

Федеральное государственное казенное
образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации
имени И. Ф. Шилова»

З. В. Якимова

**СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебное пособие

Хабаровск
ДВЮИ МВД России
имени И. Ф. Шилова
2025

УДК 159.9

ББК 88

Я45

Издается по решению редакционно-издательского совета
Дальневосточного юридического института МВД России имени И. Ф. Шилова

Рецензенты:

С. О. Хилюк, доцент кафедры философии, психологии и гуманитарных дисциплин
Уральского юридического института МВД России, канд. пед. наук;
Е. В. Василенко, старший преподаватель кафедры социально-экономических
и гуманитарных дисциплин Ставропольского филиала
Краснодарского университета МВД России, канд. психол. наук

Якимова, З. В.

Я45 Стресс-менеджмент в деятельности сотрудников органов
внутренних дел : учеб. пособие / З. В. Якимова ; Дальневост.
юр. ин-т МВД России имени И. Ф. Шилова. – Хабаровск :
РИО ДВЮИ МВД России имени И. Ф. Шилова, 2025. – 108 с.
ISBN 978-5-9753-0561-9

Учебное пособие предназначено для слушателей образовательных
организаций системы МВД России (направление подготовки 40.04.01 –
Юриспруденция) для подготовки к семинарским и практическим занятиям,
а также для самостоятельной подготовки к зачету по дисциплине «Стресс-
менеджмент в деятельности сотрудников органов внутренних дел».

УДК 159.9
ББК 88

ISBN 978-5-9753-0561-9

© ФГКОУ ВО ДВЮИ МВД России
имени И. Ф. Шилова, 2025
© Якимова З. В., 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Введение</i>	4
Глава 1. Стресс-менеджмент: теория и практика управления стрессом	5
§ 1. Понятие «стресс» и история становления стресс-менеджмента.....	5
§ 2. Основные направления стресс-менеджмента	8
<i>Вопросы и задания к главе 1</i>	16
<i>Список рекомендуемой литературы к главе 1</i>	17
Глава 2. Психология стресса	19
§ 1. Стратегии стресса. Виды и причины стресса.....	19
§ 2. Профессиональный стресс в деятельности сотрудников органов внутренних дел.....	28
§ 3. Стресс-факторы и симптомы профессионального стресса в деятельности сотрудников органов внутренних дел.....	33
<i>Вопросы и задания к главе 2</i>	44
<i>Список рекомендуемой литературы к главе 2</i>	45
Глава 3. Профилактика и управление стрессом	48
§ 1. Диагностика стресса.....	48
§ 2. Профилактика стресса.....	53
§ 3. Управление стрессом.....	54
<i>Вопросы и задания к главе 3</i>	68
<i>Список рекомендуемой литературы к главе 3</i>	71
Глава 4. Стрессоустойчивость	74
§ 1. Понятие «стрессоустойчивость» и её характеристики.....	74
§ 2. Типы и уровни стрессоустойчивости.....	79
§ 3. Способы повышения стрессоустойчивости.....	80
<i>Вопросы и задания к главе 4</i>	84
<i>Список рекомендуемой литературы к главе 4</i>	85
Глава 5. Самопомощь при стрессе	87
§ 1. Общее понятие о самопомощи при стрессе.....	87
§ 2. Способы самопомощи при стрессе.....	88
<i>Вопросы и задания к главе 5</i>	91
<i>Список рекомендуемой литературы к главе 5</i>	91
<i>Заключение</i>	93
<i>Приложения</i>	94

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие предназначено для слушателей образовательных организаций высшего образования системы Министерства внутренних дел Российской Федерации (далее – МВД России), обучающихся по направлению подготовки 40.04.01 «Юриспруденция» для подготовки к семинарским и практическим занятиям, а также для самостоятельной подготовки к зачету по дисциплине «Стресс-менеджмент в деятельности сотрудников органов внутренних дел».

Целью учебного пособия является комплексное изучение актуальных вопросов применения психологических знаний для диагностики, профилактики и нейтрализации стресса в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Актуальность разработки учебного пособия обусловлена тем, что одним из ключевых требований для осуществления успешной профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел является наличие высокого уровня развития стрессоустойчивости.

Структурно учебное пособие состоит из введения, пяти глав, заключения, приложений. Вопросы и задания, а также списки рекомендуемой литературы приведены в конце каждой из глав.

Первая глава «Стресс-менеджмент: теория и практика управления стрессом» посвящена рассмотрению теоретико-методологических аспектов управления стрессом: рассматриваются понятие «стресс» и история становления «стресс-менеджмента» в отечественном и зарубежном опыте; анализируются основные направления стресс-менеджмента, его возможности и ограничения.

Вторая глава «Психология стресса» посвящена рассмотрению видов и причин стресса. Особое значение уделено систематизации стресс-факторов и симптомов стресса. Дается характеристика профессионального стресса в деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Третья глава «Профилактика и управления стрессом» посвящена рассмотрению психологических аспектов диагностики стресса, обзору методов и методик диагностики стресса; рассматриваются ключевые принципы и способы профилактики и управления стрессом.

Четвертая глава «Стрессоустойчивость» рассматривает понятие стрессоустойчивости и её характеристики; приводятся типы стрессоустойчивости и способы её повышения.

Пятая глава «Самопомощь при стрессе» раскрывает общее понятие о самопомощи, дает обзор способов самопомощи при стрессе и рекомендации по выходу из стресса.

Учебное пособие содержит задания для самостоятельной работы, направленные на развитие способностей в определении и реализации приоритетов собственной деятельности и способы её совершенствования на основе самооценки. Материалы учебного пособия могут быть использованы при изучении дисциплин психологического блока.

ГЛАВА 1. СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ

§ 1. Понятие «стресс» и история становления стресс-менеджмента

Феномен стресса, открытый Гансом Селье в 1936 г., относится к числу фундаментальных проявлений жизни, так как позволяет организму приспосабливаться к различным факторам среды. Иначе говоря, стресс по своей сути является адаптационной реакцией организма к воздействующим на него факторам и любым жизненным изменениям. В ходе своих исследований Г. Селье пришел к выводу, что стрессом можно назвать любую неспецифическую защитную реакцию организма на неблагоприятные факторы, нарушающие его спокойное существование. Ганс Селье утверждал, что жизнь без стресса невозможна. Человек постоянно испытывает стресс по разным поводам: пробуждение, чувство голода, переизбыток, жажда, недосыпание, конфликты на работе с коллегами или начальником, влюбленность, ожог и т. д. К тому же человек обладает склонностью самостоятельно создавать себе стрессовые ситуации, а потом реагировать на них стрессом, например, полежать еще 10–15 минут после звонка будильника, а потом в раздраженном торопливом состоянии собираться на работу, срывая злость на всех домашних; отложить выполнение важного поручения до последнего дня, а потом делать все в авральном режиме и придумывать оправдания за срыв сроков и договоренностей и т. д.

Ставший одним из самых популярных символов медицины XX в., термин «стресс» давно уже вышел за пределы медицинской науки и стал использоваться в смежных областях: биологии, психологии, социологии, да и просто в быденном понимании, приобретя свою нынешнюю многозначность. При этом врачи, физиологи, психологи, педагоги, социальные работники часто вкладывают в понятие стресса разное содержание, из-за чего у обычных граждан может складываться неправильное, искаженное представление об этом явлении. Мы же остановимся именно на психологическом толковании понятия «*стресс*», под которым в психологии понимается состояние психоэмоционального напряжения, возникающее под воздействием чрезвычайных и (или) неблагоприятных внешних или внутренних факторов (стрессоров).

Таким образом, под стрессом обычно понимается естественная адаптационная реакция организма на воздействие различных неблагоприятных факторов, нарушающих гомеостаз. Стресс-факторы могут быть достаточно разнообразны, начиная от негативных эмоций и проблемных ситуаций и заканчивая воздействием различных физических

и химических стимулов. Реакция организма на стресс будет всегда индивидуальна и выражается в реорганизации физических, физиологических, психических процессов.

Однако стоит отметить, что если исследования в области физиологии и психологии стресса берут свое начало в развитых странах Европы и США с середины 1930-х гг., то специализированные исследования профессиональных стрессов (рабочих стрессов) начали проводиться уже после 1980-х гг.

Актуализация новой проблемной области «работа и стресс» обусловлена значительным расширением диапазона технологических, социально-экономических и психологических изменений рабочего пространства и выполняемого функционала. В частности, информационная глобализация с сопутствующими изменениями в шаблонах работы, повышение требований к профессионализму работников; увеличение сложности и количества задач, необходимых выполнить в единицу времени; расширение функций и необходимых умений; расширение информационных и коммуникационных технологий; интенсификация коммуникаций; увеличение количества форс-мажорных ситуаций, повышение требований к скорости принятия решений; высокий уровень конкуренции на рынке труда; стремительное «устаревание» знаний и технологий, необходимость постоянно быть в тренде и др. Все это значительно повысило риск психологического стресса, профессиональных заболеваний и нестабильности человеческого фактора в современных организациях.

Уже к началу 1990-х гг. учеными и исследователями из разных стран было собрано огромное количество неоспоримых фактов и эмпирических доказательств того, что рабочие стрессы являются фактором, оказывающим негативное влияние на здоровье людей, их удовлетворенность своей работой и в конечном счете на эффективность их деятельности. Рабочие и профессиональные стрессы способны изнутри подтачивать человеческие ресурсы и приводить к снижению производительности, мобильности и динамичности стратегического развития организации. Высокий уровень организационных стрессов ведет к повышению неконструктивной напряженности, конфликтности в коллективе, негативно сказывается на здоровье персонала, его лояльности по отношению к организации, может приводить к текучести кадров.

Обобщение огромного количества фактов и исследований выводит проблему рабочих стрессов на международный уровень. Соответственно стресс-менеджмент становится печальной необходимостью, неизбежным ответом на вызов стрессогенной профессиональной среды, так как негативное влияние стресса на здоровье работников и производительность труда стало очевидным и неоспоримым, а недостаток теоретических и прикладных исследований по управлению стрессом на работе – остро ощущаемым и неотложным.

В результате стресс-менеджмент как самостоятельное научно-практическое направление выдвинулось относительно недавно, ориентировочно с 1990-х гг., но с каждым годом набирает все большую и большую популярность и востребованность.

Понятие «стресс-менеджмент» дословно переводится как «управление стрессом». Для понимания сути данного понятия, помимо понимания, что такое «стресс», необходимо разобраться и с тем, что такое «управление».

В самом общем смысле под управлением понимается целенаправленная деятельность, включающая в себя планирование, организацию, координацию, мотивацию и контроль достижения результата. Управление стрессом включает в себя управление своим эмоциональным состоянием и поведением как в момент стрессового напряжения, так и после преодоления негативных последствий стрессовых ситуаций. Таким образом, в буквальном смысле слова под управлением стрессом понимается: планирование стресса, организация стресса, координация стресса, мотивация стресса, контроль стресса на индивидуальном и организационном уровнях.

Современный стресс-менеджмент как теория и практика управления стрессами является прикладной отраслью психологии, интегрировавшей в себе наработки и достижения как научных концепций стресса, так и практические результаты психологии труда, психологии здоровья, психогигиены, психологии управления и организационной психологии.

В условиях глобализации и интенсификации развития организаций управление рабочими стрессами становится неотъемлемой частью эффективной стратегии управления кадровым потенциалом организаций.

Как и большинство кадровых технологий, стресс-менеджмент в Россию пришел из-за рубежа не просто как новомодная тенденция, а как насущная необходимость. Если обобщить результаты исследований зарубежных и отечественных авторов, то процесс управления стрессом включает в себя три направления: во-первых, это профилактика стрессогенных факторов; во-вторых, уменьшение напряжения от неизбежных стрессоров; в-третьих, организация системы преодоления негативных последствий стресса. Кроме того, следует отметить, что одной из первостепенных задач стресс-менеджмента является развитие стрессоустойчивости личности и разработка технологий быстрого восстановления сил и работоспособности.

Особо хотелось бы отметить, что проблема профессионального стресса очень остро ощущается в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. В связи с этим в последние годы все большее внимание начинает уделяться вопросам изучения профессионального стресса и способов его профилактики.

§ 2. Основные направления стресс-менеджмента

Современные концепции стресс-менеджмента выделяют три основных направления (парадигмы) управления стрессом: организационное, медицинское, психологическое (рис. 1).

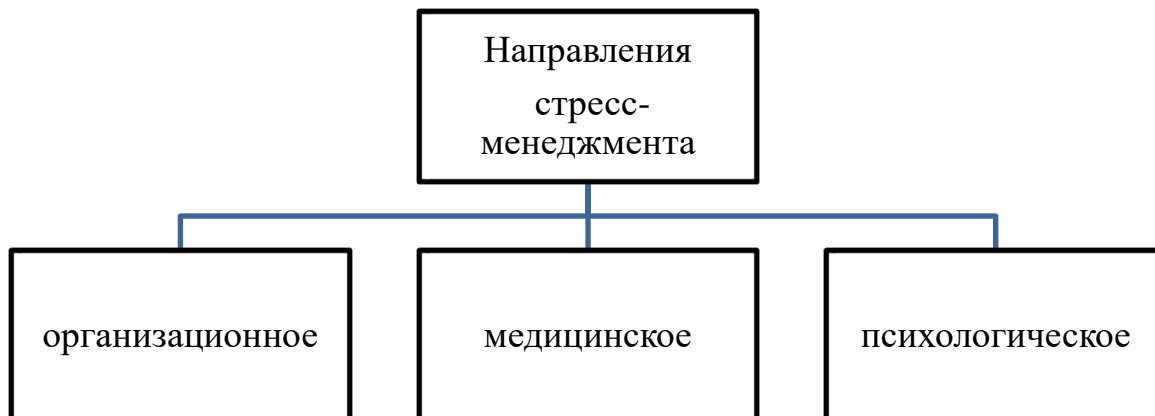


Рис. 1. Направления стресс-менеджмента

Организационное направление стресс-менеджмента. В данной парадигме мероприятия направлены на максимально возможное снижение стрессогенности рабочей среды и организационной культуры, оптимизацию рабочих нагрузок, внедрение новых, более совершенных технологий работы. Снижение уровня стресса у сотрудников осуществляется посредством выявления и устранения факторов, вызывающих стресс, т. е. за счет перепроектирования работы. Однако в этом направлении могут возникать психологические трудности и новые психологические стрессы, связанные с организационными изменениями и с сопротивлением инновациям.

Для успешной реализации стресс-менеджмента в организационном направлении необходимы базовые знания относительно специфики организационной и корпоративной культуры, регулярный периодический мониторинг социально-психологического климата коллектива и мониторинг динамики изменения уровня организационного стресса у сотрудников.

Диагностика организационной культуры позволяет выявить целый пласт организационных стресс-факторов, связанных с особенностями организации трудового процесса, коммуникаций и межличностных отношений между сотрудниками, выявить доминирующие стили управления, определить степень соответствия личностных ценностей и установок сотрудников целям и ценностям организации, определить уровень лояльности и приверженности сотрудников, причины организационных конфликтов и отношение сотрудников к изменениям.

Для устранения либо смягчения воздействия организационных стресс-факторов целесообразно придерживаться следующего алгоритма действий.

Во-первых, необходимо провести анализ стрессообразующих факторов для сотрудников организации, выполняющих различные виды работ, т. е. необходимо выявить стрессогенные виды работ и профессиональные ситуации, субъективно воспринимаемые сотрудниками как стрессовые.

Во-вторых, выявить и провести ранжирование должностных позиций и видов профессиональной деятельности, характеризующихся наибольшей стрессовой нагрузкой (стрессогенностью). Это напрямую связано с тем, что на более стрессогенных должностях сотрудники быстрее выгорают как эмоционально, так и профессионально, и им нужны более лояльные условия для восполнения сил и работоспособности, а также справедливое вознаграждение за их труд. Одной из ключевых управленческих ошибок является неравномерное распределение задач и нагрузки между разными сотрудниками, занимающими одинаковые должности. Чаще всего в коллективе происходит деление на тех, кто «пашет», и на тех, кто «руками машет». Соответственно наиболее ответственные, исполнительные и профессиональные сотрудники получают в десятки раз больше задач и поручений, нежели их коллеги, даже при условии нахождения на одинаковых должностях и при одинаковой оплате труда. В результате у большей части коллектива срывается феномен социальной лениности, заключающийся в тенденции прилагать при групповой работе меньше усилий, чем при индивидуальной. Такие сотрудники, как правило, ходят на работу пообщаться, попить чаю, решить в рабочее время свои личные дела и вопросы. А те ключевые сотрудники, которые тянут на себе весь отдел, находятся на максимуме стрессового напряжения. Они приходят на работу раньше других, уходят – позже других. Зачастую берут работу на дом на вечер, на выходные и даже в отпуск. Каждая вновь подкинутая (перекинутая с другого сотрудника) задача неумолимо приближает неизбежное – эмоциональное и профессиональное выгорание и/или разочарование в руководстве, коллективе, месте работы и, как логический итог, – уход из организации.

В-третьих, необходимо определить ключевые (ведущие) организационные факторы, которые реально могут быть изменены для снижения стрессогенности работы персонала, например, рабочий режим, график отпусков, формы и количество отчетных документов, количество и продолжительность планерок и совещаний, эргономика рабочего места и т. д.

В-четвертых, необходимо определить те организационные условия, которые в данный момент времени изменить невозможно, либо на изменение потребуется длительное время, например, тип организаци-

онной культуры или стиль управления коллективом, при условии сохранения того же самого коллектива и того же самого управленческого звена в полном составе.

На основании полученной информации и проведенного анализа важно не только сформулировать проблемные зоны организации в целом и конкретного структурного подразделения в частности, но и разработать проект организационных изменений по снижению стрессогенности за счет устранения и/или минимизации выявленных организационных проблем.

Данный проект должен быть: конкретным (содержать план конкретных мероприятий, ответственных лиц); измеримым (содержать цифровые показатели и индикаторы, по которым можно будет судить о достижении поставленных целей); достижимым (должны быть учтены все ресурсы, необходимые для реализации плана мероприятий, в том числе материально-технические, финансовые, временные, человеческие и информационные); актуальным (реально ориентированным на решение конкретных организационных проблем и снижение стрессогенности организационной среды); ограниченным во времени (содержать конкретные сроки реализации каждого мероприятия и проекта в целом, план-графики реализации и пошаговые алгоритмы с привязкой к конкретным срокам и датам в обозримой временной перспективе: месяц – квартал – полугодие – год). Если в организации выявлен ряд проблем, создающих стрессовые ситуации для сотрудников, то нет необходимости выжидать по принципу: «начнем с понедельника», «с нового квартала», «с нового года» и т. д. Чем раньше приступить к ликвидации выявленных стресс-факторов, тем быстрее и нагляднее будет результат. Это правило срабатывает, прежде всего потому, что любой стресс может перейти в свою хроническую затяжную форму и иметь накопительный эффект. Чем дольше и интенсивнее воздействие стресс-факторов (любых стресс-факторов) на организм человека, тем необратимее становятся последствия, тем больше времени, сил и ресурсов потребуется на нейтрализацию негативных последствий воздействия стресс-факторов и восстановление работоспособности и жизненных сил до нормального уровня.

Внедрение проекта организационных изменений не является завершающим звеном в борьбе со стрессогенностью организационной среды. Требуется регулярный мониторинг динамики изменения уровня организационного стресса у сотрудников, так как на смену одних стресс-факторов с большей долей вероятности придут другие стресс-факторы, так как жизнь динамична и изменения неизбежны, а стресс, как известно, является адаптационным синдромом, реакцией организма на любые изменения, выбивающие из привычной, комфортной среды обитания.

Медицинское направление стресс-менеджмента. В рамках данного подхода стресс рассматривается как личная проблема, поэтому

помощь адресована конкретному человеку. Медицинское направление стресс-менеджмента в своей основе содержит концепцию индивидуального реагирования человека на влияние тех или иных стресс-факторов. Индивидуальное реагирование будет зависеть от совокупности многих параметров, начиная от типа нервной системы, типа темперамента, акцентуаций и особенностей характера, доминирующего психотипа, мотивационно-ценностной структуры личности и заканчивая уникальным и неповторимым жизненным опытом конкретного человека и его преобладающими психологическими защитами.

Зачастую медикам приходится сталкиваться с психосоматическими заболеваниями, где психологическая причина стрессового характера находит свое выражение в конкретных заболеваниях физического тела. К сожалению, лечение исключительно тела (последствий) не приводит к желаемого результату. Без устранения психологической причины, вызвавшей недуг, ситуация будет повторяться, а в некоторых, особо тяжелых случаях, усугубляться.

В настоящее время стресс выделен в отдельную рубрику в Международной классификации болезней (МКБ10)¹ под кодом **F43 «Реакция на тяжелый стресс и нарушения адаптации»**. Эта группа расстройств включает в себя три подгруппы.

F 43.0 Острая реакция на стресс – преходящее расстройство, которое развивается у человека без каких-либо других проявлений психических расстройств в ответ на необычный физический или психический стресс и обычно стихает через несколько часов или дней. В распространенности и тяжести стрессовых реакций имеют значение индивидуальная ранимость и способность владеть собой. Симптомы показывают типичную смешанную и изменчивую картину и включают первоначальное состояние «ошеломления» с некоторым сужением области сознания и внимания, с невозможностью полностью осознать раздражители и с дезориентированностью. Это состояние может сопровождаться последующим «уходом» из окружающей ситуации (до состояния диссоциативного ступора) или ажитацией и сверхактивностью. Обычно присутствуют отдельные черты панического расстройства (тахикардия, избыточное потоотделение, покраснение). Симптоматика обычно проявляется через несколько минут после воздействия стрессовых стимулов или события и исчезает через 2–3 дня (часто через несколько часов). Может присутствовать частичная или полная амнезия на стрессовое событие.

F.43.1. Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР) – специфическая, отсроченная по времени форма нарушения

¹ В России **Международная классификация болезней 10-го пересмотра (МКБ-10)** принята как единый нормативный документ для учета заболеваемости, причин обращений населения в медицинские учреждения всех ведомств, причин смерти. **МКБ-10** внедрена в практику здравоохранения на всей территории Российской Федерации приказом Минздрава России от 27.05.1997 №170.

психики, вызванная однократным или повторяющимся (накопленным) воздействием стресс-факторов, выходящим за пределы жизненного опыта личности. ПТСР, как и психотравма, неизбежно возникает при одновременном выполнении двух условий:

– во-первых, человек испытал реальную угрозу жизни и/или здоровью (физическому и/или психологическому), стал очевидцем события, связанного с угрозой физической целостности своей или других людей;

– во-вторых, пережил интенсивное переживание страха, ужаса, панической атаки и осознал свою беспомощность (не может ситуацию не предотвратить, не изменить, не избежать).

Одним из самых характерных признаков проживания психотравмирующего события является разделение жизни на «до» и «после».

Симптоматика ПТСР включает в себя: группу симптомов повторного переживания (повторные, навязчивые негативные, насильно прорывающиеся воспоминания о событии, включающие образы, мысли и представления; связанные с событием сны; внезапные поступки и чувства, как если бы событие происходило сейчас; интенсивный стресс при событиях, напоминающих или символизирующих травму); группу симптомов избегания (избегание мыслей, деятельности и чувств, связанных с событием; нарушение памяти, неспособность вспомнить важные эпизоды произошедшего события, мест, людей; чувство отстраненности и отчужденности от других; обеднение чувств; потеря доступа к ресурсам прошлого, отсутствие ориентации на будущее (ощущение укороченного будущего); группу симптомов повышенной возбудимости (любые нарушения сна; повышенная раздражительность; трудности концентрации внимания; сверхбдительность (отсутствие чувства безопасности); взрывные реакции; депрессивные состояния). К дополнительной группе симптомов можно отнести *физиологические реакции* человека: повышение температуры тела; учащенное сердцебиение; гиперемия кожных покровов; потливость и др.

Предрасполагающие факторы, такие, как личностные особенности (компульсивность, астеничность) или нервное заболевание в анамнезе, могут снизить порог для развития синдрома или усугубить его течение, но они никогда не являются необходимыми или достаточными для объяснения его возникновения. Типичные признаки включают эпизоды повторяющихся переживаний травмирующего события в навязчивых воспоминаниях («кадрах»), мыслях или кошмарах, появляющихся на устойчивом фоне чувства оцепенения, эмоциональной заторможенности, отчужденности от других людей, безответности на окружающее и избегания действий и ситуаций, напоминающих о травме. Обычно имеют место перевозбуждение и выраженная сверхнастороженность, повышенная реакция на испуг и бессонница. С вышеупомянутыми симптомами часто связаны тревожность и депрессия, и не редкостью являются идеи

самоубийства. Появлению симптомов расстройства предшествует латентный период после травмы, колеблющийся от нескольких недель до нескольких месяцев. Течение расстройства различно, но в большинстве случаев можно ожидать выздоровления. В некоторых случаях состояние может принять хроническое течение на многие годы с возможным переходом в устойчивое изменение личности.

F 43.2. Расстройство приспособительных реакций – состояние субъективного дистресса и эмоционального расстройства, создающее трудности для общественной деятельности и поступков, возникающее в период адаптации к значительному изменению в жизни или стрессовому событию. Стрессовое событие может нарушить целостность социальных связей индивида (тяжелая утрата, разлука) или широкую систему социальной поддержки и ценностей либо представлять широкий диапазон изменений и переломов в жизни (изменения в должности, приобретение статуса родителя, неудача в достижении заветной личной цели, уход в отставку и т. д.). Индивидуальная предрасположенность или ранимость играют важную роль в риске возникновения и форме проявления расстройств приспособительных реакций, однако не допускается возможность возникновения таких расстройств без травмирующего фактора. Проявления очень вариабельны и включают подавленность настроения, настороженность или беспокойство (или комплекс этих состояний), ощущение неспособности справиться с ситуацией, запланировать все заранее или решить оставаться в настоящей ситуации, а также включает некоторую степень снижения способности действовать в повседневной жизни. Одновременно могут присоединяться расстройства поведения. Характерной чертой может быть краткая или длительная депрессивная реакция или нарушение других эмоций и поведения.

Особой отличительной чертой для группы расстройств, имеющих стрессогенную основу, является очевидность влияния исходных причин: исключительно неблагоприятного события в жизни, вызвавшего острую стрессовую реакцию, и/или значительной перемены в жизни, ведущей к продолжительным неприятным обстоятельствам и обусловившей нарушения адаптации.

При длительном, хроническом воздействии стресс-факторов истощение адаптационных возможностей приводит к изменениям психического состояния человека. Эти негативные изменения могут проявляться в форме психопатий, психозов и неврозов.

Следует отметить, что если ситуация стресса для психопатии является фактором проявляющим (т. е. личность по складу своего характера уже была предрасположена к тому или иному типу психопатий, то стрессовая реакция проявила и многократно усилила проявление психопатии личности), то для психозов и неврозов стрессовая ситуация стала детерминантой формирования и развития изменений психики.

Психопатия – аномалия личности, характеризующаяся дисгармоничностью ее психологического склада.

Психоз – глубокое расстройство психики, проявляющееся в нарушении адекватности отражения реального мира, поведения и отношения к окружающему.

Неврозы – группа пограничных функциональных нервно-психических расстройств, возникающих в результате психотравмы или психотравмирующей ситуации.

Психотравмирующая ситуация – это экстремальное критическое событие, обладающее мощным негативным воздействием (ситуации угрозы, требующие от человека экстраординарных усилий по совладанию с последствиями их воздействия). В любой травматической ситуации огромную роль играет интенсивность воздействия стрессора. Ситуация может быть не длительной по временным характеристикам, но очень мощной по своей интенсивности.

В качестве примеров *краткосрочных, неожиданных и внезапных событий* можно привести: естественные катастрофы (наводнения, тайфуны, землетрясения); техногенные катастрофы (авиакатастрофы, ДТП, обрушение кровли зданий, взрывы бытового газа и т. д.); психо-социальное воздействие (террористические акты, сексуальное насилие, снайперская стрельба).

В качестве примеров *долгосрочных (постоянно повторяющихся) психотравмирующих событий* можно привести повторяющееся физическое или сексуальное насилие: заложники, узники концлагерей, домашнее постоянно повторяющееся насилие, моббинг (психологическая травля в коллективе), харресмент (сексуальные домогательства); длительные боевые действия, где ситуации угрозы собственной целостности включают в себя как реальную угрозу, так и гипотетическую.

Таким образом, мы приходим к пониманию, что в основе любой стрессовой реакции будет лежать некий стресс-фактор (стрессор), который, собственно, и запускает формирование и развитие (динамику) общего адаптационного синдрома. Последствия для организма пережитого стресса во многом будут предопределены видом, интенсивностью и длительностью воздействия стрессора.

Для оказания помощи конкретному человеку в рамках медицинского направления стресс-менеджмента используется широкий спектр терапевтических и профилактических методов. К сожалению, данный подход далеко не всегда применим в связи с ограниченностью материальных и временных ресурсов, необходимых для реализации данных программ, а также с трудностями, возникающими при определении источников стресса для каждого конкретного сотрудника.

Психологическое направление стресс-менеджмента. По своему содержанию данная парадигма подразделяется на два основных подхода.

