**Введение**

**Актуальность темы исследования.** В современном мире профессиональная деятельность сотрудников органов социальной защиты протекает в тяжелый социальных условиях. Эффективность служебной деятельности достигается не только профессиональными знаниями, умениями, навыками, но и одним из важнейших психологических факторов - темпераментом стрессоустойчивостью сотрудников органов социальной защиты.

Про темперамент индивидуальные свойства личности, определяющие динамические характеристики психической деятельности и его поведения.

Про стрессоустойчивостью совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить стресс - эмоциональные, волевые и интеллектуальные нагрузки

Низкая стрессоустойчивость снижает успешность и качество выполнения должностных обязанностей, а также требует дополнительных усилий для поддержания оптимального психофизиологического уровня. Все это приводит к следующим последствиям: повышение текучести кадров, снижение удовлетворенности трудом, деформации личностных и характерологических качеств.

Становится очевидным, что стрессоустойчивостью и темпераментом у сотрудников органов социальной защиты является одними из важных психологических факторов обеспечения надежности, эффективности и успеха в профессиональной деятельности, как индивидуальной, так и совместной. Все это говорит об **актуальности** выбранной темы.

**Объектом исследования** - являются сотрудники социальной защиты

**Предмет исследования -** является взаимосвязь стрессоустойчивости и темперамента у сотрудников органов социальной защиты.

**Целью** выпускной квалификационной работы является исследовать взаимосвязи стрессоустойчивости и темперамента у сотрудников социальной защиты.

Достижения поставленной цели требует решения следующих **задач:**

- провести анализ литературы отечественных и зарубежных авторов, рассматривающих стресс как предмет научного исследования;

раскрыть сущность таких понятий как стресс, стрессоустойчивость и темперамент;

раскрыть особенности профессионального стресса у сотрудников органов социальной защиты;

изучить методы предупреждения и преодоления профессионального стресса у сотрудников органов социальной защиты;

рассмотреть общепсихологическое представление о темпераменте;

рассмотреть общую характеристику четырех типов темпераментов;

подобрать и провести методику исследования психологической структуры стрессоустойчивости и темперамента у сотрудников органов социальной защиты;

проанализировать результаты исследования.

**Гипотеза** Я предполагаю, что независимо от типа темперамента работники социальной службы должны иметь высокую степень стрессоустойчивости.

**Методы исследования.** В соответствии с целью и для решения поставленных задач исследования были использованы следующие методы:

.теоритический анализ научной литературы по теме исследования;

.психодиагностические тесты:

«Тип вашего темперамента» по Гиппократу

«Тест на стрессоустойчивость»

«Бостонский тест на стрессоустойчивость»

. Метод обработки данных, количественный анализ полученных в ходе исследования, и их статистическая обработка.

**Теоретической базой** выпускной квалификационной работы послужили работы таких известных ученых как Э.М. Рутман, Г. Селье, Р. Лазарус, В.В. Суворова, Н.И. Наенко, П.Б. Зильберман, А.Б. Леонова, А.М. Столяренко, Ф.И. Фурдуй, К.В. Судакова, Б.Б. Величковский, О.А. Черникова, С.М. Оя, К.К. Платонов, И.П. Павлова и др.

**Структура работы**. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников.

В первой главе «Теоретические основы изучения стресса и стрессоустойчивости» прослеживаются общее понятия о стрессе и стрессоустойчивости, а также причины и эффекты стресса на рабочем месте, и стресс и стрессоустойчивость в деятельности социального работника.

Во второй главе «Теоретические основы темперамента» прослеживается понятие и физиологические основы темперамента, а также психологическая характеристика темперамента и учет темперамента в профессиональной деятельности.

В третей главе «Практическая часть» прослеживаются характеристика выработки по тестам, описание тестов, анализ исследований по тестам и рекомендации по профилактике стрессоустойчивости.

Заключение представляет собой концентрированное изложение выводов, сделанных в выпускной квалификационной работе.

