

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(**Н И У « Б е л Г У »**)

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ**

Кафедра общей и клинической психологии

**ОСОБЕННОСТИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ БАНКОВСКИХ
РАБОТНИКОВ С РАЗЛИЧНЫМИ ВИДАМИ КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ**

Выпускная квалификационная работа
студентки очно-заочной формы обучения
направления подготовки 37.03.01 Психология
5 курса группы 02061381
Ищенко Анны Владимировны

Научный руководитель:
кандидат психологических наук,
доцент кафедры
общей и клинической
психологии
В.А. Карнаухов

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. Теоретические основы изучения стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий.....	6
1.1. Стрессоустойчивость личности как психологический феномен.....	6
1.2. Роль копинг-стратегий в процессе преодоления стрессовой ситуации.....	13
1.3. Связь стрессоустойчивости с копинг-стратегиями.....	22
ГЛАВА II. Эмпирическое исследование психологических особенностей стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий.....	27
2.1. Организация, этапы и методы исследования.....	27
2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий.....	29
2.3. Коррекционно-развивающая программа, направленная на повышение стрессоустойчивости у банковских работников.....	40
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	55
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. Современному человеку для приспособления к ускоряющемуся ритму жизни с ранних лет необходимо преодолевать определенные физические и психические нагрузки. Современный стиль жизни вызывает перенапряжение нервной системы и способствует частому возникновению стрессовых ситуаций. Стрессы ухудшают самочувствие, формируют чувство неудовлетворенности работой, негативно сказываются на эффективности профессиональной деятельности. Затянувшиеся неустойчивые психические состояния могут вызывать дезадаптивное поведение человека, оказывать негативное воздействие на его здоровье.

В условиях жесткой рыночной конкуренции особый смысл приобретает задача подготовки высококвалифицированных специалистов, работающих в сфере обслуживания. Один из критериев отличного сервиса - это умение работать с так называемыми «сложными клиентами», сохранять спокойствие в любой, даже самой непростой конфликтной ситуации. Соответственно, персоналу необходимы навыки профилактики и преодоления стрессовых ситуаций, которые будут способствовать развитию стрессоустойчивости.

Проблемой стрессоустойчивости занимались известные отечественные и зарубежные авторы: Ю.А. Александровский, В.А. Бодров, Б.Х. Варданян, А.Б. Леонова, Л.С. Славина, Ю.В. Щербатых, П.Б. Зильберман, Р.С. Лазарус, Ч.Д. Спилбергер, и другие

Исследованием проблемы преодолевающего поведения занимались известные отечественные и зарубежные ученые: Л.И. Анцыферова, Л.Г. Дикая, Л.А. Китаев-Смык, А.Б. Леонова, К. Муздыбаев, С.К. Нартова-Бочавер, Р.С. Лазарус, С. Фолкман и другие.

Изучением связи стрессоустойчивости с копинг-стратегиями занимались такие авторы: К.В. Буянов, С.Ю. Визитова, М.К. Киреева, Е.Н. Кочнева, М.И. Харитонов.

В настоящее время проблема связи стрессоустойчивости и копинг-

стратегий остается не до конца изученной.

Проблемой нашего исследования стал поиск ответов на вопрос: каковы особенности стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий?

Цель нашего исследования: выявить психологические особенности стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий.

Объект исследования: стрессоустойчивость банковских работников.

Предмет исследования: особенности стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий.

Гипотеза исследования: для банковских работников с высоким уровнем стрессоустойчивости характерны адаптивные виды копинг-стратегий, а именно: самоконтроль, положительная переоценка. Для банковских работников с низким уровнем стрессоустойчивости характерны мало адаптивные копинг-стратегии: бегство и избегание, дистанцирование, поиск социальной поддержки. При формировании адаптивных копинг-стратегий у банковских служащих повышается стрессоустойчивость.

Задачи исследования:

1. Изучить степень разработанности ведущих понятий: стресс, стрессоустойчивость, копинг-стратегии.
2. Выявить особенности стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий.
3. Разработать коррекционно-развивающую программу для сотрудников банка, направленную на повышение стрессоустойчивости.

Теоретической основой исследования являются: теория стресса Г. Селье, когнитивная теория стресса Р.С. Лазаруса, С. Фолкман, Л.А. Китаев-Смык, Ч.Д. Спилбергера, Б.Х. Варданян, В.А. Бодрова, Ю.В. Щербатых, А.Б. Леонова, Л.С. Славиной, П.Б. Зильберман; подходы к профессиональному стрессу А.Б. Леоновой, В.А. Бодрова, концепция копинга Р.С. Лазаруса, С. Фолкман, Ю.В. Щербатых; подходы к пониманию копинга Л.И. Анцыферовой,

В.А. Бодрова, В.В. Семина, В.И. Щедрова, С.К. Муздубаева, Н.М. Нартовой-Бочавер, Л.В. Виноградова и др.

Методы исследования: в соответствии с задачами исследования в работе были использованы следующие общепсихологические методы:

1. Теоретический анализ литературы.
2. Эмпирические методы: психодиагностический метод, наблюдение.
3. Метод обработки данных: качественный анализ, описание различных случаев, статистический: обработка результатов с помощью математической статистики: (программа SPSS, Excel) применялся непараметрический коэффициент корреляции R-Пирсона.
4. Интерпретационный метод: структурный метод (горизонтальные связи между изученными характеристиками личности).

Методики исследования:

1. Методика определения уровня стрессоустойчивости личности Ю.В. Щербатых.
2. Методика комплексной оценки проявлений стресса Ю.В. Щербатых.
3. Методика Р.С Лазаруса на определение копинг-стратегий.
4. Наблюдение.

Эмпирическая база исследования: публичное акционерное общество «Почта банк» (г. Санкт-Петербург). Всего в исследовании приняли участие 40 банковских служащих в возрасте от 20 до 35 лет.

Структура представленной работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, включающего 63 наименования, 3 приложения. Работа включает 1 таблицу, 4 рисунка в основном тексте. Объем работы составляет 102 страницы машинописного текста.

Глава 1. Теоретические основы изучения стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий

1.1. Стрессоустойчивость личности как психологический феномен

Разработкой данной проблемы занимались известные отечественные и зарубежные авторы: Ю.А. Александровский, В.А. Бодров, Б.Х. Варданян, А.Б. Леонова, Ю.С. Савенко, Ю.В. Щербатых, П.Б. Зильберман, Р.С. Лазарус, Ч.Д. Спилбергер, и другие.

В настоящее время существует большое количество определений феномена стрессоустойчивости, описаний ее проявлений. Мы полагаем, что рассмотрение феномена стрессоустойчивости нужно начинать с изучения стресса.

Первым ученым, который ввел данный термин в научный обиход, стал канадский физиолог Ганс Селье. В своих исследованиях, ученый открыл независимость процесса адаптации организма человека от силы воздействия.

По мнению автора, который вызывает положительные эмоции, называется эустресс, отрицательные эмоции-дистресс. Стрессоры могут различаться, несмотря на свои особенности, но в организме они вызывают однотипные изменения, обеспечивающие приспособление к внешней среде [57].

Г. Селье ввел понятие «общий адаптационный синдром» и обозначил его как «...совокупность характерных стереотипных общих ответных реакций организма на действия раздражителей самой различной природы, реакций, имеющих прежде всего защитное значение, который имеет следующие стадии:

- 1) тревоги, во время которой сопротивление организма понижается (фаза шока), а затем включаются защитные механизмы;
- 2) сопротивления (фаза адаптации), когда напряжением систем функционирования организма достигается его приспособление к новым

условиям, предъявляющим повышенные требования;

3) истощения, в которой выявляется несостоятельность защитных механизмов организма и нарастает нарушение согласованности жизненных функций, наступает их рассогласование, дезинтеграция» [57, с. 26].

В 1966 году Р.С. Лазарус предложил иную концепцию стресса, которая включила в себя когнитивную теорию стресса и копинга. По мнению автора: «... в основе регуляции взаимодействия среды и личности лежат «первичная» и «вторичная» когнитивные оценки ситуации» [34, с. 178]. Индивид изначально воспринимает ее как угрожающую, потом в зависимости от степени опасности определяет способы преодоления стресса. По мнению автора, формы копинг-поведения формируются в результате взаимодействия этих двух процессов. Положительная и эмоциональная реакция, трансформируясь, является важным фактором при выборе стратегии преодоления в ответ на стрессовое воздействие [34].

Так, Ч.Д. Спилбергер под стрессом понимает «... совокупность стресс факторов, которые личность воспринимает как чрезмерные требования. Эти внешние воздействия угрожают ее самоуважению, самооценке, в результате чего вызывают соответствующую реакцию различной интенсивности. Данная эмоциональная реактивность трактуется как личностная тревожность. Индивиды с низким уровнем тревожности менее подвержены влиянию стресса и склонны переживать состояния тревоги меньшей интенсивности и значительно реже, чем лица с высоким уровнем тревожности» [Цит. по: 13, с.38].

Исходя из представлений П.К. Анохина: «...стрессовые ситуации с наиболее мощными психосоматическими последствиями возникают на основе оборонительного возбуждения и произвольного подавления его моторных проявлений, что принципиально сходно с неотрагированными эмоциями человека и что понятие «стресс» включает всю сумму реакций организма на нанесение чрезвычайного раздражения» [6, с. 205].

По мнению В.А. Бодрова, любая разновидность психологического стресса

является в своей основе информационной. Внешние сообщения, информация о реальном и предполагаемом, возможном воздействии неблагоприятных событий, их угрозе, или «внутренняя» информация в форме прошлых представлений, которая извлекается из памяти, напоминая о травмирующих ситуациях, служат источником его развития [11; 12; 13].

Ф.П. Космолинский указывает на то, что «при эмоциональном стрессе кора головного мозга участвует в формировании поведенческой реакции организма, определяя направленность эмоциональных реакций и их качественное своеобразие» [31, с. 18].

Ю.С. Савенко определяет психический стресс как «... состояние, в котором личность оказывается в условиях, препятствующих ее самоактуализации» [56, с. 97].

С.Н. Орлова под стрессом понимает: «... состояние, когда организм обнаруживает, что его способы избавления от угрозы неэффективны, не соответствуют требованиям среды. Это состояние, в котором организм осознает угрозу, но не может определиться с решением: бежать или сражаться» [46, с. 25].

Различают физиологические и психологические стрессоры. Непосредственное действие на ткани тела оказывают физиологические стрессоры. К ним относятся болевые воздействия, холод, высокая температура, сильная физическая нагрузка и др. Стимулы, которые сигнализируют о биологической или социальной значимости событий, относят к психологическим стрессорам. К этим сигналам относят необходимость решения сложной задачи, угрозы, опасности, переживания и обиды.

В соответствии с двумя видами стрессоров различают стресс психологический и физиологический. Последний подразделяют на информационный и эмоциональный. Когда человек в ситуациях информационных перегрузок не справляется с задачей, не успевает принимать правильные решения в нужном темпе при высокой ответственности, возникает информационный стресс.

По мнению В.А. Бодрова, при анализе текстов, решении тех или других задач, человек преобразовывает информацию и заканчивается этот процесс принятием решения. Объем информации, которую нужно переработать, ее сложность, необходимость часто принимать решения, составляет информационную нагрузку. Об информационной перегрузке говорят в том случае, если она превосходит возможности человека при его высокой заинтересованности в выполнении данной работы. Эмоциональный стресс вызывается сигнальными раздражителями. Он возникает в ситуациях угрозы, обиды и др., а также в конфликтных ситуациях, в которых человек долгое время не может удовлетворить свои социальные и биологические потребности. Словесные раздражители являются универсальными психологическими стрессорами, вызывающими эмоциональный стресс у человека. Они могут оказывать достаточно сильное и продолжительное действие [11].

Как отмечает Ю.А. Александровский, термин «эмоциональный стресс» включает целый комплекс состояний: «от находящихся в пределах физиологических границ психоэмоционального напряжения до находящихся на грани патологии или психологической дезадаптации» [1, с. 71].

В настоящее время стресс дифференцируют на жизненный и профессиональный. Профессиональный стресс рассматривают как частный случай психологического стресса.

В своих трудах Ю.В. Щербатых дает описание профессионального стресса, разделив его на несколько видов: стресс медицинских работников, стресс руководителя, спортивный стресс, учебный стресс. Автор полагает, что причины профессиональных стрессов кроются в недостаточных знаниях, умениях и навыках, в отдельных случаях связаны со здоровьем человека. По мнению автора, причины стрессов личностного характера связаны с низкой самооценкой, неуверенностью в себе, страхом неудачи и пессимистичным взглядом на будущее [63].

А.Б. Леонова полагает, что профессиональный стресс наиболее широкое понятие, чем организационный стресс или «стресс на работе».

Организационный стресс проявляется в виде психического напряжения, которое возникает в результате несовершенства организационных условий труда, высоких нагрузок при выполнении должностных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре, а также при необходимости поиска решений в неожиданных ситуациях. Профессиональный стресс обусловлен персональным образом личностного и профессионального саморазвития, стремлением человека к совершенствованию и появляется в ответ на требования и трудности, которые предъявляет к нему профессия [37; 38]. В системе отношений, осуществляющих деятельность «человек - человек», отмечен самый высокий уровень стресса.

Исследования стресса являются научным фундаментом для изучения стрессоустойчивости человека. При разработке определения стрессоустойчивости, ученые столкнулись со сложностями, характерными для любого психологического понятия. Понятие «стрессоустойчивость» рассматривают с разных сторон в зависимости от осознания природы, сущности и способов анализа стрессового состояния.

В рамках теории личности Б.Х. Варданын понимает стрессоустойчивость, как некую интерактивность всех звеньев психической деятельности, в том числе эмоциональных. Он пишет, что стрессоустойчивость «...можно более конкретно определить как свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и тем самым содействующее успешному выполнению деятельности» [15, с. 24].

Б.Х. Варданын разделяет два способа психической регуляции: «внутренний» и «внешний». К «внутренним» способам относятся приемы преодоления эмоциогенной ситуации, адресованные к внутренним личностным причинам возникновения этой ситуации. Способы же «внешнего» совладания направлены на удаление внешних условий образования эмоциогенной ситуации [15].

П.Б. Зильберман пишет о том, что устойчивость может быть

бессмысленным явлением, которое характеризуется отсутствием объективного восприятия изменившейся ситуации, указывая на слабую гибкость, адаптивность. Он же предлагает свою трактовку стрессоустойчивости, понимая под ней «... интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, которое обеспечивает оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке» [12, с. 24].

В.С. Субботин пишет: «стрессоустойчивость – это индивидуальная психологическая особенность, заключающаяся в специфической взаимосвязи разно уровневых свойств интегральной индивидуальности, что обеспечивает биологический, физиологический и психологический гомеостаз системы и ведет к оптимальному взаимодействию субъекта с окружающей средой в различных условиях жизнедеятельности и деятельности» [Цит. по:14, с. 48].

Я. Рейковский полагает, что «... некоторым лицам из-за низкой эмоциональной чувствительности, свойственна высокая степень стрессоустойчивости. Поэтому, применяя более сильные раздражители, можно вызвать у них проявления эмоционального возбуждения» [54, с. 163].

Таким образом, в определение понятия стрессоустойчивость автор включает параметр чувствительности к эмоциогенным раздражителям.

Несколько позже К.К. Платонов и В.Л. Марищук выдвинули следующее определение: «стрессоустойчивость – это способность управлять своими эмоциями, сохранять высокую работоспособность, осуществлять сложную или опасную деятельность без напряженности, несмотря на эмоциогенные воздействия» [Цит. по: 39, с.7].

В.М. Писаренко предлагает понимать под стрессоустойчивостью: «...способность отвечать на напряженные ситуации таким изменением эмоционального состояния, которое приводит не к уменьшению, а к увеличению работоспособности» [Цит. по: 39, с.13]. По мнению ученого, устойчивости к стрессу сопутствует высокая степень автоматизации.

Из большого количества определений понятия «стрессоустойчивость», предложенных учеными, мы выявили следующие характеристики: стрессоустойчивость и эмоциональная устойчивость сводятся к одному понятию (Л.С. Славина); стрессоустойчивость нужно рассматривать с функциональных позиций как качество, черту, свойство, влияющее на характер деятельности (К.К. Платонов, Я. Рейковский, Е.А. Милерян, В.М. Писаренко, А.А. Реан, О.А. Сиротин и др.); стрессоустойчивость – это интегральная, комплексная характеристика, которая включает разнообразные психологические, физиологические и поведенческие компоненты (Б.Х. Варданян, В.С. Субботин); стрессоустойчивость трактуется как способность управлять своими эмоциями, поддерживать высокую выносливость, выполнять тяжелую или опасную деятельность без напряженности, несмотря на эмоциогенное влияние (К.К. Платонов, В.Л. Марищук) [56].

В настоящее время стрессоустойчивость рассматривается как динамичная величина, способная к изменениям, которая обладает ситуативной изменчивостью и опосредована когнитивно-аффективной оценкой ситуации и возможностями человека.

А.П. Катунин выделил основные компоненты стрессоустойчивости: эмоциональный, приобретенный в результате преодоления личностью трудных ситуаций; волевой, который проявляется в самообладании, самоконтроле, осознанной саморегуляции действий; интеллектуальный, отражающий умственную работоспособность, тип мышления [28].

Таким образом, стрессоустойчивость может быть рассмотрена как интегральная характеристика устойчивости человека к возникновению различных форм стрессовых реакций. Она определяется индивидуально психофизиологическими, социально-психологическими, ценностными, мотивационными особенностями личности. Ее важной чертой является способность выдерживать стрессовую ситуацию, обеспечивая внутреннюю сбалансированность и успешность деятельности.

1.2. Роль копинг-стратегий в процессе преодоления стрессовой ситуации

Исследованием проблемы преодолевающего поведения занимались отечественные и зарубежные ученые: Л.И. Анцыферова, Л.Г. Дикая, Л.А. Китаев-Смык, А.Б. Леонова, С.К. Нартова-Бочавер, К. Муздыбаев, Р.С. Лазарус, С. Фолкман, и другие.

Первым ученым, который ввел в научный обиход понятие «копинга», был Р.С. Лазарус. Копинг или копинг-поведение сравнительно молодое понятие в психологии, которое представляет собой целое направление новых исследований в науке. Копинг происходит от английского слова «to cope» - преодолевать, справляться. Копинг-стратегии предназначены для адаптации человека в стрессовой ситуации путем смягчения, привыкания или избегания ее [33].

В отечественной психологии понятие копинга обозначает комплекс вопросов, связанных со способами, средствами превентивной и оперативной регуляции функционального состояния и поведения человека, а также обозначает преодоление относящихся к этому трудностей.

В отношении совладающего поведения в современной литературе представлено несколько подходов.

Одним из наиболее распространенных подходов является концепция Р.С. Лазаруса, С. Фолкмана, в которой копинг рассматривается как динамический процесс, на который оказывают влияние личностные особенности субъекта восприятия и особенности ситуации. Данные ученые выдвинули свою классификацию копинг-стратегий: проблемно-ориентированный копинг и эмоционально-ориентированный копинг [34].

Проблемно-ориентированный копинг, как считают авторы, связан с попытками человека улучшить отношения «человек-среда», изменяя когнитивную оценку возникшей ситуации путем поиска информации о том, какие действия предпринять, или путем удержания себя от эмоциональных и необдуманных поступков. Эмоционально-ориентированный копинг состоит из

мыслей и действий, которые направлены на снижение физического или эмоционального стресса. Эти мысли или действия придают чувство облегчения, однако они не устраняют угрожающую ситуацию, а лишь помогают человеку ощутить временный комфорт. Примером эмоционально-ориентированного копинга является избегание ситуации, мысленное или поведенческое дистанцирование, неоправданный оптимизм.

Данная классификация, по мнению Р.С. Лазаруса и С. Фолкман, не указывает на то, что человек прибегает исключительно к одному типу копинга. Каждый человек использует комплекс приемов и методов как проблемно ориентированного, так и эмоционально ориентированного копинга для того, чтобы справиться со стрессом [33].

Таким образом, процесс копинга представляет собой комплексный ответ на стресс.

В дальнейшем авторы выделили восемь различных стратегий совладания. Две из них авторы отнесли к проблемно ориентированному копингу: конфронтация – активные действия человека по изменению ситуации, проявление агрессивных реакций по отношению к источнику стресса; планирование решения проблемы, составление плана действий по устранению проблемы.

Шесть стратегий копинга относятся к эмоционально-ориентированному копингу: дистанцирование – попытки личности отстраниться от источника стресса; бегство и избегание – полный уход от источника стресса; самоконтроль над выражением эмоций – попытки личности регулировать и контролировать собственные эмоции; поиск социальной поддержки – поиск различной (психологической, материальной, информационной) помощи у окружающих; принятие ответственности или вины – умение признавать свое участие в развитии проблемы; положительная переоценка – попытки изменить отношение к ситуации.

Авторы отмечают, что деление стратегий на два типа копинга условно.

Их функция может быть предопределена только контекстом ситуации, в

которой они применяются. Стратегия, которая принадлежит проблемно ориентированному копингу, может выполнять эмоционально ориентированную функцию [34].

В рамках нашего исследования мы придерживаемся классификации Р.С. Лазаруса и С. Фолкман.

Отечественные психологи также предпринимали попытки создать классификацию копинга.

Так, Л.И. Анцыферова выдвинула следующие копинг-стратегии:

«1. Преобразующие (конструктивные) копинг-стратегии: человек оценивает ситуацию как проблему, которую необходимо разрешить, он ставит конечную и промежуточные цели, планирует будущие действия, оценивает возможные исходы события и др.

2. Идущее вниз сравнение. Этот прием позволяет личности повысить самооценку и компенсировать собственную неудачу по разрешению ситуации, сравнивая себя с людьми, находящимися в еще худшем положении.

3. Идущее вверх сравнение. В этом случае человек вспоминает прошлые свои успехи в других ситуациях и сферах жизни» [7, с. 11].

Помимо этих приемов Л.И. Анцыферова выделяет еще две специфические стратегии: антиципирующее совладание и предвосхищающую печаль. Прием антиципирующего совладания заключается в знакомстве с будущей ситуацией и проигрывание ее модели заранее, что впоследствии позволяет значительно легче пережить и преодолеть ее.

Приемы приспособления. Данные стратегии позволяют человеку изменить свое отношение к конкретной ситуации либо изменить какие-то свои личностные качества, мешающие ее разрешению.

Вспомогательные приемы самосохранения – это «уход» от ситуации, когда индивид внутренне отстраняется от проблемы и подавляет любые мысли о ней. Л.И. Анцыферова склоняется к той точки зрения, что, в основном, это люди, которые часто терпели неудачи и неприятности в жизни. Они выбирают некоторую осторожную позицию в жизни, что приводит к отказу от каких-то

новых возможностей. К вспомогательным средствам преодоления автор относит и «фокусирующую на эмоциях» копинг-стратегию. К ней прибегают люди, когда от проблемы невозможно уйти. Такая стратегия, как указывает Л.И. Анцыферова, неконструктивна, т. к. не устраняет саму проблему, однако в некоторой степени облегчает психологическое состояние человека. К приемам самосохранения относят и стратегию «отрицания», когда человек отказывается верить в то, что произошло.