1. Психопрофилактика стресса (консультативная поддержка), которая направлена на снижение индивидуальной уязвимости к стрессу и повышение устойчивости к стрессу у работников.

2. Собственно психологическая помощь, направленная на преодоление уже приобретенных стресс-синдромов, личностных деформаций или заболеваний стрессогенного происхождения.

Для этого используются различные формы психокоррекции и обучения. Данные подходы дополняют друг друга, но каждый из них имеет свою специфику. Профилактика стресса ориентирована прежде всего на устранение потенциальных источников стресса – не только во внешнем, но и во внутреннем мире человека. Особое значение здесь имеет обучение навыкам психической саморегуляции, которые при комплексном и грамотном применении позволяют повысить общий уровень работоспособности человека и эффективно восстановить затраченные ресурсы в ситуациях повышенного напряжения. Важным аспектом профилактической работы является обучение сотрудников методам, позволяющим правильно анализировать и интерпретировать ситуации жизненных и профессиональных стрессов, давать им реалистические оценки, расширять репертуар конструктивных копинг-стратегий и повышать мотивацию к личностному росту в аспекте жизненной стойкости и противостояния различным видам стресса.

Одной из составляющих профилактики стресса (консультативной поддержки) является персональная психодиагностика нервно-психической напряженности (стресс-состояний) и стрессоустойчивости работников, разработка индивидуальных рекомендаций по снижению уязвимости к стрессу с учетом личностных, социально-демографических и других особенностей и специфики работы. Психологическая коррекция личности для преодоления стресс-синдромов и «неравновесных» стресс-состояний в большей степени связана с оптимизацией существующего дисбаланса между стресс-воздействиями и личностными ресурсами. Она осуществляется с помощью специализированных программ обучения и психологических тренингов. Коррекционная работа предполагает глубинную проработку восприятия (субъективной репрезентации) и способов преодоления стрессов в социальных, профессиональных и жизненных ситуациях.

Таким образом, современные подходы к управлению стрессом традиционно основаны на реализации трех направлений: организационного (управленческого), клинического (или медицинского) и психологического.

Организационно-управленческая ориентация подразумевает сегментацию групп или рабочих коллективов и фокусируется на максимально возможном снижении стрессогенности рабочей среды и решении проблем группы сотрудников или организации в целом. Снижение стресса достигается путем выявления и устранения факторов (стрессоров) организационной и корпоративной культур, перепроектирования деятельности или внедрения новых технологий для работы в команде.

Вторая область сосредоточена на решении личных и индивидуальных проблем персонала. Основная задача руководства при управлении стрессом в организациях заключается в том, чтобы признать тот факт, что сотрудники испытывают стресс на работе, который влияет на их психическое и физическое здоровье, на их работоспособность, а значит, на благополучие самой организации, ее устойчивое развитие, процветание и эффективность.

Третье, психологическое направление управления стрессом, по содержанию можно разделить на два подхода: во-первых, психологическую профилактику стресса, профессиональную консультационную поддержку с целью снижения индивидуальной уязвимости к стрессу и повышения стрессоустойчивости работников; во-вторых, на оказание психологической поддержки, направленной на преодоление уже приобретенного стресса и личностных деформаций с помощью различных форм психологической коррекции, тренингов, саморегуляции.

Основная цель управления стрессом – защита и улучшение здоровья, повышение производительности труда как коллектива, так и отдельных сотрудников. Эта задача не может быть выполнена без понимания природы стресса и его влияния на людей и организации, а также без тщательно спланированной программы по профилактике и предотвращению вредного воздействия стресса.

Вопросы и задания к главе 1

Учебные вопросы

1. Понятие «стресс» в медицинском и в психологическом смысле слова.
2. Специфика исследования стресса в трудах зарубежных и отечественных авторов.
3. Современный стресс-менеджмент как теория и практика управления стрессами.
4. Организационное направление стресс-менеджмента.
5. Медицинское направление стресс-менеджмента.
6. Психологическое направление стресс-менеджмента.
7. Острая реакция на стресс.
8. Посттравматическое стрессовое расстройство.
9. Расстройство приспособительных реакций
10. Психопрофилактика стресса.

Вопросы для работы в часы самостоятельной подготовки

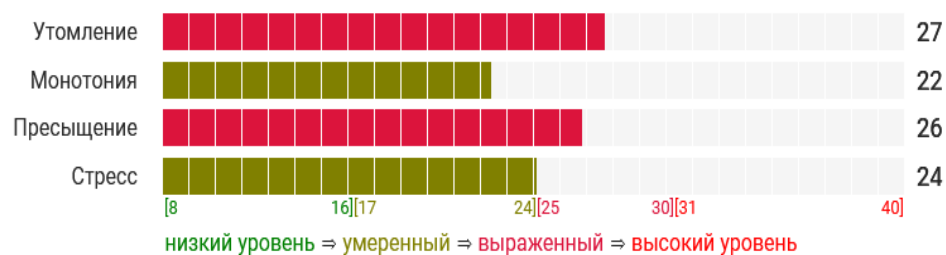
1. Пройдите диагностическую методику дифференцированной оценки состояний сниженной работоспособности (ДОРС), разработанной на основе теста BMSII немецких психологов Х. Пласа и Р. Рихтера

(адаптация А. Б. Леонова, С. Б. Величковой) с помощью online-тестирования по ссылке <https://psytests.org/stress/dors.html>

Выпишите определения утомления, монотонии, пресыщения, стресса.

Проанализируйте полученный профиль и сделайте выводы относительно степени выраженности таких психических состояний, как: монотония, психическое пресыщение, напряженность/стресс, утомление.

Пример профиля



Список рекомендуемой литературы к главе 1

1. Адельсеитова, Э. Б. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации / Э. Б. Адельсеитова // Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. – 2023. – № 2(80). – С. 37–41. – DOI 10.34771/UZSEPU.2023.80.2.007.

2. Галкина, Н. Ю. Стресс и стресс-менеджмент в деятельности педагога образовательных организаций МВД России / Н. Ю. Галкина // Вестник Московского университета МВД России. – 2022. – № 5. – С. 356–360. – DOI 10.24412/2073-0454-2022-5-356-360.

3. Давыдкина, А. В. Стресс-менеджмент в организации / А. В. Давыдкина, И. Н. Еремеева, С. В. Городничев // Вестник Тульского филиала Финуниверситета. – 2019. – № 1–2. – С. 93–95.

4. Жданова, О. Н. Стресс-менеджмент на рабочем месте / О. Н. Жданова // Альманах современной науки и образования. – 2009. – № 3. – С. 62–64.

5. Кондрашова, Р. Ю. Стресс-менеджмент: инструменты овладения энергией стресса / Р. Ю. Кондрашова // Форум. – 2015. – № 2(5). – С. 101–105.

6. Кречетников, К. Г. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации / К. Г. Кречетников, С. В. Федосеева // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2016. – № 40-2. – С. 17–22.

7. Кречетников, К. Г. Стресс и стресс-менеджмент в деятельности руководителя / К. Г. Кречетников, В. Р. Шойнхорова // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2016. – № 40-2. – С. 22–28.
8. Кунык, В. Н. Психологические аспекты стресс-менеджмента и тайм-менеджмента в организации / В. Н. Кунык // Современные научные исследования и разработки. – 2018. – № 12(29). – С. 513–514.
9. Мусийчук, С. В. Стресс-менеджмент как эффективный управленческий ресурс при внедрении инноваций в организации / С. В. Мусийчук // Традиционные национально-культурные и духовные ценности как фундамент инновационного развития России. – 2013. – № 1(5). – С. 51–58.
10. Мучкаева, И. Стресс-менеджмент и основные методики преодоления стресса на рабочем месте / И. Мучкаева, И. Чапайкина // Системное управление. – 2012. – № 2(15). – С. 33.
11. Huseynov, R. T. Stress and time management / R. T. Huseynov, N. A. Gajiyeva, S. S. Huseynova // Наука и реальность. – 2023. – No. 2(14). – P. 68–74.

ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА

§ 1. Стадии стресса. Виды и причины стресса

Стресс как психологическое явление относится к классу психических состояний. Соответственно, чтобы иметь наиболее полное представление о том, что такое стресс, следует рассмотреть фазы стресса (стадии, этапы) его развития, а также виды стресса и специфику их проявлений именно как психического состояния.

Три стадии развития стресса, проиллюстрированные на рис. 2, получили свою известность как общий адаптационный синдром и характеризуют динамику развития внутреннего напряжения.

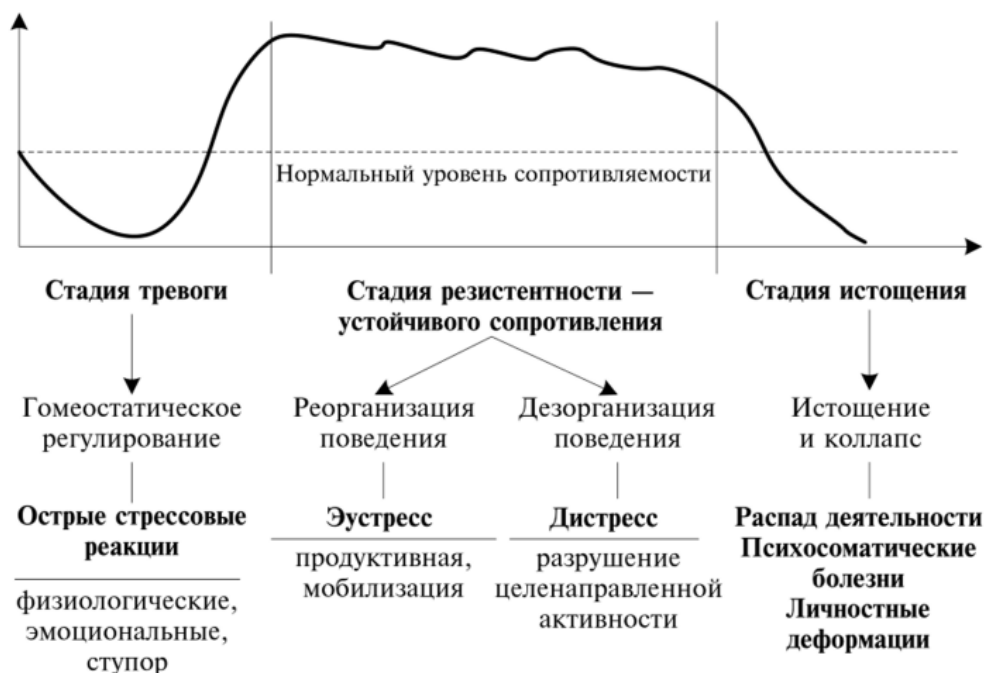


Рис. 2. Динамика развития стресса

Ганс Селье утверждал, что организм не может постоянно находиться в состоянии тревоги, так как это становится несовместимым с жизнью. Если организм выживает, за первоначальной реакцией обязательно следует вторая стадия — сбалансированное расходование адаптационных резервов. Организм продолжает существовать, однако возможности адаптационной системы организма не беспредельны, и при воздействии стрессоров наступает третья стадия — «истощения». На этой стадии так же, как и на первой, в организме возникают сигналы о несбалансированности стрессогенных требований среды и ответов организма на эти требования. В отличие от первой стадии, когда эти сигналы ведут к раскрытию резервов организма, на третьей стадии данные сигналы идут как призывы о помощи, которая может прийти в виде

социальной поддержки либо в форме устранения стрессора, изнуряющего организм.

Итак, рассмотрим каждую из перечисленных стадий общего адаптационного синдрома более подробно.

Стадия «тревоги». Альтернативное название для стадии тревоги – стадия мобилизации. Обычно стадия тревоги развивается в течение 6 часов после начала воздействия стресс-фактора и длится в среднем 24–48 часов. На уровне опыта проживания стадия тревоги характеризуется ростом напряжения, волнения, дезорганизации деятельности, спутанности мыслей; происходит осознание неизбежности наступления каких-либо негативных изменений, но недостаточно информации, нет понимания, что именно происходит и какие конкретно будут последствия; работоспособность значительно падает по сравнению с исходным уровнем. Присутствуют признаки вегетативных проявлений (повышенная потливость, сухость во рту, учащение сердцебиения, побледнение кожных покровов, конечности становятся влажными и холодными, может наблюдаться тремор). На стадии тревоги может произойти расстройство пищевого поведения (полное отсутствие аппетита или, наоборот, неконтролируемый голод, попытка «заесть» стресс); расстройство сна (бессонница ночью и вялость, сонливость днем); дисбаланс эмоциональной сферы (панические атаки, чрезмерное волнение и беспокойство). Избыток психоэмоционального напряжения стремится выйти через физическую активность: человек, как правило, «не находит себе места», мечется «из угла в угол», не может спокойно находиться на одном месте – ему нужно что-то делать, куда-то идти, звонить, что-то выяснять. Через эти действия происходит снятие излишнего напряжения, но ситуация не проясняется.

Условно стадия тревоги может быть разделена на фазу шока и фазу противошока.

Фаза шока представляет собой общее расстройство функций организма вследствие физического повреждения или психического потрясения. В случае, если действие стресс-фактора слишком сильное (например, болевой шок), а адаптационных ресурсов организма недостаточно, то организм погибает в течение первых часов или дней. Если же адаптационных ресурсов достаточно, то фаза шока сменяется фазой противошока, происходит противостояние стрессору и мобилизация всех защитных реакций организма (в том числе, например, повышение температуры тела).

Фаза противошока, как правило, наступает, как только ситуация становится понятной, проясняются детали и обстоятельства (выясняется реальный масштаб катастрофы), тревога конкретизируется до конкретного страха. На смену суетливости и бессмысленных действий приходит целенаправленная деятельность, ориентированная на решение поставленной задачи. Физически и психологически человек начинает чувство-

вать себя достаточно хорошо, у него появляется надежда на благоприятный исход ситуации. Все признаки тревоги сходят на нет, человек успокаивается, уровень работоспособности и продуктивности начинает резко возрастать, и если действие стресс-фактора продолжается, то происходит переход на следующую стадию – стадию сопротивления.

Стадия резистентности (устойчивого сопротивления). Если действие стрессора совместимо с возможностями адаптации, то организм начинает сопротивляться стрессу. Признаки реакции тревоги полностью исчезают, уровень работоспособности поднимается значительно выше исходного нормального уровня. Человек начинает работать на пике своих возможностей и, как правило, в авральном режиме. Период «сверхмобилизации» с предельным напряжением физических и умственных сил, повышением скорости реагирования на раздражители происходит обычно в последующие 2–5 часов после перехода с первой стадии на вторую. Однако следует учитывать, что ответ организма будет зависеть не только от силы и продолжительности действия раздражителя, но и от внутренних факторов (наследственность, жизненный опыт, возраст, состояние здоровья и т. д.), а также внешних факторов (климатические условия, прием необходимых лекарственных препаратов и т. д.).

Стадия резистентности приводит либо к стабилизации и благополучному выходу из стрессовой ситуации, либо сменяется стадией истощения, в случае если стресс-фактор продолжает свое воздействие.

При этом, важно отметить, что стадия резистентности включает в себя две фазы, получившие названия «эустресс» и «дистресс».

Эустресс (положительный стресс) характеризуется мобилизацией всех систем организма, ростом интенсивности реакций, ускорением способностей запоминать и воспроизводить информацию. В этот момент повышается скорость и продуктивность всех познавательных процессов. Эта стадия способствует повышению производительности деятельности и ее результативности. Переживание негативных эмоций, таких как страх и злость/ярость, запускает гормон стресса кортизол – он способствует практически мгновенному всплеску энергии, мобилизации всех психических процессов и функций организма, способствует снижению болевого порога. Под действием гормонов в момент мобилизационной фазы эустресса организм приобретает огромную физическую силу, выносливость, ловкость. Все это необходимо, чтобы решить поставленную задачу, выжить в случае реальной угрозы (преодолеть препятствие или убежать от угрозы). Происходит реорганизация поведения. Однако после мощной мобилизации наступают дезадаптация и истощение.

Дистресс (разрушительный стресс) характеризуется *дезадаптацией и дезорганизацией поведения*, переход во внутренний стресс. Изменения происходят в результате затянувшегося стресса. Возникает реакция торможения, которая проявляется в снижении качества деятельности. В поведении наблюдается неорганизованность, теряется часть

информации и четкость ее передачи, решения принимаются без учета последствий. На стадии дистресса человек становится рассеянным, забывчивым, появляется ощущение хронической усталости и сонливости, информация плохо усваивается и плохо запоминается. Из-за накопившегося утомления на стадии дистресса значительно снижается уровень внимания. Возникают сложности с воспроизведением ранее запомненной информации.

Восстановление ресурсов организма на стадии дистресса, как правило, происходит достаточно быстро и результативно при полноценном отдыхе, достаточном сне, полноценном питании и самое главное – при завершении действия стресс-факторов, в том числе при окончании (итоговом завершении) дел, которые по тем или иным причинам долго оставались даже не начатыми (при полном осознании их важности, значимости и ответственности за невыполнение), либо слишком долго находились в статусе «начатых, но незавершенных дел»; были слишком сложны и/или неприятны, слишком затянулись во времени по сравнению с плановыми показателями; были трудны для реализации в физическом и/или эмоциональном плане и т. д.

Стадия истощения. После длительного действия стрессора постепенно энергетические ресурсы организма истощаются. Происходит утрата резистентности. В случае особо интенсивного и длительного воздействия стресс-факторов последствия для организма становятся необратимыми и переходят в формат психосоматических заболеваний, психоэмоционального выгорания и профессиональной деформации.

Стадия истощения (психофизиологической демобилизации) длится до 3-х суток и характеризуется спадом внутренней активности, нервным и физическим истощением. Наблюдается резкое снижение общей психической активности, умственной и физической работоспособности.

Может нарушиться внутренняя саморегуляция организма, проявиться хронические заболевания. Поведение становится не адекватным ситуации и стимулам воздействия.

Как правило, третья стадия отмечается при развитии хронического стресса. Самостоятельно человеку восстановиться на стадии истощения становится уже слишком сложно, требуется достаточно много времени и ресурсов на восстановление. Очень важна помощь извне: либо в форме психологической поддержки, либо в форме устранения стрессора, изнуряющего организм. Чаще всего для восстановления на третьей стадии требуется уже участие специалистов: психологов, терапевтов, психотерапевтов, психоневрологов и т. д.

Таким образом, нервная и эндокринная системы, являются основными регулирующими системами организма, поэтому изменения их функционирования вследствие воздействия стресса будут проявляться в изменении всех органов и систем организма. При этом все системы организма так или иначе реагируют на вредные воздействия стресс-

факторов. Когда стрессор воздействует на организм, начинается выработка гормонов, которые вызывают изменения в физиологическом состоянии. Главная регулирующая роль в механизме развития стресса принадлежит адреналину, норадреналину, дофамину и кортизолу.

Кроме того, воздействие длительного стресса неизбежно влияет на личность сотрудника органов внутренних дел, начинается развитие таких черт характера, как нетерпимость, категоричность, агрессивность, тяга к экстремальным, возбуждающим ситуациям и поиск таких ситуаций в жизни, интерес к алкоголю, сужение жизненных интересов, преувеличенная форма реагирования на события или других людей, снижение интеллектуального потенциала, попытки сиюминутного решения ситуации и т. д.

Виды стрессоров. В самых общих чертах стрессоры можно разделить на три категории: неподвластные стрессоры; стрессоры, которые человек самостоятельно превращает в свои проблемы; подвластные стрессоры.

Неподвластные стрессоры – это объективные обстоятельства или ситуации, на которые отдельно взятый человек никак не может повлиять. *Стрессоры, которые человек самостоятельно превращает в свои проблемы.* К этой категории относятся все события и явления, которые либо уже по факту случились и их уже невозможно изменить, либо ещё не произошли, но человек уже за ранее прогнозирует неблагоприятный исход ситуации. *Стрессоры, которые нам подвластны.* К этой категории можно отнести все неконструктивные действия, которые человек может исключить из своего поведения, но по тем или иным причинам не делает этого. В связи с этим, важно отметить, что стрессор – это всего лишь повод для запуска стрессовой реакции, однако причиной же реального заболевания или нервно-психического расстройства человек делает его самостоятельно через свое отношение к данной ситуации или проблеме.

Разновидности стрессовых состояний (виды стресса)

В связи с тем, что стресс всегда является *целостной реакцией* организма на воздействие, нарушающее привычное равновесие, выбивающее из «зоны комфорта» и провоцирующее мобилизацию всех сил и ресурсов организма, то будет достаточно разумно в этой целостной реакции выделить физиологический, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты.

А в связи с тем, что большую часть своей сознательной жизни человек вынужден трудиться, то при рассмотрении разновидностей стрессовых состояний целесообразно рассматривать стресс жизненных ситуаций и профессиональный стресс, каждый из которых, в свою очередь, будет включать в себя физиологический, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. При этом важно учитывать такую закономерность; чем выше уровень удовлетворенности человека той или иной сферой жизни, тем выше будет уровень его резистентности (сопротивляемости факторам стресса) именно в этой сфере. Соответственно, чем

выше уровень удовлетворенности жизнью в целом, тем легче на субъективном уровне будет проживание стресса и стрессовых ситуаций.

Если же рассматривать разновидности стрессовых ситуаций по критерию их интенсивности и длительности, то можно выделить следующие разновидности: острый стресс, хронический стресс, диссонанс (когнитивный, эмоциональный, физиологический, поведенческий) и фоновый стресс (рис. 3).

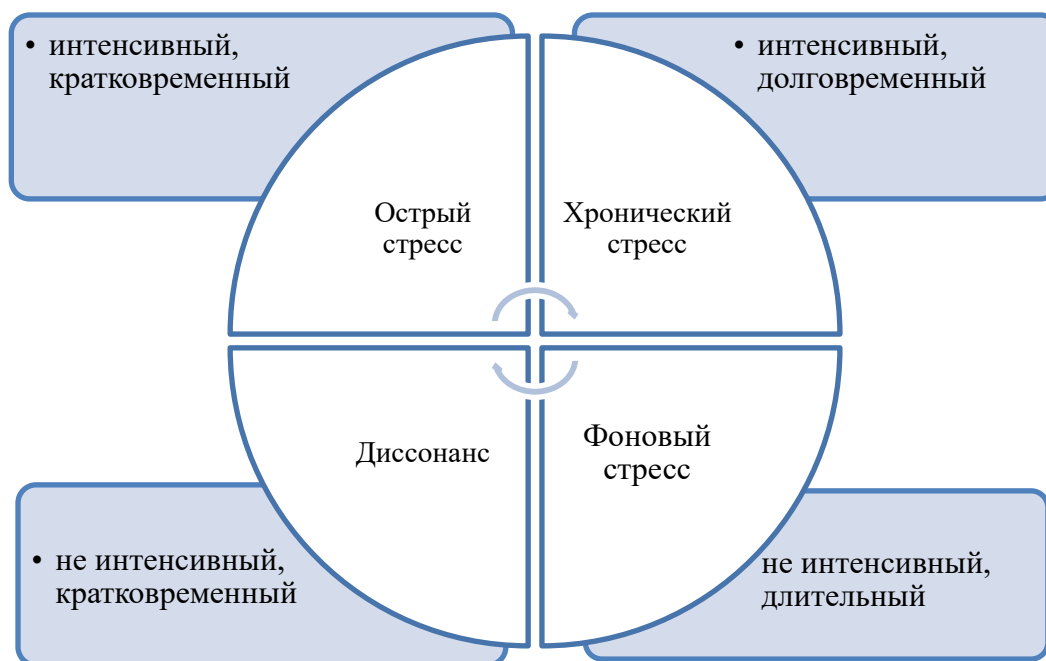


Рис. 3. Разновидности стрессовых ситуаций по критерию их интенсивности и длительности

Острый стресс – кратковременный стресс, отличающийся большой интенсивностью, возникающий после проживания неприятного события или ситуации. В качестве примера острого стресса можно привести неприятный разговор с начальником, коллегой или любым субъективно значимым человеком, ссору с близким другом, потерю кошелька и/или документов, разлуку с любимым человеком, получение неприятных известий, дорожно-транспортное происшествие и т. д.

Хронический стресс – длительный стресс, отличающийся большой интенсивностью, возникающий при невозможности краткосрочно решить поставленную задачу, либо же связанный с необходимостью периодически выполнять сложную, неприятную работу, на которую человек не замотивирован. В качестве примеров хронического стресса можно привести необходимость выплаты ипотеки на протяжении многих лет, необходимость длительно или пожизненно принимать лекарства (например, инсулин), это работа, связанная с ненормированным

рабочим днем, разъездной (командировочный) характер работы, необходимость еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, ежегодно готовить и защищать отчетность и т. д.

Диссонанс – кратковременный, слабоинтенсивный стресс, связанный с нарушением внутренней гармонии, выходом из зоны комфорта, наличием очевидных противоречий.

Среди разновидностей диссонанса можно выделить следующие.

Когнитивный диссонанс – состояние психологического дискомфорта, вызванное столкновением в сознании индивида конфликтующих представлений: идей, верований, ценностей. При когнитивном диссонансе в конфликт вступает противоречивая, одновременно поступающая информация, вступающая в разногласие между тем, что ты знаешь, и тем, что ты видишь. Например, на воротах висит надпись «Осторожно, злая собака!!!», а за воротами в будке мирно спит маленький щенок.

Эмоциональный диссонанс – состояние психологического дискомфорта, вызванное столкновением в сознании индивида компонентов психологических установок и актуальных переживаний. В качестве примера можно привести ситуацию, когда, например, человеку нужно поздравить с праздником коллегу, который на личностном уровне ему крайне неприятен, но в рамках служебного этикета необходимо подавить своё негативное отношение и поздравить этого неприятного человека.

Поведенческий диссонанс – состояние психологического дискомфорта, вызванное столкновением в сознании индивида ожидания результатов своих действий и реального результата. В качестве примеров можно рассмотреть чисто моторные аспекты, например, человек был уверен, что легко перепрыгнет лужу, а не перепрыгнул; смотрит и понимает, какие движения совершают танцоры, а повторить не может. Так же в качестве примера поведенческого диссонанса можно привести ситуацию, когда, например, человек продумывает в голове предстоящий неприятный разговор, продумывает, что именно и как скажет, но собственно в ситуации разговора неожиданно для самого себя говорит и делает все иначе, чем было задумано.

Фоновый стресс – длительный, но не интенсивный стресс, сопровождающий человека на протяжении долго времени и уже не воспринимающийся субъективно как стресс, хотя по своим объективным характеристикам являющийся стрессом. Например, семья, проживающая совместно с заядлым курильщиком, который очень много курит, даже не выходя из квартиры. Для всех членов семьи пассивное курение будет являться фоновым стрессом. Или, например, человек проживает в мегаполисе и окна его квартиры выходят на оживленную, шумную трассу, в ночное время сверкающую многочисленными неоновыми вывесками. Постепенно этот постоянный шум и свет за окнами квартиры перейдут в формат фонового стресса.

Если же рассматривать разновидности стрессовых ситуаций по критерию доминирующего стрессора, то можно выделить физиологический и психологический стресс. А психологический стресс, в свою очередь, можно подразделить на информационный, эмоциональный и коммуникационный стресс (рис. 4).

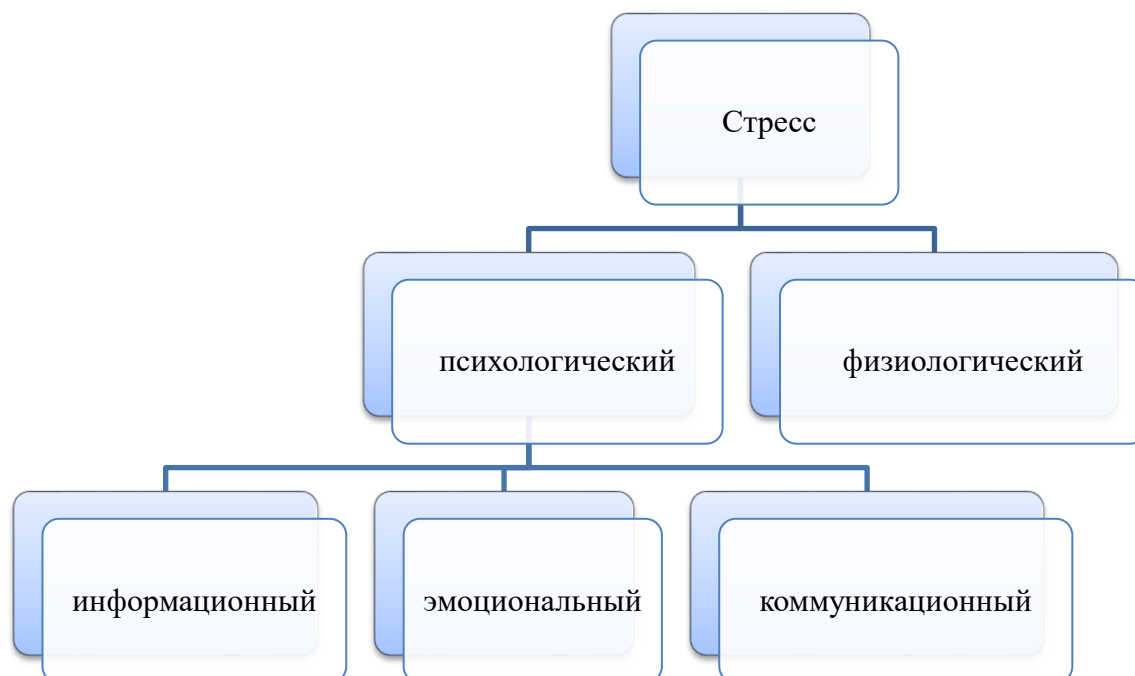


Рис. 4. Разновидности стрессовых ситуаций по критерию доминирующего стрессора

Физиологический стресс – это стресс, возникающий в результате физической перегрузки организма, а также воздействия на него различных факторов внешней среды, носящих негативный характер (высокая или низкая температура, сильные запахи, повышенный уровень шума, слишком яркое или, наоборот, слишком тусклое освещение, смена часовых поясов, резкие перепады атмосферного давления и т. д.).

