

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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

СОКОЛОВА ВАЛЕНТИНА СЕРГЕЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ КОММУНИКАТИВНЫХ И ОРГАНИЗАТОРСКИХ
СКЛОННОСТЕЙ И УРОВНЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ
У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ
(НА ПРИМЕРЕ «ЦПЗИР» ФИЛИАЛА АО «КРАСМАШ»)

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся

Руководитель

кандидат психол. наук, доцент кафедры психологии
(должность, ученая степень, ученое звание)

Нормоконтролер



(подпись)

В.С. Соколова
(инициалы, фамилия)



(подпись)

С.А. Томилова
(инициалы, фамилия)

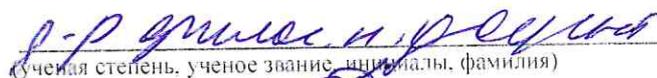


(подпись)

Т. В. Колпакова
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии



(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)



(подпись)

« 03 » 08 20 24 г.

Красноярск 2024

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

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы: Психология
управления

Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студентке Соколовой Валентина Сергеевне группы 150-пу

(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы Исследование связи коммуникативных и организаторских склонностей и уровня стрессоустойчивости у сотрудников организации (на примере «ЦПЗиР» филиала АО«Красмаш»)

(полное наименование темы согласно приказу)

утверждена приказом по институту от «12» 02 2024 г. № 16/1-40
на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии

Протокол от «06» 02 2024 г., № 06

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «03» 04 2024 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы Введение; I Теоретико-методологическое обоснование проблемы связи коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем стрессоустойчивости у сотрудников организации; II Эмпирическое исследование связи коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем стрессоустойчивости у сотрудников организации (на примере филиала «ЦПЗиР» АО «Красмаш»); Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы: подбор и изучение литературных источников, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования (16.03.24-24.03.24); уточнение и систематизация списка литературы, написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические основы изучаемой проблемы (25.03.24-20.04.24); формирование плана эмпирического исследования, составление диагностического комплекса (21.04.24-14.05.24); сбор и анализ эмпирического материала (15.04.24-13.05.24); написание практической части ВКР, формирование выводов, практических рекомендаций (20.05.24-16.06.24); доработка текста ВКР, оформление ВКР (17.06.24-20.06.24); подготовка сообщения, иллюстративных материалов для защиты (21.06.24-28.06.24).

Дата выдачи задания «06» 02 2024 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы



С.А. Томилова

(инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 57 с., таблиц 6, рисунков 4, источников 45, приложений 4.

КОММУНИКАТИВНЫЕ И ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СКЛОННОСТИ, КОММУНИКАТИВНЫЕ СПОСОБНОСТИ, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ, СТРЕСС

Цель работы – выявить особенности связи коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем стрессоустойчивости у сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш».

Проведено изучение связи коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем стрессоустойчивости сотрудников предприятия. С этой целью разработана тренинговая программа по развитию коммуникативных и организаторских навыков и по управлению стрессом у сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш». Выявлены особенности связи коммуникативных способностей и уровня стресса.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью критерия ранговой корреляции Спирмена.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ СВЯЗИ КОММУНИКАТИВНЫХ И ОРГАНИЗАТОРСКИХ СКЛОННОСТЕЙ С УРОВНЕМ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	9
1.1 Основные психологические подходы к изучению стрессоустойчивости	9
1.2 Теоретические аспекты коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников организаций	18
1.3 Особенности профессиональных коммуникативных процессов сотрудников организации	23
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ КОММУНИКАТИВНЫХ И ОРГАНИЗАТОРСКИХ СКЛОННОСТЕЙ С УРОВНЕМ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ «ЦПЗИР» ФИЛИАЛА АО «КРАСМАШ»)	27
2.1 Организация и методы исследования	27
2.2 Результаты исследования связи уровня стрессоустойчивости и коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудников организации	29
2.3 Статистическая обработка данных проведенного исследования	38
2.4 Проект тренинговой программы по развитию коммуникативных и организаторских навыков и по управлению стрессом у сотрудников «ЦПЗИР» филиала АО «Красмаш»	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	51
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	53
Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе существует множество требований, которые предъявляются к человеку. Быстрый темп жизни, конкуренция, постоянные изменения в технологиях и информационном пространстве – все это создает условия, в которых стресс становится неотъемлемой частью нашей жизни, и понимание его влияния на наше здоровье и благополучие стало особенно актуальным.

Дипломная работа направлена на изучение связи между коммуникативными и организаторскими склонностями и уровнем стрессоустойчивости у сотрудников организации на примере «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш». В современном мире, где конкуренция на рынке труда высока, важно понимать, какие качества помогают сотрудникам эффективно функционировать в условиях повышенной нагрузки и стресса, в связи с чем обостряется проблема повышения эффективности межличностного взаимодействия и коммуникаций, следовательно, большую важность представляют вопросы, касающиеся исследования особенностей формирования коммуникативных и организаторских склонностей. В этом и заключается актуальность данного исследования.

Все чаще люди испытывают негативные эмоции и стрессовые реакции в различных ситуациях, которые, накапливаясь, могут привести к длительным стрессовым состояниям. Постоянные перегрузки без возможности полноценного восстановления как духовных, так и физических сил, а также социальная и коммуникативная изоляция могут негативно сказаться на работе человека, иногда полностью нарушая его способность к деятельности. При длительном воздействии подобных факторов у работника может проявиться ряд психических и функциональных нарушений, что приведет к ухудшению его производительности и качества работы, а в конечном итоге – к увеличению текучести кадров и уменьшению удовлетворенности работой.

Однако стресс в условиях профессиональной деятельности опасен не только выгоранием и потерей интереса к конкретной сфере деятельности, а также длительное его воздействие на психику человека неминуемо приводит к увеличению риска развития ряда заболеваний стрессовой этиологии, таких как сердечно-сосудистые, язвенные, невротические состояния. Важно помнить, что здоровье и благополучие сотрудников напрямую влияют на производительность и успех организации в целом. Поэтому инвестиции в психологическое благополучие сотрудников и создание условий для их эмоционального комфорта являются стратегически важными для любого предприятия.

Высокий уровень коммуникативной и организаторских склонностей может оказать существенное влияние на стрессоустойчивость личности сотрудников профессий типа «Человек-Человек». Ведь скованность в общении с людьми и отсутствие навыков эффективного общения только благоприятствует развитию стрессового состояния в процессе коммуникации. Понимание окружающих, умение выстраивать диалог в соответствии с его правилами и закономерностями способствуют более быстрой адаптации к различным ситуациям, успешному профессиональному развитию и, следовательно, снижению уровня стресса не только в профессиональной сфере, но и во всех остальных сферах жизнедеятельности, где коммуникация играет важную роль.

Существующие противоречия, с которыми сталкиваются специалисты современного общества, касаются проблематики социализации, межличностного взаимодействия и необходимости развивать устойчивость перед стрессовыми воздействиями. Ученые признают повышенный спрос на развитие коммуникативных и социальных навыков людей. Вопреки важности вопроса, психологическая наука все еще испытывает недостаток в эмпирических работах, целенаправленно изучающих, как взаимосвязь коммуникативных умений и стрессоустойчивости влияет на успешность процесса социализации. Эти обстоятельства делают детальное исследование данной тематики крайне актуальным.

Цель исследования: выявить особенности взаимосвязи коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем стрессоустойчивости у сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш».

Объект исследования: коммуникативные и организаторские склонности.

Предмет исследования: взаимосвязь коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем стрессоустойчивости у сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш».

На основе анализа теоретических данных и рассмотренных противоречий нами была сформулирована гипотеза исследования: чем выше уровень коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудника, тем выше показатели его стрессоустойчивости.

Для достижения поставленной цели исследования предусматривается решение следующих задач:

1. Провести на теоретическом уровне анализ психологических подходов к изучению стрессоустойчивости и коммуникативных и организаторских склонностей, и их роли в работе сотрудника.

2. Выбрать и обосновать диагностический инструментарий для исследования данной проблемы.

3. Осуществить эмпирическое исследование по заявленной теме и описать полученные результаты.

4. На основе анализа эмпирических данных выявить и охарактеризовать взаимосвязь уровня стрессоустойчивости и коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш».

5. Разработать тренинговую программу, направленную на повышение навыков коммуникации, организаторской деятельности и управления стрессом.

6. Предоставить полученные данные по сотрудникам руководителю компании для дальнейшего использования данной информации в целях улучшения качества работы каждого сотрудника и компании в целом.

Для достижения цели и реализации поставленных задач разработана

программа исследования, в рамках которой использовались следующие методы.

1. Теоретические методы (анализ и обобщение литературных источников по проблеме исследования).

2. Эмпирические методы: методы психодиагностического исследования, методы математической обработки.

3. Диагностические методы:

– тест «Самооценка стрессоустойчивости личности» Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова;

– методика коммуникативных и организаторских склонностей «КОС-2» В.В. Синявского и Б.А. Федоришина;

– методика «Самочувствие. Активность. Настроение» В.А. Доскина.

4. Математико-статистической метод обработки данных: критерий Спирмена.

Теоретическая значимость данного исследования заключается в понимании того, как личностные качества влияют на способность сотрудников эффективно функционировать в условиях повышенной нагрузки и стресса. Такие исследования могут помочь расширить наши знания о психологических аспектах профессиональной деятельности, а также обосновать необходимость включения тренингов и программ развития персонала, направленных на улучшение этих личностных качеств.

Практическая значимость исследования заключается в том, что результаты данного исследования могут быть использованы для разработки программ управления персоналом, направленных на улучшение коммуникативных и организаторских навыков сотрудников, а также на повышение их стрессоустойчивости. Это может привести к улучшению профессиональной работы коллектива, снижению уровня стресса и повышению общего благополучия сотрудников. Также понимание взаимосвязи между коммуникативными навыками и стрессоустойчивостью может быть полезно в других сферах жизни, где коммуникация играет важную роль, таких как личные отношения и общественная деятельность.

I ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ СВЯЗИ КОММУНИКАТИВНЫХ И ОРГАНИЗАТОРСКИХ СКЛОННОСТЕЙ С УРОВНЕМ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Основные психологические подходы к изучению стрессоустойчивости

В психологии и психофизиологии проводятся исследования стресса на протяжении более полувека. Родоначальником этого термина является Уолтер Кеннон, впервые употребив его в труде «Бороться или бежать», в котором подробно описал, как организм человека реагирует на стрессовые ситуации. Спустя десятилетие канадский физиолог Ганс Селье работал над описанием физиологического стресса как общего адаптационного синдрома, однако он первое время опасался использовать термин «стресс» в связи с неполнотой научных знаний в этой области. В то время было высказано много возражений против использования термина «стресс» для обозначения неспецифических физиологических реакций. Г. Селье не хотел омрачать уже имеющиеся результаты дискуссиями по этому поводу и оперировал терминами «повреждающий» или «вредный», которые воспринимались менее агрессивно [30].

Но несмотря на это в 1936 году данное явление получило широкую огласку после публикации в журнале «Nature» короткого сообщения под названием «Синдром, вызываемый разными повреждающими агентами». И только в 1946 году Селье начал использовать понятие «стресс» для общего адаптационного напряжения, который обозначал следующим образом: «слово «стресс» так же, как и «успех», «неудача» и «счастье», имеет различное значение для разных людей. Поэтому дать его определение очень трудно, хотя оно и вошло в нашу обыденную речь. «Distress» в переводе с английского языка – горе, несчастье, недомогание, истощение, нужда; «stress» в переводе с

английского языка – давление, нажим, напряжение». Так, психологическими факторами стресса являются переживание тревоги, недостаток контроля над ситуацией, перфекционизм и стремление к совершенству, низкая самооценка и чувство неполноценности, страх перед будущим, конфликты в отношениях с окружающими, работа в условиях постоянного давления и срочности, недостаток отдыха и восстановления. К экономическим факторам можно отнести финансовые трудности и долги, угроза потери рабочего места или безработица, высокие расходы на жилье, медицинские услуги и образование, экономический спад и его последствия. Социальными факторами для возникновения стресса являются конфликты в семье или на работе, ощущение одиночества, проблемы в межличностных отношениях, давление общественного мнения и ожидания, дискриминация на основе расы, пола, возраста или других факторов, негативные новости и информационный стресс.

Любое из упомянутых условий может вызвать стресс, но нельзя выделить одно из них и утверждать, что именно является стрессом, поскольку этот термин применим ко всем перечисленным условиям в равной степени. Медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, проявляя однотипные биохимические изменения, направленные на преодоление повышенных требований к организму человека. Факторы, вызывающие стресс (стрессоры), могут быть различными, однако они вызывают схожую биологическую реакцию стресса. Различие между стрессором и стрессом вероятно является первым важным шагом в анализе этого биологического явления, с которым мы все хорошо знакомы из собственного опыта [31]. В одной из своих последних работ Г. Селье определяет стресс как: «состояние, проявляющееся специфическим синдромом, который включает в себя все неспецифически вызванные изменения в биологической системе.

В настоящее время существует три группы основных научных подходов к пониманию стресса и соответственно три направления его психодиагностики. Первый подход заключается в определении стресса как ответной реакции на

внешние раздражители, которая проявляется в состояниях нервно-психической напряженности, негативных эмоциональных переживаниях, защитных реакциях, состояниях дез адаптации и патологии. А. Каган и Л. Леви развили представления Г. Селье о стрессе посредством теоретической модели, описывающей психологические факторы как посредники физических заболеваний. Согласно их модели, «образуется определённая психо-биологическая программа, которая представляет из себя сплетение внешних влияний (психо-социальных стимулов) с генетическими факторами и с прежними воздействиями окружающей среды. Данная программа обуславливает «склонность к реагированию по определённому образцу» [18, с. 58].

Второй подход к пониманию стресса описывает и трактует его как характеристику внешней среды с точки зрения беспокоящих или разрушающих стимулов (стресс факторов).

Стресс-фактором по Т. Ф. Ефремовой являются неблагоприятные обстоятельства, вызывающие стрессовое состояние. Другими словами, это такой раздражитель, который способствует запуску реакции борьбы или бегства. Он же называется стрессором». Дальнейшим развитием данного подхода стало изучение сложной совокупности стресс-факторов, которая определяет типичные стрессовые ситуации. В данном аспекте следует выделить ситуации, которые являются стрессогенными для большинства [39].

Третий подход принципиально отличается от уже рассмотренных подходов. Он основан на модели взаимодействия человека и среды, представляемой стресс как ответную реакцию на отсутствие «соответствия» между возможностями личности и требованиями со стороны среды. В данной ситуации стресс рассматривается как результат предшествующих ему факторов и его последствий [3].

Суть данной модели заключается в рассмотрении стресса как части сложной системы взаимодействия двух других систем – окружающей среды и человека. Это взаимодействие носит постоянный и динамичный характер.

Стресс является индивидуально воспринимаемым феноменом, опосредованным психологическими особенностями личности. По сравнению с другими подходами, данная модель проявляет обратную связь между всеми частями системы. Стресс рассматривается как замкнутая система.

После работ Г. Селье появлялись различные концепции и модели стресса и стрессоустойчивости. К примеру, в генетически-конституциональной теории ученые исследуют соотношение генотипа с различными физическими характеристиками.