**1. Теоретические основы изучения стресса и стрессоустойчивости**

**.1 Общее понятие стресса**

стрессоустойчивость темперамент психологический социальный

Старший научный сотрудник НИИ общей и педагогической психологии АПН СССР, кандидат медицинских наук Эмма Максимовна Рутмaн отмечает, происхождения термина «стресс», что в переводе с aнглийского(stress) обознaчaет давление, усилие, напряжение, а также внешнее воздействие, создающее это состояние. В значении «давление», «напряжение» оно обычно употребляется в технике; в жизни часто обозначает давление обстоятельств в выражениях типа: «под гнетом нищеты», «под влиянием непогоды» [1, с. 129].

Понятие «стресс» подвергaлось со врeмeнeм существенным изменениям и стало более широким. Слово «стрессор» стало обозначать не только физическое, но и чисто психологическое воздействие, а слово «стресс» - реакцию не только на физически вредные воздействия, но и на любые события, вызывающие отрицательные эмоции.

Впервые термин «стресс» в физиологию и психологию ввел американский психофизиолог, физиолог, доктор медицинских наук Уолтер Брэдфорд Кэннoн (англ. Walter Cannon) в своих классических работах по универсальной реакции «бороться или бежать» (англ. fight-or-flight response).

Знаменитый исследователь стресса канадский физиолог Гaнс Сeльe [2, с. 254] в 1936 году опубликовал свою первую работу по общему адаптационному синдрому, но длительное время избегал понятие «стресс», и потому как он использовался для обозначения «нервно-психического» напряжения. Лишь в 1947 году Г. Селье начал регулярно использовать термин «стресс» для общего адаптационного напряжения «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявление ему требований. Другими словами, кроме специфического эффекта, все воздействующие на нас агенты вызывают также т неспецифическую потребность осуществить приспособительные функции и тем самым восстановить нормальное состояние. Эти функции независимы от специфического воздействия. Неспецифические требования, предъявляемые воздействием как таковым, - это и есть сущность стресса».

Ганс Селье говорил пока мы живем, к чему-то стремимся, чего-то достигаем - мы будем испытывать стресс. Он - вкус и аромат жизни. Стрессом нужно управлять - призывал этот выдающийся ученый, приводя методы управления стрессом.

В 30-50-х годах разработал биологическую теорию стресса, объясняющую его причины, функции, взаимосвязи, динамику и получившую всеобщее признание [3, с. 124].Г. Селье писал, что слово «стресс» пришло в английский язык из старофранцузского и средневекового английского и вначале произносилось как «дистресс». Первый слог постепенно исчез из-за «смазывания» или «проглатывания». Теперь термины «стресс» и «дистресс» имеют различное значение (согласно Г. Селье «деятельность, связанная со стрессом, может быть приятной или неприятной. Дистресс же всегда неприятен»), несмотря на общность происхождения, так же как в литературном языке мы отличаем «because» (потому что) от «cause» (причина).

Ганс Сельe выделял три стадии стресса:

. Реакция тревоги (выражающаяся привлечение всех возможностей организма).

. Стадия сопротивления (когда организму удается за счет предыдущего привлечения успешно справится с внешними воздействиями). В этот период может наблюдаться повышенная стрессоустойчивость.

. Стадия истощения. Приспособительные возможности организма снижаются. В этот период он хуже сопротивляется новым «вредностям», увеличивается опасность заболевания.

Позднее Г. Селье предложил различать два вида стресса дистресс (негативный тип стресса, с которым организм не в силах справиться. Он разрушает здоровье человека и может привести к тяжелым заболеваниям. От стресса страдает иммунная система. В стрессовом состоянии люди чаще оказываются жертвами инфекции, поскольку продукция иммунных клеток заметно падает в период физического или психического стресса.) и эустресс («стресс, вызванный положительными эмоциями» и «несильный стресс, мобилизующий организм».). При эустрессе происходит активизации процессов самосознания, осознание действительности, памяти. Сам по себе эустресс Селье стал рассматривать как положительный фактор, источник повышения радости, активности от усилия и успешного преодоления. Дистресс же наступает лишь при очень частых и чрезмерных стрессах, в таких сочетаниях неблагоприятных факторов, когда преобладает не радость преодоления поставленной цели, а чувство безысходности, безнадёжности, сознание безмерности, не посильности и нежелательности, требуемых усилий.

