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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

КРАВЦОВА ДАРЬЯ АНДРЕЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ В РАЗНЫХ СФЕРАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Юридическая психология

Обучающийся _____ (Д.А. Кравцова)
(подпись) (инициалы, фамилия)

Руководитель доцент, к.мед.наук, доцент _____ (А.А. Машанов)
(должность, ученая степень, ученое звание) (подпись) (инициалы, фамилия)

Нормоконтролер _____ (Т.С. Нурисламова)
(подпись) (инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

Е.В. Пономарева
(подпись)

«01» 07 2022 г.

Красноярск 2022

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

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Кравцовой Дарье Андреевне группы 257-юп
(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы: Изучение особенностей совладающего поведения в разных сферах профессиональных ситуаций.

утверждена приказом по институту от «14» 03 2022 г. № 40/1-уо
на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии
Протокол от «09» 03 2022 г., № 07

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «01» 07 2022 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I. Теоретические основания влияния стрессовых ситуаций на выбор стратегии совладания; II Эмпирическое исследование влияния типов ситуаций на выбор стратегии совладания у сотрудников полиции; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет

5. График выполнения выпускной квалификационной работы
16.03.22-20.03.22 – анализ научной литературы по теме исследования.
21.03.22-24.03.22 – формулирование выводов, оформление главы I.
25.03.22-03.05.22 – сбор первичных эмпирических данных.
04.05.22-20.05.22 – анализ результатов исследования.
21.05.22-27.05.22 – формулирование выводов, оформление работы.

Дата выдачи задания «09» 03 2022 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Дипломная работа 59 с., таблиц 59, рисунок 1, источников 41, приложений 1.

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ, СТРАТЕГИИ СОВЛАДАНИЯ, ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ СОВЛАДАНИЯ

Цель исследования – изучить влияние типов ситуации на выбор стратегии совладания.

Объектом нашего исследования является копинг поведение личности.

Предмет исследования: влияние типа ситуации по совладающее поведение сотрудников полиции.

Гипотеза исследования – выбор стратегии совладания сотрудниками полиции, зависит от типа ситуаций.

Проведено изучение влияния типов ситуаций на выбор стратегии совладания. С этой целью был использован «тест на профессиональный стресс» для выявления стрессовых ситуаций у сотрудников полиции, по выявлению стратегий совладания была использована методика « индикатор копинг-стратегий». Выявлены стрессовые ситуации у сотрудников и влияние данных ситуаций на выбор стратегии совладания.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью Н – критерия Крускала-Уоллиса.

СОДЕРЖАНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ	5
I	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ВЛИЯНИЯ СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ НА ВЫБОР СТРАТЕГИИ СОВЛАДАНИЯ	7
	1.1 Копинг поведение и теоретические подходы его изучения	7
	1.2 Базисные стратегии совладания. Техники совладания с ситуацией	21
	1.3 Характеристика основных стресс-факторов, воздействующих на сотрудников полиции	33
II	ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ТИПОВ СИТУАЦИЙ НА ВЫБОР СТРАТЕГИИ СОВЛАДАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ПОЛУЧИИ	42
	2.1 Организация и общая характеристика исследования	42
	2.2 Анализ полученных данных	43
	2.3 Статистическая обработка данных	57
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	58
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	60
	Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях человек все чаще оказывается под влиянием биологических и психологических стрессогенных факторов, вызывающих в организме специфические и неспецифические логические, психологические и поведенческие реакции. Эти реакции, обладая двоякой целью могут, с одной стороны, способствовать приспособляемости к изменяющимся условиям, а с другой - привести к возникновению патологических процессов [4].

Еще в 1936 г. Х. Сейл в рамках предложения концепции стресса выделил два уровня адаптационной системы. В соответствии с его представлениями в стрессовой ситуации первым реагирует поверхностный уровень, черпающий свои из второго, «глубокого» уровни, который связан с адаптационной перестройкой гомеостатических систем всего организма. Независимо от типа стрессового воздействия, но в соответствии с фазой адаптации (тревога, сопротивление, истощение) происходит формирование адекватной требованиям среды новой функциональной системности организма [14].

Таким образом, Х. Сейл сформулировал общие закономерности процесса приспособления к стрессовым событиям, в результате которого деятельность организма человека направлена на поддержание или сохранение баланса между требованиями среды и удовлетворяющими их реакциями.

В дальнейшем М.И. Дьяченко и В И. Лебедев обратили внимание на тот факт, что индивидуумы различными способами приспосабливаются к стрессовым ситуациям, а сам процесс приспособления может меняться в зависимости от своей эффективности.

Человек прибегает к помощи окружающих его людей (близких родственников, друзей, коллег по работе и т. д.), чтобы избавиться от «дискомфортного» чувства беспокойства при стрессовых воздействиях внешнего мира [7].

В случае неэффективности такого адаптационного поведения он игнорирует существующую проблему и формирует своеобразную психологическую защиту. Такие защитные механизмы проявляются в определенных стратегиях (способах) поведения, которые K. Horney определила как: стремление к людям; стремление отдалиться от людей (потребность в независимости); стремление действовать против людей.

Тема «Влияние типов ситуации на выбор стратегии совладания у сотрудников полиции» актуальна.

Цель исследования – изучить влияние типов ситуации на выбор стратегии совладания.

Задачи исследования**:**

1. Проанализировать литературные источники, освещающие вопросы копинг поведения личности.

2. Описать специфику деятельности сотрудника полиции, и возможные трудные ситуации в его профессиональной деятельности.

3. Подготовить и провести эмпирическое исследование влияния типов ситуаций на выбор стратегии совладания.

4. Проанализировать результаты исследования, сформулировать выводы по работе.

Объектом нашего исследования является копинг поведение личности.

Предмет исследования: влияние типа ситуации по совладающее поведение сотрудников полиции.

Гипотеза исследования – выбор стратегии совладания сотрудниками полиции, зависит от типа ситуаций.

В исследовании применялись следующие методики:

1. Щербатых Ю.В. «Тест на профессиональный стресс».

2. Опросник Д. Амирхана «Индикатор копинг-стратегий», в адаптации Н.А. Сирота и В.М. Ялтонский.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ВЛИЯНИЯ СИТУАЦИЙ НА ВЫБОР СТРАТЕГИИ СОВЛАДАНИЯ

1.1 Копинг поведение и теоретические подходы его изучения

Стресс– неспецифическая (общая) реакция организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его гомеостаз, а так же соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом).

Все чаще в настоящее время происходят различные изменения в жизни общества к которым человек вынужден постоянно адаптироваться.В изменяющихся условиях человеку необходимы самоорганизация и самоуправление, зависящие от такой личностной особенности, как стиль реагирования на изменения.

Подвижность и динамичность человеческой психики будет влиять на проявления психических процессов и психических свойств личности, проявляющиеся в определенный промежуток времени и влияющие на поведение человека в этот промежуток времени.

Стоит отметить так же, что на психические процессы и психические свойства человека могут влиять и его психические состояния, что указывает на их тесную связь. Психические состояния влияют на протекание психических процессов, а повторяясь часто, приобретая устойчивость, могут стать свойством личности.

Среди психических явлений психическим состояниям принадлежит одно из основных мест. Исследования психических состояний включали в себя рассмотрение отдельных видов состояний: оптимальные состояния,

неравновесные состояния, состояния, возникающие и чрезвычайных ситуациях, состояния напряжения.

Изучая работы ученых, занимающихся в какой-либо степени исследованиями психических состояний, можно заметить использование ими терминов «напряженные ситуации», «стрессовые ситуации», «сложные ситуации» и тому подобные.

Например, такие ученые как М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, В.А. Пономаренкоговорят о том, что «Напряженная ситуация – это такое усложнение условий деятельности, которое приобрело для личности особую значимость. Другими словами, сложные объективные условия деятельности становятся напряженной ситуацией тогда, когда они воспринимаются, понимаются, оцениваются людьми как трудные, опасные и т.д. Любая ситуация предполагает включенность в нее субъекта. Это тем более относится к напряженной ситуации, объединяющей определенное содержание объективной деятельности с потребностями, мотивами, целями, отношениями человека. Следовательно, напряженная ситуация, как и всякая ситуация воплощает в себе единство объективного и субъективного. Объективное – это усложненные условия и процесс деятельности; субъективное – состояние, установки, способы действий в резко изменившихся обстоятельствах. Общее, что характеризует напряженные ситуации, – это возникновение достаточно сложной для субъекта задачи, «трудного» психического состояния». Таким образом авторы показали, что ситуация становится напряженной для человека при ее определенном субъективном восприятии.

Выделяются некоторые характеристики напряженной, стрессовой ситуации:

– сильное воздействие, превышающее возможности человека;

– условия деятельности для человека воспринимаются и оцениваются как трудные или невыполнимые;

– вызывает тяжелое психическое состояние из-за стоящей перед субъектом сложной задачи;

– требуется максимальная мобилизация ресурсов организма;

– появляются нежелательные функциональные состояния, нарушения психологической регуляции деятельности, снижение ее эффективности;

– депривация мотивов, интересов, ценностей.

Психологическая напряженность возникает от таких факторов, которые либо мобилизуют человека (положительное влияние), либо дезорганизуют его (отрицательное влияние). Однако всегда главным параметром такого состояния является напряжение.

Напряжение – это чувство напряжения, общее ощущение нарушения равновесия и готовности изменить поведение при встрече с каким-либо угрожающим ситуативным фактором (например, дефицит времени, недостаток информации и так далее).

Ситуационные и личностные переменные как факторы поведения человека многие ученые пытались соотнести и выделить модели этих соотношений. Например, Х. Хеккаузенвыдвинул такие подходы соотношений:

1. Личностно-центрированный (поведение есть результат свойств личности).

2. Ситуационно-центрированный (поведение есть результат отношения человека к ситуации).

3. Объяснительная (поведение основывается на свойствах личности и характеристиками ситуации).

Несомненно, перечисленные характеристики являются важными в формировании определенного поведения человека, однако готовность или, наоборот, неготовность человека к изменениям зависит, прежде всего, от его системы ценностей и жизненных установок. Готовность к изменениям ситуации также основано на фундаментальных характеристиках взаимодействия человека с окружающим миром.

Согласование личностных и ситуационных факторов составляет пространство возможностей человека. Такая идея психологического жизненного пространства как множества возможных событий, как пространства возможностей человека была заложенаК. Левином. То есть поведение человека описывается как результат реализации им его актуальных возможностей в данном конкретном жизненном пространстве, учитывая особенности отношения человека к ситуации.

Индивидуальные характеристики человека в совокупности со спецификой взаимодействияс окружающим миром объясняются понятием «стиль».

Изначально «стиль» не имел четкого содержания и определения и даже мог пониматься как описание личностных или характерологических параметров.Так, при рассмотрении стилевых особенностей как единая характеристика индивидуальности человека, появилось понятие «индивидуальный стиль».Традиционно в психологии за основание брали личностные диспозиции, характеристики когнитивных процессов и параметры поведения.

Далее с появлением понятия «индивидуальный стиль», образовываются понятия: стиль общения, стиль активности, эмоциональный стиль, когнитивный стиль и другие.

Такое разнообразие направлений в изучении стилевых особенностей подогревает интерес исследователей и подталкивает их на рассмотрение вопроса в более широком контексте. Начинаются исследования критических или трудных жизненных ситуаций, ситуаций неопределенности или изменений.

Анализ социально-психологических особенностей участников процесса изменений позволяет выделить два ключевых подхода: установочный подход и типологический подход.

Установочный подход заключается в выделении специфической социальной установки к параметрам ситуации изменений (неопределенности, новизне), но также в этом подходе делается акцент на характеристиках

ситуации и остаются почти нетронутыми в исследовании установки по отношению к изменениям в целом.

В типологическом подходе предполагается выделение типов и описание их поведения.Типы выделяются на основе различных характеристик от степени принятия изменений до личностных черт, но нет конкретных, единых оснований для них. Данный подход ориентирован в большей степени на изучение личностных особенностей.

Базаров Т.Ю. и Сычева М.П. относительно стилевого подхода поведения человека в изменяющихся условиях говорили, что спрогнозировать поведение будет возможно при применении сразу двух подходов – установочного итипологического, то есть если производить одновременно анализ установок и анализ типического поведения, анализ социальной среды и личностных особенностей участников изменений. Цитируя Мерлина В.С. и Либина А.В., авторы говорят о том, что «стиль является промежуточным звеном между личностью и социальной средой и одним из важнейших механизмов приспособления человека к любому виду деятельности».

Как утверждают Т.Ю. Базаров и М.П. Сычева, именно такой подход «сочетания» поможет и подробно описать структуру стиля, его взаимосвязь с другими элементами (ситуацией, субъективной оценкой ситуации), и найти показатели проявления определенного стиля (стратегии, приемы, техники), выражающиеся в поведении.

Российский ученый А.В. Либин говорил, что «стиль имеет два основных проявления в структуре индивидуальности, выступая, с одной стороны, в виде механизма сопряжения, опосредования разноуровневых параметров различных психологических новообразований (темперамент, характер, интеллект и т.д.), а с другой стороны, образуя устойчивый целостный паттерн индивидуальных проявлений, выражающихся в предпочтении индивидом конкретной формы (способа) взаимодействия с физической и социальной средой». То есть речь идет о некой иерархичности стилевых уровней.

Либин А.В. иерархичность видел в том, что стилевые признаки, находящиеся на одном уровне (сенсомоторном, когнитивном, эмоциональном и так далее) порождают устойчивый комплекс характеристик, которые находятся во взаимодействии друг с другом и включают в себя минимально необходимый набор базовых стилевых параметров данной подструктуры психики. Автор так же видит в «стиле человека» полный набор индивидуальных проявлений, которые выражаются в предпочтении индивидуумом конкретной формы или способа взаимодействия с физической и социальной средой, при этом, не указывая причины проявлений.

Объединяя в своих исследованиях «стиль жизниличности», «когнитивный стиль», «индивидуальный стиль деятельности», о которых упоминалось ранее, А.В. Либин образует новый термин – «стиль человека». Такой стиль в концепции ученого мог выступать как:

– механизм соединения, соотношения разноуровневых параметров разных психологических образований (например, темперамента, интеллекта, характера);

– формирование стабильной структуры индивидуально-типологических свойств, которые реализуются в системе методов организации субъектом своего поведения и деятельности.

Формирование единой концепции стиля возможно тогда, когда найдены такие характеристики взаимодействия субъекта со средой, которые имели бы отношение к стилевым феноменам разных уровней индивидуальности и давали бы объяснение наличию связей между ними. Такими качествами были выделены А.В. Либиным следующие метахарактеристики:

1. Интенсивность – умеренностьвзаимодействия субъекта со средой (определяет готовность к энергозатратам по освоению и преобразованию окружающей действительности).

2. Устойчивость – изменчивостьсопряжения субъекта и среды.

3. Включенность – отстраненностьсубъекта при взаимодействии со средой (как мера изолированности субъекта со средой).

Таким образом, В.А. Либин выстраивает стилевые уровни иерархически (от более биологически обусловленным к социально обусловленным), формируя единую концепцию стиля человека:

1. Стиль жизни.

2. Стили поведения и стили деятельности (стили общения и межличностного взаимодействия, мотивационные и эмоциональные, стили совладания, индивидуальные стили деятельности).

3. Когнитивные стили, стили мышления.

4. Моторные и перцептивные стили.

Переходя с четвертого на первый уровень, влияние социальных факторов в определении стилей увеличивается, а влияние биологических факторов уменьшается.

