создает потребность в ряде психологических и связанных с внерабочей жизнью изменений, являющихся потенциальными стрессорами.

С другой стороны, очень напряженный рабочий график, который делает затруднительным либо невозможным одновременное удовлетворение производственных и личностных потребностей, может также являться сильным стрессором для людей в самых разных трудовых ситуациях.

Все вышеперечисленные условия являются потенциальными стрессорами, а не факторами, которые автоматически вызывают стресс. Реакции на эти стрессогенные факторы индивидуальны.

Следует учесть, что факторы стресса не ограничены только событиями, происходящими на работе или в частой жизни человека, а определяются также общей ситуацией в стране, регионе, городе и поэтому прямо нам не подконтрольны.

В свою очередь К. Маслач и С. Джексон отмечают, что стрессовые ситуации в профессиональной деятельности определяются не только объемами

выполняемой работы, но и ее содержанием. Так, например, при соблюдении всех установленных нормативов работы, которые гарантируют отсутствие профессионального стресса, сотрудники, работающие в системе «человек-человек» все равно подвержены воздействию стресса [30].

Данная закономерность не случайна, потому как главная задача таких профессий — уметь взаимодействовать с людьми. Результат здесь зависит от социально-психологических качеств самого работника, который постоянно должен пребывать в доброжелательном настроении, в том числе обязан быть стрессоустойчивым.

Несмотря на то, что у различных авторов нет единства в отношении содержания понятия «стрессоустойчивость», большинство из них под стрессоустойчивостью понимают совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить стресс - значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями не только профессиональной деятельности, но и повседневной - без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

Таким образом, в нашей работе мы будем опираться на термин «стрессоустойчивость», исследователей В.А. Бодрова и А.А. Обознова.

Под термином «стрессоустойчивость» авторы понимают интегративное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности; детерминируется уровнем активации ресурсов организма и психики индивида; проявляется в показателях его функционального состояния и работоспособности [3].

1.3 Сущность и структура эмоционального интеллекта

На современном этапе развития психологической науки все больший интерес представляют исследования, посвященные эмоциональному интеллекту. Однако взаимосвязь эмоций и интеллекта до сих пор широко обсуждаемая проблема.

Основой эмоционального интеллекта выступает социальный интеллект (Г. Айзенк), а также внутриличностный и межличностный интеллект (Х. Гарднер). Социальный интеллект - это совокупность способностей, определяющая успешность социального взаимодействия. Включает в себя способность понимать поведение другого человека, своё собственное поведение, а также способность действовать сообразно ситуации. Внутриличностный интеллект часто определяют как ту часть личности человека, что отвечает за способность к рефлексии, самоанализу, самопознанию, а межличностный интеллект – в некотором роде противоположность внутриличностному [1].

Деревянко С.П. считает, что, безусловно, есть сходства между социальным и эмоциональным интеллектом, однако существуют и различия. Общим между ними является «общение», а главное отличие - это направленность общения. Эмоциональный интеллект направлен на выработку и понимание собственных эмоций относительно ситуаций межличностного общения, а социальный интеллект ориентирован на межличностное взаимодействие. Актуализация эмоционального интеллекта происходит в сфере эмоционального общения, а социального интеллекта в сфере межличностного общения [13].

Введению термина «эмоциональный интеллект» в научных обиход предшествовало постепенное изменение точки зрения на соотношение эмоциональных и познавательных процессов. В 1990 году первыми употребили термин «эмоциональный интеллект» Дж. Мейер и П. Сэловей, как компонент

социального интеллекта, включающий в себя способность отслеживать собственные чувства и чувства окружающих людей, видеть в них отличия, и использовать полученную информацию для управления мышлением и действиями.

Гоулман Д. считает, что эмоциональный интеллект – это совокупность факторов, которые позволяют личности чувствовать, мотивировать себя, регулировать настроение, контролировать импульсивные проявления, удерживаться от фрустрации и, таким образом, добиваться успеха в повседневной жизни. Так же, автор утверждает, что «развитость социального и эмоционального интеллекта наблюдается у лидеров и именно эти два вида интеллекта позволяют таким людям действовать успешно в любой ситуации» [19].

В отечественной психологии первой употребила термин «эмоциональный интеллект» Г.Г. Гарскова. По её мнению, анализ эмпирических теорий в области психотерапии и психокоррекции показывает, что введение термина «эмоциональный интеллект» увеличивает их объясняющую силу. Историко-научное обоснование его введения заключается в доказательстве того, что понятие эмоционального интеллекта имплицитно присутствует в ряде общепризнанных теорий, оказавших влияние на психологическую науку [9].

Познавательные процессы образуют схожие состояния между эмоциональным и интеллектуальным, поэтому каждая эмоция - это «единство переживания и познания», а также интеллектуальный процесс не может происходить без участия тех или иных эмоций. (С.Л. Рубинштейн) [26].

Как совокупность эмоциональных, коммуникативных и регуляторных свойств личности эмоциональный интеллект определяет М.А. Манойлова. Выделенные свойства обеспечивают понимание и регуляцию как своих собственных эмоций, состояний и чувств, так и личностное развитие человека. Она полагает, что эмоциональный интеллект – это интегративное понятие, которое включается в себя не только интеллект и эмоции, но и волю. При этом

воля выступает как средство подчинения эмоционального интеллектуальному. По ее мнению, структура эмоционального интеллекта представлена двумя взаимосвязанными аспектами: внутриличностным и межличностным (социальным). Первый аспект включает: осознание своих собственных чувств, самооценку, ответственность, активность, уверенность в себя и так далее, второй – это совокупность коммуникативности, эмпатии, уважения к людям, открытости, умения работать в команде [24].

Люсин Д.В. отталкиваясь от существующих моделей эмоционального интеллекта, предложил свою. Он считает, что эмоциональный интеллект — это не только способность к понимаю своих и чужих эмоций, но и управление ими. Способность к пониманию эмоций, по его мнению, означает способность человека распознавать эмоции, идентифицировать их, а также понимать причины их вызвавшие. К способности управления эмоциями он относит возможность контроля своих эмоций, а также умение при необходимости вызвать ту или иную эмоцию [23].

Живица О.В. указывает на то, что эмоциональный интеллект — это способность человека оперировать информацией, которая содержится в эмоциях. Она считает, что люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта могут учитывать эту информацию и наиболее эффективно ее использовать[14].

Структура эмоционального интеллекта достаточно дискуссионная проблема в психологии. Дж. Мейером и П. Сэловеем была предложена первая модель. Они определили ее как модель способностей. Согласно этой модели, в структуру эмоционального интеллекта входит три типа способностей, каждая из которых имеет определённые компоненты:

- способность к идентификации и выражению эмоций (способность к идентификации и выражению своих эмоций, способность к идентификации и выражению эмоций других людей);

- способность к регуляции эмоций (способность регулировать свои эмоции, способность регулировать эмоции других людей);
- способность использовать эмоции в мышлении и деятельности (способность к гибкому планированию, перенаправленное внимание, творческое мышление, мотивация).

Позже модель была доработана с учетом новых знаний об эмоциональном интеллекте, и в настоящее время, она включает четыре компонента.

1. Идентификация эмоций – способность идентифицировать, адекватно выражать и воспринимать эмоции.
2. Использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности – способность использовать свои эмоции для направления внимания на наиболее важные события, способность вызывать определенные эмоции, необходимые для повышения эффективности деятельности, способность использовать различные стороны настроения для анализа разнообразных точек зрения на решаемую проблему.
3. Понимание эмоций – способность понимать различные эмоции, связи между эмоциями, переходы, причины.
4. Управление эмоциями – способность контролировать эмоции, и уметь выбирать эмоции в зависимости от ситуации.

Эйверилл Дж., уточняя роль эмоций в понятии эмоционального интеллекта, вносит несколько предложений по данному вопросу, которые, так или иначе, присутствуют в теории Дж. Мейера и П. Сэловея:

- для каждой эмоции характерны свои особенности, которые биологически обусловлены;
- простые эмоции могут образовать определённые комбинации, так формируются комплексные эмоции;
- эмоции можно регулировать, но не видоизменять в корне принципы их проявления.

Изард К. предлагает интегративную модель эмоционального интеллекта, ключевым моментом которой является связь нескольких специфических способностей в интегративный показатель эмоционального интеллекта. В целом данный подход близок к модели способностей, которую разработали Дж. Мейер и П. Сэловей, хотя и не учитывает важный компонент – сознательную регуляцию эмоций [16].

Петридес К.В. и Э. Фёрнхем предложили несколько иную модель, которую они считают более широкой – эмоциональный интеллект как способность и эмоциональный интеллект как черта. Авторы утверждают, что характер модели определяется не столько теорией, сколько используемыми методами измерения конструкта. Эмоциональный интеллект как черта связан с оценкой устойчивости поведения в различных ситуациях, поэтому для его измерения могут применяться опросники. Эмоциональный интеллект как способность относится к традиционной психологии интеллекта, поэтому для его измерения наиболее адекватны задачи, подобные задачам интеллектуальных тестов [22].

Еще одна попытка структурировать феномен эмоционального интеллект – модель Д. Гоулмена. По его мнению, составляющие эмоционального интеллекта.