Особого внимания заслуживает теория стресса Р. Лазаруса, где центральным местом выступает взаимодействие человека с окружающей средой. Именно с точки зрения взаимообусловленности этих понятий стоит рассматривать факторы стресса, отношение человека к стрессу и различные события. По словам автора, стресс является индивидуальной реакцией организма, которая предопределяет его собственную оценку угрозы и своих ресурсов для ее преодоления. Основные утверждения из его теории звучат так:

- когнитивные оценки событий определяют их стрессогенность;
- прошлый опыт накладывает отпечаток на паттерн поведения в стрессовой ситуации, усиливает или уменьшает негативные эффекты;
- интенсивность стимуляции окружающей среды имеет криволинейную зависимость с субъектом, который испытывает стресс;
- поддержка близких людей способствует уменьшению уровня стресса [44].

С появлением множества теорий стресса разные авторы имеют разные взгляды на определение этого термина и определение термина «стрессоустойчивость». Некоторые авторы понимают стрессоустойчивость как различные когнитивно-детерминированные механизмы совладания со стрессом (копинг-механизмы). Термин «поведенческие стратегии» первоначально был придуман кардиологом Майером Фридманом для обозначения определенных поведенческих реакций человека на стрессовые ситуации. В своих

исследованиях Фридман М. и Розенман Р., изучая острый или хронический стресс, выдвинули две модели поведения:

- социально активный, агрессивный и амбициозный;
- пассивный, неагрессивный, не проявляющий активных действий [43].

В отечественной психологии данной проблемой занимались В. В. Суворова, В. А. Бодров, Б. Х. Варданян, Н. Н. Данилова. Так, исследователь Н. Н. Данилова предполагает, что: «стрессоустойчивость – это способность переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в экстремальных ситуациях» [6, с. 168].

Плахтиенко В. А. и Блудов Н. И. считают иначе, полагая что: «стрессоустойчивость представляет собой свойство темперамента, позволяющее надежно выполнять целевые задачи деятельности за счет оптимального использования резервов нервнопсихической эмоциональной энергии» [29, с. 33].

В большом психологическом словаре определение стрессоустойчивости представлено, как устойчивость человека к возникновению различных форм стресса. Определяется, прежде всего, индивидуально-психологическими особенностями и мотивационной ориентацией личности [22].

Субботин С. В., исследуя эту проблему, предлагает следующее определение: «это определенная составляющая эмоциональной устойчивости, психологической устойчивости к стрессу, а также стрессрезистентность, фрустрационная толерантность» [36, с.102]. Газиева М. В. описывает стресс так: «согласно современным представлениям, стресс – это состояние организма, с одной стороны, лежащее в основе приспособления организма к многообразным влияниям внешней среды, а с другой стороны – фактор, способствующий нарушению психической адаптации, затрагивающий психофизиологический, психологический, социально-психологический уровни регуляции» [6, с. 23].

Также проблему стрессоустойчивости изучал Б. Х. Варданян. Он высказывается на эту тему так: «стрессоустойчивость представляет собой

особенное взаимодействие эмоциональных и других компонентов психической деятельности. Стрессоустойчивость необходима личности для того, чтобы сохранить баланс и гармонию между всеми компонентами психической деятельности в ситуации» [4, с. 15].

Такой исследователь, как П. Б. Зильберман полагает, что: «само понятие устойчивости характеризуется недостаточной гибкостью, изменчивостью, недостаточной приспособляемостью, ригидностью». Исследователь делает вывод, что стрессоустойчивость это: «интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, которое обеспечивает оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке» [10, с. 98].

Ли Канг Хи делает вывод в своей работе, что: «стрессоустойчивость является интегральным качеством личности, основой успешного социального взаимодействия человека, характеризующееся эмоциональной стабильностью, низким уровнем тревожности, высоким уровнем саморегуляции, психологической готовностью к стрессу т.е. совокупность индивидуальных психологических свойств, выступающих в качестве базовых психологических механизмов коррекции стрессовых состояний» [19, с. 147].

Когда речь идет о вопросах охраны труда, принято говорить о трудовом или профессиональном стрессе. Еще в 1974 году Б. Марголис, В. Кроэс и Р. Куинн опубликовали статью «Трудовой стресс: Незарегистрированная профессиональная опасность». По результатам многочисленных исследований стало ясно, что стресс в условиях профессиональной деятельности может иметь самые разные, а иногда и противоположные результаты в зависимости от его уровня. Стресс не оказывает негативного влияния на результаты работы до тех пор, пока он не превышает определенный критический уровень. В случае повышения этого уровня авторы говорят о процессе гипермобилизации, который обуславливает нарушение механизмов саморегуляции и, в следствии, приводит к ухудшению результатов деятельности [45].

Таким образом, стресс, который превышает критический уровень, является дистрессом. Такой стресс возникает в результате затяжных конфликтных ситуаций, когда отрицательные эмоции переходят в форму «застойного» возбуждения структур мозга и нарушаются основные биоритмы организма: сон, и гормональные функции, механизм саморегулирования отдельных наиболее ослабленных функциональных систем организма.

Бодров В. А. полагает, что: «психологические особенности трудовой деятельности, содержание практических рекомендаций по обеспечению высокой работоспособности и стрессоустойчивости человека являются в определенной степени специфическими для каждой профессии, которая определяется конкретными ее особенностями с точки зрения процессов, орудий, условий, организации, а также требований к субъекту труда» [3, с. 346]. Из этого следует, что исследование особенностей деятельности и методов ее оптимизации, включая профилактику стресса, можно рассматривать как общие и универсальные для различных профессий и видов деятельности. Что мы привыкли называть человеческим фактором объясняется автором как стойкое и длительное воздействие на человека стрессогенных факторов и общей психической напряженности. Психологические особенности человека и особенности профессиональной деятельности иногда могут приводить к ошибочному поведению, которое обуславливает, к примеру, отказы технических систем, что в следствии может привести к авариям и катастрофам. Этим расстройствам предшествует или сопутствует развитие состояний психического напряжения и стресса, которые зачастую являются продолжающимся следствием этих событий, приводя к снижению работоспособности и профессиональной компетентности, а также возникновению болезненных состояний [2].

Вне зависимости от сферы деятельности на любом предприятии могут возникнуть экстремальные ситуации, которые требуют быстрых и эффективных решений. В своей работе «Стресс. Биологический и

психологический аспект» Юнусова С. Г. выделяет два крайних типа экстремальных ситуаций, характерных для современного производства.

Первая крайность – предельное напряжение сил работника и мобилизация его внутренних резервов, которые вызваны требованием интенсивной работой и жестким временным ограничением. В то же время экстремальность такой работы зачастую усиливается сильными внешними воздействиями (шум, вибрация и т. д.), которые еще больше увеличивают информационную нагрузку и исключают условия привычной жизнедеятельности, что затрудняет процессы саморегуляции и способствует возникновению дистресса.

Вторая крайность – недостаток или однородность поступающей информации, дефицит межличностных контактов и низкой двигательной активности. Оба типа стрессовых ситуаций имеют одну общую черту – острый внутренний конфликт между требованиями, предъявляемыми к нему работой, и его способностями. В первом случае этот конфликт возникает прежде всего из-за повышения требований, предъявляемых к человеку, во втором – из-за снижения возможности человека удовлетворить предыдущие требования [41].

По результатам многочисленных исследований в условиях реального времени было установлено, что наиболее точным индикатором психического и физического состояния людей является не столько сама способность к поддержанию параметров в необходимых для нормальной жизнедеятельности пределах при изменении внешних условий, то есть гомеостаза, сколько психологический уровень адаптации к изменяющимся условиям. Также проводились исследования по выявлению специфики эмоциональных реакций при стрессе, в результате которого было выявлено, что эмоциональные проявления зависят не только от гормональных изменений, но также от различных физиологических реакций организма, особенно от деятельности нервной системы [40].

Возвращаясь к работе В. А. Бодрова о развитии и преодолении психологического стресса, можно отметить значимость воздействия на психику человека трудных ситуаций, связанных с природными и техногенными

бедствиями, авариями и катастрофами, общемировыми социальными конфликтами, не говоря уже о профессиональных задачах трудовой деятельности. В современном обществе жизнь человека тесно связана с длительным и повторяющимся воздействием неблагоприятных факторов, таких как экологические, социальные и профессиональные условия. Это ведет к появлению и усилению отрицательных эмоций, сильных переживаний, а также к напряжению физических и умственных функций [3].

На современном этапе развития общества ситуация становится все более сложной, вызывая у людей стресс и эмоциональное напряжение. Постоянное воздействие негативных факторов может привести к нарушениям психического и физического здоровья человека.

Это требует осознания важности поддержания баланса между работой и отдыхом, заботой о своем психоэмоциональном состоянии, а также обеспечения здорового образа жизни. Общество должно создавать условия для снижения негативного воздействия факторов на человека и поощрять здоровый образ жизни и позитивное мышление.

Важно также научиться эффективно справляться с негативными эмоциями, развивать механизмы саморегуляции и стрессоустойчивости. Осознание собственных эмоций и умение адекватно на них реагировать и проявлять их позволит лучше управлять своим эмоциональным и психологическим состоянием и достигать гармонии во всех сферах жизни.

Таким образом, на основании всего вышеизложенного можно констатировать наличие множества различных теорий стресса, в которых каждый автор сам определяет, что считать стрессом, какие факторы его провоцируют и наличие каких качеств личности может говорить об уровне стрессоустойчивости человека. Мы же в рамках всей работы будем опираться на определение стресса, как способности успешно осуществлять сложную и ответственную профессиональную деятельность в напряженной эмоциогенной обстановке, без значительного отрицательного влияния последствий на самочувствие, здоровье и дальнейшую работоспособность.

1.2 Теоретические аспекты коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников организаций

Среди аспектов, характеризующих свойства и черты личности человека, важное место занимают вопросы, связанные с коммуникативными и организаторскими склонностями. Современная ситуация предъявляет высокие требования в части качества коммуникаций, особенно в модели взаимодействия «человек-человек». Связь коммуникативных и организаторских склонностей с результатами деятельности изучается достаточно широко, поскольку коммуникативные компетенции человека и его организаторские способности составляют основу успешной деятельности, влияет на результаты работы организации в целом. Проблема развития коммуникативных и организаторских склонностей занимает важное место и в теоретической, и в практической психологии.

В отечественной психологии термин «склонность» встречается в работах ученых, начиная примерно с середины XX века, однако до настоящего времени не выработано единого подхода к интерпретации понятия склонности. Существуют различные трактовки этого понятия с точки зрения психологической науки.

Согласно теории В. В. Свияжского и Б. А. Федоришина, коммуникативные склонности определяются как способности к успешному общению, включая умение слушать, убеждать, аргументировать и т.д., а организаторские склонности, с другой стороны, представляют собой способности к планированию, координации и контролю деятельности других людей в рамках организации [28].

Способностями, согласно определению Б. М. Теплова, являются индивидуально-психологические особенности, причастные к выполнению разного рода деятельности, они не объединяются со знаниями, умениями и навыками, однако вносят ясность в причину легкого и быстрого усвоения и

приобретения этих навыков. Также автор считает, что способности перманентно являются результатом развития, а предпосылки их формирования, а именно задатки, всегда врожденные. Другими словами, задатками называются природные предпосылки проявления и становления способностей. Однако о наличии тех или иных задатков у человека свидетельствуют склонности, которые выражаются в стремлении к конкретному виду деятельности, в проявлении заинтересованности личности в определенных сферах жизнедеятельности.

Между задатками и склонностями имеется тесная взаимосвязь, которую можно проследить как в детском, так и во взрослом возрасте. Если в детстве у человека не было возможности реализовать свои способности, то с возрастом, меняя свои условия жизни, нереализованная склонность, имея в основе конкретные задатки, внезапно получает шанс развиваться и проявляется в способности к какому-либо виду творчества, спорта или труда. Показателем этих склонностей является страстное стремление к деятельности, вызванное не внешними факторами, а именно глубоким интересом и влечением к этому делу. Все эти аспекты связаны между собой и оказывают влияние на успешность человека как в личной, так и профессиональной жизни [25].

В современном мире важную роль играют социально ценные способности, которые придают человеку высшую ценность среди других людей и являются основополагающим звеном в формировании представлений человека о самом себе. Социально ценные способности относятся к навыкам и качествам личности, которые оказывают влияние на взаимодействие с другими людьми и на общественную жизнь. К ним можно отнести:

1. Эмпатия: способность понимать и воспринимать эмоции и чувства других людей.
2. Лидерство: умение вести и мотивировать группу людей, достигать целей и решать проблемы.
3. Коммуникативные навыки: умение эффективно общаться, слушать других, выражать свои мысли и идеи.

4. Толерантность: способность уважать различия между людьми и быть открытым к разнообразию в обществе.

5. Способность к сотрудничеству: умение работать в команде, договариваться и находить компромиссы.

6. Адаптивность: способность адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам и новым ситуациям.

7. Умение разрешать конфликты: навыки поиска компромиссов и умение находить решения в конфликтных ситуациях [26].

Эти способности играют важную роль в формировании успешных отношений с другими людьми и в развитии гармоничного общества. Однако именно коммуникативные и организаторские навыки можно считать первостепенными, так как общение является основой всех межличностных отношений. Умение эффективно общаться, слушать других, выражать свои мысли и идеи существенно для успешного взаимодействия в обществе. А организаторские навыки необходимы для создания и поддержания структуры в социуме, для координации усилий людей и для достижения коллективных целей. Оба этих навыка являются основой для успешной социальной адаптации и взаимодействия в обществе. Они помогают людям строить отношения, решать проблемы и достигать совместных целей.

С понятием коммуникативных склонностей тесно связывают понятия организаторских склонностей. Организаторские склонности отличают личностные потребности человека к осуществлению организаторской деятельности с принятием ответственности за результативность работы команды. При этом человек получает положительные эмоции от результатов совместной работы. Организаторские склонности – результативное владение методами и способами обеспечения взаимодействия людей между собой и объектом воздействия.

Коммуникативные и организаторские склонности определяются личностным потенциалом каждого человека. Они обуславливают глубинную суть конкретной личности, включая мировоззрение, установки, ценности,

направленность на определенные виды деятельности, интересы. Это позволяет человеку проявляться как личность, в том числе во взаимодействии с другими людьми. Во многом успешная реализация организаторских и коммуникативных склонностей определяет степень социальной успешности человека.

Коммуникативные и организаторские склонности человека образуют сложное сочетание, с одной стороны, являющееся частью личности человека с комплексом различных склонностей и способностей. С другой стороны, коммуникативные и организаторские склонности являются элементом индивидуальных особенностей человека, которые постоянно изменяются, трансформируются под действием различных факторов.

Одним из первых исследователей в области изучения коммуникативных способностей в отечественной психологии был А. А. Кидрон. Он дал следующее определение коммуникативным способностям: «это общая способность, связанная с многообразными подструктурами личности и проявляющаяся в навыках субъекта общения вступать в социальные контакты, регулировать повторяющиеся ситуации взаимодействия, а также достигать в межличностных отношениях преследуемые коммуникативные цели» [12, с. 22].

Иными словами, человек, который обладает коммуникативными способностями, способен разрешать конфликты, может изменить поведение другого человека, лишь поговорив с ним, убедить его в чем-либо. Кроме того, человек с таким видом способностей может понимать других людей, определять их чувства.

Кидрон А. А. считал, что сам навык общения и коммуникации состоит из пяти уровней:

- умение чувствовать людей, понимать и предугадывать поступки и действия человека, а также самопознание;
- навык активного слушанья, умение выбирать социальную роль в контексте обстоятельств и развитая эмпатия;
- навык убеждения, включающий в себя искусство вербального и невербального общения;

– умение рефлексировать, способность идти на риск, навык контроля и дисциплины над собой;

– владение правилами поведения, приемами техник общения и манипуляции, конструктивное использование эго-защитных механизмов, умение использовать внеситуативные условия и средства [12].