Понимание стиля в контексте взаимодействия личности и социальной средыпомогает комплексно рассмотреть проблему поведения личности в условиях изменений. Поэтому Т.Ю. Базаров и М.П. Сычева, исходя из концепции стиля А.В. Либина, выдвигают такой теоретический конструкт, как стиль реагирования на изменения. В этом конструкте рассматриваются предпочтения человека определенных способов взаимодействияс ситуацией изменения, выражающиеся в эмоциональных, когнитивных и поведенческих реакциях.

Проводя исследования, Т.Ю. Базарову и М.П. Сычевой удалось выделить определенные стили реагирования, в основу которых вошли две характеристики личности (на пересечении этих характеристик образовывались стили реагирования):

– ориентация на стабильность или инновационность, склонность к принятию изменений;

– ориентация на суждение либо восприятие, отражающая рациональный либо иррациональный подход к произошедшим изменениям.

Внешним показателем данных характеристик личности может выступать толерантность к неопределенности. Она имеет низкое значение для ориентированных на стабильность, что проявляется в неготовности менять свое поведение при изменении внешней ситуации, и высокая для ориентированных на инновационность, означающая готовность к принятию изменений в мире и реагированию на них. Для ориентации на суждение характерно восприятие мира как упорядоченного и детерминированного, тогда как в случае ориентации на восприятие проявляется склонность воспринимать мир стихийным и хаотично меняющимся.

Как уже было сказано, комбинация указанных характеристик образовывают стили реагирования человека на изменения:

1. Консервативный стиль(ориентация на стабильность и суждение).

Яркими проявлениями этого стиля считается:

– редко видят необходимость в изменениях;

– стабильность предпочитают изменениям;

– для того чтобы принять изменения, необходимо аргументированно, в деталях описать их необходимость;

– представляется сложным переубедить в необходимости изменений, поскольку старый порядок по определению лучше нового;

– даже при понимании объективной необходимости свойственно долго перестраиваться;

– при внедрении изменений скорее продолжают работать по тем же правилам, что и раньше;

–позже всех начинают работать по-новому (скрытое сопротивление);

– изменения вызывают скорее негативные эмоции.

2. Реактивный стиль(ориентация на стабильность и восприятие).

В описание этого стиля включают:

– эмоциональное восприятие изменений;

– стабильность предпочитают изменениям;

– для того чтобы принять изменения, необходимо показать их личную выгоду, сопереживать им, помогать преодолеть им стресс и дискомфорт;

– ярко выражены эмоциональные реакции, что проявляется в открытом сопротивлении.

3 Инновационный стиль(ориентация на инновационность и восприятие).

Описание этого стиля звучит как:

– с легкостью принимают изменения;

– готовы быть инициаторами изменений;

– эмоционально вовлекаются в любые новые начинания и инициативы, даже если не видят объективной необходимости.

4. Реализующий стиль(ориентация на инновационность и суждение).

К проявлениям этого стиля относят:

– поддерживание и принятие изменения при объективной необходимости или личнойвыгоде;

– предпочитают нововведения стабильности, однако не готовы принимать любую идею;

– могут быть инициаторами перемен, если видят потребность и необходимость;

– рассудительны при работе в новых условиях;

– хорошие реализаторы изменений;

– заключают в себе готовность к новому, характерную для инноваторов, и рассудительность, характерную для консерваторов.

Для диагностики этих стилей был создан опросник «Стиль реагирования на изменения», позволяющий определить ведущий стиль реагирования индивида на изменения, а также оценить степень выраженности в его поведении каждого из четырех стилей.

Одной из типичных жизненных ситуаций, в которой индивиду приходится сталкиваться с ее кардинальными изменениями, является смена привычного окружения, изменение образа жизни, смена вида деятельности, что становится вызовом к способности человека справляться с этими изменениями.

Таим образом, стоит отметить, что стили реагирования на изменения могут являться ведущим фактором прогнозирования поведения людей в ситуации изменений. В этом конструкте стиля реагирования на изменения рассматриваются предпочтения человека определенных способов взаимодействия с ситуацией изменения, выражающиеся в эмоциональных, когнитивных и поведенческих реакциях.

Исследователи, первые использовавшие понятие копинга в психологии, предложили и первую классификацию копинг-стратегий. Лазарус и Фолкман предложили дихотомическую классификацию копинг-стратегий, выделив их следующую направленность:проблемно-фокусированные стратегии (11 копинговых действий); эмоционально-фокусированные стратегии (62 копинговых действия).

Амирхан Д. на основе факторного анализа разнообразныхкопинг-ответов на стресс разработал «Индикатор копинг-стратегий». Он выделил 3 группы копинг-стратегий: разрешения проблем, поиска социальной поддержки и избегания. Идея этого опросника заключается в том, что все поведенческие стратегии, которые формируются у человека в процессе жизни, можно подразделить на три большие группы:

1. Стратегия разрешения проблем - это активная поведенческая стратегия, при которой человек старается использовать все имеющиеся у него личностные ресурсы для поиска возможных способов эффективного разрешения проблемы.

2. Стратегия поиска социальной поддержки - это активная поведенческая стратегия, при которой человек для эффективного разрешения проблемы обращается за помощью и поддержкой к окружающей его среде: семье, друзьям, значимым другим.

3. Стратегия избегания - это поведенческая стратегия, при которой человек старается избежать контакта с окружающей его действительностью, уйти от решения проблем [37].

В течение последних двадцати лет отмечается растущий интерес к исследованиям в области профессионального (рабочего) стресса. Развитие стресса на рабочем месте выделено как важная научная проблема в связи с его влиянием на работоспособность, производительность и качество труда, состояние здоровья. В обзорах литературы по проблеме показано, что ряд рабочих стрессоров, таких как ролевая неопределенность, конфликты, недостаточный контроль, рабочая перегрузка и другие обычно бывают тесно связаны с психическим напряжением, психосоматическими расстройствами, а также с неблагоприятными поведенческими последствиями.

Дж. Шариф и Г. Салвенди определяют профессиональный стресс как многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную трудовую ситуацию. Такой подход, по мнению А. Н. Занковского, позволяет выделить следующие направления исследования стресса: «... 1) определить, какие изменения (параметры) данного феномена соответствуют рассматриваемому виду трудовой деятельности; 2) выявить «желательные области» (как с точки зрения субъективных, так и объективных реакций рабочего) в каждом из исследуемых измерений; 3) стандартизировать отклонения, с тем, чтобы соотнести реакции в каждом из изучаемых измерений. В идеале эти отклонения отразят паттерны реагирования, а также величины и длительность этих отклонений; 4) определить «вес» каждого из исследуемых измерений» [15].

Как и в исследованиях стресса жизненных событий, некоторые исследователи профессионального стресса сосредоточились на конкретных типах профессий, в то время как другие изучали более широкие вопросы «ролевого» стресса. Классический пример исследования специфического стресса рабочего места - изучение Р.М. Росе - работы авиадиспетчеров. Задачи

слежения за мониторами вызывают значительный стресс, поскольку требуют больших усилий для поддержания бдительности. Подобные исследования сосредотачивались на изучении роли окружающей среды как источнике стресса, независимо от характеристик и жизненных обстоятельств индивида.

Центральным понятием в литературе по профессиональному стрессу является понятие оценки и коррекции способов и результатов деятельности. В работах Р.А. Карасек, посвященных созданию общей теории стресса рабочего места, на основании исследований проблемы контроля выдвинута гипотеза, что переживание стресса возникает при взаимодействии между двумя факторами - ответственностью и контролем («широта работы» и «психологические требования»). Высокую напряженность имеет такая работа (профессия), в которой индивид при большой ответственности имеет недостаточный контроль за способами и результатами выполнения заданий.

Автор считает, что «активные» профессии предъявляют большие требования, но также дают большую степень контроля (врачи, адвокаты, руководители). Есть профессии с высоким уровнем контроля, но относительно низкими требованиями (или требования с отставленной реализацией) - ученые, архитекторы, ремонтники, - они считаются наименее стрессовыми. Пассивные профессии (сторожа, вахтеры) дают мало возможностей для контроля, но предъявляют и низкие психологические требования к работнику.

Среди моделей стресса наиболее известной является так называемая Мичиганская модель. Эта модель стресса, вызванного социальным окружением, отражает особенности восприятия человеком факторов этого окружения и его реакций, а также возможные последствия влияния этого состояния на здоровье индивида. Индивидуальные различия и элементы социального окружения могут изменять эти отношения.

Другая известная модель профессионального стресса предложена Дж.Е. Драфф. Согласно этой модели источником стресса, как и в модели социального окружения, является объективная (реальная) ситуация, которая посредством

механизма ее оценки воспринимается как субъективно отраженная. Эта оценка переходит в фазу принятия решения о проявлении специфической реакции, которой является, главным образом, сознательное поведение, а не сочетание поведенческих, физиологических и психологических реакций, как в модели социального окружения. Хотя эти две модели согласуются между собой, они отличаются типом конечных результатов.

Модель стресса, отражающая содержание и характер взаимосвязи основных ее компонентов, представлена в работе М. Смитт и более детально изложена ранее Р. Карайон. В целом факторы системы труда могут вызывать прямые стрессовые реакции, которые регулируются личностными и когнитивными характеристиками. Если эти краткосрочные стрессовые реакции становятся хроническими, они могут привести к значительным негативным последствиям для здоровья и работы.

В русле когнитивного подхода наиболее характерную модель профессионального стресса предложил Г.Р. Хоскей. Рассогласование между требованиями деятельности и когнитивными ресурсами субъекта инициирует активность одного из управляющих контуров, обеспечивающих уменьшение рассогласования. Первый контур включает такие стратегии, как «работать напряженнее» (в краткосрочном, оперативном плане) или приобретение новых навыков (в долгосрочном плане). Это попытки активной адаптации, так как они направлены на снятие рассогласования с помощью управляющего решения усилить использование когнитивных ресурсов. Два других контура также направлены на снятие рассогласования, но путем изменения оценки уровня требований и (или) целей деятельности (второй контур) или управления внешними условиями труда (третий контур). Последнее возможно только для тех видов трудовой деятельности, где высок уровень субъективного контроля. Все эти три варианта регуляции стресса характеризуются различными уровнями затрат ресурсов.

В первом случае (прямой когнитивный контроль) деятельность сохраняется на должном уровне ценой возросшего усилия и физиологической активности. Во втором (когнитивная переоценка) – стабильность психического состояния индивида достигается ценой снижения эффективности деятельности. В третьем (косвенный когнитивный контроль) эффективная деятельность может быть сохранена без дополнительных усилий путем, например, более целесообразного планирования или лучшей организации труда.

В контексте этой модели напряженность определяется как затруднения в сохранении (удержании) целей деятельности и связана с использованием прямого когнитивного контроля. Напряженность возникает чаше всего при высокой нагрузке (когда усилия и так достаточно высоки), особенно в условиях, когда низкий субъективный контроль за деятельностью не дает свободы в выборе стратегии. Напряженность связана с активной поведенческой адаптацией и включает высокие субъективные усилия, активацию и компенсаторную регуляцию деятельности. При этом напряженность и усилия не тождественны [15].

Наиболее детально механизм когнитивной оценки излагает Т. Кох. По его мнению, этот механизм включает: требования к индивиду; индивидуальные особенности, навыки и общие способности адаптации к требованиям (личные ресурсы); ситуационные ограничения, влияющие на процесс адаптации; внешняя поддержка. Абсолютный уровень требований не является определяющим для возникновения стресса. Более важно рассогласование, которое возникает между уровнем требований и личностными ресурсами, причем уровень такого рассогласования может обусловливать либо только функциональную активацию (напряжение), либо при его значительных величинах – развитие стресса.

Разработка концепции профессионального стресса как проблемной ситуации дана в работах А. Н. Занковского [15]. Указанная ситуация включает два базовых компонента: ориентацию и контроль (управление), которые, в свою

очередь, также могут быть разделены на отдельные компоненты. Так, ориентация включает процесс идентификации проблемы (сканирование характеристик проблемы, ее определение, субъективные оценки и целеполагание) и процесс формирования стратегий решения проблемы. В контроле могут быть выделены реализация деятельности по решению проблемы и приобретение новых адаптационных навыков. Если результатом ориентировки будут неудачи в идентификации проблемы и ошибки в формировании стратегий решения проблемной ситуации, то неизбежно возникновение стрессогенного состояния и сопровождающего его чувства беспокойства, беспомощности и неопределенности. Ошибки контроля, обусловленные чрезмерными усилиями или обратной связью от предшествующих ошибок контроля, возвращают индивида на фазу идентификации проблемы или провоцируют компенсаторную деятельность. В обоих случаях проблемная ситуация не получает своего разрешения.

Каждая из приведенных выше теорий и моделей стресса внесла заметный вклад в развитие и понимание этого явления, но каждая из них имеет и свои ограничения. Большинство из этих ограничений проявляются при переключении с анализа стресса на каком-то одном уровне функционирования человека на более широкий, интегративный уровень анализа и представления о сущности стресса.

Сопоставление теорий и концепций психологического и профессионального стресса свидетельствует о том, что они отражают два ракурса содержательной характеристики стресса: с одной стороны, процессуальную и регулятивную, с другой стороны – предметную и коррелятивную (причинно-следственную). Эти два аспекта одной проблемы тесно между собой связаны – любая профессиональная деятельность может порождать психологические причины развития стресса или отражение в психологическом статусе и в поведении эффектов неблагоприятного воздействия факторов физической и социальной среды, также как любой

психологический стресс внутриличностной и межличностной природы находит свое отражение в поведенческой, в том числе и рабочей, активности человека.

Для жизнедеятельности человека необходим некоторый уровень стресса, так как определенные стрессовые факторы могут приводить к устойчивости организма. Для управления своим психофизиологическим состоянием человек может использовать как методы психической, психофизиологической регуляции, так и физиолого-гигиенические методы и фармакологические средства.

Таким образом, в концепции Селье и его последователей основное внимание уделялось анализу внешнего стрессового фактора, многие психологи, прежде всего Р.С. Лазарус, обосновали положение о том, что способность преодолевать стресс в большинстве случаев более важна, чем природа и величина стресса, и частота его воздействия. Это положение легло в основу когнитивной теории стресса и копинг-поведения Лазаруса.

В результате для совладания со стрессом каждый человек использует собственные стратегии, основанные на его личном опыте и психологических ресурсах. К данному типу личностных ресурсов обычно относят уровень когнитивного развития, особенности «Я»-концепции и уровень самоконтроля, также психологические особенности личности, обеспечивающие стрессоустойчивость.

Подчеркивая психологическую сторону стресса, следует отметить, что человек реагирует не только на реальную опасность, так и на угрозы и символы опасности. Физиологические изменения, происходящие в организме человека, в ответ на стрессовые воздействия, в действительности являются лишь следствием уже вызванных, ими эмоциональных переживаний.

Понятие «копинг поведение» (совладающее поведение, поведение по преодолению) используется для характеристики способов поведения человека в различных трудных ситуациях. Р. Лазарус и С. Фолкман определили его как постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия, прилагаемым

человеком для того, чтобы справиться со специфическими внешними и/или внутренними требованиями, которые чрезмерно напрягают или превышают ресурсы человека.

Преодоления стресса должно рассматриваться как процесс, поскольку, несмотря на наличие некоторых устойчивых паттернов, взаимосвязь человека с условиями среды постоянно изменяется. Многие изменения, отражающиеся на самом процессе преодоления, позволяют человеку получить новую информацию и преобразовать оценку ситуации.