Большой вклад в разработку исследований стресса внес американский психолог, специалист в области психологии личности и эмоций, психологического стресса и адаптации, психологического здоровья. Ричард Лазарус [4, с. 157].Он выдвинул идею, согласно которой разделяется физиологический стресс, связанный с воздействием реального физического раздражителя, и психический стресс, связанный с оценкой человеком ситуации как угрожающей, трудной. Однако такое разделение тоже довольно условно, так как в физиологическом стрессе всегда есть элементы психического, а в момент психического стресса не могут не происходить органические изменения.

Специалисты выделяют пять разновидностей стресса:

.физиологический стресс - понимают реакцию организма на воздействие, осуществляемое непосредственно на тело человека. Такие воздействия могут быть внешними и внутренними. Внешние воздействия - шум, вибрация, некомфортная температура в помещении, тусклый или яркий свет, резкие запахи, голод. Внутренние факторы - аборт, роды, состояние после удаления эндокринного органа (яичника, щитовидной железы), переходные этапы жизни (подростковый, климактерический), длительные изматывающие боли. Представляет собой непосредственную реакцию организма на воздействие однозначно определенного стимула, как правило, физико-химической природы. Соответствующие этому типу состояния характеризуются главным образом выраженными физиологическими сдвигами (признаками вегетативной и нейрогуморальной активации) и сопутствующими им субъективными ощущениями физического дискомфорта. Для практических исследований трудовой деятельности, особенно осуществляемой в затрудненных или необычных условиях среды обитания, большое значение имеют знания о конкретных формах проявления частных видов;

.психологический стресс - вытекает из неуверенности в будущем, неблагоприятных отношений с окружающими. Характеризуется включением сложной иерархии психических процессов, опосредующих влияние стрессора или стрессогенной ситуации на организм человека. Физиологические проявления при этом сходны с описанными выше, тогда как спектр психологических и поведенческих проявлений значительно разнообразнее. Наиболее типичными из них являются изменения в протекании различных психических процессов (восприятия, внимания, памяти, мышления), в эмоциональных реакциях, изменении мотивационной структуры деятельности, нарушениях двигательного и речевого поведения вплоть до его полной дезорганизации. Психологический стресс, как правило, отрицательно влияет на деятельность. При этом выделяются разные по качеству (например, импульсивная, тормозная, генерализованная) и (или) степени выраженности (например, реакции тревоги разной степени) виды ответной реакции;

. эмоциональный стресс - возникает из-за излишне сильных чувств - страха, радости. Данный вид стресса случается не только в случае, когда человеку грозит опасность смерти или потери дорогого ему человека, но и в результате неожиданной и большой радости;

. информационный стресс - возникает у человека, обладающего слишком малым или слишком большим объемом информации. Отсутствие полной информации вынуждает человека строить догадки о возможных результатах интересующего его дела и держит его в постоянном напряжении. Излишне большое количество негативной информации о реальном положении дел так же держит человека в напряжении, заставляя его переживать;

. управленческий стресс - возникает, когда риск принимаемых решений или ответственность за действия слишком велика и не соответствует моральной устойчивости человека или его должности.

В последние годы отмечают условность полного разделения физиологического и психического стресса. Физиологический стресс связан с реальным раздражителем. Психологический стресс характерен тем, что вовремя него человек оценивает предстоящую ситуацию на основе индивидуальных знаний и опыта, как угрожающую, трудную. В свою очередь психологический стресс делится на информационный и эмоциональный. Информационный стресс развивается тогда, когда возникает информационная перегрузка, т.е. человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности. Для этого вида стресса характерно ухудшение памяти, снижение концентрации внимания и усиление отвлекаемости.

Помимо термина «психологический стресс» в литературе также используется термин «эмоциональный стресс», причем в содержание этого термина включают как первичные эмоциональные и поведенческие реакции на экстремальные воздействия биологической или социальной среды, так и физиологические механизмы, лежащие в их основе.