1. Самосознание – умение адекватно оценивать свои силы и способности.
2. Саморегуляция – способность контролировать эмоции, чтобы они не мешали текущей работе.
3. Мотивация – способность использовать глубинные склонности и предпочтения для достижения цели.
4. Эмпатия – способность понимать то, что испытывают другие люди, умение ставить себя на их место.
5. Социальные навыки – умение считывать эмоции во взаимоотношении между другими людьми [12].

Модель Р. Бар - Она предполагает очень широкую трактовку понятия «эмоциональный интеллект». Автор определяет «эмоциональный интеллект»

как совокупность когнитивных способностей, знаний и компетентностей, создающих человеку возможности для эффективной жизнедеятельности.

Бар - Она Р. в структуре эмоционального интеллекта выделяет следующие составляющие:

- познание самого себя;
- наличие навыком межличностного общения;
- способность к адаптации;
- умение управлять стрессовыми ситуациями;
- преобладающее настроение.

Интересен подход, разрабатываемый О.В. Живицей к определению компонентов эмоционального интеллекта. По ее мнению, эмоциональный интеллект — это совокупность трех компонентов. Первый, осознание своих эмоций. Только понимая свои эмоции и позволяя им быть, человек может регулировать своё состояние. Второй — управление собой. Его реализация предполагает следующий алгоритм:

- осознание своей эмоции;
- определение цели в конкретной ситуации (понимание каких именно результатов хочет человек добиться);
- определение эмоционального состояния в котором будет более эффективным результат при достижении цели;
- выбор способа достижения нужного эмоционального состояния;
- достижение необходимо состояния, используя выбранный способ.

Третий компонент эмоционального интеллекта — осознание эмоций других людей. Управление эмоциями других людей осуществляется по тому же алгоритму, что и управление собственными эмоциями, но к нему добавляются ещё два этапа:

- осознание эмоций другого человека, её вербализация;
- применение техник управления эмоциями для оказания помощи в достижении желаемого эмоционального состояния другого человека [14].

Носенко Е.Л. считает, что признаками эмоционального интеллекта являются составляющие «Большой пятёрки».

1. Добросовестность — свидетельствует об умении достигать цели.

2. Открытость новому опыту — с одной стороны, способствует стрессоустойчивости, а с другой стороны, является признаком и предпосылкой креативности.

3. Эмоциональная устойчивость — обеспечивает умение преодолевать возникшие трудности, не поддаваясь фрустрации при их возникновении.

4. Дружелюбность — является одним из признаков умения сдерживать свои эмоции в общении с другими людьми, воспринимать их такими, какие они есть.

5. Экстраверсия — предпосылка общительности, которая принадлежит к признакам межличностного интеллекта [25].

Нельзя не отметить роль социальной поддержки в формировании и развитии эмоционального интеллекта. Именно она облегчает личности адаптацию к новым социальным условиям и стимулирует его личностное и эмоциональное развитие.

Итак, в настоящее время не существует общепринятой модели эмоционального интеллекта, как в зарубежной, так и в отечественной психологии. Важность изучения эмоционального интеллекта ни у кого на современном этапе развития науки не вызывает сомнения. Общепринята точка зрения на то, что люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта могут быть более успешными в жизни, чем индивиды обладающие низким. В зарубежной психологии преобладает смешанный подход к определению эмоционального интеллекта, основанный на выделении интегративных компонентов. В отечественной психологии доминирует точка зрения, согласно которой основа эмоционального интеллекта — способности. Однако исследователи выделяют разные детерминанты, стимулирующие его формирование и развитие.

1.4 Особенности и взаимосвязь понятий эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости

Определённо можно говорить о том, что существует взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и стрессоустойчивостью. Ещё раз дадим определение каждому из этих понятий и попытаемся проанализировать их взаимозависимость.

Эмоциональный интеллект — это умение управлять своими эмоциями; способность человека воспринимать, оценивать и понимать свои и чужие эмоции. Д. Гоулмен определял понятие эмоционального интеллекта как способность человека истолковывать собственные эмоции и эмоции окружающих с тем, чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей [10].

Стрессоустойчивость – это определенное сочетание личностных качеств, позволяющих переносить стрессовые ситуации без неприятных последствий для своей деятельности, личности и окружающих.

По Б.Х. Варданяну, стрессоустойчивость - это особое взаимодействие всех компонентов психической деятельности, в том числе эмоциональных; это свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и, тем самым, содействующее успешному выполнению деятельности [7].

Индивид, у которого хорошо развит эмоциональный интеллект быстрее «пропускает через себя» проблему, быстрее переживает её, и, таким образом, быстрее преодолевает стрессовую ситуацию. А индивид с низким уровнем, эмоционального интеллекта наоборот, ему сложно «пропустить» проблемы, эмоции и переживания через себя, происходит своеобразное «застревание», всё это накапливается и в итоге человек срывается.

У эмпатичной личности лучше развита стрессоустойчивость, которая связана с ресурсом личности, потенциалом различных структурно-функциональных характеристик, которые обеспечивают виды жизнедеятельности и специфические формы поведения, реагирования и адаптации.

Эмпатия является неотъемлемым компонентом эмоционального интеллекта. Люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта хорошо понимают свои эмоции и чувства других людей, могут управлять своей эмоциональной сферой, и поэтому в обществе их поведение более адаптивно, и они легче добиваются своих целей во взаимодействии с окружающими.

У людей с высоким уровнем эмоционального интеллекта развита такая эмоциональная функция, как защитно – мобилизационная. Защитно – мобилизационная функция связана с чувством надвигающейся опасности, она помогает индивиду вовремя подготовиться к сложной ситуации на уровне аналитических размышлений о поиске вариантов защиты и на уровне психофизиологических изменений в организме. Она помогает подготовиться к стрессовой ситуации, «настроиться» и оптимизировать свои силы.

Понимание эмоций и умения ими управлять очень важно, ведь от этого во многом зависит успех в работе и счастье в личной жизни. Лидеры могут сконцентрировать и направить силу эмоций на улучшение морального климата в коллективе. А улучшение морального климата в коллективе способствует сокращению некоторых стрессовых ситуаций.

Так как из всего вышесказанного можно понять, что высокий уровень эмоционального интеллекта предполагает высокий уровень развития эмпатии и всё это способствует более лёгкому преодолению стрессовых ситуаций, соответственно более высокому уровню стрессоустойчивости.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

2.1 Описание выборки и методики исследования

В настоящей работе мы использовали методики «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона», «Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла».

1. Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона, предназначен для оценки совокупного параметра «самооценка и стрессоустойчивость».

Проведение диагностики.

В тесте 10 вопросов, в каждом вопросе важно выбрать один наиболее подходящий вариант.

Обработка и оценка результатов.

Оценка результатов производится путем подсчета суммарной оценки по всем утверждениям.

Интерпретация результатов.

В данном тесте есть возрастные категории: 18-29 лет, 30-44 лет, 45-54 лет, 55-64 лет.

В нашем исследовании принимали участие две группы сотрудников, средний возраст которых 25 лет, соответственно именно возрастную группу 18-29 лет мы рассматривали.

Результат теста и его интерпретация (возраст от 18-29 лет).

Идеально (отлично) - от 0 до 1 балла.

Очень хорошо - от 1 до 5 баллов.

Хорошо - от 5 до 9 баллов.

Средне (удовлетворительно) - от 9 до 15 баллов.

Тревожно - от 15 до 25 баллов.

Очень тревожно - от 25 баллов и выше.

2. Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла, предназначен для диагностики эмоционального интеллекта (Emotional Quotient, EQ), в том числе самодиагностики.

Проведение диагностики.

В рамках этого теста будет задано 30 вопросов – по 6 на каждую категорию. В каждом вопросе важно выбрать один наиболее подходящий вариант, который больше всего отражает степень согласия с высказыванием.

Полностью не согласен («минус» 3 балла).

В основном не согласен («минус» 2 балла).

Отчасти не согласен («минус» 1 балл).

Отчасти согласен («плюс» 1 балл).

В основном согласен («плюс» 2 балла).

Полностью согласен («плюс» 3 балла).

Обработка и оценка результатов.

Ключ к методике Н. Холла на эмоциональный интеллект.

Шкала «Эмоциональная осведомленность» - пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление своими эмоциями» - пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самомотивация» - пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» - пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Управление эмоциями других людей» - пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Оценка результатов производится путем подсчета суммарной оценки по всем утверждениям в соответствии с ключом. По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа («плюс» или «минус»). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление.

Интерпретация результатов.

Уровни парциального (отдельно по каждой шкале) эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов.

14 и более — высокий.

8–13 — средний.

7 и менее — низкий.

Интегративный (сумма по всем шкалам) уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям.

70 и более — высокий.

40–69 — средний.

39 и менее — низкий.

1. Эмоциональная осведомленность - это осознание и понимание своих эмоций, а для этого постоянное пополнение собственного словаря эмоций. Люди с высокой эмоциональной осведомленностью в большей мере, чем у другие осведомлены о своем внутреннем состоянии.

2. Управление своими эмоциями - это эмоциональная отходчивость, эмоциональная гибкость, другими словами, произвольное управление своими эмоциями.

3. Самомотивация - управление своим поведением, за счет управления эмоциями.

4. Эмпатия - это понимание эмоций других людей, умение сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, а так же готовность оказать поддержку. Это умение понять состояние человека по мимике, жестам, оттенкам речи, позе.