Психологический стресс – возникает в результате нарушения психологической целостности личности. Психологический стресс, в свою очередь, может быть разделен на: эмоциональный, информационный и коммуникационный.

Эмоциональный стресс – это стресс, вызываемый слишком бурно переживаемыми эмоциями. Чаще всего эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, ухудшение отношений с коллегами, расставание с любимым человеком и др.). Следует отметить, что для негативных последствий для организма модальность эмоции мало значима, гораздо в большей степени значит интенсивность переживания эмоции. Так, например, слишком сильная радость и перевозбуждение нервной

системы могут стать причиной инсульта или инфаркта, так как слишком сильная (пусть даже положительная эмоция) «запустила» интенсификацию физиологических процессов, в том числе учащение сердцебиения, повышение артериального давления и т. д.

Информационный – стресс, возникающий в результате информационных перегрузок или же, наоборот, в результате информационного вакуума. В первом случае информации слишком много, и она слишком противоречивая для принятия правильного решения. К тому же, как правило, времени на обработку и систематизацию этой избыточной информации не предусмотрено в достаточном количестве. Во втором случае необходимой информации либо нет вообще, либо её слишком мало, и она труднодоступна. Отсутствие информации так же не позволяет принять адекватное решение. Как правило, информационный стресс возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности за выполнение задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или недостоверностью информации о ситуации) и быстрой переменной (реверсивностью) информационных потоков.

Коммуникационный стресс связан с реальными проблемами в сфере общения, в том числе с наличием барьеров общения. Коммуникативный стресс проявляется в повышенной конфликтности, в неспособности контролировать свои эмоции в процессе общения, в неумении тактично отказать в чем-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия, в страхе перед общением, в неспособности попросить о помощи и т. д.

Независимо от своих характеристик, экстремальное воздействие является лишь *потенциальной* причиной стресса. Важным является само оценивание его как неприятного, нейтрального или приятного, важна оценка собственных возможностей адекватной реакции в изменившейся ситуации. Если стрессор рассматривается как вызов (испытание человека на прочность), то это может улучшать показатели сопротивляемости организма, повышать уровень активности, вызывать положительные эмоции. Если же стрессор оценивается как угроза, то это вызывает негативные эмоции, может повлечь отрицательные последствия для здоровья. Соответственно, будут различаться и физиологические процессы.

Помимо физиологической и эмоциональной реакции на стрессовую ситуацию, стресс выражается и в изменении поведения. Поведенческий ответ на воздействие стрессора принято называть *копинг-поведением* (от английского глагола *to cope* – справляться), или *совладающим поведением*.

Это поведение определяется стремлением человека преодолеть сложившуюся ситуацию. Различают копинг-поведение, сфокусированное на проблеме, подразумевающее попытки изменить существующее

положение вещей, и копинг-поведение, сфокусированное на негативных эмоциях, сопровождающих стресс.

В зависимости от типа ситуации (от того, насколько она поддается изменению), оптимальной является либо первая, либо вторая разновидности реакции.

К числу психологических факторов, которые ослабляют влияние стрессора, относят: юмор, наличие теплых, дружеских связей с другими людьми, любимого дела, хорошее состояние здоровья. Еще одним фактором, опосредующим воздействие стрессора на организм, является склонность человека приписывать контроль над ситуацией себе или же внешним обстоятельствам (так называемый интернальный, или экстернальный локус контроля). Оптимизм также защищает человека от негативного воздействия стресса.

§ 2. Профессиональный стресс в деятельности сотрудников органов внутренних дел

Профессиональная деятельность сотрудника органов внутренних дел может быть отнесена к категории одной из самых опасных и стрессогенных по целому ряду причин. Даже в мирное спокойное время работа полицейских сопряжена с определенной степенью риска и постоянным ожиданием опасности.

Обусловленная спецификой выполняемых служебных задач, необходимостью общения, установления психологического контакта с различными категориями граждан, в том числе с правонарушителями и криминальным контингентом, является одной из основных характеристик профессиональной деятельности полицейских. Однако контингент взаимодействия часто занимает состязательно-оборонительную, конфликтную позицию, используя в своем арсенале обман, ложь, клевету, угрозы, агрессию, попытки подкупа или шантажа. Кроме того, в обществе всегда будет выделяться некая группа людей, демонстрирующая неприязнь и недоверие к сотрудникам органов внутренних дел и активно сочувствующая, поддерживающая лиц, совершивших преступления.

Детальная правовая регламентация подчиняет деятельность сотрудника полиции порядку, строго установленному нормами закона. Неисполнение или ненадлежащее исполнение сотрудником своих служебных обязанностей всегда является нарушением того или иного закона и ведёт к повышенной персональной ответственности за свои решения, действия (или бездействия). Умение разумно, законно пользоваться предоставленной властью – одно из важнейших профессиональных требований к сотрудникам органов внутренних дел. Все это создает основу для хронической психоэмоциональной и интеллектуальной напряженности.

Оперативность и быстрота реагирования входят в число основных принципов успешной профессиональной деятельности сотрудника

органов внутренних дел. С одной стороны, любое промедление может привести к неудаче, невыполнению служебной задачи. С другой стороны, дефицит времени проявляется в необходимости соблюдения процессуальных и других сроков, которые отводятся, например, на расследование уголовного дела, рассмотрение заявлений граждан, выполнение приказа или распоряжения и т. д. Нередко сроки различных категорий дел наслаиваются друг на друга, из-за этого сотрудник постоянно находится в напряженном состоянии и режиме многозадачности.

Напряженный ритм и режим работы, неудовлетворительная эргономика рабочего пространства, сбой в режиме труда и отдыха могут спровоцировать разбалансировку жизненных сфер. Часто, даже придя домой после рабочей смены, сотрудник органов внутренних дел в любой момент может ожидать экстренного вызова и на подсознательном уровне находится в постоянном напряжении. Перекос в сторону работы, в ущерб времени, отводимому на отдых и личную жизнь, может спровоцировать конфликты в семейных отношениях и общее эмоционально-энергетическое истощение организма.

Все упомянутые аспекты наглядно иллюстрируют, что профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел наполнена огромным количеством стрессовых ситуаций, в основе каждой из которых будет заложен некий стрессор (стресс-фактор), вызывающий стрессовую реакцию и запускающий динамику общего адаптационного синдрома (стресса). Последствия для сотрудника полиции воздействия профессионального стресса во многом будут предопределены видом, интенсивностью и длительностью воздействия стрессора. В связи с этим возникает необходимость рассмотреть обобщенную типологию стрессоров (стресс-факторов) профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Профессиональный стресс – это сложное, многоуровневое психологическое явление, оказывающее негативное влияние не только на эффективность и производительность труда, но и на психическое и физическое самочувствие сотрудников, их удовлетворенность трудом, отношение к трудовой деятельности и результатам труда, уровень и количество совершаемых ошибок, отношения в коллективе и в итоге – на текучесть кадров.

В психологии труда под профессиональным стрессом понимается частный вариант общего адаптационного синдрома (стресса), представляющий собой функциональное состояние, обусловленное выполнением профессиональной деятельности и выражающееся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации, возникающие при воздействии эмоционально-отрицательных профессиональных стресс-факторов.

Тема профессионального стресса в правоохранительной деятельности является достаточно актуальной и востребованной как в зарубежных, так и в отечественных исследованиях.

Необходимо отметить, что зарубежные авторы предпочитают проводить детализированные эмпирические исследования, проверяя ряд частных гипотез и влияние отдельных стресс-факторов. Так, в качестве примера можно привести исследования А. М. Sandvik, Е. Gjevestad, Е. Aabrekk, которые изучали влияние физической подготовки и психологической выносливости в контексте стрессоустойчивости норвежских полицейских. N. Ermasova, A. D. Cross, E. Ermasova провели сравнительный анализ результатов эмпирического исследования стресса и способов совладания со стрессом у патрульных и непатрульных американских полицейских. V. Viegas, J. Henriques исследовали влияние стресса и конфликта между работой и семьей на удовлетворенность работой индийских полицейских. W. C. Wallace провел исследование сдерживающих и мотивирующих факторов для поступления на полицейскую службу на Ямайке. S. Liu исследовал сценарии поведения китайских полицейских в стрессовых ситуациях при столкновении с поведением граждан, провоцирующих применение силы. T. Vadvilavičius, E. Varnagirytė, G. Jarašiūnaitė-Fedosejeva сделали систематический литературный обзор на выявление факторов эффективности снижения стресса сотрудников полиции, основанных на осознанности вмешательств. L. N. Sorensen, K. H. Olesen, C. D. Midtgaard провели систематический обзор литературы на выявление риска посттравматического стрессового расстройства после крупных катастроф и критических инцидентов у сотрудников полиции. N. Krishan, L. M. B. Steen, M. Lewis провели систематический обзор литературы на выявление факторов риска, связанных с самоубийством сотрудников полиции. N. Ondrejková, J. Halamová уделяют особое внимание рассмотрению такому фактору профессиональной деятельности полицейских, как «усталость от сострадания». Нередко работа полицейских включает в себя утешение людей после смерти близкого, оказание помощи жертвам автомобильных аварий и выслушивание рассказов жертв преступлений или рассказов свидетелей о случившемся. Поскольку полицейские работают с травмированными жертвами, у них могут возникать симптомы влияния фактора «усталости от сострадания», известные как «стоимость заботы» – состояние напряженности и озабоченности травмированными людьми из-за необходимости включения в их проблемную ситуацию и «повторного» переживания их травмирующих событий через их рассказы, что приводит к желанию избегать травмированного человека и любых напоминаний о его травме, а также к снижению способности или заинтересованности в страданиях других.

Отечественные исследователи тему профессионального стресса рассматривают преимущественно в теоретическом аспекте, анализируя причины возникновения, стадии протекания, последствия проявления и способы профилактики. Так, например, З. Р. Танаева, Е. Г. Черникова, С. С. Черникова анализируют факторы развития профессионального стресса сотрудников правоохранительных органов. О. А. Жидковой,

Е. В. Жукиной проведен аналитический обзор проблем профессионального стресса и стресс-преодолевающего поведения сотрудников полиции. И. Ю. Кобзев рассматривает вопросы психопрофилактики и коррекции профессионального стресса сотрудников органов внутренних дел. Л. Ю. Нежкина предлагает психофизический тренинг как средство профилактики профессионального стресса сотрудников органов внутренних дел. А. В. Лавренко отмечает, что сотрудники правоохранительных органов чаще других встречаются с комплексом негативных психоэмоциональных проявлений: умершие люди и горе близких; телесные повреждения, жестокость и насилие, в том числе в отношении детей; тяжелые последствия дорожно-транспортных происшествий, чрезвычайных происшествий природного и техногенного характера; агрессия в собственный адрес, покушение на жизнь и здоровье сотрудников полиции и их близких; увеличившийся поток публичного негативизма и критики в адрес полицейских, распространяемый в сети Интернет и других СМИ.

Относительно профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов Т. В. Михайлова выделяет первичные, вторичные и третичные последствия профессионального стресса.

К первичным последствиям отнесены различные негативные психические состояния, возникающие в процессе воздействия стресс-факторов и в связи с условиями профессиональной деятельности, например состояние утомления и переутомления, рассеянность внимания, раздраженность, гневливость, сильное эмоциональное волнение и т. д. Их особенностью является то, что они возникают непосредственно в ответ на конкретный, хорошо идентифицируемый стресс-фактор (группу стресс-факторов). Существенную роль в возникновении первичных реакций играют личностные особенности, такие как, например, повышенная тревожность, агрессивность, эмоциональная неустойчивость, впечатлительность, утомляемость и т. д.

Вторичные последствия возникают в результате неуспешных (или неадекватных) попыток преодоления дезадаптивного состояния, вызванного стрессом, а также по причине отсутствия или недостаточной / несвоевременной социальной помощи (реабилитационно-восстановительных и психокоррекционных мероприятий), поддержки со стороны значимого окружения (семья, друзья, коллеги, руководители). Вторичные последствия воздействия стресс-факторов отражаются на поведенческом уровне и закрепляются в привычках и образе жизни (злоупотребление алкоголем, лекарственными и наркотическими препаратами, частые вспышки агрессивного или аутоагрессивного поведения, профессиональные деформации, сниженные работоспособность и эффективность труда, преобладающее депрессивно-пессимистическое или безразличное настроение, ипохондрия – уход в болезнь).

Третичные последствия затрагивают более широкую группу социально-психологических и организационных феноменов. К третич-

ным последствиям можно отнести ухудшение социально-психологического климата в коллективе, учащение и интенсификация конфликтов (как служебных, так и семейных, внутриличностных), социальную апатию и увеличение доли нарушений служебной дисциплины, снижение удовлетворенности работой и трудом (и качеством жизни в целом), принятие решения об увольнении со службы (в том числе досрочный выход на пенсию при достижении минимально необходимого стажа работы), повышение уровня текучести кадров.

Соответственно, в контексте психологии труда и организационной психологии для профилактики и борьбы с профессиональным стрессом выделяют три уровня воздействия на сотрудников. Во-первых, с помощью методов психодиагностики необходимо выявить влияние факторов повышенной напряженности (стресс-факторов) и в дальнейшем устранить (либо максимально минимизировать) их воздействие. Во-вторых, с помощью специализированных программ и тренингов развития стрессоустойчивости, психосоциальной реабилитации и релаксации, направленных на изменение реакций сотрудников на стрессоры, помочь им в переосмыслении сложных профессиональных ситуаций, изменении отношения к ситуациям, вызывающим профессиональный стресс, и к результатам развития этих ситуаций. В-третьих, с помощью методов эргономики рабочего пространства, тренингов командообразования, программ оптимизации социально-психологического климата в служебном коллективе выявить и устранить (либо максимально минимизировать) вредные последствия, сформировавшиеся в осложненных условиях труда.

Важно учитывать, что сам по себе концепт «профессиональный стресс» в психологическом понимании – это ментальная модель, отражающая представления индивида о причинах возникновения и развития стресса, связанных с выполнением профессиональной деятельности, и его проявлениях.

Таким образом, самым первым шагом на пути профилактики и борьбы с профессиональным стрессом должно стать четкое дифференцирование его подвидов, выделение ключевых стресс-факторов, создающих стрессовое напряжение, а также описание симптомов, сопутствующих проживанию профессионального стресса.

Проведенный анализ литературы не позволил обнаружить единую, всеми принятую рода-видовую структуру понятия «профессиональный стресс». Так, в частности, А. В. Кузьменко рассматривает профессиональный стресс, возникающий из-за обстоятельств, связанных с профессией, родом или типом деятельности, как один из аспектов стресса трудовой деятельности, наравне с рабочим стрессом, образующимся из-за факторов, связанных с работой, из-за условий труда, места деятельности, времени работы, а также наравне с организационным стрессом, проявляющимся из-за отрицательного влияния на сотрудника особенностей той компании, в которой он работает.

Близкой точки зрения придерживается О. А. Кожевникова, выделяя в трудовой деятельности три вида стрессов: рабочий, организационный и профессиональный. Рабочий стресс связан с причинами, возникающими на рабочем месте (нарушение условий труда, места работы). Организационный стресс определяется как негативное влияние на работника особенностей той организации, в которой человек трудится. Профессиональный стресс возникает из-за причин, связанных с профессией.

О. В. Макаренко, уже непосредственно в структуре профессионального стресса, выделяет три разновидности: информационный; эмоциональный; коммуникативный стресс.

На наш взгляд семантическое поле профессионального стресса гораздо шире описанных вариантов и нуждается в детализированном исследовании. В связи с этим в контексте представленного исследования была предпринята попытка описать комплексный вариант структуры профессионального стресса.

Профессиональный стресс – это функциональное состояние, которое возникает в результате осуществления профессиональной деятельности, являющейся для человека основным источником дохода. Соответственно, профессиональный стресс будет являться обобщающим, а не однопорядковым понятием для рабочего и организационного стресса.

§ 3. Стресс-факторы и симптомы профессионального стресса в деятельности сотрудников органов внутренних дел

Применение типологического подхода позволило на основании анализа тематической литературы и ответов респондентов разработать классификацию подвидов профессионального стресса, типологию стресс-факторов и провести систематизацию симптомов профессионального стресса.

Согласно предлагаемой концепции, профессиональный стресс складывается из трех подструктур: подструктуры индивидуального реагирования, подструктуры организационного взаимодействия и подструктуры внеорганизационного опыта. Графически подструктуры профессионального стресса отражены на рис. 5.



Рис. 5. Подструктуры профессионального стресса

Подструктура индивидуального реагирования отражает индивидуальные особенности сотрудника относительно восприятия (чувствительности) к стресс-факторам, устойчивости к их воздействию, а также отношение к изменениям (нововведениям и инновациям). Содержательно подструктура индивидуального реагирования включает в себя физический стресс, физиологический стресс, психологический стресс (когнитивный, эмоциональный и поведенческий аспекты психологического стресса), экзистенциальный стресс и адаптационный (инновационный) стресс.

Физический стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная действием физических/химических факторов производственной среды, влияющих на работоспособность, выносливость и самочувствие (состояние здоровья) работающего человека.

К стресс-факторам физического стресса можно отнести действие физических и химических факторов производственной среды – это шум (гул; грохот; музыка, которую слушают коллеги; посторонние разговоры и т. д.), пыль, духота, плохая вентиляция, плесень, сырость, теснота, освещённость (слабое освещение, мерцающие лампы, слишком яркое освещение), неприятные запахи, вибрации, токсичность, небла-

неприятный температурный режим (слишком жарко / слишком холодно), высокий риск получения травмы, отсутствие безопасности на рабочем месте, неудобное (не эргономичное) рабочее место.

К симптомам, свидетельствующим о наличии физического стресса, можно отнести: физическое перенапряжение и переутомление, в том числе органов чувств; физическую усталость; повышенную потливость или, наоборот, сухость кожных покровов; аллергические реакции; снижение работоспособности; головную боль, мигрень; сниженный иммунитет; плохое самочувствие на рабочем месте; болезненное состояние организма; боли в различных частях тела; тошноту.

Изначально признаки физического стресса могут быть слабо воспринимаемыми, но они имеют накопительный эффект и с течением времени усиливаются, ведут к усугублению стресса и к серьезным заболеваниям различного характера, в том числе и к тяжелым депрессивным состояниям личности.

Физиологический стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная нарушениями режима сна и бодрствования, режима труда и отдыха, режима и привычек питания в связи с выполнением профессиональных обязанностей, влияющих на работоспособность, эффективность и производительность труда (в том числе влияние на количество и качество допускаемых ошибок в профессиональной деятельности), самочувствие (состояние здоровья, иммунитет, уровень жизненной энергии, уровень утомляемости), внешний вид работающего человека.

К стресс-факторам физиологического стресса можно отнести: длительные / интенсивные физические нагрузки; неудобный график работы; неудобный график отпусков; ночные дежурства; работу в выходные и праздничные дни; работу за отсутствующих коллег (вакансии, отпуска, больничные, совместительство); частые случаи сверхурочной работы; нарушение режима питания; отсутствие точек питания (столовая, буфет, кафе) на рабочем месте; ненормированный рабочий / служебный день; постоянную смену деятельности (многозадачность).

К симптомам, свидетельствующим о наличии физиологического стресса, можно отнести: хроническую усталость; нарушение режима сна и бодрствования; хроническую сонливость (недосып); бессонницу; нарушение работы пищеварительной системы; злоупотребление тонизирующими напитками (чай, кофе) и энергетиками; злоупотребление алкоголем, лекарственными препаратами, чрезмерное курение; злоупотребление фастфудом; общее ухудшение внешнего вида (уставший вид, отеки, синяки под глазами, выпадение волос, перхоть, проблемы с зубами, ногтями, кожей).

Психологический стресс – это разновидность профессионального стресса, включающая в себя когнитивный, эмоциональный и поведенческий аспекты.

Когнитивный аспект психологического стресса отражает сложности протекания когнитивных психических процессов (ощущения,

восприятие, внимание, мышление, память, речь, воображение, представления) и работы с информацией в связи с выполнением профессиональных обязанностей. Когнитивный аспект психологического стресса влияет на обработку информации (анализ, синтез, обобщение, сравнение, классификация, категоризация), выстраивание иерархии (степени значимости, приоритетности) и алгоритмов (последовательности) действий, генерацию новых идей и принятие решений (скорость, качество, правильность принятия решений). Кроме того, когнитивный аспект психологического стресса влияет на субъективное восприятие объема времени (дефицит времени, времени не хватает), объема и сложности задач (слишком много работы, задачи слишком сложные / слишком простые и т. д.).

К стресс-факторам когнитивного аспекта психологического стресса можно отнести: длительные / интенсивные интеллектуальные нагрузки; когнитивную сложность задач; множество отвлекающих факторов, незапланированных дел, дополнительных задач и вопросов; противоречивые указания руководства (разных руководителей); необходимость работы с большим количеством информации; недостаток информации; сомнительность достоверности и актуальности информации; необходимость работы с большим количеством документации; ответственность за принятие решения; ответственность за сроки исполнения задачи; недостаточный уровень профессиональных знаний; пробелы в знании законодательства и сложность интерпретации нормативных актов; отсутствие доступа к источникам информации (интернету, архивам, базам данных, делам, отчетам, положительному опыту коллег и т. д.); отсутствие систематизации и упорядоченности документов / файлов; скучная, монотонная, однообразная работа, не подходящая по типу темперамента или уровню интеллектуального развития; отсутствие четко обозначенных трудовых задач.

К симптомам, свидетельствующим о наличии когнитивного аспекта психологического стресса можно отнести: информационные перегрузки (много разноплановой информации); интеллектуальные перегрузки (слишком сложные и разнообразные когнитивные задачи); нарушение концентрации внимания, рассеянность внимания; невозможность сосредоточиться; нарушения мышления (логические ошибки, ригидность мышления, либо, наоборот, перескакивание с мысли на мысль); сложность переключения на другую тему/задачу; невозможность проанализировать большой объем информации и сделать вывод; субъективное восприятие дефицита времени (авральная работа); невозможность принять решения (недостаточно информации); невозможность выстроить приоритеты (все важно, все срочно); невозможность завершить начатую задачу (высокая отвлекаемость, переключение на другую задачу, недостаток необходимых ресурсов); непонимание сути допущенных ошибок; непонимание алгоритма действий (что именно, как и когда нужно

делать, к кому нужно обратиться); сложности с поиском нужных файлов/документов/шаблонов/контактов; навязчивые мысли и идеи (об увольнении, о показательном позоре перед коллегами, штрафных санкциях, об ответственности за ошибки и сроки); забывание / вытеснение важной информации (договоренности, обещания, задачи, сроки).

Информационный стресс возникает в условиях сильного ограничения времени и усугубляется в условиях высокой ответственности на работе. Информационный стресс сопровождается недостоверной и / или неактуальной информацией о ситуации и быстрой переменой событий.

Эмоциональный аспект психологического стресса отражает сложности реагирования на стрессовые факторы, болезненное переживание стрессовых событий и ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью и сопровождающихся такими эмоциями и эмоциональными состояниями, как: волнение, тревога, страхи, панические атаки, гнев, агрессия, злость, зависть, обида, раздражительность, переживание чувства вины и стыда. Особенностью эмоционального аспекта психологического стресса является сохранение яркости воспоминаний и интенсивности переживаний относительно стрессовых ситуаций, которые уже остались в прошлом (например, чувство вины и стыда, обида), переживание негативных эмоций (страх, злость), в том числе и через кошмарные сновидения, а также переживание негативных эмоций (тревога, страх) относительно стрессовых ситуаций, которые ещё не произошли, но могут произойти в будущем (инспекторская проверка, планерка, подведение итогов, сдача отчетности и т. д.). Важно отметить, что любой стимул (слово, вещь, запах, ситуация, человек и т. д.) может стать субъективным триггером, запускающим ассоциативный ряд и воскрешающим негативные эмоциональные переживания, связанные со стрессовой ситуацией. Среди специфического проявления эмоционального аспекта психологического стресса в профессиональной деятельности полицейских можно выделить усталость от сострадания, при которой сам факт общения и взаимодействия сотрудников полиции со страдающими жертвами преступлений и происшествий, а также с родственниками жертв (необходимость сообщать им о смерти близких) является мощнейшим проявлением эмоционального аспекта профессионального стресса.

К стресс-факторам эмоционального аспекта психологического стресса можно отнести: любой аспект реальной или предполагаемой опасности, связанной с работой и собственным благополучием (в некотором случае с благополучием других людей, коллектива в целом); прогноз / ожидание неблагоприятных событий и последствий (наказание, душевные переживания, муки совести); триггеры (слова, образы, запахи, мелодии, обстановка, конкретные вещи или люди и т. д.), запускающие ассоциативную связь с неприятными переживаниями или ситуациями из прошлого; невозможность сказать «нет», отстоять свои

границы (как физические, так и психологические); недовольство происходящим, но не возможность повлиять на происходящее, невозможностью удовлетворить свои потребности и желания (фрустрацией); отсутствие поддержки от коллег и руководства; проблемы, страдания и беды других людей; работу с большим количеством людей; негативный опыт / неуспех / провал (личный или кого-то из близких).

Таким образом, стресс-факторы эмоционального стресса затрагивают аспекты, связанные с прошлым (болезненные воспоминания), настоящим (неприятные переживания) и будущим (страхи и тревоги).

Эмоциональный стресс может так же проявиться в случаях противоречий с гражданами (особенно в ситуациях общения с неблагоприятным контингентом); неблагоприятного, напряженного социально-психологического климата в коллективе; при разрыве деловых отношений, конфликте с коллегами или с руководством, подчиненными (при их наличии). Эмоциональный стресс значительно усиливается при наличии внутриличностных конфликтов.

К симптомам, свидетельствующим о наличии эмоционального стресса, можно отнести: беспокойство; тревогу; страх; панические атаки; чувство вины; чувство стыда; злость, гнев, агрессивность; раздражительность; зависть; отвращение; апатию; скуку; безразличие; резкие перепады настроения; вялость; утомляемость; обидчивость; усталость от сострадания.

Эмоциональный аспект психологического стресса влияет на настрой на работу (настроение), инициативность, желание заниматься / не заниматься той или иной работой (в том числе в долгосрочной перспективе), отношение к выполняемой работе и её результату, отношение к себе как к профессионалу и к другим людям (руководителю, коллегам, гражданам, родным и близким, к друзьям).

Поведенческий аспект психологического стресса отражает низкую эффективность / неэффективность реализуемых действий, связанных с выполнением профессиональных обязанностей, поведение сопровождается агрессивным, конфликтным либо депрессивным, апатично-безразличным отношением к другим людям и выполняемой работе. Поведенческий аспект может сопровождаться прокрастинацией (откладыванием важных дел и задач на «потом»), работой в авральном режиме, потерей нужных/важных документов и файлов. Поведенческий аспект психологического стресса характеризуется также хроническим «неуспеванием» вложиться в установленный срок и страхом перед наказанием за упущенные сроки.

К стресс-факторам поведенческого аспекта психологического стресса можно отнести: низкий уровень квалификации и необходимость обучения; отсутствие необходимого профессионального опыта, умений и навыков; слишком сложный для сотрудника уровень поставленных задач; отсутствие наставничества (не к кому обратиться за разъяснением и помощью) и конструктивной обратной связи; несовпадение личного уровня

самоорганизованности и самодисциплины с требованиями организации; отсутствие (либо непонимание) четких схем и алгоритмов действия в той или иной ситуации профессиональной деятельности; недостаточное и / или несвоевременное информирование о сроках и планах работы.

К симптомам, свидетельствующим о наличии поведенческого аспекта психологического стресса, можно отнести: прокрастинацию; бросание недоделанных дел или перекидывание их на других; ошибки в выполняемой работе; агрессивное поведение; конфликтное поведение; депрессивное поведение (в том числе повышенную плаксивость); отсутствие инициативы; низкое качество выполняемой работы (сделать для галочки); частые опоздания, отлучки по личным делам во время работы, уход с работы «пораньше» / засиживание на работе допоздна; поиск виноватых и оправданий за свои промахи и недочеты; работа (документы) берутся на дом и на выходные (но чаще всего так ничего и не доделывается); документы теряются, портятся; нервозность и раздражительность; невыполнение плана; отсутствие результата и/или динамики достижений.

Экзистенциальный стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная потерей смысла выполняемой работы и перспектив дальнейшей работы в данной организации.