Эмоциональный стресс появляется в ситуациях угрозы, опасности, обиды и т.д., когда человек в течение длительного времени остаётся один на один со своими переживаниями. При этом отмечается рост напряжения, беспокойства, тревоги. Ухудшается сон. Аккуратные люди могут стать неряхами, а общительные - замкнутыми. Возможно, как появление депрессии, беспомощности, так и эмоциональных взрывов. Этот вид стресса опасен тем, что в его проявлении возникают мысли и фразы, содержащие угрозу самоубийства.

Иногда сливаются понятия «стресс» и «эмоциональное состояние». Так, В.В. Суворова кандидат психологических наук, старший научный сотрудник НИИ общей и педагогической психологии АПН СССР [5, с. 208], пишет, что дифференциация стресса и эмоциональных состояний чрезвычайно сложна и в некоторых случаях может быть только условной, а в зарубежной литературе, где из этих двух явлений основное внимание уделяется стрессу, разграничение эмоций и стресса практически отсутствует. Те немногие авторы, которые пытались сравнивать стресс с эмоциями, понимали стресс как общий адаптационный синдром (Э. Гельгорн, Дж. Луфборроу), то есть в узком значении этого понятия, и сопоставляли стресс и эмоции в плане эндокринных изменений. Но известно, что главной составляющей, фундаментальным компонентом психологического стресса является эмоциональное возбуждение. Психолог Наенко Нина Ивановна считает, что именно поэтому многие исследователи стали отождествлять понятия стресса и эмоций [6, с112].

Вследствие и большого количества трактовок понятия «стресс», отягощенности его медико-биологическими и односторонними психологическими представлениями психолог Наенко Нина Ивановна, и социолог и философ Зильберман Давид Беньяминович, вместо термина «стресс» вводят другое - «психическая напряженность». Этот термин свободен от отрицательных ассоциаций и указывает на необходимость изучения именно психологического функционирования человека в сложных условиях.

Как отмечает русский и европейский психолог Леонова Анна Борисовна, в настоящее время наряду с понятиями «психологический (психический) стресс» и «эмоциональный стресс» при изучении механизмов и последствий стресса все чаще используется дифференцировка стресса в понятиях «информационный», «операциональный», «посттравматический», «рабочий стресс», «трудовой стресс», «производственный стресс», «управленческий стресс», «организационный стресс» и др.

Доктор психологических наук Столяренко Алексей Михайлович выделяет четыре вида психологического стресса, отличающихся по интенсивности и влиянию на человека:

.оптимальная, безусловно благоприятная для человека и его жизнедеятельности неспецифическая активность психической деятельности - психологический эустресс;

.интенсивная, напряженная, часто возникающая в экстремальных ситуациях значительной сложности неспецифическая активность психики, неоднозначно сказывающаяся на людях - психологический экстресс;

.предельно интенсивная (для данной личности) психологическая активность, использующая недостаточно эффективно резервы психики и неблагоприятно сказывающаяся на поведении людей - психологический дистресс;

.сверхинтенсивная неспецифическая активность психики, непереносимая значительным числом людей, разрушающая их нормальную психическую деятельность и поведение - психологический гиперстресс [7, с. 615].

Обзор научной литературы по терминологии стресса позволяет сказать, что на сегодняшний день существует большое количество трудов, в которых авторы по-разному трактуют понятие стресса. Так, психолог Вайнштейн Лев Абрамович определяет стресс как состояние организма, характеризующееся развертыванием механизма общей адаптации, чем обеспечивается положительный фон для обеспечения специфических гомеостатических реакций и мобилизации защитных способностей организма [10, с. 291].

Психолог А.Е. Ольшанникова характеризует стресс как состояние напряжения или перенапряжения процессов метаболического приспособления головного мозга, ведущих к защите или повреждению организма на разных уровнях его организации посредством единых нервно-гуморальных и внутриклеточных механизмов регуляции [11, с. 98-122].

Политолог, кандидат физико-математических наук, доктор политических наук Манойло Андрей Викторович считает, стресс является неспецифическим компонентом реакции приспособления, обеспечивающим привлечение энергетических и пластических резервов для осуществления характерного приспособления перестройки систем организма [12, с. 15-24].