5. Распознавание эмоций других людей - умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей.

Цель исследования: изучить взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта со стрессоустойчивостью.

Задачи:

1. Подготовить диагностические материалы, провести эмпирическое исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у специалистов разных специальностей.

2. Обработать эмпирические данные, составить сводные таблицы с первичными данными по каждой методике.

3. Проанализировать результаты исследования взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта у специалистов разных специальностей.

Объектом исследования являются: эмоциональный интеллект.

Предметом нашего исследования является: взаимосвязь эмоционального интеллекта со стрессоустойчивостью, у специалистов разных специальностей.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что эмоциональный интеллект и стрессоустойчивость у специалистов разных специальностей имеют особенности.

Характеристика выборки:

В исследовании приняли участие 30 человек, 15 человек – консультанты компании ООО «Манго Раша» – крупнейший магазин женской, мужской и детской одежды, обуви и аксессуаров, расположенный по адресу: город Красноярск, улица 9 Мая, 77. И 15 человек – микробиологи завода по производству медицинских препаратов ПАО Красфарма - фармацевтическое предприятие, занимающее лидирующие позиции в производстве госпитальных препаратов, расположенный по адресу: город Красноярск, улица 60 лет Октября, 2.

Первая группа 15 человек – консультанты компании ООО «Манго Раша», выборка состояла из молодых мужчин и женщин средний возраст 25 лет. Сотрудники типа профессии человек-человек. Для данной профессии характерно прямое взаимодействие с людьми, высокая интенсивность работы и коммуникативная напряженность.

Вторая группа 15 человек – микробиологи завода по производству медицинских препаратов ПАО Красфарма, выборка состояла из молодых мужчин и женщин средний возраст 25 лет. Сотрудники типа профессии человек-природа. Для данной профессии характерна монотонная и однообразная деятельность, работают микробиологи, как правило, в лаборатории при минимальном контакте с окружающими.

2.2 Первичные результаты исследования

После проведения методики «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона» нами были получены результаты исследования, которые представлены ниже в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Данные по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона»

Номер	Микробиологи	Консультанты
1.	25 - Очень тревожно	13 - Средне (удовлетворительно)
2.	6 - Хорошо	15 - Средне (удовлетворительно)
3.	11 - Средне (удовлетворительно)	11 - Средне (удовлетворительно)
4.	16 - Тревожно	15 - Средне (удовлетворительно)
5.	11 - Средне (удовлетворительно)	13 - Средне (удовлетворительно)
6.	17 - Тревожно	16 - Тревожно
7.	14 - Средне (удовлетворительно)	9 - Хорошо
8	13 - Средне (удовлетворительно)	13 - Средне (удовлетворительно)
9.	14 - Средне (удовлетворительно)	20 - Тревожно
10.	19 - Тревожно	13 - Средне (удовлетворительно)
11.	19- Тревожно	13 - Средне (удовлетворительно)
12.	17 - Тревожно	18 - Тревожно
13.	19- Тревожно	9 - Хорошо

Окончание таблицы 2.1

14.	19 - Тревожно	9 - Хорошо
15.	17 - Тревожно	14 - Средне (удовлетворительно)

Ниже представлены результаты исследования в таблице 2.2 и в таблице 2.3, на рисунке 2.1 и на рисунке 2.2.

Таблица 2.2

Данные по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона», группа микробиологи

Значение	Количество человек
Хорошо	1
Средне (удовлетворительно)	5
Тревожно	8
Очень тревожно	1

В группе микробиологи наиболее выраженным состоянием стрессоустойчивости является «тревожно» 8 человек - 53,3 % от всей группы.

Вторым по степени выраженности состоянием стрессоустойчивости в группе микробиологи является состояние «средне (удовлетворительно)» 5 человек - 33,3 % от всей группы.

Эти данные позволяют нам говорить о том, что в группе микробиологов стрессоустойчивость находится на среднем и ниже среднего уровне. Для группы микробиологов стресс представляет собой некоторую проблему, которая требует коррекционных занятий с сотрудниками.

Таблица 2.3

Данные по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона», группа консультанты

Значение	Количество человек
Хорошо	3
Среднее (удовлетворительно)	9
Тревожно	3

В группе консультанты наиболее выраженным состоянием стрессоустойчивости является «средне (удовлетворительно)» 9 человек - 60 % от всей группы. Далее в равной степени выраженности мы видим состояние стрессоустойчивости «тревожно» 3 человека - 20 % от всей группы и «хорошо» 3 человека – 20 % от всей группы. Эти данные позволяют нам говорить о том, что в группе консультантов стрессоустойчивость находится преимущественно на среднем уровне.

Мы видим, что средний уровень стресса преобладает в данной группе, это свойственно для занятого и много работающего человека. В данном случаем можно подумать, о том, как ещё уменьшить стрессовое состояние у сотрудников.

Тем не менее, у 20 % всей группы уровень стресса находится на отметке «хорошо». Следовательно, для этих сотрудников стресс не является проблемой, другими словами они уже начали постепенно приспосабливается к стрессовой ситуации.

Далее мы сравнили результаты по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона», в группах микробиологи и консультанты. И получили, что группа «микробиологи» отличается от группы «консультанты» наиболее выраженным состоянием стрессоустойчивости.

В группе микробиологи наиболее выраженным состоянием стрессоустойчивости является «тревожно» 8 человек - 53,3 % от всей группы, в

то время как в группе консультанты наиболее выраженным состоянием стрессоустойчивости является «средне (удовлетворительно)» 9 человек - 60 % от всей группы.

Из этого следует что, для испытуемых из группы микробиологи стресс может представлять собой проблему, и как следствие необходимо что-то делать. Если ничего не предпринять, то вскоре наступит истощение. В свою очередь испытуемые из группы консультанты постепенно приспосабливается к стрессовой ситуации, и уже научились контролировать свои эмоции. Для 20 % группы стресс не вызывает никакой проблемы.

Ниже на рисунке 2.1 и рисунке 2.2 представлены круговые диаграммы.

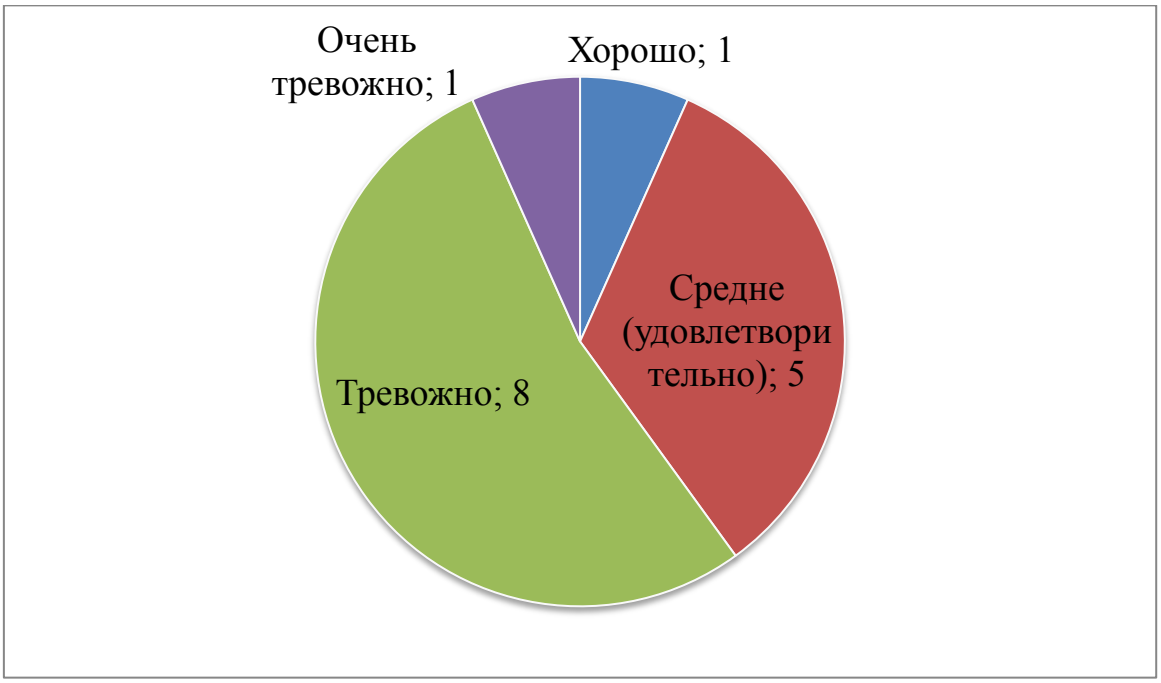

Рис. 2.1 Круговая диаграмма по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона», группа микробиологи, (количество человек)

Рис. 2.2 Круговая диаграмма по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона», группа консультанты, (количество человек)

После проведения методики «Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла» нами были получены результаты исследования, которые представлены ниже в таблице 2.4 и в таблице 2.5, на рисунке 2.3 и на рисунке 2.4.

В группе микробиологов наиболее выраженным аспектом эмоционального интеллекта является «управление эмоциями других людей» - 27,8 среднее значение от всей группы. Вторым по степени выраженности аспектом эмоционального интеллекта является «самомотивация» - 27,1 среднее значение от всей группы. Далее аспект «эмоциональная осведомленность» составляет – 25,1 среднее значение от всей группы. «Эмпатия» составляет - 25 среднее значение от всей группы. И наименьшее значение «управление своими эмоциями» - 21,2 среднее значение от всей группы.