Васильев Г. С. в своих работах дает следующее определение коммуникативным способностям: «это та часть структуры личности, которая отвечает требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивает ее успешное осуществление» [5, с. 26].

В своих работах Е. В. Сидоренко использует понятие «коммуникативная компетенция», под которым понимает совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. Так, Е. В. Сидоренко полагает, что: «люди различаются по своей коммуникативной одаренности так же, как они различаются по своей лингвистической, музыкальной, математической и другим видам одаренности. Однако подавляющее большинство так или иначе научаются говорить на родном языке, выполнять элементарные арифметические операции и узнавать знакомые мелодии [32, с. 28].

Те люди, у которых отмечается коммуникативная компетенция, обладают определенными знаниями, умениями и навыками при общении с людьми. Одними из главных, по мнению автора, умений является способность управлять своей речью, делать ее более выразительной. Так, автор утверждает, что человек с помощью различных интонаций может убедить другого человека в своей правоте, подтолкнуть к различным действиям и поступкам, или напротив, отговорить от чего-либо [32].

Таким образом, важность коммуникаций в жизни не может быть недооценена. Умение эффективно общаться с окружающими людьми способствует разрешению конфликтов, установлению гармоничных отношений и помогают в достижении успеха в личной и профессиональной жизни.

1.3 Особенности профессиональных коммуникативных процессов сотрудников организации

Деятельность предприятий и организаций, оказывающих услуги населению, невозможно представить без коммуникации. Ни одно предприятие не может функционировать эффективно без постоянного взаимодействия как внутри своей структуры, так и с внешними стейкхолдерами, к которым относятся:

1. Внутренние сотрудники: коммуникация между различными отделами и уровнями иерархии необходима для координации работ и достижения общих целей.

2. Партнеры и поставщики: взаимодействие с поставщиками материалов, услуг или партнерами помогает обеспечить бесперебойную работу бизнеса.

3. Клиенты: поддержание связи с клиентами позволяет понимать их потребности, предлагать качественные товары и услуги, а также удовлетворять запросы.

Продуктивное сотрудничество между всеми этими звеньями возможно только при условии развитой профессионально-коммуникативной компетентности сотрудников всего предприятия.

В области обслуживания нужны сотрудники, которые не только владеют хорошими навыками коммуникации, учитывая разнообразие общения в данной сфере деятельности, но также обладают способностями к успешному внешнему и внутреннему профессиональному общению [7]. Это означает, что специалисты должны иметь развитую профессионально-коммуникативную компетентность, которая представляет собой интегрированное формирование личности, включающее личные, коммуникативные и деловые знания, умения и навыки, необходимые для достижения профессиональных целей и выполнения профессиональных обязанностей в соответствии с требованиями и стандартами.

Внутренние коммуникации в сфере обслуживания предполагают взаимодействие как по вертикали, так и по горизонтали. Вертикальные коммуникации включают общение между руководителями и подчиненными на разных уровнях. Горизонтальные коммуникации происходят между сотрудниками с одинаковым статусом в организации [7]. Поэтому перед трудоустройством в большинстве организаций сферы обслуживания проводится тестирование или собеседование, чтобы убедиться, что сотрудник обладает необходимыми профессионально-коммуникативными навыками для установления эффективного контакта с клиентами и коллегами внутри организации.

В различных областях обслуживания исследователи изучают и выдвигают на передний план специфический, индивидуальный набор необходимых элементов коммуникативных навыков.

В контексте обслуживания в различных сферах сервиса, ключевыми компонентами коммуникативной компетентности являются социокультурная, лингвистическая, кросс-культурная и прагматическая компетентности:

– социокультурная компетентность включает в себя умение чувствовать эмоциональное состояние собеседника, использовать различные стили общения и создавать благоприятную атмосферу. Это особенно важно для установления позитивных отношений с каждым клиентом, учитывая его индивидуальные особенности и ожидания;

– лингвистическая компетентность предполагает грамотное и адекватное общение как на письменном, так и на устном уровнях, а также адекватное восприятие мнения собеседника, знание родного языка и хотя бы одного иностранного;

– кросс-культурная компетентность предполагает умение распознавать различия между этническими и национальными культурами, учитывать особенности предвзятых взглядов, традиций, способов невербального общения и прочего;

– прагматическая компетентность заключается в умении использовать коммуникационные навыки для достижения поставленных целей. Одним из важных заданий специалиста, работающего в сфере обслуживания, является увеличение уровня лояльности клиента к компании и ее услугам с помощью эффективного взаимодействия [27].

Для врачей важным фактором успешности профессиональной деятельности является уровень развития коммуникативной компетентности. Основными аспектами коммуникативной компетентности врачей обычно считаются такие качества, как толерантность, способность установления эффективного контакта, контроль над речью и взаимодействием с людьми, способность к эмпатии, открытость, внимательность, умение активно слушать, ориентация на социальную значимость, стремление к помощи, низкий уровень конфликтности и другие. Среди основных недостатков в коммуникативной сфере врачей выделяют эмоциональную нестабильность, агрессивность, повышенную тревожность, чрезмерную интровертированность и другие [23].

Другими словами, специалисты обслуживания должны обладать всеми аспектами коммуникативной компетентности, включая специфические навыки общения для каждой конкретной сферы деятельности, особенно в социально-профессиональном аспекте.

Выделяются следующие критерии коммуникативной компетентности в сфере обслуживания:

- интерактивный критерий, который подразумевает под собой обмен действиями, поведенческими стереотипами, взаимовлияниями;
- познавательный критерий, включающий обмен информацией;
- перцептивный компонент, подразумевающий взаимопонимание, взаимовосприятие;
- личностный компонент, в который входят эмпатия и рефлексия.

В настоящее время, с увеличением сложности рабочих обязанностей, уменьшается важность профессиональной компетентности, в то время как коммуникативная компетентность становится все более значимой [24].

Очевидно, что в сфере обслуживания коммуникативная компетентность играет ключевую роль в успешной профессиональной деятельности специалистов и всегда учитывается администрацией при найме, продвижении или перемещении сотрудников. Коммуникативная компетентность включает в себя не только умение эффективно общаться с клиентами и коллегами, но и умение слушать и понимать их потребности, умение адекватно реагировать на различные ситуации, умение найти общий язык с разными людьми, а также быстро решать конфликты и устанавливать доверительные отношения с клиентами. Таким образом, коммуникативная компетентность становится необходимым условием успешной карьеры в сфере обслуживания.

В ходе исследования были рассмотрены основные психологические подходы к изучению стрессоустойчивости, теоретические аспекты коммуникативных склонностей сотрудников организаций и влияние организаторских склонностей на эффективность управленческой деятельности. На основании анализа теоретической части данной выпускной квалификационной работы можно полагать что существует связь между уровнем стрессоустойчивости, коммуникативными и организаторскими склонностями сотрудников. Это подтверждает важность комплексного подхода к управлению персоналом, учитывающего не только профессиональные навыки, но и психологические особенности сотрудников.

Современное общество находится на постиндустриальной стадии развития. Возрастает значение дистанционных информационных технологий, в связи с чем обостряется проблема повышения эффективности межличностного взаимодействия и коммуникаций, следовательно, большую важность представляют вопросы, касающиеся исследования особенностей формирования коммуникативных и организаторских склонностей (КОС). Полученные результаты могут быть использованы для разработки программ повышения эффективности коммуникации, управления стрессом и развития лидерских качеств в организационной среде.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ КОММУНИКАТИВНЫХ И ОРГАНИЗАТОРСКИХ СКЛОННОСТЕЙ С УРОВНЕМ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ «ЦПЗИР» ФИЛИАЛА АО «КРАСМАШ»)

2.1 Организация и методы исследования

Цель эмпирического исследования: выявление особенностей взаимосвязи коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем стрессоустойчивости у сотрудников «ЦПЗИР» филиала АО «Красмаш».

На основе цели эмпирического исследования нами были определены следующие задачи:

1. Провести на теоретическом уровне анализ психологических подходов к изучению стрессоустойчивости.

2. Выбрать и обосновать диагностический инструментарий для исследования данной проблемы.

3. Осуществить эмпирическое исследование по заявленной теме и описать полученные результаты.

4. На основе анализа эмпирических данных выявить и охарактеризовать взаимосвязь уровня стрессоустойчивости и коммуникативной компетентности у сотрудников «ЦПЗИР» филиала АО «Красмаш».

5. Предоставить полученные данные по сотрудникам руководителю компании, для дальнейшего использования данной информации в целях улучшения качества работы каждого сотрудника и компании в целом.

Гипотеза: чем выше уровень коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудника, тем выше показатели его стрессоустойчивости.

Эмпирической базой нашего исследования является «ЦПЗИР» филиал АО «Красмаш». Данная база оказывает гостиничные и медицинские услуги, а

летний отдых детей в своем структурном подразделении СОК «Гренада».

Выборку исследования составили 42 человека разных должностей в возрастном диапазоне 40-45 лет, из них 24 женщины и 17 мужчин. 25 сотрудников имеют среднее профессиональное образование, а 17 высшее образование. В исследовании принимали участие сотрудники с минимальным стажем работы 5 лет в данной организации.

В связи с темой исследования нами были выбраны методики, изучающие уровень коммуникативных и организаторских склонностей, а также уровень стрессоустойчивости сотрудников:

- методика «Коммуникативные и организаторские склонности» «КОС-2», авторы В. В. Синявский и Б. А. Федоришин;

- тест «Самооценка стрессоустойчивости личности», авторы Л. П. Пономаренко и Р. В. Белоусова;

- методика «Самочувствие. Активность. Настроение», автор В. А. Доскина.

Уровень стрессоустойчивости персонала изучался тестом «Самооценка стрессоустойчивости личности» от Л. П. Пономаренко и Р. В. Белоусовой. Тест состоит из 18 утверждений, на которые нужно дать один из возможных ответов: 1 – редко, 2 – иногда, 3 – часто. Тест имеет ориентировочный характер и позволяет оценить уровень стрессоустойчивости личности. Авторами было выделено 9 уровней стрессоустойчивости: 54 – очень низкий; 50-53 – низкий; 46-49 – ниже среднего; 42-45 – чуть ниже среднего; 38-41 – средний; 34-37 – чуть выше среднего; 30-33 – выше среднего; 26-29 – высокий; 25-18 – очень высокий (Приложение 1).

Уровень коммуникативных и организаторских склонностей работников предприятия изучался посредством использования методики: «Коммуникативные и организаторские склонности – 2», созданной В. В. Синявским и Б. А. Федоришиным. Авторы данной методики предлагают 40 вопросов, на которые респондент должен дать ответ «да» или «нет». Затем баллы за все ответы суммируются и определяется уровень склонностей по

ключу: 1-8 баллов – характеризуются низким и ниже среднего уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей; 9-12 баллов – средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей; 13-16 баллов – высокий уровень; 17-20 баллов – свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности (Приложение 2).

Для оценить степени физиологической и психологической комфортности сотрудника, его морального состояния использовался опросник «Самочувствие, активность и настроение» В. А. Доскина, содержащий 30 пар слов, которые испытуемому необходимо оценить по полярной шкале. У методики существует градация баллов: Средний балл шкалы равняется 4. Оценки, которые превышают данный показатель, говорят о том, что человек хорошо себя чувствует, находится в благоприятном состоянии. Если же показатели ниже 4, то это свидетельствует о неблагоприятном состоянии человека, который прошел тест. Нормальные оценки состояния находятся в пределах 5 – 5,5 баллов (Приложение 3).

2.2 Результаты исследования связи уровня стрессоустойчивости и коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудников организации

Первичные данные по каждому испытуемому представлены в таблице 2.1.

Первой задачей нашего эмпирического исследования стало проведение и обработка результатов по методике «Коммуникативные и организаторские склонности». Полученные результаты представлены на рисунке 2.1.

Из анализа представленных данных следует, что 40% респондентов (17 человек) обладают высоким уровнем коммуникативных и организаторских склонностей.

Таблица 2.1

Первичные данные респондентов по методикам исследования

№	Пол	Возраст	Стрессоустойчивость	КО С-2	Самочувствие	Активность	Настроение
1	2	3	4	5	6	7	8
1	М	45	26	20	4,6	4,5	4,8
2	М	40	26	20	5,2	4,36	4,6
3	Ж	41	27	20	4,6	4,7	4,6
4	Ж	40	27	19	5,1	4,9	4,6
5	Ж	45	27	19	4,7	4,9	4,1
6	М	45	27	19	4,6	4,6	4,4
7	Ж	45	27	19	4,6	4,7	5,0
8	М	45	27	16	4,4	4,8	4,7
9	Ж	43	27	16	4,9	5,0	4,6
10	Ж	43	32	16	4,5	4,5	4,7
11	Ж	45	32	15	4,6	4,7	4,6
12	М	45	32	15	5,1	4,9	4,6
13	Ж	44	32	15	4,7	4,9	4,1
14	Ж	44	32	15	4,6	4,6	4,4
15	М	40	32	15	4,6	4,6	4,4
16	М	43	32	15	4,6	4,7	5,0
17	Ж	42	32	15	4,4	4,8	4,7
18	Ж	45	32	14	74,9	5,0	4,6
19	Ж	41	32	14	4,5	4,5	4,7
20	Ж	40	33	14	4,6	4,7	4,6
21	М	43	33	14	5,1	4,9	4,6
22	М	44	38	14	4,7	4,9	4,1
23	Ж	42	38	14	4,6	4,6	4,4

Окончание таблицы 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8
24	М	45	38	14	4,6	4,7	5,0
25	Ж	43	38	12	4,4	4,8	4,7
26	М	45	38	12	4,9	5,0	4,6
27	Ж	45	38	12	4,5	4,5	4,7
28	М	40	38	11	4,6	4,7	4,6
29	Ж	42	39	11	5,1	4,9	4,6
30	Ж	45	39	11	4,7	4,9	4,1
31	Ж	40	39	11	4,6	4,6	4,4
32	Ж	44	39	11	4,6	4,6	4,4
33	М	45	40	10	4,6	4,7	5,0
34	М	41	51	9	4,4	4,8	4,7
35	М	43	51	8	4,7	4,9	4,1
36	Ж	45	51	8	4,6	4,6	4,4
37	Ж	45	51	8	4,6	4,7	5,0
38	М	42	52	7	4,6	4,7	5,0
39	Ж	40	52	7	4,4	4,8	4,7
40	М	44	52	7	4,9	5,0	4,6
41	Ж	43	52	7	4,5	4,5	4,7
42	Ж	44	52	6	4,6	4,7	4,6
Ср. зн.			37,0	13,2	4,67	4,74	4,59

Эти люди характеризуются как активные коммуникаторы, способные быстро установить социальные связи, проявляющие инициативу в общении, готовые помогать и поддерживать друзей и близких, а также успешно приспосабливающиеся к нестандартным ситуациям. В профессиональной деятельности они легко взаимодействуют с клиентами, умеют грамотно

консультировать и полно отвечать на возникающие вопросы. Средним уровнем коммуникативных и организаторских склонностей обладают 24% респондентов (10 человек).