По мнению советского и российского писателя, врача-психотерапевт и психолог Леви Владимир Львович, стресс представляющий реакцию организма, вырабатывающаяся в ходе филогенеза, на действие агентов, действительно или символически сигнализирующих об опасности нарушения его целостности [13, с. 88-100].

Т. Кокс уверяет, что стресс является феноменом осознания, возникающим при сравнении между требованием, предъявляемым к личности, и ее способностью справиться с этим требованием [14, с. 213].

К.В. Судаков рассматривает под стрессом особое состояние человека в период адаптации к новым условиям существования, изменения, происходящие в психологических механизмах регуляции и действиях субъекта под влиянием трудных ситуаций разного типа [15, с. 52-53].

Академик Фурдуй Федор Иванович считает стресс как совокупность неспецифических реакций организма в ответ на действие чрезвычайных раздражителей различной природы и характера, вызывающих «напряжение» функций органов и систем, обеспечивающих привлечение организма в целях его приспособления или поддержания гомеостаза [16, с. 8-33].

М. Тишкова считает стресс как особое психическое состояние, характерное неспецифическими системными изменениями активности психики человека, выражающими ее организацию и привлечение в связи с возникшими повышенными требованиями новой ситуации [17, с. 27-33].

Итак, феномен стресса в научной литературе представлен широким спектром определений, в которых он рассматривается: как совокупность факторов, воздействующих на психику человека, его психофизиологию; как психические (эмоциональные) состояния, связанные с этими факторами; как психическая напряженность, приводящая к целому ряду психических нарушений.

Человек реагирует не только на действительную физическую опасность, но и на угрозу или напоминание о ней, что существенно повышает подверженность риску. Анализ данных современной научной литературы позволяет выделить две основные группы факторов, с действием которых связано возникновение стрессов: внешние и внутренние.

К внешним факторам, вызывающим возникновение стресса и дезорганизующим деятельность человека, а также исключающим возможность обычного, естественного его поведения, относят объективно существующие условия (боль, жара, боевая обстановка, высокий ритм деятельности, избыток или недостаток информации и др.).

К внутренним факторам проявления устойчивости к стрессу относят субъективное. Обобщая, приведем мнения разных исследователей относительно этих факторов: личностный смысл (А.О. Прохоров), субъективная оценка личностью ситуации (Н.И. Наенко, Т.А. Немчин, М. Тишкова), ценности человека (К.А. Абульханова-Славская, Л.И. Анцыферова), значимость события для личности (Л.И. Ермолаева, Н.Д. Левитов). Перечисленное можно назвать индивидуальными условиями, которые определяют психологическую сущность личности. Факторы другого характера, влияющие на быстроту возникновения стрессового состояния, особенности поведения и деятельности при стрессе и т.п.-психические, физиологические, нейродинамические факторы. К ним относятся: индивидуальная выносливость и диапазон функциональных возможностей отдельных систем организма, свойства нервной системы (В.Д. Небылицин), эмоциональная устойчивость человека (Л.М. Аболин, Л.А. Китаев-Смык, О.А. Черникова), барьер психической адаптации (Л.П. Гримак), имеющийся у личности опыт в переживании напряженных ситуаций (М.И. Дъяченко, В.А. Пономаренко).

Человек в стрессовом состоянии проявляет признаки смятения и тревоги, после чего его поведение принимает либо атакующий характер по отношению к причинам стресса, либо защитный.

Для большинства людей характерны несколько признаков стресса:

.неспособность сосредоточиться на работе;

.неестественно медленная или быстрая речь;

.ослабление памяти;

.повышенная обидчивость и возбудимость.

.потеря чувства юмора;

.частые ошибки;

.частые головные боли, рези в желудке, не имеющие органической причины;

.постоянное ощущение голода или его отсутствие;

.постоянная усталость;

.злоупотребление вредными привычками;

Из чего следует, стресс - это психофизиологическая реакция, которая является неотъемлемой частью нашей жизни. Избежать его в условиях нашего существования невозможно, да это не всегда и надо, т.к. стресс имеет способность закалять психику человека и подготавливать его к более сложным ситуациям в будущем. Каждый человек имеет свое понятие о стрессе, каждый переживает то или иное происшествие по-разному, поэтому говорить о том, что «вот это» надо избегать, а «вот это» надо пережить, нельзя.