«Самопоражающие» стратегии» - это такие стратегии, когда человек, не сумев справиться с проблемой, прибегает к наркотикам, алкоголю, суицидальным действиям. По мнению Л.И. Анцыферовой, такие стратегии являются самыми разрушительными.

Кроме частных стратегий Л.И. Анцыферова выделяет «метастратегические техники». Одна из них – это способность предвидеть и предотвращать трудные ситуации. Другая техника заключается в способности своевременно распознать неразрешимость проблемы и концентрации своих сил на других [7].

А.Б. Леонова предлагает три типа стратегий преодоления: эмоциональные («смягчение» ситуации, аффективный отказ и др.), когнитивные (переоценка ситуации) и деятельные (целенаправленное воздействие человека на объективную ситуацию) [35; 36; 37; 38].

Как полагает Л.И. Анцыферова, ученые, занимающиеся проблемами копинга, склонны оценивать влияние двух факторов на выбор преодолевающего поведения, а именно стремятся проанализировать личностно-ситуационное взаимодействие [7].

Такой двухфакторный принцип детерминации копинг-поведения высказывают разные отечественные ученые.

По мнению Л.И. Анцыферовой, «... личность выступает как «медиатор» событий, подвергающий их психической переработке, прежде чем выбрать соответствующий тип стратегии совладания с ними. При этом существуют личностные характеристики, которые могут как способствовать, так и

препятствовать преодолению стрессовых ситуаций» [7, с. 8].

По мнению Ф.Е. Василюка, «... внутренние (личностные) факторы играют первостепенную роль и в предопределении «типа критической ситуации» при этом человек не просто «предопределяет» ситуацию, а «определяет себя в этой ситуации» [16, с. 101].

В результате анализа психологической литературы мы выделили основные личностные детерминанты копинга.

А.А. Реан считает, что локус контроля личности является одним из центральных личностных образований, влияющих на выбор копинга [53].

А.А. Реан пишет, что при интернальном локусе контроля субъект «принимает ответственность за все события, происходящие в его жизни на себя, объясняя их своим поведением, характером, способностями» [53, с. 3]. При экстернальном локусе контроля человек перекладывает ответственность за все события на внешние факторы. Например, на других людей, судьбу, случайное стечение обстоятельств и пр. Автор поднимает проблему взаимосвязи локуса контроля и поведения личности в различных жизненных ситуациях. По его мнению, «... локус контроля является интегральной и достаточно общей личностной характеристикой» [53, с. 6].

Л.И. Анцыферова относит интерналов к активному типу личности, которые используют конструктивные преобразующие стратегии совладания. Они обладают высокой стрессоустойчивостью и толерантностью к негативным действиям стрессовых ситуаций. Их основным отличием является высокий уровень саморегуляции и способность контролировать стрессовое влияние ситуаций. Интерналы берут на себя ответственность за свои действия и поступки в отличие от экстерналов, которые переносят ее на других людей или обстоятельства [7].

По мнению З.Б. Сиерральта, на данный момент нет единого мнения о прямой связи локуса контроля с эффективностью копинга. Например, интернальный и экстернальный локус контроля могут сглаживать стрессогенные воздействия, хотя интернальный локус контроля способствует

более высокому приспособлению [58].

Особенности «Я-концепции» человека также играют важную роль в процессе преодоления.

Исследования К. Муздыбаева показали, что низкая самооценка делает более уязвимым человека к стрессорам и к отсутствию возможностей преодолеть сложившуюся ситуацию [42].

По мнению Л.И. Анцыферовой, люди с низкой самооценкой выбирают поиск эмоциональной поддержки, так как у них выражена склонность относиться к жизненным событиям критически. Проблемно ориентированные копинг-стратегии, направленные на разрешение стрессовой ситуации, используют люди с высокой самооценкой. Они планируют свои действия самостоятельно и не прибегают к поддержке со стороны [7].

В.И. Голованевская пишет, что связь «Я-концепции» с выбором копинга недостаточно изучена. По ее мнению, «Я-концепция» выполняет существенную роль при объяснении жизненного опыта человека. На ее основе выстраиваются прогнозы в будущем. Автор пишет, что свое поведение человек строит на основе «представлений о своих потенциальных возможностях и стремлениях каким он может и хочет стать» [22, с. 31].

На основании экспериментальных данных автор выделила два типа людей: «ригидный» и «гибкий». Ригидный тип характеризуется преобладанием одной-двух копинг-стратегий. Такие люди отрицательно оценивали себя в проблемных ситуациях, при этом демонстрировали пассивность и избегание. Гибкий тип предпочитает комплекс копинг-стратегий. Их основным отличием является коммуникативная компетентность, широкий арсенал умений и навыков социального общения, склонность брать на себя ответственность за происходящее, эмоциональная устойчивость с высоким уровнем рефлексии, а также стратегии, направленные на решение проблемы [22].

В рамках изучения самосознания нам представляется интересным конструкт самоотношения. Наиболее полно концепция самоотношения представлена в работах С.Р. Панталева.

Так, автор полагает, что самоотношение является наиболее устойчивой характеристикой субъекта [47].

Для нас представляет интерес тот факт, что самоотношение является не просто внутренним элементом самосознания личности, но и тесным образом связано с ее деятельностью и самореализацией этой деятельности.

Особенности эмоциональной сферы личности играют важную роль при выборе копинг-стратегий. От общего эмоционального состояния зависит толкование ситуации и конкретные действия человека.

Л.Г. Дикая, А.В. Махнач полагают, что немаловажную роль играет уровень нейротизма [23; 24].

Л.А. Китаев-Смык пишет, что люди, у которых тревожность является чертой характера, более восприимчивы к стрессу, чем люди, у которых уровень тревожности повышается только в тяжелых ситуациях. При ситуативной тревожности возникает напряжение, беспокойство, нервозность. При личностной тревожности человек склонен воспринимать происходящие ситуации как опасные, угрожающие его самооценке и статусу. Также выявлена высокая корреляционная связь при преодолении ситуации между высоким уровнем тревожности и фокусом на эмоциях [30].

В.А. Бодров отмечает, что эмоциональная личность в экстремальной среде проявляет «... ухудшение своего психического статуса» [13, с. 47]. Таким образом, можно говорить о том, что имеется устойчивая связь между эмоциональностью, лабильностью, чувствительностью и способностью личности выдерживать экстремальные воздействия.

Сила нервной системы напрямую связана с эмоциональными состояниями.

А.О. Прохоров утверждает, что люди с сильной нервной системой могут регулировать свои эмоциональные состояния разными способами по сравнению с людьми со слабой нервной системой, что способствует в большинстве случаев успешной адаптации [50].

Л.А. Китаев-Смык пишет о том, что стрессу могут подвергаться как

люди с сильной нервной системой при воздействии непрерывных монотонных часто повторяющихся стрессоров, так и лица со слабой нервной системой, мало восприимчивые к данным воздействиям [30].

В.С. Мерлин указывает на то, что в основе совладающего поведения на стресс лежит целый комплекс нервных особенностей, а не только параметры «силы-слабости» нервной системы [40].

Различные авторы подчеркивают значение интеллекта в процессе преодоления.

Интеллект, по мнению А.А. Бодалева, играет важную роль в оценке ситуации, точности прогноза, оценки последствий, умении планировать в условиях дефицита времени [9; 10].

В отношении интеллектуальной сферы личности нет однозначного мнения о ее влиянии на процесс преодоления.

Т.А. Немчин пишет о том, что при преобладании интеллектуально когнитивных подструктур личности в оценке ситуации будут доминировать явления психического дискомфорта [45].

С другой стороны, А.О. Прохоров отмечает, что лица с высоким интеллектом склонны к широкому репертуару приемов саморегуляции своих состояний при действии психогенной ситуации [50].

С.А. Хазова полагает, что данные о прямой взаимосвязи интеллекта и стратегий преодоления не носят однозначный характер. Высокий интеллект не способствует высокой адаптации, однако, как замечает автор, если характеристиками интеллектуального поведения принимать «умение решать проблемы», тогда возможна положительная корреляция [61].

Л.В. Виноградова в своих работах поднимает проблему интеллектуального контроля личности в процессе совладания. По ее мнению, интеллектуальный контроль – это интегральная характеристика, которая является ресурсом личности и обеспечивает эффективность регуляции поведения, и устойчивость адаптации в эмоционально трудных ситуациях. Л.В. Виноградова пишет: «Люди с четким осознанием своих эмоций, мыслей в

стрессовой ситуации реже проявляют «когнитивные затруднения» и более эффективно преодолевают стрессовую ситуацию» [19, с. 25].

Важную роль играют мотивационные факторы. Так, Л.А. Анцыферова отмечает, что ярко выраженная мотивация достижения способствует применению конструктивных преобразующих стратегий. При этом мотивационно-волевые процессы способны обеспечить оптимальную адаптацию[7].

Л.Р. Правдина считает, что высокий уровень толерантности личности обеспечивают такие характеристики, как высоко развитый социальный интеллект, интернальный локус-контроль, позитивная самооценка, дифференцированный и сформированный «Я-образ», целеустремленность, удовлетворенность самореализацией, «...сформированность субъектной позиции по отношению к ситуации» [48, с. 225].

И.А. Джидарьян отмечает связь удовлетворенности жизнью, счастьем, а также смысложизненных ориентаций со стратегиями совладания. Например, чем менее счастлив и удовлетворен человек, тем больше он склонен к такой стратегии, как «самоизоляция». Наоборот, счастливые и удовлетворенные жизнью в большей степени обращаются за советом к близким, чем неудовлетворенные, а также делятся эмоциональными переживаниями. В целом «проблемно-решающие» стратегии связаны с общим уровнем показателя счастья [26].

Ситуационный контекст копинга, а именно специфика и особенности ситуации, с которыми взаимодействует человек в процессе преодоления, способны влиять на процесс совладания. Учет специфики ситуации и основных ее характеристик играет важную роль в ситуационном подходе к копингу.

С.К. Нартова-Бочавер отмечает, что копинг «...есть индивидуальный способ взаимодействия с ситуацией в соответствии с ее собственной логикой, значимостью в жизни человека и его психологическими возможностями» [44, с. 56]. Тем самым автор подчеркивает важность социального контекста, в котором разворачивается процесс преодоления.

А.Ф. Бурлачук и Е.Ю. Кожакова также указывают на необходимость изучения личности в контексте ситуации, в которой данная личность живет и развивается, при этом в ряде случаев «... особенности ситуации в большей степени детерминируют поведение, чем диспозиции субъекта» [Цит. по: 62, с. 75].

Таким образом, разнообразие трудных ситуаций и некоторые индивидуальные особенности человека определяют различия в используемых стратегиях преодоления стресса. Применительно к конкретной ситуации люди могут использовать разные стратегии. И один и тот же человек в различных ситуациях может применять либо разные стратегии, либо наиболее типичные для него, причем в ряде случаев для преодоления стресса в конкретной ситуации возможна реализация нескольких разнородных копинг-стратегий. Успешность использования какой-либо стратегии в одной конкретной сложной ситуации не гарантирует ее эффективность в других ситуациях.

1.3. Связь стрессоустойчивости с копинг-стратегиями

Изучением данной проблематики занимались некоторые отечественные авторы: К.В. Буянов, С.Ю. Визитова, М.Е. Киреева, Е.М. Кочнева, М.И. Харитонов.

Так, М.Е. Киреева при изучении ведущих копинг-стратегий у студентов медиков с разным уровнем стрессоустойчивости выявила, что респонденты с низким уровнем стрессоустойчивости демонстрируют в своем поведении копинг-стратегию избегание. Вероятно, студенты таким образом стараются избежать контакта с окружающей его действительностью, уйти от решения проблем. В связи с этим студенты, имеющие высокий уровень стресса, склонны не решать проблемы, не искать помощь в поддержке других, а лишь обходить проблемы стороной. В свою очередь, была выявлена и обратная корреляционная связь между низким уровнем стрессоустойчивости и такой

копинг-стратегией, как разрешение проблем. Результаты свидетельствуют о том, что люди, имея низкий уровень стрессоустойчивости, в меньшей степени могут разрешать конфликты. Как было отмечено ранее, люди с высоким уровнем стресса предпочитают избегать стрессогенные моменты в жизни, обходить острые углы, прятаться от проблем. В меньшей мере их усилия направлены на разрешение проблемных ситуаций. Также при низком уровне стресса отмечена такая активная копинг-стратегия, как поиск социальной поддержки [29].

Е.М. Кочнева, К.В. Буянов, М.И. Харитонов в ходе изучения факторов, влияющих на победу спортсменов-баскетболистов в турнирах, пришли к выводу, что стрессоустойчивость спортсменов влияет на результативность их спортивной деятельности. Так, проведенные ими замеры в разные периоды спортивной деятельности спортсменов показали существование корреляционных связей между используемыми копинг-стратегиями. Обнаруженные статистически значимые различия в показателях, характеризующих копинг-стратегии у спортсменов-баскетболистов успешных и неуспешных команд позволяют утверждать, что у спортсменов успешных команд в большей степени наблюдается ориентация на регулирование своих чувств и действий, они обнаруживают признание своей роли в решении возникающих проблем и право отвечать за свои поступки, тогда как у спортсменов команд аутсайдеров в большей степени присутствуют стремления уйти от решения проблем. Высокие показатели по шкалам «самоконтроль», «принятие ответственности», «планирование решения проблем» и «положительная переоценка» свидетельствуют о высоком уровне стрессоустойчивости спортсменов-баскетболистов. Спортсмены успешных команд обладают более высоким уровнем стрессоустойчивости [32].

С.Ю. Визитова в своем диссертационном исследовании, посвященном изучению психологических особенностей стрессоустойчивости педагога, приходит к выводу, что выбор стратегий преодоления связан с уровнем стрессоустойчивости и имеет определенные особенности.

Так, респонденты с низкой стрессоустойчивостью предпочитают

стратегии преодоления, направленные на эмоции и избегание. Педагоги, относящиеся к данной категории, для снятия или снижения психологического напряжения используют эмоциональную разрядку, либо не признают наличие проблемы, избегая ее, либо ищут социальной поддержки, будучи неуверенными в собственных силах.

У респондентов с высокой стрессоустойчивостью в выборах преобладают копинг-стратегии, направленные на решение задачи, т.е. так называемые преобразующие стратегии. Это позволяет нейтрализовать напряженность, связанную со стрессом, через изменение субъективной оценки ситуации и соответствующее изменение уровня контроля. В основе стратегии принятия решения о возможности позитивного изменения ситуации и восприятие ее как проблемы, которую надо решить, в данной группе педагоги предпочитают осмысливать ситуацию, активно на нее реагировать и добиваться результата при реализации поставленной цели. Выбор стратегии, направленной на эмоции, в данной группе тоже присутствует, но содержание эмоций иное: они направлены на управление эмоциональным дистрессом.

В своем исследовании С.Ю. Визитова приходит к выводу о том, что низкий уровень стрессоустойчивости сопровождается множественными проявлениями стресса во всех компонентах психической деятельности, проблемами адаптации, большим количеством защит, не эффективными стратегиями. Стрессоустойчивость как системная, динамичная, интегративная характеристика детерминирована ресурсами личности: адаптацией, психологическими защитами и стратегиями преодоления стресса. Высокая стрессоустойчивость как характеристика, снижающая уязвимость к стрессу, является главным критерием эффективности преодолевающего поведения и адаптации человека к стрессовым ситуациям. Низкая стрессоустойчивость является негативной характеристикой, выражающей отсутствие у личности адекватного отражения ситуации, зрелых защит и эффективных стратегий преодоления [17].

В настоящее время существуют несколько работ, в которых авторы

выявили связь стрессоустойчивости с копинг-стратегиями. Так как исследования проводилось на ограниченных выборках (студенты, спортсмены и педагоги), то полученных данных недостаточно для того, чтобы с точностью предсказать поведение людей в стрессовой ситуации из других профессиональных областей.

Таким образом, термином «стресс» обозначают особое функциональное состояние, которое возникает в результате реакции организма на экстремальное воздействие, представляющее опасность для физического и психологического существования человека. Таким образом, стресс – это реакция организма, включающая совокупность изменений на поведенческом, вегетативном, гуморальном, биохимическом, психическом уровнях, включая субъективные эмоциональные переживания.

Исследования стресса являются научным фундаментом для изучения стрессоустойчивости человека. При разработке определения стрессоустойчивости ученые столкнулись со сложностями, характерными для любого психологического понятия. Понятие «стрессоустойчивость» рассматривают с разных сторон в зависимости от осознания природы, сущности и способов анализа стрессового состояния.

Из большого количества определений понятия «стрессоустойчивость», предложенных учеными, мы выявили следующие характеристики: стрессоустойчивость и эмоциональная устойчивость сводятся к одному понятию; стрессоустойчивость нужно рассматривать с функциональных позиций как качество, черту, свойство, влияющее на характер деятельности; стрессоустойчивость – это интегральная, комплексная характеристика, которая включает разнообразные психологические, физиологические и поведенческие компоненты; стрессоустойчивость трактуется как способность управлять своими эмоциями, поддерживать высокую выносливость, выполнять тяжелую или опасную деятельность без напряжённости, несмотря на эмоциогенное влияние.

В настоящее время стрессоустойчивость рассматривается как

динамичная величина, способная к изменениям, которая обладает ситуативной изменчивостью и опосредована когнитивно-аффективной оценкой ситуации и возможностями человека.

Копинг представляет собой более совершенный, чем психологическая защита, механизм гармонизации взаимодействия субъекта с экстремальной ситуацией. Копинг основан на осознанном, произвольном установлении им желаемого равновесия со средой на уровне энергии и информации.

Отечественные и зарубежные ученые, занимающиеся проблемами копинга, склонны оценивать влияние двух факторов на выбор преодолевающего поведения, а именно стремятся проанализировать личностно-ситуационное взаимодействие.

На сегодняшний день не существует однозначных данных, подтверждающих взаимосвязь определенных личностных особенностей с тем или иным типом копинга. Тем не менее, существуют базовые личностные детерминанты, которые обуславливают процесс преодоления. К ним относятся локус контроля, «Я-концепция» (самооценка, уровень притязаний, «Я-образ»). Кроме этого подчеркивается значимость интеллектуальной, эмоциональной и волевой сфер личности, а также ряда личностных черт.

Основными ситуационными детерминантами копинга являются сила стрессового воздействия, прогнозируемость ситуации, контролируемость, значимость, неожиданность, длительность и трудность преодоления.

В настоящее время существуют работы, в которых авторы исследуют связь стрессоустойчивости с копинг-стратегиями, но данная проблема все еще остается не до конца изучена.

Глава 2. Эмпирическое исследование психологических особенностей стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий

2.1. Организация, этапы и методы исследования

При организации эмпирического психодиагностического исследования психологических особенностей стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий мы исходили из теоретических положений, изложенных в первой главе данной работы, и руководствовались поставленными целями и задачами, которые позволят нам выявить особенности стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий.

Задачи эмпирического исследования:

1. Выявить особенности стрессоустойчивости банковских работников.
2. Исследовать копинг-стратегии у банковских работников.
3. Определить наличие связи между уровнем стрессоустойчивости и копинг-стратегиями.
4. Разработать коррекционно-развивающую программу, направленную на повышение стрессоустойчивости у банковских работников.

Для достижения цели и решения поставленных в работе задач были использованы следующие методы:

1. Эмпирический: психодиагностический метод, наблюдение.
2. Метод обработки данных: качественный анализ, описание различных случаев, статистический: обработка результатов с помощью математической статистики: (программа SPSS, Excel) применялся непараметрический коэффициент корреляции R-Пирсона.

Интерпретационный метод: структурный метод (горизонтальные связи между изученными характеристиками личности).

Исследование состояло из нескольких этапов и проводилось на базе:

ПАО «Почта банк» (г. Санкт-Петербург). Выборку составили 40 банковских работников в возрасте от 20 до 35 лет.

Для определения уровня стрессоустойчивости у банковских работников нами была применена методика «Определение уровня стрессоустойчивости личности» Ю.В. Щербатых (Приложение 1). Этот опросник выявляет уровень устойчивости человека к стрессу.

«Методика комплексной оценки проявлений стресса» Ю.В. Щербатых (Приложение 1) позволяет выявить выраженность поведенческого, эмоционального, когнитивного компонентов стресса. Опросник проявлений стресса позволяет уточнить и конкретизировать результаты комплексной диагностики проявлений стресса.

Для исследования копинг-стратегий у банковских служащих мы использовали методику ССП («Стратегии совладающего поведения» Р.С. Лазарус) (Приложение 1). Методика направлена на исследование особенностей поведения в проблемных и трудных для личности ситуациях. Опросник ССП включает 50 утверждений, каждое из которых отражает определенный вариант поведения в трудной или проблемной ситуации. Утверждения оцениваются испытуемым по 4-балльной шкале в зависимости от частоты использования предложенной стратегии поведения. Пункты опросника объединены в восемь шкал, соответствующих основным видам копинг-стратегий, выделенных авторами: конфронтация, дистанцирование, самоконтроль, поиск социальной поддержки, принятие ответственности, бегство-избегание, планирование решения проблемы, положительная переоценка. Методика рассчитана на лиц не моложе 14 и не старше 60 лет.

Во время проведения исследования за банковскими работниками велось включенное наблюдение. Во время наблюдения был зафиксирован и проанализирован их эмоциональный фон: нейтральность или пассивность; уверенность или неуверенность в стрессовой ситуации.

Второй этап нашей работы заключался в разработке коррекционно-

развивающей программы, направленной на повышение стрессоустойчивости у банковских работников.

Для выявления корреляционной связи в нашем исследовании мы использовали критерий Пирсона. Математическая обработка данных проведена на основе пакета статистических программ SPSS-17.

2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий

В соответствии с задачами эмпирической части нашей научной работы приступим к описанию и интерпретации результатов диагностического исследования стрессоустойчивости банковских работников. Результаты представлены на рисунке 2.2.1.