Способ преодоления связан не столько с наличием стимулами среды, сколько действиями человека, направленные на решение проблемы. Целью защитных механизмов является регуляция эмоций, снижение тревоги любыми возможными средствами. Так, стрессогенная ситуация определяет поведение, чувства и когнитивные процессы, которые зависят не только от особенностей самой ситуации, но и от характеристик личности.

В противоположность концепциям психоанализа, подход к преодолению стресса как к стилю восприятия ситуации в меньшей степени ориентирован на изучение способов совладания с эмоциями, и в большей на рассмотрение особенностей взаимодействия человека с информацией. Он нашел отражение в наиболее ранней классификации преодоления, которая имеет название «подавление - сенсибилизация». Стремящиеся к подавлению стресса индивида характеризуются как отклоняющие информацию, в то время как люди, предпочитающие сенсибилизацию, - как мотивированные на увеличение объема информации. В психологической литературе эта дихотомия представлена различными полюсами: «бдительность-рассеянность», «невнимательность - внимательность», «сокращение - увеличение».

Собственно с целью снятия противоречия между физиологической неспецифичностью и психологической избирательностью Лазарус вводит понятие «копинг», как способность к преодолению стресса. В теории стресса и копинга Лазаруса важное значение отведено механизмам преодоления стресса,

которые определяют развитие различных форм поведения, приводящих к адаптации или дезадаптации личности. Фолкман С. И Лазарус Р. отмечают ключевую роль психологических факторов в регулировании результатов поведения в стрессе. Поведение рассматривается как результат транзакций (взаимодействий) между человеком и окружающей его средой, влияющих друг на друга. Лазарус неоднократно подчеркивал, что способность преодолевать стресс, в большинстве случаев, более важна, чем природа, величина и частота стрессового воздействия.

Поведение, направленное на устранение или уменьшение силы воздействия стрессирующего фактора на личность стали именовать «копинг»-поведением или совладающим (стресс-преодолевающим) поведением.

Лазарус Р., Аверилл Дж. и Оптон Е. выдвинули три основных критических замечания в отношении типологии подавления – сенсибилизации. Во-первых, показатель подавления – сенсибилизации в высокой степени коррелирует с тревожностью. Во-вторых, отсутствует постоянство стиля восприятия в различных ситуациях. И наконец, общий показатель подавления – сенсибилизации не позволят предсказать реальное поведение по способу преодоления, хотя ситуационно – специфические показатели различаются в конкретных обстоятельствах.

В то время как одни люди легко переходят от фазы отрицания к поиску. Другие используют отрицание как единственный способ сохранения надежды. Так, раковые больные на последней стадии течения заболевания могут планировать отпуск на следующий год, а на другой день плакать при мысли о том, что им осталось жить несколько недель. Люди различаются также по частоте применения процессов избегания - поиска в разных сферах жизни. Олдвин К. обнаружил, что на работе мужчины чаще используют проблемно-ориентированный стиль преодоления, а дома используют эмоциональные способы или избегания.

Возможно, некоторые люди используют стратегии поиска решений сложных проблем в тех случаях, когда они чувствуют себя в стрессогенной ситуации достаточно уверенно и обладают опытом и приемами преодоления стресса. Другие же более склонны применять стратегии избегания в ситуациях, где чувствуют себя менее комфортно. Поэтому в зависимости от особенностей взаимодействия личности и ситуации в большинстве случаев стили поиска – избегания можно охарактеризовать как существенно различающиеся между собой и только в редких случаях как равнозначные.

Когнитивные подходы к определению стресса, связанные с оценочными процессами, базируются на четырех положениях. Во-первых, способность человека справляться с проблемой, в основном, зависит от его отношения к ситуации. Чаще всего отношение понимается в форме сознательной оценки ситуации как благополучной, содержащей угрозу, вред, потерю или стимул. Сложная или опасная ситуация (реальная или воображаемая) порождает попытку решить или смягчить проблему (проблемно–ориентированные преодоления), тогда как ситуация, содержания вред или потерю, скорее всего, вызовет решение, уменьшающее или смягчающее негативные эмоции от стрессора.

Во-вторых, когнитивные подходы предполагают, что люди могут прибегать к различным стратегиям преодоления, меняя их под влиянием требований конкретной проблемы. Несмотря на особенности индивидуального восприятия ситуации и проблемы, люди часто оценивают условий среды сходным образом, что дает ученым основания полагать, что любые оценки стратегий преодоления надо связывать с конкретной проблемой.

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

В-четвертых, когнитивисты придерживаются эмпирического подхода, полагая, что содержанием задачи определяется, какие стратегии будут, а какие не будут способствовать успешной адаптации. В частности, в то время как многие исследователи склонялись к мнению, что отрицание всегда неадаптивно. Р. Лазарус описал условия, в которых эта стратегия может стать полезной, например, как способ оказания помощи для сохранения надежды в очевидно безнадежной ситуации.

Проблемы соотношения личностных и ситуационных факторов связана с трудностями адекватного определения основных условий конкретной ситуации, влияющих на преодоления аффекта. Недостаточно разработанной остается теория о средовых предпосылок преодоления стресса: понятие «средовые предпосылки», применяемое в экопсихологии, отражает характеристики среды, воздействие которых влечет за собой специфическое поведение по преодолению стресса. Не изучена степень различий в стратегиях преодоления одних и тех же ситуаций, возникающих в процессе развития личности. Есть и другие вопросы: существуют ли различия в подходах людей к различным проблемам, или люди одинаково полагаются на конкретный стиль преодоления во всех ситуациях; являются ли одни стратегии более стабильными, чем другие [18].

1.2 Базисные стратегии совладания. Техники совладания с ситуацией

Психологи, изучающие жизненный путь человека, обнаружили, что на каждом этапе жизни есть свои проблемы и тяжелые события, с которыми он (с большим или меньшим успехом) справляется самостоятельно.

В ходе наблюдений и специально проведенных исследований были выделены различные психологические стратегии, которые люди используют для преодоления жизненных ситуаций различной степени сложности.

В условиях, когда внешние воздействия резко нарушают жизненное пространство человека, и он воспринимает их как опасность, угрозу своему Я и всему, что он считает своим (своей жизни, целостности, ценностям, значимым отношениям, дорогим него вещам), или как катастрофу, автоматическим ответом может стать психологическая защита [4].

Во второй половине XX столетия на смену увлечению психологов-исследователей и практиков проблемой психологических защит пришел интерес к проблеме «совладания». На сегодняшний день исследование стратегий совладания — одно из наиболее востребованных направлений прикладной психологии.

Понятие совладание (преодоление, совладание). Оно означает использование воли человека в ситуации, которая предполагает сконцентрированность и контроль над собой, т.е. над своими мыслями, желаниями, чувствами и т.д. В ставшем классическим определении Лазаруса Р. и Фолкмана С. совладание с жизненными трудностями трактуется как «постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия индивида с целью управления специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются им как подвергающие его испытанию или превышающие его ресурсы».

Цель совладания - такое приспособление к действительности, которое позволяет человеку удовлетворить свои жизненные потребности. Исследователи описывают «удачное» совладающее поведение как повышающее адаптивные возможности субъекта. Оно в достаточной мере реалистичное, гибкое, активное. В отличие от психологических защит, совладание, по большей части, является сознаваемым поведением. Оно

включает в себя произвольный выбор и служит средством устранения или компенсации помех в достижении цели и/или самореализации [39].

В настоящее время проблеме совладания с трудными жизненными ситуациями посвящено большое количество эмпирических и теоретических исследований, где утверждается, что выбираемые человеком для совладания с тяжелыми условиями «техники» жизни обусловлены как личностными характеристиками, так и уровнем психотравмирующего воздействия трудной ситуации.

В совладании принято различать более активный вариант - преодоление и более пассивный - приспособление.

Преодоление - это стратегия преобразования трудных жизненных ситуаций посредством материальных или символических действий (коммуникации, язык) в пространстве внешнего мира. Цель преодоления привести мир в соответствие со своими жизненными потребностями. Используя стратегию преодоления, человек активно действует во внешнем мире. Он «разрешает проблему» или преобразует трудную жизненную ситуацию в процессе предметно-практической или познавательной деятельности. Действия человека здесь ориентированы на достижение, на успех, на практическое изменение трудной ситуации. Все они связаны с усилием и затратой энергии. Они предполагают высокий уровень саморегуляции, поиск информации, интенсивные раздумья, вовлечение других людей в орбиту своих действий.

Для преодолевающего поведения свойственны четко поставленная цель и сознательные рациональные способы, которые позволяют преодолеть трудности и справиться с возникающей в связи с этими трудностями тревогой. Подтверждение этому мы находим в многочисленных исследованиях по адаптации.

Так, создатель «теории культурного шока» антрополог К. Оберг считает, что преодолевающее поведение наиболее важное условие успешной адаптации к инокультурной среде. По данным проведенного им и его сотрудниками цикла

эмпирических исследований, при переезде в другую страну быстрее адаптируются люди, уверенные в себе, активно действующие, открытые для общения с местными жителями.

В трудной для россиян ситуации адаптации к стремительным социальным изменениям активизация преодолевающего поведения (изменение объективных аспектов ситуации) оказалась более эффективной, чем стратегия «приспособления себя к обстоятельствам». Однако стратегия преодоления имеет свои ограничения. Если говорить о внешних ограничениях, то данная стратегия эффективна лишь для тех трудных ситуаций, которые возможно разрешить в ходе предметно-практической деятельности (ранее мы определили их как ситуации первого типа). Для ситуаций второго типа преодоление непригодно. К примеру, его бесполезно использовать при утрате близкого человека.

Если же говорить о внутренних ограничениях, то для использования этой стратегии необходимо обладать определенными личностными особенностями, и прежде всего личностной зрелостью, уверенностью в себе и способностью принимать жизненные трудности как вызов, как возможность испытать свои силы [16].

Приспособление - это стратегия совладания, направленная на изменение человеком собственных характеристик и/или своего отношения к ситуации. В отличие от преодоления, она пассивна. Приспособление может быть как основной, так и вспомогательной стратегией совладающего поведения. Одни люди начинают применять ее сразу, как только определяют ситуацию как трудную для себя, другие прибегают к приспособлению лишь после того, как стратегия преодоления не приносит желаемых результатов.

В научной литературе широко обсуждается проблема «успешности» и «неуспешности» совладания с трудной жизненной ситуацией. К «неудачным» исследователи, как правило, относят психологические защиты, а к удачным — совладание. Однако даже самым совершенным предметно-практическим

действием или рациональной познавательной деятельностью нельзя преобразовать ситуации утраты близкого человека, старения, неизлечимой болезни ребенка, унизительной дедовщины в армейских подразделениях или жестокого бойкота группы (вспомните, к примеру, жизненную ситуацию героини известного кинофильма «Чучело») и многие другие. Из этих ситуаций невозможно выйти, их нельзя «исправить», в них невозможно поставить (и достичь!) «четкую, реально достижимую цель». Их можно только пережить, осуществляя в процессе переживания «перестройку мира в себе» и себя в мире [19].

Отдав должное «большей успешности» совладания, обратим внимание на то, что при помощи этой стратегии поведения возможно так или иначе пережить лишь те трудные ситуации, которые могут быть преобразованы посредством предметно-практической деятельности - ситуации первого типа.

Каждая из названных выше ситуаций относится к трудным жизненным ситуациям второго типа ситуациям, когда уже нельзя что-либо изменить во внешнем мире. Их сущностной характеристикой является «невозможность жить и реализовывать внутренние необходимости своей жизни свои основные потребности, установки, ценности при помощи имеющихся у человека способов действия». В таких ситуациях происходит нарушение непрерывности внутреннего существования человека, целостности душевной жизни, которое приводит к жизненному кризису или «слому».

Помимо внутреннего разлада, разрушения целостности и душевной гармонии, эти ситуации характеризуются еще одним важным признаком - необратимостью, окончательностью. После прохождения через такую ситуацию человек уже никогда не сможет жить так, как жил до нее.

В ситуациях второго типа необходим иной, «эмоциональный» (В.К.Вилюнас) способ разрешения трудной ситуации - переживание. Именно оно становится ведущей и наиболее продуктивной для человека стратегией в ситуациях, когда ничего сделать нельзя, когда преобразования во внешнем

мире невозможны. Переживание это особая внутренняя деятельность по преодолению жизненных событий, которые разрывают поступательное движение жизни и не могут быть разрешены с помощью предметно-практических действий. Для их разрешения нужна иная деятельность (Ф.Е.Василюк называет ее «переживанием»), смысл которой восстановить функциональное равновесие жизни. Это преобразования, которые осуществляются во внутреннем психологическом мире человека, находящегося в жизненном кризисе, «спровоцированном» трудной, а особенно экстремальной ситуацией [16].

Переживание это особая работа по перестройке внутреннего психического мира, направленная на установление смыслового соотношения между сознанием и бытием. Общей целью работы переживания является повышение осмысленности жизни, «пересоздание», реконструкция человеком собственного образа мира как мифа о себе, других, мире в целом в пространстве и времени его жизни.

Таким образом, можно утверждать, что человек прибегает к переживанию в особых жизненных ситуациях, которые неразрешимы процессами предметно-практической и познавательной деятельности. В ситуациях, которые (при всем желании!) невозможно преодолеть и от которых человек не может уйти. Это система смысловых действий, позволяющих переосмыслить разного рода новую жизненную ситуацию и обеспечить выстраивание нового варианта жизненного пути, обеспечить развитие личности в его ходе. Переживание это некая восстановительная работа, которая позволяет преодолеть внутренний разрыв жизни, помогает обрести психологическую возможность жить.

Мы охарактеризовали основные стратегии поведения человека в трудных жизненных ситуациях. Теперь перейдем к рассмотрению техник поведения, которые люди наиболее часто используют в трудных ситуациях. Основные техники и приемы можно объединить по выделенным нами стратегиям

преобразования трудных жизненных ситуаций: защиты, совладание (преодоление и приспособление) и переживание.

Приемы защиты чаще всего включают в особую группу неадаптивных реакций на трудности: безропотное смирение, подавленность, депрессия, а также избегание тяжелых ситуаций, подавление мыслей об источнике трудности. Именно защиты лежат в основе самопоражающего поведения: наркомании, алкоголизма, суицида, депрессии. Однако депрессия, подавленность или употребление транквилизаторов не могут считаться приемами преодоления трудностей, так как все они способствуют сохранению прежней ситуации.

Преодоление - это действия, ориентированные на достижение, на успех, на изменение практической трудной ситуации. Они связаны с усилием и затратой энергии; предполагают высокий уровень саморегуляции, поиск информации, интенсивные раздумья, вовлечение в орбиту своих действий других людей [12].

Активно преобразуя любую трудную ситуацию, личность значительно изменяется, но изменения эти обычно непреднамеренны и неосознаваемы. Но порой жизнь ставит личность в такие ситуации, когда только намеренное изменение ею своих особенностей может привести к благополучию. В этом случае изменение собственных характеристик и отношений к ситуации становится основной стратегией или входит составной частью в иные стратегии. Изменить себя, не изменяя себе, - задача трудная, и человек вряд ли справился бы с ней, если бы у него мотивация приспособления была менее мощной, чем побуждение изменить мир.