К стресс-факторам экзистенциального стресса можно отнести: отсутствие справедливого вознаграждения за труд; невозможность проявить свои таланты и раскрыть личностный потенциал; отсутствие признания заслуг и результатов работы; отсутствие перспектив личностного и профессионального роста; отсутствие единомышленников среди коллег и руководителей; отсутствие понимания сути и значимости выполняемой работы; понимание бесполезности, «никому ненужности» выполнения работы и пустой траты времени; несправедливые оценки процессов и результатов труда со стороны руководства; несправедливые придирки; несправедливость в распределении обязанностей и вознаграждения.

К симптомам, свидетельствующим о наличии экзистенциального стресса, можно отнести: переживание чувства несправедливости (оплата труда, распределение бонусов и премий, карьерное продвижение); чувства недооцененности (личного вклада, инициативы, усердия, достигнутых результатов); чувство опустошенности, безразличия, огорчения, внутренней нереализованности (таланта, личностного потенциала); чувства беспомощности и безысходности, невозможности что-либо изменить или повлиять на ситуацию; понимание отсутствия возможностей и перспектив личностного и профессионального роста; разочарование в выборе профессии; разочарование в выборе места работы; навязчивые мысли и стремление досрочно уйти на пенсию или просто уволиться; отсутствие идей, целей и планов на будущее; тотальное осознание своей «никчемности» (ничего не знаю, ничего не умею, ничего не хочу).

Адаптационный (инновационный) стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная любыми новшествами и изменениями, связанными с выполнением профессиональных обязанностей. В качестве примера адаптационного стресса можно привести вхождение в новую должность, временное исполнение обязанностей, возвращение в рабочий коллектив после длительного отпуска (например, после декретного отпуска), длительного больничного, командировки, организационно-штатные изменения, перемещения по должности, изменения кадрового состава коллектива, изменения функционала деятельности, появление новых, не свойственных ранее задач, внедрение новой системы отчетности, новой системы оплаты труда, смену привычного режима или графика работы и т. д. Все перечисленные аспекты можно отнести к стресс-факторам адаптационного (инновационного) стресса, затрагивающим изменения, происходящие в организации и лично касающиеся профессиональной деятельности сотрудника.

К симптомам, свидетельствующим о наличии адаптационного (инновационного) стресса, можно отнести снижение скорости выработки новых навыков, работы по новым правилам и шаблонам в новых условиях. В период адаптационного стресса снижается результативность и производительность труда, скорость выполнения задач, допускается значительно больше ошибок. В коллективе наблюдаются высказывания недовольств и активное обсуждение изменений.

Подструктура организационного взаимодействия отражает особенности реагирования сотрудника на стрессовые ситуации, связанные с взаимодействием в контексте профессиональной деятельности в рамках организации. Содержательно подструктура организационного взаимодействия включает в себя коммуникативный стресс, рабочий стресс, организационный стресс, корпоративный стресс.

Коммуникативный стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная наличием проблем делового общения; отсутствием навыков коммуникаций, конфликтным взаимодействием с руководителем, коллегами, подчинёнными, гражданами; критикой, сплетнями и слухами, интригами, моббингом (психологической травлей); отсутствием конструктивной обратной связи и неблагоприятным социально-психологическим климатом в служебном коллективе.

К стресс-факторам коммуникативного стресса можно отнести: наличие психологических барьеров в общении; критику; отсутствие конструктивной обратной связи; игнор, бойкот; соперничество, конкуренцию, психологическую травлю, моббинг, буллинг; бесполезные и чрезмерные планерки и совещания; некорректную постановку задач; приспособленчество, подхалимство, лживость некоторых коллег; несовпадение темпа и стиля общения; нецензурное общение, брань и сквернословие.

К симптомам, свидетельствующим о наличии коммуникативного стресса, можно отнести: повышенную раздражительность в коммуникациях; неумение защититься от вербальной агрессии; неспособность

сформулировать отказ там, где это необходимо; растерянность в ситуации манипулирования и психологического влияния в общении. Коммуникативный стресс сопровождается нежеланием вступать в контакт или взаимодействие с другими людьми; нежеланием поддерживать отношения; невозможностью вести конструктивные переговоры; неспособностью донести до собеседника определённые идеи; неспособностью аргументировать свои идеи; неспособностью выступать на публике (планерки, совещания, доклад о проделанной работе); неспособностью отстаивать свою точку зрения; преимущественным переводом общения из реального формата живого общения в опосредованный формат официальной переписки.

Коммуникативный стресс отражается на снижении эффективности совместной работы, приводит к провалу переговоров и публичных выступлений, ухудшению социально-психологического климата в коллективе. Возникает страх и нежелание выполнять профессиональные обязанности, связанные с коммуникациями (телефонные переговоры, проведение опроса, допроса, очной ставки и т. д.). Возникает страх и нежелание обратиться за помощью к более опытным коллегам или руководителю при решении профессиональных задач или кому-либо помогать или передавать свой опыт и знания.

Рабочий стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная выполнением «не своей» работы и жесткими требованиями к сроку, качеству и результату ее выполнения.

К стресс-факторам рабочего стресса можно отнести: жесткие требования к качеству и объему выполняемой работы (все задачи СРОЧНЫЕ, срок – вчера); постоянное решение чужих проблем, выполнение работы за других (перекладывание обязанностей); недостаточность времени, необходимых ресурсов (люди, транспорт, оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности и т. д.), условий для выполнения поставленных задач; старое / сломанное / морально устаревшее оборудование (когда по факту оборудование есть, но производительность труда на нем очень низкая).

К симптомам, свидетельствующим о наличии рабочего стресса, можно отнести: переживание чувства своей профессиональной несостоятельности из-за допускаемых ошибок; ощущение постоянной нехватки времени; страх допустить ошибку; страх наказания за плохо выполненную / не выполненную работу; ощущение «загнанности в угол»; ощущение безысходности и бесперспективности («ежедневный день сурка», «как белка в колесе»); ощущение, что работаешь не в той организации, не в том коллективе и в целом занимаешься не своим делом.

На фоне рабочего стресса развиваются состояния депрессии / апатии либо состояние раздраженности / агрессивности, далее переходящие в депрессию и апатию.

Организационный стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная нарушениями управленческих функций (планирование, организация, координация, мотивация, контроль), и базовых принципов управления.

К стресс-факторам организационного стресса можно отнести: неадекватный ситуации стиль управления; отсутствие координации между деятельностью структурных подразделений; ошибки в планировании, постановке и контроле выполнения задач; нарушение договоренностей; стратегические и тактические ошибки проведения организационных мероприятий (собраний, совещаний, планерок); противоречия в регламентах и инструкциях; бюрократизм; дублирование выполнения одних и тех же функций разными сотрудниками при выпадении других функций (какую-то работу делают сразу несколько человек независимо друг от друга, а какую-то работу вообще никто не делает, она не распределена, за ней не закреплены ответственные лица); внештатные ситуации, которые меняют привычный уклад работы.

К симптомам, свидетельствующим о наличии организационного стресса, можно отнести: переживание раздражительности, негодования по поводу слабой организованности и координации процессов; недовольство «управленческой тупостью» и стремление кому-нибудь пожаловаться на весь тот «бардак», который происходит в структурном подразделении и организации в целом.

Корпоративный стресс – это разновидность профессионального стресса, вызванная необходимостью соответствовать корпоративным нормам, требованиям и стандартам. В основе корпоративного стресса лежит несоответствие личностных ценностей сотрудника ценностям организации (системы).

К стресс-факторам корпоративного стресса можно отнести: необходимость разделять корпоративную миссию; носить форменную одежду; выполнять корпоративные традиции и служебные ритуалы; необходимость участия в корпоративных мероприятиях; необходимость соблюдать запреты и ограничения, связанные с профессиональной деятельностью (например, запрет выезда за границу, запрет на дополнительный доход, запрет разглашения подробностей личной жизни и служебной деятельности в социальных сетях и т. д.).

К симптомам, свидетельствующим о наличии корпоративного стресса, можно отнести прежде всего то, что при невозможности повлиять на систему, отменить корпоративные правила и запреты, не соответствующие личностным ценностям, сотрудник будет стремиться избегать участия в корпоративных мероприятиях под благовидным предлогом (отпуск, больничный), осуждать и критиковать существующее традиции, ритуалы, правила и запреты; искать единомышленников; при любом удобном случае бойкотировать принятые правила (например, не носить на работе форму, если руководство в отпуске или

в командировке; не скидываться на подарки коллегам и на благотворительность и т. д.). Корпоративный стресс создает напряженность в социально-психологическом климате коллектива.

Подструктура внеорганизационного опыта представлена совокупностью стрессов, сопровождающих человека во всех остальных сферах жизни помимо работы. Так как каждый человек целостен и его жизнь можно лишь условно разделить на «работу» и «личную жизнь», соответственно, все, что происходит с человеком на работе, отражается на его личной жизни, и все, что происходит в его личной жизни, отражается на его работе. Содержательно подструктура внеорганизационного опыта включает в себя: стресс сферы отношений, стресс сферы финансов, стресс сферы здоровья, стресс сферы самореализации, стресс сферы личностного роста и саморазвития, стресс сферы яркости жизни, стресс жизненных изменений.

Таким образом, *внеорганизационный стресс* – это разновидность профессионального стресса, вызванная стресс-факторами, воздействующими на сотрудника во вне рабочее время за пределами организации, но так или иначе связанными с работой. Кроме того, важно отметить, что помимо профессионального стресса на сотрудника может действовать одновременно целый ряд стресс-факторов, касающихся его личной жизни. Нарушение равновесия и баланса в различных жизненных сферах, не связанных с работой, лишает человека ресурсов и энергии, необходимых для решения жизненных проблем и преодоления профессионального стресса. Так, в частности, факторы стресса, не относящиеся к работе, можно классифицировать следующим образом.

Стресс сферы отношений может быть выражен *дисгармоничными отношениями* – это конфликты в семье, с друзьями, обиды, ревность, недоверие, измены, отвращение, абьюз; проблемы родственников и друзей; *отсутствие отношений* – отсутствие семьи и друзей; одиночество; отсутствие личной жизни; *конфликтами* со знакомыми и незнакомыми людьми при возникновении конфликтных ситуаций.

Стресс сферы финансов может быть выражен *финансовыми обязательствами* – это кредиты, ипотеки, штрафы, алименты, арендная плата, налоги, коммунальные платежи; *финансовыми сложностями* – долги, проигрыш в азартных играх, потеря / невозврат крупной суммы денег, неудачные инвестиции.

Стресс сферы здоровья может быть выражен ипохондрией, сниженным иммунитетом, наличием острых и хронических заболеваний, травмами; злоупотреблением алкоголем, никотином, лекарственными препаратами, фаст-фудом; наследственными заболеваниями и возрастными изменениями.

Стресс сферы самореализации может быть выражен *социальными обязательствами в ущерб личному времени* – это уход за престарелыми / тяжелобольными родственниками, маленькими детьми, домашними животными; бытовые хлопоты, отнимающие ресурс личного

времени (уборка, стирка, глажка белья, приготовление пищи, мытье посуды и т. д.); *отсутствием самореализации* – это отсутствие хобби и интересов; отсутствие времени и сил (энергии) на спорт, творчество; нереализованность талантов и способностей; *незавершенными гештальтами* – это невыполненные обещания, незавершенные дела, невыясненные отношения, нереализованные желания.

Стресс сферы личностного роста и саморазвития может быть выражен *ленью и апатией* – это нежеланием ничего делать, мыслями о пустой трате времени на бессмысленные сериалы, телепрограммы, бесцельный серфинг в интернете, компьютерные игры, социальные сети; отсутствием времени, финансов и сил на личностный рост, саморазвитие, обучение, повышение квалификации.

Стресс сферы яркости жизни может быть выражен *отсутствием факторов новизны* – это нежелание (лень) культурного развития (посещение театра, балета, оперы, музеев, выставок, экскурсий, концертов), обучения, путешествия, освоения новых навыков, получения новых впечатлений; *отсутствием полноценного отдыха и источников пополнения энергии* – это расстройство режима сна и бодрствования; отсутствие полноценных выходных и отпуска; отсутствие желания (лень) и/или времени заниматься спортом и физической активностью; отсутствие самодисциплины в выполнении уходовых процедур и заботе о себе; отсутствие хобби, неумение отдыхать и расслабиться; жадность по отношению к себе (жалко тратить деньги и время на себя, на свой отдых, релакс, путешествия).

Стресс жизненных изменений может быть выражен *непредвиденными обстоятельствами* – пожар, кража, нападение, дорожно-транспортное происшествие, поломка чего-либо, травма; *переживанием горя и утраты* – смерть близкого человека, потеря чего-то значимого; *значимыми событиями, меняющими привычный ритм и режим жизни* – свадьба, развод, переезд, рождение ребенка, болезнь, травма. Жизненные изменения могут быть положительными или отрицательными, но несмотря на их модальность, они являются стрессорами.

Вопросы и задания к главе 2

Учебные вопросы

1. Профессиональный стресс в трудах зарубежных авторов.
2. Профессиональный стресс в трудах отечественных авторов.
3. Стадии развития стресса.
4. Стресс-факторы.
5. Симптомы стресса.
6. Острый стресс.
7. Хронический стресс.
8. Фоновый стресс.

9. Когнитивный диссонанс.
10. Физический стресс.
11. Физиологический стресс.
12. Психологический стресс.
13. Экзистенциальный стресс.
14. Инновационный стресс.
15. Коммуникативный стресс.
16. Рабочий стресс.
17. Организационный стресс.
18. Корпоративный стресс.
19. Стресс сферы отношений.
20. Стресс сферы финансов.
21. Стресс сферы здоровья.
22. Стресс сферы самореализации.
23. Стресс сферы личностного роста и саморазвития.
24. Стресс сферы яркости жизни.
25. Стресс жизненных изменений.
26. Специфика профессионального стресса поколения X.
27. Специфика профессионального стресса поколения Y.
28. Специфика профессионального стресса поколения X-Y.
29. Специфика профессионального стресса поколения Z.
30. Специфика профессионального стресса поколения Y-Z.

Вопросы для работы в часы самостоятельной подготовки

1. Необходимо пройти анкетирование на выявление степени выраженности стресс-факторов (Приложение 1). В предложенной анкете необходимо оценить степень выраженности каждого из стресс-факторов по 10-балльной шкале, где 0 – стресс-фактор не выражен совсем, 10 – стресс-фактор выражен в максимальной степени.

2. Необходимо пройти анкетирование на выявление степени выраженности симптомов стресса (Приложение 2). В предложенной анкете необходимо оценить степень выраженности каждого из симптомов стресса по 10-балльной шкале, где 0 – симптом не выражен совсем, 10 – симптом выражен в максимальной степени.

Список рекомендуемой литературы к главе 2

1. Владимирова, О. А. Стресс-факторы в деятельности сотрудников УИС // Вестник Самарского юридического института. – 2022. – № 3(49). – С. 89–94. – DOI 10.37523/SUI.2022.49.3.015.

2. Жидкова, О. А. Аналитический обзор проблемы профессионального стресса и стресс-преодолевающего поведения сотрудников полиции // Проблемы современного педагогического образования. – 2016. – № 50-3. – С. 276–282.

3. Жукина, Е. В. Стратегии совладания со стрессом в профессиональной деятельности (на примере сотрудников ОВД, ГПС МЧС и ИТР) // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2006. – № 4(32). – С. 413–417.
4. Куваева, И. О. Особенности организации концепта «стресс» у работников с разным уровнем профессионального стресса // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2020. – Т. 26. № 1. – С. 112–117.
5. Кобозев, И. Ю. Психопрофилактика и коррекция профессионального стресса сотрудников ОВД // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2016. – № 1(69). – С. 205–209.
6. Кузьменко, А. В. Стресс как источник профессионального выгорания // Гуманитарный научный журнал. – 2021. – № 1. – С. 145–151.
7. Кожевникова, О. А. Профессиональный стресс: причины возникновения, возможности профилактики и коррекции // Мир науки, культуры, образования. – 2009. – № 7-1(19). – С. 273–277.
8. Лавренко, А. В. Проблема копинг-поведения сотрудников полиции при несении службы в условиях профессионального стресса // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2020. – Т. 9. № 4(33). – С. 339–342.
9. Макаренко, О. В. Психология профессионального развития личности. Ч. II. Профессиональный стресс: учеб. пособие / О. В. Макаренко. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. – 72 с.
10. Михайлова, Т. В. Психологические последствия профессионального стресса среди сотрудников органов внутренних дел // Психология и педагогика служебной деятельности. – 2018. – № 3. – С. 49–51.
11. Нежкина, Л. Ю. Психофизический тренинг как средство профилактики профессионального стресса сотрудника органов внутренних дел / Л. Ю. Нежкина // Вестник Уфимского юридического института МВД России. – 2017. – № 4(78). – С. 113–117.
12. Танаева, З. Р. Факторы развития профессионального стресса сотрудников правоохранительных органов / З. Р. Танаева, Г. А. Казарцева // Правопорядок: история, теория, практика. – 2019. – № 2(21). – С. 96–101.
13. Черникова, Е. Г. Факторы развития профессионального стресса сотрудников правоохранительных органов / Е. Г. Черникова, С. С. Черникова // Здоровье, образование и безопасность. – 2017. – № 1(9). – С. 104–109.
14. Якимова, З. В. Профессиональный стресс в правоохранительной деятельности: зарубежный и отечественный опыт исследования // Психолог. – 2023. – № 1. – С. 32–50. – DOI 10.25136/2409-8701.2023.1.39851.
15. Якимова, З. В. Профессиональный стресс у сотрудников полиции поколения х-у и поколения у-z / З. В. Якимова // Вестник Московского государственного университета технологий и управления имени К. Г. Разумовского (Первый казачий университет). Серия прикладных научных дисциплин. – 2023. – № 1. – С. 175–198.

16. Ermasova, N., Cross, A. D. & Ermasova, E. Perceived Stress and Coping Among Law Enforcement Officers: an Empirical Analysis of Patrol Versus Non-patrol Officers in Illinois, USA. *J Police Crim Psych* 35, 48–63 (2020). <https://doi.org/10.1007/s11896-019-09356-z>
17. Krishnan, N., Steene, L. M. B., Lewis, M. *et al.* A Systematic Review of Risk Factors Implicated in the Suicide of Police Officers. *J Police Crim Psych* 37, 939–951 (2022). <https://doi.org/10.1007/s11896-022-09539-1>
18. Liu, S. Citizen Provoking Behavior and Police Attitudes Toward the Use of Force: A Scenario-Based Study in China. *J Police Crim Psych* 38, 210–218 (2023). <https://doi.org/10.1007/s11896-022-09560-4>
19. Ondrejková, N., Halamová, J. Stressful Factors, Experiences of Compassion Fatigue and Self-care Strategies in Police Officers. *J Police Crim Psych* 37, 892–903 (2022). <https://doi.org/10.1007/s11896-022-09538-2>
20. Sandvik, A. M., Gjevestad, E., Aabrekk, E. *et al.* Physical Fitness and Psychological Hardiness as Predictors of Parasympathetic Control in Response to Stress: a Norwegian Police Simulator Training Study. *J Police Crim Psych* 35, 504–517 (2020). <https://doi.org/10.1007/s11896-019-09323-8>
21. Sørensen, L. N., Olesen, K. H., Midtgaard, C.D. *et al.* Risk of Post-Traumatic Stress Disorder Following Major Disasters and Critical Incidents in Police Officers – a Systematic Review. *J Police Crim Psych* 37, 752–768 (2022). <https://doi.org/10.1007/s11896-022-09547-1>
22. Vadvilavičius, T., Varnagirytė, E., Jarašiūnaitė-Fedosejeva, G. *et al.* The Effectiveness of Mindfulness-Based Interventions for Police Officers' Stress Reduction: a Systematic Review. *J Police Crim Psych* 38, 223–239 (2023). <https://doi.org/10.1007/s11896-022-09570-2>
23. Viegas, V., Henriques, J. Job Stress and Work-Family Conflict as Correlates of Job Satisfaction Among Police Officials. *J Police Crim Psych* 36, 227–235 (2021). <https://doi.org/10.1007/s11896-020-09388-w>
24. Wallace, W.C. An Exploration of Deterrent and Motivating Factors for Entry into Policing in Jamaica. *J Police Crim Psych* 38, 426–436 (2023). <https://doi.org/10.1007/s11896-022-09530-w>

ГЛАВА 3. ПРОФИЛАКТИКА И УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ

§ 1. Диагностика стресса

Полноценная диагностика состояния стресса должна включать в себя комплексное исследование объективных показателей, например, медицинское обследование и выявление уровня гормона стресса кортизола, а также психологическую диагностику стресса с помощью психодиагностического инструментария (тесты, опросники, анкеты, проективные методики, интервьюирование и беседа).

Важно учитывать, что сам по себе концепт «стресс» в психологическом понимании – это ментальная модель, отражающая представления индивида о причинах возникновения и развития стресса.

Для выявления ментальной репрезентации стресса может быть применен субъектно-рефлексивный подход, основанный на анализе ответов респондентов на вопросы анкеты по выявлению степени выраженности влияния стресс-факторов, а также проектный подход по средствам анализа ассоциаций, возникающих на словосочетание-стимулы (например, стресс, стрессовая ситуация, профессиональный стресс и т. д.) и предлагаемых респондентами интерпретаций словосочетания-стимула.

Ключевым понятием в субъектно-рефлексивном подходе является рефлексия, под которой понимается способность субъекта обращать внимание на самого себя, своё сознание, анализировать продукты и результаты своей деятельности, осмысленно относиться к своим ценностям, интересам, мотивам, ошибкам и успехам. Варианты рефлексии, которые становятся доступны для осознания с помощью личностных опросников и анкет самоанализа, отражены на рис. 6.

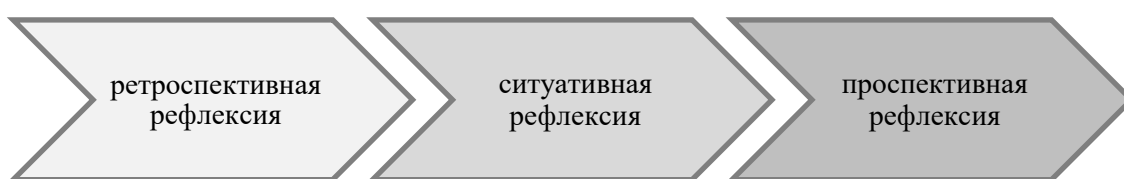


Рис. 6. Вариации рефлексии, доступные для самоанализа

Ретроспективная рефлексия служит для анализа выполненной деятельности и событий, имевших место в прошлом. Ретроспективная рефлексия позволяет проанализировать и сделать выводы относительно причин, условий и результатов достигнутых и недостигнутых целей, совершенных ошибок. Относительно выявления стресс-факторов в профессиональной деятельности ретроспективная рефлексия позволяет проанализировать имевшие место в профессиональной деятельности ситуации, повлекшие возникновение стресса, описать те симптомы (мысли, переживания, поведенческие реакции), которые возникли в результате воздействия стресс-факторов, понять, какие именно

черты личности и особенности поведения спровоцировали наступление стрессовой ситуации. Ретроспективная рефлексия позволяет не только осознать ошибки, вызвавшие стрессовую ситуацию, но и осознать свои реакции (отношение) на стресс-факторы, выявить субъективную значимость того или иного стресс-фактора. Хорошо развитая ретроспективная рефлексия позволяет сделать человека более внимательным, осторожным и осмотрительным. И, осознав допущенные ошибки, выявив (поняв, конкретизировав) воздействующие стресс-факторы, в дальнейшем принять соответствующие меры по их устранению или нейтрализации. Однако у ретроспективной рефлексии есть и негативная сторона: она может спровоцировать у человека чувство вины или стыда за свое поведение, состояние, мысли и эмоции, возникшие в качестве реакций в ситуации стресса.

Ситуативная рефлексия – обеспечивает непосредственную включенность субъекта в ситуацию, осмысление её элементов, анализ происходящего, способность соотносить с предметной ситуацией собственные действия, а также дает возможность координировать и контролировать элементы деятельности в соответствии с меняющимися условиями. Ситуативная рефлексия позволяет человеку осознавать, как прямо сейчас, в данной ситуации проявляется его реакция на стресс-факторы: что он сейчас говорит, что думает, что делает, как реагирует, какие чувства и эмоции испытывает, что ощущает, какие личностные качества проявляются в данный момент и т. д. По сути дела, ситуативная рефлексия позволяет человеку вовремя «опомниться», принять соответствующие меры и предотвратить возможные последствия действующих стресс-факторов.

Проспективная рефлексия – включает в себя размышления (проекцию) о предстоящей деятельности, представление о ходе деятельности, планирование, выбор наиболее эффективных способов её осуществления, а также прогнозирование возможных её результатов. Хорошо развитая проспективная рефлексия в значительной степени снижает уровень воздействия стресс-факторов, так как позволяет заблаговременно их избежать, нейтрализовать или минимизировать. Однако у лиц особо мнительных, тревожных и впечатлительных – проспективная рефлексия способна вызвать тревожные размышления о предстоящих событиях, став тем самым дополнительным источником стресса.

Таким образом, приходим к пониманию, что в соответствии с субъектно-рефлексивным подходом, именно ретроспективная рефлексия, позволяет выявить и осознать стресс-факторы, вызывающие стрессовые реакции, понять субъективную значимость влияния каждого из стресс-факторов – это самый первый шаг на пути к профилактике и нейтрализации профессионального стресса.

Психодиагностический инструментарий диагностики стресса достаточно широк и включает в себя различные анкеты, опросники, методики (в том числе проективного плана). Для примера приведем краткий обзор методик диагностики стресса.

Опросник «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (Strategic Approach to Coping Scale, **SACS**). Автор: S. Hobfoll (1994), адаптация Н. Е. Водопьянова, Е. А. Старченкова (2009).

Опросник состоит из 54 утверждений относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях, которые предлагается оценить по пятибалльной шкале. В результате прохождения опросника могут быть определены девять моделей преодолевающего поведения: ассертивные действия, вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки, осторожные действия, импульсивные действия, избегание, манипулятивные (непрямые) действия, асоциальные действия, агрессивные действия, а также вычисление общего индекса конструктивности.

Опросник «Определение нервно-психического напряжения». Автор: Т. А. Немчин (1981). Опросник представляет собой перечень признаков нервно-психического напряжения, составленный по данным клинико-психологического наблюдения, и содержит 30 основных характеристик этого состояния, разделенных на три степени выраженности. Соответственно, опросник включает в себя 30 вопросов с тремя вариантами ответов.

По содержанию опросника все признаки можно разделить на три группы утверждений: первая группа отражает наличие физического дискомфорта и неприятных ощущений со стороны соматических систем организма, вторая группа утверждает о наличии (или отсутствии) психического дискомфорта и жалоб со стороны нервно-психической сферы, в третью группу входят признаки, описывающие некоторые общие характеристики нервно-психического напряжения – частоту, продолжительность, генерализованность и степень выраженности этого состояния. Опросник рекомендуется использовать для диагностики психической напряженности в условиях сложной (экстремальной) ситуации или ее ожидания.

Согласно статистическим данным, по сумме набранных очков – индексу НПН (ИН) – выделяются три степени нервно-психического напряжения.

Первая степень НПН – относительная сохранность характеристик психического и соматического состояния.

Вторая степень НПН – ощущение подъёма, готовности к работе и сдвиг в сторону симпатикотонии.

Третья степень НПН – дезорганизация психической деятельности и снижение продуктивности деятельности.

Шкала психологического стресса (Psychological Stress Measure, **PSM-25**) французских авторов: R. Tessier, L. Lemyre, L. Fillion (1990),

адаптация Н. Е. Водопьянова (2009) – предназначена для изучения феноменологической структуры переживаний стресса, измерения стрессовых ощущений в соматических, поведенческих и эмоциональных показателях. Шкала содержит 25 утверждений, характеризующих психическое состояние. Респонденту необходимо оценить свое состояние за последнюю неделю с помощью 8-балльной шкалы.

При обработке и интерпретации результатов подсчитывается сумма всех ответов – интегральный показатель психической напряженности (ППН). Вопрос 14 оценивается в обратном порядке. Чем больше ППН, тем выше уровень психологического стресса.

ППН больше 155 баллов – высокий уровень стресса, свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни.

ППН в интервале 154–100 баллов – средний уровень стресса.

ППН меньше 100 баллов – низкий уровень стресса, свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам.

Шкала выявления субъективной значимости стресс-факторов в профессиональной деятельности полицейских. Автор З. В. Якимова (2024). Анкета содержит перечень из 130 стресс-факторов, каждый из которых необходимо оценить в диапазоне от 0 до 10 баллов, где 0 – стресс-фактор абсолютно не значим; 10 – стресс-фактор максимально значим (оказывает очень сильное влияние). Последний пункт «Другое...» предназначен для внесения стресс-факторов, которые лично для респондента имеют важное значение, но в шкале не представлены.

Диапазон от 0 до 2-х баллов демонстрирует слабую субъективную значимость выраженности стресс-факторов. Диапазон от 8 до 10 баллов свидетельствует о сильной субъективной значимости выраженности стресс-факторов.