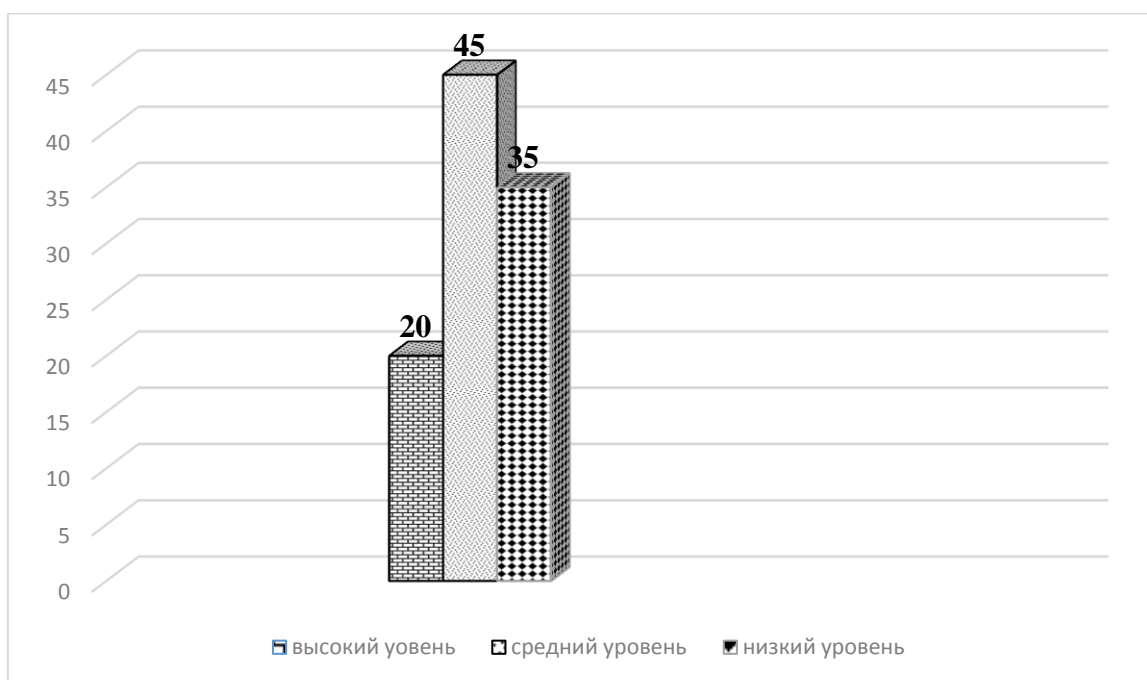


Рис. 2.2.1. Распределение банковских работников по уровню стрессоустойчивости, в %

Данные результаты распределились по уровням стрессоустойчивости следующим образом: низко устойчивые к стрессу, среднеустойчивые и высокоустойчивые. Низкий уровень стрессоустойчивости демонстрируют 14

респондентов (35%). Для них характерна высокая степень стрессовой нагрузки.

В результате этого они большую часть времени тратят на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Основным отличием является эмоциональная лабильность, снижение уверенности, повышенная чувствительность к замечаниям руководства, снижение мотивации.

Средним уровнем стрессоустойчивости обладают 18 респондентов (45%). Для них характерна средняя степень стрессовой нагрузки. Эмоциональные реакции на стрессовый фактор умеренно выражены, они постепенно адаптируются к новым условиям, разрабатывая новые пути решения.

Высокой стрессоустойчивостью обладают 8 респондентов (20%). Они характеризуются способностью быстро адаптироваться к ситуации, спокойно относятся к проигрышам, демонстрируют терпимость по отношению к другим и склонность к компромиссу. У них адекватная самооценка, высокая работоспособность и эмоциональная устойчивость.

В процессе наблюдения за банковскими работниками отметили, что сотрудники с высокой стрессоустойчивостью вели себя уверенно и невозмутимо во время напряженного разговора с клиентом. Они подробно отвечали на вопросы клиента, задавали уточняющие вопросы, извинялись за причиненные неудобства. Сотрудники со средним уровнем стрессоустойчивости демонстрировали схожее поведение, но после неблагоприятного решения проблемы, некоторые из них реагировали эмоциональными переживаниями. Сотрудники с низким уровнем стрессоустойчивости отличались сильной эмоциональной восприимчивостью. В стрессовой ситуации они не могли самостоятельно разрешить возникшую проблему, пользовались поддержкой коллег, звонили вышестоящему руководству. После стрессовой ситуации сотрудники жаловались на головные боли и слабость во всем теле.

В результате комплексной оценки стресса получены следующие данные (рис. 2.2.2.)

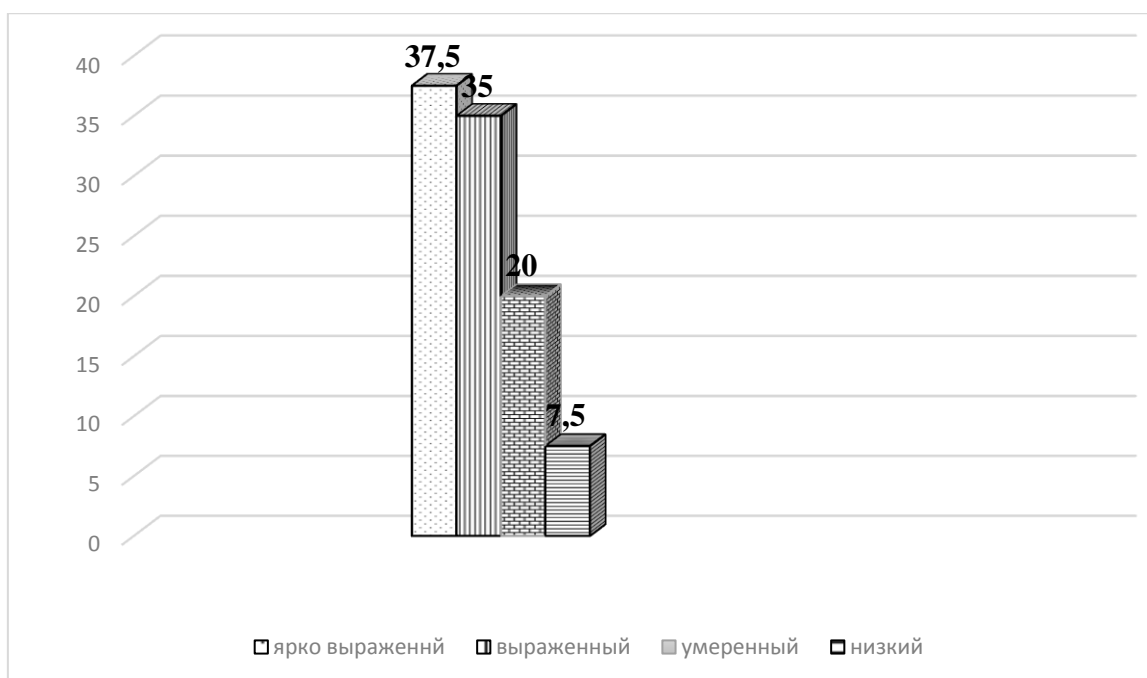


Рис. 2.2.2. Распределение банковских работников по уровню стресса, в %

Как мы видим, из приведенного выше рисунка 2.2.2 у 3 респондентов (7,5%) отсутствует значимый стресс; умеренный стресс испытывают 8 респондентов (20%), который может быть компенсирован с помощью рационального использования времени, периодического отдыха и нахождения оптимального выхода из сложившейся ситуации; достаточно выраженное напряжение эмоциональных и физиологических систем организма у 14 респондентов (35%), которое возникло в ответ на сильный стрессорный фактор, при этом не удалось компенсировать; в состоянии сильного стресса находятся 15 респондентов (37,5%), причем напряжение выражено на интеллектуальном, поведенческом, эмоциональном и физиологическом уровнях.

Таким образом, выявлены банковские служащие с низким уровнем стрессоустойчивости. Для них характерна высокая степень стрессовой нагрузки. Они большую часть времени тратят на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Основным их отличием, является эмоциональная лабильность, снижение уверенности, повышенная чувствительность к замечаниям руководства, снижение мотивации.

Также выявлены респонденты со средним уровнем стрессоустойчивости.

Для них характерна средняя степень стрессовой нагрузки. Эмоциональные реакции на стрессовый фактор умеренно выражены, они постепенно адаптируются к новым условиям, разрабатывая новые пути решения.

Выявлены респонденты с высокой стрессоустойчивостью. Они характеризуются способностью быстро адаптироваться к ситуации, спокойно относятся к проигрышам, демонстрируют терпимость по отношению к другим и склонность к компромиссу. У них адекватная самооценка, высокая работоспособность и эмоциональная устойчивость.

У банковских работников с низкой устойчивостью к стрессу наблюдается высокий коэффициент выраженности эмоциональных, поведенческих интеллектуальных, физиологических проявлений стресса. В стрессовой ситуации для них характерно повышение тревожности, возникновение раздражительности со вспышками гнева, снижение самооценки, мрачное настроение, подозрительность. Данные изменения в эмоциональном компоненте влекут изменения в интеллектуальном: начинают преобладать негативные мысли, появляются трудности в средоточии, ухудшаются показатели памяти, нарушается логика в суждениях. Все это отражается на поведенческом уровне: возрастают ошибки при выполнении деятельности, увеличиваются конфликтные ситуации на работе и дома, снижается продуктивность деятельности. Изменения на предыдущих трех уровнях влияют на физиологические симптомы. В стрессовой ситуации происходят изменения артериального давления, повышается утомляемость, снижается иммунитет.

Исследование выбора стратегий поведения в стрессовой ситуации позволило выявить преобладающие копинг-стратегии (рис. 2.2.3).

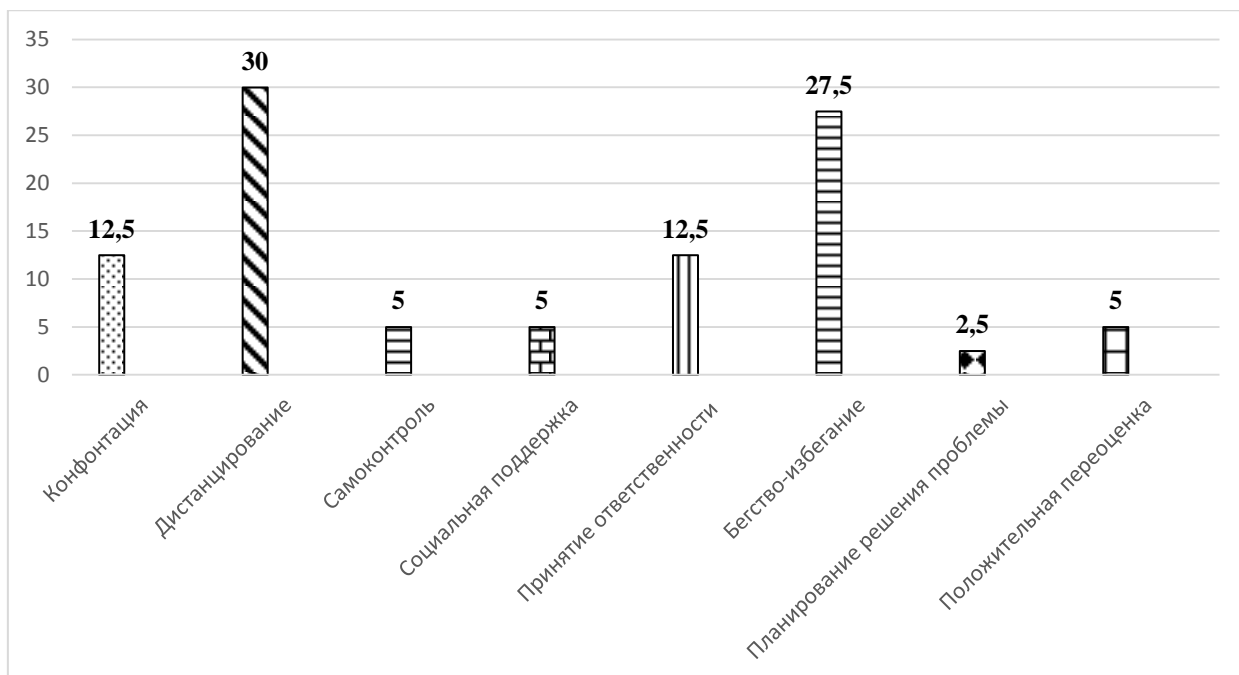


Рис. 2.2.3 Распределение банковских работников по степени выраженности копинг-стратегий, в %

Выборы респондентами стратегий поведения в стрессовой ситуации распределились следующим образом:

«Дистанцирование» предполагает попытки преодоления негативных переживаний в связи с проблемой за счет субъективного снижения ее значимости и степени эмоциональной вовлеченности в нее. Характерно использование интеллектуальных приемов рационализации, переключения внимания, отстранения, юмора, обесценивания и тому подобное. По результатам диагностики, данный копинг был выбран у 12 банковских служащих (30 %). В ходе наблюдения за данными сотрудниками, мы отметили их пассивность при решении сложных ситуаций. Они отказывались влиять на проблемную ситуацию и просто уходили от ее решения.

«Бегство и избегание» используют 11 респондентов (27,5%). Банковские работники преодолевают негативные переживания за счет реагирования по типу уклонения. В краткосрочной перспективе данная стратегия помогает снизить эмоциональное напряжение, но при более длительном использовании, наблюдается дезадаптация в стрессовой ситуации. Выбор респондентами данной стратегии может быть связан с осознанной оценкой реальной ситуации

как непреодолимой, либо как такой, для разрешения которой необходимо время. Возрастающее напряжение и тревога ставят индивида перед необходимостью мобилизации и выработки стратегии решения жизненных трудностей. Проблемой является отсутствие возможности преодоления стресса способами, уже имеющимися или известными человеку из поведенческого опыта, что дезориентирует человека при выборе эффективной стратегии преодоления. Во время наблюдения данные сотрудники для снятия или снижения психологического напряжения использовали эмоциональную разрядку, не признавали наличие проблемы, избегали ее, искали социальную поддержку.

«Конфронтацию» используют 5 респондентов (12,5%). При умеренном использовании данная стратегия помогает банковским служащим сопротивляться трудностям, справляться с тревогой, придает энергичность и предприимчивость при разрешении проблемных ситуаций, но при чрезмерном использовании данной стратегии утрачивается целенаправленность и рациональность поведения. Во время наблюдения за данными сотрудниками, мы обратили внимание на их уверенную позицию в разрешении проблемной ситуации. Они незамедлительно принимали верное решение и быстро переключались с одной деятельности на другую.

«Принятие ответственности» используют 5 респондентов (12,5%). Банковские служащие справляются со стрессом за счет признания своей роли в возникновении проблемы и ответственности за ее решение. При умеренном использовании данной стратегии, банковские служащие понимают связь между своими действиями и последствиями, ищут причины актуальных трудностей в собственных недостатках и ошибках, но при частом ее использовании, у банковских работников появляется необоснованная самокритика и чувство вины.

«Самоконтроль» в своем поведении используют 2 респондента (5%). В стрессовой ситуации они преодолевают негативные переживания в связи с проблемой за счет целенаправленного подавления и сдерживания эмоций,

минимизации их влияния на восприятие ситуации и выбор стратегии поведения. При отчетливом предпочтении данной стратегии у банковских работников может наблюдаться стремление скрывать от окружающих свои переживания и побуждения в связи с проблемной ситуацией. Часто такое поведение свидетельствует о боязни самораскрытия, чрезмерной требовательности к себе, приводящей к сверх контролю поведения. Во время наблюдения данные сотрудники справлялись с конфликтными ситуациями за счет подавления эмоциональных чувств, прибегали к разумным сдерживающим действиям.

«Поиск социальной поддержки» используют 2 банковских служащих (5%). Они решают проблемные ситуации за счет привлечения внешних (социальных) ресурсов, поиска информационной, эмоциональной и действенной поддержки. Социальная поддержка благоприятно действует на самочувствие банковских работников, стабилизирует их эмоциональное состояние за счет восстановления прежнего состояния, механизма групповой поддержки. Данная стратегия способствует сохранению позитивной самооценки и создает чувство связанности с другими людьми, обеспечивает редуцирование угрозы на основе представления полной информации о ней и возможности позитивного сравнения с реакцией группы на потенциальный стрессор. Во время наблюдения за банковскими работниками нами было отмечено то, что данные сотрудники не могли справиться с проблемной ситуацией самостоятельно, для ее решения они привлекали коллег с других отделов.

«Положительную переоценку» используют 2 респондента (5%). Банковские работники, использующие данную стратегию, анализируют сложившуюся ситуацию с фокусированием на положительных аспектах. У них происходит позитивная переоценка своих собственных возможностей и рассмотрение сложившейся ситуации как стимула для личностного роста. Во время наблюдения сотрудники банка внешне вели себя уверенно, с легкостью находили выход из проблемной ситуации.

«Планирование решения проблемы» использует 1 респондент (2,5%).
 Банковские работники преодолевают проблемы за счет целенаправленного анализа ситуации и возможных вариантов поведения, выработки стратегии разрешения проблемы. В стрессовых ситуациях они сохраняют самообладание, активно взаимодействуют с внешними факторами. В ходе наблюдения за сотрудниками, которые вошли в данную выборку, мы обратили внимание на то, как они разрешают конфликтные ситуации. Во время работы с возражением банковские работники детально собирали информацию о возникшей проблеме. При этом, несмотря на эмоциональное состояние клиентов, сотрудники внешне оставались спокойными.

Изучение копинг-стратегий у банковских служащих показало, что только у 8 человек ярко выражено предпочтение эффективных копинг-стратегий, направленных на изменение внутренних когнитивных установок.

Дальнейший анализ результатов показал, что выбор копинг-стратегий связан с уровнем стрессоустойчивости и имеет определенные особенности (таб. 2.2.1).

Таблица 2.2.1

Связь показателей стрессоустойчивости и копинг- стратегий у банковских работников

Свойство личности	Направленность стратегий поведения							
	Конфронтация	Дистанцирование	Самоконтроль	Поиск соц. Поддержки	Принятие ответственности	Бегство-избегание	Планирование решения проблемы	Положительная переоценка
Стрессоустойчивость	0,144	0,427**	-0,318*	0,437**	0,148	0,451**	-0,686**	-0,056

Примечания: ** означает уровень значимости коэффициента корреляции $p < 0,01$, то есть высокий уровень значимости; * означает наличие уровня значимости коэффициента корреляции $p < 0,05$.

Результаты исследования позволили выявить положительную корреляционную связь между стрессоустойчивостью и стратегиями: «дистанцирование» ($r=0,427$; $p=0,01$), «поиск социальной поддержки» ($r=0,437$; $p=0,01$), «бегство и избегание». Это говорит о том, что чем ниже уровень

стрессоустойчивости у банковских служащих, тем чаще они прибегают к использованию неэффективных копинг-стратегий. Также нами была обнаружена обратная корреляционная связь между стрессоустойчивостью и стратегиями: «самоконтроль» ($r=-0.318$; $p=0,05$), «планирование решения проблемы» ($r=-0,686$; $p=0,01$). Это говорит о том, что чем выше уровень стрессоустойчивости, тем чаще они используют эффективные копинг-стратегии.

В результате корреляционного анализа мы обнаружили значимую связь между показателями копинг-стратегий (рис. 2.2.4).

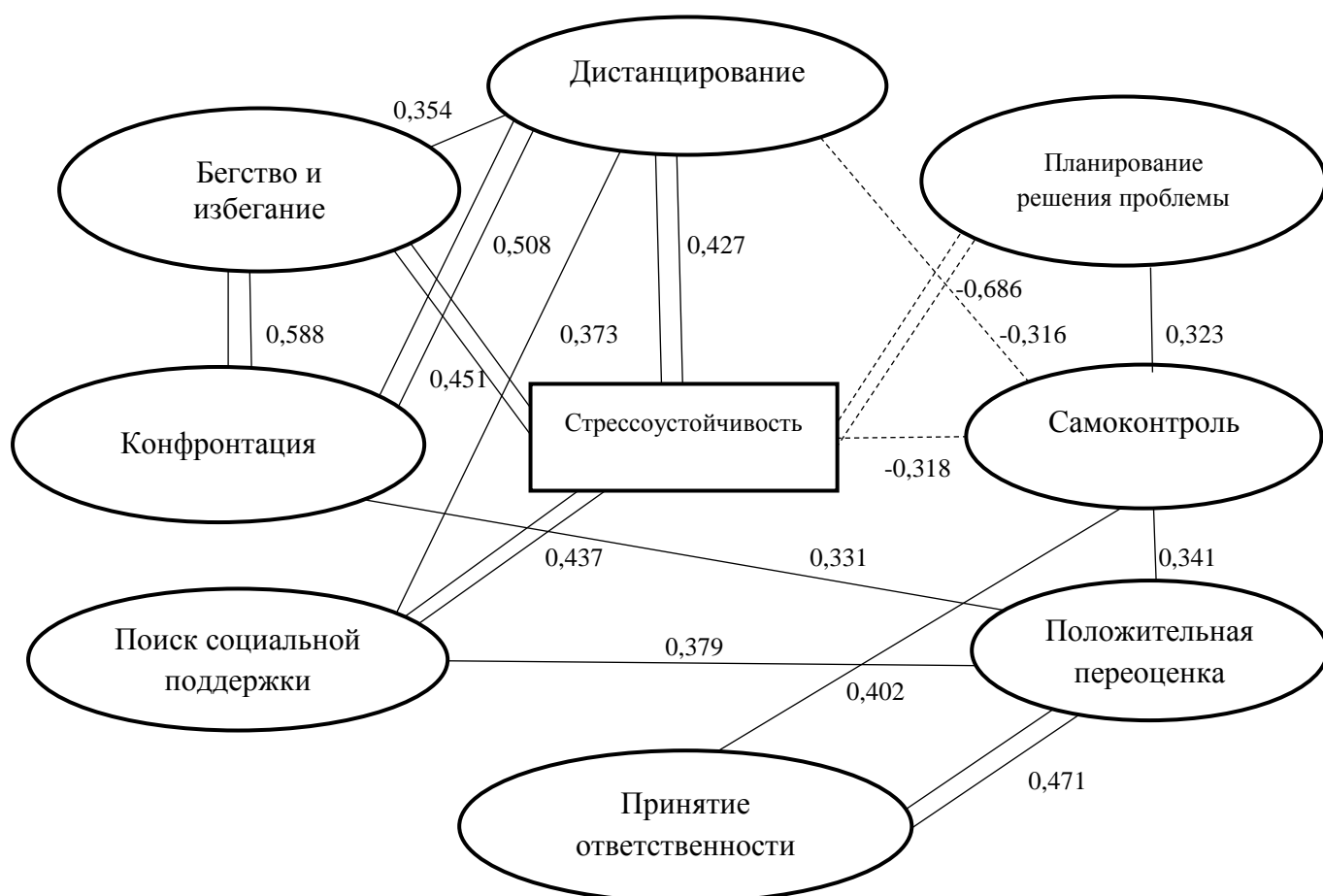


Рис. 2.2.4 Корреляционная плеяда связей между показателями стрессоустойчивости и копинг-стратегиями у банковских служащих

Эти связи образуют определенные паттерны поведения. По преобладанию одной из стратегий в каждом паттерне нами были выделены четыре типа банковских сотрудников:

1. Избегающий тип. Для банковских сотрудников данного типа характерна низкая стрессоустойчивость. В проблемной ситуации респонденты используют комплекс копинг-стратегий: «дистанцирование» ($r=0,427$; $p=0,01$) «бегство и избегание» ($r=0,451$; $p=0,01$), «поиск социальной поддержки» ($r=0,437$; $p=0,01$).