Таблица 2.4

Данные по методике «Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла», группа микробиологи

Номер	эмоциональная осведомленность	управление своими эмоциями	управление эмоциями других людей	эмпатия	самомотивация
1.	14	9	25	26	26
2.	16	17	27	24	22
3.	31	27	33	30	26
4.	27	21	27	27	25
5.	33	32	33	31	22
6.	28	18	28	20	31
7.	20	29	30	21	30
8	21	21	14	12	33
9.	21	19	21	18	34
10.	28	21	30	26	18
11.	36	28	34	34	29
12.	30	25	30	29	28
13.	32	32	36	35	31
14.	18	10	24	23	22
15.	22	10	25	18	30
Среднее значение	25,1	21,2	27,8	25	27,1

Эти данные позволяют нам говорить о том, что группа микробиологов умеет влиять на чувства других людей, использовать их эмоции для достижения своих целей, целей предприятия. А так же сотрудники способны замотивировать себя с использованием собственных эмоций. Но стоит отметить, что группа микробиологов не достаточно хорошо умеет подчинять собственные эмоции и использовать их для достижения тех или иных целей.

Ниже на рисунке 2.3 представлена круговая диаграмма, группа микробиологи.

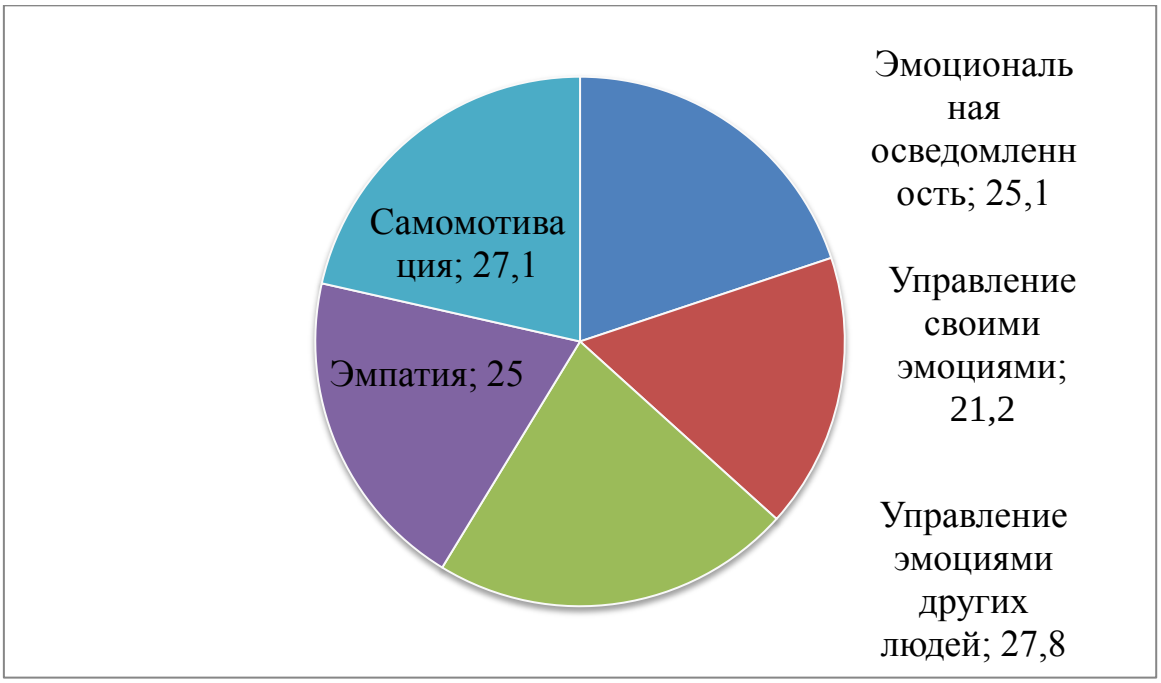

Рис. 2.3 Круговая диаграмма по методике «Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла», группа микробиологи (среднее значение)

В группе консультанты наиболее выраженным аспектом эмоционального интеллекта является «эмоциональная осведомленность» - 30,1 среднее значение от всей группы. Вторым по степени выраженности аспектом эмоционального интеллекта является «самомотивация» - 28,6 среднее значение от всей группы. Далее аспект эмоционального интеллекта «управление эмоциями других людей» составляет – 28,2 среднее значение от всей группы. «Эмпатия» составляет – 25,5 среднее значение от всей группы. И наименьшее значение эмоционального интеллекта «управление своими эмоциями» - 23,6 среднее значение от всей группы.

Таблица 2.5

Данные по методике «Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла», группа консультанты

Номер	эмоциональная осведомленность	управление своими эмоциями	управление эмоциями других людей	эмпатия	самомотивация
1.	36	20	23	24	22
2.	36	18	26	18	28
3.	31	29	27	26	27
4.	25	10	34	31	36
5.	26	27	23	20	34
6.	27	24	34	30	24
7.	28	29	31	26	24
8	36	33	30	30	19
9.	32	25	32	26	24
10.	33	21	34	26	29
11.	28	16	22	24	36
12.	24	21	19	20	32
13.	31	28	32	30	36
14.	36	28	30	34	25
15.	23	25	26	18	33
Среднее значение	30,1	23,6	28,2	25,5	28,6

Эти данные позволяют нам говорить о том, что группа консультанты хорошо понимают какие эмоции, они чувствуют в конкретный момент и почему. А так же сотрудники способны замотивировать себя с использованием собственных эмоций. Но стоит отметить, что группа консультанты недостаточно хорошо умеет подчинять собственные эмоции и использовать их для достижения тех или иных целей.

Ниже на рисунке 2.4 представлена круговая диаграмма, группа консультанты.

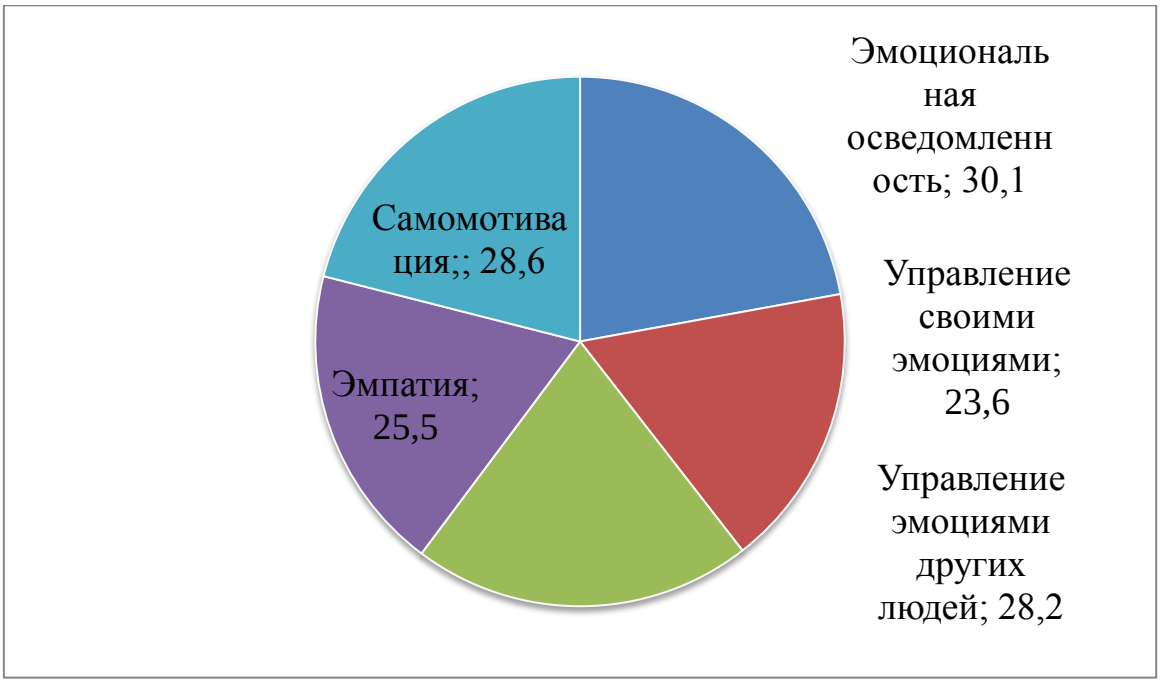

Рис. 2.4 Круговая диаграмма по методике «Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла», группа консультанты (среднее значение)

Далее мы сравнили результаты по методике «Тест на эмоциональный интеллект Н. Холла», в двух группах и выяснили, что группа «микробиологи» отличается от группы «консультанты» наиболее выраженным аспектом эмоционального интеллекта.

В группе микробиологи наиболее выраженным аспектом эмоционального интеллекта является «управление эмоциями других людей» - 27,8 среднее значение от всей группы, соответственно в группе консультанты этот показатель составил - 28,2 среднее значение от всей группы. В свою очередь в группе консультанты наиболее выраженным аспектом эмоционального интеллекта является «эмоциональная осведомленность» - 30,1 среднее значение от всей группы, тогда как среднее значение этого показателя в группе микробиологи - 25,1.

Из этого следует что, испытуемые из группы микробиологи умеют влиять на чувства других людей, использовать их эмоции для достижения своих целей,

целей компании и т.д. В свою очередь испытуемые из группы консультанты в большей степени понимают, какие эмоции они сейчас чувствуют и почему.