Вопросы с 1 по 12 ориентированы на выявление субъективной значимости физических стресс-факторов.

Вопросы с 13 по 22 ориентированы на выявление субъективной значимости физиологических стресс-факторов.

Вопросы с 23 по 37 ориентированы на выявление субъективной значимости стресс-факторов психологического стресса: когнитивный аспект.

Вопросы с 38 по 53 ориентированы на выявление субъективной значимости стресс-факторов психологического стресса: эмоциональный аспект.

Вопросы с 54 по 62 ориентированы на выявление субъективной значимости стресс-факторов психологического стресса: поведенческий аспект.

Вопросы с 63 по 72 ориентированы на выявление субъективной значимости экзистенциальных стресс-факторов.

Вопросы с 73 по 82 ориентированы на выявление субъективной значимости адаптационных (инновационных) стресс-факторов.

Вопросы с 83 по 94 ориентированы на выявление субъективной значимости коммуникативных стресс-факторов.

Вопросы с 95 по 100 ориентированы на выявление субъективной значимости рабочих стресс-факторов.

Вопросы с 101 по 109 ориентированы на выявление субъективной значимости организационных стресс-факторов.

Вопросы с 110 по 114 ориентированы на выявление субъективной значимости корпоративных стресс-факторов.

Вопросы с 115 по 130 ориентированы на выявление субъективной значимости внеорганизационных стресс-факторов.

Проективный блок психодиагностического инструментария может быть представлен ассоциативным экспериментом, методикой «незаконченных предложений», проективными рисуночными методиками, например, «Человек под дождем».

В российской психолингвистике *ассоциативный эксперимент* рассматривается как способ изучения языкового сознания. Ассоциативный эксперимент позволяет обнаружить смысловое поле (ассоциативно-вербальное поле), которое репрезентировано словом.

Единицей анализа в ассоциативном эксперименте является ассоциат – слово, появляющееся в сознании респондента в ответ на предъявленную лексическую единицу.

Типология ассоциативного эксперимента может быть представлена тремя вариантами.

Свободный ассоциативный эксперимент – метод свободных ассоциаций, заключающийся в том, что респонденту необходимо дать вербальную реакцию на заданное слово-стимул (ответить первым пришедшим в голову словом или словосочетанием), при этом ни количество ассоциаций, ни время не регламентируются.

Направленный ассоциативный эксперимент – в инструкции респонденту предлагается давать ассоциации определенного грамматического или семантического класса, например, перечислить на стимул по три существительных, по три прилагательных и по три глагола.

Цепочный / цепной ассоциативный эксперимент – респонденту предлагается реагировать на стимул несколькими ассоциациями в установленную единицу времени. При этом главная задача исследователя – определить длину ассоциативного ряда, порождаемую неосознанно за определенный период времени, а также количество и размер семантических гнезд, поскольку на этом основании делается заключение о специфике личностно-психологических особенностей испытуемого, например, о наличии у него зон индивидуальной психической напряженности.

Проективная методика «Незаконченные предложения» (приложение 3) представляет собой из 40 незаконченных фраз. Респонденту необходимо не задумываясь закончить каждую фразу первой мыслью, которая придет в голову. Как правило, при анализе результатов наиболее проблемные темы многократно проявляются в тексте. Контент анализ результатов позволяет выделить такие проблемные (стрессовые) для респондента темы, как: работа, отношения, здоровье, финансы, семья, отдых, время, возраст и т. д.

Проективная методика «Человек под дождем» ориентирована на диагностику силы эго человека, его способности преодолевать неблагоприятные ситуации, противостоять им. Она позволяет также диагностировать личностные резервы и особенности защитных механизмов оцениваемого. У истоков этого приёма диагностики стоят два автора – Е. В. Романова и Т. И. Сытько. Рисуночный тест «Человек под дождём» предполагает выполнение испытуемым двух рисунков – человека и того же персонажа, но попавшего под дождь – и высказывание характеристик изображённых объектов. Важно наблюдать за ходом рисования и обращать внимание на все высказывания испытуемого. Для получения более достоверной информации необходимо провести дополнительное интервью с респондентом. В более упрощённом, но не менее информативном варианте респонденту сразу предлагается нарисовать человека под дождем.

§ 2. Профилактика стресса

Стресс во многом похож на болезнь, и, как любую болезнь, его намного легче предупредить, нежели лечить. По этой причине важно понять, как предотвращается стресс, а это значит, что нужно научиться вовремя избавляться от отрицательных эмоций и устранять психологическое и физическое переутомление. Для этого следует использовать несколько методов эффективной профилактики.

Отдых. Систематический отдых имеет огромное значение для нормального функционирования организма. Поэтому даже если человек очень занят, все равно необходимо выделять время на отдых. При этом отдыхать нужно не только физически, но и психологически. Способами отдохнуть служат такие вещи, как чтение, прогулки, просмотр кино, общение с друзьями, творчество, поездки на природу, походы, путешествия, занятие хобби, музыка, танцы, рисование и т. д. Занятий можно найти массу, но любое из них поднимет настроение и позволит расслабиться.

Полноценный сон. Другой способ профилактики стресса – это здоровый сон. Показатели стрессоустойчивости высыпавшегося человека намного выше, чем у того, кто спит мало. Чтобы быть в хорошей форме, человеку нужно спать 7–8 часов в сутки (но этот показатель так же индивидуален, у некоторых людей потребность во сне может быть больше

либо меньше). Также желательно ложиться примерно в одно и то же время, не есть за 2–3 часа до сна, не пить перед сном кофе, чай и алкоголь. Полезно прогуливаться перед сном или хотя бы дышать свежим воздухом минут десять, например, стоя на балконе. Важно проветривать на ночь помещение, в котором человек спит, и следить за температурой – в помещении для сна не должно быть жарко или холодно.

Правильное питание. Стресс вызывает множество сбоев в работе организма, поэтому важно хорошо питаться. Питание должно быть сбалансированным, чтобы организм получал необходимое количество витаминов и микроэлементов. Кроме того, правильное питание увеличивает выносливость и физическую силу, а также повышает иммунитет. Естественно, и показатели стрессоустойчивости увеличиваются в несколько раз.

Физические нагрузки. Спорт и физический труд – это прекрасный способ предупредить стресс, ведь за счет них высвобождается лишняя энергия. Любой может подобрать занятие по душе и в соответствии со своими возможностями – это может быть бокс, плавание, танцы, альпинизм, скалолазание, футбол и т. д.

Массаж. Если сеансы массажа сделать регулярными, они будут очень благоприятно воздействовать на организм, снимать напряжение и усталость, расслаблять физически и эмоционально. По сути, массаж – это самая настоящая антистрессовая терапия, причем не обязательно ходить к профессиональным массажистам – по вечерам делать массаж может кто-то из домашних.

Водные процедуры. Расслабляющие ванны, бассейн, баня, купание в море, озере или реке – все это способно снимать психоэмоциональное напряжение. Если делать это осознанно, то можно заметить, что вода «смывает» все тревоги, сомнения, переживания, негативные эмоции и усталость.

Существуют и другие методы, способствующие профилактике стресса. Каждый человек индивидуально и во многом интуитивно подбирает для себя, то что будет приносить пользу именно ему.

§ 3. Управление стрессом

Любой стрессор – это всего лишь повод для запуска стрессовой реакции. Причину же реального заболевания или нервно-психического истощения или даже расстройства человек создает самостоятельно, через свое отношение к данной ситуации или проблеме.

Алгоритм управления стрессом достаточно прост и состоит всего из нескольких элементарных, но очень важных шагов.

Шаг 1. Провести честную психодиагностику на предмет выявления наиболее значимых стресс-факторов и симптомов стресса. Нередко человек может не осознавать, что находится в состоянии

стресса и какие именно стресс-факторы на него действуют. Однако проявления симптомов стресса невозможно не заметить, и они могут стать подсказкой, на что нужно обратить внимание, что необходимо отреагировать, и могут выявить стресс-факторы (источники) стресса. Для само диагностики можно использовать разработанные авторские анкеты (шкалы): Стресс-факторы (130), Симптомы стресса (193). Также хороший результат для прояснения источников стресса дает ассоциативный эксперимент и проективные, в том числе рисуночные методики.

Итогом 1 шага должно стать четкое понимание, что именно лично для меня является источником стресса.

Шаг 2. Категоризация выявленных источников стресса.

После того, как были честно установлены наиболее значимые стресс-факторы, их нужно разнести по категориям.

1. *Неподвластные стрессоры* – это объективные обстоятельства или ситуации, на которые отдельно взятый человек никак не может повлиять. К числу таких неподвластных стрессоров можно отнести, например, погодные катаклизмы, уровень преступности в стране и в мире, рост инфляции, цены на недвижимость, ограничения, связанные со служебной деятельностью и т. д. Под влиянием неподвластных стрессоров человек испытывает неприятные переживания недовольства сложившейся ситуацией, нервничает по поводу невозможности / возросшей сложности осуществить свои желания и/или удовлетворить потребности, испытывает ощущение собственной беспомощности что-либо изменить. В этом случае необходимо произвести переоценку ценностей, принять ситуацию как факт и искать в ней ресурсные аспекты, альтернативные возможности.

Например, для сотрудников органов внутренних дел действуют ограничения на выезд за границу и есть небольшой перечень стран, в которые выезд разрешен и при этом есть возможность путешествий по России с компенсацией проезда.

2. *Стрессоры, которые человек самостоятельно превращает в свои проблемы*, объективные факторы, которые человек наделяет чрезмерной субъективной значимостью и самостоятельно превращает в проблемы. К этой категории относятся все события и явления, которые либо уже по факту случились и их уже невозможно изменить, либо ещё не произошли, но человек уже заранее прогнозирует неблагоприятный исход ситуации. Так, например, у сотрудника произошел конфликт с коллегой или начальником. Конфликт по факту уже случился и оставил в душе неприятный эмоциональный осадок. Но вместо того, чтобы направить свои усилия и внимание на нейтрализацию ситуации и нахождение конструктивного решения, данный сотрудник не только «завис» в состоянии проживания этого неприятного эмоционального осадка, но ещё и «тиражировал» это состояние, рассказав о своей проблеме всем друзьям, родственникам и другим коллегам, тем самым многократно усилив действие стресс-фактора и на себя, и на свое окружение.

Или, например, перед прохождением аттестации сотрудник волнуется, что не сможет ответить на вопросы, «завалит» аттестацию, вместо того чтобы сконцентрировать своё внимание на подготовке и тренировке.

Ещё одним примером стрессоров, которые человек самостоятельно превращает в проблемы, может являться «додумывание» за других людей тех или иных непонятных или нестандартных ситуаций. Особенно актуально это становится в ситуациях межличностного общения с близкими людьми и коллегами. Так, если возникают какие-либо сомнения, подозрения, предположения относительно негативной / странной / необычной реакции других людей, то гораздо продуктивнее задать интересующий вопрос напрямую, нежели мучиться в догадках и предположениях, а что бы могла означать та или иная фраза или поступок?

Например, взаимоотношения в сложившемся служебном коллективе. Объективно рядовой сотрудник не обладает полномочиями поменять сложившуюся структуру коллектива и вынужден работать с теми коллегами, которые есть, и под руководством того начальника, который есть. Соответственно, в этом случае, если что-то не устраивает, необходимо прояснять ситуацию, выстраивать конструктивный диалог, обозначать свои функциональные, территориальные и психологические границы. Переориентироваться на исключительно деловой формат взаимодействия (все решаемые вопросы исключительно по работе, ничего личного), выстраивание приемлемой деловой дистанции.

Стрессоры, которые нам подвластны. К этой категории можно отнести все неконструктивные действия, которые человек может исключить из своего поведения, но по тем или иным причинам не делает этого. В этом случае речь идет про личную самоорганизацию и организацию своего рабочего пространства и времени, выстраивание приоритетов, планирование деятельности (в том числе делегирование отдельных задач), закрытие незавершенных гештальтов, которые тянут на себя огромный ресурс психической энергии.

Самым распространенным примером является ***прокрастинация*** – склонность к постоянному откладыванию даже самых важных и срочных дел на неопределенный или самый крайний срок, путем замещения их посторонними, менее значимыми или вообще незначимыми делами, развлечениями. В результате все отложенные дела накапливаются, «эмоционально давят», вытягивают из человека остатки энергии, вызывают чувство вины, самобичевания, приводят к упадку сил, к потере производительности труда и провоцируют необходимость работать в авральном режиме в самый последний момент, что в значительной степени негативно сказывается на результате и приводит к чувству неудовлетворенности собой и качеством своего труда. К этой же категории можно отнести неспособность планировать свое время, неумение определять приоритеты, неумение говорить «нет» просьбам со стороны начальника, коллег, родственников и друзей.

Например, есть понимание, что захламленность рабочего пространства, пыль и плохое освещение снижают работоспособность, вызывают чувство апатии и нежелание работать, да и вообще портят настроение. Кто должен привести в порядок собственное рабочее пространство? Что мешает сделать влажную уборку и разгрести завалы, тем более если они действуют как фоновый стресс? Желать чего-то и к чему-то стремиться – это нормально, но ждать (ожидать), что кто-то придет и сделает за вас вашу работу – это инфантильная и бесперспективная позиция.

Итогом 2 шага должно стать четкое понимание, на что именно лично вы можете повлиять, а на что повлиять не можете по объективным причинам, но можете переоценить ситуацию и изменить свое субъективное отношение к происходящему.

Шаг 3. Структурирование незавершенных задач, текущих задач, стратегических задач. Определение приоритетов и ресурсов.

Планирование – это принятие решения о том, что делать завтра, это решение о том, что нужно сделать сегодня, чтобы завтра получить нужный результат.

Структурирование и закрытие гештальтов. Все незавершенные дела, не выполненные обещания, долги имеют свойство вытягивать из человека психическую энергию и балластом висеть на подсознательном уровне, не давая возможности двинуться вперед и достичь действительно значимой цели. Важно честно себе в этом признаться, вспомнить и выписать все незакрытые гештальты и переоценить их. Возможно, некоторые из них уже потеряли свою актуальность, но для того, чтобы наша психика вычеркнула эти незавершенные дела из списка дел, нужен факт осознания и принятия того, что дело больше не актуально. Оно завершено. По остальным необходимо адекватно оценить степень трудозатрат, в том числе требуемые материальные и временные ресурсы. И перевести незавершенные задачи из категории «хвостов» в категорию плановых дел, определить им новые реальные и адекватные сроки выполнения и перенаправить на них психическую энергию.

Расстановка приоритетов и переоценка значимости задач, соотношение ресурса и результата. Периодически свои списки нужно критически пересматривать и актуализировать. Ряд задач может поменяться: стать не актуальными либо трансформироваться в новую задачу в зависимости от учета контекста и изменения ситуации. Срабатывает принцип Парето 20/80. (закон Парето гласит, что во многих случаях 20 % усилий дают 80 % результата). Соответственно, сосредотачиваться нужно только на самом важном, остальное делать хорошо, в установленный срок, но без фанатизма.

Горизонты планирования. На день, неделю, месяц, год.

Если вы выписали все свои задачи и у вас получилось 120 пунктов, то для психики осознание этого объема уже само по себе является стресс-фактором и неподъемной величиной. А если мы эти 120 пунктов

раскидали на год, то получается в месяц всего по 10 пунктов, что уже вполне достижимо и приемлемо.

При этом, для получения результата важно соблюдать баланс, пропорцию.

40 % – дела, ориентированные на будущее (это наша стратегическая перспектива; делая сегодня, вы обеспечиваете себе результат на послезавтра). Чтобы гиацинты зацвели в апреле, их нужно посадить в октябре.

40 % – дела текущие, повседневные, то что дает результат уже сегодня. В эти дела необходимо погружаться максимально полно, выполнять максимально качественно, доводить до конца, иначе они очень быстро переключаются в категорию незавершенных дел, хвостов и незакрытых гештальтов.

20 % – дела, переведенные из категории «хвосты» в категорию «ликвидация хвостов». Эти дела позволяют высвободить застрявшую в незавершенном гештальте психическую энергию и направить её в нужное русло.

Диаграмма Ганта – инструмент управления проектами, позволяющий контролировать отсутствие накладок по времени, равномерность распределения задач в разные временные периоды, отражает контрольные сроки.

Расхламление и организация пространства. Организация пространства играет огромную роль в результативности труда. Чем больше захламленности, хаотичности и безструктурности – тем больше времени и нервов тратится на поиск нужных вещей (файлов, документов, материалов, инструментов). Порядок в голове (в мыслях), порядок на рабочем месте, порядок в плановой и отчетной документации – залог снижения тревоги, напряжения и стресса.

Подведение итогов, резюмирование должно стать полезной привычкой, позволяющей снизить уровень стресса за счет учета достижений и всего достигнутого, сделать выводы о сути и причинах допущенных ошибок, получить опыт в последующей деятельности (понимание, как именно и где может быть применен полученный опыт).

Итогом 3 шага должно стать четкое и ясное осознание всего перечня дел, всего того, что предстоит сделать, с учетом актуальности и приоритетности задач, обеспеченности ресурсами и горизонтов планирования. Структурирование информации и организация пространства, резюмирование в значительной степени снижают уровень стресса.

Шаг 4. Понимание базовых принципов психологии и использование их в своей жизни ежедневно.

Первый базовый принцип психологии: *то, на что направлено наше внимание, – там находится наша энергия; где находится наша энергия – там и будет результат.* Если внимание расфокусировано многозадачностью, в том числе отвлечением на пустые разговоры, залипанием в социальных сетях и гаджетах, – то и результата не будет,

если деятельность не структурирована, не спланирована и хаотична – то результат будет таким же хаотичным. Для того, чтобы был результат, должны быть четко и ясно поставлены цели, определены приоритеты и сроки выполнения задач. Внимание должно быть сосредоточено на достижение конкретной цели. Получение нужного результата делает человека успешным, снижает уровень стресса. А растрата времени и ресурсов впустую, без достижения результата, формирует чувство вины, никчемности и повышает уровень стресса.

Второй базовый принцип психологии: *психика стремится к балансу и гармонии*, соответственно необходимо овладеть навыком психической саморегуляции, позволяющей прийти к нормальному рабочему (сбалансированному состоянию) через успокоение при раздражительности и агрессии и через взбадривание при апатии и депрессии. Необходимо найти свои источники восполнения ресурса и гармонизации психической энергии. Кроме того, следует учитывать, что материальным субстратом функционирования нашей психики являются наше тело и нервная система. Соответственно, прежде всего необходимо позаботиться о материальной составляющей: организовать полноценное питание, полноценный сон и отдых, адекватную физическую нагрузку.

Как известно, стадия тревога является первой стадией в динамике стресса. Тревога связана с неопределенностью, непониманием сути того, что происходит, с отсутствием действенных способов решения возникших нестандартных задач. Необходимо снизить уровень тревоги через прояснение, обучение, стандартизацию, наработку навыка. Когда человеку ясно и понятно, что именно от него требуется сделать, в какой форме и до какого срока, то очень большая вероятность того, что задача будет выполнена.

Третий базовый принцип психологии, который следует упомянуть: *хочешь, чтобы было хорошо, сделай сам*. Ключевые вопросы, которые нужно себе задать:

- Что лично я могу сделать для решения возникшей проблемы?
- Что и когда уже было мною сделано для решения данной проблемы?
- Что пошло не так, в чем причина отсутствия результата?
- Нужна ли мне помощь / поддержка / участие / согласование других людей? Если да, то кого именно и в чем?
- Каков мой первый шаг для решения данной проблемы?
- Что мешает мне сделать этот шаг прямо сейчас?

Четвертый базовый принцип психологии: *каждый человек уникален и неповторим, обладает своим уникальным характером и психотипом*. Знание психотипологических особенностей поведения помогает прогнозировать отношение, реакции и поведение других людей. И относиться к этому проще, не стрессовать из-за того, что у вашего коллеги или начальника плохое настроение или особенности характера.

Понимаем суть, принимаем как факт и эмоционально не вовлекаемся. Если вы отправили сообщение эпилептоиду, а он прочитал и ничего не ответил – это особенность эпилептоидного психотипа, лично к вам это не имеет никакого отношения. Не ответил на сообщение / письмо – позвоните / поговорите лично. Важно помнить, что чем сильнее давление на другого человека, тем сильнее сопротивление. Нужно уметь не давить, а конструктивно договариваться.

Пятый базовый принцип психологии: *каждый человек обладает свободой выбора*. И профессия, и конкретное место работы, и друзья, и спутники жизни, — это сознательный выбор каждого, никто никого не заставляет и не принуждает работать на ненавистной работе, общаться и дружить с неприятными людьми. Эпоха рабства, крепостного права и каторжных работ уже давно прошла. Соответственно, если человек сделал свой выбор, то нужно работать и видеть в своей работе возможности для личностного роста и самореализации. А если человек недоволен своей работой и постоянно ноет и гундит об этом – пусть ищет другой, более подходящий для себя вариант и не разлагает своим негативным настроением остальной коллектив.

Шаг 5. Проработка эмоциональной сферы и социального окружения. После того, как удалось навести в голове «порядок» понять цели и задачи своей жизни, структурировать пространство вокруг себя, в том числе, избавившись от стресс-факторов и токсичного социального окружения, необходимо уделить время и внимание проработке эмоциональных завалов. Особое внимание необходимо уделить взаимоотношениям с социальным окружением, так как чаще всего именно социальное окружение (родственники, знакомы, коллеги, руководство и т. д.) становится источником эмоционального стресса.

Для большинства людей отдельные житейские и служебные конфликты оборачиваются непереносимой психической травмой, острой душевной болью. Психическая уязвимость личности зависит от ее моральной структуры, иерархии ценностей, тех значений, которые она придает различным жизненным явлениям. У некоторых людей элементы морального сознания могут быть не сбалансированы, и отдельные нравственные категории приобретают статус сверхценности, в результате чего образуются моральные акцентуации личности, ее «слабые места». Одни высокочувствительны к ущемлению их чести и достоинства, несправедливости, нечестности, другие – к ущемлению их материальных интересов, престижа, внутригруппового статуса. В подобных случаях ситуативные конфликты могут перерасти в глубокие кризисные состояния личности.

Социальная отчужденность может приобрести форму устойчивой личностной аномалии – личность утрачивает способность к социальной рефлексии, учету позиции других людей, резко ослабляется и даже полностью тормозится ее способность к сопереживанию эмоци-

ональных состояний других людей, нарушается социальная идентификация. На этой почве нарушается стратегическое смыслообразование – индивид перестает заботиться о завтрашнем дне.

Длительные и труднопереносимые нагрузки, непреодолимые конфликты вызывают у человека состояние **депрессии** (от лат. *depressio* – подавление) – отрицательное эмоционально-психическое состояние, сопровождающееся болезненной пассивностью. В состоянии депрессии индивид испытывает мучительно переживаемую подавленность, тоску, отчаяние, отрешенность от жизни, бесперспективность существования. Резко снижается самооценка личности.

Весь социум осознается индивидом как нечто враждебное, противопоставленное ему; происходит **дереализация** – субъект утрачивает чувство реальности происходящего, или **деперсонализация** – индивид не стремится к самоутверждению и проявлению способности быть личностью. Недостаточность энергетической обеспеченности поведения приводит к мучительному отчаянию от нерешенных задач, принятых обязательств, невыполненного долга. Мироощущение таких людей становится трагическим, а поведение – недейственным.

Одним из кризисных состояний личности является **алкоголизм**. При алкоголизме все прежние интересы человека отходят на второй план, сам алкоголь становится смыслообразующим фактором поведения; оно утрачивает социальную ориентированность, индивид опускается до уровня импульсивных реакций, утрачивает критичность поведения.

Фрустрация – состояние, близкое к стрессу, но это более мягкая и специфичная его форма. Специфичность фрустрации заключается в том, что это реакция лишь на особого рода ситуации. Обобщенно можно сказать, что это ситуация «обманутых ожиданий» (отсюда и название).

Фрустрация – это переживание отрицательных эмоциональных состояний, когда на пути к удовлетворению потребности субъект встречает неожиданные помехи, в большей или меньшей степени поддающиеся устранению.

Фрустрация, как состояние, возникает всякий раз, когда физическое, социальное и даже воображаемое препятствие мешает или прерывает действие, направленное на достижение цели, удовлетворение потребности. Фрустрация создает, таким образом, наряду с исходной мотивацией, новую защитную мотивацию, направленную на преодоление возникшего препятствия.

Выделяют три типа причин, вызывающих фрустрацию:

- 1) лишения (*privation*) – отсутствие необходимых средств для достижения цели или удовлетворения потребности;
- 2) потери (*deprivation*) – утрата предметов или объектов, ранее удовлетворяющих потребности;
- 3) конфликт (*conflict*) – одновременное существование двух не совместимых друг с другом побуждений, амбивалентных чувств или отношений.

Различают следующие типы реакций в ситуации фрустрации.

1. Агрессивность – самый распространенный тип реакции. Адекватная реакция на появление препятствия состоит в том, чтобы преодолеть или обойти его, если это возможно. Агрессия по сути является атакой либо непосредственно на фрустрирующее препятствие, либо на объект (предмет), выступающий в виде замещения (что попало «под горячую руку»).

Возникновению фрустрации способствуют: обвинение, несправедливость, саркастические замечания, выговоры, ожидание, грубое обращение, занятое место, получение отказа, сломанная авторучка или телефон, и часто человек, а не предмет. Реакцией в виде агрессии может быть словесный отпор, оскорбление, физические нападки на человека или объект.

2. Отступление и уход – в некоторых случаях человек реагирует на фрустрацию уходом, сопровождаемым агрессивностью, которая не проявляется открыто, если только он не замыкается в себе и не замышляет ничего плохого. Отступление обычно сопровождается какой-либо компенсацией. Оно может быть физическим (ретировка перед лицом сильного противника) или психологическим (признание человеком своей неправоты):

а) сдерживание – осознанное отступление;

б) подавление – неосознанное отступление (когда между противоположными тенденциями возникает острый конфликт). Часто человек «уходит» от проблем, используя определенные стратегии психологических защит.

Депривация означает «лишение или ограничение возможностей удовлетворения жизненно важных потребностей». Различают внешнюю и внутреннюю депривацию. Когда говорят о депривации, имеют в виду такое неудовлетворение потребностей, которое происходит в результате отдаления человека от необходимых источников их удовлетворения, имеющего пагубные последствия.

Тревожность, депрессия, страх, интеллектуальные расстройства – вот наиболее характерные черты так называемого *депривационного синдрома*.

В зависимости от того, чего именно лишен человек, выделяют разные виды депривации: сенсорную, двигательную, психосоциальную, материнскую и другие.

Аутоагрессия – одна из форм поведенческих отклонений индивида, при которой он стремится нанести вред сам себе, не в силах вынести чувства тревожности, давления со стороны общества или из-за неспособности справиться с чувством вины. Аутоагрессия – деструктивное явление, оно – не инструмент решения проблемы или борьбы с причиной стрессовой ситуации, напротив, это что-то типа «лазейки», легкого пути, в котором субъект выбирает «наказать» себя вместо того,

чтобы менять других или попытаться принять реальность и свои недостатки конструктивно. На различных уровнях аутоагрессия проявляется по-разному: на ментальном – в форме навязчивых мыслей, самообвинения, самобичевания; на уровне действий – в форме причинения себе физического вреда косвенно или напрямую.

Наука выделяет несколько моделей возникновения аутоагрессивного поведения в обществе.

Медицинская модель – аутоагрессия порождается наличием поведенческих и психических расстройств, нередко обусловленных дефицитом серотонина, но при этом и не исключается генетическая предрасположенность.

Социокультурная модель – аутоагрессивное поведение является девиацией, определяемой такими социально значимыми обстоятельствами, как место работы, семейное положение, возраст и пол.

Экологическая модель – аутоагрессия есть не что иное, как ряд независимых, но взаимосвязанных факторов, личностных и средовых обстоятельств, которые потенцируют суицид. Например, легкая доступность огнестрельного оружия.

Аутоагрессии наиболее подвержены люди, переживающие депрессивные эпизоды, неврозы, а также склонные к интровертированности и демонстративности поведения. Проявляется устойчивая связь с заниженной самооценкой, мазохистической личной акцентуацией характера. Нельзя исключать также повышенную эмпатию, эмоциональность и нестабильность, чувствительность к малейшим изменениям психики. К внешним же факторам относят психотравмирующие, стрессогенные ситуации, нарушение процесса социализации, психологическое и физическое насилие.

Развитию аутоагрессии с детского возраста способствует неблагоприятная обстановка в семье, ссоры родителей, частые физические и психологические наказания, игнорирование нужд, унижение и насмешки, отсутствие проявлений любви, заботы. Ребенок начинает обвинять себя в плохом настроении родителей, не уменьшающееся чувство вины порождает в нем первые проявления аутоагрессии.

Однако не стоит забывать и об исключительно биологических причинах, спровоцированных психиатрическими заболеваниями, наличием слуховых и зрительных галлюцинаций, сверхценных идей.