Из анализа представленных данных следует, что 40% респондентов (17 человек) обладают высоким уровнем коммуникативных и организаторских склонностей. Эти люди характеризуются как активные коммуникаторы, способные быстро установить социальные связи, проявляющие инициативу в общении, готовые помогать и поддерживать друзей и близких, а также успешно приспосабливающиеся к нестандартным ситуациям. В профессиональной деятельности они легко взаимодействуют с клиентами, умеют грамотно консультировать и полно отвечать на возникающие вопросы. Средним уровнем коммуникативных и организаторских склонностей обладают 24% респондентов (10 человек).

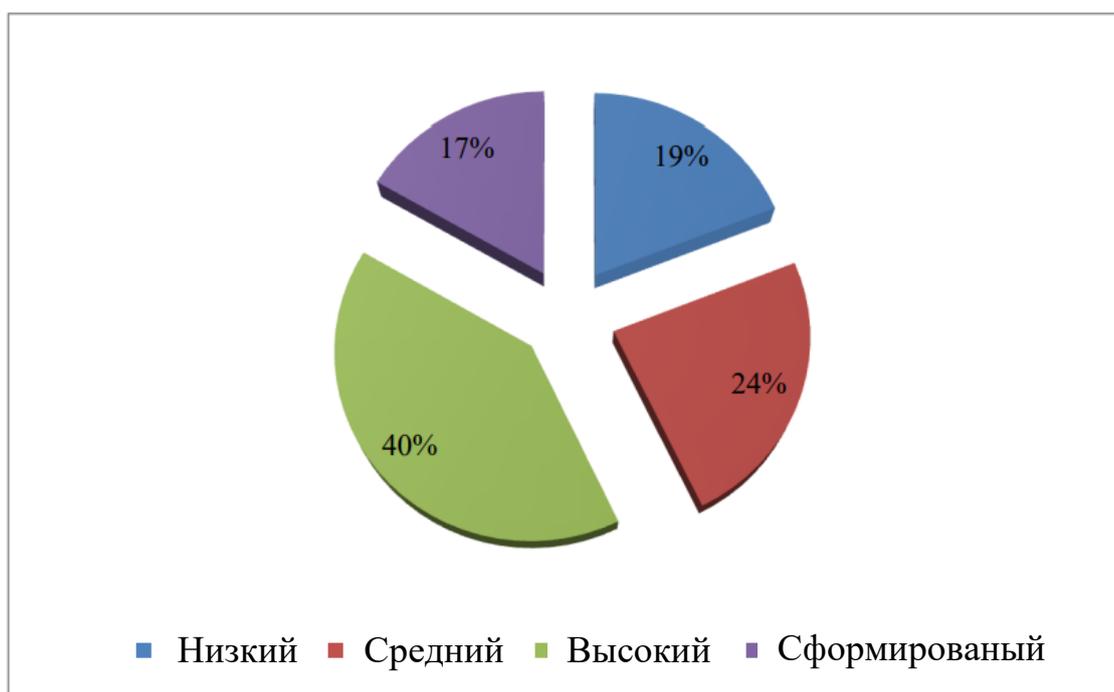


Рис. 2.1 Результаты выборки по методике «Коммуникативные и организаторские склонности», (в %)

Для них профессиональное общение не представляет трудностей, они легко находят общий язык с клиентами и могут выбирать подходящие слова для консультации. 19% (8 человек) респондентов имеют низкий уровень коммуникативных навыков и испытывают затруднения в межличностном общении на работе. Оставшиеся 17% (7 человек) респондентов обладают выраженной потребностью в коммуникации. Они самые инициативные, активные и адаптивные в общении и взаимодействии.

После анализа результатов теста «Самооценка стрессоустойчивости личности» установлено следующее. Графическое изображение полученных данных представлено на рисунке 2.2.

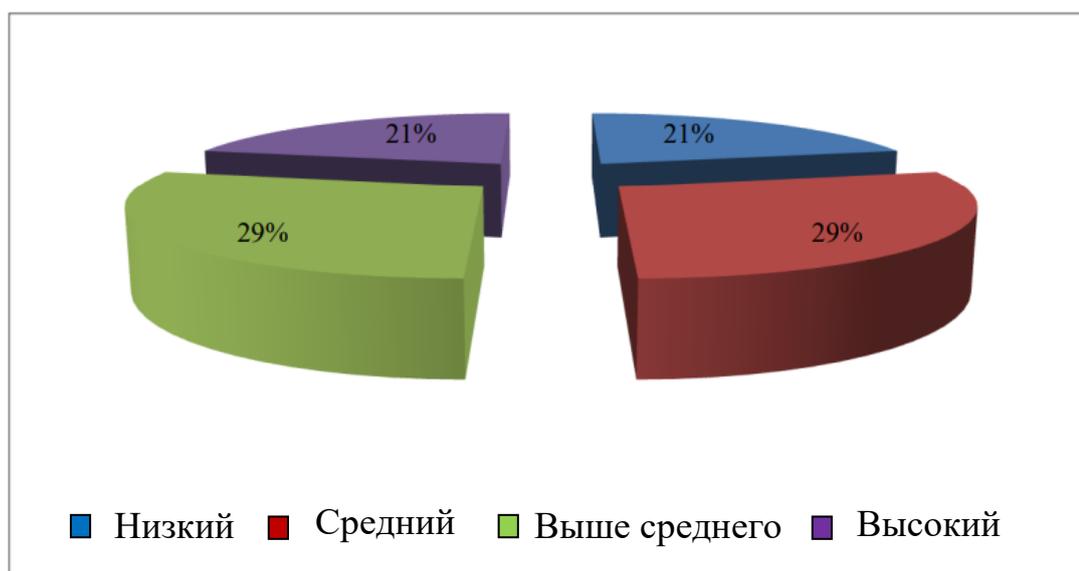


Рис. 2.2 Данные теста «Самооценка стрессоустойчивости личности» Л. П. Пономаренко, Р. В. Белоусова, (в %)

Изучение результатов теста «Самооценка стрессоустойчивости личности» Л. П. Пономаренко и Р. В. Белоусовой среди данной группы участников показало, что по 29% их них (соответственно по 12 человек) характеризуются как имеющие средний и выше среднего уровень стрессоустойчивости. Они отличаются стойкостью и способностью справляться с трудностями без стресса.

По 21% (по 9 человек) участников были сформированы группы с низким и высоким уровнем самооценки стрессоустойчивости. Те, у кого высокие показатели, обладают уверенностью и решительностью в принятии решений. В то время как участники с низким уровнем стрессоустойчивости часто сталкиваются с трудностями в адаптации к сложностям, им требуется дополнительные усилия для действий.

Следующая методика, известная как опросник САН (самочувствие-активность-настроение) В. А. Доскиной, основана на сопоставлении тридцати пар слов с противоположным значением по шкале. Результаты отображены на рисунке 2.3.

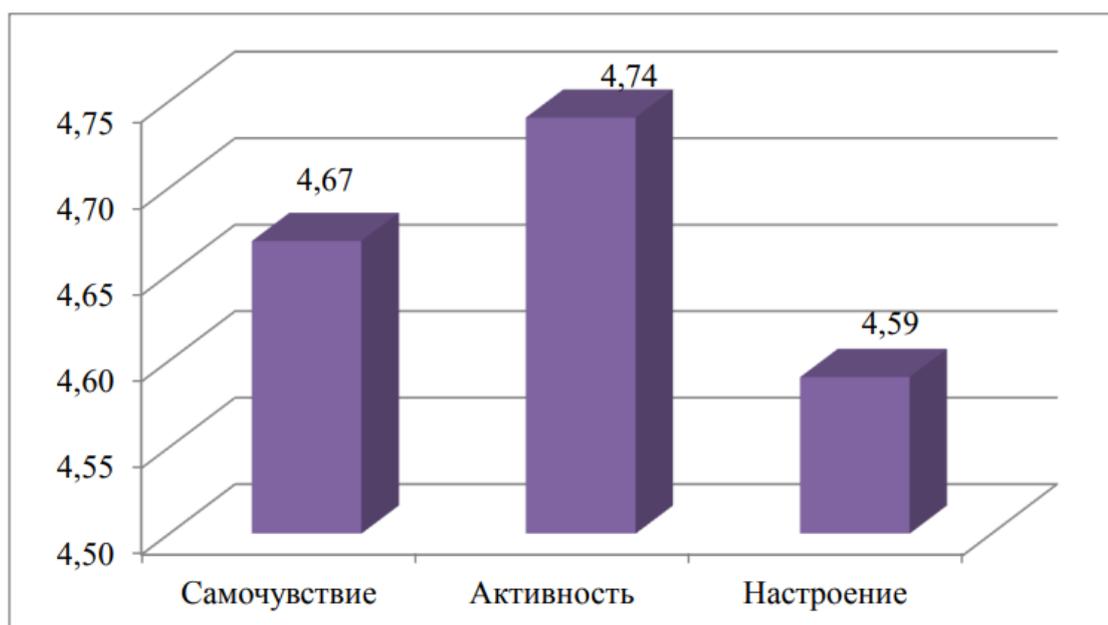


Рис. 2.3 Данные по опроснику САН (самочувствие–активность–настроение) В. А. Доскина, (в баллах)

Опросник САН показал, что в группе респондентов наивысший уровень характерен для «активности» (4,74), в то время как наименьший уровень был у «настроения» (4,59). При анализе функционального состояния по этой методике

важно не только значение каждого показателя отдельно, но и их взаимосвязь, соотношение. Например, у человека, который хорошо отдохнул, оценки активности, настроения и самочувствия обычно приблизительно равны. Однако с увеличением усталости это соотношение меняется из-за относительного снижения параметров самочувствия и активности по сравнению с настроением. В общем, можно утверждать, что все участники опроса не страдают от переутомления, они ощущают себя отдохнувшими и полными сил, что способствует их эффективной работе и поддержанию качественного общения с коллегами.

Для получения полной картины эмпирического исследования проанализируем средние групповые показатели по каждой методике. Показатели результатов по методике «Самооценка стрессоустойчивости личности», представленные в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Выраженность уровня стрессоустойчивости у сотрудников

Показатель	Стрессоустойчивость
Среднее арифметическое M_x	37,0
Стандартное отклонение σ	8,79
Коэффициент вариации CV	24%

Согласно полученным данным (средние значения выборки), уровень стрессоустойчивости у сотрудников организации находится в пределах средних значений. Это свидетельствует о том, что сотрудники готовы противостоять стрессу и искать способы выхода из сложных ситуаций.

Ниже мы проанализируем результаты по методике «Коммуникативные и организаторские склонности – 2», представленные в таблице 2.3.

По полученным данным, уровень коммуникативных и организаторских навыков сотрудников организации оценивается как высокий. Это указывает на то, что работники организации, в основном те, кто работает с людьми, активно общаются, что важно для их профессиональной деятельности. Кроме того, сотрудники организации проявляют инициативу в установлении новых контактов и легко налаживают дружеские отношения с другими людьми.

Таблица 2.3

Выраженность коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудников

Показатель	Коммуникативные и организаторские склонности
Среднее арифметическое Mx	13,2
Стандартное отклонение σ	4,03
Коэффициент вариации CV	31%

Далее будут проанализированы результаты по методике «САН», представленные в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Выраженность показателей самочувствия, активности и настроения у сотрудников

Показатель	Самочувствие	Активность	Настроение
Среднее арифметическое Mx	4,67	4,74	4,59
Стандартное отклонение σ	0,21	0,15	0,25
Коэффициент вариации CV	4%	3%	6%

Согласно собранным данным (средние значения выборки), уровень самочувствия, активности и настроения находится в среднем диапазоне. Это указывает на то, что сотрудники организации не испытывают значительного усталости в работе, они достаточно активны и относятся к своей деятельности с оптимизмом, что играет важную роль в их работе. Средние значения по этой методике также способствуют поддержанию благоприятного психологического климата в организации и эффективному взаимодействию между сотрудниками в рамках рабочих моментов.

Обобщенно, результаты по всем трем методикам позволяют сделать следующие краткие выводы:

- 40% респондентов обладают высоким уровнем коммуникативных склонностей, что характеризует их как активных, инициативных и адаптивных в общении;

- 24% имеют средний уровень коммуникативных и организаторских склонностей, они общительны и стремятся к новым знакомствам;

- 19% испытывают трудности в межличностном общении;

- 17% имеют сформированную потребность в коммуникативной деятельности, проявляя инициативу и активность;

- 29% респондентов характеризуются средним и выше среднего уровнем стрессоустойчивости, они испытывают стресс, однако, пытаются с ним бороться, тренируя способность преодолевать стресс, проявляя стойкость, упорство и силу воли;

- по 21% респондентов имеют низкий и высокий уровень стрессоустойчивости соответственно;

- респонденты в целом обладают высоким уровнем активности и хорошим самочувствием, они ощущают себя отдохнувшими и полными сил, при этом наименьший показатель у «настроения»;

- все респонденты не испытывают переутомления, что позволяет им быть активными в профессиональной деятельности и поддерживать общение.

2.3 Статистическая обработка данных проведенного исследования

По результатам проведенного эмпирического исследования мы пришли к первичному выводу о том, что между уровнем стрессоустойчивости и коммуникативными и организаторскими склонностями можно проследить связь.

Для проверки достоверности проведенного исследования была проведена статистическая обработка данных при помощи критерия Спирмена. Коэффициент корреляции рангов, предложенный К. Спирменом, относится к непараметрическим показателям связи между переменными, измеренными в ранговой шкале. При расчете этого коэффициента не требуется никаких предположений о характере распределений признаков в генеральной совокупности. Этот коэффициент определяет степень тесноты связи порядковых признаков, которые в этом случае представляют собой ранги сравниваемых величин.

Сформулируем статистические гипотезы исследования:

H₀: связь между уровнем стрессоустойчивости и коммуникативными и организаторскими склонностями отсутствует.

H₁: наличие связи между уровнем стрессоустойчивости и коммуникативными и организаторскими склонностями достоверно значима.

При помощи онлайн-калькулятора «Коэффициент ранговой корреляции Спирмена» были проведены расчеты по формуле:

$$r_s = 1 - 6 \cdot \frac{\sum d^2}{N \cdot (N^2 - 1)} \quad (2.1)$$

где d^2 – сумма квадратов разностей между рангами;

N – количество испытуемых, участвовавших в ранжировании.

По результатам статистической обработки данных было получено следующее: $r_s \text{ эмп.} = 0.978$, $r_{s0,01} = 0,39$, $r_{s0,05} = 0,3$, в графическом виде график зоны значимости представлен на рисунке 2.4.

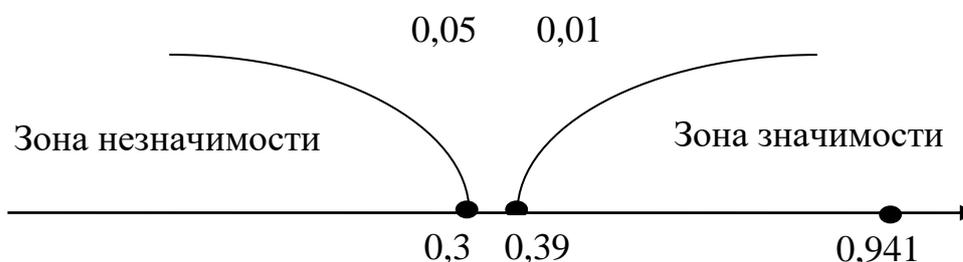


Рис. 2.4 График зоны значимости результатов

Полученные результаты проведенного корреляционного анализа представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5

Результаты корреляционного анализа r Спирмена между переменными коммуникативные и организаторские склонности и показателями стрессоустойчивости

Переменные	Число – набл.	Спирмена – R	P- уровень 0,05	P- уровень 0,01
Коммуникативные и организаторские склонности & Стрессоустойчивость	42	0.978	0,3	0,39

Корреляция между факторами статистически значима, что свидетельствует о наличии положительной связи между коммуникативными и

организаторскими склонностями и уровнем стрессоустойчивости, следовательно, принимается H1 гипотеза.