В целом по всем аспектам при исследовании эмоционального интеллекта, прослеживается тенденция более высоких средних значений в группе консультанты. Это можно объяснить тем, что профессия человек-человек предполагает общение и тесное взаимодействие с другими людьми. И здесь необходимо иметь ярко выраженный эмоциональный интеллект.

В свою очередь сотрудники профессии человек - природа, как правило, работают в лаборатории при минимальном контакте с окружающими. И эмоциональный интеллект им нужен в гораздо меньшей степени.

2.3 Статистическая обработка результатов исследования

Далее мы провели статистический анализ результатов исследования, по средствам корреляционного анализа Спирмена.

И обнаружили одну взаимосвязь в группе «микробиологи», чем выше уровень стрессоустойчивости, тем ниже уровень управления своими эмоциями (показатель -0,3).

Данные статистической обработки представлены ниже, в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Метод статистической обработки данных – корреляционный анализ Спирмена

	эмоциональная осведомленность	управление своими эмоциями	управление эмоциями и других людей	эмпатия	самомотивация
Микробиологи	-0,003	-0,3 стрессоустойчивость	0,05	0,1	0,05
Консультанты	-0,25	-0,39	-0,12	-0,35	-0,01

Таким образом, в результате эмпирического исследования не была выявлена взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и стрессоустойчивостью у специалистов разных специальностей. Основная гипотеза работы отвергнута. Возможно, связь между этими двумя феноменами носит не столь прямолинейный характер, а опосредована другими психологическим характеристиками, например, личностными особенностями работников. При планировании будущих исследований, так же стоит учитывать общий уровень стресса у сотрудников и другие организационные факторы (удовлетворенность работой, условия труда). Проверка этих предположений будет нами продолжена в будущих исследованиях.

2.4 Рекомендации для повышения и сохранения уровня стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта

Жизнь большинства современных людей переполнена стрессогенными факторами. Буквально 40 лет назад всё было совершенно иначе. Люди жили не то чтобы беззаботно, но медленно и размеренно, они всегда знали, чем будут заниматься вечером. Их жизнь часто была распланирована на годы вперёд. Мы же живём в очень динамичном мире, каждый день решаем сложные задачи, стремимся найти время для работы, хобби, развлечений, саморазвития и личной жизни.

Чтобы справиться со всеми поставленными задачами, сохранив при этом физическое и психическое здоровье, нужно обладать таким важным качеством как стрессоустойчивость.

Стресс – явление частое не только в жизни, но и на работе. Стрессоустойчивость на рабочем месте является неотъемлемой частью для достижения профессиональных целей.

Марютина Т.М. и О.Ю. Ермолаев пишут, что управление стрессом может осуществляться как на уровне организации, так и на уровне работника [13].

Ниже будут представлены рекомендации для повышения и сохранения стрессоустойчивости адаптированные для консультантов и микробиологов.

Как уже упоминалось ранее, профессия консультант относится к типу профессий человек-человек. Для данной профессии характерно прямое взаимодействие с людьми, высокая интенсивность работы и коммуникативная напряженность. Так же стоит отметить, что сотрудники много времени проводят на ногах в течении рабочего дня.

Для данной профессии мы предлагаем несколько методов для сохранения уровня стрессоустойсивости, которыми с успехом может пользоваться сотрудники магазина.

1. Необходимо предоставлять сотрудникам самим организовывать свою работу. Понимание того, что у работающих есть определенное право самим решать, что и как делать на работе, значительно уменьшает негативные последствия стрессов. Организация может предоставить своему персоналу такую возможность, если создаст условия для наполнения содержания работы путем участия персонала в принятии решений, а также, если повысит (конкретизирует) ответственность работников за результаты труда.

2. Нужно обеспечить четкое определение должностных обязанностей работников. С целью снижения возможности возникновения стресса, связанного с ролевой неопределенностью, надо четко определить должностные обязанности работников и сферу их ответственности.

3. Так же рекомендуется проводить в регламентированные перерывы длительностью 7 - 10 мин. комплекс физических упражнений, стимулирующих деятельность нервной, сердечнососудистой, дыхательной систем, снимающих общее утомление и повышающих умственную работоспособность.

4. Для снятия мышечного напряжения, с учетом характера мышечных нагрузок, регламентированные перерывы следует использовать для проведения физкультурных пауз, самомассажа рук, шеи, поясницы и ног, производственной гимнастики.

5. Дыхательные упражнения для снятия психической напряженности способствуют нервно-мышечной релаксации и оптимизируют функциональное состояние. Необходимо проводить в качестве психологической разгрузки в режиме рабочего дня.

В свою очередь, профессия микробиолог относится к типу профессий человек-природа. Для данной профессии характерна монотонная и однообразная деятельность, работают микробиологи, как правило, в лаборатории при минимальном контакте с окружающими. Помимо этого сотрудники много времени проводят, работая с оптическими приборами или работой за экраном компьютера.

Для данной профессии мы так же предлагаем несколько рекомендаций для повышения уровня стрессоустойсивости, которыми с успехом может пользоваться сотрудники лаборатории.

1. Для создания благоприятного психологического климата необходимо привлечение персонала к участию в принятии решений, связанных с реорганизацией структуры или технологического процесса. Подобное участие помогает персоналу принять перемены и дает ему возможность высказать свое мнение и «озвучить» претензии.

2. Для устранения причин, ведущих к перегруженности или недогрузке работой, руководитель предприятия должен надлежащим образом организовать процессы обучения, беспристрастные решения о повышении в должности и справедливое распределение обязанностей, обеспечить хорошее соответствие требований работы способностям того, кто ее выполняет.

3. Для снятия зрительного перенапряжения необходимо проведение профилактических мероприятий в режиме рабочего дня: комплекс упражнений зрительной гимнастики, комплекс упражнений для укрепления глазодвигательных мышц и тренировки аккомодации.

4. В качестве активного отдыха рекомендуется проводить в регламентированные перерывы длительностью 7 - 10 мин. комплекс физических упражнений, стимулирующих деятельность нервной, сердечнососудистой, дыхательной систем, снимающих общее утомление и повышающих умственную работоспособность.

5. Дыхательные упражнения для снятия психической напряженности способствуют нервно-мышечной релаксации и оптимизируют функциональное состояние. Проводятся в качестве психологической разгрузки в режиме рабочего дня.

К общим рекомендациям для повышения и сохранения стрессоустойчивости сотрудников можно отнести следующее:

1. Устранение причин стресса. Найдя факторы, вызывающие стресс, нужно попробовать их устранить, т.е. изменить приведшую к напряжению ситуацию. Но важно еще и сделать так, чтобы причина стресса не возникла вновь.

2. Изменение отношения. Если причина стресса не зависит от вас и устранить ее невозможно, попробуйте поменять свое отношение к ситуации. Подумайте о том, какой смысл переживать и негодовать по поводу того, на что вы не в силах повлиять. Включите логику и объективность, чтобы посмотреть на положение дел с новой стороны.

3. Переключение внимания. Нельзя зацикливаться на проблеме, вызывающей стресс. Необходимо отвлекаться и переключаться на что-то положительное. Кино, чтение, музыка, искусство, прогулка – все это очень хорошо помогает менять вектор мышления и обращать внимание на позитивные стороны жизни.

4. Физическая активность. Учитывая то, что организм мобилизует все силы, чтобы преодолеть стресс, и производит большое количество адреналина, всему этому необходимо давать выход. Для этого идеально подходят тренировки, пробежки, плавание.

5. Релаксация. Этот метод предполагает физическое расслабление и достижение состояния психоэмоционального покоя. Хороший способ расслабления – отдых под спокойную музыку.

6. Дыхательная гимнастика. Управляя своим дыханием, человек может научиться прекрасно управлять и своим физическим и психическим состоянием. Расслабление и успокоение достигается через глубокое и ровное дыхание, позволяющее снять напряжение, нормализовать давление, успокоить сердцебиение и привести в порядок мысли.

7. Плачь. Нет ничего удивительного в том, что для множества людей слезы являются прекрасным вариантом борьбы со стрессом. Когда человек плачет, это разряжает его психику и снимает нервное напряжение.

8. Хобби. Наличие любимого занятия и способа проводить время (чтение, музыка, рисование, вязание и т.д.) – это возможность для высвобождения излишков энергии, успокоения, достижения расслабления и умиротворения.

9. Отдых. Известно, что трудоголизм и работа «на износ» приводят к хроническому стрессу. Но даже если вам приходится много работать, не забывайте отдыхать. Перерывы и отдых восстанавливают силы, помогают расслабиться и ненадолго отвлечься от проблем и забот.

10. Правильное питание. Неполноценное питание тоже может приводить к стрессу, т.к. из-за него организм испытывает недостаток полезных веществ и витаминов. Во избежание этого (а также для поддержания хорошего здоровья) старайтесь правильно и полезно питаться, есть фрукты и овощи и другие полезные продукты. Следите за витаминами в рационе. В здоровом теле – здоровый дух! А чтобы тело было здоровым, необходимо правильно питаться и следить за полноценностью рациона. Для здоровья нервной системы наиболее важны витамины группы B и витамин D. Из минералов особенно ценны калий и магний.