У аутоагрессии есть множество форм проявления, нередко они все группируются по двум главным пунктам: осознанные и неосознанные. Осознанные – это нанесение себе повреждений различной тяжести, когда субъект желает и осознает все то, что он делает со своим телом. Сюда можно отнести самопорезы, нанесение ударов по каким-либо объектам, не предназначенным для этого, выдирание собственных волос, обливание кипятком или, наоборот, контакт с сильным холодом, который способен оставить повреждения на кожных покровах. И неосознанные – это склонность к рисковому поведению: злоупотребление

алкоголем и никотином, тяга к экстремальным видам спорта, «запускание» болезни и оттягивание визита к врачу, агрессивное вождение транспортного средства.

Также существуют неявные формы проявления аутоагрессии – обилие на теле человека пирсинга, татуировок, придерживание нездоровых диет, часто отказ от еды и другие способы «нездорового совершенствования» своего тела. Отдельной категорией можно выделить самообвинение, самоунижение, повышенное чувство ответственности и долга, нездоровое стремление достичь несуществующего идеала – это все моральные формы проявления аутоагрессии. Но бывает, что аутоагрессия не выражается ни в каких действиях, а потому находит свое проявление в психосоматике. Субъект получает настоящее заболевание, накапливая латентный стресс, не выпуская наружу негативные эмоции. К психосоматозам, провоцируемым аутоагрессией, относят: гипертонию, аутоиммунные, эндокринные и онкологические заболевания, вегетативные неврозы, также различные расстройства личностного поведения – это алкоголизм, наркомания, токсикомания, чрезмерное и избыточное курение, трудовголизм, расстройства пищевого поведения (анорексия, булимия).

Ещё один пример неявного аутоагрессивного поведения – неосознанное ранение, с точки зрения психоанализа – это особый тип поведения, когда человек всегда на что-то натывается, излишне неуклюж, часто ходит в синяках или мелких порезах из-за каких-то бытовых ситуаций.

Однако аутоагрессию стоит отличать от парасуицидального и суицидального поведения. Парасуицид есть некое демонстративно шантажирующее поведение, один из методов достижения цели, когда субъект совершает не глубокие, но множественные самопорезы, принимает большое количество безвредных медикаментов с целью привлечь к себе внимание. Но парасуицид может иметь и фатальные последствия при непродуманности действий или неосторожности. Суицид – сознательное, преднамеренное лишение себя жизни. Многие исследователи считают суицид точным результатом аутоагрессивного поведения. Человек, страдающий аутоагрессией, безусловно, может умереть из-за своей ошибки: слишком глубокого пореза или занесения инфекции в рану. Отмечая связь аутоагрессии с самоубийством, не следует забывать об их целях. Цель аутоагрессии – не уйти из жизни, не сиюминутно покончить с собой, а наказать себя. Ведь чувство вины не угасает, а, нанося себе физические повреждения, индивид воспринимает это как наказание, мирится с реальностью, пытается идти и жить дальше.

Экстремальные воздействия, которые потенциально могут способствовать возникновению стресса, принято называть стрессорами.

По своему характеру стрессоры могут быть биологическими, психологическими или же социальными. Например, снижение концентрации кислорода в атмосфере – это биологический стрессор, разрыв

межличностных отношений можно отнести к разряду психологических стрессоров, а ограничение личной свободы – к социальным.

Независимо от своих характеристик, экстремальное воздействие является лишь *потенциальной* причиной стресса.

Важным является само оценивание его как неприятного, нейтрального или приятного, имеет значение оценка собственных возможностей адекватной реакции в изменившейся ситуации. Если стрессор рассматривается как вызов (испытание человека на прочность), то это может улучшать показатели сопротивляемости организма, повышать уровень активности, вызывать положительные эмоции. Если же стрессор оценивается как угроза, то это вызывает негативные эмоции, может повлечь отрицательные последствия для здоровья. Соответственно, будут различаться и физиологические процессы.

После того, как стимул квалифицируется как угрожающий или превышающий возможности человека, начинается процесс мобилизации. Стадия истощения необходима для восстановления сил организма.

Помимо физиологической и эмоциональной реакции на стрессовую ситуацию, стресс выражается и в изменении поведения. Поведенческий ответ на воздействие стрессора принято называть *копинг-поведением* (от английского глагола *to cope* – справляться), или *совладающим поведением*.

Это поведение определяется стремлением человека преодолеть сложившуюся ситуацию. Различают копинг-поведение, сфокусированное на проблеме, подразумевающее попытки изменить существующее положение вещей, и копинг-поведение, сфокусированное на негативных эмоциях, сопровождающих стресс.

В зависимости от типа ситуации (от того, насколько она поддается изменению), наиболее оптимальной является либо первая, либо вторая разновидность реакции.

К числу психологических факторов, которые ослабляют влияние стрессора, относят: юмор, наличие теплых, дружеских связей с другими людьми, любимого дела, хорошее состояние здоровья. Еще одним фактором, опосредующим воздействие стрессора на организм, является склонность человека приписывать контроль над ситуацией себе или же внешним обстоятельствам (так называемый интернальный или экстернальный локус контроля). Оптимизм также защищает человека от негативного воздействия стресса.

Шаг 6. Профессиональная самоактуализация. Относительно профессионального стресса однозначно следует отметить, что самый действенный способ борьбы с профессиональным стрессом, выгоранием и профессиональной деформацией – это *профессиональная самоактуализация* (икигай, дело жизни). Графически профессиональная самоактуализация представлена на рис. 7.

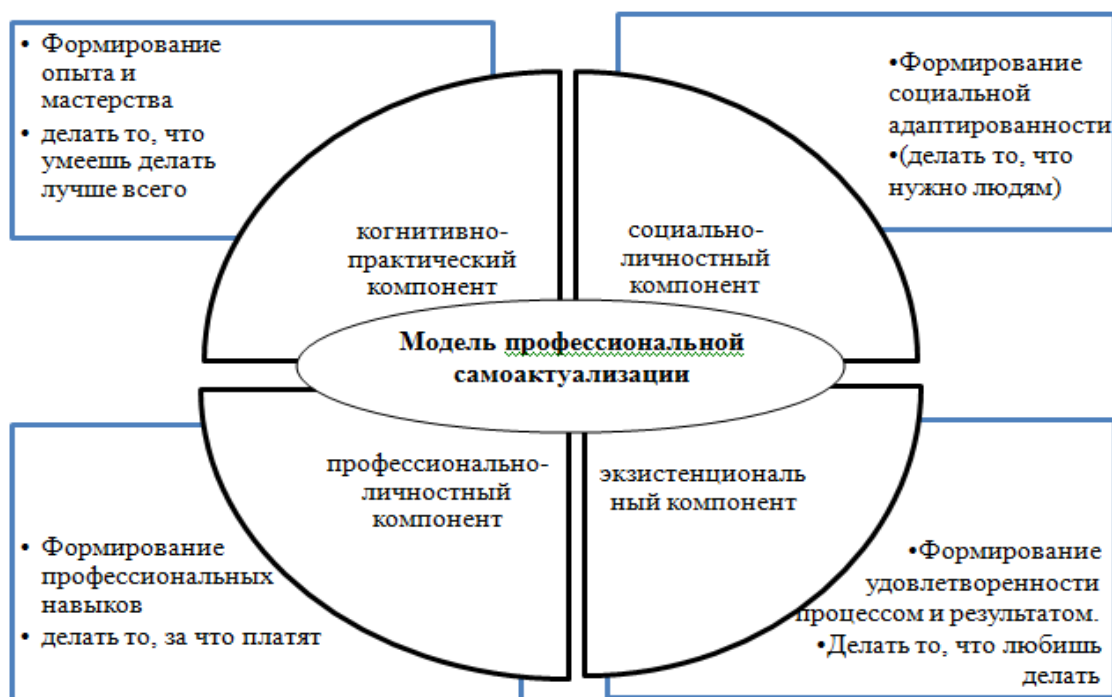


Рис. 7. Модель профессиональной самоактуализации

Профессиональная самоактуализация – внутренняя активность субъекта по осознанию собственного потенциала и готовность к его раскрытию в контексте конкретной профессиональной деятельности.

Самореализация же выражает способность личности оптимально использовать и активно преобразовывать свои ресурсные возможности в реальной деятельности. *Профессиональная самореализация* – это одновременно и психологический процесс, и результат целенаправленной активности личности по реализации своих ресурсных возможностей в рамках конкретной профессиональной деятельности. Результатом профессиональной самореализации являются:

- удовлетворенность профессиональной деятельностью (мне нравится и процесс, и результат моей работы, работа в удовольствие);
- признание обществом человека как профессионала (я делаю то, что умею очень хорошо делать, делаю это лучше других и постоянно самосовершенствуюсь);
- востребованность результатов его труда обществом (я делаю то, что полезно для общества и востребовано другими людьми);
- востребованность профессионала на рынке труда (за мой качественный, результативный, высокопрофессиональный труд я получаю достойное и адекватное вознаграждение).

Рынок труда очень адаптивный и уравновешенный спросом и предложением. Если человек действительно высококлассный профессионал, он всегда будет востребован рынком труда, и вопроса вознаграждения даже не возникает. А если человек недоволен своей зарплатой, значит он либо не имеет достаточного профессионального уровня,

чтобы получать соответствующую зарплату, либо перерос данную организацию и ему нужно уходить на другой уровень, покорять новые горизонты, достигать более значимых амбициозных целей.

Особо необходимо отметить, что понятие «профессиональный стресс» относится не только к работе (службе), но и к профессиональному обучению для курсантов и слушателей образовательных организаций системы МВД России, так как для них время и усилия, затрачиваемые на обучение, субъективно приравниваются к полноценной работе, а объективно годы учебы засчитываются как годы службы. По результатам диагностики у большинства курсантов уже к третьему году обучения наблюдается склонность к выгоранию, а к 5 курсу обучения более 80 % обучающихся демонстрируют ярко выраженные аспекты выгорания и начальные этапы деформации. Естественной реакцией на хронический стресс, возникающий за годы обучения, становится наблюдаемая тенденция к активному использованию психологических защит для снижения уровня стресса.

Как известно, психологическая защита – это понятие глубинной психологии, обозначающее неосознаваемый психический процесс, направленный на минимизацию отрицательных переживаний, защиту психики от травмирующих воспоминаний, мыслей, чувств и эмоций.

Функциональное значение психологических защит состоит в ослаблении тревоги, напряжения, беспокойства, фрустрации, обусловленных противоречием между импульсами бессознательного и требованиями внешней среды, возникающими в результате взаимодействия с окружающей действительностью. Психологическая защита выполняет функцию регуляции поведения человека, делая его более адаптивным, повышает приспособляемость, стабилизирует психику и нормализует состояние личности.

Однако, как показали результаты проведенного на базе Владивостокского филиала Дальневосточного юридического института МВД России имени И. Ф. Шилова исследования, одним из самых часто встречаемых вариантов психологической защиты у курсантов и слушателей является *ипохондрия* (уход в болезнь). Кроме того, значительную выраженность показали такие психологические защиты, как сублимация, альтруизм, предвосхищение и юмор.

Дополнительные исследования, беседы и анкетирование показывают, что наиболее успешны и в учебе, и в профессиональной деятельности, а также в преодолении стресса те, у кого есть хобби, интересы, те, кто помимо работы и учёбы занимается спортом и / или творчеством, т. е. используют механизм *сублимации*.

Высокие показатели *альтруизма* коррелируют с коммуникативными качествами, общительностью, доброжелательностью, наличием прочных дружеских отношений, что так же помогает преодолевать стресс. Альтруизм хорошо повышает самооценку, способствует росту

осознанности поведения и адаптированности к социуму, он социально одобряем. Характерная черта – эмпатийность.

Высокие показатели психологической защиты «*предвосхищение*» свидетельствуют о склонности просчитывать наперед возможные варианты развития событий, готовиться заранее, не откладывать все на самый последний момент и не пускать на самотек (по принципу «будь как будет»). Учитывается цикличность и предсказуемость процессов. Разработка планов по преодолению возможных в будущем дискомфортных ситуаций включает мысленное проигрывание всех вариантов предстоящего события, что позволяет быть более подготовленным к будущему и уверенным в себе. Благодаря этому такие люди редко оказываются в неожиданной и неразрешимой для себя ситуации и контролируют ситуацию при любом раскладе. Характерная черта – предусмотрительность.

В меньшей степени профессиональному стрессу, выгоранию и деформациям подвержены сотрудники, делающие юмор базовым принципом своего отношения к любой стрессовой ситуации. Преобразование негативного восприятия ситуации в позитивное позволяет не уходить от конфликта, а использовать его положительные моменты. Данный механизм психологической защиты относится к группе высших адаптивных механизмов.

Таким образом, управляемый стресс – это вполне существующая реальность. Стрессом можно и нужно управлять, причем вне зависимости от того, что стало его причиной.

Вопросы и задания к главе 3

Учебные вопросы

1. В чем суть субъектно-рефлексивного подхода в диагностике стресса?
2. Какой психодиагностический инструментарий применяется при диагностике стресса?
3. Способы профилактики стресса.
4. Алгоритм управления стрессом.
5. Роль саморегуляции в управлении стрессом.
6. Роль самоактуализации в управлении стрессом.
7. Роль психологических защит в снижении нервно-психического напряжения и тревоги.
8. Стратегии преодоления стрессовых ситуаций.

Вопросы для работы в часы самостоятельной подготовки

1. Пройдите диагностическую методику-опросник «**Определение нервно-психического напряжения**». Автор: Т. А. Немчин (1981). с помощью online- тестирования по ссылке
<https://psytests.org/stress/npn.html>

Проанализируйте полученный профиль и сделайте выводы относительно степени выраженности (слабая, умеренная, чрезмерная) нервно-психического напряжения, под которым понимается психическое состояние, обусловленное предвосхищением неблагоприятного для субъекта развития событий, которое сопровождается ощущением общего дискомфорта, тревоги, страха и включает в себя готовность овладеть ситуацией, действовать в ней определенным образом.

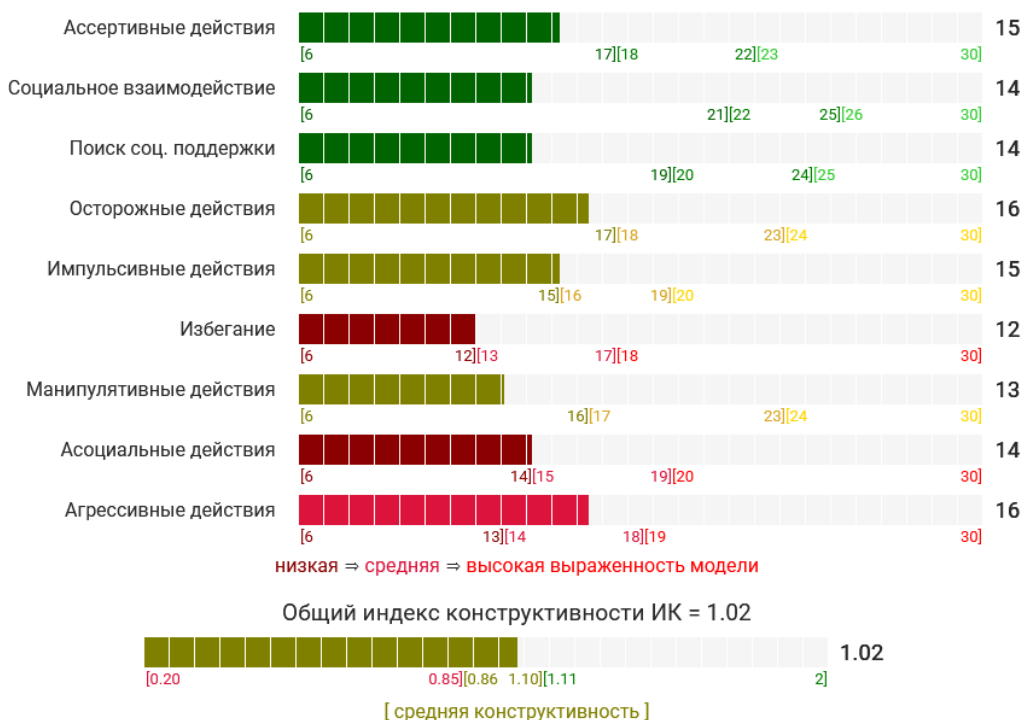
Пример профиля:



2. Пройдите диагностическую методику – опросник «**Стратегии преодоления стрессовых ситуаций**» (Strategic Approach to Coping Scale, **SACS**). Автор: S. Hobfoll (1994), адаптация Н. Е. Водопьянова, Е. А. Старченкова (2009) с помощью online-тестирования по ссылке <https://psyttests.org/coping/sacs-run.html>

Проанализируйте полученный профиль и сделайте выводы относительно степени выраженности таких моделей преодолевающего поведения, как: асертивные действия, вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки, осторожные действия, импульсивные действия, избегание, манипулятивные (непрямые) действия, асоциальные действия, агрессивные действия, а также вычислите общий индекс конструктивности.

Пример профиля:



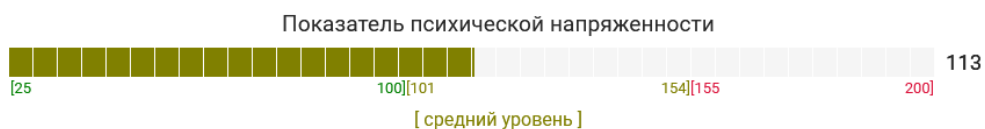
(нормы для представителей коммуникативных профессий)

3. Пройдите диагностическую методику – «**Шкала психологического стресса**» (Psychological Stress Measure, **PSM-25**) французских авторов: R. Tessier, L. Lemyre, L. Fillion (1990), адаптация Н. Е. Водопьянова (2009), с помощью online- тестирования по ссылке

<https://psytests.org/stress/psm25r.html>

Проанализируйте полученный профиль и сделайте выводы относительно степени выраженности психической напряженности.

Пример профиля:



4. Пройдите проективную методику «**Незаконченные предложения**» (Приложение 3). Необходимо, не задумываясь, завершить каждую из 40 незаконченных фраз. Важно понимать, что в методике нет «правильных» или «неправильных» ответов. В завершение каждой из 40 фраз необходимо записать первую пришедшую в голову мысль.

К анализу и интерпретации результатов проективной методики необходимо приступить спустя некоторое время (если оценку производит сам респондент). Необходимо провести контент-анализ полученных ответов и определить проблемное поле, вызывающее стрессовое напряжение, например, работа, здоровье, отношения, финансы, время, помощь и т. д., полученные результаты могут стать отправной точкой для более углубленного исследования проблемной ситуации.

5. **Ассоциативный эксперимент.** Приведите ассоциации (минимум по 5 слов/словосочетаний) на слова-стимулы:

Волнение – ...

Тревога – ...

Страх – ...

Паника – ...

Фобия – ...

Кошмар – ...

Работа в полиции – ...

Профессиональное общение – ...

Конфликты – ...

Стресс – ...

Профессиональный стресс:

Опишите, что является лично для Вас стрессовой ситуацией в профессиональной деятельности. Приведите примеры. В этом задании

нет правильных или неправильных ответов, желательно написать первые мысли, которые возникают на слова-стимулы.

6. Проективная методика «Человек под дождем».

Инструкция: на чистом листе бумаги необходимо нарисовать человека, а потом на другом таком же листе – человека под дождем. Сопоставление двух рисунков позволяет определить, как человек реагирует на стрессовые, неблагоприятные ситуации, что он чувствует при затруднениях.

Список рекомендуемой литературы к главе 3

1. Арокина, В. И. Управление стрессом в организации / В. И. Арокина // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2020. – № 4-1(62). – С. 19–21. – DOI 10.24411/2411-0450-2020-10248.

2. Акимова, А. Р. Практикум по психологии стресса: стрессоры и изменяющие жизнь события / А. Р. Акимова. – М.: ФЛИНТА, 2023. – 112 с.

3. Верпатова, О. Ю. Управление стрессом как фактор повышения эффективности персонала в современных организациях / О. Ю. Верпатова // Вестник Тверского государственного технического университета. Серия: Науки об обществе и гуманитарные науки. – 2021. – № 4(27). – С. 55–62. – DOI 10.46573/2409-1391-2021-4-55-62.

4. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / Н. Е. Водопьянова – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 283 с.

5. Воронина, В. К. Управление организационным стрессом: новые методы в условиях удаленной работы / В. К. Воронина // Вестник Ивановского государственного университета. Серия: Экономика. – 2021. – № 1(47). – С. 118–127.

6. Зыбенко, Д. А. Синдром менеджера: технология управления стрессом / Д. А. Зыбенко, С. А. Березникова // Шаг в науку. – 2019. – № 2. – С. 113–116.

7. Игумнов, С. А. Управление стрессом: современные психологические технологии / С. А. Игумнов // Проблемы управления (Минск). – 2003. – № 4(9). – С. 32–37.

8. Караяни, А. Г. Психология боевого стресса и стресс-менеджмента: учеб. пособие для вузов / А. Г. Караяни. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 145 с.

9. Козловская, В. В. Управление стрессом в профессиональной деятельности / В. В. Козловская, М. М. Ищенко // Мировые цивилизации. – 2021. – Т. 6. № 1. – С. 91–96. – EDN BVWFGC.

10. Колчанова, К. В. Управление конфликтами и стрессами в организации / К. В. Колчанова // Наука и современное общество: взаимодействие и развитие. – 2016. – № 1(3). – С. 204–206.
11. Корниенко, Е. В. Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности / Е. В. Корниенко, Н. А. Андреевич // Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2016. – № 2(24). – С. 87–94.
12. Новикова, Е. Н. Профессиональный стресс и способы борьбы с ним в управлении персоналом / Е. Н. Новикова, Т. А. Корниенко, А. В. Рейн // Энигма. – 2019. – № 8-1. – С. 18–27.
13. Потапенко, А. В. Управление стрессом – ключ к эффективности / А. В. Потапенко // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. – 2014. – № 2. – С. 28–31.
14. Сафронова, О. Л. Модель управления трудовым стрессом / О. Л. Сафронова // Вестник Сибирского государственного университета путей сообщения. – 2007. – № 18. – С. 226–240.
15. Сафронова, О. Л. Социальная технология управления профессиональным стрессом / О. Л. Сафронова // Вестник Сибирского государственного университета путей сообщения. – 2009. – № 20. – С. 72–76.
16. Серезкина, Е. В. Управление стрессом на рабочем месте: организационный подход / Е. В. Серезкина // Российский журнал менеджмента. – 2019. – Т. 17. № 2. – С. 233–250.
17. Сумер, Е. В. Управление стрессами / Е. В. Сумер, О. И. Андриуца, О. В. Пацук // Социально-экономические науки и гуманитарные исследования. – 2016. – № 13. – С. 60–64.
18. Труфанова, Т. А. Управление профессиональными стрессами: современные методы и подходы / Т. А. Труфанова // Социально-экономические явления и процессы. – 2016. – Т. 11. № 8. – С. 72–79.
19. Шарафутдинова, С. Р. Методы управления стрессом на уровне личности и организации / С. Р. Шарафутдинова // Via Scientiarum – Дорога знаний. – 2019. – № 1. – С. 90–93.
20. Щербинина, Е. В. Управление стрессом как ресурс профилактики выгорания сотрудников социальных служб / Е. В. Щербинина // Социальная политика и социология. – 2014. – Т. 2. № 1(102). – С. 263–272.
21. Юрчук, Е. В. Управление конфликтами и стрессами для эффективной работы организации / Е. В. Юрчук, Е. В. Яшкова, Н. Л. Синева // Актуальные вопросы современной экономики. – 2019. – № 3-1. – С. 901–906.
22. Якимова, З. В. Профессиональный стресс в правоохранительной деятельности: зарубежный и отечественный опыт исследования / З. В. Якимова // Психолог. – 2023. – № 1. – С. 32–50. – DOI 10.25136/2409-8701.2023.1.39851.
23. Якимова, З. В. Профессиональный стресс в сознании полицейских: ассоциативный эксперимент / З. В. Якимова // Психолог. – 2023. – № 4. – С. 1–20. – DOI 10.25136/2409-8701.2023.4.43515.

24. Якимова, З. В. Профессиональный стресс у сотрудников полиции поколения x-y и поколения y-z / З. В. Якимова // Вестник Московского государственного университета технологий и управления имени К. Г. Разумовского (Первый казачий университет). Серия прикладных научных дисциплин. – 2023. – № 1. – С. 175–198.

25. Якимова, З. В. Профессиональная самоактуализация: структура и этапы формирования / З. В. Якимова // Инновации в образовании. – 2022. – № 2. – С. 85–98.

ГЛАВА 4. СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

§ 1. Понятие «стрессоустойчивость» и её характеристики

В широком биологическом смысле слова под стрессоустойчивостью понимается способность организма спокойно переносить воздействия стресс-факторов без вредных и разрушительных последствий.

В более узком психологическом смысле под стрессоустойчивостью понимается совокупность личностных качеств и психофизиологических особенностей организма, позволяющих в стрессовых ситуациях контролировать и управлять своими мыслями, эмоциями, психическими состояниями и поведением, целенаправленно мобилизуя все имеющиеся ресурсы для эффективного решения поставленных задач и преодоления стресса без разрушительных последствий для психического и физического здоровья, а также без негативных последствий для личной жизни, рабочих и общественных отношений. Иначе говоря, стрессоустойчивость позволяет человеку успешно адаптироваться к изменениям, которые нарушают привычный уклад жизни и выбивают из зоны комфорта.

Для профессиональной деятельности уровень стрессоустойчивости очень важен. Можно выделить три типа профессий, в которых стрессоустойчивость является обязательным профессионально-важным качеством. Во-первых, речь идет о профессиях, в которых сотрудники должны быть всегда клиентоориентированы, приветливы, доброжелательны. К этой категории относятся все профессии сферы сервиса и услуг, например, официанты, продавцы-консультанты, сотрудники call-центров и т. д. Во-вторых, специалисты, чья деятельность требует многочисленных и интенсивных коммуникаций: врачи, учителя, воспитатели, рекрутеры и т. д. В-третьих, профессии, связанные с быстрым реагированием на ситуации или с угрозой для жизни, в частности, например, пожарные, спасатели, врачи скорой помощи. Относительно сотрудников полиции, можно уверенно сказать, что профессия полицейского сочетает в себе все три вышеперечисленных аспекта: ориентированность на граждан, необходимость многочисленных коммуникаций и необходимость быстрого реагирования в ситуации опасности. Соответственно полицейский должен обладать стрессоустойчивостью, как минимум, в три раза сильнее, чем у обычного, среднестатистического человека.

Логично будет предположить, что если на работу с большим количеством стресс-факторов нанимают нестрессоустойчивого человека, это может негативно повлиять не только на результаты его деятельности, но и психоэмоциональное состояние в целом. В любой момент психика такого сотрудника может не выдержать, и он сорвется на коллегу или гражданина. Для сотрудника с низким уровнем стрессоустойчивости неподходящая работа сама по себе является стресс-фактором. Скорее всего, он не сможет долго заниматься тем, что вызывает дискомфорт.

Однако важно учитывать, что человеку с высоким уровнем стрессоустойчивости не подойдет спокойная, размеренная и монотонная работа. Обычно психика таких людей готова к вызовам и развитию, поэтому в рутинных задачах сотрудник быстро заскучает, потеряет интерес и мотивацию к работе.

Необходимо отметить, что каждый человек обладает определенным уровнем стрессоустойчивости – от очень низкого до очень высокого. Степень выраженности уровня стрессоустойчивости всегда имеет свою уникальную специфику и зависит от трех факторов: особенностей нервной системы, социального контекста, в котором происходило становление личности в период взросления, и личного опыта управления стрессом.

Особенности нервной системы представлены, прежде всего, врожденными свойствами нервной системы, которые являются физиологической основой формально-динамической стороны поведения, образуя фундамент, на котором одни формы поведения формируются легче, другие – сложнее. Все свойства нервной системы основаны на соотношении возбуждения и торможения нервных процессов, что позволяет выделить силу, подвижность и уравновешенность, динамичность, лабильность и активированность нервных процессов.

Сила нервной системы представляет собой свойство, отражающее предел работоспособности нервных клеток коры головного мозга, их способность выдерживать очень сильное и/или очень длительно действующее возбуждение, не переходя в тормозное состояние (охранное торможение). Кроме того, следует отметить, что сила нервной системы связана с чувствительностью анализаторов: чем слабее нервная система, тем более чувствительной она является, т. е. более способной к реагированию на стимулы низкой интенсивности. Соответственно, наоборот, чем сильнее нервная система, тем меньше чувствительность анализаторов и ниже способность к реакции на низкоинтенсивные стимулы.

Подвижность нервной системы представляет собой свойство, состоящее в способности реагировать на изменения и переключаться с процесса возбуждения на процесс торможения и наоборот.

Уравновешенность нервной системы представляет собой свойство, выражающее соотношение (степень баланса) процессов возбуждения и торможения нервных процессов.

Динамичность представляет собой свойство, выражающееся в способности мозга быстро отвечать возбуждательными и тормозными процессами при формировании условных реакций.

Лабильность представляет собой свойство, отражающее скорость возникновения и окончания нервных процессов. По сути дела, речь идет о скорости реакции на предъявляемый стимул.

Активированность представляет собой индивидуальный уровень активации процессов возбуждения и торможения в различных участках мозга. Именно свойство активированности во многом определяет выраженность модальностей: визуальной, аудиальной, кинестетической.