Приспособление к институционным аспектам ситуации (социальным нормам, общественным установкам, правилам деловых отношений и т.д.). Овладев этой техникой, человек легко входит в мир права, морали, культуры, труда, семейных отношений. В обычных социальных условиях эта техника, несомненно, является предпосылкой успешности. К примеру, она помогает при адаптации к новым условиям работы или в случае, когда молодожены

вынуждены жить с родителями мужа или жены и т. п. Однако техника имеет свои ограничения: она зачастую не срабатывает в ситуации социальных потрясений, когда резко изменяется образ жизни страны (старые правила уже не действуют, а новые еще не сложились).

Приспособление к своеобразию и потребностям других людей может иметь большое значение в ситуации социальных потрясений. Исследования показали, что данной техникой чаще всего пользуются в кризисные периоды развития общества. Неслучайно этой техникой пользуются те, кто пережил тяготы Второй миро вой войны и послевоенного времени. Близка к ней еще одна техника приспособления, забота об установлении и поддержании социальных контактов [25].

Принять на себя роль и вести себя в соответствии с нею. Этот прием люди используют в таких ситуациях, когда источником трудностей и тягостных переживаний становятся их собственные личностные свойства (к примеру, застенчивость или неуверенность в себе, не позволяющие успешно адаптироваться к новым условиям работы, обратиться за помощью и т.д.).

В основе этого приема лежит сознательное использование механизма идентификации. Человек находит модель для подражания (это может быть знакомый, обладающий этим недостающим качеством, герой кинофильма или книги, олицетворяющий уверенность) и в трудной ситуации принимает на себя роль этого персонажа: начинает иначе двигаться, по-другому говорить и даже по-другому себя чувствовать. Поскольку он не полностью отождествляет себя с выбранной ролью, а лишь «играет ее», то все свои промахи и неловкость относит не к себе, а к выбранному персонажу. Это помогает не чувствовать смущения, не снижать при неудаче самооценку и быть более свободным от мнения окружающих [28].

Исследования показали, что при удачном выборе роли ее исполнение помогает совладать с трудной ситуацией общения, вызывает заметные изменения не только в поведении, но и в личных установках и ценностях . «При

этом приобретается гибкость, и не роль овладевает личностью, а личность - ролью, используя роль как инструмент, как средство для перестройки своего поведения в различных ситуациях».

Распространенной формой приспособительного поведения часто выступает идентификация с более удачливыми людьми, со «счастливчиками» или идентификация (отождествление) себя с мощными организациями и объединениями. К такому приему прибегают люди, перенесшие много неудач и разочарований, причину которых они обычно видят в отсутствии у себя качества «удачливости». Идентифицируясь с преуспевающими людьми, «неудачники» как бы дополняют себя особыми способностями, а становясь функционерами авторитетной организации, не только получают право чувствовать свою принадлежность к ней и говорить о «наших успехах», но и на самом деле начинают ощущать себя сильными и действуют более уверенно и успешно.

Определение границ своих возможностей. Ээта техника, как правило, используется при резком изменении жизненных обстоятельств. Наиболее ярко она проявляется у тех, кто стал инвалидом. Эти люди вынуждены резко менять образ жизни. Но сначала они «определяют границы своих возможностей» (как человек, входящий в реку в незнакомом месте, или человек, идущий по болоту), прощупывают меру сохранившихся способностей и пытаются компенсировать потерянное. Отметим, что к таким же тактикам прибегают почти все люди, очутившиеся в новых или усложнившихся обстоятельствах.

Антиципирующее (от лат. anticipate - предвосхищение, предугадывание событий, заранее составленное представление) совладание и предвосхищающая печаль. Это прием, которым пользуются люди, имеющие опыт неудач или ожидающие неизбежного наступления трудной ситуации (к примеру, смерти безнадежно больного родственника, собственной серьезной операции и др.). Эта техника имеет адаптивное значение: она позволяет людям психологически подготовиться к возможным нелегким испытаниям и заранее наметить способы

предотвращения несчастливых поворотов судьбы. Как и любой другой способ совладания с трудностями, антиципирующее совладание может быть как продуктивным, так и непродуктивным, в зависимости от особенностей жизненной ситуации [13].

Пример продуктивного использования антиципирующего совладания широко используемый в ряде зарубежных клиник опыт подготовки детей к предстоящей операции. Медсестры под руководством психолога организуют специальные ролевые игры, где имитируется вся ситуация операции (от предоперационной подготовки до возвращения маленьких пациентов в палату, окончательного выздоровления и выписки домой). Такая предварительная психологическая подготовка позволяет снизить предоперационную тревогу детей и значительно ускорить их выздоровление.

Яркий пример непродуктивного антиципирующего совладания «симптом святого Лазаря», который психологи обнаружили при работе с семьями ВИЧ-инфицированных. Он состоит в том, что члены семьи начинают относиться к заболевшему так, словно он уже мертв и оплакан (вплоть до того, что избегают общения с больным, открыто готовятся к похоронам, собирая деньги на поминки еще живого, отказываются оплачивать лечение зубов и т. п.).

Вспомогательные приемы самосохранения в ситуациях трудностей и несчастий. К этим приемам относятся техники борьбы с эмоциональными нарушениями, вызванными неустранимыми, с точки зрения субъекта, негативными событиями.

Таким образом, можно утверждать, что человек прибегает к переживанию в особых жизненных ситуациях, которые неразрешимы процессами предметно-практической и познавательной деятельности. В ситуациях, которые (при всем желании!) невозможно преодолеть и от которых человек не может уйти. Это система смысловых действий, позволяющих переосмыслить разного рода новую жизненную ситуацию и обеспечить выстраивание нового варианта жизненного пути, обеспечить развитие личности в его ходе. Переживание - это

некая восстановительная работа, которая позволяет преодолеть внутренний разрыв жизни, помогает обрести психологическую возможность жить

Таковы уход или бегство из трудной ситуации, которые могут осуществляться не только в практической, но и в чисто психологической форме — путем внутреннего отчуждения от ситуации или подавления мыслей о ней (отказ от повышений по службе, от заманчивых предложений, избегание всех сомнительных ситуаций нередко становится у людей, переживших много разочарований и неудач, личностной особенностью). Такие люди сами определяют свой способ поведения как «последнюю линию защиты» [22].

К распространенным приемам самосохранения относится отрицание, отказ принять, что произошло ошеломляющее, травмирующее событие. М. Горовиц рассматривает отрицание как психологический барьер на пути разрушительного проникновения травмирующего события во внутренний мир человека, в его ценностно-смысловую концептуальную систему. Отрицание позволяет человеку перерабатывать трагические ситуации малыми дозами, постепенно ассимилируемыми смысловой сферой личности. После ассимиляции катастрофического события меняются сознание человека, его отношения к миру, появляется новая оценка жизни и собственных возможностей, увеличивается пространство личного будущего в его сознании.

Техники преобразования и приспособления могут быть как типичными для человека, так и ситуационно-специфическими. Как основными, так и вспомогательными.

К ситуационно-специфическим принято относить следующие техники: «использовать шанс», «сопротивляться», «идентифицироваться с целями и судьбами других людей», «надеяться», «корректировать свои ожидания», «полагаться на других людей», «самоутверждаться», «проявлять агрессию в форме действия или критики», «отсрочивать удовлетворение своих потребностей» и др.

Говоря о ситуационно-специфических техниках, рассмотрим те из них, которые человек применяет в тех случаях, когда, несмотря на все его усилия, ему не удается изменить жизненную ситуацию к лучшему: проблема остается нерешенной и человек вынужден признать, что потерпел неудачу. Ведь если человек поставил перед собой трудную задачу, спроектировал ее решение как часть будущей жизни, был преисполнен уверенности в ее решении и для совладания с ней мобилизовал огромные силы, то поражение переживается как крушение личности. Если человек до этого не переживал крупных неудач, не попадал в бедственное положение, он чрезвычайно уязвим. Его сознание сопротивляется принятию реальности [37].

В такой ситуации он стремится любой ценой сохранить или восстановить позитивное отношение к себе, чувство личного благополучия. Наиболее часто применяются приемы, обесценивающие неудачу, в основе которых лежит действие механизмов психологической защиты. Они не требуют от человека болезненной перестройки отношения к себе и позволяют снизить тяжесть эмоциональных переживаний. Среди этих приемов отметим следующие.

Обесценивание объекта. Человек снижает значимость для себя того, к чему стремился, но не смог достичь (поступление в вуз, выход замуж, завершение диссертации и др.). Тем самым он обесценивает свою неудачу («Это не самое важное в жизни», «А оно мне надо?») и старается вписать печальную ситуацию в историю своей жизни как незначительный биографический эпизод.

Коррекции своих ожиданий и надежд. Поскольку неудача это тягостное для человека событие, заставляющее отказаться от ценности, ради которой были мобилизованы все силы, человек может прибегнуть к коррекции ожиданий и надежд. Нередко это приобретает форму минимизации потребностей. Несомненно, такой прием спасает от неудач, но он обедняет будущее личности и отнюдь не поднимает ее самоуважения.

Акцептация ситуации, принятие ее такой, как она есть. В практической психологии эту технику порой называют «терпением» или употребляют для ее

обозначения словосочетание «отпустить ситуацию» (смысл этого выражения прекратить безуспешные преодолевающие действия по изменению ситуации). Это не пассивный ответ на тяжелые обстоятельства, а осознанное решение, которое человек принимает после анализа своей жизненной ситуации и сравнения своего положения с положением людей, находящихся в еще более бедственном положении. Эта техника вполне уместна для ситуации тяжелой болезни или инвалидности, ограничивающей возможности человека [36].

Позитивное толкование своей ситуации. Эта техника схожа с предыдущей. Она состоит в том, что человек использует различные варианты сравнения: сравнивает себя с теми, кто находится в еще более незавидном положении («идущее вниз сравнение»), или вспоминает о своих успехах в других областях и ситуациях примерно в такой форме: «Да, я не достиг этого, но зато...» («идущее вверх сравнение»). У многих на памяти такие защитные фразы одной из не слишком успешных героинь популярного фильма Э. Рязанова «Служебный роман»: «Я живу за городом, но зато рядом с электричкой», «У моего мужа была язва желудка, но зато операцию делал сам Вишневский» и т. п.

Обе эти техники выступают как формы психологической переработки жизненной ситуации. Размышляя о них, Л.И.Анцыферова иронично заметила, что остается загадкой, почему люди не сравнивают свое бедственное положение с положением людей, находящихся в несравненно лучших условиях. Она предполагает, что убеждение в невозможности что-либо изменить резко снижает масштаб изменений и масштаб эталонов и делает изменение ситуации невозможным.

Оставим за каждым человеком право самостоятельно выбирать из своего репертуара те стратегии и техники, которые помогут ему справиться с жизненными трудностями. Далеко не все в своей жизни он может изменить. И боль исключить из человеческой жизни нельзя. И страдания. И потери. И многое другое. В лучшем случае человек может, трезво осмыслив ситуацию,

направить свои усилия на исправление того, что поддается изменению, и найти способы сосуществовать с тем, что изменить невозможно.

1.3 Характеристика основных стресс-факторов, воздействующих на сотрудников полиции

Психологи МВД подтверждают тот факт, что сами условия, в которых сотрудники исполняют служебные обязанности, являются для определенной и достаточно устойчивой их части экстремальными. Это часто возникающие стрессовые ситуации, острые конфликты, непрерывные, постоянно изменяющиеся условия службы, нерегламентированность распорядка дня и прочее. В большинстве случаев стрессовые ситуации встречаются в виде устойчивых сочетаний двух или более сфер конфликтов. Среди них наиболее распространены злоупотребление алкоголем, сочетание конфликтной семейной ситуации с профессиональным конфликтом, конфликты на фоне соматического или психического заболевания.

Прослеживается закономерность: лидируют по стрессовым ситуациям специальности сотрудников уголовного розыска, следователя, участкового инспектора, сотрудника ГАИ [16].

По результатам комплексных исследований психологов МВД России были выявлены факторы служебной деятельности, влияющие на психо-эмоциональные негативные состояния сотрудников полиции:

- ненормированный рабочий день;
- постоянный контакт с асоциальными элементами;
- необходимость полной отдачи психических и физических сил при пресечении преступлений снижают функциональные резервы организма, вплоть до их полного истощения.

Это определяет высокие требования к психической сфере личности сотрудников полиции, их стрессоустойчивости и психологической готовности к деятельности в экстремальных условиях. Под экстремальными условиями понимаются условия служебной деятельности, для которых характерны:

- нервно-эмоциональная напряженность, обусловленная риском для жизни и здоровья, дефицитом времени на анализ обстановки и принятие решений, высокой ценой возможных ошибок, осознанием ответственности за результаты выполняемой деятельности;

- предельные физические нагрузки при отсутствии условий для полноценного отдыха и восстановления работоспособности;

- интенсивное воздействие неблагоприятных факторов внешней среды [14].

Работник полиции (патрульно-постовая служба милиции, группы задержания вневедомственной охраны, оперативные работники и т. д.) как никто другой чаще попадает в сложные и порой опасные психологические ситуации в повседневной служебной деятельности, оказывающие стрессогенное воздействие на психику сотрудника. Поэтому психологическая подготовка сотрудников должна быть направлена на формирование устойчивости к негативным факторам служебной деятельности:

1. Строгая регламентированность деятельности сотрудников правовыми нормами, а так же наличие властных полномочий (вторжение в жилище и личную жизнь граждан, ограничивая в необходимых случаях свободу отдельных граждан и даже лишение ее) - это порождает повышенную ответственность сотрудника за свои решения и действия.

2. К факторам, сильно действующими на психику:

- вид крови;
- трупа;
- телесных повреждений.

3. Ситуации противоборства - умение вести психологическую борьбу с лицами, противодействующими предупреждению, раскрытию и расследованию преступлений, противостоять психологическому давлению, манипулированию со стороны, как законопослушных граждан, так и правонарушителей; не поддаваться на провокации и др.

4. Конфликтные ситуации в служебной деятельности:

- умение проанализировать внутренние причины конфликта, разобраться в закономерностях их возникновения, протекания и способах разрешения конфликтных ситуаций:

- оскорбление и насилие над личностью, хулиганство, грабеж, убийство, сопротивление представителю власти, вербальная и физическая агрессия и т. д.;

- умение владеть собой в психологически напряженных, конфликтных, провоцирующих ситуациях (психологическое давление, манипулирование, провокации, сопротивление, оскорбление, вербальная и физическая агрессия со стороны граждан попадающих в поле деятельности сотрудников) [9].

В этой связи овладение сотрудниками приемами и методами психологической саморегуляции является весьма актуальной.

Психологические механизмы копинг-поведения, копинг-стратегии, копинг-ресурссы сотрудников полиции России, практически не изучены. Это в свою очередь приводит к снижению эффективности профессиональной деятельности сотрудников в повседневных и, особенно, стрессовых ситуациях, и определяет необходимость оценки и формирования адаптивных типов копинг-поведения. Оценка и формирование психологической устойчивости к стрессу относятся к числу приоритетных задач профотбора, служебно-профессиональной и оперативной подготовки сотрудников полиции. Результаты комплексного изучения психологами МВД России стрессоустойчивости большого числа сотрудников показали, что такие факторы как ненормированный рабочий день, постоянный контакт с асоциальными элементами, необходимость полной отдачи психических и физических сил при

пресечении преступлений снижают функциональные резервы организма, вплоть до их полного истощения. Влияние этих и целого ряда других неблагоприятных факторов при полном или частичном неумении сотрудников с ними бороться, способствует возникновению невротических расстройств, препятствует исполнению сотрудниками служебных обязанностей, приводит к временной нетрудоспособности [17].