11. Время с близкими. Родные и друзья – это опора и лучшая поддержка в сложных жизненных ситуациях, при столкновении с трудностями и проблемами. Старайтесь больше времени проводить с теми, кто вам дорог, делиться с ними переживаниями, интересоваться их мнением по тому или иному поводу.

12. Здоровый сон. Научно доказано, что для полноценного отдыха обычному человеку требуется спать 7-8 часов в сутки. Не пренебрегайте этим правилом и старайтесь спать надлежащее количество времени.

13. Позитивное мышление. Есть основанное на научных фактах мнение, что мысли материальны, и то, что человек «посылает» в окружающий мир, начинает отражаться в его реальности. Если взять это за аксиому, легко сделать вывод, что нужно стараться мыслить позитивно, чтобы в жизни было меньше стрессов и проблем.

14. Специальные процедуры. Снимать стресс очень хорошо помогают такие занятия как SPA-процедуры, различные виды массажа, расслабляющие ванны, арома-терапия. Все это благотворно действует на тело и психику, тонизирует, повышает жизненный тонус, поднимает настроение и придает сил и бодрости.

15. Терапия. В особых случаях, когда справиться со стрессом самостоятельно не получается, следует обратиться к специалисту за профессиональной помощью.

Помимо мероприятий направленных на повышение и сохранение стрессоустойчивости сотрудников, нами были разработаны рекомендации для сохранения уровня эмоционального интеллекта сотрудников. Данные рекомендации носят общий характер, как для микробиологов, так и для консультантов.

Человек, обладающий развитым эмоциональным интеллектом, не только разумно управляет своими эмоциями и решает связанные с ними проблемы, но и постоянно развивается в эмоциональном плане.

Благодаря хорошо развитому эмоциональному интеллекту человек более адекватно воспринимает окружающую его реальность, более объективно реагирует на неё и более эффективно взаимодействует с ней.

Именно поэтому необходимо применять на практике разные мероприятия по сохранению уровня эмоционального интеллекта, а так же для его повышения. Ниже представлены рекомендации.

1. Ведите дневник. Каждый день анализируйте и записывайте в личный дневник свое эмоциональное состояние, как ваши эмоции влияют на достижение целей, что вас мотивирует, свои сильные стороны и ключевые стремления. Будьте честны сами с собой и рассматривайте этот способ как возможность учиться и совершенствоваться. Определив основные тенденции в своем поведении, обсудите свои наблюдения с человеком, которому доверяете, с членом семьи или другом. Разработайте план, который поможет вам

определять ситуации, которые влияют на вашу способность сохранять самообладание, и научиться работать с ними.

2. Определите, что вас провоцирует. Каждый день анализируйте связь между своими эмоциями и поведением. Определите те модели поведения, которые вызывают у вас негативную реакцию. Затем придумайте для себя три варианта реакции, которые вы будете иметь наготове в следующий раз, когда столкнетесь с подобной ситуацией.

3. Делайте регулярные упражнения. Регулярная физическая активность повышает способность человека управлять своими эмоциями и расслабляться. Во время физических нагрузок человеческий мозг вырабатывает химические соединения, которые улучшают настроение и помогают расслабиться. К таким веществам относятся эндорфины, которые улучшают наше самочувствие и эмоциональное состояние.

4. Стремитесь к самоосознанности. Медитация, ежедневные размышления в тишине и йога — три распространенных метода достижения осознанности. Иногда для этого достаточно просто остановиться и дать уму и телу отдохнуть. Постарайтесь определить, не только что вы чувствуете, но также и то, откуда взялись эти эмоции и идут ли они вам на пользу.

5. Записывайте конкретные цели. Определив конкретные цели относительно эмоционального интеллекта, не забывайте постоянно возвращаться к ним, чтобы проверить, не сбились ли вы с пути. Фиксируйте их у себя в ежедневнике или календаре, чтобы они были у вас перед глазами. Сделайте пересмотр своих целей и задач ежедневным ритуалом. Празднуйте маленькие победы.

6. Визуализируйте свои желания. Важно не только осознавать, какой путь в направлении своих целей вы должны пройти, но и представлять, что вы получите в итоге. Распечатайте изображения и создайте «доску настроения» или «доску желаний». Измените фон рабочего стола на компьютере или обои на телефоне, чтобы визуально представить свою конечную цель. Постоянно имея

перед глазами желаемый результат, вы будете держать в голове свои цели и не забывать об их осуществлении.

7. Предугадывайте реакцию. Общаясь с окружающими людьми, спросите себя, какую реакцию у них вызовут ваши жесты и высказывания. Предугадывая их чувства, вы учитываете потенциальную реакцию, которую может проявить тот или иной человек. Понимание других людей поможет вам в общении с окружающими и достижении ваших целей. Предсказывая эмоциональную реакцию своего собеседника, прежде чем начать с ним разговор, вы создаете выигрышную ситуацию для вас обоих.

8. Внимательное наблюдение. Внимание к невербальным деталям в процессе коммуникации поможет вам лучше понять эмоции и чувства своего собеседника. Осознание своих собственных невербальных показателей поможет вам избежать ситуаций, когда вы невольно посылаете неправильные коммуникативные сигналы.

9. Найдите общий язык. Проявляйте искренний интерес к другим людям и их благополучию. Определите, что выделяет этого человека из толпы, и учитывайте эти особенности. Чтобы понять, что интересует вашего собеседника, задавайте ему вопросы и внимательно слушайте его. Высказывайте свое мнение насчет общих интересов и используйте их в качестве отправной точки. Главное — быть активным участником разговора.

Существует множество способов повысить уровень эмоционального интеллекта. Методы, предложенные ними лишь некоторые из них. Используя их на практике, можно значительно улучшить качество своей жизни.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день обсуждается вопрос о том, что эмоциональным стрессам больше подвержены люди с низким уровнем эмоционального интеллекта. Причем чем показатель эмоционального интеллекта ниже, тем болезненнее человек переживает эмоциональный стресс. Поэтому главная задача сегодняшнего дня – разобраться с этими понятиями и наметить для себя план действий по повышению эмоционального интеллекта и как следствие стрессоустойчивости, потому как высокие показатели данных феноменов влияют положительно на качество жизни человека.

Целью данного исследования было изучить взаимосвязь уровня эмоционального интеллекта со стрессоустойчивостью.

Для достижения цели были решены ряд задач. Для подтверждения выдвинутой нами гипотезы были использованы следующие методики:

- тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона;
- тест на эмоциональный интеллект Н. Холла.

В исследовании приняли участие 30 человек. Первая группа 15 человек – консультанты компании ООО «Манго Раша», выборка состояла из молодых мужчин и женщин средний возраст 25 лет. Сотрудники типа профессии человек-человек. Для данной профессии характерно прямое взаимодействие с людьми, высокая интенсивность работы и коммуникативная напряженность.

Вторая группа 15 человек – микробиологи завода по производству медицинских препаратов ПАО Красфарма, выборка состояла из молодых мужчин и женщин средний возраст 25 лет. Сотрудники типа профессии человек-природа. Для данной профессии характерна монотонная и однообразная деятельность, работают микробиологи, как правило, в лаборатории при минимальном контакте с окружающими.

После проведения первой методики, тест самооценки стрессоустойчивости С. Кохена и Г. Виллиансона, нами были получены первичные результаты исследования.

В группе микробиологи наиболее выраженным состоянием стрессоустойчивости является «тревожно» 8 человек - 53,3 % от всей группы.

Вторым по степени выраженности состоянием стрессоустойчивости в группе микробиологи является состояние «средне (удовлетворительно)» 5 человек - 33,3 % от всей группы.

Эти данные позволяют нам говорить о том, что в группе микробиологов стрессоустойчивость находится на среднем и ниже среднего уровне. Для группы микробиологов стресс представляет собой некоторую проблему, которая требует коррекционных занятий с сотрудниками.

В группе консультанты наиболее выраженным состоянием стрессоустойчивости является «средне (удовлетворительно)» 9 человек - 60 % от всей группы. Далее в равной степени выраженности мы видим состояние стрессоустойчивости «тревожно» 3 человека- 20% от всей группы и «хорошо» 3 человека - 20% от всей группы. Эти данные позволяют нам говорить о том, что в группе консультантов стрессоустойчивость находится преимущественно на среднем уровне.

Мы видим, что средний уровень стресса преобладает в данной группе, это свойственно для занятого и много работающего человека. В данном случаем можно подумать, о том, как ещё уменьшить стрессовое состояние у сотрудников.

Тем не менее, у 20% всей группы уровень стресса находится на отметке «хорошо». Следовательно, для этих сотрудников стресс не является проблемой, другими словами они уже начали постепенно приспосабливается к стрессовой ситуации.

Далее после проведения второй методики, тест на эмоциональный интеллект Н. Холла, нами были получены первичные результаты исследования.

В группе микробиологи наиболее выраженным аспектом эмоционального интеллекта является «управление эмоциями других людей» - 27,8 среднее значение от всей группы. Вторым по степени выраженности аспектом эмоционального интеллекта является «самомотивация» - 27,1 среднее значение от всей группы. Далее аспект «эмоциональная осведомленность» составляет – 25,1 среднее значение от всей группы. «Эмпатия» составляет - 25 среднее значение от всей группы. И наименьшее значение «управление своими эмоциями» - 21,2 среднее значение от всей группы.