Ведущей стратегией является «бегство и избегание». Чаще всего банковские работники преодолевают стрессовые ситуации за счет реагирования по типу уклонения. Отличительной особенностью данного типа сотрудников являются паттерн социального дискомфорта, страх негативной оценки, на что указывают следующие признаки: легко обижаются на критику или неодобрение; избегают социальные и профессиональные действия, которые предполагают существенные межличностные контакты, например, отказываются от продвижения по службе, которое связано с новыми требованиями в общении с людьми; преувеличивают потенциальные трудности или риск в каком-либо обычном, но непривычном для него деле. В краткосрочной перспективе данная стратегия помогает снизить эмоциональное напряжение, но при более длительном использовании наблюдается дезадаптация в стрессовой ситуации. Возрастающее напряжение и тревога ставят индивида перед необходимостью мобилизации и выработки стратегии решения жизненных трудностей. Проблемой является отсутствие возможности преодоления стресса способами, уже имеющимися или известными человеку из поведенческого опыта, что дезориентирует человека при выборе эффективной стратегии преодоления.

В результате наблюдения за сотрудниками во время работы мы обратили внимание на то, что лица с низкой стрессоустойчивостью, использующие данный паттерн поведения, в проблемной ситуации демонстрировали большое количество ошибок при выполнении привычных действий, им не хватало времени на обработку полученной информации. К концу рабочего дня у них снижалась работоспособность и появлялось утомление. Далее мы обратили внимание на то, что эти сотрудники не всегда прибегали к помощи своих

коллег. Во время рабочего дня неоднократно возникали конфликтные ситуации с участием некоторых сотрудников из данной группы.

2. Конфронтующий тип. В данную группу вошли лица со средним уровнем стрессоустойчивости, в поведении которых отмечены копинг-стратегии: «конфронтация» ($r=0,144$) и «положительная переоценка» ($r=-0,06$).

Ведущей стратегией в данном паттерне является «конфронтация». Банковские сотрудники в проблемной ситуации предпринимают активную деятельность, направленную на изменение ситуации или на выплеск отрицательных эмоций, с ней связанных. При частом использовании данной стратегии в поведении сотрудников наблюдается импульсивность, конфликтность, направленность преимущественно на разрядку эмоционального напряжения. Вовремя наблюдениями за данными сотрудниками мы обратили внимание на их уверенную позицию в разрешении проблемной ситуации. Они незамедлительно принимали верное решение и быстро переключались с одной деятельности на другую.

3. Ответственный тип. В данную выборку вошли респонденты со средним уровнем стрессоустойчивости, в поведении которых проявляются копинг-стратегии: «принятие ответственности» ($r=0,148$) и «положительная переоценка». ($r=0,06$). Преобладающей стратегией в данном комплексе является «принятие ответственности». В основе паттерна поведения, который образуют эти две стратегии, лежит рациональный подход к решению проблемы. Справляясь со своим эмоциональным состоянием, банковские работники прикладывают активные усилия, пытаясь самостоятельно изменить ситуацию. При частом использовании данного паттерна поведения человек начинает приписывать себе ответственность за произошедшие события, к которым не имеет отношение, излишне сдерживает себя, не показывая свои личные переживания.

4. Планирующий тип. Основным отличием данных лиц является высокая стрессоустойчивость. В стрессовой ситуации они используют комплекс копинг-стратегий: «самоконтроль» ($r=-0,318$; $p=0,05$), «планирование решения

проблемы» ($r=-0,686$; $p=0,01$). Паттерн поведения, который образуют данные стратегии является эффективным. Ведущей стратегией в данном комплексе является «планирование решения проблемы». Банковские работники с точностью определяют проблему и находят альтернативные решения. Их основным отличием является добросовестное выполнение дел. Их стремление все заранее спланировать и предусмотреть помогает в решении стрессовых ситуаций. Они продуктивны в профессиональной сфере благодаря их настойчивости и усидчивости. Банковские работники, использующие данную стратегию в стрессовых ситуациях, сохраняют самообладание, анализируют сложившуюся ситуацию, активно взаимодействуют с внешними факторами, предпринимают осознанные шаги к решению проблемы. Положительная оценка ситуации служит для них конструктивным источником эмоциональной разрядки и в результате разрешения ситуации помогает принять и оценить полученный опыт.

В ходе наблюдения за сотрудниками, которые вошли в данную выборку, мы обратили внимание на то, как они разрешают конфликтные ситуации. Во время работы с возражением банковские работники детально собирали информацию о возникшей проблеме. При этом, несмотря на эмоциональное состояние клиентов, сотрудники внешне оставались спокойными.

2.3. Коррекционно-развивающая программа, направленная на повышение стрессоустойчивости у банковских работников

Пояснительная записка: профессия банковского работника сопряжена с большим количеством стрессов. Стрессовые ситуации могут возникнуть в любое время в общении с клиентами, сотрудниками, руководителями отделов. Стресс возникает при несоответствии адаптивных возможностей человека величине действующей нагрузки. Стресс снижает не только работоспособность, но и сопротивляемость организма к различным болезням, провоцирует уже

имеющиеся заболевания. Действие стрессогенных факторов вызывает накопление усталости, что ведет к истощению и выгоранию.

По мнению специалистов, снижение стрессоустойчивости возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» и «освобождения» от них, а также использовании неэффективных копинг- стратегий. Именно поэтому банковским работникам необходима помощь психолога, который подскажет, как справиться с негативными эмоциями, как восстановить силы после тяжелого стресса. Обучение преодолению стресса бесспорно окажет положительное влияние на здоровье банковских служащих. Данная программа направлена на повышение стрессоустойчивости сотрудников банка.

Цель программы: повышение стрессоустойчивости у банковских работников.

Задачи программы:

1. Информирование участников о влиянии стресса на тело и психику человека.
2. Формирование навыка у участников группы отслеживать признаки стресса и его последствий у себя и других людей.
3. Обучение участников осознавать влияние данных стрессоров, с тем чтобы в дальнейшем контролировать собственное поведение в ситуации стресса.
4. Обучение участников методам самопомощи и саморегуляции, которые могут быть использованы в ситуациях, если давление стресса максимальное или длительное

Принципы построения развивающей программы.

1. Принцип единства диагностики и коррекции отражает целостность процесса оказания психологической помощи как особого вида практической деятельности психолога.
2. Принцип конфиденциальности, в соответствии с которым вся информация, полученная в ходе реализации коррекционно-развивающей

программы, не подлежит разглашению.

3. Принцип профилактической направленности основан на теории проактивного совладания. Опережающее совладание рассматривается как попытка человека предвосхитить потенциальные стрессоры и действовать опережающе с целью профилактики и нивелирования их негативного влияния.

4. Принцип развития системности психологической деятельности. Этот принцип задает необходимость учета в коррекционной работе профилактических и развивающих задач. Системность этих задач отражает взаимосвязанность различных сторон личности и гетерохронность их развития.

5. Деятельностный принцип коррекции. Данный принцип определяет сам предмет приложения коррекционных усилий, выбор средств и способов достижения цели, тактику проведения коррекционной работы, пути и способы реализации поставленных целей.

Формы и методы работы: групповая. Выбор групповой формы работы обусловлен особенностью профессиональной деятельности банковского работника. Работа на тренинге стрессоустойчивости с персоналом, банка в первую очередь будет включать упражнения по выявлению уже имеющихся у них успешных копинг-стратегий, расширению поведенческого репертуара, снижению эмоционального напряжения, поиску ресурсов, которые в дальнейшем помогут справиться с травмирующими ситуациями. Групповая форма работы реализуется в форме занятия с элементами тренинга.

Участники программы: банковские служащие в возрасте 20-35 лет.

Тренинговая форма работы с банковскими работниками построена на следующих **принципах**:

1. Учет специфики конкретной аудитории: состава группы, целей обучения на тренинге участников группы, уровня мотивации обучения и т. д. Данный принцип обуславливает необходимость выявления специфики клиентской группы, а при возможности — предварительной диагностики участников (уровень мотивации обучения, острота состояния отдельных участников, степень проработанности проблемы и т.д.).

2. Чередование теоретического и практического материала. Как и любая другая форма обучения взрослых, тренинг стрессоустойчивости предполагает, что аудитория состоит из слушателей разного уровня подготовленности, многие из которых имеют достаточно богатый опыт обучения. Кроме того, данный вид тренинга отличается практической направленностью, поскольку многие участники стремятся получить конкретные навыки. Все это диктует необходимость создания такой программы тренинга, которая бы состояла из небольших теоретических блоков, подкрепленных проработкой теории в конкретных упражнениях.

3. Учет жизненного опыта участников группы в работе тренера. Игнорирование опыта участников может стать причиной неэффективности проведенной на тренинге работы, так как не позволит индивидуализировать процесс обучения взрослых.

4. Обмен опытом участников группы между собой. Данный принцип построения программы обусловлен предыдущим принципом. Успешность его реализации зависит не только от желания участников, от наличия времени, но и от мастерства самого тренера.

5. Выбор форм работы обусловлен особенностями клиентской группы тренинга стрессоустойчивости (острота состояния отдельных участников, степень проработанности проблемы, уровень напряженности и др.). Целесообразно на первых этапах работы группы планировать такие формы работы, которые позволят участникам почувствовать себя в безопасности. Это могут быть мозговой штурм, групповые дискуссии, работа в малых группах и другие формы, исключающие необходимость принятия каждым отдельным членом индивидуальной ответственности за выполнение того или иного задания тренера.

6. Включение в тренинг упражнений и процедур, направленных на решение личностных проблем участников. Мы считаем-это одним из важных принципов тренинга, так как эффективность антистресс-тренингов выше, если они опираются на работу с личностью участников. Тогда применение методов и

антистрессовых техник будет более осознанным и долгосрочным.

Срок реализации программы: 3 месяца.

Частота встреч: 1 раз в неделю.

Длительность встречи: 2 ч.

Количество участников в групповой работе: 10- 15 человек.

Ожидаемые результаты:

1. Участники группы расширят свои знания о влиянии стресса на тело и психику человека.

2. Участники группы научатся отслеживать признаки стресса и его последствий у себя и других людей.

3. Участники группы осознают влияние стрессоров профессиональной среды, научатся контролировать собственное поведение в ситуации стресса, выработают приемы адаптивного совладающего поведения.

4. Участники овладеют методам самопомощи и саморегуляции, которые помогут им в ситуациях, если давление стресса максимальное или длительное

Для оценки результатов развивающей работы можно использовать следующие психодиагностические методики:

1. «Определение уровня стрессоустойчивости личности» Ю.В. Щербатых.

2. «Методика комплексной оценки проявлений стресса» Ю.В. Щербатых.

3. «Стратегии совладающего поведения» Р.С. Лазарус.

Программа реализована в три этапа:

1. Ориентировочный этап (1 занятие). На этом этапе вводятся правила работы в тренинговой группе, проводятся несложные упражнения, направленные на формирование интереса к занятиям, сплочение группы;

2. Развивающий этап (10 занятий). Данный этап направлен

3. Закрепляющий этап (1 занятие). Подведение итогов, получение углубленной обратной связи по проделанной работе, как для участников, так и для тренера.

Структура занятий определена следующим образом:

- Вводная часть направлена на повышение интереса к занятию, на создание положительно-эмоционального фона. В начале занятия, тренер проводит вводную мини-лекцию, чтобы заинтересовать участников группы к исследованию своей личности.
- Основная часть занятия представляет собой совокупность мини-лекций, упражнений и приемов, направленных на решение задач данной программы.
- Заключительная часть состоит из подведения итогов, рефлексии и ритуала прощания. Рефлексия предполагает ретроспективную оценку в двух аспектах: эмоциональном (понравилось - не понравилось) и смысловом (почему это важно, зачем мы это делали).

Учебно-тематический план коррекционно-развивающей программы

Занятие	Содержание занятия
Занятие 1.	Цель: познакомить участников с понятием «стресс», выявить ресурсы личности в стрессовой ситуации. Знакомство. Ознакомление с правилами. Игра-знакомство «Презентация» Упражнение «Я и стресс» Мини-лекция «Стресс» Мини-дискуссия «Плюсы и минусы стресса»
Занятие 2.	Цель: познакомить участников с определением «фрустрация», выявить субъективные факторы, влияющие на переживание стресса. Мини-лекция «Фрустрация» Упражнение «Стресс в моей жизни» Мини-лекция «Субъективные параметры стресса» Рефлексия
Занятие 3.	Цель: познакомить участников группы с видами стрессоров. Мини-лекция «Классификация стрессов» Упражнение «Виды стресса» Упражнение «Инвентаризация стрессов» Рефлексия
Занятие 4.	Цель: рассмотреть особенности профессионального стресса,

	<p>сформировать навыка эффективного поведения в трудных ситуациях.</p> <p>Мини-лекция «Профессиональные стрессы»</p> <p>Упражнение «Быть руководителем — хорошо или плохо?»</p> <p>Ролевая игра «Весенняя распродажа»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 5.	<p>Цель: познакомить участников группы с видами критики, сформировать навык работы с возражением.</p> <p>Мини-лекция «Правила передачи и принятия критики»</p> <p>Упражнение «Достойный ответ»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 6.	<p>Цель: формирование навыков стрессоустойчивости и способов эмоциональной саморегуляции.</p> <p>Мини-лекция «Ресурс стрессоустойчивости»</p> <p>Упражнение «Вы не поверите, что...»</p> <p>Упражнение «Ситуации, вызывающие стресс»</p> <p>Упражнение «Мои главные стрессоры»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 7.	<p>Цель: формирование навыков в постановке цели и способов ее достижения.</p> <p>Мини-лекция «Цель»</p> <p>Упражнение «Цель»</p> <p>Упражнение «Карта будущего»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 8.	<p>Цель: познакомить участников группы с понятием «позитивное мышление», научить выявлять иррациональные установки.</p> <p>Мини-лекция «Модель управления стрессом Д. Гринберга. Позитивное мышление»</p> <p>Упражнение «Игры со стыдом»</p> <p>Упражнение «Недостатки бывают полезными»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 9.	<p>Цель: рассмотреть понятие «Эмоциональный интеллект», научить участников группы отслеживать влияние своих эмоций на выбор копинг- стратегий.</p> <p>Мини-лекция «Эмоциональный интеллект»</p> <p>Упражнение «Тропа эмоций»</p> <p>Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями»</p> <p>Упражнение «Я злюсь, когда...»</p>

	Рефлексия
Занятие 10.	Цель: дать определение понятию «копинг», сформировать представление о возможных стратегиях преодоления в проблемной ситуации. Мини-лекция «Копинг-стратегии и их роль в преодолении стресса» Упражнение «Выкинь свои проблемы» Упражнение «Устойчивость» Рефлексия
Занятие 11.	Цель: познакомить участников группы с методами саморегуляции, освоить техники визуализации. Мини-лекция «Методы саморегуляции» Упражнение «Стрессовая реактивность» Мини-лекция «Визуализация как метод саморегуляции и оздоровления» Упражнение «Вулкан» Рефлексия
Занятие 12.	Цель: познакомить участников группы с правилами самовнушения, осознать собственные ресурсы стрессоустойчивости. Мини-лекция «Методы самовнушения» Упражнение «Символ спокойствия» Обобщающее упражнение «Карта группы» Рефлексия

Более подробно коррекционно – развивающая программа предоставлена в (Приложение 3).

Таким образом, при исследовании копинг-стратегий среди банковских работников были выявлены наиболее встречаемые способы совладания, а именно:

-дистанцирование - банковские служащие преодолевают отрицательные переживания в стрессовой ситуации за счет субъективного снижения ее значимости и степени эмоциональной вовлеченности в нее, облегчение носит временный характер и не со всеми проблемными ситуациями она помогает справиться;

-бегство и избегание - банковские работники преодолевают негативные переживания в связи с трудностями за счет реагирования по типу уклонения (отрицание проблемы, фантазирование, неоправданные ожидания, отвлечения и т.п.), в краткосрочной перспективе от ее применения возможно быстрое снижение эмоционального напряжения, но при более длительном использовании, наблюдается дезадаптация в стрессовой ситуации, что приводит к уходу в болезнь либо смене работы

Для банковских работников с высокой стрессоустойчивостью характерны адаптивные копинг-стратегии, а именно: самоконтроль, положительная переоценка, для банковских работников с низкой стрессоустойчивостью характерны мало адаптивные копинг-стратегии: дистанцирование, бегство и избегание, поиск социальной защиты.

По результатам исследования наша гипотеза подтвердилась: для банковских работников с высокой стрессоустойчивостью характерны адаптивные виды копинг-стратегий, а именно: самоконтроль, положительная переоценка, для банковских работников с низкой стрессоустойчивостью характерны мало адаптивные копинг-стратегии: дистанцирование, бегство и избегание, поиск социальной поддержки.

В стрессовой ситуации банковские работники используют комплекс копинг-стратегий, которые образуют определенные паттерны поведения. По преобладанию одной из стратегий в каждом паттерне, нами были выделены четыре типа банковских сотрудников:

1. Избегающий тип. Для банковских сотрудников данного типа характерна низкая стрессоустойчивость. Ведущей стратегией является «бегство и избегание». Чаще всего банковские работники преодолевают стрессовые ситуации за счет реагирования по типу уклонения. Отличительной особенностью данного типа сотрудников являются паттерн социального дискомфорта, страх негативной оценки. В краткосрочной перспективе данная стратегия помогает снизить эмоциональное напряжение, но при более длительном использовании наблюдается дезадаптация в стрессовой ситуации.

2. Конфронтующий тип. В данную группу вошли лица со средним уровнем стрессоустойчивости. Банковские сотрудники в проблемной ситуации предпринимают активную деятельность, направленную на изменение ситуации или на выплеск отрицательных эмоций, с ней связанных. При частом использовании данной стратегии в поведении сотрудников наблюдается импульсивность, конфликтность, направленность преимущественно на разрядку эмоционального напряжения

3. Ответственный тип. В данную выборку вошли респонденты со средним уровнем стрессоустойчивости. В основе паттерна поведения, который образуют эти две стратегии, лежит рациональный подход к решению проблемы. Справляясь со своим эмоциональным состоянием, банковские работники прикладывают активные усилия, пытаются самостоятельно изменить ситуацию.

4. Планирующий тип. Основным отличием данных лиц является высокая стрессоустойчивость. Паттерн поведения, который образуют данные стратегии является эффективным. Ведущей стратегией в данном комплексе является «планирование решения проблемы». Банковские работники с точностью определяют проблему и находят альтернативные решения. Их основным отличием, является добросовестное выполнение дел. Их стремление все заранее спланировать и предусмотреть помогает в решении стрессовых ситуаций. Они продуктивны в профессиональной сфере благодаря их настойчивости и усидчивости.

На основе результатов исследования была разработана коррекционно-развивающая программа, направленная на повышение стрессоустойчивости у банковских работников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Разработкой понятий «стресса» и «стрессоустойчивости» занимались отечественные и зарубежные авторы: Ю.А. Александровский, П.К. Бодров, Б.Х. Варданян, А.Б. Леонова, Л.С. Славина, Ю.В. Щербатых, Р.С. Лазарус, Г. Селье, Ч.Д. Спилбергер, П.Б. Зильберман и другие. Термином «стресс» обозначают особое функциональное состояние, которое возникает в результате реакции организма на экстремальное воздействие, представляющее опасность для физического и психологического существования человека. Таким образом, стресс-это реакция организма, включающая совокупность изменений на поведенческом, вегетативном, гуморальном, биохимическом психическом уровнях, включая субъективные эмоциональные переживания.

Исследования стресса являются научным фундаментом для изучения стрессоустойчивости человека. При разработке определения стрессоустойчивости, ученые столкнулись со сложностями, характерными для любого психологического понятия. Понятие «стрессоустойчивость» рассматривают с разных сторон в зависимости от осознания природы, сущности и способов анализа стрессового состояния.

Из большого количества определений понятия «стрессоустойчивость», предложенных учеными, мы выявили следующие характеристики: стрессоустойчивость и эмоциональная устойчивость сводятся к одному понятию; стрессоустойчивость нужно рассматривать с функциональных позиций как качество, черта, свойство, влияющее на характер деятельности; стрессоустойчивость-это интегральная, комплексная характеристика, которая включает разнообразные психологические, физиологические и поведенческие компоненты; стрессоустойчивость трактуется как способность управлять своими эмоциями, поддерживать высокую выносливость, выполнять тяжелую или опасную деятельность без напряжённости, несмотря на эмоциогенное влияние.

В настоящее время, стрессоустойчивость рассматривается как динамичная величина, способная к изменениям, которая обладает ситуативной

изменчивостью и опосредована когнитивно-аффективной оценкой ситуации, и возможностями человека.

Исследованием проблемы преодолевающего поведения занимались отечественные и зарубежные ученые: Л.И. Анцыферова, Дикая С.К., Л.А. Китаев-Смык, А.Б. Леонова, Л.Г. Нартова-Бочавер, Р.С. Лазарус, К. Муздыбаев, С. Фолкман, и другие.

Копинг представляет собой более совершенный, чем психологическая защита, механизм гармонизации взаимодействия субъекта с экстремальной ситуацией, основанный на осознанном, произвольном установлении им желаемого равновесия со средой на уровне энергии и информации.

Ученые, занимающиеся проблемами копинга, склонны оценивать влияние двух факторов на выбор преодолевающего поведения, а именно стремятся проанализировать личностно-ситуационное взаимодействие.

На сегодняшний день не существует однозначных данных, подтверждающих взаимосвязь определенных личностных особенностей с тем или иным типом копинга. Тем не менее, существуют базовые личностные детерминанты, которые обуславливают процесс преодоления, к которым относится: локус контроля, «Я-концепция» (самооценка, уровень притязаний, «Я-образ»). Кроме этого подчеркивается значимость интеллектуальной, эмоциональной, и волевой сфер личности, а также ряда личностных черт.

Основными ситуационными детерминантами копинга являются: сила стрессового воздействия, прогнозируемость ситуации, контролируемость, значимость, неожиданность, длительность и трудность преодоления.

Изучением связи стрессоустойчивости с копинг-стратегиями занимались отечественные авторы: К.В. Буянов, С.Ю. Визитова, М.Е. Киреева, Е.М. Кочнева, М.И. Харитонов.

Однако, теоретический анализ показал недостаточную разработанность темы связи стрессоустойчивости с копинг-стратегиями.

При исследовании особенностей стрессоустойчивости банковских работников с различными видами копинг-стратегий, мы получили данные,

которые свидетельствуют о том, что среди банковских работников есть лица с низкой, средней и высокой стрессоустойчивостью. Низкий уровень стрессоустойчивости демонстрируют 14 респондентов (35%). Средним уровнем стрессоустойчивости обладают 18 респондентов (45%). Высокой стрессоустойчивостью обладают 8 респондентов (20%).