Таким образом, свойства нервной системы определяют скорость обработки информации, уровень чувствительности и эмоциональности, скорость реакции на изменения.

Человек с сильной нервной системой будет отличаться высоким уровнем работоспособности при более длительном процессе вработывания; высокой степенью выносливости, высоким жизненным тонусом как в психическом, так и в физическом аспекте; развитыми волевыми качествами (настойчивость, целеустремленность, упрямство); высоким уровнем адаптивности и резистентности (устойчивости) к сверхсильным раздражителям (отвлекающим факторам, помехам, шумам. Однако сильная нервная система наделяет человека пониженной значимостью обратной связи, равнодушием к раздражителям высокой интенсивности, сниженной скоростью образования условных рефлексов.

Человек со слабой нервной системой будет обладать сниженным уровнем работоспособности (испытывать острую необходимость в частых и продолжительных перерывах); высокой чувствительности к внешним раздражителям даже слабой интенсивности; высоким уровнем эмоциональной чувствительности и ранимости; быстрым образованием условных рефлексов. Однако новые рефлекторные связи угасают так же быстро, как и образуются. Это находит свое отражение в обучении: человек со слабой нервной системой очень быстро обучается, приобретает новые навыки, но так же быстро их теряет при отсутствии регулярных тренировок.

Люди с инертной нервной системой с трудом переходят от одного вида деятельности к другому; медленнее усваивают новую информацию и медленнее вырабатывают новые навыки; проявляют медленное нарастание активности (долгое вработывание), но сохраняют длительную работоспособность; не эффективны в условиях спешки и ограниченного количества времени, но обладают высокой эффективностью в условиях монотонии и достаточного количества времени; имеют высокий уровень помехоустойчивости, самостоятельности и кропотливости в выполнении длительной работы за счет высокого уровня концентрации внимания; длительность следовых процессов обеспечивает хорошую долговременную память.

Человек с подвижной нервной системой отличается непоседливостью, подвижностью, высоким уровнем возбуждения, повышенной отвлекаемостью, неустойчивостью внимания, торопливостью, быстрым темпом во всем (быстро разговаривает, быстро двигается, быстро ест и т. д.), легко переключается с одного вида деятельности на другой, обладает высокой скоростью реакции, быстрым переключением на разные стимулы. Человек с подвижной нервной системой может быть относительно успешен в режиме многозадачности, но крайне не эффективен при выполнении монотонной, длительной работы. Кратковременность следовых процессов приводит к быстрой утрате интереса

и высокой скорости забывания, а также способствует быстрому и резкому снижению уровня мотивации выполняемой деятельности при отсутствии быстрого результата.

Таким образом, наиболее высокий уровень стрессоустойчивости, как правило, будет у людей, обладающих сильной и/или инертной нервной системой, а более низкий уровень стрессоустойчивости – у людей, обладающих слабой и/или подвижной нервной системой.

Особенности социального контекста, в котором происходило становление личности в период взросления. Для формирования стрессоустойчивости как свойства личности важны два таких параметра, как стрессогенность среды в период взросления и становления личности и наличие опыта адаптации к изменениям. В зависимости от этих двух переменных мы можем выстроить условную систему координат, которая на основе базовых принципов психографики позволяет соотнести стрессоустойчивость с социальным контекстом.

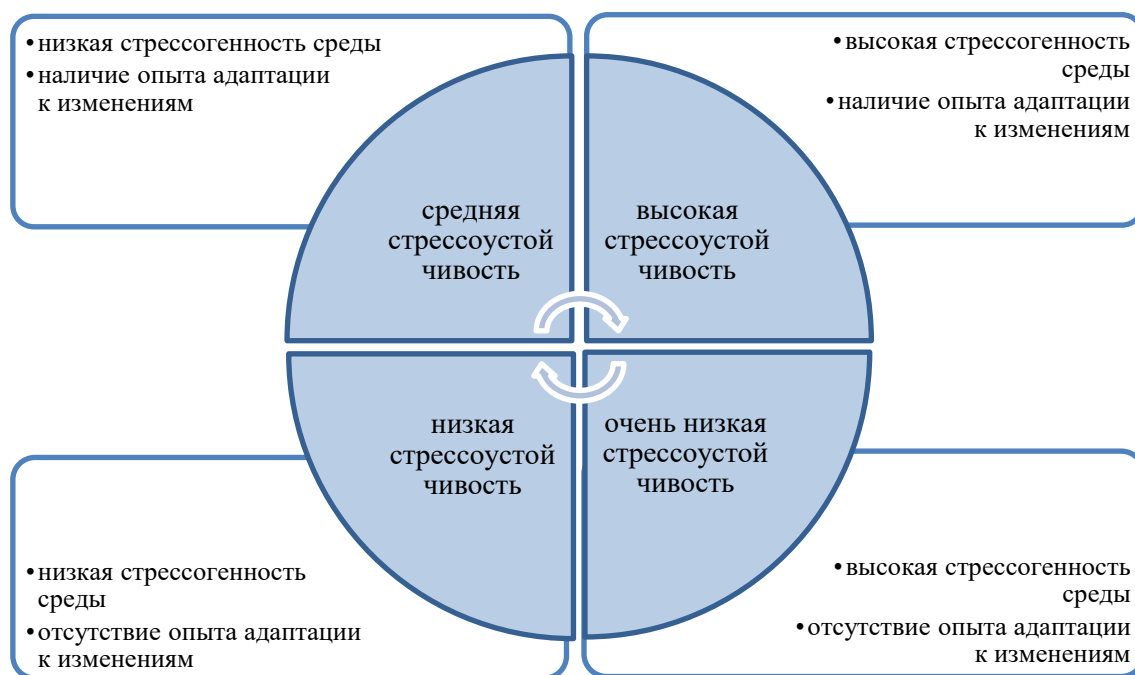


Рис. 8. Уровень стрессоустойчивости в зависимости от стрессогенности среды и опыта адаптации к изменениям

Если человек с детства рос в относительно благополучной и стабильной среде, а его социальное окружение его поддерживало и учило справляться с трудностями и стрессами, шаг за шагом преодолевая жизненные препятствия, такой человек вырастает с хорошо развитым умением адаптироваться к изменениям и со средним уровнем стрессоустойчивости, так как стресс-факторы средней интенсивности и длительности будут достаточно успешно преодолеваются, однако к воздействию сильных, интенсивных и / или длительных стресс-факторов человек оказывается недостаточно подготовленным.

Низкая стрессогенность среды, гиперопека и забота социального окружения создают для личности ребенка тепличные условия взросления, лишая его тем самым необходимого опыта преодоления стресса и адаптации к изменениям. В результате человек вырастает сверхранимым и чувствительным к стрессам, любое, даже незначительное изменение, выход из зоны комфорта становятся для личности огромным стрессом. Стрессоустойчивость такого человека будет низкой.

Высокая стрессогенность среды и отсутствие опыта адаптации к изменениям формируют в человек высокий уровень тревожности и очень низкую стрессоустойчивость. Такой человек будет находиться в постоянном страхе и ожидании очередного удара судьбы, не имея при этом ни сил, ни способов преодоления стресса.

Высокая стрессогенность среды и наличие опыта адаптации к изменениям формирует личность борца, который с самого детства закален преодолением препятствий и идет напролом, бесстрашно движется к намеченной цели. Девизом такого человека будет являться: «Вижу цель, не вижу препятствий». Уровень стрессоустойчивости будет достаточно высок.

Таким образом, наличие опыта адаптации к изменениям в детстве является залогом формирования высокого уровня стрессоустойчивости в будущем, а уровень стрессогенности среды будет определять диапазон моделей поведения в стрессовой ситуации: чем более стрессогенной среда была в детстве, тем большим иммунитетом к неожиданностям будет обладать личность в будущем. В постоянной готовности к любому повороту событий и в спокойном принятии ситуации заключается секрет высокой стрессоустойчивости.

Личный опыт управления стрессом. Если рассматривать стресс как процесс, то он может быть представлен динамикой уровня стрессового напряжения в ответ на действие стресс-фактора. Соответственно умение распознавать и дифференцировать стресс-факторы и симптомы стресса позволяет во многом взять управление стрессом под контроль. Если у человека достаточно высокий уровень рефлексии и он внимателен к своим телесным реакциям, умеет дифференцировать своё психоэмоциональное состояние, то он может своевременно распознать стресс через проявление первых и даже не очень сильно выраженных его симптомов. Кроме того, осознание, какие именно стресс-факторы оказывают наибольшее влияние, позволяет противостоять раздражителям, минимизировать частоту и интенсивность негативных психоэмоциональных состояний и не накапливать избыток психоэмоционального напряжения, приводящего к дезорганизации деятельности, эмоциональным срывам и психосоматическим заболеваниям.

Особое внимание следует уделить наличию в личном опыте психологических травм. Любая психологическая травма возникает при одновременном стечении двух обстоятельств: во-первых, это переживание реальной ситуации угрозы для жизни, здоровья (как физического, так

и психического) и целостности своего организма либо других людей, а также переживание страха, ужаса, паники при невозможности как-либо повлиять на ситуацию и ощущение своей беспомощности и безвыходности ситуации. Нередко последствием психологической травмы становится посттравматическое стрессовое расстройство, наличие которого в значительной степени снижает уровень стрессоустойчивости, многократно возвращая человека к воспоминаниям и актуализируя в настоящем тревогу ранее пережитой психологической травмы.

Важно так же отметить, что общий уровень стрессоустойчивости является по своей сути суммарным показателем стрессоустойчивости по каждому стресс-фактору в отдельности. Соответственно, при появлении нового, не знакомого ранее стресс-фактора, на который организм ещё не знает, как отреагировать, общий уровень стрессоустойчивости будет снижаться.

В целом стрессоустойчивость нужна человеку, чтобы научиться мобилизовываться и преодолевать трудности, возвращаться в сбалансированное, эмоционально стабильное психическое состояние.

§ 2. Типы и уровни стрессоустойчивости

Любая типология представляет собой некую систему координат, в которой каждый человек занимает какую-то конкретную позицию относительно выбранных критериев в данной системе измерения. Любая типология стрессоустойчивости будет достаточно условной. Один и тот же человек, в зависимости от контекста в разных жизненных ситуациях может продемонстрировать разные типы стрессоустойчивости. Чаще всего можно встретить следующую типологию стрессоустойчивости.

Стрессонеустойчивый тип. Такие люди не умеют переносить психологические нагрузки, чувствуют себя комфортно только в предсказуемых обстоятельствах.

Стрессотренируемый тип. Человек, который относится к этому типу, может перенести стресс из-за неопределенности или перемен, но ему нужно значительное время на адаптацию.

Стрессотормозной тип. Такие люди способны переживать кардинальные перемены, но постоянные небольшие изменения вводят их в состояние стресса.

Стрессоустойчивый тип. Такие люди обладают сильным типом нервной системы и могут переносить глобальные перемены и незначительные изменения без ущерба для психики.

Не стоит подгонять человека под один абстрактный тип. Лучше провести глубокое интервью и тестирование, чтобы определить актуальное психоэмоциональное состояние и оценить его опыт преодоления стрессовых ситуаций.

Психологи условно выделяют три уровня стрессоустойчивости. Для наглядности они представлены в сравнительной табл. 1.

Сравнительный анализ уровней стрессоустойчивости

Высокий уровень стрессоустойчивости	Средний уровень стрессоустойчивости	Низкий уровень стрессоустойчивости
<p>Характерен для людей, которые работают в экстренных службах и на местах с высоким уровнем ответственности.</p> <p>Им свойственны:</p> <ul style="list-style-type: none"> – спокойствие в экстренных ситуациях; – быстрая реакция; – сформированный план действий; – спокойный эмоциональный фон; – аккумуляция энергии на решение возникшей проблемы; – умение оставить негативный опыт позади; – высокая организованность и собранность 	<p>Это, по сути, здоровая стрессоустойчивость:</p> <ul style="list-style-type: none"> – умение сфокусироваться на проблеме; – анализ происходящего и поиск решения; – средняя эмоциональная вовлеченность; – способность переключиться на другие события; – отсутствие проблем со сном 	<p>Свойственен человеку с подвижным эмоциональным фоном, для них характерно:</p> <ul style="list-style-type: none"> – любое неожиданное событие вызывает панику; – ступор и замедленная реакция в момент, когда нужно принять решение; – все, что произошло за день, вечером прокручивается в голове; – беспокойный сон, часто бессонница; – наличие психосоматических заболеваний; – неумение планировать свое время

Таким образом, человек с низким уровнем стрессоустойчивости очень остро реагирует на стресс. Чтобы преодолеть это состояние, ему может понадобиться помощь. Для человека со средним уровнем стрессоустойчивости некоторые стрессовые события могут нарушить равновесие, но в целом человек способен справиться с этим самостоятельно и восстановить баланс. Человек с высоким уровнем стрессоустойчивости мало подвержен стрессу. Только серьёзные жизненные ситуации и трудности могут действительно повлиять на него.

§ 3. Способы повышения стрессоустойчивости

Формирование и развитие стрессоустойчивости – непрерывный процесс, который длится на протяжении всей жизни. Новые стресс-факторы появляются ежедневно и без предупреждения, поэтому важно уметь вырабатывать разные механизмы адаптации.

Кроме того, каждому сотруднику необходимо очень точно знать, какие именно стресс-факторы вызывают негативные реакции и переживания. Если, работая на определенной должности и выполняя конкретный функционал, сотрудник постоянно сталкивается со сверх значимым для него стресс-фактором, он не сможет быстро выработать стрессоустойчивость к нему и будет, работая, страдать и достаточно выгорать.

Для повышения уровня стрессоустойчивости можно использовать как внешние, так и внутренние ресурсы.

К внешним ресурсам можно отнести: устранение излишних стресс-факторов, проведение профилактической работы и внедрение реальной поддержки делом, а не только словом.

Диагностика стресс-факторов должна быть комплексной и проводится на регулярной основе. Если выбрать стратегию найма изначально стрессоустойчивых сотрудников, но при этом не предпринимать никаких усилий по снижению стресс-факторов, то большинство из них, проработав некоторое время, начнут выгорать и увольняться. Поэтому гораздо важнее, чтобы стратегия стресс-менеджмента включала в себя регулярную работу по снижению стресс-факторов, которые подвластны управленческим решениям, например, распределяемый объем задач, сроки выполнения заданий и дедлайны, уровень экологичности коммуникаций и т. д.

Профилактическая и просветительская работа с коллективом должна в обязательном порядке включать в себя индивидуальное консультирование и/или групповые тренинги по развитию эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости. Однако следует учитывать, что новые навыки невозможно выработать за одно занятие. Наиболее устойчивый результат показывают регулярные занятия в формате микрообучения, когда за одно занятие, длящееся не более 15 минут, разбирается одна конкретная тема или техника работы со стрессом.

Руководству также важно понимать, что в некоторых случаях помимо поддержки словом и сопереживания в трудной стрессовой ситуации сотруднику может быть важна реальная помощь делом, например, предоставление внеочередного отпуска или отгула, более гибкий и свободный график работы и т. д.

Отдельно необходимо отметить такие внешние ресурсы повышения стрессоустойчивости, как психологическое консультирование, психотерапия и медитативные практики.

С помощью психологического консультирования можно установить причинно-следственные связи происходящего, проработать уязвимые места, разобраться в причинах и выстроить систему новых отношений с самим собой, своим социальным окружением и миром в целом. В более сложных случаях сеансы психотерапии смогут помочь не только разобраться в текущих переживаниях, но и отыскать их глубинные корни, найти способы выхода из сложившейся ситуации и обозначить ориентиры для дальнейшего личностного роста и саморазвития. Проработка психотравмирующих ситуаций в безопасной и комфортной обстановке позволяет надежно усвоить и закрепить новые, наиболее эффективные модели саморегуляции и поведенческие паттерны.

Медитативные практики, выполняемые под руководством опытных наставников, так же помогают разгрузить разум и сбалансировать эмоциональную сферу, переключая фокус внимания с мирской суеты на гармонию природы и внутреннего мира.

К внутренним ресурсам для повышения уровня стрессоустойчивости можно отнести: внимательное отношение к собственному психоэмоциональному и физическому состоянию, чтобы не допустить нервного срыва, психоэмоционального и физического истощения организма; адекватное оценивание уровня стрессового напряжения (следует замечать и анализировать, какие именно задачи и какой контекст вызывают стрессовые реакции и проявления симптомов стресса, понимать, почему происходит именно такая реакция на определенный раздражитель); соблюдение режима труда и отдыха, грамотное и гармоничное планирование рабочего времени, правильный и полноценный отдых и питание, соблюдение режима сна и бодрствования, поддержание необходимого уровня физической и интеллектуальной активности, чтобы восполнить психические и физические ресурсы организма.

К числу внутренних ресурсов повышения стрессоустойчивости можно отнести следующие навыки: анализа событий, позитивного мышления, саморегуляции и работы в режиме многозадачности.

Умение правильно анализировать и интерпретировать события, способность выстраивать причинно-следственные связи и делать умозаключения позволяют научиться прогнозировать события, предвидеть возможные варианты развития ситуации, что делает человека более уверенным в себе и морально подготовленным к разным сценариям развития событий.

Навыки позитивного мышления связаны с внутренней установкой на собственный успех, что позволяет не только не пасовать перед трудностями, но и видеть в каждой ситуации потенциальные возможности для дальнейшего профессионального и / или личностного роста и саморазвития.

Как известно, психика стремится к гармонии и балансу. Соответственно, способность к саморегуляции является одним из важнейших механизмов повышения уровня стрессоустойчивости. Благодаря саморегуляции, человеку удастся значительно снизить уровень стрессового напряжения либо через успокоение (например, когда стрессовая ситуация всколыхнула в человеке неконтролируемую вспышку агрессии), либо через мобилизацию внутренних ресурсов, когда стрессовая ситуация привела к апатии, депрессии и полному упадку сил, потере интереса и мотивации.

Способность к переключению из режима монозадачности в режим многозадачности и наоборот. Длительная работа в режиме многозадачности, особенно если он вынужденный, только увеличивает стресс и заметно снижает результативность деятельности. Длительная же работа в режиме монозадачности может спровоцировать переутомление, заикленность на решаемой проблеме, истощение эмоциональных, интеллектуальных и физических ресурсов, что, в итоге, так же приведет к снижению уровня работоспособности и результативности деятельности.

Таким образом, для повышения уровня стрессоустойчивости необходимо, прежде всего, удовлетворять базовые потребности организма: обеспечивать полноценный сон и отдых, хорошо выспаться, полноценно и разнообразно питаться, своевременно пополняя организм необходимыми питательными веществами, витаминами и микроэлементами в достаточном количестве, обеспечивать регулярную физическую и интеллектуальную активность, но без перенагрузок и нервных срывов.

Так как в стрессовых ситуациях нередко страдает именно самоорганизация, то планирование дел и выполнение четких алгоритмов действий позволяет улучшить самоорганизацию и снизить стресс из-за чувства вины за невыполненные дела. Кроме того, регулярная рефлексия и подведение итогов дня, фиксация успехов и достижений также благотворно влияют на самоорганизацию и повышение уровня стрессоустойчивости.

Наличие хобби и интересов, а также свободного времени для занятия любимым делом позволяют получить удовольствие и снизить уровень стрессового напряжения.

Осознанность – это умение замечать свои мысли, чувства и переживания, переключать фокус внимания. Очень важно, чтобы осознавались не только мысли, но и переживания, чтобы эмоции могли быть своевременно и экологично выражены – весь груз негатива должен быть своевременно извлечен и утилизирован.

Адекватная самооценка – ещё один способ повысить уровень стрессоустойчивости. Идеальных людей не существует. У всех есть свои сильные и слабые стороны. Осознание своих ценностей, особенностей личности позволяет не только найти необходимый внутренний ресурс для преодоления стрессовой ситуации, но и наметить зону ближайшего развития и личностного роста.

Важно понимать, что стрессовые ситуации случаются всегда и со всеми людьми, но у кого-то они бывают чаще и сложнее, а у кого-то реже и проще. Важно принимать это как факт, нельзя отрицать наличие стрессовой ситуации, её нужно осознать и принять, для того чтобы понять, как наилучшим конструктивным образом можно преодолеть эту стрессовую ситуацию. Проживание стрессовой ситуации без страха, агрессии и паники позволяет признать наличие трудностей как факт, но свобода от негативных эмоций повышает уровень уверенности в себе и показывает перспективы решения любой, даже самой сложной стрессовой ситуации.

Высокий уровень стрессоустойчивости позволяет в значительной степени улучшить качество жизни. Это происходит за счет повышения уровня иммунитета, улучшения уровня здоровья и общего самочувствия. Сохраняя спокойствие в стрессовых ситуациях, особенно в кризисные периоды жизни, человек способен сберечь свое здоровье, и прежде всего это касается нервной, пищеварительной, сердечно-сосудистой и репродуктивной систем, которые страдают в самую первую очередь от негативного воздействия стресс-факторов.

Кроме того, высокий уровень стрессоустойчивости создает высокий уровень уверенности в себе и в своем выборе. Осознание своих, пусть и маленьких, побед над стрессом укрепляет веру в себя, делая уровень стрессоустойчивости ещё выше. То же самое можно сказать и относительно победы над нерешительностью и сомнениями. Часто человек сомневается в своем выборе, так как боится допустить ошибку. Страх ошибки и расплаты за её последствия – ещё один мощный стресс-фактор для психики. Но надо учитывать, что большинство ошибок – это не смертельно, это всего лишь полезный опыт, который необходимо тщательно проанализировать, извлечь все необходимые выводы и двигаться дальше, стараясь не совершать на те же ошибки.

Любое изменение в жизни – это выход за границы привычного образа жизни, выход из зоны комфорта. Однако некоторые изменения, например смена работы, профессии, переезд на новое место жительства, начало новых отношений и т. д. – это не только стресс, но и перспективы улучшения качества жизни в будущем. Принятие этих изменений без страха и панических атак во много раз улучшает качество жизни и удовлетворенность полученным результатом.

Вопросы и задания к главе 4

Учебные вопросы

1. Понятие стрессоустойчивости и её характеристики
2. Свойства нервной системы
3. Сильный тип нервной системы
4. Слабый тип нервной системы.
5. Подвижный тип нервной системы
6. Инертный тип нервной системы.
7. Типы стрессоустойчивости
8. Уровни стрессоустойчивости
9. Способы повышения стрессоустойчивости
10. Влияние социального контекста и личного опыта на стрессоустойчивость.

Вопросы для работы в часы самостоятельной подготовки

1. Составьте список всех текущих дел и, используя матрицу Эйзенхауэра, распределите все дела по 4 категориям: важно, срочно; НЕ важно, срочно; важно, НЕ срочно; НЕ важно, НЕ срочно.

I. Срочно – Важно	II. Важно – НЕ срочно
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Неотложные задачи ✓ Решение кризисных / конфликтных ситуаций ✓ Дела/проекты, у которых подходят сроки сдачи (аврал) ✓ Дела/проекты, в которые вовлечены другие люди (нужно согласовать, утвердить, получить материалы, подпись и т. д.) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Планирование новых проектов ✓ Оценка полученных результатов ✓ Определение новых перспектив ✓ Дела, у которых сроки позволяют выполнить их качественно и без нервов ✓ Расхламление пространства
III. Срочно – НЕ важно	IV. НЕ важно – НЕ срочно
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Некоторые переговоры, совещания ✓ Некоторые телефонные звонки ✓ Внезапные посетители ✓ Некоторые общественные мероприятия 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Все, что можно делегировать ✓ Рутинная работа ✓ Некоторые письма, звонки ✓ Хронофаги (пожиратели времени) ✓ Разбор «хвостов»

Список рекомендуемой литературы к главе 4

1. Абрамян, В. А. Внутриличностные ресурсы стрессоустойчивости / В. А. Абрамян, И. В. Гусева // Развитие современного образования: теория, методика и практика. – 2015. – № 4(6). – С. 462–463.

2. Алиев, У. С. Психологическая технология повышения стрессоустойчивости у представителей экстремальных профессий / У. С. Алиев // Психология человека в образовании. – 2021. – Т. 3. № 4. – С. 372–384. – DOI 10.33910/2686-9527-2021-3-4-372-384.

3. Антошкина, Е. А. Исследования стрессоустойчивости в отечественной и зарубежной психологии / Е. А. Антошкина, В. В. Осипова // Вестник образовательного консорциума / Среднерусский университет. Серия: Гуманитарные науки. – 2019. – № 14. – С. 68–69. – EDN DDNHKD.

4. Бизяев, С. М. Формирование высокой стрессоустойчивости курсантов военных вузов как психолого-педагогическая проблема / С. М. Бизяев, Т. А. Будукин // Личность в пространстве и времени. – 2020. – № 9. – С. 34–41.

5. Василенко, А. О. Стрессоустойчивость военных специалистов экстремального профиля / А. О. Василенко, Д. С. Никулина // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. – 2009. – № 9. – С. 62–66.

6. Галкин, А. А. Влияние физической культуры и спорта на стрессоустойчивость / А. А. Галкин, И. П. Сафонова, Ю. Ю. Карева // OlymPlus. Гуманитарная версия. – 2022. – № 2(15). – С. 30–34. – DOI 10.46554/OlymPlus.2022.2(15).pp.30.

7. Гончарова, Н. А. Гендерные особенности стрессоустойчивости сотрудников полиции / Н. А. Гончарова // Человеческий капитал. – 2022. – № 3(159). – С. 146–152. – DOI 10.25629/НС.2022.03.16.

8. Дербин, П. А. Развитие стрессоустойчивости военнослужащих как направление психологической работы в подразделении / П. А. Дербин, М. В. Петровская // Современные технологии обеспечения гражданской обороны и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. – 2012. – № 1(3). – С. 215–217.

9. Сивцова, Ж. Н. Уровень стрессоустойчивости сотрудников вневедомственной охраны МВД России, охраняющих объекты жизнеобеспечения / Ж. Н. Сивцова, Л. В. Литвинова // Международный журнал экспериментального образования. – 2014. – № 6-1. – С. 21–23.

10. Чакал, А. А. Психологические особенности стрессоустойчивости сотрудников МВД. Особенности деятельности / А. А. Чакал // Психология и педагогика в Крыму: пути развития. – 2019. – № 3. – С. 71–81.

ГЛАВА 5. САМОПОМОЩЬ ПРИ СТРЕССЕ

§ 1. Общее понятие о самопомощи при стрессе

Способность справиться с психоэмоциональным напряжением или очень сильным волнением – одно из важнейших условий психического и физического здоровья. Самопомощь при стрессе – это, прежде всего, способность экологично, эффективно и в кратчайшие сроки самостоятельно справляться с ежедневными стрессовыми ситуациями. Важно понимать, что техники самопомощи должны быть реализуемы в очень короткое время, не содержать побочных эффектов, не снижать общий уровень мотивации и энергетики человека.

Самопомощь при стрессе может сыграть очень важную роль, если человек попадает в сложную, экстремальную, неприятную ситуацию и с ним случается, например, нервный срыв, паническая атака, депрессий, апатия или даже сонный паралич.

Первая помощь в острой стрессовой ситуации заключается в том, чтобы собрать всю силу воли и успокоиться.

Во-первых, в острой стрессовой ситуации не следует принимать (пытаться принимать) никаких важных решений. Исключение составляют только стихийные бедствия, катастрофы или ситуации, когда речь идет о спасении жизни.

Министерством здравоохранения разработаны памятки, содержащие несколько простых приёмов, которые позволяют выйти из острого стрессового состояния.

1. Противострессовое, успокаивающее дыхание через нос: на мгновение задержите дыхание. Медленно и глубоко вдохните через нос, после чего сделайте медленный выдох. Постарайтесь представить, что с каждым выдохом напряжение, стресс, злость выходят из вас, а с каждым вдохом входят спокойствие и расслабление.

2. Минутная релаксация. Расслабьте уголки рта, затем все мышцы лица. Расслабьте плечи. Сосредоточьтесь на выражении своего лица и положении тела. Расслабьтесь в любых ситуациях, как только почувствуете, что дело идет не так, как вам хочется.

3. Оглянитесь вокруг, внимательно осмотрите помещение / окружающее пространство. Обращайте внимание на мельчайшие детали, даже хорошо вам знакомые. Медленно, не торопясь, мысленно переберите все предметы один за другим. Постарайтесь полностью сосредоточиться на этом. Например, говорите мысленно: угловой письменный стол, серый телефон, синяя ручка...

4. Сосчитайте до 10 и обратно, либо вспомните любимое стихотворение – подобная мыслительная активность благотворно влияет на снятие излишка эмоционального реагирования.

5. Не позволяйте ситуации затягиваться. Разрешайте конфликты и недоразумения как можно быстрее. И никогда не страдайте в одиночку.

6. Поговорите на любую отвлеченную тему с находящимся рядом человеком (подруга (друг), родственник, товарищ по работе, даже незнакомый человек, если он оказался рядом в этот момент).

7. Как можно быстрее переключите мысли с переживаний по поводу неприятной ситуации на поиск путей и способов выхода из нее. Выработайте навык в любой стрессовой ситуации моментально начинать искать варианты решения возникших проблем.