В процессе выполнения своих служебных обязанностей работник полиции усовершенствует повторяющиеся действия и операции. Формирование профессиональных привычек и стереотипов, автоматизмы в профессиональной деятельности экономят время специалиста, снижают уровень ошибок, ускоряют процесс вхождения в профессию – профадаптацию и профессионализацию. Но профессиональная деятельность сотрудника полиции связана с большим количеством нестандартных ситуаций, то есть в этом случае стереотипные, привычные действия не будут эффективными. Решать профессиональные задачи сотруднику полиции часто приходится в условиях жесткого дефицита времени, что создает «легкость перехода» на привычный путь решений [29].

Профессиональная деятельность сотрудника полиции предъявляет повышенные требования не только к их личностным качествам, но и к уровню их физического и психического здоровья. Здоровый, эмоционально устойчивый милиционер получает удовлетворение от своей работы, обладает высоким уровнем работоспособности, активности, стремится к совершенствованию. С другой стороны, профессиональная деятельность сотрудника полиции связана с состоянием эмоциональной напряженности, которое проявляется в снижении устойчивости психологических функций.

Профессиональный долг обязывает сотрудника полиции принимать взвешенные решения, преодолевать вспышки гнева, раздражительности. Однако внешнее сдерживание эмоций, когда внутри происходит бурный эмоциональный процесс, не приводит к успокоению. Эмоциональное напряжение негативно сказывается на здоровье, вызывая разного рода

психологические заболевания. Повторяющиеся неблагоприятные эмоциональные состояния нередко приводят к закреплению отрицательных личностных качеств (раздражительности, тревожности, пессимизма и так далее). Это негативно сказывается на эффективности деятельности, влияя на взаимоотношения сотрудника полиции с гражданским населением и коллегами [25].

В качестве одной из главных причин перемены места работы, в первую очередь, сотрудники указывают эмоциональное выгорание, связанное с постоянным высоким нервно-психическим напряжением. Данная ситуация является следствием неподготовленности молодых специалистов к требованиям, предъявляемым службой в органах внутренних дел, характеризующейся повышенной стрессогенностью. Неспособность начинающих специалистов противостоять длительному воздействию стрессогенных факторов, может объясняться несформированностью у них нервно-психической устойчивости, одним из компонентов которой является эмоциональная устойчивость. Таким образом, необходимо рассматривать эмоциональную устойчивость как профессионально значимое качество личности сотрудника полиции [17].

Реакции индивида на стрессовую ситуацию могут быть как произвольными, так и непроизвольными. Непроизвольные реакции - это те, что основаны на индивидуальных различиях в темпераменте, а также те, что приобретены в результате повторения и больше не требуют сознательного контроля. Копинг не всегда является продуктивным; его эффективность зависит от двух факторов: ответной реакции и контекста, в котором этот копинг реализуется.

Применение проблемно-фокусированных копинг-стратегий отрицательно связано с проблемами в поведении и социальными проблемами. Неоднозначно оценивается и такая копинг-стратегия, как «позитивная переоценка ситуации». С одной стороны, придание проблеме позитивного значения уменьшает стресс

и служит эмоциональному приспособлению к нему; с другой стороны, изменение отношения отвлекает от решения конкретных практических проблем. Тем не менее, представляется, что стратегия позитивной переоценки может быть эффективна в ситуации, когда субъект не может контролировать результат [26].

Стратегии, направленные на решение проблем, в общем, являются более эффективными, чем стратегии, назначение которых совладание с отношением индивида к проблеме. Но, как бы то ни было, исследования также свидетельствуют, что применение сразу нескольких способов совладания более эффективно, чем выбор только одного конкретного способа реагирования на ситуацию. Как уже было сказано, эффективность копинг стратегий зависит как от самой реакции, так и от контекста, в котором эта реакция осуществляется. Копинг стратегии, неэффективные в одних ситуациях, могут оказаться вполне эффективными в других; например, стратегии, неэффективные в ситуации, которая неподконтрольна субъекту, могут быть эффективны в ситуациях, которые субъект способен контролировать и изменять в желаемую сторону.

Есть основания полагать, что деятельность сотрудников полиции является периодом, в котором, в отличие от предыдущей жизни, у человека должно быть сформировано новое, особое (соответствующее профессии) копинг поведение, позволяющее эффективно бороться со стрессом ежедневно, не зависимо от силы стрессора, и адекватно реагировать на многочисленные стрессовые воздействия.

Таким образом, обоснование психологических механизмов копинг поведения специалистов экстремального профиля (на примере сотрудников полиции России), разработка психодиагностических процедур прогнозирования копинг поведения и научно-практических основ психопрофилактики стрессовых расстройств является одной из актуальных и нерешенных научно-практических проблем психологии безопасности в чрезвычайных ситуациях.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ТИПОВ СИТУАЦИЙ НА ВЫБОР СТРАТЕГИИ СОВЛАДАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

2.1 Организация и общая характеристика исследования

Проведя подробный анализ теоретической литературы, мы выяснили, что тема нашего исследования на современном этапе развития общества является актуальной. Для подтверждения нашей гипотезы требуется провести исследование.

Наше исследование мы проводили в 2022 г. в …. В исследовании участвовало 30 человек.

Для достижения цели нашего исследования мы использовали следующие методики:

1. Щербатых Ю.В. «Тест на профессиональный стресс».
2. Опросник Д. Амирхана «Индикатор копинг-стратегий», в адаптации Н.А. Сирота и В.М. Ялтонский.

Для изучения базисных копинг-стратегий была использована методика «Индикатор стратегий преодоления стресса» Д. Амирхана. Используя факторный анализ, Д. Амирхан идентифицировал три базисные копинг-стратегий: разрешение проблем, поиск социальной поддержки и избегание проблем (уклонение). Эта методика, основанная на выборке более чем 1800 постоянных жителей Лос-Анжелеса, проста и удобна для проведения обследования. Достоинство опросника заключается еще в том, что его можно использовать для исследования копинг-поведения лиц подросткового, юношеского возраста и взрослых.

Данная методика была адаптирована для работы на русском языке Сиротой Н.Я., Ялтонским В.М.. Указанный опросник включает 33 пункта

утверждений, которые позволяют определить базисные копинг-стратегий и их соотношение в структуре копинг-поведения. Испытуемые работали по следующей инструкции: «Мы интересуемся, как люди справляются с проблемами, трудностями и неприятностями в их жизни. На бланке несколько возможных путей преодоления проблем повседневной жизни. Ознакомившись с утверждениями. Вы сможете определить, какие из предложенных вариантов обычно Вами используются. Все Ваши ответы останутся неизвестными посторонним. Выберете из выше приведенного перечня актуальную для вас ситуацию. Затем, читая приведенные ниже утверждения, выберите один из наиболее приемлемых вариантов ответов для каждого утверждения». Варианты ответов испытуемые ранжировали по трехбалльной системе: «да» - 3 балла; «скорее да, чем нет» - 2 балла; «нет» - 1 балл. Затем подсчитывалась сумма набранных баллов для каждой из трех основных шкал, которые соответствуют базисным стратегиям. Результаты в баллах соотносились с таблицей норм, позволяющей определить уровень выраженности той или иной базисной стратегии (Приложение 2).

«Тест на профессиональный стресс» включает в себя 8 заданий. Нами для работы взято 7 задание «Изучение вклада отдельных источников стресса в общую картину», где испытуемым было необходимо оценить по 10ти бальной шкале вклад каждого из факторов, в общую картину стресса:

1. Проблемы, постоянно возникающие в ходе работы.
2. Сложность и противоречивость законодательства и нормативных инструкций.
3. Низкая мотивация коллег, их незаинтересованность в конечном результате работы.
4. Отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними.
5. Трудновыполнимое желание держать под контролем ситуацию в своем подразделении (отделе).
6. Собственные ошибки и просчеты в работе.

7. Нехватка времени.
8. Длительная работа без отдыха.
9. Интенсивность рабочего процесса.
10. Чрезвычайные ситуации.
11. Необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций.
12. Трудные и ранее не выполняемые задачи.
13. Насыщенность общения.
14. Конфликты с руководством.
15. Экстремальные ситуации в работе.
16. Несоответствие между затраченными усилиями и реальными результатами.
17. Несправедливость наказания, взыскания.
18. Нарушение порядка выполнения рабочих задач.
19. Чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу (Приложение 1).

2.2 Анализ полученных данных

На основании проведенных нами предварительных исследований с использованием теста на профессиональный стресс были выявлены следующие трудные ситуации:

1. Проблемы, постоянно возникающие в ходе работы.
2. Сложность и противоречивость законодательства и нормативных инструкций.
3. Отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними.
4. Собственные ошибки и просчеты в работе.
5. Нехватка времени.
6. Интенсивность рабочего процесса.

7. Необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций.

8. Трудные и ранее не выполняемые задачи.

9. Насыщенность общения.

10. Конфликты с руководством.

11. Экстремальные ситуации в работе.

12. Несправедливость наказания, взыскания.

13. Нарушение порядка выполнения рабочих задач.

14. Чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу.

Процедура эксперимента состояла в выборе из предложенного перечня по одной – актуальной для респондента ситуации и анализе частоты использования копинг-стратегий. Каждая ситуация анализировалась по отдельности.

Проведя опросник «Индикатор копинг-стратегий» мы выявили, что сотрудники испытывают напряжение при следующих трудных ситуациях:

1. Проблемы, постоянно возникающие в ходе работы.

2. Сложность и противоречивость законодательства и нормативных инструкций.

3. Отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними.

4. Собственные ошибки и просчеты в работе.

5. Нехватка времени.

6. Интенсивность рабочего процесса.

7. Необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций.

8. Трудные и ранее не выполняемые задачи.

9. Насыщенность общения.

10. Конфликты с руководством.

11. Экстремальные ситуации в работе.

12. Несправедливость наказания, взыскания.

13. Нарушение порядка выполнения рабочих задач.

14. Чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу.

Затем мы разгруппировали полученных нами четырнадцать ситуаций на четыре сферы.

Сфера межличностные отношения: отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними; насыщенность общения; конфликты с руководством; необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций; чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу.

Сфера личностные затруднения: проблемы, постоянно возникающие в ходе работы; собственные ошибки и просчеты в работе; трудные и ранее не выполняемые задачи; нарушение порядка выполнения рабочих задач.

Сфера условия работы: сложность и противоречивость законодательства и нормативных инструкций; нехватка времени; интенсивность рабочего процесса; несправедливость наказания, взыскания; экстремальные ситуации в работе.

Таблица 2.1

Сводные данные по методике «Шкала психологического стресса PSM-25» (Лемура-Тесье-Филлиона) медицинских работников

№	Тестовый балл	Уровень стресса
1	104	Средний
2	49	Низкий
3	142	Средний
4	153	Средний
5	76	Низкий

6	157	Высокий
7	138	Средний
8	180	Высокий
9	163	Высокий
10	152	Средний
11	53	Низкий
12	141	Средний
13	62	Низкий
14	89	Низкий
15	52	Низкий
16	176	Высокий
17	109	Средний
18	117	Средний
19	104	Средний
20	168	Высокий
21	182	Высокий
22	146	Средний
23	102	Средний
24	94	Низкий
25	147	Средний
26	159	Высокий
27	161	Высокий
28	156	Высокий
29	99	Низкий

30	142	Средний
31	83	Низкий
32	76	Низкий

Из представленной таблицы можно увидеть, что для медицинских работников характерно:

– низкий уровень стресса у 31%;

– средний уровень стресса у 41%;

– высокий уровень стресса у 28%.

Так же можно отметить, что среди медицинских работников большая часть имеет средний уровень стресса.

Это означает, что медицинские работники заняты активной деятельностью, связанной с напряжением, в результате чего находятся под постоянным воздействием стрессовых ситуаций с которыми еще способны справиться, что может проявляться в быстром утомлении, потери интереса к себе, напряжении, снижении настроения, наличии физического дискомфорта и неприятных ощущений со стороны соматической системы организма (например, головная боль), мобилизации сил или, напротив, капитуляции (избегание, уход от стресс-факторов), возможна потеря мотивации и интереса к работе.

Таблица 2.2

Сводные данные по методике «Психологическая граница личности» (Леви Т.С.) медицинских работников

	Шкалы					
№	НВ	ПР	ВБ	ОТ	СД	СН
1	18	11	14	20	10	14

2	24	17	11	12	24	21
3	16	13	23	20	15	21
4	13	7	12	16	5	10
5	22	14	18	10	13	20
6	10	20	19	12	23	21
7	12	9	11	24	15	8
8	19	17	24	11	13	22
9	15	18	14	12	10	24
10	20	9	12	10	16	5
11	19	14	7	20	21	19
12	18	23	21	16	20	10
13	13	19	17	9	15	11
14	8	20	6	10	24	12
15	20	12	22	16	18	24
16	18	10	14	12	19	15
17	16	19	21	14	9	17
18	7	11	14	5	10	9
19	15	20	9	12	19	16
20	13	18	10	15	22	14
21	14	23	8	21	16	11
22	6	14	19	12	5	18
23	21	12	19	16	9	10
24	11	9	6	17	20	15
25	14	7	10	21	18	9

26	12	8	22	11	13	23
27	15	10	6	9	17	4
28	20	14	18	19	11	21
29	23	17	20	15	8	16
30	14	10	11	20	14	18
31	19	6	12	5	16	9
32	13	15	20	18	22	21

*НВ – невпускающая, ПР – проницаемая, ВБ – вбирающая, ОТ – отдающая, СД – сдерживающая, СН – спокойно-нейтральная

Из представленной таблицы можно увидеть, что для медицинских работников характерно:

– преобладание невпускающей функции психологической границы у 19%;

– самые низкие показатели невпускающей функции психологической границы у 6%;

– преобладание проницаемой функции психологической границы у 12%;

– самые низкие показатели проницаемой функции психологической границы у 22%;

– преобладание вбирающей функции психологической границы у 16%;

– самые низкие показатели вбирающей функции психологической границы у 28%;

– преобладание отдающей функции психологической границы у 16%;

– самые низкие показатели отдающей функции психологической границы у 12%;

– преобладание сдерживающей функции психологической границы у 28%;

– самые низкие показатели сдерживающей функции психологической границы у 25%;

– преобладание спокойно-нейтральной функции психологической границы у 12%;

– самые низкие показатели спокойно-нейтральной функции психологической границы у 6%.

Исходя из перечисленного можно отметить, что у большей части медицинских работников преобладает сдерживающая функция, а менее популярна среди них – вбирающая.

Это означает, что медицинские работники склонны сдерживать внутреннюю энергию при необходимости, ограничивать себя в удовлетворении каких-то потребностей, они не активны в их удовлетворении, им трудно попросить о помощи или заявить о своих желаниях.

Таблица 2.3

Сводные данные по методике диагностики уровня развития рефлексивности (Карпова А.В.) медицинских работников

№	Тестовый балл	Уровень рефлексии
1	146	Высокий
2	115	Средний
3	117	Средний
4	132	Средний
5	86	Низкий
6	123	Средний
7	122	Средний
8	137	Средний
9	158	Высокий

10	145	Средний
11	116	Средний
12	123	Средний
13	121	Средний
14	103	Низкий
15	112	Низкий
16	162	Высокий
17	136	Средний
18	139	Средний
19	148	Высокий
20	126	Средний
21	144	Средний
22	130	Средний
23	141	Средний
24	114	Средний
25	106	Низкий
26	149	Высокий
27	162	Высокий
28	153	Высокий
29	107	Низкий
30	120	Средний
31	100	Низкий
32	132	Средний

Из данной таблицы можно увидеть, что для медицинских работников характерно:

– низкий уровень рефлексивности у 19%;

– средний уровень рефлексивности у 59%;

– высокий уровень рефлексивности у 22%.