У банковских работников с низкой устойчивостью к стрессу наблюдается высокий коэффициент выраженности эмоциональных, поведенческих интеллектуальных, физиологических проявлений стресса.

При исследовании копинг-стратегий среди банковских работников были выявлены наиболее встречаемые способы совладания, а именно: дистанцирование используют 12 респондентов (30%); бегство-избегание используют 11 респондентов (27,5%).

Результаты исследования позволили выявить положительную корреляционную связь между стрессоустойчивостью и стратегиями: «дистанцирование» ($r=0,427$; $p=0,01$), «поиск социальной поддержки» ($r=0,437$; $p=0,01$), «бегство и избегание». Это говорит о том, что чем ниже уровень стрессоустойчивости у банковского служащего, тем чаще он прибегает к использованию неэффективных копинг-стратегий. Так же нами была обнаружена обратная корреляционная связь между стрессоустойчивостью и стратегиями: «самоконтроль» ($r=-0,318$; $p=0,05$), «планирование решения проблемы» ($r=-0,686$; $p=0,01$).

По результатам исследования наша гипотеза подтвердилась: для банковских работников с высокой стрессоустойчивостью характерны адаптивные виды копинг-стратегий, а именно: самоконтроль, положительная переоценка, для банковских работников с низкой стрессоустойчивостью характерны мало адаптивные копинг-стратегии: дистанцирование, бегство и избегание, поиск социальной поддержки.

В стрессовой ситуации, банковские работники используют комплекс копинг-стратегий, которые образуют определенные паттерны поведения. По преобладанию одной из стратегий в каждом паттерне, нами были выделены

четыре типа банковских сотрудников:

1. Избегающий тип. Для банковских сотрудников данного типа характерна низкая стрессоустойчивость. Ведущей стратегией является «бегство и избегание». Чаще всего банковские работники преодолевают стрессовые ситуации за счет реагирования по типу уклонения. Отличительной особенностью данного типа сотрудников являются паттерн социального дискомфорта, страх негативной оценки. В краткосрочной перспективе данная стратегия помогает снизить эмоциональное напряжение, но при более длительном использовании, наблюдается дезадаптация в стрессовой ситуации.

2. Конфронтующий тип. В данную группу вошли лица со средним уровнем стрессоустойчивости. Банковские сотрудники в проблемной ситуации предпринимают активную деятельность, направленную на изменение ситуации или на выплеск отрицательных эмоций, с ней связанных. При частом использовании данной стратегии в поведении сотрудников наблюдается импульсивность, конфликтность, направленность преимущественно на разрядку эмоционального напряжения

3. Ответственный тип. В данную выборку вошли респонденты со средним уровнем стрессоустойчивости. В основе паттерна поведения, который образуют эти две стратегии, лежит рациональный подход к решению проблемы. Справляясь со своим эмоциональным состоянием, банковские работники прикладывают активные усилия, пытаются самостоятельно изменить ситуацию.

4. Планирующий тип. Основным отличием данных лиц является высокая стрессоустойчивость. Паттерн поведения, который образуют данные стратегии является эффективным. Ведущей стратегией в данном комплексе является «планирование решения проблемы». Банковские работники с точностью определяют проблему и находят альтернативные решения. Их основным отличием, является добросовестное выполнение дел. Их стремление все заранее спланировать и предусмотреть помогает в решении стрессовых ситуаций. Они продуктивны в профессиональной сфере благодаря их настойчивости и усидчивости.

На основе результатов исследования была разработана коррекционно-развивающая программа, направленная на повышение стрессоустойчивости у банковских работников. Профессия банковского работника сопряжена с большим количеством стрессов. Стрессовые ситуации могут возникнуть в любое время в общении с клиентами, сотрудниками, руководителями отделов. Стресс возникает при несоответствии адаптивных возможностей человека величине действующей нагрузки. Стресс снижает не только работоспособность, но и сопротивляемость организма к различным болезням, провоцирует уже имеющиеся заболевания. Действие стрессогенных факторов вызывает накопление усталости, что ведет к истощению и выгоранию.

По мнению специалистов, снижение стрессоустойчивости возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» и «освобождения» от них, а также использовании неэффективных копинг-стратегий. Именно поэтому банковским работникам необходима помощь психолога, который подскажет, как справиться с негативными эмоциями, как восстановить силы после тяжелого стресса. Обучение преодолению стресса бесспорно окажет положительное влияние на здоровье банковских служащих.

Таким образом, практическая работа психолога с банковскими работниками должна отражать влияние двух факторов на выбор преодолевающего поведения, а именно личностно-ситуационное взаимодействие. Теоретические и практические исследования связи стрессоустойчивости с копинг-стратегиями показали, что необходимо осуществлять психологическую работу, направленную на: формирование адаптивных копинг-стратегий – это в свою очередь повлечет повышение стрессоустойчивости у банковских работников.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Александровский, Ю.А. Пограничные психические расстройства/ Ю.А. Александровский. – М.: ПЭРСЭ, 2000. –269 с.
2. Алиев, Х.М. Укрощение стресса / Х.М. Алиев. – М.: Эксмо, 2011. – 296 с.
3. Алиев, Х.М. Новый метод психической саморегуляции «Стресс-трамплин»: Использование «энергии» стресса для повышения эффективности деятельности / Х.М. Алиев, О.А. Андреев // Глобальный научный потенциал Научно-практический журнал. – 2013– №5 (26) – С.13-17.
4. Алиев, Х.М. Метод "Ключ". Разблокируй свои возможности. Реализуй себя! Выключи стресс и проблемы / Х.М. Алиев. – СПб.: Питер, 2009. – 224 с.
5. Алиева, М.Н. Тренинг развития стрессоустойчивости / М.Н. Алиева. – СПб.: Речь, 2012. – 145 с.
6. Анохин, П.К. Очерки по физиологии функциональных систем / П.К. Анохин. – М.: Эксмо, 2011. – 447с.
7. Анцыферова, Л.И. Психология повседневности: жизненный мир личности и «техники» ее бытия /Л.И. Анцыферова. // Психологический журнал. 1993. – № 2. – С. 3-16.
8. Анцыферова, Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита /Л.И. Анцыферова // Психологический журнал. – 2014. – Т.15. – №1. – С. 3-18.
9. Бодалев, А.А. О человеке в экстремальной ситуации (эмоциональная и интеллектуальная составляющая отношения в выборе поведения) / А.А. Бодалев. // Мир психологии. – 2002. – № 4 (32). – С.132.
10. Бодалев, А.А. Психология о личности / А.А. Бодалев. – М.: Эксмо, 2010. – 188 с.
11. Бодров, В.А. Информационный стресс / В.А. Бодров. – М.: ПЭРСЭ, 2000. – 352 с.

12. Бодров, В.А. Материалы научно-практических мероприятий V Всероссийского форума «Здоровье нации – основа процветания России» / В.А. Бодров // Том 4: Всероссийский научно – практический конгресс «Здоровье нации и образование». – М.: Речь, 2009 – 356 с.
13. Бодров, В.А. Информационный стресс в операторской деятельности / В.А. Бодров, А.А. Обознов, П.С. Турзин // Психологический журнал. – 1998: Т. 19. – №5. – С. 38-54.
14. Бреслав, Г.М. Основы психологического исследования / Г.М. Бреслав. – М.: Смысл: Академия, 2010. – 493 с.
15. Варданян, Б.Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости / Б.Х. Варданян // Психологический журнал: категории, принципы и методы психологии. Психологические процессы. – М.: Эксмо, 2013 – С.24.
16. Василюк, Ф.Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций / Ф.Е. Василюк // Психологический журнал. – 1995. –Т. – 16. – №3. – С. 90-101.
17. Визитова, С.Ю. Психологические особенности стрессоустойчивости педагога и пути ее повышения: диссертация...кандидата психологических наук: 19.00.07 / С.Ю. Визитова. [Место защиты: Моск. псих.-соц. ин-т]. – Елец, 2012. – 197 с.: ил. РГБ ОД, 61 –1219/197.
18. Визитова, С.Ю. Психологический стресс: диагностика и коррекция: методическое пособие / С.Ю. Визитова. – Южно-Сахалинск: Изд-во ИРОСО, 2014. – 48 с.
19. Виноградова, Я.В. Интеллектуальный контроль как способ интерпретации эмоционально-трудных жизненных ситуаций / Я.В. Виноградова // Психологический журнал. – 2004.Т.25. – №6. – С. 21-28.
20. Водопьянова, Н.В. Психодиагностика стресса / Н.В. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009. – 226 с.
21. Гринберг, Дж. С. Управление стрессом / Гринберг Дж. С. – СПб.: Питер, 2004. – 496 с.

22. Голованевская, В.И. Характеристики Я-концепции и предпочтение стратегий совладающего поведения / В.И. Голованевская // Вестник Московского Университета. Сер. 14 Психология. – 2014. – №4. – С. 30-36.
23. Дикая, Л.Г. Исследование индивидуального стиля саморегуляции психофизиологического состояния /Л.Г. Дикая, В.В. Семина, В.И. Щедров // Психологический журнал. – 1994. – №6. – С. 28-37.
24. Дикая, Л.Г. Психофизиология профессиональной деятельности Текст. / Л.Г. Дикая // Психофизиология: учебник для вузов; под ред. Ю.И. Александрова. СПб.: Питер, 2001. – С. 379 - 393.
25. Дьяченко, М.И. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях. Психологический аспект Текст. / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, В.А. Пономаренко. – М.: Изд-во МГУ, 1985. 224с.
26. Джидарьян, И. А. Психология счастья и оптимизма / И.А. Джидарьян. М.: Речь, 2013. – 268 с.
27. Игумнов, С.А. Стресс и стресс - зависимые заболевания/С.А. Игумнов, В.А. Жебентяев. – М.: Речь, 2014. – 352 с.
28. Катунин, А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен / А.П. Катунин // Молодой ученый. – 2012. – №9. – С. 243-246.
29. Киреева, М.В. Ведущие копинг-стратегии студентов с различным уровнем стрессоустойчивости / М.В. Киреева // Научные ведомости. Серия Гуманитарные науки. – 2012. – № 6 (125). Выпуск 13. – С. 229-233.
30. Китаев-Смык, Л.А. / Л.А. Китаев-Смык / Издательство: ЕЕ Медиа, 2014 г. – 368 с.
31. Космолинский, Ф.П. Эмоциональный стресс при работе в экстремальных условиях / Ф.П.Космолинский. – М.: Медицина, 1976. – 190 с.
32. Кочнева, Е.М. Стрессоустойчивость спортсменов как предмет психологических исследований в отечественной психологии / Е.М. Кочнева, К.В. Буянов // Приоритетные направления развития науки и образования: материалы X Междунар. науч.– практ. конф. (Чебоксары, 16 окт. 2016 г.) / редкол.: О. Н. Широков [и др.]. – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. –

№ 3 (10). – С. 76-79.

33. Лазарус, Р.С. Индивидуальная чувствительность и устойчивость к психологическому стрессу / Р.С. Лазарус // Психологические факторы на работе и охрана здоровья. – М.: Речь, 2014. – С. 121-126.

34. Лазарус, Р.С. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р.С. Лазарус // Эмоциональный стресс – М.: Речь 2014. С. 178-208.

35. Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А.Б. Леонова // Вест. Моск. Ун-та. Серия 14. Психология. 2000. – №3. – С. 4-21.

36. Леонова, А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции / А.Б. Леонова // Психологический журнал Т.25. – №2. – 2004. – С. 75-85.

37. Леонова, А.Б. Психопрофилактика стрессов / А.Б. Леонова, А.С. Кузнецова. – М.: МГУ, 2000.

38. Леонова, А.Б. Психодиагностика функциональных состояний человека / А.Б. Леонова. – М.: Изд-во Моск. ун-та. 2013. – 200 с.

39. Ломов, Б.Ф. Проблема общения в психологии / Б.Ф. Ломов // Проблема общения в психологии. – М.: Речь, 2010. – С. 3-18.

40. Мерлин, В.С. Системный подход к онтогенезу интегральной индивидуальности / В.С. Мерлин // Психология формирования и развития личности. М.: Наука, 1981. С. – 87-106.

41. Моница, Г.Б. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивое ТМ»/ Г.Б. Моница, Н.В. Раннала. СПб.: Речь, 2010. – 250 с.

42. Муздыбаев, К. Стратегия совладания с жизненными трудностями Теоретический анализ / К. Муздыбаев // Журнал социологии и социальной антропологии. – 1998. – Т. 1. №2– С 26-29.

43. Нартова-Бочавер, С.К. Дифференциальная психология / С.К. Нартова-Бочавер. – М.: Флинта, 2015. – 128 с.

44. Нартова-Бочавер, С. К. «Coping behavior» в системе понятий

психологии личности /С.К. Нартова-Бочавер // Психологический журнал. – 1997. Т. 18. № 5. – С. 20–30.А

45. Немчин, Т.А. Состояния нервно-психического напряжения / Т.А. Немчин. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1983. –168 с.

46. Орлова, С.Н. Психология экстремальных ситуаций: Учебное пособие для слушателей Центра комплексной безопасности и повышения квалификации руководителей и специалистов мобилизационных органов, гражданской обороны и преподавателей дисциплины «Безопасность жизнедеятельности»/ С.Н. Орлова. - Красноярск: СибГТУ, 2005. – 96 с.

47. Пантилеев, С.Р. Самоотношение как эмоционально – оценочная система / С.Р. Пантилеев. – М.: МГУ, 1991. – 100с.

48. Правдина, Л.Р. Влияние экстремальной ситуации на динамику социально-психологических характеристик личности / Л.Р. Правдина: Дис. ... канд. психол. наук: Ростов н/Д. 2004. – 233 с.

49. Приходько, А.И. Когнитивные факторы совладающего поведения безработных / А.И. Приходько // Психологический журнал. – 2001. – Т.22. – №2. С. 109-112.

50. Прохоров, А.О. Смысловая регуляция психических состояний / А.О. Прохоров // Психологический журнал. 2009. – № 3(56). – С.175-186.

51. Прохоров, А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности / А.О. Прохоров. – М.: ПЕР СЭ, 2005. – 352 с.

52. Райгородский, Д. Самосознание и защитные механизмы личности. / Д. Райгородский // Хрестоматия по психологии самосознания: хрестоматия / Бахрах – М, 2016. – 656 с.

53. Реан, А.А. Проблемы и перспективы развития концепции локуса контроля личности / А.А. Реан // Психологический журнал. – 1998. Т. 19. – №4. – С. 3-12

54. Рейковский, Я. Экспериментальная психология эмоций / Я. Рейковский. – М.: Речь, 2013. – 392.

55. Рудаков, А.Л. Стресс, стрессоустойчивость и саногенная рефлексия в спорте / А.Л. Рудаков М.: Флинта, 2014. – 332 с.
56. Савенко, Ю. С. Проблема психологических компенсаторных механизмов и их типология / Ю.С. Савенко. – В кн.: Проблемы клиники и патогенеза психических заболеваний. М., 1994, – С.95-112.
57. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье М.: Речь, 2012. – 124 с.
58. Сиерральта, З.Б. Особенности психических ресурсов личности в раннем юношеском возрасте / З.Б. Сиерральта: Дис. канд. психол. наук.:04 СПб, 2000. – 163 с.
59. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Изд-во Речь, 2003. – 345 с.
60. Трошин, В.Д. Стресс и стрессогенные расстройства. Диагностика, лечение и профилактика/ В.Д. Трошин. М.: Речь, 2014. – 784 с.
61. Хазова, С.А. Совладающее поведение одаренных старшеклассников /С.А. Хазова// Психологический журнал. – 2004. Т. 25. – №5. – С. 59-69.
62. Хекхаузен, Х. Личностные и ситуационные подходы к объяснению поведения / Х. Хекхаузен // Психология социальных ситуаций. Хрестоматия. / Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2001. – С. 58–91.
63. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых – СПб.: Питер, 2006. – 256 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Тест «Определение уровня стрессоустойчивости личности» Ю.В. Щербатых

Инструкция: Постарайтесь определить, насколько сильно вы переживаете по поводу следующих событий. Оцените по 10-балльной системе каждое событие, поставив любое число от «1» (совершенно не задевает) до «10» (очень сильно беспокоит и напрягает).

- 1.1. Высокие цены (на транспорт, продукты, одежду).
- 1.2. Внезапно испортившаяся погода, дождь, снег.
- 1.3. Машина, которая обрызгала вас грязью.
- 1.4. Строгий, несправедливый начальник (преподаватель, родитель).
- 1.5. Правительство, депутаты, администрация.
2. Отметьте по 10-балльной системе, какие из перечисленных ниже качеств вам присущи (10 баллов - если данное свойство у вас очень выражено, 1 — если оно отсутствует).
 - 2.1. Излишне серьезное отношение к жизни, учебе, работе.
 - 2.2. Стеснительность, робость, застенчивость.
 - 2.3. Страх перед будущим, мысли о возможных неприятностях и проблемах.
 - 2.4. Плохой, беспокойный сон.
 - 2.5. Пессимизм, тенденция отмечать в жизни в основном негативные черты.
3. Как проявляются ваши стрессы на вашем здоровье (оцените по 10-балльной шкале признаки).
 - 3.1. Учащенное сердцебиение, боли в сердце.
 - 3.2. Затрудненное дыхание.
 - 3.3. Проблемы с желудочно-кишечным трактом.
 - 3.4. Напряжение или дрожание мышц.
 - 3.5. Головные боли, повышенная утомляемость.
4. Насколько для вас характерно применение нижеприведенных приемов снятия стресса (отметьте по 10-балльной системе, где «1» - совсем не характерно, а «10» — применяю почти всегда).
 - 4.1. Алкоголь.
 - 4.2. Сигареты.
 - 4.3. Телевизор.
 - 4.4. Вкусная еда.
 - 4.5. Агрессия (выплеснуть зло на другого человека).
5. Насколько для вас характерно применение нижеприведенных приемов снятия стресса (отметьте по 10-балльной системе, где «1» - совсем не характерно, а «10» — применяю почти всегда).
 - 5.1. Сон, отдых, смена деятельности.
 - 5.2. Общение с друзьями или любимым человеком.
 - 5.3. Физическая активность (бег, плавание, футбол, ролики, лыжи и т. д.).
 - 5.4. Анализ своих действий, поиск других вариантов.
 - 5.5. Изменение своего поведения в данной ситуации.
6. Как изменился уровень вашего постоянного стресса за последнее три года? (Отметьте V.)

Значительно уменьшился	Незначительно уменьшился	Не изменился	Незначительно возрос	Значительна увеличился
-20	-10	0	+10	+50

Подсчет результатов

Фактически данный стресс оценивает уровень стресс чувствительности — показатель, обратный стрессоустойчивости. Следовательно, чем выше показатели данного теста, тем ниже

стресс чувствительность человека. Просуммируйте результаты по первым 4 шкалам. Вы получите сумму, которая будет варьировать от 20 до 200 баллов. Это базовый показатель стресс чувствительности. Значение этого показателя в пределах от 70 до 100 баллов можно считать удовлетворительные.

Затем подсчитывается показатель динамической чувствительности к стрессам. Для этого из базового результата вычитается сумма результатов по 5 пункту (она показывает способность сопротивляться стрессам с помощью адекватного поведения).

Затем к полученному результату добавляется показатель 6 пункта (с «+» или «-») в зависимости от выбора испытуемого. Если стрессы меньше беспокоят человека за последнее время, то результат будет с минусом и итоговый результат уменьшится, а если стрессы нарастают, то итоговый показатель стресс чувствительности возрастет.

Средние результаты по итогам теста

Устойчивость к стрессу	Норма	Повышенная чувствительность к стрессу
Менее 35 баллов	От 35 до 85 баллов	Более 86 баллов

Интерпретация по отдельным шкалам

- Первая шкала определяет повышенную реакцию на обстоятельства, на которые мы не можем повлиять. Средние показатели — от 15 до 30 баллов.
- Вторая шкала показывает склонность все излишне усложнять, что может приводить к стрессам. Средние показатели — от 14 до 25 баллов.
- Третья шкала — предрасположенность к психосоматическим заболеваниям. Средние показатели — от 12 до 28 баллов.
- Четвертая шкала - определяет деструктивные способы преодоления стрессов. Средние показатели — от 10 до 22 баллов.
- Пятая шкала — определяет конструктивные способы преодоления стрессов. Средние показатели - от 23 до 35 баллов.

Методика комплексной оценки проявлений стресса (Ю.В. Щербатых)

Инструкция: Постарайтесь определить, насколько у вас выражены признаки стресса. Напротив, характерного для вас состояния поставьте галочку.

Интеллектуальные признаки стресса	Поведенческие признаки стресса
<ol style="list-style-type: none"> Преобладание негативных мыслей Трудность сосредоточения Ухудшение показателей памяти Постоянное и бесплодное вращение мыслей вокруг одной проблемы Повышенная отвлекаемость Трудность принятия решений, длительные колебания при выборе Плохие сны, кошмары Частые ошибки, сбои в вычислениях Пассивность, желание переложить ответственность на кого-то другого Нарушение логики, спутанное мышление Импульсивность мышления, поспешные и необоснованные решения Сужение «поля зрения», кажущееся уменьшение возможных вариантов действия 	<ol style="list-style-type: none"> Потеря аппетита или переедание Возрастание ошибок при выполнении привычных действий Более быстрая или, наоборот, замедленная речь Дрожание голоса Увеличение конфликтных ситуаций на работе или в семье Хроническая нехватка времени Уменьшение времени, которое уделяется на общение с близкими и друзьями Потеря внимания к своему внешнему виду, неухоженность Антисоциальное поведение Низкая продуктивность деятельности Нарушение сна или бессонница Более интенсивное курение и употребление алкоголя
Эмоциональные симптомы	Физиологические симптомы
<ol style="list-style-type: none"> Беспокойство, повышенная тревожность Подозрительность Мрачное настроение Ощущение постоянной тоски, депрессии Раздражительность, приступы гнева Эмоциональная «тупость», равнодушие Циничный, неуместный юмор Уменьшение чувства уверенности в себе Уменьшение удовлетворенности жизнью Чувство отчужденности, одиночества 	<ol style="list-style-type: none"> Боли в разных частях тела неопределенного характера, головные боли Повышение или понижение АД Учащенный или неритмичный пульс Нарушение процессов пищеварения (запор, диарея, повышенное газообразование) Нарушение свободы дыхания Ощущение напряжения в мышцах Повышенная утомляемость Дрожь в руках, судороги Появление аллергии или иных кожных высыпаний Повышенная потливость Снижение иммунитета, частые Недомогания

Для подсчета суммарного показателя используется следующая схема.