8. Смейтесь! Улыбайтесь! Как можно чаще! Смех – лучшее лекарство, которое особенно хорошо действует против стресса. Умение увидеть смешное, забавное в собственных трудностях – лучший способ изменить отношение к проблеме. К тому же перевести конфликт, оскорбления в шутку – прекрасный способ обезоружить вашего оппонента.

§ 2. Способы самопомощи при стрессе

Если вы столкнулись с ситуацией, которая угрожает вашей жизни, здоровью, физическому и моральному состоянию или вы наблюдаете, или «захвачены» переживаниями кризисных внешних событий, то используйте наши рекомендации для оказания самопомощи.

1. Помните, что любые реакции на психотравмирующие события – нормальны. Нервная дрожь, сердцебиение, паническая атака в травмирующей ситуации – это не признаки болезни или нарушения психики, это естественная реакция организма на стресс, связанный с выбросом определенных гормонов. Лучшее, что вы можете сделать в такой ситуации, – управлять эмоциями. Используйте простые техники, которые помогут вернуть ваше состояние в норму:

- выпейте теплой сладкой воды или чая, любого сладкого напитка, который позволяет ваше здоровье. Это поднимет уровень сахара в крови, который при панической атаке резко снижается. Ни в коем случае не употребляйте стимулирующих напитков (энергетики, алкоголь);

- дышите в ритме: медленный вдох через нос и медленный выдох через рот;

- положите руку на грудь и перечисляйте вслух все, что чувствуете и думаете. Проговаривайте мысли и эмоции до тех пор, пока не возникнет ощущение, что они кончились. Не анализируйте, просто проговаривайте;

- контактируйте визуально с реальным окружением: можно перечислять все предметы, которые вы видите, описывать их, чтобы ваше внимание становилось более четким и сконцентрированным;

- про себя или вслух описывайте ваши телесные ощущения. Например, «я чувствую тяжесть в руках», или «живот колет», «уши заложило» и т. д.;

– найдите действие или занятие, на которое вы можете переключить внимание, чтобы там требовалась концентрация внимания (помыть посуду, вымыть пол и т. д.), но занятие не было травмоопасным (отсутствовали ножи, вилки и т. д.);

– если есть возможность, то включите успокаивающую музыку, ту, которую вы любите; примите душ или расслабляющую ванну.

2. **Свяжитесь с близкими** (особенно пожилыми), окажите им физическую и моральную поддержку. Купите продукты и лекарства, позовите с собой на прогулку, поговорите о чем-то отвлеченном. Помогая другим, мы активизируем собственный психологический ресурс и справляемся с тревогой.

3. **Исключите постоянный мониторинг социальных сетей.** Информация может быть противоречивой, не точной, искаженной, манипулятивной, подстегивающей вас к психологическим переживаниям. Не пересказывайте эту информацию другим людям. Помните, что даже если вы стрессоустойчивы, разговоры о трагических событиях могут совсем иначе восприниматься детьми, подростками, пожилыми людьми.

4. **Сконцентрируйтесь на том, что вы можете сделать для себя и других людей вокруг,** а не на том, почему и зачем это происходит. Поэтому позаботьтесь о своем физическом, ментальном, эмоциональном здоровье. Исполняйте свою привычную ежедневную рутину – учитеесь, работайте, ходите гулять, готовьте еду, содержите дом в чистоте и порядке. Такие простые действия помогают вернуть ваш разум в текущий момент – это успокаивает и создает чувство опоры.

5. Добавьте в свою жизнь **больше осознанности и концентрации на настоящем моменте.** «Заземляйтесь», будьте в моменте «здесь и сейчас», фокусируйтесь на реальных и базовых процессах своей жизни. Стремитесь к осознанности ваших действий, контактируйте с реальностью и контролируйте ваши фантазии, которые отвлекают вас от жизненно важного внимания на дороге, в транспорте, на лестнице и т. д.

6. Ваша цель – **быть в моменте в реальном времени и пространстве.** Помните, что вы не в ответе за происходящие события. Вы можете управлять только своими эмоциями и поведением. Используйте любые другие техники самоподдержки, которые вы раньше помогали вам справляться со своим состоянием.

Если вам очень плохо, не откладывайте – звоните на горячие линии экстренной психологической помощи.

Дальнейшие события могут развиваться в двух направлениях.

Первая помощь в острой стрессовой ситуации, если ситуация застала вас в помещении.

1. Встаньте, если это нужно, извинитесь и выйдите из помещения (в любое место, если чувствуете необходимость побыть в одиночестве).

2. По возможности смочите лоб, виски и артерии на руках холодной водой.

3. Медленно осматривайтесь по сторонам, переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

4. Посмотрите в окно на небо, задумайтесь о его высоте, состоянии, о том, какое небо бывает при разной погоде, каким бы вы хотели его видеть.

5. Набрав воды в стакан (ладони), медленно, сосредоточенно выпейте её. Сконцентрируйте внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

6. Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и наклонитесь, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение 1 – 2 минут, затем выпрямитесь.

7. Присядьте, закройте глаза, подышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на десять секунд задержите дыхание. Выдох производите не торопясь, следите за расслаблением, при вдохе и выдохе полезно будет представить себе прилив и отлив воды у берега моря.

8. Попробуйте представить себе ощущение расслабленности, пронизывающее вас снизу доверху: от пальцев ног через икры, бедра, туловище, до головы. Повторяйте про себя: «Я успокаиваюсь, контролирую свои эмоции, рассуждаю здраво».

9. Прделав все вышперечисленные упражнения и убедившись, что вы действительно успокоились и привели себя в норму, можете подумать о том, что стоит предпринять сейчас в связи со сложившейся стрессовой ситуацией. Помните, что успокоиться необходимо для того, чтобы принять правильное решение.

Первая помощь в острой стрессовой ситуации, если ситуация застала вас где-то вне помещения.

1. Осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружающие предметы с разных позиций, мысленно называйте все, что видите.

2. Детально рассмотрите небо, называя про себя все, что видите.

3. Найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его. Разглядывайте предмет не менее четырех минут, знакомясь с его формой, цветом, структурой таким образом, чтобы смогли четко представить его с закрытыми глазами.

4. Если есть возможность выпить воды, воспользуйтесь ею – пейте медленно, сосредоточившись на том, как жизнь течет по вашему горлу.

5. Еще раз проследите за своим дыханием. Дышите медленно, через нос; сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем также медленно, через нос, выдохните воздух. При каждом выдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляются и опускаются ваши плечи.

В качестве первой помощи этого вполне достаточно. В день, когда вы попадаете в острую стрессовую ситуацию, не принимайте никаких решений. Попробуйте заняться каким-либо простым видом деятельности. Не повредят умеренные занятия спортом или прогулка –

словом, любая деятельность, требующая физической активности и сосредоточения, но, опять же, не переусердствуйте.

Вопросы и задания к главе 5

Учебные вопросы

1. Самопомощь при стрессе: понятие и общая характеристика.
2. Способы самопомощи при стрессе в помещении.
3. Способы самопомощи при стрессе вне помещения.

Вопросы для работы в часы самостоятельной подготовки

1. Приведите примеры, каким образом хобби может стать средством профилактики стресса и способом выхода из стрессового состояния.
2. Предложите способы самопомощи при стрессе в случае нервного срыва.
3. Предложите способы самопомощи при стрессе в случае панической атаки.
4. Предложите способы самопомощи при стрессе в случае апатии или депрессии.
5. Предложите способы самопомощи при стрессе в случае предстартового состояния, волнения при ожидании чего-либо.
6. Предложите способы самопомощи при стрессе в случае сонного паралича.

Список рекомендуемой литературы к главе 5

1. Воротникова М. В. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения: учеб. пособие. – Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2015.
2. Галкина, Н. Ю. Стресс как социально-психологическое явление / Н. Ю. Галкина // Социально-экономическое развитие России и Китая: Сборник материалов Международной научно-практической конференции, Биробиджан, 28 декабря 2015 года. – Биробиджан: Приамурский государственный университет им. Шолом-Алейхема, 2016. – С. 22–25.
3. Зятькова, Е. О. Психологические ресурсы стрессоустойчивости и жизнестойкости студентов в контексте психического здоровья / Е. О. Зятькова, И. Я. Стоянова, Н. А. Бохан // Ученые записки университета им. П. Ф. Лесгафта. – 2021. – № 5(195). – С. 483–486. – DOI 10.34835/issn.2308-1961.2021.5.p483-487.

4. Каргин, М. И. Развитие стрессоустойчивости специалистов рабочих профессий / М. И. Каргин, А. М. Старостина // Актуальные проблемы и перспективы развития современной психологии. – 2019. – № 1. – С. 177–181.

5. Кашин, А. В. Профилактика профессионального стресса в организациях / А. В. Кашин, А. В. Кичигина, Е. В. Митрофанова // Аллея науки. – 2018. – Т. 6. № 5(21). – С. 528–530.

6. Кулжабаева, Л. С. Психологические средства профилактики стресса в профессиональной деятельности / Л. С. Кулжабаева, Р. О. Шаихов // Наука и образование сегодня. – 2018. – № 5(28). – С. 107–108.

7. Дерягина, Л. Е. Медико-психологические аспекты профессиональной деятельности человека в экстремальных условиях: моногр. / Л. Е. Дерягина, Ю. К. Родыгина. – Москва: Московский университет МВД России имени В. Я. Кикотя, 2018.

8. Прокофьева, В. А. Детерминанты стрессоустойчивости и готовности к риску военнослужащих, проходящих военную службу по контракту в войсках национальной гвардии / В. А. Прокофьева // Человеческий фактор: Социальный психолог. – 2024. – № 1(49). – С. 412–420.

9. Рамазанова, Э. Р. Эмоциональный интеллект как ресурс профилактики стресса и формирования стрессоустойчивости в профессиональной деятельности / Э. Р. Рамазанова // Вестник Набережночелнинского государственного педагогического университета. – 2022. – № S6(41). – С. 152–155.

10. Стресс на рабочем месте: основные причины и меры профилактики (обзор литературы) / А. З. Фагамова, В. А. Капцов, Л. К. Каримова [и др.] // Гигиена и санитария. – 2022. – Т. 101. № 9. – С. 1065–1071. – DOI 10.47470/0016-9900-2022-101-9-1065-1071.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В учебном пособии «Стресс-менеджмент в деятельности сотрудников органов внутренних дел» рассмотрены вопросы, находящиеся на стыке общей психологии и психологии управления.

Учебное пособие предназначено для слушателей учебных учреждений высшего образования МВД России, обучающихся по направлению подготовки 40.04.01 – Юриспруденция, для подготовки к семинарским и практическим занятиям, а также для самостоятельной подготовки к зачету по дисциплине «Стресс-менеджмент в деятельности сотрудников органов внутренних дел».

В данном пособии рассмотрены общетеоретические вопросы относительно концепции стресс-менеджмента в трудах отечественных и зарубежных исследователей, а также представлены организационный, медицинский и психологический подходы к проблеме стресс-менеджмента. Особое внимание уделено систематизации стресс-факторов и симптомов стресса. Дается обширная характеристика профессионального стресса в деятельности сотрудников органов внутренних дел, в том числе с учетом специфики восприятия и переживания профессионального стресса в контексте концепции поколений.

Особое внимание в пособии уделено вопросам диагностики стресса: приведен краткий обзор методик диагностики стресса и нервно-психического напряжения с помощью опросников и анкетных шкал. Кроме того, рассмотрены субъектно-рефлексивный и проектный подходы к диагностике выраженности стресс-факторов и симптомов стресса.

В работе представлены обобщенные методы профилактики стресса и пошаговый авторский алгоритм управления стрессом. Детально рассмотрено понятие стрессоустойчивости: дана общая характеристика стрессоустойчивости, представлены типы, уровни и способы повышения стрессоустойчивости.

Так же необходимо отметить практическую составляющую, описывающую способы самопомощи при стрессе. В частности, приведены алгоритмы самопомощи при выходе из острой стрессовой ситуации, в том числе, если стрессовая ситуация застигла в помещении; если стрессовая ситуация застигла вне помещения.

Учебное пособие содержит задания для самостоятельной работы, направленные на развитие способностей в определении и реализации приоритетов собственной деятельности, и способы её совершенствования на основе самооценки. Материалы учебного пособия могут быть использованы при изучении дисциплин психологического блока.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Шкала выявления субъективной значимости стресс-факторов в профессиональной деятельности полицейских (З. В. Якимова, 2024)

ФИО _____ Пол _____ Возраст _____ группа _____ дата _____

Вам необходимо оценить степень выраженности каждого из стресс-факторов по 10-балльной шкале, где 0 – стресс-фактор не выражен совсем, 10 – стресс-фактор выражен в максимальной степени.

Стресс-фактор	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. На рабочем месте / в кабинете шумно											
2. На рабочем месте / в кабинете пыльно											
3. На рабочем месте / в кабинете душно / плохая вентиляция											
4. На рабочем месте / в кабинете тесно											
5. На рабочем месте / в кабинете присутствует плесень и сырость											
6. На рабочем месте / в кабинете слишком тусклое / мерцающее / слишком яркое освещение											
7. На рабочем месте / в кабинете присутствуют неприятные запахи											
8. На рабочем месте / в кабинете присутствуют вибрации											
9. На рабочем месте / в кабинете присутствуют токсичные вещества											
10. На рабочем месте неподходящий температурный режим: слишком холодно / слишком жарко											
11. На рабочем месте высокий риск получения травмы (отсутствует безопасность)											
12. Рабочее место неудобное (не эргономичное)											
13. Длительные / интенсивные физические нагрузки											
14. Неудобный график работы											
15. Неудобный график отпусков											
16. Ночные дежурства											
17. Работа в выходные и праздничные дни											
18. Работа за отсутствующих сотрудников (вакансии, больничные, отпуска, совместительство)											
19. Частые случаи сверхурочной работы											
20. Нарушение режима питания на работе, отсутствие точек питания и / или условий для приема пищи											

Стресс-фактор	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Ненормированный рабочий / служебный день											
22. Постоянная смена деятельности (многозадачность)											
23. Длительные / интенсивные интеллектуальные нагрузки											
24. Когнитивная сложность задач											
25. Множество отвлекающих факторов, незапланированных дел, дополнительных задач и вопросов											
26. Противоречивые указания руководства (разных руководителей)											
27. Необходимость работы с большим количеством информации											
28. Недостаток информации											
29. Сомнительность достоверности и актуальности информации											
30. Необходимость работы с большим количеством документации											
31. Ответственность за принятие решения											
32. Ответственность за сроки исполнения задачи											
33. Недостаточный уровень профессиональных знаний, в т. ч. пробелы в знании законодательства и сложность интерпретации нормативных актов											
34. Отсутствие доступа к источникам информации (интернет, архивы, базы данных, отчеты и т. д.)											
35. Отсутствие систематизации и упорядоченности документов/файлов											
36. Скучная, монотонная, однообразная работа, не подходящая по типу темперамента или уровню интеллектуального развития											
37. Отсутствие четко обозначенных трудовых задач											
38. Прогноз / ожидание неблагоприятных событий и последствий (наказания, душевных переживаний, мук совести)											
39. Триггеры (слова, образы, запахи, мелодии, обстановка, конкретные вещи или люди и т. д.), запускающие неприятные ассоциации или воспоминания											
40. Невозможность сказать «нет», отстаивать свои границы (как физические, так и психологические)											
41. Недовольство происходящим, но невозможность повлиять на происходящее											

Стресс-фактор	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42. Невозможность удовлетворить свои потребности и желания (фрустрация)											
43. Противоречия и конфликты с гражданами											
44. Разрыв деловых отношений, конфликты с коллегами											
45. Отсутствие поддержки от коллег											
46. Отсутствие поддержки от руководителя											
47. Конфликты с руководством											
48. Конфликты с подчиненными (при их наличии)											
49. Внутриличностные конфликты											
50. Проблемы, страдания и беды других людей											
51. Работа с большим количеством людей											
52. Напряженный социально-психологический климат											
53. Негативный опыт / неуспех / провал (личный или кого-то из близких)											
54. Низкий уровень квалификации, требуется обучение											
55. Отсутствие необходимого профессионального опыта, умений и навыков											
56. Слишком сложный уровень поставленных задач											
57. Отсутствие наставничества											
58. Отсутствие конструктивной обратной связи от руководителя											
59. Отсутствие конструктивной обратной связи от коллег											
60. Несовпадение личного уровня самоорганизованности и самодисциплины с требованиями организации											
61. Отсутствие (либо непонимание) четких схем и алгоритмов действия в той или иной ситуации профессиональной деятельности											
62. Недостаточное и / или несвоевременное информирование о сроках и планах работы											
63. Отсутствие справедливого вознаграждения за труд											
64. Невозможность проявить свои таланты и раскрыть личностный потенциал											
65. Отсутствие признания заслуг и результатов работы											
66. Отсутствие перспектив личностного и профессионального роста											

Стресс-фактор	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
67. Отсутствие единомышленников среди коллег и руководителей											
68. Отсутствие понимания сути и значимости выполняемой работы											
69. Понимание бесполезности, «никому ненужности» выполнения работы и пустой траты времени											
70. Несправедливые оценки процессов и результатов труда со стороны руководства											
71. Несправедливые придирки											
72. Несправедливость в распределении обязанностей и вознаграждения											
73. Вхождение в новую должность											
74. Временное исполнение обязанностей руководителя											
75. Возвращение в рабочий коллектив после длительного отпуска (например, после декретного отпуска), больничного, командировки											
76. Организационно-штатные изменения, перемещения по должности											
77. Изменения кадрового состава коллектива											
78. Изменение функционала деятельности											
79. Появление новых, не свойственных ранее задач											
80. Внедрение новой системы отчетности											
81. Внедрение новой системы оплаты труда											
82. Смена привычного режима или графика работы											
83. Наличие психологических барьеров в общении											
84. Критика											
85. Контакт с психотравмирующими ситуациями по специфике работы (смерть, убийства, изнасилования, побои, жестокое обращение, кражи, грабежи и т. д.)											
86. Игнор, бойкот											
87. Соперничество, конкуренция											
88. Психологическая травля (моббинг, буллинг)											
89. Бесполезные и чрезмерные планерки и совещания											
90. Некорректная постановка задач											
91. Приспособленчество, подхалимство, лживость коллег											

Стресс-фактор	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
92. Несовпадения темпа общения											
93. Несовпадение стиля общения											
94. Нецензурное общение, брань и сквернословие											
95. Жесткие требования к качеству выполнения задач											
96. Жесткие требования к объему выполняемой работы											
97. Все задачи СРОЧНЫЕ, срок – вчера											
98. Постоянное решение чужих проблем, выполнение работы за других (перекладывание обязанностей)											
99. Недостаточность времени, необходимых ресурсов (люди, транспорт, оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности и т. д.), условий для выполнения поставленных задач											
100. Старое / сломанное / морально устаревшее оборудование											
101. Не адекватный ситуации стиль управления											
102. Отсутствие координации между деятельностью структурных подразделений											
103. Ошибки в планировании, постановке и контроле выполнения задач											
104. Конфликты в семье											
105. Стратегические и тактические ошибки проведения организационных мероприятий (собраний, совещаний, планерок)											
106. Противоречия в регламентах и инструкциях											
107. Бюрократизм											
108. Дублирование выполнения одних и тех же функций разными сотрудниками при выпадении других функций											
109. Внештатные ситуации, которые меняют привычный уклад работы											
110. Необходимость разделять корпоративную миссию											
111. Необходимость носить форменную одежду											
112. Необходимость соблюдать корпоративные традиции, служебные ритуалы											
113. Необходимость участия в корпоративных мероприятиях											
Стресс-фактор	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
114. Необходимость соблюдать запреты и ограничения, связанные с профессиональной деятельностью											
115. Выматывающая длительная дорога на работу / с работы											

116. Несовпадение графика выходных / отпуска с близкими людьми (невозможность запланировать и реализовать совместный отдых)																				
117. Работа «на дом» (трата личного времени на рабочие вопросы)																				
118. Отсутствие полноценных выходных / отпуска из-за выхода на работу во время выходных / отпуска / больничного																				
119. Готовность 24/7 на случай «тревоги»																				
120. Телефонные звонки по рабочим вопросам в нерабочее время или во время выходных / отпуска / больничного																				
121. Проблемы, дисбаланс сферы отношений																				
122. Проблемы, дисбаланс сферы финансов																				
123. Проблемы, дисбаланс сферы здоровья																				
124. Проблемы, дисбаланс сферы самореализации																				
125. Проблемы, дисбаланс сферы личностного роста и саморазвития																				
126. Отсутствие ощущения яркости жизни																				
127. Позитивные жизненные изменения (вступление в брак, рождение ребенка, переезд и т. д.), произошедшие за последние 3 года																				
128. Негативные жизненные изменения (развод, смерть близкого человека, травма, потеря чего-то ценного, пожар и т. д.), произошедшие за последние 3 года																				
129. Нет баланса между работой и личной жизнью																				
130. Отсутствие личной жизни																				
Другое...																				

2. Опишите своё самочувствие и переживания, которые возникают в ситуации профессионального стресса.

3. Приведите примеры факторов и ситуаций в работе, которые являются именно для вас стрессовыми.

Симптом стресса	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Употребление тонизирующих напитков (чай, кофе)											
29. Употребление энергетиков											
30. Употребление алкоголя											
31. Прием лекарственных препаратов (успокоительные)											
32. Прием лекарственных препаратов (тонизирующие, бодрящие)											
33. Курение											
34. Употребление фастфуда											
35. Уставший вид											
36. Отеки											
37. Синяки под глазами											
38. Выпадение волос											
39. Перхоть											
40. Проблемы с зубами											
41. Проблемы с ногтями											
42. Проблемы с кожей (угревая сыпь, прыщи)											
43. Проблемы с кожей (зуд, аллергическая сыпь)											
44. Информационные перегрузки											
45. Интеллектуальные перегрузки											
46. Медленное мышление, мысли сложно сформулировать											
47. Быстрое мышление, мысли «скачут»											
48. Нарушение концентрации внимания											
49. Рассеянность внимания											
50. Невозможность сосредоточиться											
51. Сложно включиться в новую задачу, понять суть, что нужно сделать											
52. Сложность вспомнить, повторно включиться в задачу, если на какое-то время отвлекся или отложил дело											
53. Сложность переключения на другую тему / задачу											
54. Невозможность проанализировать большой объем информации и сделать вывод											
55. Субъективное восприятие дефицита времени (авральная работа)											
56. Невозможность принять решение (недостаточно информации)											
57. Невозможность выстроить приоритеты (все важно, все срочно)											
58. Невозможность завершить начатую работу											
59. Невозможность выполнить работу в установленный срок											
60. Непонимание сути допущенных ошибок											

Симптом стресса	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
61. Непонимание алгоритма действий											
62. Сложности с поиском нужных файлов / документов / шаблонов / контактов											
63. Навязчивые мысли и идеи											
64. Забывание / вытеснение важной информации											
65. Беспокойство											
66. Постоянная тревога											
67. Страх											
68. Панические атаки											
69. Чувство вины											
70. Чувство стыда											
71. Злость, гнев											
72. Враждебность											
73. Агрессивность											
74. Раздражительность											
75. Зависть											
76. Отвращение											
77. Апатия											
78. Скука											
79. Усталость от сострадания											
80. Резкие перепады настроения											
81. Вялость											
82. Утомляемость											
83. Обидчивость											
84. Бросание недоделанных дел											
85. Перекалывание дел на других											
86. Ошибки в выполняемой работе											
87. Агрессивное поведение											
88. Конфликтное поведение											
89. Депрессивное поведение											
90. Прокрастинация (откладывание дел на потом)											
91. Плаксивость											
92. Отсутствие инициативы											
93. Низкое качество выполняемой работы (сделать для галочки)											
94. Частые опоздания											
95. Отлучки по личным делам во время работы / учебы											
96. Уход с работы / учебы пораньше											
97. «Засиживание» на работе допоздна											
98. Поиск виноватых и оправданий за свои промахи и недочеты											
99. Работа (документы) берутся на дом и на выходные (но чаще всего так ничего и не доделывается)											
100. Документы теряются, портятся											
101. Нервозность											
102. Невыполнение плана											
103. Отсутствие результата											
104. Отсутствие динамики достижений											

Симптом стресса	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
105. Переживание несправедливости											
106. Переживание недооцененности											
107. Чувство опустошённости											
108. Чувство огорчения возможно-стей											
109. Чувство нереализованности											
110. Чувство беспомощности и безысходности, невозможности что-либо изменить или повлиять на ситуацию											
111. Понимание отсутствия возможно-стей и перспектив личностного роста											
112. Понимание отсутствия возмож-ностей и перспектив профессиональ-ного роста											
113. Разочарование в выборе профес-сии											
114. Разочарование в выборе места работы											
115. Навязчивые мысли и стремле-ние досрочно уйти на пенсию											
116. Навязчивые мысли об увольне-нии											
117. Отсутствие идей, целей и пла-нов											
118. Осознание своей «никчемно-сти»											
119. Снижение скорости обучения											
120. Снижение скорости работы по новым правилам и шаблонам в но-вых условиях											
121. Снижение результативности и производительности труда											
122. Снижение скорости выполнения задач											
123. Допускается больше ошибок											
124. Высказываются и активно об-суждаются недовольства по поводу изменений											
125. Повышенная раздражитель-ность в коммуникациях											
126. Неумение защититься от вер-бальной агрессии											
127. Неспособность отказать там, где это необходимо, неумение сказать «нет»											
128. Растерянность в ситуации мани-пулирования и психологического влияния в общении											
129. Нежелание устанавливать новые контакты											
130. Нежелание взаимодействовать с другими людьми											
131. Нежелание поддерживать отно-шения с коллегами											

132. Нежелание поддерживать отношения с руководством											
133. Нежелание поддерживать отношения с друзьями											
Симптом стресса	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
134. Нежелание поддерживать отношения со знакомыми											
135. Нежелание поддерживать отношения с родственниками											
136. Невозможность вести конструктивные переговоры											
137. Неспособность донести до собеседника определённые идеи											
138. Неспособность аргументировать свои идеи											
139. Неспособность выступать на публике											
140. Неспособность отстаивать свою точку зрения											
141. Перевод общения из реального формата живого общения в опосредованный формат официальной деловой переписки											
142. Перевод общения из реального живого общения в формат переписки с помощью социальных сетей											
143. Перевод общения из реального живого общения в формат, опосредованный голосовыми сообщениями											
144. Перевод общения из реального живого общения в формат, опосредованный письменными сообщениями (sms)											
145. Перевод общения из реального формата живого общения в формат, опосредованный смайликами											
146. Перевод общения из реального формата живого общения в формат, опосредованный картинками / открытками / отсылкой фотографий											
147. Переживание чувства своей профессиональной несостоятельности из-за допускаемых ошибок											
148. Ощущение постоянной нехватки времени											
149. Страх допустить ошибку											
150. Страх наказания за плохо выполненную работу											
151. Страх наказания за не выполненную работу											
152. Ощущение «загнанности в угол»											
153. Ощущение безысходности и бесперспективности («ежедневный день сурка», «как белка в колесе»)											
154. Ощущение, что работаешь «не в той» организации											

155. Ощущение, что работаешь «не в том» коллективе											
156. Ощущение, что в целом занимаешься не своим делом											
Симптом стресса	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
157. Переживание раздражительности, негодования по поводу слабой организованности и координации рабочих процессов											
158. Недовольство «управленческой тупостью»											
159. Желание кому-нибудь пожаловаться на весь тот «бардак», который происходит в организации											
160. Стремление избегать участия в корпоративных мероприятиях (игнор)											
161. Стремление избегать участия в корпоративных мероприятиях под благовидным предлогом (отпуск, болезнь)											
162. Осуждение и критика существующих в организации традиций, ритуалов, правил и запретов											
163. Поиск единомышленников, разделяющих недовольство											
164. При любом удобном случае бойкотирование принятых правил											
165. Ощущение напряженности в социально-психологическом климате коллектива											
166. Включение режима «сохранения энергии», минимальных трудозатрат											
167. Отсутствие инициативы											
168. Нежелание и отсутствие сил что-либо делать или что-либо менять											
169. Жизнь и работа «по инерции»											
170. Уход в болезнь (ипохондрия)											
171. Обесценивание достигнутых результатов, снижение их значимости											
172. Чувство безразличия ко всему, что уже сделано и достигнуто											
173. Чувство безразличия ко всему происходящему											
174. Чувство безразличия к будущему (будь как будет)											
175. Отсутствие страха перед наказанием											
176. Стремление как можно быстрее уйти из организации (уйти на пенсию, уволиться, попасть под сокращение с выплатой всех компенсаций)											
177. Деструкции (нарушения или отсутствие результатов) в какой-то одной либо в нескольких жизненных сферах											

Учебное издание

Якимова Зоя Владимировна, канд. психол. наук, доц.

**Стресс-менеджмент в деятельности
сотрудников органов внутренних дел**

Редактор *Н. Б. Хохлова*

Подписано в печать 21.01.2025.
Формат 60×84 ¹/₁₆. Усл. печ. л. 6,27. Тираж 50 экз. Заказ № 3.
Дальневосточный юридический институт МВД России
имени И. Ф. Шилова. Редакционно-издательский отдел. Типография.
680020, г. Хабаровск, пер. Казарменный, 15.