Другими словами, результаты корреляционного анализа показали, что чем более развиты у сотрудника коммуникативные и организаторские склонности, тем более он стрессоустойчив к различным ситуациям в жизни и меньше тревожится, выстраивая диалог с коллегами и клиентами. Возможно, это связано с тем, что имея выраженные коммуникативные склонности, человек не испытывает страха при обращении к другому человеку с вопросом или просьбой, не боится начать разговор или познакомиться с новым человеком. Также высокий уровень стрессоустойчивости предполагает наличие высоких коммуникативных навыков, поскольку общение, как динамичный процесс, не всегда следует заранее задуманному плану. Человек, способный быстро заводить новые дружеские связи и знакомства, не испытывает затруднений в новых ситуациях, излишне не беспокоится о своем поведении в общении и способен принимать решения в нестандартных обстоятельствах, включая общение. Он не теряет голову в стрессовых ситуациях, а наоборот, способен быстро анализировать обстановку и находить оптимальное решение проблемы. Его умение оставаться спокойным и рациональным в условиях неопределенности делает его ценным партнером и лидером в коллективе.

Следовательно, у людей с низким уровнем стрессоустойчивости наблюдаются низкие показатели коммуникативных способностей. Они проявляют меньшую активность в работе, быстрее утомляются, чаще находятся в подавленном состоянии и испытывают плохое самочувствие. Такие люди могут ощущать напряжение, беспокойство, нервозность и тревожность. Кроме того, как испытуемые сами заметили, они часто беспокоятся даже по незначительным мелочам. Эти люди могут испытывать затруднения в общении с окружающими, так как им сложно контролировать свои эмоции и выразить свои мысли и чувства четко и последовательно. Они могут быть склонны к избеганию социальных ситуаций из-за страха неудачи или критики, что в свою очередь может приводить к социальной изоляции.

В результате проведенного исследования были сделаны следующие выводы:

– большая часть испытуемых имеет средний уровень стрессоустойчивости. Так, данная группа характеризуется тем, что испытывает стресс, однако, пытается с ним бороться, тренируя себя преодолевать стресс;

– большая часть испытуемых имеет средний уровень коммуникативных способностей, они общительны и стремятся к новым знакомствам;

– было обнаружено, что существует статистически значимая положительная связь между коммуникативными и организаторскими склонностями и уровнем стрессоустойчивости. С ростом показателя коммуникативных и организаторских навыков повышается показатель по параметру стрессоустойчивости. Другими словами, наличие коммуникативных и организаторских склонностей способствуют повышению уровня стрессоустойчивости сотрудников;

– результаты исследования были переданы директору организации, в которой проходило исследование. По данным исследования, большинство сотрудников оказались спокойными, активными и общительными. Также были внесены индивидуальные изменения в работу сотрудников, у которых были выявлены низкие уровни стрессоустойчивости, чтобы помочь им справиться со сложившейся ситуацией.

2.4 Проект тренинговой программы по развитию коммуникативных и организаторских навыков и по управлению стрессом у сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш»

Анализ результатов эмпирического исследования позволил выявить у некоторых сотрудников трудности с некоторыми компетенциями, которые требуют первоочередного развития. В результате проведенного исследования

было выявлено, что наличие развитых компетенции в коммуникативной сфере напрямую влияет на эффективность и производительность труда, а, следовательно, и успех организации в целом. Поэтому нами была разработана тренинговая программа, направленная на развитие коммуникативных и организаторских навыков, а также на управление стрессовыми состояниями сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш».

Цель программы: Повышение эффективности коммуникации, развитие организаторских навыков и управление стрессом у сотрудников для улучшения работы и общего благополучия в организации.

Задачи программы:

1. Развитие навыков эффективной коммуникации.
2. Улучшение организаторских способностей.
3. Обучение методам управления стрессом.
4. Повышение общей производительности и уровня удовлетворенности сотрудников.

Вся программа по развитию коммуникативных и организаторских навыков и по управлению стрессом у сотрудников организована в 5 тематических блоках. Порядок блоков выстроен таким образом, чтобы получение навыков с каждого предыдущего блока было последовательным и способствовало усвоению новых навыков следующего блока. Но при необходимости в процессе реализации программы последовательность блоков можно менять, без потери эффективности.

Блок 1: Основы коммуникации.

Блок 2: Эмпатия и слушание.

Блок 3: Организаторские навыки.

Блок 4: Управление стрессом.

Блок 5: Применение в повседневной жизни.

При необходимости каждый блок может быть разбит на несколько встреч. Группу рекомендуется формировать из 10-15 человек, занятия проводить 2 раза в неделю.

Для проведения данной тренинговой программы специально были разработаны правила поведения участников на протяжении всего занятия:

– приходить вовремя. Приходите вовремя после перерывов, а лучше за несколько минут до окончания. К началу тренинга желательно приходить за 10-15 минут;

– отключить мобильный телефон. Желательно, чтобы все участники выключили телефоны либо поставили их на беззвучный режим. В случае необходимости ответить на звонок участник тихо молча покидает аудиторию и также молча возвращается, стараясь не отвлекать своих коллег;

– правило активности. Все участники принимают активное участие в обсуждениях, выполнении заданий. Предупредите участников, что от выполнения упражнений отказаться нельзя и все в любом случае попробуют свои силы;

– здесь и сейчас. Во время работы участники обсуждают только те вопросы, которые значимы именно в данный промежуток времени. Мы стараемся не вспоминать то, что было когда-то давно и не заглядывать далеко в будущее. Это правило помогает обсуждать действительно актуальные вопросы и не тратить время на пустые рассуждения;

– правило круга. Это правило актуально для тех тренингов, в которых каким-то образом затрагиваются личные темы. Оно означает, что участники обещают друг другу, что информация, озвученная во время тренинга, не будет вынесена за его пределы. Тренер также обещает, что не будет озвучивать информацию о каком-либо участнике;

– 1 микрофон. Этим правилом мы напоминаем участникам, что перебивать друг друга, даже при обсуждении очень интересной темы, недопустимо;

– я-высказывания. Это правило призывает участников высказывать свое личное мнение, выражая его во фразах, которые начинаются со слов «я думаю...», «я считаю...», «мне это не понятно...». Старайтесь не использовать

обобщенные высказывания: «все знают...», «никому не нравится...», «все согласны...»;

– принцип доброжелательности. Это правило означает, что мы относимся к другим участникам доброжелательно и уважительно, стараемся их поддержать и помочь. Все слова критики необходимо выразить в корректной форме, а также не забывать озвучивать достоинства других участников.

В ходе реализации программы предусмотрены лекционные блоки, групповые дискуссии, тренинговые встречи. Каждое занятие начинается с разогревающего упражнения и заканчивается групповой рефлексией. Полный текст программы представлен в Приложении 4, а тематический план программы в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Тематический план программы

Блок/цель занятия	Упражнение	Время работы
1	2	3
<p>Блок 1: Основы коммуникации.</p> <p>Цель: Понимание основных принципов эффективной коммуникации.</p>	<p>– «Получить желаемое»;</p> <p>Цель: Развитие способности объективно оценивать слова говорящего.</p> <p>– «Эмоции/чувства»;</p> <p>Цель: Развитие навыков невербальной коммуникации.</p> <p>– «Дар убеждения»;</p> <p>Цель: развитие коммуникативных навыков.</p> <p>– «Рефлексия невербальных сигналов»;</p>	150 мин

1	2	3
	<p>Цель: Распознавание и интерпретация невербальных сигналов.</p> <p>– «Игра в импровизацию»;</p> <p>– Цель: Развитие коммуникационных навыков и способности к творческому решению проблем.</p>	
<p>Блок 2: Эмпатия и слушание.</p> <p>Цель: Развитие навыков эмпатии и активного слушания.</p>	<p>– «Я тебя понимаю»;</p> <p>Цель: Развитие умения по движениям, позе, мимике определять чувства другого человека.</p> <p>– «Игра в роли слушающего»;</p> <p>Цель: Практика активного слушания и умения задавать открытые вопросы.</p> <p>– «Зеркальное отражение»;</p> <p>Цель: Научить партнеров активно слушать друг друга и повысить понимание.</p> <p>– «Карусель»;</p> <p>Цель: формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты; развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.</p>	<p>120 минут</p>

1	2	3
	<p>– «Поделись со мной»;</p> <p>Цель: эмпатийная диагностика личностных качеств; расширение репертуара способов взаимопонимания.</p>	
<p>Блок 3: Организаторские навыки</p> <p>Цель: Улучшение способностей к планированию организации</p>	<p>– «Матрица Эйзенхауэра»;</p> <p>Цель: научиться грамотно распределять все свои дела, отличать важное от срочного, не срочное от наименее важного, а также по максимуму сокращать время на занятие любыми делами, выполнение которых не даёт никаких существенных результатов.</p> <p>– «Техника SMART-целей»;</p> <p>Цель: Научиться формулировать и ставить перед собой конкретные, измеримые, достижимые, актуальные цели с дедлайнами.</p> <p>– «Икигай»;</p> <p>Цель: Определение собственного предназначения в жизни, миссии, помогающей достичь баланса между работой и жизнью.</p>	<p>150 минут</p>

1	2	3
	<p>– «Канбан»;</p> <p>Цель: Оптимизация работы за счет разделения общего объема работы на конкретные задачи. Метод предусматривает визуализацию всех стадий с определением сроков и приоритетов.</p> <p>– «Поглотители времени»;</p> <p>Цель: Выявить отвлекающие от работы моменты и сформулировать меры по их устранению.</p> <p>– «Развеем мифы»;</p> <p>Цель: Развеем мифы о тайм-менеджменте и сформулировать для себя новые убеждения</p>	
<p>Блок 4: Управление стрессом</p> <p>Цель: Освоение методов снижения стресса и повышение ресурсов адаптации к изменяющейся ситуации</p>	<p>– «Успокаивающее дыхание»;</p> <p>Цель: расслабить мышцы, что естественным образом приводит к расслаблению нервной системы</p> <p>– «Прогрессивная мышечная релаксация»;</p> <p>Цель: уменьшение мышечного напряжения благодаря улучшению понимания своего тела.</p> <p>– «Мысленное переключение»;</p>	<p>120 минут</p>

1	2	3
	<p>Цель: научиться останавливать поток негативных мыслей и перенаправлять энергию на позитивные и спокойные образы или идеи, чтобы справиться со стрессом и тревогой.</p> <p>– «Медитация и визуализация»;</p> <p>Цель: медитацией и визуализацией положительных образов успокоить ум, улучшить концентрацию и снизить уровень стресса.</p>	
<p>Блок 5: Применение в повседневной жизни</p> <p>Цель: Закрепление полученной информации и отработка приобретенных навыков в процессе ролевых игр и решения профессиональных кейсов.</p>	<p>– «Ролевые игры»;</p> <p>Цель: Научиться смотреть на ситуацию и решать ее с разных сторон, ролей и статусов.</p> <p>– «Взаперти»;</p> <p>Цель: Развить коммуникационные навыки, умение принимать решения</p> <p>– «Полярники»;</p> <p>Цель: Развивает умение принимать решения, умение адаптироваться.</p> <p>– «Скампер»;</p> <p>Цель: Расширение и улучшение идей путем тестирования и</p>	<p>150 минут</p>

1	2	3
	<p>анализа их с разных сторон.</p> <p>– «Что бы сделал X?»;</p> <p>Цель: Решение текущей проблемы.</p> <p>– «Передай дословно»;</p> <p>Цель: Научиться слушать собеседника и правильно выражать свои мысли.</p> <p>– «Диалог»;</p> <p>Цель: Решение текущей проблемы.</p>	

В результате освоения тренинговой программы по развитию коммуникативных и организаторских навыков и по управлению стрессом сотрудники получают следующую информацию:

1. Улучшение коммуникационных навыков: сотрудники научатся эффективно выражать свои мысли, слушать и понимать других, устанавливать позитивные отношения с коллегами, решать конфликты конструктивно.

2. Развитие организаторских навыков: сотрудники научатся эффективно планировать свою работу, управлять временем, приоритизировать задачи, работать в команде и достигать поставленных целей.

3. Управление стрессом: сотрудники освоят методики управления стрессом, научатся распознавать и реагировать на стрессовые ситуации, применять техники релаксации и саморегуляции для поддержания психологического благополучия.

4. Повышение производительности: улучшение коммуникативных и организаторских навыков, а также умение управлять стрессом помогут

сотрудникам работать более эффективно, повышать производительность и качество работы.

5. Развитие лидерских качеств: сотрудники могут стать более уверенными в себе, проявлять лидерские качества, принимать инициативу, вдохновлять коллег на достижение общих целей.

6. Снижение конфликтов: улучшенные навыки коммуникации помогут снизить вероятность возникновения конфликтов между сотрудниками, а также облегчат их разрешение в случае возникновения.

7. Повышение уровня сервиса: развитие навыков общения с клиентами может улучшить качество обслуживания и удовлетворенность клиентов, что в свою очередь может привести к увеличению лояльности и прибыли организации.

Эти результаты помогут сотрудникам стать более успешными и уверенными в своих способностях, а также повысят общую эффективность работы в организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования было установлено, что существует прямая связь между коммуникативными и организаторскими склонностями и уровнем стрессоустойчивости сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш». Высокий уровень коммуникативных и организаторских склонностей сотрудников коррелирует с более высокими показателями стрессоустойчивости. Это подтверждает гипотезу о том, что чем выше уровень коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудника, тем выше показатели его стрессоустойчивости.

Таким образом, результаты исследования указывают на важность развития коммуникативных и организаторских склонностей у сотрудников для повышения их стрессоустойчивости в условиях профессиональной деятельности. Эти выводы могут быть использованы для разработки и внедрения программ по развитию коммуникативных навыков и организаторских способностей с целью повышения эффективности работы и благополучия персонала в организации.

Выявление связи уровня стрессоустойчивости и коммуникативных и организаторских склонностей имеет особую значимость для сотрудников организации, которая работает с людьми. Вступая в активную профессиональную жизнь, человек сталкивается с огромным количеством задач и необходимостью взаимодействия с большим количеством людей. Это обстоятельство и определяет важность и актуальность рассматриваемой нами проблемы.

Эмпирическое исследование показало, что уровень стрессоустойчивости, коммуникативных и организаторских склонностей у персонала предприятия в основном находится в диапазоне средних значений.

В целом цель данной работы достигнута — была выявлена связь коммуникативных и организаторских склонностей с уровнем

стрессоустойчивости у сотрудников организации. Также решены поставленные задачи.

После изучения результатов исследования руководитель «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш» внёс необходимые изменения в организационную и производственную деятельность предприятия, а также в условия работы сотрудников. Один из сотрудников, после прохождения диагностики, совместно с руководством принял решение о смене должности внутри компании. Каждый работник был ознакомлен с информацией о себе, полученной в результате выполнения методик, и осведомлён о своих индивидуальных особенностях в рамках нашего выпускного проекта.

Дальнейшее исследование может быть проведено для более глубокого анализа и увеличения корреляции между коммуникативными и организаторскими способностями, а также стрессоустойчивостью у сотрудников различных организаций, используя различные методы исследования.