Наличие каждого симптома из интеллектуальных или поведенческих признаков стресса оценивается в 1 балл, каждый симптом из «эмоционального» списка оценивается в 1,5 балла, а каждый симптом из «физиологического» списка оценивается в 2 балла. Таким образом, общая максимальная сумма по всему списку теоретически может достигать 66.

Показатель от 0 до 5 **баллов** считается хорошим — означает, что в данный момент жизни сколь-либо значимый стресс отсутствует.

Показатель от 6 до 12 **баллов** означает, что человек испытывает умеренный стресс,

который может быть компенсирован с помощью рационального использования времени, периодического отдыха и нахождения оптимального выхода из сложившейся ситуации.

Показатель **от 13 до 24 баллов** указывает на достаточно выраженное напряжение эмоциональных и физиологических систем организма, возникшее в ответ на сильный стрессорный фактор, который не удалось компенсировать. В этом случае требуется применение специальных методов преодоления стресса.

Показатель **от 25 до 40 баллов** указывает на состояние сильного стресса, для успешного преодоления которого желательна помощь психолога или психотерапевта. Такая величина стресса говорит о том, что организм уже близок к пределу возможностей сопротивляться стрессу.

Показатель **свыше 40 баллов** свидетельствует о переходе организма к третьей, наиболее опасной стадии стресса — истощению запасов адаптационной энергии.

Методика Р.С. Лазаруса на определение копинг-стратегий

Инструкция: Вам предлагаются 50 утверждений, описывающих ваше поведение в трудной жизненной ситуации. Оцените, как часто данные варианты поведения проявляются у вас (поставьте галочку).

	Оказавшись в трудной ситуации, я ...	никогда	редко	иногда	часто
1	... сосредотачивался на том, что мне нужно было делать дальше - на следующем шаге				
2	... начинал что-то делать, зная, что это все равно не будет работать, главное - делать хоть что-нибудь				
3	... пытался склонить вышестоящих к тому, чтобы они изменили свое мнение				
4	... говорил с другими, чтобы больше узнать о ситуации				
5	... критиковал и укорял себя				
6	... пытался не сжигать за собой мосты, оставляя все, как оно есть				
7	... надеялся на чудо				
8	... смирялся с судьбой: бывает, что мне не везет				
9	... вел себя, как будто ничего не произошло				
10	... старался не показывать своих чувств				
11	... пытался увидеть в ситуации что-то положительное				
12	... спал больше обычного				
13	... срывал свою досаду на тех, кто навлек на меня проблемы				
14	... искал сочувствия и понимания у кого-нибудь				
15	... во мне возникла потребность выразить себя творчески				
16	... пытался забыть все это				
17	... обращался за помощью к специалистам				
18	... менялся или рос как личность в положительную сторону				
19	... извинялся или старался все загладить				
20	... составлял план действия				
21	... старался дать какой-то выход своим чувствам				
22	... понимал, что сам вызвал эту проблему				
23	... набирался опыта в этой ситуации				
24	... говорил с кем-либо, кто мог конкретно помочь в этой				

	ситуации				
25	... пытался улучшить свое самочувствие едой, выпивкой, курением или лекарствами				
26	... рисковал напропалую				
27	... старался действовать не слишком поспешно, доверяясь первому порыву				
28	... находил новую веру во что-то				
29	... вновь открывал для себя что-то важное				
30	... что-то менял так, что все улаживалось				
31	... в целом избегал общения с людьми				
32	... не допускал это до себя, стараясь об этом особенно не задумываться				
33	... спрашивал совета у родственника или друга, которых уважал				
34	... старался, чтобы другие не узнали, как плохо обстоят дела				
35	... отказывался воспринимать это слишком серьезно				
36	... говорил о том, что я чувствую				
37	... стоял на своем и боролся за то, чего хотел				
38	... вымещал это на других людях				
39	... пользовался прошлым опытом - мне приходилось уже попадать в такие ситуации				
40	... знал, что надо делать и удваивал свои усилия, чтобы все наладить				
41	... отказывался верить, что это действительно произошло				
42	... я давал обещание, что а следующий раз все будет по-другому				
43	... находил пару других способов решения проблемы				
44	... старался, что мои эмоции не слишком мешали мне в других делах				
45	... что-то менял в себе				
46	... хотел, чтобы все это скорее как-то образовалось или кончилось				
47	... представлял себе, фантазировал, как все это могло бы обернуться				
48	... молился				
49	.. прокручивал в уме, что мне сказать или сделать				
50	... думал о том, как бы в данной ситуации действовал человек, которым я восхищаюсь и старался подражать ему				

Методика «Копинг - тест» (Lazarus R., Folkman S., 1984) предназначена для определения копинг – механизмов в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах. Методика состоит из восьми шкал, содержащих 50 утверждений, отражающих способы преодоления трудностей в трех основных сферах психической деятельности - когнитивной, эмоциональной и поведенческой. В инструкции исследуемым предлагается выбрать те варианты копинг - поведения, к которым они прибегают в повседневной жизни, сталкиваясь с трудностями, и оценить предпочтительность использования каждого копинга.

Обработка результатов

1. подсчитываем баллы, сумируя по каждой субшкале:

- никогда – 0 баллов;
- редко – 1 балл;
- иногда – 2 балла;
- часто – 3 балла

2. вычисляем по формуле: $X = \text{сумма баллов} / \text{max балл} * 100$

Номера опросника (по порядку, но разные) работают на разные шкалы, например, в шкале «конфронтативный копинг» вопросы - 2, 3, 13, 21, 26, 37 и т.д. Максимальное значение по вопросу, которое может набрать испытуемый 3, а по всем вопросам субшкалы максимально 18 баллов, испытуемый набрал 8 баллов: $8/18*100=44,4\%$ – это и есть уровень напряжения конфронтационного копинга.

3. Можно определить проще, по суммарному баллу:

- 0-6 – низкий уровень напряженности, говорит об адаптивном варианте копинга;
- 7-12 – средний, адаптационный потенциал личности в пограничном состоянии;
- 13-18 – высокая напряженность копинга, свидетельствует о выраженной дезадаптации.

Ключ

- Конфронтационный копинг – пункты: 2, 3, 13, 21, 26, 37.
- Дистанцирование – пункты: 8, 9, 11, 16, 32, 35.
- Самоконтроль – пункты: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50.
- Поиск социальной поддержки – пункты: 4, 14, 17, 24, 33, 36.
- Принятие ответственности – пункты: 5, 19, 22, 42.
- Бегство-избегание – пункты: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47.
- Планирование решения проблемы – пункты: 1, 20, 30, 39, 40, 43.
- Положительная переоценка – пункты: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48.

Интерпретация результатов

Описание субшкал

Выделяют восемь шкал, соответствующих восьми типам копинг - механизмов:

1. Конфронтативный копинг - агрессивные усилия по изменению ситуации; предполагается определенная степень выраженности и готовности к риску, действия направленные на активное отстаивание своего мнения и желаний в отношениях с окружающими и попытки добиться своего, хаотичная деятельность ненаправленная на изменение ситуации.

2. Дистанцирование - когнитивные усилия отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость, попытка забыть или проигнорировать ситуацию, либо найти в ней что- то хорошее.

3. Самоконтроль - усилия по регулированию своих чувств и действий, контролирование эмоций, возможность анализировать проблему, поиск путей выхода из сложившейся ситуации.

4. Поиск социальной поддержки - усилия в поиске информационной, действенной и

эмоциональной поддержки.

5. Принятие ответственности - признание своей роли в проблеме и активные попытки ее решения.

6. Бегство - избегание - мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные на избегание проблемы, выражается в попытках улучшения своего самочувствия путем принятия алкоголя, еды, курения.

7. Планирование решения проблемы - произвольные проблемно - фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к решению проблемы.

8. Положительная переоценка - усилия по созданию положительного значения фокусированием на росте собственной личности, нахождение новой веры. Сумма баллов по каждой из 8 шкал (в сопоставлении с нормативными данными) характеризует степень выраженности изучаемых копинг-стратегий, а совокупность шкальных оценок отражает индивидуальную интраструктуру совладающего поведения испытуемого.

Сводная таблица данных по методике «Определение уровня стрессоустойчивости личности» Ю.В. Щербатых

№ испытуемого	Устойчивость к стрессу	Норма	Повышенная чувствительность к стрессу
	Менее 35	От 35 до 85 баллов	Более 86 баллов
1		52	
2			143
3			155
4			101
5		60	
6			110
7			87
8		71	
9	29		
10		45	
11		69	
12			108
13	25		
14	28		
15			137
16			96
17	29		
18		57	
19	21		
20		81	
21	16		
22		83	
23		63	
24		64	
25			111
26		53	
27		82	
28		54	
29			143
30			155
31	10		
32		61	
33			111

34			86
35		71	
36		50	
37		46	
38		70	
39			110
40	30		
Итого			

Сводная таблица данных по методике ССП («Стратегии совладающего поведения» Р.С. Лазарус)

№ испытуемого	Конфронтация	Дистанцирование	Самоконтроль	Социальная поддержка	Принятие ответственности	Бегство-избегание	Планирование решения проблемы	Положительная переоценка
1	45	39	37	35	42	39	49	47
2	55	70	40	64	62	64	35	61
3	39	74	49	67	50	59	36	53
4	61	70	43	63	50	75	40	58
5	45	47	28	54	34	53	56	45
6	52	67	43	62	54	63	58	47
7	39	55	37	60	54	46	30	42
8	55	45	55	35	54	58	40	53
9	45	38	49	29	50	58	69	42
10	35	48	49	35	46	44	46	39
11	42	42	34	44	30	39	43	36
12	52	65	22	51	42	67	24	25
13	58	58	40	60	50	48	62	61
14	55	34	58	60	62	55	68	62
15	74	79	31	32	53	71	27	47

16	61	73	25	32	38	71	47	34
17	52	55	45	44	50	46	63	55
18	39	45	49	60	50	53	36	53
19	45	42	52	32	38	42	67	31
20	45	36	31	51	46	42	43	42
21	39	64	52	35	50	62	62	42
22	42	36	46	51	58	58	43	25
23	42	42	54	35	34	42	49	34
24	61	48	52	38	46	53	33	42
25	52	74	34	64	34	69	43	36
26	55	58	49	41	42	53	43	58
27	42	58	37	51	46	46	52	47
28	45	41	36	35	42	39	49	47
29	55	70	40	64	62	66	35	58
30	39	42	49	69	50	59	37	53
31	61	70	43	64	50	72	67	58
32	45	47	28	54	34	53	56	45
33	52	67	43	62	54	63	58	47
34	39	55	37	59	54	46	30	42
35	55	53	55	35	64	58	40	53
36	45	40	49	30	52	58	69	43
37	30	53	49	35	46	44	44	40
38	43	42	34	44	37	38	42	35
39	54	72	27	54	42	70	24	25
40	56	77	41	60	52	48	62	64

**Коррекционно - развивающая программа, направленная на повышение
стрессоустойчивости у банковских работников**

2018 г

Пояснительная записка: профессия банковского работника сопряжена с большим количеством стрессов. Стрессовые ситуации могут возникнуть в любое время в общении с клиентами, сотрудниками, руководителями отделов. Стресс возникает при несоответствии адаптивных возможностей человека величине действующей нагрузки. Стресс снижает не только работоспособность, но и сопротивляемость организма к различным болезням, провоцирует уже имеющиеся заболевания. Действие стрессогенных факторов вызывает накопление усталости, что ведет к истощению и выгоранию.

По мнению специалистов, снижение стрессоустойчивости возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» и «освобождения» от них, а также использовании неэффективных копинг- стратегий. Именно поэтому банковским работникам необходима помощь психолога, который подскажет, как справиться с негативными эмоциями, как восстановить силы после тяжелого стресса. Обучение преодолению стресса бесспорно окажет положительное влияние на здоровье банковских служащих. Наша программа направлена на повышение стрессоустойчивости сотрудников банка.

Цель программы: повышение стрессоустойчивости у банковских работников.

Задачи программы:

1. Информирование участников о влиянии стресса на тело и психику человека.
2. Формирование навыка у участников группы отслеживать признаки стресса и его последствий у себя и других людей.
3. Обучение участников осознавать влияние данных стрессоров, с тем чтобы в дальнейшем контролировать собственное поведение в ситуации стресса.
4. Обучение участников методам самопомощи и саморегуляции, которые могут быть использованы в ситуациях, если давление стресса максимальное или длительное

Принципы построения развивающей программы:

1. Принцип единства диагностики и коррекции отражает целостность процесса оказания психологической помощи как особого вида практической деятельности психолога;
2. Принцип конфиденциальности, в соответствии с которым вся информация, полученная в ходе реализации коррекционно- развивающей программы, не подлежит разглашению;
3. Принцип профилактической направленности основан на теории проактивного совладания. Опережающее совладание рассматривается как попытка человека предвосхитить потенциальные стрессоры, и действовать опережающе с целью профилактики и нивелирования их негативного влияния;

4. Принцип развития системности психологической деятельности. Этот принцип задает необходимость учета в коррекционной работе профилактических и развивающих задач. Системность этих задач отражает взаимосвязанность различных сторон личности и гетерохронность их развития.

5. Деятельностный принцип коррекции. Данный принцип определяет сам предмет приложения коррекционных усилий, выбор средств и способов достижения цели, тактику проведения коррекционной работы, пути и способы реализации поставленных целей.

Формы и методы работы: групповая. Выбор групповой формы работы обусловлен особенностью профессиональной деятельности банковского работника. Работа на тренинге стрессоустойчивости с персоналом, банка в первую очередь будет включать упражнения по выявлению уже имеющихся у них успешных копинг-стратегий, расширению поведенческого репертуара, снижению эмоционального напряжения, поиску ресурсов, которые в дальнейшем помогут справиться с травмирующими ситуациями. Групповая форма работы реализуется в форме занятия с элементами тренинга.

Участники программы: банковские служащие в возрасте 20-35 лет.

Тренинговая форма работы с банковскими работниками построена на следующих **принципах:**

1. Учет специфики конкретной аудитории: состава группы, целей обучения на тренинге участников группы, уровня мотивации обучения и т. д. Данный принцип обуславливает необходимость выявления специфики клиентской группы, а при возможности — предварительной диагностики участников (уровень мотивации обучения, острота состояния отдельных участников, степень проработанности проблемы и т.д.).

2. Чередование теоретического и практического материала. Как и любая другая форма обучения взрослых, тренинг стрессоустойчивости предполагает, что аудитория состоит из слушателей разного уровня подготовленности, многие из которых имеют достаточно богатый опыт обучения. Кроме того, данный вид тренинга отличается практической направленностью, поскольку многие участники стремятся получить конкретные навыки. Все это диктует необходимость создания такой программы тренинга, которая бы состояла из небольших теоретических блоков, подкрепленных проработкой теории в конкретных упражнениях.

3. Учет жизненного опыта участников группы в работе тренера. Игнорирование опыта участников может стать причиной неэффективности проведенной на тренинге работы, так как не позволит индивидуализировать процесс обучения взрослых.

4. Обмен опытом участников группы между собой. Данный принцип построения программы обусловлен предыдущим принципом. Успешность его реализации зависит не только от желания участников, от наличия времени, но и от мастерства самого тренера.

5. Выбор форм работы обусловлен особенностями клиентской группы тренинга стрессоустойчивости (острота состояния отдельных участников, степень проработанности проблемы, уровень напряженности и др.). Целесообразно на первых этапах работы группы планировать такие формы работы, которые позволят участникам почувствовать себя в безопасности. Это могут быть мозговой штурм, групповые дискуссии, работа в малых группах и другие формы, исключающие необходимость принятия каждым отдельным членом индивидуальной ответственности за выполнение того или иного задания тренера.

6. Включение в тренинг упражнений и процедур, направленных на решение личностных проблем участников. Мы считаем это од ним из важных принципов тренинга так как эффективность антистресс-тренингов выше, если они опираются на работу с личностью участников. Тогда применение методов и антистрессовых техник будет более осознанным и долгосрочным.

Срок реализации программы: 3 месяца.

Частота встреч: 1 раз в неделю.

Длительность встречи: 2 ч.

Количество участников в групповой работе: 10- 15 человек.

Ожидаемые результаты:

1. Участники группы расширят свои знания о влиянии стресса на тело и психику человека.

2. Участники группы научатся отслеживать признаки стресса и его последствий у себя и других людей.

3. Участники группы осознают влияние стрессоров профессиональной среды, научатся контролировать собственное поведение в ситуации стресса, выработают приемы адаптивного совладающего поведения.

4. Участники овладеют методам самопомощи и саморегуляции, которые помогут им в ситуациях, если давление стресса максимальное или длительное

Для оценки результатов развивающей работы можно использовать следующие психодиагностические методики:

4. «Определение уровня стрессоустойчивости личности» Ю.В. Щербатых.

5. «Методика комплексной оценки проявлений стресса» Ю.В. Щербатых.

6. «Стратегии совладающего поведения» Р.Лазарус.

7. «Опросник трудового стресса JSS» Ч. Спилбергера в адаптации А.Б. Леоновой

Программа реализована в три этапа:

1. Ориентировочный этап (1 занятия). На этом этапе вводятся правила работы в тренинговой группе, проводятся несложные упражнения, направленные на формирование интереса к занятиям, сплочение группы;

2. Развивающий этап (10 занятий). Данный этап направлен

3. Закрепляющий этап (1 занятие). Подведение итогов, получение углубленной обратной связи по проделанной работе, как для участников, так и для тренера.

Структура занятий определена следующим образом:

- Вводная часть направлена на повышение интереса к занятию, на создание положительно-эмоционального фона. В начале занятия, тренер проводит вводную мини-лекцию, чтобы заинтересовать участников группы к исследованию своей личности.

- Основная часть занятия представляет собой совокупность мини-лекций, упражнений и приемов, направленных на решение задач данной программы.

- Заключительная часть состоит из подведения итогов, рефлексии и ритуала прощания. Рефлексия предполагает ретроспективную оценку в двух аспектах: эмоциональном (понравилось - не понравилось) и смысловом (почему это важно, зачем мы это делали).

Учебно-тематический план коррекционно-развивающей программы

Занятие	Содержание занятия
Занятие 1.	Цель: познакомить участников с понятием «стресс», выявить ресурсы личности в стрессовой ситуации. Знакомство. Ознакомление с правилами. Игра-знакомство «Презентация» Упражнение «Я и стресс» Мини-лекция «Стресс» Мини-дискуссия «Плюсы и минусы стресса»
Занятие 2.	Цель: познакомить участников с определением «фрустрация», выявить субъективные факторы, влияющие на переживание стресса. Мини-лекция «Фрустрация» Упражнение «Стресс в моей жизни» Мини-лекция «Субъективные параметры стресса» Рефлексия
Занятие 3.	Цель: познакомить участников группы с видами стрессоров. Мини-лекция «Классификация стрессов» Упражнение «Виды стресса» Упражнение «Инвентаризация стрессов» Рефлексия

Занятие 4.	<p>Цель: рассмотреть особенности профессионального стресса, сформировать навыка эффективного поведения в трудных ситуациях.</p> <p>Мини-лекция «Профессиональные стрессы»</p> <p>Упражнение «Быть руководителем — хорошо или плохо?»</p> <p>Ролевая игра «Весенняя распродажа»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 5.	<p>Цель: познакомить участников группы с видами критики, сформировать навык работы с возражением.</p> <p>Мини-лекция «Правила передачи и принятия критики»</p> <p>Упражнение «Достойный ответ»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 6.	<p>Цель: формирование навыков стрессоустойчивости и способов эмоциональной саморегуляции.</p> <p>Мини-лекция «Ресурс стрессоустойчивости»</p> <p>Упражнение «Вы не поверите, что...»</p> <p>Упражнение «Ситуации, вызывающие стресс»</p> <p>Упражнение «Мои главные стрессоры»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 7.	<p>Цель: формирование навыков в постановке цели и способов ее достижения.</p> <p>Мини-лекция «Цель»</p> <p>Упражнение «Цель»</p> <p>Упражнение «Карта будущего»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 8.	<p>Цель: познакомить участников группы с понятием «позитивное мышление», научить выявлять иррациональные установки.</p> <p>Мини-лекция «Модель управления стрессом Д. Гринберга. Позитивное мышление»</p> <p>Упражнение «Игры со стыдом»</p> <p>Упражнение «Недостатки бывают полезными»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 9.	<p>Цель: рассмотреть понятие «Эмоциональный интеллект», научить участников группы отслеживать влияние своих эмоций на выбор копинг- стратегий.</p> <p>Мини-лекция «Эмоциональный интеллект»</p> <p>Упражнение «Тропа эмоций»</p> <p>Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями»</p> <p>Упражнение «Я злюсь, когда...»</p> <p>Рефлексия</p>
Занятие 10.	<p>Цель: дать определение понятию «копинг», сформировать представление о возможных стратегиях преодоления в проблемной ситуации.</p> <p>Мини-лекция «Копинг-стратегии и их роль в преодолении стресса»</p> <p>Упражнение «Выкинь свои проблемы»</p> <p>Упражнение «Устойчивость»</p>

	Рефлексия
Занятие 11.	Цель: познакомить участников группы с методами саморегуляции, освоить техники визуализации. Мини-лекция «Методы саморегуляции» Упражнение «Стрессовая реактивность» Мини-лекция «Визуализация как метод саморегуляции и оздоровления» Упражнение «Вулкан» Рефлексия
Занятие 12.	Цель: познакомить участников группы с правилами самовнушения, осознать собственные ресурсы стрессоустойчивости. Мини-лекция «Методы самовнушения» Упражнение «Символ спокойствия» Обобщающее упражнение «Карта группы» Рефлексия

Содержание программы:

Занятие №1.

Цель занятия: познакомить участников с понятием «стресс», выявить ресурсы личности в стрессовой ситуации.

Задачи:

- знакомство участников группы, создание положительного эмоционального фона;
- помощь участникам в осознании и вербализации своих представлений о стрессе, определении своего отношения к данному феномену;
- выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям;
- познакомить участников с понятием «Стресс»;
- осознание не только негативных последствий стресса, но и возможностей, связанных с раскрытием ресурсов личности, переживающей стресс.

Оборудование: листы формата А4, фломастеры, бланки для рефлексии.

Вводная часть.

Цель: знакомство участников группы, создание положительного эмоционального фона

Упражнение «Игра-знакомство «Презентация»

Цель: Знакомство участников друг с другом, развитие партнерских взаимоотношений.

Содержание. Группа делится на пары, каждая из которых, вы брав удобное спокойное место, в течение 10 минут (5+5) проводит Глава 6. Программа тренинга «Ресурсы стрессоустойчивости» 155 взаимное интервью. Затем пары возвращаются в круг и каждый представляет своего партнера. После презентации можно спросить у представляемого, хочет ли он добавить что-либо к сказанному и корректно ли прозвучал рассказ о нем.

Основная часть.

Упражнение «Я и стресс».