Эти данные позволяют нам говорить о том, что группа микробиологов умеет влиять на чувства других людей, использовать их эмоции для достижения своих целей, целей предприятия. А так же сотрудники способны замотивировать себя с использованием собственных эмоций. Но стоит отметить, что группа микробиологов не достаточно хорошо умеет подчинять собственные эмоции и использовать их для достижения тех или иных целей.

В группе консультанты наиболее выраженным аспектом эмоционального интеллекта является «эмоциональная осведомленность» - 30,1 среднее значение от всей группы. Вторым по степени выраженности аспектом эмоционального интеллекта является «самомотивация» - 28,6 среднее значение от всей группы. Далее аспект эмоционального интеллекта «управление эмоциями других людей» составляет – 28,2 среднее значение от всей группы. «Эмпатия» составляет – 25,5 среднее значение от всей группы. И наименьшее значение эмоционального интеллекта «управление своими эмоциями» - 23,6 среднее значение от всей группы.

Эти данные позволяют нам говорить о том, что группа консультанты хорошо понимают какие эмоции, они чувствуют в конкретный момент и почему. А так же сотрудники способны замотивировать себя с использованием собственных эмоций. Но стоит отметить, что группа консультанты недостаточно хорошо умеет подчинять собственные эмоции и использовать их для достижения тех или иных целей.

В целом по всем аспектам при исследовании эмоционального интеллекта, прослеживается тенденция более высоких средних значений в группе консультанты. Это можно объяснить тем, что профессия человек-человек предполагает общение и тесное взаимодействие с другими людьми. И здесь необходимо иметь ярко выраженный эмоциональный интеллект. В свою очередь сотрудники профессии человек - природа, как правило, работают в лаборатории при минимальном контакте с окружающими. И эмоциональный интеллект им нужен в гораздо меньшей степени.

Далее мы провели статистический анализ результатов исследования, по средствам корреляционного анализа Спирмена. И обнаружили одну взаимосвязь в группе «микробиологи», чем выше уровень стрессоустойчивости, тем ниже уровень управления своими эмоциями (показатель - 0,3).

Таким образом, в результате эмпирического исследования не была выявлена взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и стрессоустойчивостью у специалистов разных специальностей. Основная гипотеза работы отвергнута. Возможно, связь между этими двумя феноменами носит не столь прямолинейный характер, а опосредована другими психологическим характеристиками, например, личностными особенностями работников. При планировании будущих исследований, так же стоит учитывать общий уровень стресса у сотрудников и другие организационные факторы (удовлетворенность работой, условия труда). Проверка этих предположений будет нами продолжена в будущих исследованиях.

После проведения исследования нами были так же разработаны рекомендации для повышения и сохранения уровня стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта. Данные рекомендации имеют как общий, так и специализированный характер.

Тема исследования актуальна на сегодняшний день. А значит, результаты исследования представляют теоретическую значимость, а именно в уточнении понимания взаимосвязи эмоционального интеллекта с понятием

стрессоустойчивости и пополнении уже имеющихся теоретических знаний в рамках данной проблемы.

Так же результаты исследования представляют практическую значимость, так как данный материал может успешно использоваться в лекциях по общей и социальной психологии и служить основой для дальнейших исследований в данной области, а также использоваться для составления тренинговых программ в области развития эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости. Полученные данные могут быть использованы в деятельности практического психолога с целью оказания психологической помощи в случае формирования определённого уровня эмоционального интеллекта с учётом уровня стрессоустойчивости конкретного индивида, для формирования адекватного отношения к стрессовым ситуациям, а также профилактики психологических проблем.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Айзенк, Г. Ю. Интеллект: новый взгляд // Вопросы Психологии. –1995. – № 1. – С.111-131

2. Бодров, В. А. Информационный стресс: учебное пособие для вузов / В. А. Бодров. – Москва : ПЕР СЭ, 2008. – 352 с.

3. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. – Москва : ПЕР СЭ, 2006. –528с.

4. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы / В. А. Бодров. – Москва : ПЕР СЭ, 2006. – 214 с.

5. Бодров, В. А. Система психической регуляции стрессоустойчивости человека-оператора / В. А. Бодров, А. А. Обознов // Психологический журнал. - 2000. - Т. 21. № 4. - С. 32-44

6. Большой психологический словарь / [Авдеева Н. Н. и др.] ; под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. - 4-е изд., расш. - Москва : АСТ ; Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2009. - 811 с.

7. Варданян, Б. Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости / Б.Х. Варданян. – Москва: Наука, 2008. –243 с.

8. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. – Санкт-Петербург : Питер, 2009 – 140 с.

9. Гарскова, Г. Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию / Г. Г. Гарскова // Ананьевские чтения : тез. науч.-практ. конф. – Санкт-Петербург : Изд-во СПб. ун-та, 1999. – С. 25-26

10. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект / Дэниел Гоулман ; пер. с англ. А.П. Исаевой. – Москва : АСТ ; Владимир : ВКТ, 2009. –180 с.

11. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе / Д. Гоулман. – Москва : «Манн, Иванов и Фербер», 2013. – 512 с.

12. Гоулман. Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман. — Москва : Изд. «Манн, Иванов и Фербер», 2013. – 560 с.

13. Деревянко, С. П. Эмоциональный интеллект: проблемы категориальности / С. П. Деревянко // Психология в современном информационном 106 пространстве: материалы международной научной конференции / Смол. гос. ун-т. – Смоленск : Изд-во СмолГУ, 2007. - Ч. 1. - С. 108-112

14. Живица, О. В. Лидерство [учебное пособие : тетрадь-практикум] / О. В. Живица. - Москва : Изд. дом ун-т Синергия, 2013. – 91 с.

15. Зильберман, П. Б. Эмоциональная устойчивость оператора : Автореферат дис. на соискание ученой степени кандидата психологических наук / АПН СССР. Науч.-исслед. ин-т общей и пед. психологии. - Москва : [б. и.], 1970. - 258 с.

16. Изард К. Психология эмоций / Кэррол Э. Изард ; [пер. с англ. В. Мисник, А. Татлыбаев]. - Москва [и др.] : Питер, 2009. - 460 с.

17. Катунин, А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен / А. П. Катунин // Молодой ученый. - 2012. - № 9. - С. 246

18. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – Москва : Академический Проект, 2009. - 943 с.

19. Кондратенко, Т. Н. Психология студенчества / Т. Н. Кондратенко. – Москва : Академия, 2010. – 268 с.

20. Кокс, Т. Стресс / Т. Кокс; Пер. с англ. Л. А. Милютиной. - М. : Медицина, 1981. - 213 с.

21. Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс : Физиологические и психологические реакции : Медицинские, индустриальные и военные последствия стресса : Рус.

пер. / Под ред. Л. Леви ; под ред. В. Н. Мясищева. - Ленинград : Медицина. Ленингр. отд-ние, 1970. – 326 с.

22. Люсин, Д. В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты / Д. В. Люсин // Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен : материалы Первой международной научно-практической конференции. – Москва: Издательство Смысл, 2000. – С. 25-35

23. Люсин, Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д. В. Люсин // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2004. – С. 29

24. Манойлова, М. А. Эмоциональный интеллект будущего педагога: акмеологическая диагностика и методы развития / М. А. Манойлова ; Федеральное агентство по образованию Российской Федерации, Псковский гос. пед. ун-т им. С. М. Кирова, Акад. акмеологических наук. - Москва : Paleograph Press, 2008. - 127 с.

25. Носенко, Э. Л. Эмоциональный интеллект: концептуализация феномена, основные функции / Э. Л. Носенко. –Киев: Высшая школа, 2003. - 126 с.

26. Рубинштейн, С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – Москва : Педагогика, 1976. – 416 с.

27. Селье, Г. Когда стресс не приносит горя / Г. Селье. – Москва : Миф, 1992. – 360 с.

28. Селье, Г. Очерки об адаптационном синдроме / Г. Селье. – Москва : Медгиз, 1960. – 123 с.

29. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – Москва: Просвещение, 1982. – 124 с.

30. Стебловская, А. В. Теоретическое представление понятия «Синдром эмоционального выгорания» в психолого-педагогической литературе / А. В. Стебловская // ИСОМ. – 2017.– №1. – С. 140-146

31. Туровская, Г. О соотношении типологических особенностей высшей нервной деятельности с некоторыми характеристиками вегетативного реагирования / Г. О. Туровская. – Москва : Педагогика, 1974. - 242 с.