На основании полученных результатов нами был разработан проект тренинговой программы по развитию коммуникативных и организаторских навыков и по управлению стрессом у сотрудников «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш».

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодалев, А. А. Психология общения: избранные психологические труды / А. А. Бодалев ; Московский психолого-социальный институт. – Воронеж : НПО «МОДЭК», 2002. – 256 с.
2. Бодалев, А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. – Москва : Международная педагогическая академия, 1995. – URL : <https://gra.cfuv.ru/courses/os-ped-mast/Doc/%B5.PDF> (дата обращения : 03.06.2024).
3. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. – Москва : ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
4. Варданян, Б. Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости / Б. Х. Варданян. – Москва : АСТ, 2010. – 24 с.
5. Васильев, Г. С. Методика изучения коммуникативных способностей личности : труды училища / Г. С. Васильев. – Екатеринбург : изд.«АМБ», 2010. – 134 с.
6. Газиева, М. В. Современные подходы к проблеме исследования стресса и стрессоустойчивости / М. В. Газиева // Мир науки, культуры, образования. – 2018. – № 5. – С. 23-27.
7. Галкина, Е. Н. Формирование профессионально-коммуникативной компетентности у специалистов индустрии питания и гостеприимства / Е.Н. Галкина // Мир науки. – 2018. – Т. 6, № 3. – URL : <https://mir-nauki.com/PDF/09PDMN318.pdf> (дата обращения 03.06.2024).
8. Данилов, С. В. Диагностика особенностей адаптации, деятельности и профессионально личностных затруднений молодого педагога / С. В. Данилов, Л. П. Шустова, Н. И. Кузнецова // Диагностика особенностей адаптации, деятельности и профессиональноличностных затруднений молодого педагога : сборник диагностических методик. Серия «Библиотека молодого педагога» /

сост. : Данилов С. В., Шустова Л. П., Кузнецова Н. И. – Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова», 2018. – С. 29-31.

9. Дондокова, Р.П. Сущностная характеристика и структура коммуникативной компетентности / Р.П. Дондокова. // Вестник Бурятского государственного университета. Психология. – 2012. – № 1. – С. 18-21.

10. Зильберман, П. Б. Эмоциональная устойчивость / П. Б. Зильберман, в кн.: Очерки психологии труда. – Москва : Наука, 1994. – 138 с.

11. Зотова, И. Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества. Актуальные социально-психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века / И. Н. Зотова. – Кисловодск: Лазурь, 2006. – 109 с.

12. Кидрон, А. А. Коммуникативная способность и ее совершенствование : дис. ... канд. психологическх наук : 19.00.05 / Кидрон Анти Альфредович. – Ленинград, 1981. – 199 с.

13. Козырова, А. А. Коммуникативно-речевые способности учащихся / А. А. Козырова // Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств. – 2010. – № 2. – С. 63-68.

14. Колмогорова, Л. А. Формирование коммуникативной компетентности личности : учебное пособие / Л. А. Колмогорова. – Барнаул : АлтГУ, 2015. – 205 с.

15. Коммуникации в современной трудовой деятельности // Stepik : официальная образовательная платформа. – URL : <https://stepik.org/course/8272> (дата обращения 03.06.2024).

16. Куницына, В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольпа. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 544 с.

17. Короленко, Ц. П. Психофизиология человека в экстремальных условиях / Ц. П. Короленко. – Москва : Медицина. 1978. – 272 с. – URL: <http://www.aquarun.ru/psih/extrem/extrem5.html> (05.06.2024).

18. Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс / под ред. Л. Лева. – Ленинград : Медгиз, 1970. – С. 58.

19. Ли, К. Х. Социально-психологические технологии формирования стрессоустойчивости человека : дис. ...канд. психол. наук : 19.00.05 / Ли Канг Хи. – Москва : РГСУ, 2005. – 201 с.

20. Макоева, Ф. С. Формирование коммуникативной компетенции студентов педагогического ВУЗа [в курсе «Культура русской речи»] / Ф. С. Макоева // Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – 2008. – № 58. – С. 412-416.

21. Мельников, Р. С. Коммуникативная компетентность как фактор повышения стрессоустойчивости / Р. С. Мельников., В. А. Новичков, Д. А. Чурянина // Инновационная наука. – 2016. – № 4. – С. 12-20.

22. Мещеряков, Б. Г. Большой психологический словарь / Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. – Санкт-Петербург : Прейм – Еврознак, 2007. – 700 с.

23. Милова, Ю. В. Коммуникативная компетентность медицинского персонала / Ю. В. Милова, Р. М. Каримова // Научный альманах. – 2016. – № 6-1(19). – С. 562-565.

24. Михайлова, Т. А. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе : сущность, компоненты и критерии оценки / Т. А. Михайлова // Казанский педагогический журнал. – 2018. – № 1. – С. 67-71.

25. Муравьева, О. И. Стратегии общения в структуре коммуникативной компетентности : учебник / О. И. Муравьева. – Томск: Томский государственный университет, 2003. – 118с.

26. Олпорт, Г. Становление личности. Избранные труды / Г. Олпорт. – Москва : Litres, 2022. – 462 с.

27. Пастухова, Д. А. Модель конкурентоспособного специалиста сервиса / Д. А. Пастухова, Е. Г. Грудистова // Научный результат. – 2018. – № 2. – С. 16-30.

28. Петровская, Л. А. Компетентность в общении : социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – Москва : Издательство Московского университета, 1989. – 216 с.

29. Плахтиенко, В. А. Надежность в спорте / В. А. Плахтиенко, Ю. М. Блудов. – Москва : Физкультура и спорт, 1985. – 33 с.

30. Селье, Г. Очерки об адаптационном синдроме / Г. Селье. – Москва : Медгиз, 1960. – 197 с.

31. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье ; общ. ред. Е. М. Крепса. – Москва : Прогресс, 1982. – 124 с.

32. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – С. 28-32.

33. Социально-профессиональная коммуникативная компетентность: современные факторы и проблемы, стадии, средства и среда формирования коммуникативной компетентности / С. В. Минаева, В. В. Николаева, Е. Ю. Пузырева [и др.] // Социальные отношения. – 2018. – № 2 (25). – С. 31-43.

34. Стрелова, В. В. Эволюция становления терминов коммуникативная компетенция и коммуникативная компетентность / В. В. Стрелова // Коммуникативная компетенция: принципы, методы, приемы формирования: сб. науч. ст. / Белорус. гос. ун-т; в авт. ред. – Мн., 2009. – Вып. 9. – С. 246-252. – URI : <http://elib.bsu.by/handle/123456789/26332> (дата обращения 05.06.2024).

35. Суворова, В.В. Психофизиология стресса / В.В. Суворова. – Москва : Педагогика, 1975. – 318 с.

36. Субботин, С. В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристики метаиндивидуальности учителя : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Субботин Станислав Валерьевич . – Пермь, 2002. – 152 с.

37. Тесленко, В. И. Коммуникативная компетентность в контексте продуктивного взаимодействия : монография / В. И. Тесленко, С. В. Латынцев. – Красноярск : изд-во КГПУ, 2016. – 252 с.

38. Тесленко, В. И. Коммуникативная компетентность: формирование, развитие, оценивание : монография / В. И. Тесленко, С. В. Латынцев. – Красноярск : изд-во КГПУ, 2007. – 87 с.

39. Чернышева, Е. В. Взаимосвязь коммуникативных навыков и стрессоустойчивости в юношеском возрасте / Е. В. Чернышева // Педагогическое образование в России. – 2017. – № 8. – С. 103–113.

40. Церковский, А. Л. Современные взгляды на проблему стрессоустойчивости / А. Л. Церковский // Вестник Витебского государственного медицинского университета. Психология. – 2011. – № 1. – С. 6-19.

41. Юнусова, С. Г. Стресс. Биологический и психологический аспекты / С. Г. Юнусова, А. Н. Розенталь, Т. В. Балтина // Ученые записки Казанского государственного университета (Гуманитарные науки). – 2008. – Т. 150, Кн. 3. – С. 139-150.

42. Danziger, K. Interpersonal communication / K. Danziger. – New York : Pergamon Press, 1976. – 238 p.

43. Friedman, M. Association of specific overt behavior pattern with blood and cardiovascular findings / M. Friedman, R. H. Rosenman // Journal of the American Medical Association, 2019. – № 169. – P. 1286-1296.

44. Lazarus, R.S. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlook / R.S. Lazarus // Ann. Rev. Psychol. – 1993. – V. 44. – P. 1-21.

45. Margolis, B. L. Job stress: an unlisted occupational hazard / B.L. Margolis, W.N. Kroes, R.P. Quinn // Journal of Occupational. – 1974. – V. 16, № 10. – P. 659-661.

Тест «Самооценка стрессоустойчивости личности»

Предлагаемый вам тест позволит оценить ваш уровень стрессоустойчивости. Вы получите более объективный результат, если ваши ответы будут искренними. Обведите кружком подходящий вариант вашего ответа на каждое утверждение (при отсутствии бланков на листочках рядом с номером вопроса ставится балл).

Табл. 1, п. 1

Утверждения	Редко	Иногда	Часто
1. Я думаю, что меня недооценивают в коллективе.	1	2	3
2. Я стараюсь что-то делать, даже если не совсем здоров.	1	2	3
3. Я постоянно переживаю за качество того, что делаю.	1	2	3
4. Я бываю настроен агрессивно.	1	2	3
5. Я не терплю критики в свой адрес.	1	2	3
6. Я бываю раздражителен.	1	2	3
7. Я стараюсь быть лидером там, где это возможно.	1	2	3
8. Меня считают человеком настойчивым и напористым.	1	2	3
9. Я страдаю бессонницей.	1	2	3
10. Своим недугам я могу дать отпор.	1	2	3
11. Я болезненно переживаю неприятности.	1	2	3
12. У меня не хватает времени на отдых.	1	2	3
13. У меня возникают конфликтные ситуации.	1	2	3
14. Мне не хватает уверенности, чтобы	1	2	3

реализовать себя.			
15. У меня не хватает времени для любимых дел.	1	2	3
16. Я все делаю быстро.	1	2	3
17. Я испытываю страх за свое будущее.	1	2	3
18. Я часто переживаю из-за своих необдуманных поступков.	1	2	3

Обработка результатов: теперь посчитайте баллы, которые вы набрали, и определите, каков уровень вашей стрессоустойчивости, по таблице 2.

Табл. 2, п. 1

Суммарное число баллов	Уровень вашей стрессоустойчивости
51-54	1- очень низкий
53-50	2 – низкий
49-46	3 – ниже среднего
45-42	4- чуть ниже среднего
41-38	5-средний
37-34	6-чуть выше среднего
33-30	7-выше среднего
29-26	8- высокий
25-18	9-очень высокий

Чем меньше баллов вы набрали, тем выше ваша стрессоустойчивость, и наоборот.

Методика «Коммуникативных и организаторских склонностей» (КОС-2)

Методика содержит 40 вопросов, на каждый из которых обследуемый должен дать ответ «да» или «нет». Время выполнения методики 10-15 мин. При этом отдельно определяется уровень коммуникативных и организаторских склонностей.

Вопросы:

1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли, что Вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?

решение, если оно не было сразу принято товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно умеренным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Ключ для обработки данных по методике «КОС-2»

Коммуникативные склонности:

(+) Да 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37.

(-) Нет 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские склонности:

(+) Да 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38.

(-) Нет 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру –20.

За каждый ответ «да» или «нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в ключе отдельно по соответствующим склонностям, приписывается один балл. Табл.1, п.1.

Для оценки коммуникационных склонностей предложенные в тесте вопросы касаются следующих аспектов:

- общение, друзья;
- реакция на просьбы других людей;
- отношение к общественной работе, публичным выступлениям;
- характер контактов с людьми.

Для оценки организаторских склонностей в тесте содержатся вопросы по следующим аспектам:

- быстрота реакции в сложных ситуациях;
- инициативность и настойчивость;
- самостоятельность, критичность к собственным поступкам;
- отношение к влиянию на деятельность других людей.

Таб. 1, п. 2

Сумма баллов	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
Уровень	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий	Высший

Испытуемые, получившие оценку 1-4 балла, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие 5-8 баллов имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших 9-12 баллов, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое мнение, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка 13-16 баллов свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (17-20 баллов) свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях. Непринужденно ведут себя в новом коллективе. Инициативны. Принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать различные мероприятия. Настойчивы и одержимы в деятельности.

Методика САН (самочувствие, активность, настроение)

Инструкция: «Вам предлагается описать свое состояние, которое вы испытываете в настоящий момент, с помощью таблицы, состоящей из 30 полярных признаков. Вы должны в каждой паре выбрать ту характеристику, которая наиболее точно описывает ваше состояние, и отметить цифру, которая соответствует степени (или силе) выраженности данной характеристики».

Таб. 1, п. 3

1.	Самочувствие хорошее	3 2 1 0 1 2 3	Самочувствие плохое
2.	Чувствую себя сильным	3 2 1 0 1 2 3	Чувствую себя слабым
3.	Пассивный	3 2 1 0 1 2 3	Активный
4.	Малоподвижный	3 2 1 0 1 2 3	Подвижный
5.	Веселый	3 2 1 0 1 2 3	Грустный
6.	Хорошее настроение	3 2 1 0 1 2 3	Плохое настроение
7.	Работоспособный	3 2 1 0 1 2 3	Разбитый
8.	Полный сил	3 2 1 0 1 2 3	Обессиленный
9.	Медлительный	3 2 1 0 1 2 3	Быстрый
10.	Бездеятельный	3 2 1 0 1 2 3	Деятельный
11.	Счастливый	3 2 1 0 1 2 3	Несчастный
12.	Жизнерадостный	3 2 1 0 1 2 3	Мрачный
13.	Напряженный	3 2 1 0 1 2 3	Расслабленный
14.	Здоровый	3 2 1 0 1 2 3	Больной
15.	Безучастный	3 2 1 0 1 2 3	Увлеченный
16.	Равнодушный	3 2 1 0 1 2 3	Взволнованный
17.	Восторженный	3 2 1 0 1 2 3	Унылый
18.	Радостный	3 2 1 0 1 2 3	Печальный
19.	Отдохнувший	3 2 1 0 1 2 3	Усталый
20.	Свежий	3 2 1 0 1 2 3	Изнуренный
21.	Сонливый	3 2 1 0 1 2 3	Возбужденный
22.	Желание отдохнуть	3 2 1 0 1 2 3	Желание работать
23.	Спокойный	3 2 1 0 1 2 3	Озабоченный
24.	Оптимистичный	3 2 1 0 1 2 3	Пессимистичный
25.	Выносливый	3 2 1 0 1 2 3	Утомляемый
26.	Бодрый	3 2 1 0 1 2 3	Вялый
27.	Соображать трудно	3 2 1 0 1 2 3	Соображать легко
28.	Рассеянный	3 2 1 0 1 2 3	Внимательный
29.	Полный надежд	3 2 1 0 1 2 3	Разочарованный
30.	Довольный	3 2 1 0 1 2 3	Недовольный

Обработка данных. При подсчете крайняя степень выраженности негативного полюса пары оценивается в один балл, а крайняя степень выраженности позитивного полюса пары – в семь баллов. При этом нужно учитывать, что полюса шкал постоянно меняются, но положительные состояния всегда получают высокие баллы, а отрицательные – низкие. Полученные баллы группируются в соответствии с ключом в три категории, и подсчитывается количество баллов по каждой из них.