Так же можно отметить, что среди медицинских работников большая часть имеет средний уровень рефлексии.

Это означает, что медицинские работники в первую очередь опираются на имеющиеся стратегии, в ситуациях выбора учитывают много альтернатив, но при этом склонны упрощать ситуацию, отлично соотносят свои действия с ситуацией и их координацию в соответствии с изменяющимися условиями.

Таблица 2.4

Сводные данные по методике «Стили реагирования на изменения» (Базаров Т.Ю., Сычева М.П.) медицинских работников

	Стили реагирования			
№	К	И	РК	РЛ
1	15	21	22	19
2	20	18	14	27
3	17	20	19	22
4	33	16	21	13
5	18	12	17	25
6	25	16	23	14
7	15	24	17	26
8	24	19	27	15

9	20	27	30	16
10	18	14	21	19
11	30	29	20	21
12	17	15	22	26
13	23	27	20	31
14	27	31	16	21
15	20	15	18	29
16	22	20	14	16
17	23	33	24	28
18	14	25	27	18
19	19	26	15	23
20	15	32	18	13
21	28	16	14	22
22	21	25	29	17
23	20	30	23	18
24	11	24	16	29
25	17	14	22	24
26	19	26	27	13
27	20	29	14	17
28	15	18	24	22
29	12	20	16	31
30	23	19	21	14
31	23	15	26	17
32	16	33	24	19

*К – консервативный стиль; И – инновационный стиль; РК – реактивный стиль; РЛ – реализующий стиль

Из представленной таблицы можно увидеть, что для медицинских работников характерно:

– наиболее выраженный стиль реакции на изменения консервативный у 19%;

– наиболее выраженный стиль реакции на измененияинновационный у 22%;

– наиболее выраженный стиль реакции на измененияреактивныйу 28%;

– наиболее выраженный стиль реакции на измененияреализующийу 31%.

Исходя из перечисленного можно отметить, что у большей части медицинских работников преобладает наиболее выраженный стиль реакции на изменения–реализующий.

Это означает, что медицинские работникиподдерживают и принимают изменения, если видят объективную необходимость или личную выгоду в этом,предпочитают нововведения стабильности, однако не готовыпринимать любую идею, такжемогут быть инициаторами перемен, если видят потребность инеобходимость. Они рассудительны при работе в новых условиях,способны реализовывать изменения.

Более наглядно процентное соотношение сравнения уровня рефлексивности, выраженности функций психологической границы и выраженности стилей реакции на изменения медицинских работников с высоким, средним и низким уровнем стрессапредставим на рисунках 2.1 – 2.3.

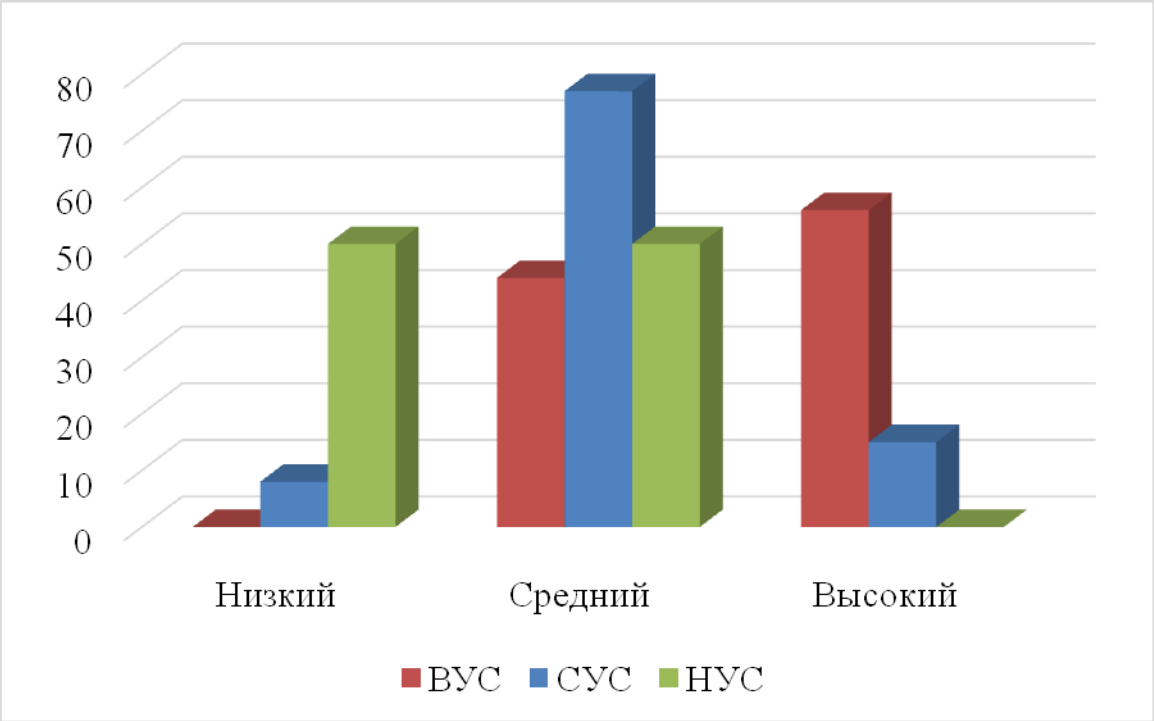

Рис.2.1 Процентное соотношение уровня рефлексивности медицинских работников с высоким, средним и низким уровнем стресса (ВУС – высокий уровень стресса, СУС – средний уровень стресса, НУС – низкий уровень стресса), %

При сравнении результатов уровня рефлексивности можно увидеть, что у медицинских работников с высоким уровнем стресса преобладает высокий уровень рефлексивности, у медицинских работников со средним уровнем стресса преобладает средний уровень рефлексивности, а для медицинских работников с низким уровнем стресса характерны как низкий уровень рефлексивности, так и средний уровень рефлексивности.

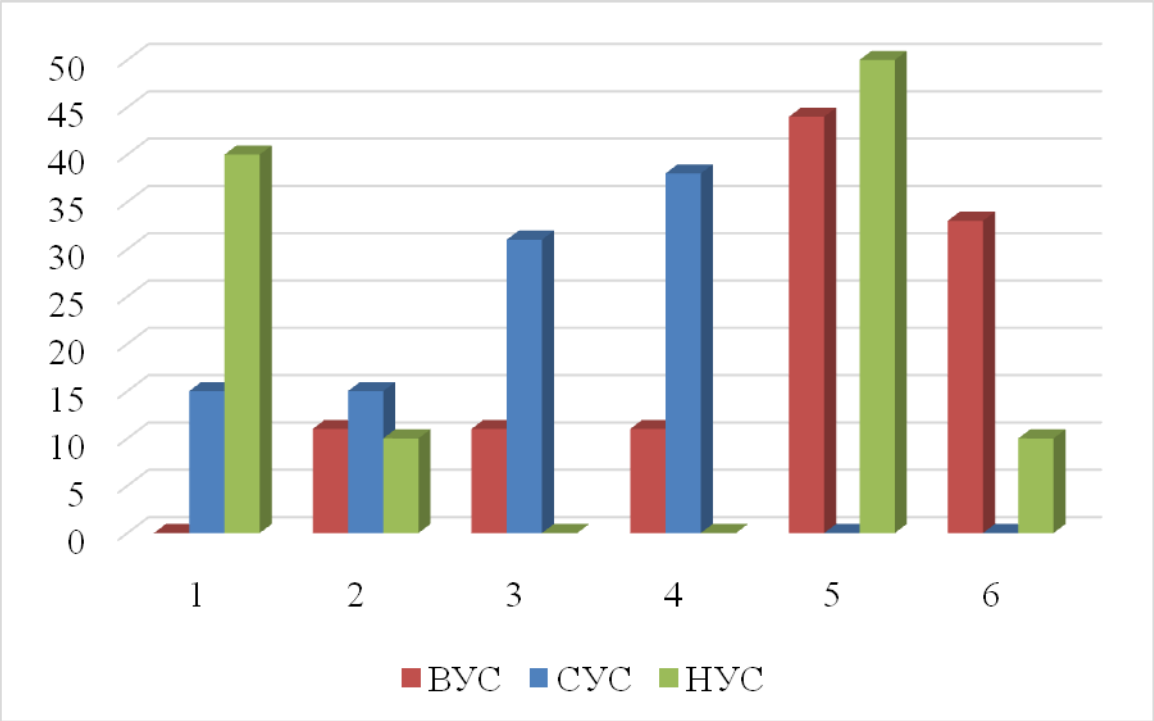

Рис.2.2 Процентное соотношение выраженности функций психологической границы медицинских работников с высоким, средним и низким уровнем стресса (ВУС – высокий уровень стресса, СУС – средний уровень стресса, НУС – низкий уровень стресса; 1 – невпускающая функция, 2 – проницаемая функция, 3 – вбирающая функция, 4 – отдающая функция, 5 – сдерживающая функция, 6 – спокойно-нейтральная функция), %

Из рисунка видно, что:

– при сравнении выраженности невпускающей функции психологической границы медицинских работников можно увидеть, что у медицинских работников с высоким и средним уровнем стресса данная функция имеет низкие значения, по сравнению с медицинскими работниками с низким уровнем стресса, у которых данная функция более выражена;

– при сравнении выраженности проницаемой функции психологической границы медицинских работников можно увидеть, что у медицинских работников с высоким уровнем стресса и низким уровнем стресса данная

функция имеет практически одинаковые значения, а более выражена она у медицинских работников со средним уровнем стресса;

– при сравнении выраженности вбирающей функции психологической границы медицинских работников можно увидеть, что у медицинских работников со средним уровнем стресса данная функция более выражена, чем у медицинских работников с низким и высоким уровнем стресса;

– при сравнении выраженности отдающей функции психологической границы медицинских работников можно увидеть, что у медицинских работников с высоким уровнем стресса и низким уровнем стресса данная функция ярко не выражена, по сравнению с медицинскими работниками со средним уровнем стресса;

– при сравнении выраженности сдерживающей функции психологической границы медицинских работников можно увидеть, что у медицинских работников с низким уровнем стресса данная функция более выражена, чем у медицинских работников с высоким и средним уровнем стресса;

– при сравнении выраженности спокойно-нейтральной функции психологической границы медицинских работников можно увидеть, что у медицинских работников с высоким уровнем стресса данная функция выражена ярче, в сравнении с медицинскими работниками у которых низкий и средний уровень стресса.

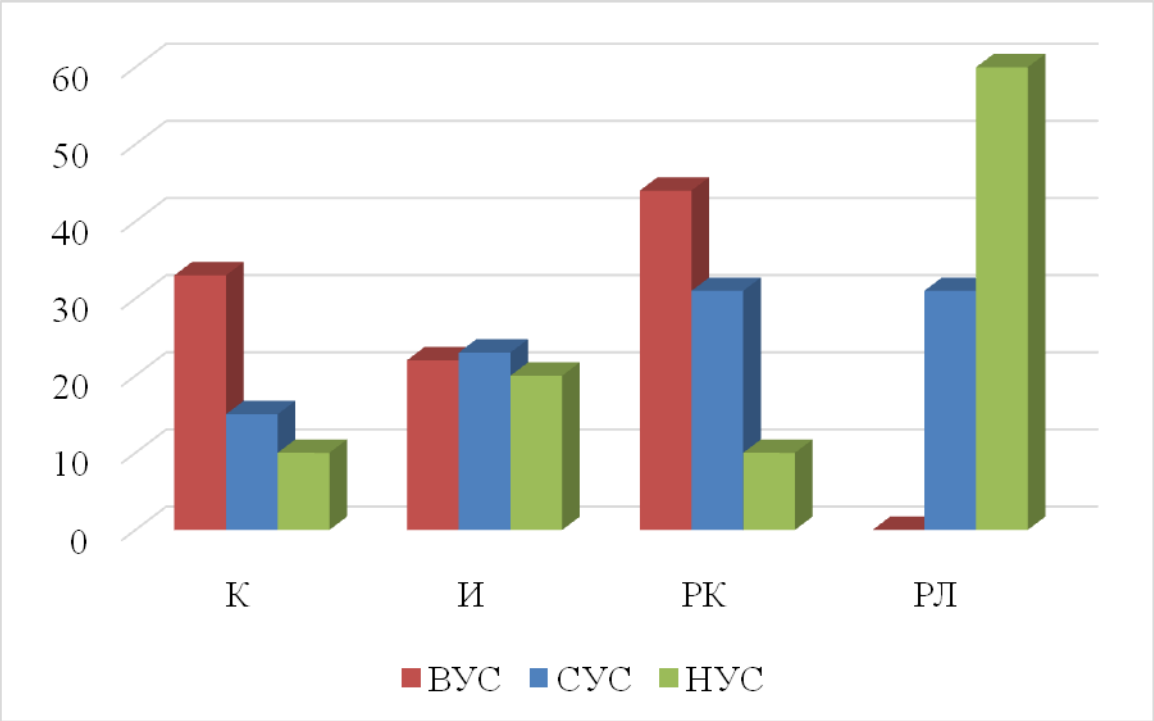

Рис.2.3 Процентное соотношение выраженности стилей реакции на изменения медицинских работников с высоким, средним и низким уровнем стресса (ВУС – высокий уровень стресса, СУС – средний уровень стресса, НУС – низкий уровень стресса;К – консервативный стиль; И – инновационный стиль; РК – реактивный стиль; РЛ – реализующий стиль), %

При сравнении данных по стилям реагирования можно увидеть, что у медицинских работников с высоким уровнем стресса выражен реактивный стиль, у медицинских работников со средним уровнем стресса выражены реактивный и реализующий стили, а у медицинских работников с низким уровнем стресса выражен реализующий стиль.

Таким образом, сопоставляя все собранные данные медицинских работников, видно, что:

1. Для медицинских работников с высоким уровнем стресса характерно: высокий уровень рефлексивности, ярко выраженная сдерживающая функция психологической границы, реактивный стиль реагирования на изменения.

2.У медицинских работников со средним уровнем стресса выявлено: средний уровень рефлексивности, самой часто выраженной функцией психологической границы является отдающая, а самые выраженные стили реагирования на изменения– реактивный и реализующий.

3. У медицинских работников с низким уровнем стресса самой часто выраженной функцией психологической границы является сдерживающая, самым выраженным стилем реагирования на изменения является реализующий.

В ходе исследования было выявлено:

1. Медицинские работники с высоким уровнем стресса:

– менее жестко опираются на имеющиеся стратегии;

– учитывают в ситуации выбора больше альтернатив;

– труднее отбрасывают неподходящие альтернативы;

– качество решений коррелирует с числом учитываемых альтернатив;

– труднее генерируют гипотезы и переключаются с одних на другие;

– склонны усложнять ситуацию;

– способны к более осмысленному анализу происходящей ситуации, осмыслению ее элементов, они отлично соотносят свои действия с ситуацией и их координацию в соответствии с изменяющимися условиями и собственным состоянием;

– способны сдерживать внутреннюю энергию при необходимости;

– предпочитают стабильностьизменениям,воспринимают изменения эмоционально.