Приложение 1

Табл.1, п. 1

Данные по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости Кохена и Виллиансона»

Номер	Микробиологи	Консультанты
1.	25 - Очень тревожно	13 - Средне (удовлетворительно)
2.	6 - Хорошо	15 - Средне (удовлетворительно)
3.	11 - Средне (удовлетворительно)	11 - Средне (удовлетворительно)
4.	16 - Тревожно	15 - Средне (удовлетворительно)
5.	11 - Средне (удовлетворительно)	13 - Средне (удовлетворительно)
6.	17 - Тревожно	16 - Тревожно
7.	14 - Средне (удовлетворительно)	9 - Хорошо
8	13 - Средне (удовлетворительно)	13 - Средне (удовлетворительно)
9.	14 - Средне (удовлетворительно)	20 - Тревожно
10.	19 - Тревожно	13 - Средне (удовлетворительно)
11.	19- Тревожно	13 - Средне (удовлетворительно)
12.	17 - Тревожно	18 - Тревожно
13.	19- Тревожно	9 - Хорошо
14.	19 - Тревожно	9 - Хорошо
15.	17 - Тревожно	14 - Средне (удовлетворительно)

Приложение 2

Табл.1, п. 2

Данные по методике «Тест на эмоциональный интеллект Холла», группа микробиологи

Номер	эмоциональная осведомленность	управление своими эмоциями	управление эмоциями других людей	эмпатия	самомотивация
1.	14	9	25	26	26
2.	16	17	27	24	22
3.	31	27	33	30	26
4.	27	21	27	27	25
5.	33	32	33	31	22
6.	28	18	28	20	31
7.	20	29	30	21	30
8	21	21	14	12	33
9.	21	19	21	18	34
10.	28	21	30	26	18
11.	36	28	34	34	29
12.	30	25	30	29	28
13.	32	32	36	35	31
14.	18	10	24	23	22
15.	22	10	25	18	30
Среднее значение	25,1	21,2	27,8	25	27,1

Приложение 3

Табл.1, п.3

Данные по методике «Тест на эмоциональный интеллект Холла», группа консультанты

Номер	эмоциональная осведомленность	управление своими эмоциями	управление эмоциями других людей	эмпатия	самомотивация
1.	36	20	23	24	22
2.	36	18	26	18	28
3.	31	29	27	26	27
4.	25	10	34	31	36
5.	26	27	23	20	34
6.	27	24	34	30	24
7.	28	29	31	26	24
8	36	33	30	30	19
9.	32	25	32	26	24
10.	33	21	34	26	29
11.	28	16	22	24	36
12.	24	21	19	20	32
13.	31	28	32	30	36
14.	36	28	30	34	25
15.	23	25	26	18	33
Среднее значение	30,1	23,6	28,2	25,5	28,6

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
(полное наименование факультета)
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления
Выпускающая кафедра психологии
(полное наименование выпускающей кафедры)

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Борцовой Екатерины Сергеевны группы 257-пу
(Ф.И.О. полностью)
на тему Изучение особенностей стрессоустойчивости у людей в разных типах профессий
(наименование темы согласно приказу)
Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 65 страницах, содержит приложение(ия) на 3 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Несомненно, что выполняемая работа влияет на ряд личностных характеристик человека. Однако и личность человека оказывает значительное влияние на выполнение работы, отношение человека к результатам своей деятельности, процессу труда. Отсюда проистекает необходимость понимать какие личностные особенности более, а какие менее важны для создания удовлетворительных условий труда. Екатерина Сергеевна предлагает таким фактором считать особенности эмоционального интеллекта сотрудников. Дипломантка достаточно аргументированно обосновывает свое решение, что убеждает нас в значимости предложенной для рецензии работы, с практической точки зрения.

2. Логическая последовательность текста хорошая. Выводы логично проистекают из текста работы. Эмпирические данные проанализированы глубоко, имеется иллюстративный материал, позволяющий наглядно демонстрировать логику анализа результатов исследования и выводы по работе.

3. Положительные стороны работы глубоко и полно проанализирован эмпирический материал исследования, который позволил сформулировать адресные рекомендации для сотрудников, в зависимости от особенностей эмоционального интеллекта сотрудников, и уровня их стрессоустойчивости.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений хорошая.

5. Полнота проработки литературных источников достаточная.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков хорошее.

7. Недостатки работы выражены главным образом в том, что дипломантка не описывает механизмы взаимосвязи стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта, как психологических феноменов. А уделяет, главным образом, внимание описанию особенностей этих феноменов в разного типа профессиях.

8. Оценка сформированности ОК, ОПК и ПК, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы (ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14,): отметим хороший и отличный уровень сформированности основных компетенций психолога.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: разработанные и предложенные рекомендации могут быть внедрены в практику психологов, работающих в данной системе, а так же могут быть использованы сотрудниками для личностного роста.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.
Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор заслуживает
(оценка прописью)
присвоения квалификации[1] бакалавр

Рецензент выпускной квалификационной работы Курегешева Аушра д. Витаутаса, психолог, ведущий специалист психологического центра развития и коррекции «ПереСвеТ»
(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

«16» 02 2021 г.

Для документов
(подпись рецензента)

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И КОРРЕКЦИИ "ПереСвеТ" ОГРН 1172468037785 ИНН 2465168... г. КРАСНОЯРСК

[1] Прописывается при условии положительной оценки

С рецензией ознакомлена Бордова Е.С.
16.02.2021

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
(полное наименование факультета)

Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления

Выпускающая кафедра психологии
(полное наименование выпускающей кафедры)

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Борцовой Екатерине Сергеевне группы 257-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему Изучение особенностей стрессоустойчивости у людей в разных типах профессий
(наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 65 страницах, содержит приложение(ия) на 3 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Стресс на работе стал неотъемлемым признаком современной действительности. В связи с этим, психологи, работающие в сфере психологии управления, разрабатывают все новые и новые программы повышения стрессоустойчивости своих сотрудников. Это дает основание считать тему, заявленную дипломанткой, актуальной для сегодняшней ситуации в сфере психологии управления.

2. Логическая последовательность текста сохранена. При теоретическом обосновании исследования, дипломантка проанализировала известные подходы к феноменам исследования, корректно сформулировала выводы. В практической части работы, Екатерина Сергеевна, последовательно анализирует результаты исследования и формулирует выводы по работе в целом.

3. Положительные стороны работы 1. Изучаемые феномены всесторонне описаны и проанализированы. 2. Корректно спланировано и проведено эмпирическое исследование. 3 Сформулированные рекомендации объемны и полностью учитывают результаты исследования.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений достаточная.

5. Полнота проработки литературных источников полная.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков хорошее.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: дипломантка продемонстрировала высокий уровень способности к самостоятельному планированию и проведению исследования. Отмечу ее инициативность и ответственность на протяжении всей работы над дипломным проектом. Дипломатка продемонстрировала высокий уровень аналитических способностей, а так же умение с психологической точки зрения анализировать результаты исследования, формулировать практические рекомендации, исходя из полученных результатов.

8. Недостатки работы заключаются в недостаточно четком описании взаимосвязи изучаемых феноменов.

9. Оценка сформированности ОК, ОПК и ПК, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы (ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14,): дипломатка продемонстрировала хорошее и отличное владение профессиональными и общекультурными компетенциями.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично .
(оценка прописью).

Руководитель выпускной квалификационной работы Арышева Александра Петровна, к.пс.н., доцент.
(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

« 15 » 02 2021 г.

(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлена Борзова Е.А.
15.02.2021

Предприятие
ООО «Манго Раша»
Юридический адрес: 119019, Россия,
г. Москва, ул. Арбат, дом 11,
помещение I эт 2 ком 1, 2
Тел.факс 8-800-500-9350
e-mail: personaldata@mango.com

Ректору АНО ВО СИБУП
В.Ф.Забуге

ЗАЯВКА

Организация просит направить студента Борцову Екатерину Сергеевну, группы у257-пу для проведения исследования я на тему «Изучение особенностей стрессоустойчивости у людей в разных типах профессий».

«24» 11 2020 г.

Заместитель директора, Тарасова Н.О

подпись

мп

Предприятие
ООО «Манго Раша»
Юридический адрес: 119019, Россия,
г. Москва, ул. Арбат, дом 11,
помещение I эт 2 ком 1, 2
Тел.факс 8-800-500-9350
e-mail: personaldata@mango.com

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Борцовой Екатерины Сергеевны, студента группы у257-пу по теме «Изучение особенностей стрессоустойчивости у людей в разных типах профессий», внедрены в деятельность организации. Результаты исследования будут учитываться в рамках деятельности психолога в организации. Полученные данные и рекомендации будут использованы, при проведении мероприятий, связанных с диагностикой и повышением уровня стрессоустойчивост у сотрудников организации.

«13» 02 2021 г. Заместитель директора, Тарасова Н.О

подпись

МП

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

Интеллектуальный поиск и ...

https://search.znanium.com/index.php?option=com_elib&view=like&task=results

Анализировать

Обработан файл:**Борцова Е.С ВКР ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У ЛЮДЕЙ В РАЗНЫХ ТИПАХ ПРОФЕССИЙ .docx.**

Год публикации: 2021.

Оценка оригинальности документа - 77.15%
Просмотр заимствований в документе
Время выполнения: 46 секунд

Источники заимствования	Заимствования
1. **Курсовая работа: Психофизиологическая адаптация человека**	
Информация о документе	7.7%
http://www.bestreferat.ru/files/06/bestreferat-149508.docx	
Показать заимствования(50)	
2. **Реферат: Теории и методы психологии стресса**	
Информация о документе	7.6%
http://www.bestreferat.ru/files/67/bestreferat-380767.docx	
Показать заимствования(49)	

пуск | Интеллектуальный ... | Список преподават... | Отчет по повыш. ква... | Microsoft Excel - Пое... | EN | 12:55

Борцова Е.С. 16.02.2021

Заявление о согласии выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1 Я, Борцова Екатерина Сергеевна

фамилия, имя, отчество полностью

студент (ка) группы _____ факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра

на тему: Изучение особенностей стрессоустойчивости у людей в разных типах профессий

название работы

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2 Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«16» 02 20 2021.

подпись