- Самочувствие (сумма баллов по шкалам): 1,2,7,8,13,14,19,20,25,26.
- Активность (сумма баллов по шкалам): 3,4,9,10,15,16,21,22,27,28.
- Настроение (сумма баллов по шкалам): 5,6,11,12,17,18,23,24,29,30.

Полученные результаты по каждой категории делятся на 10, средний балл шкалы равен 4. Оценки, превышающие 4 балла, говорят о благоприятном состоянии испытуемого, оценки ниже четырех свидетельствуют об обратном. Нормальные оценки состояния лежат в диапазоне 5,0 – 5,5 балла. Значение показателей от 1,0 до 3,0 рассматриваются как низкие, от 3,0 до 5,0 - средние, от 5,0 до 7,0 - высокие.

Следует учесть, что при анализе функционального состояния важны не только значения отдельных его показателей, но и их соотношение. Так, у отдохнувшего человека оценки САН примерно равны, а по мере нарастания усталости соотношение между ними изменяется за счет относительного снижения Самочувствия и Активности, по сравнению с настроением.

Вступление

Здравствуйте, уважаемые участники! Целью нашего тренинга является повышение эффективности коммуникации, развитие организаторских навыков и управление стрессом у сотрудников для улучшения работы и общего благополучия в организации.

Блок 1

Здравствуйте, уважаемые участники! Целью нашего сегодняшнего тренинга является изучение основных принципов эффективной коммуникации.

Упражнение «Эмоции/чувства»

Цель: развитие навыков невербальной коммуникации. Участникам Раздается карточка с написанной там эмоцией. Основная задача – без слов, только мимикой и жестами показать эти эмоции, остальные должны отгадать. Обсуждение: тяжело ли было понять, что нужно показать? Хотелось ли Вам сказать что-то? Тяжело ли было отгадывать чужие эмоции/чувства?

Мы отлично справились с этим заданием. В течение нашей жизни мы постоянно учимся, совершенствуем навыки понимания и выражения своих эмоций, а пока поговорим об одном из важных и ключевых моментах в эффективном общении. Помимо понимания эмоций и чувств важно четко формировать свои мысли и уметь их правильно выразить. Но не менее важно объективно оценить слова говорящего. Для следующего упражнения нам понадобится один доброволец, который считает себя высоко справедливым.

Упражнение «Получить желаемое»

Цель: Развитие способности объективно оценивать слова говорящего. Прошу выйти одного добровольца, который чувствует, что у него есть высокий уровень чувства справедливости. (Самый справедливый становится водящим, он садится по центру). Я даю Вам шоколадную конфету (водящему дается конфета в руки). Задача остальных участников по очереди попросить конфету у

водящего, так чтобы он захотел отдать ее именно вам. У каждого участника для просьбы есть 10-15 секунд. После двух попыток каждого участника водящий говорит, кому он отдает конфету.

Рефлексия: 1. Какие именно факторы повлияли на решение отдать конфету и не отдать? 2. Какой Способ просьбы является самым эффективным (обсуждение)? 3. На что люди иногда готовы пойти, чтобы получить желаемое?

Важно помнить, что не всегда в жизни мы можем получить желаемое в ту же минуту. К чему-то люди стремятся годами, десятилетиями, но не отступают от своей цели. Кто-то уже на начальном этапе может опустить руки и прекратить к чему-то стремиться. Главное в этом случае верить в себя и в свои силы. Иногда, кажется, даже, что весь мир против Вас и все только и хотят, чтобы Вы скорее сдались. В этот момент важно понимать, что это возможность, стимул к развитию, а не проблема. Необходимо проанализировать ситуацию и двигаться дальше вперед.

Упражнение «Дар убеждения»

Цель: развитие коммуникативных навыков. Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дается коробочка, в одной из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка – каждый начинает доказывать «публике» то, что она именно у него. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда «публика» ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь. Какие сигналы, наоборот, давали участникам понять, где правда.

Упражнение «Подарок»

Цель: развитие навыков невербальной коммуникации. Участники стоят в кругу. Каждый должен сделать подарок своему соседу слева. Подарок надо

сделать (вручить) молча (невербально), но так, чтобы сосед понял, что ему подарили. Тот, кто получает, должен понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. В конце – обсуждение. Вопросы для рефлексии: какой подарок Вы приняли, чем понравилось занятие и с каким настроением уходите?

Блок 2

Здравствуйтесь, уважаемые участники! Целью нашего сегодняшнего тренинга является развитие навыков эмпатии и активного слушания.

Упражнение «Зеркальное отражение»

Цель упражнения: научить партнеров активно слушать друг друга и повысить понимание.

Шаги:

Подготовка: убедитесь, что у вас есть спокойное место, где вы сможете свободно разговаривать друг с другом без прерываний.

Определение ролей: разделите роли на «Говорящий» и «Слушающий». Начните согласованно.

Говорящий высказывается: Первым начинает говорить тот партнер, который выступает в роли «Говорящего». Он может рассказать о своих чувствах, мыслях или ситуации, которая вызывает беспокойство.

Зеркальное отражение: Когда «Говорящий» заканчивает высказывание, «Слушающий» должен повторить или отразить то, что он услышал. Например, «Так что ты говоришь, это то, что сделало тебя расстроенным?» или «Я слышу, что ты чувствуешь себя неценным из-за этой ситуации».

Проверка понимания: «Говорящий» подтверждает, правильно ли «Слушающий» понял его высказывание. Если нет, то «Слушающий» может попросить более ясных пояснений.

Обмен ролями: после того как «Говорящий» подтвердил понимание, роли меняются. Теперь «Слушающий» становится «Говорящим», и процесс повторяется.

Обсуждение: По окончании упражнения обсудите, какие чувства и мысли вызвал этот опыт. Поделитесь своими впечатлениями и обратите внимание на то, какие техники слушания оказались наиболее эффективными.

Упражнение «Я тебя понимаю»

Назначение:

- формирование умения давать обратную связь;
- выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям.

Каждый член группы выбирает себе партнера и затем в течение 3-4 мин. в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен или подтвердить правильность предположений, или опровергнуть их. Работа может происходить как в парах, так и в общем круге.

Цель: развитие умения по движениям, позе, мимике определять чувства другого человека. Участники группы садятся полукругом. Перед ними в центре стоит стул.

Инструкция: «Сейчас на этот стул по очереди будут садиться некоторые из нас и «говорить» по воображаемому телефону. При этом они не будут произносить ни одного слова вслух. (Предварительно тренер договаривается с 3-4 участниками группы. Одного из них тренер просит «поговорить» по телефону с ребенком, другого - с начальником, третьего - с другом или с любимым человеком и т.д.) Наша задача – постараться понять, с кем и о чем идет разговор». Каждый разговор длится около минуты. После этого тренер просит наблюдавших высказать предположения, с кем и о чем говорили. На следующем этапе обсуждения тренер может задать вопрос: «На какие признаки

вы ориентировались, определяя, с кем разговаривала (к примеру) Таня?». С этим вопросом лучше обратиться к тем участникам группы, которые дали правильные ответы на первом этапе обсуждения. Во время обсуждения, как правило, обнаруживается, что основным ориентиром для определения того, с кем «разговаривает» человек, были его состояния, идентифицируемые с помощью наблюдения за невербальными, прежде всего, мимическими проявлениями.

Упражнение «Карусель»

Цель упражнения:

- формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;
- развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься. Члены группы встают по принципу «карусели», т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный.

Примеры ситуаций:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
2. Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
3. Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его...
4. После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

Блок 3

Здравствуйте, уважаемые участники! Целью нашего сегодняшнего тренинга является изучение основ тайм-менеджмента и разработка навыков эффективного планирования времени.

Упражнение «Икигай»

Кайдзен планирование происходит в несколько этапов, одним из которых является определение личной миссии. Японцы для этого используют технику Икигай, помогающую достичь баланса между работой и жизнью.

Необходимо нарисовать 4 пересекающихся круга и озаглавить их вопросами:

1. Чем мне нравится заниматься больше всего? (страсть).
2. Что получается у меня лучше, чем у других? (талант).
3. Чем я могу быть полезен людям? (востребованность).
4. За что я могу получать достойную оплату? (мат.вознаграждение).

На пересечениях кругов, означающих области, которые мы рассмотрели, находятся важные вещи:

– страсть находится там, где пересекается то, что нравится делать с тем, что ты хорошо умеешь;

– миссия – это то, что тебе нравится делать на пересечении с тем, что нужно миру;

– призыванием будет то, что нужно миру, и за что тебе платят;

– профессия же там, где пересекаются твои умения с тем, за что тебе платят.

А в самом центре, где пересекается вообще всё и со всем, находится Икигай. Чем точнее удастся найти, что же там в этом пересечении, тем более

наполненной по всем направлениям будет жизнь.

Далее нужно составить 4 списка с ответами на вопросы (от 10 штук). Проранжируйте все получившиеся пункты в каждом списке по степени важности, от 0 до 10 баллов. Выберите в каждом списке 3 самых важных пункта, которые набрали 8, 9 и 10 баллов и свяжите их с конкретной деятельностью, которой вы занимаетесь. Так же можно поискать другие варианты деятельности, которые бы подходили под все пункты (желательно тоже не менее 10, можно смежные). Оцените каждый из видов деятельности по шкале от 0 до 10 баллов. Три, из тех, что набрали 8, 9 и 10 баллов могут стать Вашим Предназначением.

Постарайтесь найти для каждой области пересечения центральный термин или ключевую фразу, которые особенно точно характеризуют профессиональную деятельность, призвание, страсть жизни и миссию в этом мире. Запишите их в свою схему Икигай.

Теперь, когда появилось понимание «стратегии», есть что-то вроде ядра, вокруг него можно строить планы или прокладывать конкретный путь до известной точки.

Упражнение «Канбан»

Все задачи фиксируются в письменном виде. Каждая мысль, дело, задача записывается на отдельной карточке. Изначально они напоминают непрерывный поток, но затем они сортируются по важности выполнения. Важно постараться вспомнить как можно больше дел, чтобы занести их на доску и приступить к реализации.

После написания задач для каждой из них устанавливаются сроки выполнения. На канбан доске для этого выделяют три колонки: «Нужно сделать», «Сделано», «Запланировано».

Далее создается отдельная доска на ближайший месяц, включающая разделы:

- нужно выполнить;
- в работе;
- от меня зависит;
- от меня не зависит;
- проблема;
- завершено.

В ходе выполнения задачи карточки перемещаются к следующей колонке.

Упражнение «Поглотители времени»

Подумайте и выпишите все занятия, которые можно определить как «поглотители» времени. Посчитайте, сколько времени они отняли у вас в течение недели? Кто больше всех отвлекал вас? Что мешало вам завершить начатое за один прием?

Примерный список «Поглотителей» и «ловушек» времени

1. Нечеткая постановка цели.
2. Отсутствие приоритетов в делах.
3. Попытка слишком много сделать за один раз.
4. Отсутствие полного представления о предстоящих задачах и путях их решения.
5. Плохое планирование трудового дня.
6. Личная неорганизованность, «заваленный» письменный стол.
7. Чрезмерное чтение.
8. Скверная система досье.
9. Недостаток мотивации (индифферентное отношение к работе).
10. Поиск записей, памятных записок, адресов, телефонных номеров.
11. Недостатки кооперации или разделения труда.
12. Отрывающие от дел телефонные звонки.

13. Незапланированные посетители.
14. Неспособность сказать «нет».
15. Неполная, запоздалая информация.
16. Отсутствие самодисциплины.
17. Неумение довести дело до конца.
18. Отвлечение (шум).
19. Затяжные совещания.
20. Недостаточная подготовка к беседам и обсуждениям.
21. Отсутствие связи (коммуникации) или неточная обратная связь.
22. Болтовня на частные темы.
23. Излишняя коммуникабельность.
24. Чрезмерность деловых записей.
25. Синдром «откладывания».
26. Желание знать все факты.
27. Длительные ожидания (например, условленной встречи).
28. Спешка, нетерпение.
29. Слишком редкое делегирование (перепоручение) дел.
30. Недостаточный контроль за перепорученными делами.

Определите пять ваших основных «поглотителей» и «ловушек» времени
ЗАПОЛНИТЕ ТАБЛИЦУ:

Ваш «поглотитель времени»	Возможные причины потерь времени	Меры по устранению

Упражнение «Развеем мифы»

Напишите, какие мифы о тайм менеджменте были у вас. И под каждым мифом, напишите, как минимум, три причины, почему этот миф – неправда, а после этого напишите новое убеждение, которое заменит этот миф.

Например:

Миф: Тайм менеджмент используют только бизнесмены и то менеджеры

Почему это неправда:

1. Я знаю много людей, которые используют тайм менеджмент, не занимая высоких должностей.
2. Несколько десятилетий назад компьютерами пользовались только больших организациях, теперь компьютер есть у каждого дома.
3. Может, я тоже хочу подняться до их уровня. Почему бы мне тоже не использовать тайм менеджмент.

Новое утверждение:

Для меня не важно, кто использует те или иные методики, я буду использовать все инструменты, которые для меня работают.

Блок 4

Здравствуйте, уважаемые участники! Целью нашего сегодняшнего тренинга является освоение методов снижения стресса и повышение ресурсов адаптации к изменяющейся ситуации.

Упражнение «Успокаивающее дыхание»

Это методика дыхательных упражнений, направленная на снижение уровня стресса и напряжения в организме. Вот подробное описание, как провести это упражнение:

1. Подготовка: Найдите тихое место, где вас никто не будет беспокоить. Сядьте или лягте в удобное положение. Закройте глаза, чтобы сосредоточиться на своем дыхании.
2. Начало упражнения: Начните медленно и глубоко дышать через нос. Дыхание должно быть медленным, равномерным и глубоким. Сосредоточьтесь на ощущениях воздуха, проходящего через нос и наполняющего легкие.
3. Сознательное дыхание: Постепенно увеличивайте время вдоха и выдоха. Например, считайте до 4 во время вдоха, задержите дыхание на секунду, затем

снова посчитайте до 4 во время выдоха. Этот ритм помогает улучшить кислородопоставку в организме.

4. Мышечное расслабление: На каждом выдохе представляйте, как напряжение покидает ваше тело. Начните с мышц лица и шеи, затем переходите к плечам, рукам, спине, животу, ногам и стопам. Мысленно сконцентрируйтесь на каждой части тела, разрешая ей расслабиться и освободиться от напряжения.

5. Дыхание как цикл: Продолжайте этот процесс в течение 5-10 минут или до тех пор, пока не почувствуете себя более спокойно и расслабленно.

Это упражнение помогает снизить уровень стресса, улучшить концентрацию и сосредоточиться на текущем моменте. Практикуйте его регулярно для достижения наилучших результатов.

Упражнение «Прогрессивная мышечная релаксация»

Это методика расслабления, разработанная для снижения уровня стресса и напряжения в организме путем последовательного напряжения и расслабления различных групп мышц. Вот подробное описание, как провести это упражнение:

1. Подготовка: Найдите тихое место, где вас никто не будет беспокоить. Сядьте или лягте в удобное положение. Закройте глаза, чтобы сосредоточиться на своем теле.

2. Начало упражнения: Начните с мышц лица. Напрягите мышцы лица, сжав зубы и скривив брови на несколько секунд, затем расслабьте эти мышцы и почувствуйте разницу между напряжением и расслаблением.