2. Медицинские работники со средним уровнем стресса:

– в первую очередь опираются на имеющиеся стратегии;

– в ситуациях выбора учитывают много альтернатив;

– склонны упрощать ситуацию;

– отлично соотносят свои действия с ситуацией и их координацию в соответствии с изменяющимися условиями;

– спокойно выражают себя, свои желания и потребности;

– открыто показывают свои эмоции и чувства в окружающем мире при наличии адекватных условий;

– поддерживают и принимают изменения, если видят объективную необходимость или личную выгоду, рассудительны при работе в новых условиях, нуждаются в помощи для того, чтобы принять какие-то изменения, способны реализовать изменения.

3. Медицинские работники с низким уровнем стресса:

– имеют некоторую стереотипность стратегий;

– учитывают в ситуации выбора не так много альтернатив, как высокорефлексивные;

– качество решений никак не коррелирует с числом учитываемых альтернатив;

– легче генерируют гипотезы и переключаются с одних на другие;

– упрощают ситуацию;

– прошлый опыт не всегда может учитываться, изменяться и применяться в изменяющихся ситуациях, им тяжелее адаптироваться;

– способны сдерживать внутреннюю энергию при необходимости;

– предпочитают нововведения стабильности, нопримут идею только в случае, когда увидят в ней потребность и необходимость, рассудительны при работе в новых условиях.

Для выявления оказывают ли ситуации влияние на выбор стратегии совладания, мы рассмотрели все сферы ситуаций вначале с выбором стратегии разрешения проблемы (таб. 2.1), затем с выбором поиска социальной поддержки (таб. 2.2) и с выбором стратегии избегания (таб. 2.3).

Таблица 2.1

Суммарный показатель выбора стратегии разрешения проблемы в различных сферах ситуаций

Сферы ситуаций

Межличностные отношения		Личностные затруднения		Условия работы	
Ситуации	Показатели	Ситуации	Показатели	Ситуации	Показатели
отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними	110	проблемы, постоянно возникающие в ходе работы	120	противоречивость законодательства и нормативных инструкций	101
насыщенность общения	87	трудные и ранее не выполняемые задачи	203	экстремальные ситуации в работе	206
конфликты с руководством	202	нарушение порядка выполнения рабочих задач	460	несправедливость наказания, взыскания	148
необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций	51	собственные ошибки и просчеты в работе	200	интенсивность рабочего процесса	256
чрезмерный контроль со стороны руководств	218			нехватка времени	90

а, необоснованное вмешательство в работу					
	668		983		801

Как видно из таблицы 2.1, наиболее часто сотрудниками стратегия разрешения проблем применяется в сфере ситуаций из личностных затруднений (общая сумма баллов - 983), деле идут ситуации из сферы условий работы (общая сумма баллов - 801), и межличностных отношений (общая сумма баллов - 668).

При более детальном анализе понятно, что в сфере ситуаций из «Личностных затруднений», наиболее часто стратегия разрешение проблем применяется в ситуации «нарушение порядка выполнения рабочих задач». Что кажется логичным, т.к. сотрудники имеют четкие алгоритмы и инструкции выполнения каждой рабочей операции, их деятельность относится к жестко регламентируемым видам деятельности. В связи с этим, нарушение порядка в выполнении любой профессиональной операции, вызывает нарушение всего рабочего процесса. Именно этому сотрудники и противостоят, выбирая стратегию решения проблемы при столкновении с ситуациями «нарушения порядка выполнения рабочих задач».

В сфере ситуаций «Условия работы» наиболее интенсивно стратегия решения проблем используется в ситуации «интенсивность рабочего процесса». Нам кажется, что сотрудники, используя данную стратегию стараются снизить интенсивность работы. Данная стратегия может предполагать следующие операции: делегирование полномочий, распределение времени и задач по важности и срочности их выполнения, автоматизация рабочих действий и т.д. Данные механизмы призваны разгрузить рабочий процесс (решить проблему), сделать его менее насыщенным простыми операциями, т.е. снизить интенсивность.

В сфере ситуаций «Межличностное взаимодействие» наиболее часто стратегия решения проблем применяется в ситуации «чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу». Мы так же можем сказать, что деятельность сотрудника полиции очень регламентирована. В связи с этим, выполнение инструкций и положений, избавляет сотрудника от чрезмерного внимания руководства. Обратная ситуация так же верна. При нарушении инструкций внимание руководства к сотруднику повышается. В связи с чем, сотрудники решение проблем используют не только для текущих ситуаций, но и как превентивную меру чрезмерного вмешательства руководства в свою текущую деятельность.

Далее проанализируем показатели выбора стратегии социальной поддержки.

Таблица 2.2

Суммарный показатель выбора стратегии поиск социальной поддержки в различных сферах ситуаций

Сферы ситуаций					
Межличностные отношения		Личностные затруднения		Условия работы	
Ситуации	Показатели	Ситуации	Показатели	Ситуации	Показатели
отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними	95	проблемы, постоянно возникающие в ходе работы	75	противоречивость законодательства и нормативных инструкций	73

насыщенность общения	77	трудные и ранее не выполняемые задачи	224	экстремальные ситуации в работе	103
конфликты с руководством	285	нарушение порядка выполнения рабочих задач	93	несправедливость наказания, взыскания	71
необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций	148	собственные ошибки и просчеты в работе	104	интенсивность рабочего процесса	94
чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу	141			нехватка времени	82
	746		496		423

Как видно из таблицы 2.2 наиболее напряженной стратегия поиска социальной поддержки оказывается сфера «Личностные затруднения». При этом самой сложной для решения ситуацией являются ситуации «трудные и ранее не выполняемые задачи» (общая сумма рангов - 224). Именно при столкновении с неизвестными или нерегламентированными задачами,

сотрудники ищут помощи у других людей, обращаются за эмоциональной или поведенческой поддержкой.

В сфере ситуаций «Условия работы» наиболее часто сотрудники прибегают к стратегии поиска социальной поддержки в ситуациях экстремальности (общая сумма рангов - 103). Зачастую деятельность сотрудников полиции происходит в атмосфере негативных эмоций, им приходится участвовать в разрешении конфликтов и нестандартных профессиональных задач. Именно в этих ситуациях, сотрудники ищут товарищей, преодолевая экстремальные рабочие ситуации за счет «чувства локтя».

В сфере ситуаций «Межличностные отношения» наиболее часто стратегия поиска социальной поддержки применяется при столкновении с ситуациями «конфликта с руководством» (общая сумма рангов - 285). При этом отметим, что внутри данной ситуации может быть не только противостояние с руководителем, но и недовольство сотрудников чрезмерным контролем со стороны руководителя. Именно в таких ситуациях сотрудники прибегают к социальной (товарищеской) поддержке. Как нам кажется, больше как способу эмоциональной разгрузки, чем за реальным советом или помощью в решении конфликта.

Далее проанализируем показатели выбора стратегии избегания.

Таблица 2.3

Суммарный показатель выбора стратегии избегание в различных сферах ситуаций

Сферы ситуаций					
Межличностные отношения		Личностные затруднения		Условия работы	
Ситуации	Показатели	Ситуации	Показатели	Ситуации	Показатели

отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними	86	проблемы, постоянно возникающие в ходе работы	65	противоречивость законодательства и нормативных инструкций	99
насыщенность общения	77	трудные и ранее не выполняемые задачи	46	экстремальные ситуации в работе	104
конфликты с руководством	155	нарушение порядка выполнения рабочих задач	34	несправедливость наказания, взыскания	184
необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций	48	собственные ошибки и просчеты в работе	108	интенсивность рабочего процесса	134
чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в	141			нехватка времени	78

работу					
	537		273		561

Как видно из таблицы 2.3. наиболее напряженной стратегия избегания представлена в сфере «Условия работы». Наиболее часто к данной стратегии сотрудники прибегают в ситуации «несправедливость наказания, взыскания» (общая сумма рангов - 184). Стратегия избегания складывается из усилий человека избавиться от проблемной ситуации, уйти из нее. Таким образом, применяя данную стратегию сотрудники стараются нивелировать, обесценить ситуацию, когда, по их мнению, они получили незаслуженную критику, наказание.

В сфере «Межличностные отношения» стратегия избегания наиболее часто применяется в ситуациях «конфликты с руководством» (общая сумма рангов - 155). Это кажется вполне закономерным, что сотрудники стараются избегать данных ситуаций, и решают возникшие противоречия путем предотвращения и игнорирования.

В сфере «Личностные затруднения» наиболее часто стратегия избегания встречается в ситуациях «собственные ошибки и просчеты в работе» (общая сумма рангов - 108). Как нам представляется, стратегия избегания в данных ситуациях используется сотрудниками как защитный механизм, позволяющий снизить эмоциональную реакцию на собственную ошибку или просчет.

Для более детального анализа напряженности копинг стратегий в различных профессиональных сферах, мы свези все итоговые показатели в таблицу 3.4., и проанализировали соотношение всех стратегий. Данные в таблице представлены как среднее суммы рангов по каждой стратегии для всех респондентов.

Таблица 2.4

Сводная таблица данных по результатам выбора стратегии совладания в различных сферах ситуаций

Сферы ситуаций	Копинг-стратегии		
	Разрешение проблемы	Поиск социальной поддержки	Избегание
Межличностные отношения	22,2	17,9	17,9
Личностные затруднения	32,7	24,2	9,1
Условия работы	26,7	14,1	18,7

Для наглядного анализа полученных данных мы построили диаграмму по результатам исследования (рис. 2.1).

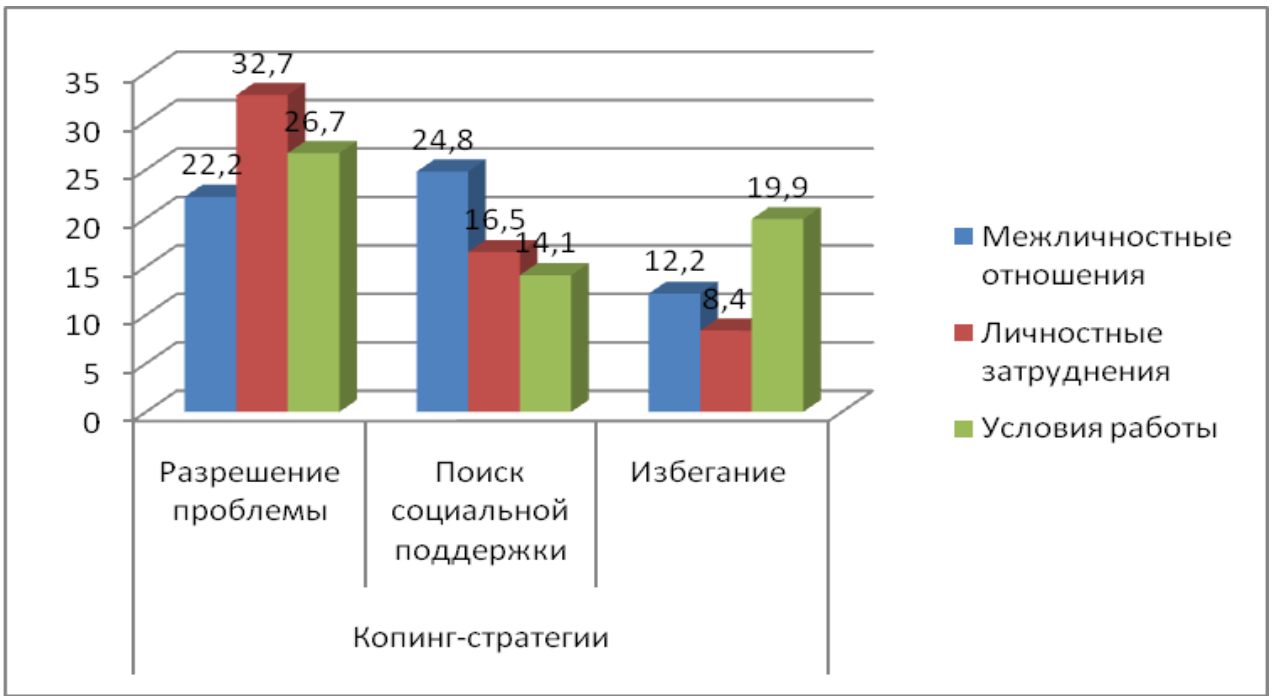

Рис. 2.1 Влияние ситуаций на выбор стратегии совладания

Для анализа полученных данных мы полагались на следующие стратегии совладания, предложенные Р. Лазарусом:

1. Стратегия противостоящего совладания состоит из агрессивных усилий человека изменить ситуацию, проявления неприязни и гнева в отношении того, что создало проблему.

2. Стратегия дистанцирования описывает попытки человека отделить себя от проблемы, забыть о ней;

3. Стратегия самоконтроля заключается в старании регулировать собственные чувства и действия.

4. Стратегия поиска социальной поддержки состоит из усилий человека найти в обществе информационную, материальную и эмоциональную помощь.

5. Стратегия принятия ответственности заключается в признании своей роли в порождении проблемы и в попытке не повторять прежних ошибок.

6. Стратегия избегания складывается из усилий человека избавиться от проблемной ситуации, уйти из нее.

7. Стратегия планового решения проблемы состоит в выработке плана действий и следования ему.

8. Стратегия позитивной переоценки описывает усилие человека придать позитивное значение происходящему, его попытку справиться с трудностями путем интерпретации обстановки в позитивных терминах.

Анализ полученных данных выявил особенности использование копинг-стратегий в зависимости от содержания ситуации. Так в сфере «Межличностные отношения» сотрудники наиболее часто прибегают к стратегии поиск социальной поддержки. Сотрудники в трудной ситуации, связанной с межличностными отношениями (отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними; насыщенность общения; конфликты с руководством; необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций; чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу) склонны решать возникающие затруднения с привлечением сторонних ресурсов. Для сотрудников, в данного типах ситуациях, характерны ориентированность на взаимодействие с другими

людьми, ожидание внимания, помощи, совета. Сотрудники могут обращаться за информационной помощью, мнением эксперта или старшего и более опытного сотрудника.

В сфере «Личностные затруднения» доминирует использование стратегии решение проблем. К данной сфере относятся такие ситуации: проблемы, постоянно возникающие в ходе работы; собственные ошибки и просчеты в работе; трудные и ранее не выполняемые задачи; нарушение порядка выполнения рабочих задач. Сотрудники преодолевают такие ситуации за счет целенаправленного анализа ситуации, выработки стратегии и вариантов поведения. Выход из данной ситуации ими видится как планирования своих поступков, с учетом объективных обстоятельств, что предполагает возможность изменения линии поведения при их изменении. Данная стратегия экспертами считается самой адаптивной и конструктивной при решении трудных ситуаций.

В сфере «Условия работы» наиболее напряженной является стратегия избегания. К данной сфере относятся такие ситуации: сложность и противоречивость законодательства и нормативных инструкций; нехватка времени; интенсивность рабочего процесса; несправедливость наказания, взыскания; экстремальные ситуации в работе. Данная стратегия предполагает преодоление трудных ситуаций путем уклонения, отрицания. Здесь возможно применение таких защит как рационализация, фантазирование. При решении трудностей в данной сфере, сотрудники предпочитают смягчать реальные очертания ситуации, могут игнорировать сложность возникающих затруднений. Большинством экспертов данная стратегия считается неадаптивной. Однако, нам представляется, что использование данной стратегии совладания имеет защитный механизм, по отношению к сотрудниками полиции, которое помогает им преодолевать экстремальность и интенсивность рабочего процесса.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что на выбор копинг–стратегий существенное влияние оказывает содержание ситуации.