Цель: помощь участникам в осознании и вербализации своих представлений о стрессе, определении своего отношения к данному феномену. Выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям.

Содержание. Тренер готовит заранее бумагу формата А4 (по числу участников), цветные фломастеры. Участники тренинга располагаются комфортно (в кругу или за кругом). Ведущий предупреждает их о том, что данное упражнение носит конфиденциальный характер, поэтому в ходе проведения упражнения не стоит задавать друг другу никаких вопросов. Инструкция тренера группе. «Нарисуйте, пожалуйста, рисунок „Я и стресс“. Он может быть выполнен в любой форме - реалистической, абстрактной, символической, художественной. Большее значение имеет ваша степень искренности, то есть желание изобразить свои мысли, чувства, образы, которые пришли вам в голову сразу после того, как вы услышали тему. Этот рисунок сможет стать тем ключом, который на протяжении всего тренинга будет помогать вам осознавать трудности, находить уже имеющиеся ресурсы, вырабатывать новые успешные стратегии управления стрессом. При необходимости можно воспользоваться цветными фломастерами. Вы имеете полное право не показывать ваш рисунок в группе, если вы этого захотите». Участники рисуют в течение 4-5 минут. Затем тренер начинает задавать вопросы, на которые участники отвечают самостоятельно (мысленно), не записывая ответы на бумаге, не произнося их вслух. После каждого вопроса тренер дает участникам от 15 до 40 секунд для внесения изменений и дополнений в рисунок.

Вопросы, которые может задать тренер.

Посмотрите внимательно на свой рисунок.

1. Использован ли в вашем рисунке цвет? Посмотрите, какие цвета (или какой цвет) преобладает в рисунке. Что для вас значит именно этот цвет?
2. Где вы изобразили себя? Пометьте себя буквой «Я» на рисунке.
3. Как вы изобразили стресс? В виде живого существа, абстрактной фигуры, конкретного человека?

4. Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько — стресс. Почему?

5. При изображении себя и стресса использовали ли вы похожие цвета? Какие?

6. Мысленно разделите лист пополам горизонтальной и вертикальной чертами. Где оказалась ваша фигура?

7. Есть ли на рисунке какой-либо барьер между вами и стрессом? Может быть, вы держите в руках саблю, зонт или что-то еще? Или вы почувствовали необходимость, нарисуйте еще что-либо, что может защитить вас от стресса.

8. Есть ли у вас почва под ногами, на что вы опираетесь? Или вы висите в воздухе? А в жизни на кого вы можете опереться? Если такие люди существуют в вашей реальной жизни, но их почему-то нет на рисунке — дорисуйте их.

9. Какие свои сильные стороны во взаимодействии со стрессовой ситуацией вы могли бы отметить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиваться успеха?

10. Что бы вам хотелось изменить или как бы вам хотелось улучшить свое состояние в стрессовой ситуации? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить его?

11. Какие еще ваши ресурсы вы видите в этом рисунке или хотите добавить в него? Нарисуйте их, пожалуйста.

Обсуждение. После того как участники ответят на последний вопрос, тренер просит их объединиться в подгруппы по 4-5 человек. Как правило, создаются группы по принципу совпадения каких-либо позиций, касающихся восприятия понятия «Стресс», стратегий и ресурсов, проявившихся в рисунках. В каждой сформированной группе желающие могут высказаться по поводу своих ощущений, мыслей и т. д., возникших в процессе рисования. При этом остальные слушают, дополняют, высказывают свою точку зрения, задают вопросы, но не критикуют.

Мини-лекция «Стресс».

Цель: познакомить участников с понятием «Стресс».

Методом мозгового штурма группа выводит определение стресса, после чего тренер знакомит слушателей с существующими взглядами в современной психологии на стресс. Психолог предлагает различные определения стресса. Группа анализирует эти подходы и принимает вариант, соответствующий ведущей концепции тренинга. Тренер приводит краткую историческую справку, рассказывает о современных взглядах специалистов на стресс. Особое внимание уделяется проблеме последствий стресса: ухудшение трудовых показателей, учащение несчастных случаев, затруднения в общении с людьми, более частые

невыходы на работу, снижение удовлетворенности работой и ухудшение здоровья. При рассмотрении причин стресса тренеру важно подвести "частников группы к осознанию того, что все перечисленные причины стресса являются только потенциальными источниками негативного воздействия на человека. Все зависит от того, как сам человек воспринимает эти причины, считает ли он их стрессорами.

Мини-дискуссия «Плюсы и минусы стресса»

Цель: Осознание не только негативных последствий стресса, но и возможностей, связанных с раскрытием ресурсов личности, переживающей стресс.

Содержание. Тренер делит группу на две подгруппы. Первая под группа должна в ходе группового обсуждения выявить и записать негативные последствия стресса, а другая - позитивные стороны стресса (чему мы учимся, преодолевая стресс, что мы можем узнать о себе и своих ресурсах, преодолевая трудные ситуации). Время обсуждения - 5 минут. После того как группы справятся с этим заданием, тренер предлагает устроить дискуссию, во время которой ответы-аргументы групп чередуются. Выигрывает та команда, которая найдет больше аргументов в пользу защищаемой точки зрения

Обсуждение. Как правило, больше аргументов находит первая подгруппа. В этом случае тренеру надо сказать о том, что, несмотря на большое количество негативных последствий, которые назвали участники первой подгруппы, данные последствия вызываются именно сильными, травматическими или хроническими стрессами. К счастью, эти стрессы «врываються» в нашу жизнь не так часто. Остальные виды стрессов могут поддерживать тонус организма, активизировать внутренние ресурсы, тем самым повышая нашу адаптацию к жизни.

Заключительная часть.

Упражнение «На занятии было...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня на занятии мне было(вырази чувство)».

Занятие №2.

Цель занятия: познакомить участников с определением «фрустрация», выявить субъективные факторы, влияющие на переживание стресса.

Задачи:

- познакомить участников группы с понятием «фрустрация»;
- обнаружить стрессовые ситуации для участников группы, осознать субъективность в оценивании этих ситуаций;
- познакомить участников группы с влиянием личностных факторов на переживание

стресса.

Оборудование: карточки с упражнениями.

Вводная часть.

Мини-лекция «Фрустрация»

Цель: познакомить участников группы с понятием «фрустрация»

Тренер раскрывает содержание понятия «фрустрация», рисует схему возникновения фрустрации и знакомит участников с наиболее типичными причинами (барьерами) фрустрации. В настоящее время актуальным для психологии является изучение фрустрационной толерантности — устойчивости личности к воздействию фрустраторов. Участники могут обсудить факторы, повышающие устойчивость к фрустрации. Далее тренер рассказывает об адаптивных и дезадаптивных способах преодоления фрустрации.

Основная часть.

Упражнение «Стресс в моей жизни»

Цель: обнаружение ситуаций, являющихся для участников тренинга стрессогенными, осознание субъективности в оценивании уровня стрессогенности различных ситуаций.

Содержание. Тренер заранее готовит карточки, на которых зафиксированы различные жизненные ситуации, являющиеся стрессорами (увольнение с работы, полученная ребенком двойка, неожиданное известие об измене мужа (жены), несправедливая критика начальства и др.). В полной тишине и не показывая карточки друг другу, участники должны выстроиться в шеренгу. Каждый занимает то место, которое, на его взгляд, соответствует силе воздействия указанного в карточке стрессора. Таким образом, первым в шеренге должен оказаться самый сильный стрессор. После того как все участники найдут свое место в строю, тренер просит обменяться информацией и, проранжировав стрессоры теперь уже сообща, снова выстроиться в шеренгу. Обсуждение. Группа обсуждает, с чем может быть связано изменение порядка расстановки участников, почему одну и ту же ситуацию одни участники причисляют к наиболее стрессогенным, а другие — к нейтральным или вовсе не травмирующим событиям. Как правило, участники приходят к выводу о том, что человеку (особенно руководителю) необходимо не только опираться на свой личный опыт реагирования на стрессоры, но и знать, какие ситуации являются стрессовыми для каждого партнера по общению (конкретного работника). Диагностика стрессогенных ситуаций может быть осуществлена как в процессе анкетирования сотрудников, так и в ходе личных неформальных бесед с ними.

Мини-лекция «Субъективные параметры стресса»

Цель: познакомить участников группы с влиянием личностных факторов на переживание стресса.

Тренер знакомит участников с современными подходами к изучению феномена стресса. В данных концепциях большое внимание уделяется изучению личностных факторов, влияющих на переживание стресса. Известно, что люди могут неодинаково реагировать на одинаковые стрессы. Психология доказала, что наша реакция на стресс опосредуется многими личностными факторами, такими как особенности восприятия ситуации, особенности мышления и характера, тип темперамента, наличие внутренних ресурсов.

Заключительная часть.

Упражнение «Прощание в круге»

Цель: подведение итогов занятия, рефлексивный анализ.

Процедура проведения: впечатление от сегодняшнего занятия сожмите в одно-два слова (фразы) и назовите его (ее).

Занятие №3.

Цель занятия: познакомить участников группы с видами стрессоров.

Задачи:

- познакомить участников группы с классификациями видов стресса;
- осознать актуальные стрессоры в профессиональной деятельности;
- осознание собственного опыта взаимодействия со стрессорами.

Оборудование: бланки, фломастеры, листы формата А4.

Вводная часть.

Мини-лекция «Классификация стрессов»

Цель: познакомить участников группы с классификациями видов стресса

В данной мини-лекции тренер знакомит слушателей с традиционными и современными подходами к проблеме классификации видов стресса. Важно подчеркнуть, что любая классификация стрессовых факторов более важна для развития научных представлений о природе стресса, чем для выработки практических рекомендаций. Следует помнить, что восприятие уровня стрессогенности ситуации будет во многом зависеть от личностной оценки данного события.

Основная часть.

Упражнение «Виды стресса»

Цель: Осознание собственного опыта взаимодействия со стрессорами.

Содержание. Каждый участник получает бланк, который заполняет, ориентируясь на полученную в мини-лекции информацию, вписывая примеры, иллюстрирующие все виды стресса. Затем участники разбиваются в подгруппы по 4-5 человек и выбирают наиболее интересные, по мнению группы, случаи.

Рекомендации тренеру. Данное упражнение важно с методической точки зрения. Выполняя его, участники приходят к выводу о том, насколько условны существующие классификации стрессов. Личностный аспект упражнения заключается в осознании участниками того, какой богатый опыт взаимодействия со стрессами имеет каждый. Тренер может заострить внимание участников на роли микрострессоров, большая часть из которых нами не осознается. В дальнейшем ходе обучения, названные участниками микрострессоры могут использоваться для отработки предлагаемых на тренинге техник и процедур.

Упражнение «Инвентаризация стрессов»

Цель: осознание актуальных стрессов в профессиональной деятельности.

Работа со стрессами включает в себя поэтапное следование следующим пунктам:

Необходимо настроить себя на то, что действительно что-то всегда можно сделать для уменьшения влияния стресса, а для этого нужно:

1. Составить перечень причин, вызывающих стресс на работе. Очень важно, чтобы все указанные причины были предельно конкретны.

2. Проранжировать стрессы так, чтобы первым стоял стрессор, в настоящее время вызывающий наибольшее напряжение.

3. Каждый стрессор отнести к одной из трех групп: «Немедленное действие», «Будущее действие» и «Игнорирование или адаптация». «Немедленное действие» охватывает группу стрессоров, с которыми можно что-то сделать прямо сейчас, сегодня или в течение ближайших нескольких дней. «Будущее действие» включает стрессоры, которые поддаются коррекции, но неясно, какой именно и когда. «Игнорирование или адаптация» включает те виды стрессоров, в отношении которых пока не понятно, какие меры можно предпринять в данный момент и в обозримом будущем. Для дальнейшей работы мы предлагаем участникам выбрать какой-то стрессор, с которым они продолжат работать дальше. Следует предупредить участников, что для отработки данной технологии не следует выбирать те стрессоры, преодоление которых потребует глобальных изменений в их жизни. Мы ограничены временными рамками тренинга. Однако мы всегда уважаем выбор участников группы.

4. В каждом стрессоре выявить объективную (связанную с требованиями профессиональной деятельности, рабочими условиями) и субъективную (связанную с особенностями личности, характера, темперамента и вашими особенностями реагирования на стресс) составляющие.

5. Создать свою группу поддержки, то есть подключить коллег для решения проблемы. Это возможно, если человек расскажет о позитивных изменениях, которые могут произойти в том случае, если удастся нейтрализовать его стрессор.

6. Провести анализ мыслей, возникающих в момент воздействия стрессора. Нужно произвести позитивное переструктурирование мыслей, запускающих стрессовую реакцию.

7. Определить вклад человека в возникновении и развитии стрессовой ситуации. Для этого важно перечислить причины, которые делают нас уязвимыми для стресса. Каждое утверждение этого списка должно начинаться со слова «Я».

8. Используя полученный на предыдущем шаге список причин, выделить те необходимые коммуникативные качества, которые можно развивать в ходе тренинга (например, умение отвечать «нет», умение просить и принимать помощь и т. д.).

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня на тренинге я открыл для себя...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня на занятии я открыл для себя...»).

Занятие №4.

Цель занятия: рассмотреть особенности профессионального стресса, сформировать навыка эффективного поведения в трудных ситуациях.

Задачи:

- рассмотреть причины стресса у работников профессий «человек-человек»;
- формирование объективного образа руководителя и его многосторонней деятельности; профилактика вертикальных конфликтов в организации;
- выработка стратегии эффективного поведения в типичных или часто повторяющихся профессионально трудных ситуациях;
- обучение отслеживанию своего эмоционального состояния в ситуациях профессионального стресса.

Оборудование: листы формата А4, фломастеры или цветные карандаши.

Вводная часть.

Мини-лекция «Профессиональные стрессы»

Цель: рассмотреть причины стресса у работников профессий «человек-человек»

На Европейской конференции ВОЗ (2015) было отмечено, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза. Многие современные исследователи отмечают, что большинство стрессов связано с необходимостью постоянно пребывать в коммуникативно насыщенной, сложной среде. Наиболее существенными следующие причины, которые могут вызвать стресс у работников профессий «человек—человек»:

- трудные клиенты или подчиненные;

- эмоциональное отношение к клиентам и подчиненным;
- недостаточная профессиональная подготовка и компетентность;
- профессиональная ответственность;
- неспособность помогать или действовать эффективно.

Основная часть.

Упражнение «Быть руководителем — хорошо или плохо?»

Цель. Формирование более объективного образа руководителя и его многосторонней деятельности; профилактика вертикальных конфликтов в организации.

Содержание. Группа делится на две подгруппы, которые выстраиваются в ряд, лицом к лицу напротив друг друга. Задача первой подгруппы — подумать о привилегиях, преимуществах и выгодах (экономических и психологических), связанных с должностью руководителя, задача второй — подумать о негативных последствиях и стрессах руководителя. Тренер обращается к первой группе и просит начать кого-либо свою аргументацию словами: «Быть руководителем хорошо, потому что...» На это кто-либо из второй группы отвечает: «Быть руководителем плохо, потому, что...» Эта процедура продолжается до тех пор, пока у групп есть аргументы.

Обсуждение. Участники делятся впечатлениями о том, как изменилось их представление о той или иной деятельности (профессии) в результате этой процедуры.

Ролевая игра «Весенняя распродажа»

Цель: Выработка стратегии эффективного поведения в типичных или часто повторяющихся профессионально трудных ситуациях; обучение отслеживанию своего эмоционального состояния в ситуациях профессионального стресса.

Содержание. Участникам предлагается кейс или реальная ситуация, характерная для профессиональной деятельности участников тренинга.

Кейс. Крупный универмаг заказал 500 пар обуви из весенней коллекции фирмы «Shoes» на сумму 25 000 евро. Срок готовности первой партии заказанной обуви в размере 150 пар был обозначен как вторая декада февраля. Производитель не нарушил сроков, и партия была получена универмагом вовремя. При подготовке товара к продаже в секцию товароведов был обнаружен серьезный брак: 20 пар женских ботинок имели разную высоту — один ботинок на 0,5 см ниже другого. Бракованные пары были сфотографированы, был составлен акт разбраковки, и эти данные были отправлены фирме-производителю в Германию. Менеджер по закупкам выставил претензию немецкой компании и потребовал компенсацию в 100% стоимости этих 20 пар, что составило 1000 евро. Производитель

отказался принимать возврат обуви и заявил только о 50% компенсации этой суммы. Цель менеджера по закупкам: провести переговоры с представителем универмага и уговорить его согласиться с 50%-ной компенсацией, предложив выставить обувь на распродажу с 50%-ной скидкой. Участники тренинга разбиваются по парам, в которой один играет роль менеджера по закупкам фирмы-посредника «Каскад», другой — ведущего товароведа универмага.

Обсуждение. После игры проводится анализ поведения участников и их эмоционального состояния в процессе проигрывания данной ситуации.

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня на тренинге было...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня на тренинге было...»).

Занятие №5.

Цель занятия: познакомить участников группы с видами критики, сформировать навык работы с возражением.

Задачи:

- познакомить участников группы с видами критики и ее пользой;
- отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций;

Оборудование: карточки с заданием.

Вводная часть.

Мини-лекция «Правила передачи и принятия критики»

Цель: познакомить участников группы с видами критики и ее пользой.

Данная мини-лекция может включать материал о конструктивной и деструктивной критике, о правилах передачи и принятия негативной информации. В некоторых группах лекционный материал может быть заменен дискуссией участников (польза и вред критики) или представлять собой активную форму обмена опытом.

Основная часть.

Упражнение «Достойный ответ»

Цель: Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Содержание. Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников. Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и

в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

Обсуждение. Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня для меня было важным...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня для меня было важным...»).

Занятие №6.

Цель занятия: формирование навыков стрессоустойчивости и способов эмоциональной саморегуляции.

Задачи:

- познакомить участников тренинга с понятием «ресурсы личности»;
- знакомство участников с понятием «психологический (внутренний) ресурс личности»;
- научиться отслеживать мысли, действия, чувства и поведение, которые возникают при встрече со стрессором;
- осознание стрессоров.

Оборудование: листы формата А4, шариковые ручки или карандаши.

Вводная часть.

Мини-лекция «Ресурс стрессоустойчивости»

Цель: познакомить участников тренинга с понятием «ресурсы личности».

Тренер дает определение понятия «ресурсы личности», а также приводит классификацию ресурсов. Особое внимание уделяется содержанию психологических ресурсов личности и их роли в развитии стрессоустойчивости. Можно обсудить с участниками, почему важно заботиться о сохранении, укреплении и развитии собственных ресурсов.

Основная часть.

Упражнение «Вы не поверите, что...»

Цель: знакомство участников с понятием «психологический (внутренний) ресурс личности».

Содержание. Тренер предлагает участникам поделиться своим успешным опытом преодоления стрессов. При этом тренер напоминает, что восприятие стресса очень индивидуально, и приводит пример: для водителя со стажем движение по шумной магистрали в час пик — привычное дело, а для водителя-новичка, только что сдавшего на права, — острый стресс. Упражнение начинает тренер и кратко рассказывает группе какую-то ситуацию, из своей жизни, связанную с успешным (это важно!) преодолением какой-либо проблемы, трудности, страха. Далее участники по мере готовности или по кругу приводят примеры подобных ситуаций из своего опыта. После описания каждой ситуации тренер спрашивает участника: «Что тебе помогло преодолеть эту ситуацию, какие твои черты или личностные особенности помогли успешно справиться с ситуацией в тот момент?».

Обсуждение. Тренер предлагает участникам поделиться свои ми эмоциями и, если есть желание, высказать свое восхищение тем участникам, рассказы которых особенно удивили и восхитили.

Упражнение «Ситуации, вызывающие стресс»

Цель: научиться отслеживать мысли, действия, чувства и поведение, которое возникает при встрече со стрессором.

Содержание. Участникам дается задание подробно описать стрессовую ситуацию и свое поведение в ней. Для этой цели необходимо заполнить таблицу.

Ситуации	Мысли	Действия	Чувство	Поведение

Обсуждение. Тренер предлагает участникам поделиться своими выводами, возникшими в результате выполнения этого упражнения.

Упражнение «Мои главные стрессоры»

Цель: осознание стрессоров

Стрессор	Интенсивность	Контроль над событием	Временный фактор	Частота повторения

Содержание. В первой колонке необходимо обозначить главные стрессоры-то, что чаще всего беспокоит вас и, тем самым, создает, психические проблемы.

Во второй колонке оцените интенсивность каждого из них по 10-бальной шкале (10

баллов-это сверх значимого события, 1 балл-событие, которое вызывает минимальный стресс).

В третьей колонке попробуйте определить, какие из стрессогенных факторов доступны нашему контролю? Какие неподконтрольны? Степень вашего возможного воздействия на ситуацию, также определите по 10-бальной системе.

В четвертой колонке подумайте, где расположен стрессор- в прошлом (если вас тревожат мысли о прошедших событиях), в будущем (если вы беспокоитесь о том, что еще не произошло, но может произойти) или в настоящем? Соответственно в этой колонке поставьте буквы П, Б или Н.

Заполняя пятую колонку, необходимо оценить частоту появления данного стрессора в вашей жизни. Оцените частоту также по 10- бальной шкале, где 1- это крайне редкое событие, а 10- событие регулярно повторяется.

Обсуждение. После выполнения задания, тренер предлагает проанализировать свои стрессоры и обсудить их в группе. В ходе общей дискуссии предлагает ответить на вопросы:

1. С чем могут быть связаны индивидуальные различия в реагировании на стрессы?
2. Почему у людей могут возникать стрессы при размышлении о будущих событиях, которые еще не наступили и, быть может, еще не наступят?
3. Как влияет возможность контроля над ситуацией на характер развития стресса?

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня для меня было новым...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня для меня было новым...»).

Занятие №7.

Цель занятия: формирование навыков в постановке цели и способов ее достижения.

Задачи:

- информирование участников правильной постановки цели и ее достижения;
- повышение стрессоустойчивости, стрессовой толерантности;
- осознать свои цели.

Оборудование: бланки с заданием, листы формата А4, цветные карандаши или фломастеры.

Вводная часть.

Мини-лекция «Цель»

Цель: информирование участников правильной постановки цели и ее достижения.

Тренер информирует участников о том, что умение ставить и достигать цели является

важным ресурсом стрессоустойчивости личности. Ясно осознанная цель создает в коре головного мозга новую доминанту, повышая его энергетический потенциал. Важно подвести участников к осознанию того, что именно наличие больших жизненных целей помогает нам преодолевать стрессы повседневной жизни. Можно предложить группе обсудить, чем цель отличается от мечты и что надо сделать, чтобы мечта превратилась в цель.

Основная часть.

Упражнение «Цель»

Цель: повышение стрессоустойчивости, стрессовой толерантности.