3. Продолжение упражнения: Переходите к другим группам мышц поочередно: шея и плечи, руки и предплечья, спина и живот, ягодицы и бедра, ноги и ступни. Для каждой группы мышц повторяйте следующие шаги:

- Напрягите мышцы этой группы на 5-10 секунд.
- Почувствуйте напряжение в этой области.

- Затем расслабьте эти мышцы в течение 15-20 секунд.
- Почувствуйте, как напряжение уходит из этой области и как она становится более расслабленной.

4. Визуализация: Во время расслабления каждой группы мышц можно представлять, как напряжение покидает ваше тело, как будто вы освобождаетесь от него.

5. Завершение упражнения: Продолжайте этот процесс, пока не пройдете через все группы мышц или пока не почувствуете себя более спокойно и расслабленно.

Практикуйте прогрессивную мышечную релаксацию регулярно для уменьшения мышечного напряжения, улучшения понимания своего тела и достижения общего чувства расслабления.

Упражнение «Мысленное переключение»

Процедура проведения этого упражнения, целью которого является остановка негативных мыслей и перенаправление энергии на позитивные и спокойные образы или идеи для преодоления стресса и тревоги включает следующие шаги:

1. Подготовка: Найдите удобное и спокойное место для проведения упражнения. Сядьте или лягте в удобное положение, закройте глаза и сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов, чтобы успокоиться.

2. Остановка негативных мыслей:

- Сфокусируйтесь на своих текущих мыслях и эмоциях.
- Заметьте негативные или тревожные мысли, которые возникают у вас.

3. Перенаправление на позитивные образы или идеи:

– Как только вы заметили негативные мысли, постарайтесь представить позитивный образ или идею.

– Это может быть что-то успокаивающее, приятное или мотивирующее для вас. Например, изображение красивого пейзажа, любимого места,

памятного события или просто приятной фантазии.

4. Глубокое погружение в позитивный образ:

- Представьте этот позитивный образ как можно более ярко и детально.
- Ощутите все чувства, которые он вызывает у вас: цвета, запахи, звуки, ощущения.

5. Удержание позитивного образа:

- Оставайтесь с этим позитивным образом как можно дольше, чтобы перенаправить свою энергию и внимание на него.
- Позвольте себе полностью погрузиться в этот позитивный момент и почувствовать его влияние на ваше состояние.

6. Завершение упражнения:

- Постепенно вернитесь к реальности, сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов.
- Откройте глаза и оцените свое текущее состояние.

Повторяйте это упражнение регулярно для развития навыка переключения от негативных мыслей к позитивным образам и идеям, что поможет вам лучше справляться со стрессом и тревогой.

Упражнение «Медитация и визуализация»

Упражнение направлено на успокоение ума, улучшение концентрации и снижение уровня стресса путем введения положительных образов. Вот подробное описание этой процедуры:

1. Подготовка:

- Найдите спокойное место, где вас не будут беспокоить.
- Сядьте или лягте в удобное положение.
- Закройте глаза и начните сделать несколько глубоких вдохов и выдохов для расслабления.

2. Визуализация:

- Начните представлять в своем воображении позитивный образ или

сцену. Это может быть что-то, что вызывает у вас чувство спокойствия, радости или умиротворения.

– Визуализируйте этот образ как можно более ярко и детально: цвета, формы, текстуры.

– Позвольте своим чувствам и эмоциям быть присутствующими в этом образе.

3. Медитация:

– Сосредоточьтесь на своем дыхании. Почувствуйте, как воздух входит и выходит из ваших легких.

– Если ваш разум начинает блуждать, просто вернитесь к наблюдению за дыханием.

– Позвольте мыслям уйти, не фокусируясь на них. Просто будьте в настоящем моменте.

4. Глубокое погружение:

– Погрузитесь еще глубже в свой позитивный образ. Ощутите его присутствие вокруг себя.

– Позвольте себе полностью погрузиться в этот момент и почувствовать все его положительные аспекты.

5. Удержание состояния:

– Оставайтесь с этим положительным образом как можно дольше.

– Позвольте себе ощутить все чувства и эмоции, которые он вызывает у вас.

6. Завершение медитации:

– Медленно вернитесь к реальности, постепенно открывая глаза.

– Оцените свое текущее состояние и как вы чувствуете себя после медитации и визуализации.

Практикуйте это упражнение регулярно, чтобы развивать навыки медитации, улучшать концентрацию и снижать уровень стресса.

Блок 5

Здравствуйтесь, уважаемые участники! Целью нашего сегодняшнего тренинга является закрепление полученной информации и отработка приобретенных навыков в процессе ролевых игр и решения профессиональных кейсов.

Упражнение «Ролевая игра «Диалог»»

Участникам предлагается самостоятельно решить задачу, которая описана ниже. Задача: Полторы курицы за полтора дня несут полтора яйца. Сколько яиц снесут две курицы за три дня? Ответ:

3 курицы 1,5 дня 3 яйца;

3 курицы 3 дня 6 яиц;

2 курицы 3 дня 4 яйца.

Далее следует групповое обсуждение, итогом которого должно стать выявление коммуникативных проблем, которые возникают в ходе делового общения. Примеры вопросов для обсуждения:

Насколько удачно задавались вопросы?

Как собеседники слушали друг друга?

Осталось ли у обеих сторон ощущение, что им удалось достичь своих целей?

Как ощущали себя участники?

Какие виды поведения помогали, а какие мешали достижению согласия?

Какова была эмоциональная атмосфера в группе во время диспута?

Ролевая игра «Передай дословно»

Исходя из задач тренинга, в качестве игры, которая позволила бы, и повысить мотивацию участников, и осуществить диагностику ведущему, можно использовать передачу информации по цепочке. Процесс передачи информации необходимо снимать на видеокамеру, связано это с тем, что:

1. Обратная связь дается не по ходу игры, а после ее завершения.
2. Только часть участников может наблюдать за происходящим.

Ход игры. Все участники выходят за дверь, по приглашению ведущего входят в аудиторию по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что вы получили некую информацию от клиента, которую вы должны передать своему коллеге. Главное – как можно точнее отразить содержание». Первому участнику ведущий зачитывает текст, а далее

информация передается от игрока к игроку на слух. Приводим пример текста, можно использовать другой.

Текст (Г. Б. Моница, 2006) 10 января 1996 года в детском саду № 15, который находится на перекрестке ул. Профессора Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещение старшей группы вылез крокодил. Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой. Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от 6-го брака, с перепугу забыл взять ее домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 8-я жена оказалась без мужа, без прописки, а 7-я жена – без алиментов.

На крик прибежали сотрудники ДОУ. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай. По окончании игры, просматривается видеозапись.

Ведущий останавливает запись после слов каждого участника и формулирует обратную связь, относительно того, как участник слушал, как исказилась информация.

Упражнение «Взаперти»

Цель: Развивает коммуникационные навыки, умение принимать решения.

Правила игры: «Представьте, что ваша команда оказалась запертой в офисе.

Все двери заблокированы, ломать их или выбивать окна нельзя».

За 30 минут участники команды должны выбрать 10 обычных предметов из вашего офиса, которые необходимы им для выживания, и расположить их по степени значимости. Цель заключается в том, чтобы за тридцать минут обсудить предложенные списки и порядок предметов и прийти к согласию.

Упражнение «Полярники»

Необходимый инвентарь: повязки на глаза и по одной упаковке «строительных материалов» (листов картона, зубочисток, резиновых лент или стикеров) на каждую команду, электрический вентилятор.

Правила игры: «Представьте, что вы — отважные исследователи Арктики, бредущие по ледяной пустыне. В каждой команде выберите «начальника экспедиции». Через 30 минут должна налететь снежная буря, и каждой команде нужно выстроить убежище, чтобы остаться в живых. К несчастью, у начальника экспедиции обморожены руки, так что он не может участвовать в строительстве, а у остальных снежная слепота, и они не могут видеть».

Через 30 минут включите вентилятор и посмотрите, чье убежище уцелеет.

Упражнение «Скампер»

Этот метод помогает найти неожиданные решения. Для каждой буквы мнемоники задайте себе соответствующий вопрос о вашей задаче:

Заменитель: Что будет, если заменить X на Y?

Объединить: Что будет, если объединить X и Y?

Адаптация: Какие изменения нужны, чтобы адаптировать проект к другой ситуации?

Изменить: Что можно изменить для повышения ценности продукта?

Другое применение: Какие еще способы использования есть у этого проекта?

Исключить: Что можно убрать из задачи, чтобы упростить ее?

Реверс: Как можно изменить проект, чтобы стало эффективнее?

Упражнение «Что бы сделал X»

Правила игры. Пусть каждый из участников представит себя кем-то из знаменитостей или выдающихся людей, которые ему нравятся. Затем спросите у каждого игрока, какое мнение мог бы высказать их персонаж, если бы столкнулся с текущей проблемой? Как бы он ее решил? Это позволит каждому из участников задуматься о возможном решении, которое иначе могло бы не прийти им в голову.

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

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

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу
Студентки Соколовой Валентины Сергеевны 150-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему Исследование связи коммуникативных и организаторских склонностей и уровня стрессоустойчивости у сотрудников организации (на примере «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш»).

(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 57 странице, содержит приложения на 27 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы достаточная. Данная работа является актуальной для современного общества, т.к. понимание качеств, которые помогают сотрудникам справляться с повышенной нагрузкой и стрессом, становится ключевым для повышения производительности и успеха в работе. А также исследование особенностей формирования коммуникативных и организаторских склонностей поможет выявить факторы, способствующие улучшению коммуникаций и созданию благоприятной рабочей атмосферы. Новизна и практическая значимость работы заключается в разработке комплекса упражнений, который будет использоваться психологом данной организации с целью повышения эффективности коммуникации, развития организаторских навыков и управление стрессом у сотрудников.
2. Логическая последовательность. Автором на высоком теоретическом и методологическом уровне обработано большое количество научного материала. Содержание выпускной квалификационной работы логически структурировано и написано научным стилем изложения.
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений. Выводы, представленные в работе, аргументированы в полном объеме и логично исходят из тезисов, изложенных в дипломной работе.
4. Полнота проработки литературных источников. Автор выпускной квалификационной работы показал достаточный уровень владения

теоретическими положениями по выбранной теме исследования.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков. Работа оформлена понятно и разборчиво, на высоком уровне.

6. Положительные стороны работы: Разработанная в ходе исследования психологическая тренинговая программа, направленная на повышение эффективности коммуникации, развитие организаторских навыков и управление стрессом у сотрудников для улучшения работы и общего благополучия в организации.

7. Недостатки работы. Существенных недостатков в данной работе не выявлено. Но в работе не хватает рекомендаций психологу организации по внедрению разработанной тренинговой программы.

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 высоком уровне.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику. Разработанный комплекс упражнений рекомендован к использованию в практике психологического обеспечения профессиональной деятельности сотрудников.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки « отлично », а ее автор заслуживает присвоения
(оценка прописью)
квалификации бакалавр.

Рецензент выпускной квалификационной работы Антонова Татьяна Александровна, специалист по подбору персонала, ООО «Партнеры Красноярск»

(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

« 02 » 07 2024 г.

С рецензией ознакомлена Соболева М.С. 02.07.24



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

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Психология
управления

Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студентки Соколовой Валентины Сергеевны группы 150-пу

(Ф.И.О. полностью)

на тему: Исследование связи коммуникативных и организаторских склонностей и уровня стрессоустойчивости у сотрудников организации (на примере «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш»).

(наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 49 страницах, содержит приложения на 27 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Тема исследования представляет собой актуальную и важную проблему современного рынка труда, где конкуренция становится все более жесткой, поэтому необходимо учитывать не только профессиональные навыки сотрудников, но и их психологическую устойчивость. Исследование в данной области позволит более глубоко понять эти важные аспекты работы человека в коллективе. Новизна и практическая значимость заключается в разработке тренинговой программы, направленной на овладение навыками управления своим стрессовым состоянием, на развитие организаторских навыков, а также на повышение навыков успешной коммуникации.
2. Логическая последовательность текста достаточная
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: достаточная. Выводы сформулированные по главам работы краткие, описывают весь изложенный материал.
4. Полнота проработки литературных источников: достаточная.
5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков: соответствует требованиям.
6. Положительные стороны работы в том, что организовано и проведено экспериментальное исследование, полученные результаты подкреплены статистической обработкой. Выводы по результатам исследования представляют практический интерес для специалистов в области организационной психологии.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: дипломантка продемонстрировала высокий уровень самостоятельности.

8. Недостатки работы: В данной работе не обнаружено значительных недостатков, однако отсутствуют рекомендации для психолога организации относительно внедрения разработанной тренинговой программы.

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 продемонстрирован высокий уровень владения профессиональными и общекультурными компетенциями.

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

Руководитель выпускной квалификационной работы Томилова Светлана Александровна, доцент кафедры психологии, кандидат психологических наук.
(Ф.И.О. должность, учёная степень, учёное звание)

« 03 » 07 2024г.


(подпись руководителя)

С отзывом экзаменатора Сахарова В.С. 05.07.24



znaniium.com

электронно-библиотечная система

Интеллектуальный поиск и анализ научных публикаций ИНФРА-М

Обработан файл: Соколова В.С. ВКР Исследование связи коммуникативных и организаторских склонностей и уровня стрессоустойчивости у сотрудников организации (на примере «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш»).pdf.

Год публикации: 2024.

Оценка оригинальности документа – 80,15 %

Соколова В.С. 06.07.24.



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, Солодова Валентина Сергеевна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 150-04 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

Исследование связи коммуникативных и организаторских компетенций и уровня профессионального удовлетворения организации (на примере «СИБУП» филиала АО «Красноярск»)

(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.

«03» 04 2024 г.


(подпись)

«Центр профилактики заболеваний и реабилитации» филиал Акционерного общества «Красноярский машиностроительный завод»

Юридический адрес: 660014, Россия, г. Красноярск, ул. Парковая, 14
т/ф (391) 264-60-86, т. (391) 264-64-85,
email: cpzir@bk.ru

Ректору АНО ВО «Сибирский Институт бизнеса, управления и психологии»
В.Ф. Забуге

ЗАЯВКА

Прошу Вас направить Соколову Валентину Сергеевну студентку группы 150-пу факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» для проведения исследования на базе «Центра профилактики заболеваний и реабилитации» филиала Акционерного общества «Красноярский машиностроительный завод» на тему «Исследование связи коммуникативных и организаторских склонностей и уровня стрессоустойчивости у сотрудников организации (на примере «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш»)».

Директор филиала «ЦПЗиР»
АО «Красмаш»

«06» 02 2024 г.



Е.А. Крыжановский

«Центр профилактики заболеваний и реабилитации» филиал Акционерного общества «Красноярский машиностроительный завод»

Юридический адрес: 660014, Россия, г. Красноярск, ул. Парковая, 14
т/ф (391) 264-60-86, т. (391) 264-64-85,
email: cpzir@bk.ru

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Соколовой Валентины Сергеевны, студентки группы 150-пу факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» по теме: «Исследование связи коммуникативных и организаторских склонностей и уровня стрессоустойчивости у сотрудников организации (на примере «ЦПЗиР» филиала АО «Красмаш»)» внедрены в деятельность психолога. Материалы и рекомендации используются при работе с персоналом, с целью улучшения коммуникативных и организаторских навыков сотрудников, а также для повышения их стрессоустойчивости.

Директор филиала «ЦПЗиР»
АО «Красмаш»

«26» 05 2024 г.



Е.А. Крыжановский