2.3 Статистическая обработка данных

Для проведения статистического анализа полученных данных по выбору стратегии «разрешение проблемы» мы использовали Н – критерий Крускала-Уоллиса, который предназначен для оценки различий одновременно между тремя, четырьмя и т.д. выборками по уровню какого-либо признака. Он позволяет установить, что уровень признака изменяется при переходе от группы к группе, но не указывает на направления этих изменений. Результаты математических расчетов представлены в таблице 3.5.

Таблица 2.5

Результаты расчета Н – критерий Крускала-Уоллиса

Критерий сравнения	Значение Н	Уровень достоврености
Решение проблем	4,590	0,01
Поиск социальной поддержки	4,593	0,01
Избегание	4,592	0,01

Из проведенной статистической анализа по каждой стратегии совладания наблюдаются различия, следовательно 3 сферы ситуаций различаются по выбору стратегии совладания. А значит наша гипотеза о том, что выбор стратегии совладания сотрудниками полиции, зависит от типа ситуаций, подтверждена.

Полученные результаты можно использовать в профилактической деятельности психологической службы, для предотвращения негативных стрессовых состояний у сотрудников полиции.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Охарактеризовать процесс прохождения человеком трудных ситуаций и переживание возникших в связи с этим кризисов - значит определить, что именно происходит между этими двумя сторонами, «внешними» и «внутренними» условиями, найти личностные структуры, посредством которых человек устанавливает и регулирует данное равновесие, причем как в ситуациях повседневной, обыденной жизни, так и в сложных, проблемных, трудных.

Анализ основных отечественных и зарубежных психологических исследований по проблеме «человек в различных ситуациях» позволяет говорить о том, что для исследования этой проблемы характерна тенденция постепенного перехода от анализа «человека изолированного» к исследованию человека в контексте его реальной жизни в обществе; к целостному взгляду на особенности «мира в человеке и человека в мире». Это находит отражение в интеграции личностных и ситуационных подходов. Все чаще исследуется человек в единстве его переживаний, представлений и поведения в контексте конкретной жизненной ситуации.

Данные, полученные в результате проведения исследования, проанализированы.

Так в сфере «Межличностные отношения» сотрудники наиболее часто прибегают к стратегии поиск социальной поддержки. Сотрудники в трудной ситуации, связанной с межличностными отношениями (отсутствие взаимопонимания с коллегами, конфликты с ними; насыщенность общения; конфликты с руководством; необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций; чрезмерный контроль со стороны руководства, необоснованное вмешательство в работу) склонны решать возникающие затруднения с привлечением сторонних ресурсов. Для

сотрудников, в данного типах ситуациях, характерны ориентированность на взаимодействие с другими людьми, ожидание внимания, помощи, совета. Сотрудники могут обращаться за информационной помощью, мнением эксперта или старшего и более опытного сотрудника.

В сфере «Личностные затруднения» доминирует использование стратегии решение проблем. Сотрудники преодолевают такие ситуации за счет целенаправленного анализа ситуации, выработки стратегии и вариантов поведения. Выход из данной ситуации ими видится как планирования своих поступков, с учетом объективных обстоятельств, что предполагает возможность изменения линии поведения при их изменении. Данная стратегия экспертами считается самой адаптивной и конструктивной при решении трудных ситуаций.

В сфере «Условия работы» наиболее напряженной является стратегия избегания. Данная стратегия предполагает преодоление трудных ситуаций путем уклонения, отрицания. Здесь возможно применение таких защит как рационализация, фантазирование. При решении трудностей в данной сфере, сотрудники предпочитают смягчать реальные очертания ситуации, могут игнорировать сложность возникающих затруднений. Большинством экспертов данная стратегия считается неадаптивной. Однако, нам представляется, что использование данной стратегии совладания имеет защитный механизм, по отношению к сотрудниками полиции, которое помогает им преодолевать экстремальность и интенсивность рабочего процесса.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что на выбор копинг–стратегий существенное влияние оказывает содержание ситуации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аврамцев, В. В. Психологическая подготовка сотрудников оперативных подразделений органов внутренних дел / В. В. Аврамцев, Г. Л. Воронин, Л. Н. Иванова. – Москва : ЦОКР МВД России, 2018. – 63 с.
2. Андреева О.Л. Компоненты описания стрессовой ситуации и выбор копинг-стратегий. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2014. - 426 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2016. – 512 с.
4. Аракелов, Г. Г. Стресс и его механизмы / Г. Г. Аракелов // Психология. - 2005. - №4. - С.23.
5. Бандурка, А. М. Юридическая психология / А.М. Бандурка. – Москва : АСТ , 2016. – 344 с.
6. Безносов, С. П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносов. – Санкт-Петербург : Речь, 2016. – 270 с.
7. Белашева И.В. Технологии формирования модели безопасного поведения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Белашева И.В., Ершова Д.А., Есаян М.Л. Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017.- 165 с.
8. Благонадежина, Л. В. Эмоции и чувства / Под ред. А. А. Смирнова, А.Н. Леонтьева, С. Л. Рубинштейна, Б. М. Теплова. – Москва : Просвящение, 2018. – 205 с.
9. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы./В. А. Бодров – Москва: издательство «Институт психологии РАН», 2015. - 136с.
10. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М: Информационно-издательский дом «Филинъ», 2006. – 397 с.

11. Бурцева, Е.Г. Копинг-персональное поведение сотрудников органов внутренних дел. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2012. - 128 с.

12. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2019. – 336 с.

13. Гуманитарные основания социального прогресса: Россия и современность: сборник статей Международной научно-практической конференции. В 8 частях. Часть 3 / Под ред. В.С. Белгородского, О.В. Кащеева, В.В. Зотова, И.В. Антоненко. – М.: ФГБОУ ВО «МГУДТ», 2016. - 289 с.

14. Деркач, А. А. Аксеология: пути достижения вершин профессионализма / А. А. Деркач, Н. В. Кузьмина. – Москва : Наука, 2017. – 427 с.

15. Жмыриков, А. Н. Психология профессионального общения / А.Н. Жмыриков. – Нижний Новгород, 2017. – 348 с.

16. Заева, М.А. Креативность как копинг-стратегия в трудовой деятельности . - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2014. - 111 с.

17. Занковский А. Н. Психическая напряженность как свойство личности./А. Н. Занковский – Москва: издательство «Наука», 1999. - 237с.

18. Занковский, А. Н. Профессиональный стресс и функциональные состояния./А. Н. Занковский – Москва: издательство «Наука», 1991. - 156с.

19. Зыкова, Н.С. Психологические защиты и копинг-поведение в подростковом возрасте. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2012. - 295 с.

20. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса./Л. А. Китаев-Смык – Москва: издательство «Наука», 2014. - 256с.

21. Косицкий, Г. И. Нервная система и стресс./ Г. И. Косицкий – Москва: издательство «Наука», 2015. - 200 с.

22. Космолинский, Ф. П. Эмоциональный стресс при работе в экстремальных условиях./Ф. П. Космолинский – Москва: издательство «Медицина», 2016. - 190с.

23. Краснова О.Б. Человек в экстремальных и трудных ситуациях. Руководство для психологов / О.В. Краснова // Сборник методических статей. – М.; Обнинск: НПЦ «Технограф», 2014. – С. 228.

24. Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования./Р. Лазарус – Москва: издательство «Медицина», 2010. - 208с.

25. Либина, А. В. Совладающий интеллект : практическое пособие / А. В. Либина. - 2-е изд.,перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019 - 318 с.

26. Моцкин, Ю. В. Психологические основы профилактики перенапряжения / Ю. В. Моцкин. – Санкт-Петербург : Алетейя, 2016 – 263 с.

27. Осухова, Н. Г. Сгоревшие на работе / Н.Г. Осухова // Здоровье. – 2016. – № 9. – С. 22 – 24.

28. Простяков, В. В. Психологические требования к личности и профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел / В. В. Простяков // Юридическая психология. – Москва, 2016. – № 1 – 45 с.

29. Психологическое обеспечение деятельности органов внутренних дел в экстремальных условиях / М. И. Марьин, В. Н. Смирнов и др. – Москва : УВР ГУК и КП МВД России, ЦОКП МВД России, 2017. – 306 с.

30. Рассказова Е.Н. Копинг-стратегии в структуре деятельности и саморегуляции: психометрические характеристики и возможности применения методики cope. / Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2013 Т. 10, № 1 С. 82–118.

31. Реан, А.А., Кудашев, А.Р., Баранов, А.А. Психология адаптации личности. / А.А. Реан, А.Р. Кудашев, А.А. Баранов. - СПб.: ООО «Речь», 2002. - 347с.

32. Рыбников В.Ю. Психология копинг-поведения специалистов опасных профессий / В.Ю. Рыбников, Е.Н. Ашанина ; Всерос. центр. экстрен. и радиац.медицины. С.-Петерб. ин-т психологии и соц. работы. – СПб. : Политехника сервис, 2011 - 120 с.

33. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. М.: Изд-во «Ин-т психологии РАН», 2011

34. Структура копинг-процесса. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pedlib.ru/Books/6/0241/6_0241-11.shtml

35. Толочек, В.А. Стили профессиональной деятельности. - М.: 2020. – 138 с.

36. Украинский, С. В. К вопросу о профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел / С. В. Украинский // Вестник Краснодарского края МВД России, 2016. – № 2 (32). – С. 208–209.

37. Фетискин Н.П., Копинг-поведение в стрессовых ситуациях / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-воИнститута Психотерапии. 2002 – С.442-444.

38. Хачатурова М.Р. Совладающий репертуар личности: обзор зарубежных исследований // Психология экономики. 2013 Т. 10, № 3 С. 160–169.

39. Хрусталева, Н. С. Психология кризисных и экстремальных ситуаций : учебник / Н. С. Хрусталева. - Санкт-Петербург : СПбГУ, 2018. - 748 с.

40. Шапарь, В. Б. Новейший психологический словарь / В. Б. Шапарь, В. Е. Россоха. – 4-е. изд. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2019. – 296

41. Шарапов, А. О. Современные технологии психологического консультирования и психотерапии : практическое пособие / А. О. Шарапов, О. В. Матвеев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 178 с.

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

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Кравцовой Дарьи Андреевны группы 257-юп
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Изучение особенностей совладающего поведения в разных сферах профессиональных ситуаций»
(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 61 страницах, содержит приложение(ия) на 4 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы высокая. Современная ситуация предъявляет высокие требования к психологическому статусу сотрудника полиции. В частности, к его способности демонстрировать уверенное и стрессоустойчивое поведение. При этом сотрудник полиции, в рамках своей профессиональной деятельности, вынужден действовать в различных ситуациях. И логично предположить, что стиль реагирования и совладания должен различаться. Дипломная работа Крацовой Д.А. посвящена изучению данного вопроса, попытке систематизации накопленного материала.

2. Логическая последовательность Материал в выпускной квалификационной работе изложен с соблюдением внутренней логики, между разделами прослеживается логическая взаимосвязь.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений Выводы представленные в работе аргументированы в полном объёме и логично проистекают из тезисов изложенных в тексте дипломной работы.

4. Полнота проработки литературных источников Автор выпускной квалификационной работы показал хороший уровень владения теоретическими положениями по выбранной теме исследования.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков Работа оформлена согласно предъявляемым требованиям, иллюстрационные материал и приложения выполнены в полном объеме.

6. Положительные стороны работы: подробно описаны базовые категории работы, описаны психологические пути влияния ситуаций на выбор стратегии совладания. Отдельно отметим, что при анализе результатов исследования, применена нестандартная схема интерпретации, что принесло положительные плоды при качественном формулировании выводов.

7. Недостатки работы Автор недостаточно четко описывает практические пути применения полученного результата.

8. Оценка сформированности компетенций 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, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы. Все компетенции отработаны в полном объеме и сформированы на хорошем уровне.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: полученные результаты могут быть применены в практике разработки программ профилактики и коррекции стрессовых состояний у сотрудников полиции.

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 «хорошо», а ее автор заслуживает
(оценка прописью)
присвоения квалификации бакалавр

Рецензент выпускной квалификационной работы Кельмик Виктория Александровна ,лейтенант полиции, МУ МВД России Отдел полиции №5
(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

«20» июня 2022 г. _____
(подпись рецензента)

С рецензией ознакомлена Кравцова Д.А.

30.06.2022

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

Факультет психологии
(полное наименование факультета)

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Юридическая психология

Выпускающая кафедра психологии
(полное наименование выпускающей кафедры)

ОТЗЫВ
на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Кравцовой Дарьи Андреевны группы 257-юп
(Ф.И.О. полностью)

на тему: Изучение особенностей совладающего поведения в разных сферах профессиональных ситуаций.
(наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 61 страницах, содержит приложение(ия) на 4 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Совладающее поведение личности является одним из ведущих направлений изучения в психологии стресса. Как личность реагирует на стрессор, за счет каких механизмов реализуется совладающее поведение, как оценивается его эффективность? Эти вопросы требуют своего изучения и по сей день. Одним их направлений исследований, в данном контексте, является профессиональные ситуации для совладания, и вариабельность поведения профессионала, в зависимости от типа такой ситуации.

2. Логическая последовательность текста сохранена.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: высокая

4. Полнота проработки литературных источников полная.

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

6. Положительные стороны работы: 1. Подробно описаны и проанализированы основные понятия работы. 2. Предложена оригинальная схема оценки совладающего поведения в разных сферах профессиональных ситуаций.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: дипломница продемонстрировала достаточный уровень самостоятельности, инициативности.

8. Недостатки работы: недостаточно прописаны практические аспекты полученных результатов.

9. Оценка сформированности компетенций 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, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: в ходе работы продемонстрировано хорошее 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 хорошо.
(оценка прописью).

Руководитель выпускной квалификационной работы Машанов Александр Александрович доцент кафедры психологии ,канд.мед.наук,доцент
(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«01» июля 2022 г.

(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлена Кравцова Д.А.

01.07.2022

znanium.com
электронно-библиотечная система

Интеллектуальный поиск и анализ научных публикаций ИНФРА-М

Обработан файл:**Кравцова Д.А. ВКР Изучение особенностей совладающего поведения в разных сферах профессиональных ситуаций.doc.**

Год публикации: 2022.

Оценка оригинальности документа - 58.5%

Кравцова Д.А.

01.07.2022

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

Согласие

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

1. Я, Кравцова Дарья Андреевна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 257-ЮП факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП 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 совладающего поведения в разных сферах продолжительности ситуаций

(наименование 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.

«01» июня 2022 г.

(подпись)

Предприятие
МУ МВД России «Красноярское»
Отделение полиции №4
Юридический адрес: 660004, Россия,
г. Красноярск,
ул.26 Бакинских Комисаровм , дом 17а,
Тел.факс 8-(391) 249-05-92

Ректору АНО ВО СИБУП
В.Ф.Забуге

ЗАЯВКА

Организация просит направить студента Кравцову Дарью Андреевну , группы у257-юп для проведения исследования я на тему «Изучение особенностей совладающего поведения в разных сферах профессиональных ситуаций».

«14» марта 2022 г.

Подполковник полиции, Л.Г.Солодченко

подпись

мп

Предприятие
МУ МВД России «Красноярское»
Отделение полиции №4
Юридический адрес: 660004, Россия,
г. Красноярск,
ул.26 Бакинских Комисаровм , дом 17а,
Тел.факс 8-(391) 249-05-92

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Кравцовой Дарьи Андреевне, студента группы у257-юп по теме «Изучение особенностей совладающего поведения в разных сферах профессиональных ситуаций», будут 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.

«28» июня 2022 г.

Подполковник юстиции, Е.А Вильчевская

подпись

МП