Содержание. Каждый участник получает бланк где фиксирует цель, достижение которой является для него актуальным в настоящее время. Далее работа проходит в парах. Участники по очереди рассказывают друг другу о своих целях. Один из них выполняет роль консультанта, другой — клиента.

Обсуждение проводится в соответствии с правилами формулирования цели (проверяется соответствие поставленной цели разработанным и зафиксированным в бланке критериям): реалистичность, эмоциональная привлекательность, личностная значимость, позитивная формулировка, экологическая проверка.

Упражнение «Карта будущего»

Цель: осознать свои цели.

Содержание. Начертите карту своего будущего. Ваши глобальные цели обозначьте как пункты местности, в которых вы хотели бы оказаться. Обозначьте также промежуточные большие и маленькие цели на пути к ним. Придумайте и напишите названия для «пунктов-целей», к которым вы стремитесь в своей личной и профессиональной жизни. Нарисуйте также улицы и дороги, по которым вы будете идти.

1. Как вы будете добираться до своих целей? Самым коротким или обходным путем?
2. Какие препятствия вам предстоит преодолеть?
3. На какую помощь вы можете рассчитывать?
4. Какие местности вам придется пересечь на своем пути: цветущие и плодородные края, пустыни, глухие и заброшенные места?
5. Будете ли вы прокладывать дороги и тропы в одиночестве или с кем-нибудь?

Обсуждение. После выполнения задания тренер предлагает проанализировать свои цели и обсудить их в группе. В ходе общей дискуссии предлагает ответить на вопросы:

1. Где находятся важнейшие цели?
2. Насколько они сочетаются друг с другом?
3. Где вас подстерегают опасности?
4. Откуда вы будете черпать силы для того, чтобы достичь желаемого?

5.Какие чувства вызывает у вас эта картина?

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня я открыл(а) для себя...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня для меня было новым...»).

Занятие №8.

Цель занятия: познакомить участников группы с понятием «позитивное мышление», научить выявлять иррациональные установки.

Задачи:

- познакомить участников группы с понятием «позитивное мышление»;
- развить умения понимать и анализировать собственные эмоции; выявлять иррациональные установки, лежащие в основе некоторых негативных эмоций понимать и принимать эмоции других людей;
- научить участников группы видеть преимущества в недостатках своего характера.

Оборудование: конверты, листы формата А4.

Вводная часть.

Мини-лекция «Модель управления стрессом Д. Гринберга. Позитивное мышление»

Цель: познакомить участников группы с понятием «позитивное мышление».

Джеррольд Гринберг отмечает, что существует система управления стрессом, которую можно использовать, чтобы контролировать стресс и уровень напряжения организма. Автор считает, что управление стрессом должно осуществляться комплексно, на всех фазах его развития. Тренер знакомит группу с моделью Д. Гринберга. Важным элементом модели Д. Гринберга является наличие позитивного мышления, которое позволяет воспринимать стрессовую ситуацию как возможность научиться новым стратегиям поведения, повысить свою креативность и больше узнать о своих скрытых психологических ресурсах и возможностях. Тренер информирует слушателей о результатах исследования особенностей оптимистов и пессимистов, проведенного доктором М.Зелигманом. Тренер может предложить группе обсудить такие понятия, как «позитивное мышление», «позитивный взгляд на жизнь», «позитивный человек». Какое содержание мы вкладываем в эти понятия? Позитивное мышление предполагает такое умение анализировать причины удач и неудач в жизни, при котором человек осознает факторы, поддающиеся и не поддающиеся контролю со стороны личности, видит их баланс и понимает взаимовлияние этих факторов. Термин «позитивное мышление» происходит от слова «positum» (лат.), что

означает - фактическое, данное. То есть позитивное мышление предполагает, что в нашей жизни бывают и поражения, стрессы, и победы. Задача личности - научиться правильно воспринимать и объяснять эти события.

Основная часть.

Упражнение «Игры со стыдом»

Цель: развить умения понимать и анализировать собственные эмоции; выявлять иррациональные установки, лежащие в основе не которых негативных эмоций; понимать и принимать эмоции других людей.

Содержание. Все участники сидят в кругу. Ведущий ставит в центр стул и говорит: «Нам необходимо выбрать одного члена группы, который сядет на этот стул и должен будет отвечать на вопросы. Вопросы будут трудными: и личностного, и интеллектуального характера. Каждый член группы тоже может задавать вопросы сидящему в центре. Отвечающий будет выбран случайным образом: каждый получит конверт. Все конверты будут пустыми, за исключением одного, в который будет вложен листок белой бумаги (тренер показывает листок, который на глазах у всех вкладывает в конверт, и перемешивает все конверты). Тот, в чьем конверте окажется лист, и будет сидеть на этом стуле в центре. Но для того чтобы он вышел в центр, остальные должны догадаться, «вычислить» его. Участвовать в «вычислении» может каждый, даже тот, у кого действительно оказался лист». Участники вытягивают один из предложенных тренером конвертов, в каждый из которых заранее вложен лист. Таким образом, каждый думает, что именно он — «выбранный». Ведущий: «Постарайтесь не подавать виду, что лист именно у вас. Сейчас каждый назовет потенциального водящего и обязательно обоснует свой выбор». После того как каждый участник выскажет свое предположение, ведущий просит поднять руку того, у кого действительно лежит листок.

Обсуждение. Участники по кругу (или по желанию, если недостаточно времени для общего обсуждения) отвечают на вопросы:

1. Что вы чувствовали, когда выбирали конверт?
2. Что почувствовали, когда увидели листок в своем конверте?
3. В какой реальной жизненной ситуации у вас возникает подобное чувство?
4. Обращали ли вы внимание на других участников до (после) вытягивания конверта?
5. Заметили ли вы физиологические признаки тревоги у себя? • Как вы думаете, в связи с чем возникло это чувство?
6. Какие иррациональные суждения лежат в основе этого и других негативных чувств?

Упражнение «Недостатки бывают полезными»

Цель: научить участников группы видеть преимущества в недостатках своего характера.

Содержание. Одно и то же качество может оказаться и вашим минусом, и вашим преимуществом. К примеру, вы очень осторожны. Возможно, кто-то посчитает вас трусом, а другой увидит в этом продуктивную черту, которая оберегает вас от ненужного безрассудства. Чтобы освоить позитивное мышление, учитесь даже в своих недостатках находить пользу.

Обсуждение. Поразмышляйте о тех чертах вашего характера, которыми вы недовольны, и подумайте, какие преимущества они вам дают.

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня я открыла в себе ...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня я открыла в себе....»).

Занятие №9.

Цель занятия: рассмотреть понятие «Эмоциональный интеллект», научить участников группы отслеживать влияние своих эмоций на выбор копинг- стратегий.

Задачи:

- познакомить участников группы с понятием «Эмоциональный интеллект»;
- отработка навыка определения эмоционального состояния группы;
- научить участников группы отслеживать влияние своих эмоций на выбор копинг- стратегий;
- отработка предложенного алгоритма совладания с отрицательной эмоцией, снижение эмоционального напряжения.

Оборудование: бланки формата А4 с заданием, чистые листы формата А.

Вводная часть.

Мини-лекция «Эмоциональный интеллект»

Цель: познакомить участников группы с понятием «Эмоциональный интеллект»

Тренер информирует группу о роли эмоций в жизни человека. Можно предложить слушателям в рабочей тетради ряд цитат известных психологов, педагогов, политических деятелей о необходимости развития эмоциональной сферы человека. Затем слушатели знакомятся с теорией эмоционального интеллекта, разработанной Питером Саловеем и Джекком Майером. Тренер дает определение данного понятия и рассказывает о его структуре. Приводит результаты исследований по вопросу эмоционального интеллекта, статистические

данные о его значимости в жизни (и в сфере управления в частности).

Основная часть.

Упражнение «Тропа эмоций»

Цель: отработка навыка определения эмоционального состояния группы.

Содержание. Для выполнения данного упражнения необходимо подготовить следующие раздаточные материалы: составить список нескольких эмоций и состояний, которые, по мнению тренера, могут быть присущи участникам семинаров (количество перечисленных эмоций зависит от резерва времени, имеющегося для выполнения упражнения), заготовить листы формата А4, на каждом из которых крупно и четко должно быть написано название одной из перечисленных в списке эмоций. После этого тренер раскладывает на полу листы А4 с названием эмоций. Каждый участник получает список эмоций и состояний и по своему усмотрению оценивает общее эмоциональное состояние группы, выбирая из предложенного тренером перечня от трех до шести эмоций и ранжируя. Затем списки откладываются на время в сторону. После этого тренер раскладывает на полу заранее заготовленные листы А4 с названиями эмоций. Первый участник проходит путь от одной эмоции к другой, останавливаясь возле каждого листа, и расписывается только под названиями тех эмоций и состояний, которые свойственны именно ему в данный момент. Второй участник ступает на «тропу эмоций» только после того, как первый пройдет хотя бы половину пути. Когда все участники преодолеют «тропу», они возвращаются в круг, а тренер составляет эмоциональный портрет группы, отбирая лишь те листы, на которых оказалось наибольшее количество подписей. Полученный эмоциональный портрет сообщается слушателям. Затем каждый участник сравнивает свой предварительный прогноз эмоционального состояния группы (эмоций и состояний, отмеченных им на предыдущем этапе выполнения упражнения) и полученные тренером результаты.

Обсуждение. Тренер предлагает участникам ответить на следующие вопросы по кругу в свободной форме: Легко ли было оценить собственное эмоциональное состояние? Насколько точным оказался ваш прогноз общего эмоционального состояния группы? Что помогало и что мешало вашей оценке? Какие трудности возникали при выполнении упражнения? Что было труднее: оценить свое состояние или эмоциональный фон группы? Почему? Участники обсуждают, насколько важна оценка эмоционального состояния окружающих; легко ли это осуществлять в жизни; что мешает и что помогает сформулировать точный прогноз.

Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями»

Цель: научить участников группы отслеживать влияние своих эмоций на выбор копинг-стратегий.

Группа обсуждает предлагаемые тренером варианты, которые обычно используются людьми для совладания с сильными эмоциями. Особое внимание фиксируется на недопустимости подавления эмоций, на последствиях использования данной стратегии. Затем участники знакомятся с четырехшаговым алгоритмом отработки отрицательной эмоции.

Упражнение «Я злюсь, когда...»

Цель: отработка предложенного алгоритма совладания с отрицательной эмоцией, снижение эмоционального напряжения.

Содержание. Каждый участник записывает в тетради ситуацию, в которой он обычно сильно злится. Тренер выдает каждому участнику лист А4. Каждый участник по кругу (или по желанию) производит следующие действия: резко мнет лист, одновременно говорит фразу: «Я злюсь, когда...», после чего бросает скомканный лист на середину комнаты.

Обсуждение полученного опыта.

Рекомендации тренеру. Это упражнение способствует снижению напряжения как отдельных участников, так и группы. Поэтому при необходимости (желании отдельных членов группы) можно предложить повторить упражнение (всем или только желающим). Внимание! Алгоритм должен отрабатываться без изменений схемы: осознание эмоции — принятие — вербализация - деятельность.

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня я получил следующий опыт...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня я получил следующий опыт...»).

Занятие №10.

Цель занятия: дать определение понятию «копинг», сформировать представление о возможных стратегиях преодоления в проблемной ситуации.

Задачи:

- познакомить участников тренинга с понятием «копинг», обсудить основные стратегии преодоления, выделенные Р.Лазарусом;
- предоставление участникам возможности получить обратную связь по поводу своей проблемы, обменяться опытом;
- демонстрация ресурсов человека, в результате которой у участников повышается самооценка.

Оборудование: мешочек, записки с заданием.

Вводная часть.

Мини-лекция «Копинг-стратегии и их роль в преодолении стресса»

Цель: познакомить участников тренинга с понятием «копинг», обсудить основные стратегии преодоления, выделенные Р.Лазарусом.

Тренер дает определение понятия «копинг», указывая, что на сегодняшний день исследование стратегий совладания со стрессом является одним из наиболее актуальных направлений в прикладной психологии. Слушатели знакомятся с основными стратегиями преодоления стресса (эмоционально-ориентированные стратегии и проблемно-ориентированные стратегии) согласно классификации, Р. Лазаруса и С. Фолкмана. Тренер также может обсудить с группой активные и пассивные стратегии преодоления — когда и при каких обстоятельствах их использование может быть адекватным ситуации? Тренер может также привести примеры эффективного и неэффективного копинга и попросить группу проанализировать данные ситуации, а затем предложить собственные примеры из профессиональной или личной жизни.

Основная часть.

Упражнение «Выкинь свои проблемы»

Цель: предоставление участникам возможности получить обратную связь по поводу своей проблемы, обменяться опытом.

Содержание. Тренер предлагает участникам группы написать на листе бумаги свою проблему, которую он хотел бы решить. Для того чтобы снять возможное сопротивление, тренер может сказать, например, о том, что с точки зрения позитивной психотерапии здоровый человек — это не тот, у кого нет проблем, а тот, кто имеет проблемы и старается их решить. Листы с описанием проблемы не подписываются, в процессе обсуждения» нельзя раскрывать авторство. Именно поэтому тренер просит участников писать разборчиво. После того как участники описали свои ситуации, тренер предлагает им скомкать свои листы и бросить в пакет или мешок. После этого группа разбивается на подгруппы по 4-5 человек. Каждый участник подходит к ведущему и вынимает записки из мешка. На обсуждение каждой проблемы отводится 5 минут. Если кто-то из участников подгруппы догадался, чья эта проблема, он не должен делиться своей информацией или догадками с участниками. Если участник вытаскивает свою проблему, он не должен признаваться в своем авторстве.

Обсуждение проводится методом мозгового штурма, то есть задача каждой подгруппы -найти как можно больше вариантов решений заявленной в записке проблемы. После того как время истечет, каждая под группа зачитывает свои «проблемы» и варианты их решений. Тренер предлагает остальным участникам группы добавлять какие-либо предложения и варианты решений.

Упражнение «Устойчивость»

Цель: демонстрация ресурсов человека, в результате которой у участников повышается самооценка.

Содержание. Упражнение состоит из двух процедур.

Процедура 1. Тренер выбирает любого участника, которому предлагает просто стоять, как обычно. Тренер неожиданно толкает человека в плечо, и тот теряет равновесие. Теперь тренер просит данного участника принять так называемую устойчивую позу, предлагая участнику встать, слегка согнув ноги, поставив их на ширине плеч, ступни слегка направлены внутрь (как мишка косолапый), спину держать ровно. Теперь тренер вновь толкает человека в этой позиции, но не может его столкнуть.

Процедура 2. Тренер предлагает другому участнику встать в устойчивую позу, опустив левую руку внизу рядом с телом так, как будто она упирается в пенек. Рука должна быть напряжена, как если бы она реально опиралась на что-то. Правую руку поднять вверх, словно она упирается в потолок. После того как участник принял исходную позицию, тренер начинает изо всей силы давить на правую руку, но столкнуть человека не может.

Обсуждение. В конце упражнения, тренер предлагает участникам обсудить полученный опыт в группе.

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня на тренинге я открыл для себя...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня на занятии я открыл для себя...»).

Занятие №11.

Цель занятия: познакомить участников группы с методами саморегуляции, освоить техники визуализации.

Задачи:

- познакомить участников группы с методами саморегуляции;
- демонстрация участникам влияния наших мыслей и образов на частоту сердцебиения;
- познакомить участников тренинга с методом визуализации;
- освоить техники саморегуляции при переживании гнева и агрессии.

Оборудование: бланки с заданием, секундомер.

Вводная часть.

Мини-лекция «Методы саморегуляции»

Цель: познакомить участников группы с методами саморегуляции.

В этой мини-лекции тренер рассказывает о роли саморегуляции в снижении

стрессовой реактивности и просит рассказать участников группы, какие приемы саморегуляции они уже используют. Затем дается информация об основных методах регуляции эмоциональных состояний.

Основная часть.

Упражнение «Стрессовая реактивность»

Цель: демонстрация участникам влияния наших мыслей и образов на частоту сердцебиения.

Содержание. Группа разбивается на пары. В каждой паре один выбирает роль экспериментатора, другой — испытуемого, который проверяет собственную стрессовую реактивность. Для проведения упражнения участникам понадобятся часы с секундной стрелкой. Упражнение состоит из нескольких этапов.

Этап 1. Тренер показывает, как измерить пульс. Экспериментаторы измеряют пульс своих испытуемых за 30 секунд, полученное количество ударов умножают на 2 и заносят результаты в первый столбик таблицы.

Этап 2. Испытуемые закрывают глаза и вспоминают (как можно более подробно) ситуацию, в которой переживали неприятные эмоции, испытывали стресс: что происходило в тот момент, что видели, слышали, чувствовали тогда. Участники должны постараться прожить ситуацию заново. Задача экспериментатора на данном этапе - следить за временем (1 минута) и произносить время от времени: «Постарайся вспомнить стрессовую ситуацию во всех подробностях», «Оставайся в стрессовой ситуации, переживи ее опять». Затем экспериментаторы вновь измеряют пульс своих испытуемых за 30 секунд и заносят результаты во второй столбик таблицы.

Этап 3. Экспериментаторы зачитывают текст: «Сядь, пожалуйста, поудобнее. Расслабься. Следи за своим дыханием. Вдох-выдох. Вдох-выдох. Вспомни какую-нибудь приятную ситуацию, где тебе спокойно и комфортно. Представь эту ситуацию во всех деталях, погрузись в нее. Почувствуй спокойствие и расслабленность». Длительность этапа — также 1 минута. Результаты экспериментатор заносит в таблицу. После завершения этого этапа экспериментатор спрашивает испытуемого: «Как ты себя сейчас чувствуешь?»

Обсуждение. Участники по кругу зачитывают результаты, указанные в таблице, которые, как правило, наглядно показывают, что изменения пульса происходят только благодаря нашему представлению стрессовой ситуации. Тренер просит участников обратить особое внимание на динамику пульса. На каком этапе обнаружилась наибольшая разница в показаниях пульса? Насколько высока оказалась стрессовая реактивность по отношению к пульсу в состоянии покоя? Как сам участник может объяснить этот факт? Удалось ли достигнуть расслабления? Как это повлияло на показания пульса? Обобщая результаты

участников, тренер подчеркивает, что данное упражнение демонстрирует физиологическую природу стресса.

Мини-лекция «Визуализация как метод саморегуляции и оздоровления»

Цель: познакомить участников тренинга с методом визуализации.

Тренер рассказывает о том, как широко сегодня используется метод визуализации, подчеркивает, что для эффективного использования данного метода важно иметь развитое воображение и уметь управлять своими зрительными образами.

Упражнение «Вулкан»

Цель: освоить техники саморегуляции при переживании гнева и агрессии.

Инструкция: «Представьте ваш сильный гнев, который находится внутри высокой горы. Гнева становится все больше и больше, и вот он прорывается наружу. Начинается извержение вулкана. Мы представляем себе как грязь, лава, искры и огонь выносят из нас разрушительную энергию гнева. Мы внимательно наблюдаем за этим процессом. „Извержение“ продолжается до тех пор, пока энергия гнева не выйдет наружу вся. Теперь мы чувствуем себя свободными от гнева. Извержение прекращается, все затихает, и начинается дождь. Дождь превращается в ливень, охлаждая кратер вулкана. Теперь мы подходим к горе, поднимаемся на вершину и заглядываем в кратер. Что там, в глубине?» Здесь тренер должен сделать паузу, чтобы все участники имели время внимательно посмотреть на то, что осталось от их агрессии. «Мы видим там дно, засыпанное серым грунтом, а может, небольшое темное озеро...»

Обсуждение. После выполнения упражнения, тренер просит поделиться полученным опытом.

Заключительная часть.

Упражнение «Сегодня на тренинге я открыл для себя...»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Сегодня на занятии я открыл для себя...»).

Занятие №12.

Цель занятия: познакомить участников группы с правилами самовнушения, осознать собственные ресурсы стрессоустойчивости.

Задачи:

- познакомить участников группы с правилами составления и использования формул самовнушения;
- осознать ресурсы стрессоустойчивости и их визуальное закрепление;
- обобщение полученного в ходе семинара материала, ориентация участников на

реализацию приобретенных знаний и навыков.

Оборудование: листы формата А4, фломастеры или цветные карандаши.

Вводная часть.

Мини-лекция «Методы самовнушения»

Цель: познакомить участников группы с правилами составления и использования формул самовнушения.

В начале этого блока тренер может поинтересоваться у участников, какие слова или фразы они говорят себе, переживая трудные жизненные ситуации, а затем обобщить опыт группы. Далее тренер рассказывает о правилах составления и использования формул самовнушения, приводит примеры формул, составленных для достижения различных физиологических, психологических и эмоциональных состояний.

Основная часть.

Упражнение «Символ спокойствия»

Цель: осознать ресурсы стрессоустойчивости и их визуальное закрепление.

Инструкция: «Выберите какую-либо ситуацию, в которой вы хотели бы себя чувствовать более уверенно или спокойно, или действовать более эффективно. Составьте для себя формулу, используя правила составления формул самовнушения. Сядьте поудобнее, расслабьтесь, дышите нижним или полным дыханием. На каждом выдохе произносите про себя свою фразу самовнушения. Дышите таким образом 3-5 минут». Затем тренер предлагает участникам нарисовать фломастерами на листе бумаги (формат А4) свое состояние на данный момент.

На рисунке тренер просит найти предмет или выбрать какое-то место, являющееся основным источником спокойствия или уверенности в успешном разрешении ситуации. На втором рисунке тренер просит изобразить крупно, во весь лист, выбранный участником символ спокойствия.

Обсуждение. Участники по кругу показывают свои рисунки и делают к ним краткие комментарии, поясняя, почему именно этот образ они выбрали, какими качествами он характеризуется. Тренер стимулирует участников называть как можно больше положительных характеристик данного образа. Тренер может предложить группе помогать друг другу искать и осознавать позитивные и сильные стороны своих объектов.

Обобщающее упражнение «Карта группы»

Цель: обобщение полученного в ходе семинара материала, ориентация участников на реализацию приобретенных знаний и навыков.

Содержание. Группа делится на четыре подгруппы. В течение 10-15 минут в подгруппах проходит обсуждение полученной на семинаре информации. Первая группа

вспоминает материал, полученный в первый день тренинга, вторая — во второй, третья — в третий, четвертая — в четвертый день. Как правило, в процессе выполнения обобщающего упражнения слушатели получают возможность переосмыслить полученную информацию, составить примерный план действий в организации.

Обсуждение. Тренер предлагает вспомнить полученный опыт в группе, в процессе обсуждения проявляются новые грани, возможности упражнения благодаря творческому подходу участников.

Заключительная часть.

Упражнение «Я сегодня ухожу домой с.....»

Цель: рефлексия упражнений, получение обратной связи от участников.

По кругу каждому из участников предлагается закончить предложение. «Я сегодня ухожу домой с.....»).