**1.2 Общее понятие стрессоустойчивости**

При изучении стрессоустойчивости, прежде всего, необходимо определить это понятие. Следует отметить, что существует множество определений стрессоустойчивости, в которых она определяется как: эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость, устойчивость личности, психофизиологическая устойчивость, моральная устойчивость, морально-психологическая устойчивость, эмоционально-волевая устойчивость. Стрессоустойчивость - это способность человека переносить стрессы без негативных последствий для своей психики. Применительно к работе - это умение выполнять свои задачи спокойно, находясь в стрессовой ситуации.

В контексте настоящего исследования наиболее полным представляется определение, данное М. Тышкoвoй. Пo ее мнению, стрессoустойчивость - это:

.спoсoбность выдерживать без помех для деятельности высокий уровень активации;

.спoсобность выдерживать интенсивные или необычные стимулы, представляющие собой сигнал опасности и ведущие к изменениям в поведении;

.способность выдерживать чрезмерное возбуждение и эмоциональное напряжение, возникающее под воздействием стрессоров;

По степени стрессоустойчивости люди делятся на следующие группы:

. Стрессоустойчивые. Легко принимают любые перемены, так как гибкие и пластичные в плане приспособления к каким-либо стрессовым факторам. Поэтому они к переменам всегда готовы, а кризисные ситуации преодолевают достаточно легко.

. Стрессонеустойчивые. Малейшее развитие событий не по их сценарию приводит их в состояние сильного стресса. Изменения застают их врасплох, адаптация к непривычной обстановке для этих людей неимоверно тяжела. Менять свои взгляды, установки и поведение очень сложно.

. Стрессотренируемые люди. Они к изменениям как будто готовы, но к окружающей обстановке будут адаптироваться постепенно. Они будут меняться, но в медленном темпе. Резкие движения не для них, иначе они впадут в депрессию. При повторении стрессовых ситуаций с каждым разом будут реагировать на них все более спокойно.

. Стрессотормозные люди. Под воздействием внешней среды меняться не станут, так как стоят на твердых позициях и имеют собственное мировоззрение. В исключительных случаях пойдут на то, чтобы однократно изменить психотравмирующую сферу жизни. Могут теряться, когда стрессы сопровождают их постоянно.

В целом ряде работ устойчивость, толерантность к стрессу сводится к понятию «эмоциональная устойчивость». Приведем некоторые определения В.М. Писаренко под эмоциональной устойчивостью понимает способность отвечать на напряженные ситуации таким изменением эмоционального состояния, которое приводит к увеличению работоспособности [18, с. 51-68].

О.А. Чериников считает, что эмоциональная устойчивость человека выражается не в том, что он перестает переживать сильные эмоции, а в том, что эти эмоции достигают оптимальной степени интенсивности [19, с. 3-13].

С.М. Oя одним из признаков эмоциональной устойчивости считает наличие незначительных сдвигов в величинах показателей, характеризующих эмоциональные реакции. Итак, эмoциoнальная устойчивость - это способность преодолевать состояние излишнего эмоционального возбуждения при выполнении сложной двигательной активности [20, с. 63-67].

Е.А. Милерян в книге «Психологический отбор летчиков» 1966 год пишет, что под эмоциональной устойчивостью следует понимать и невосприимчивость к эмоциогенным факторам (наряду со способностью контролировать и сдерживать возникающие астенические эмоции). Значит он определяет эмоциональную устойчивость как способность регулировать эмоциональные состояния или быть эмоционально стабильным, то есть иметь незначительные сдвиги в величинах, характеризующих эмоциональные реакции в различных условиях деятельности [21, с. 5-118] обстановке.

О.А. Сиротин включает в определение эмоциональной устойчивости параметры, характеризующие нервную и физическую выносливость - способность человека успешно решать сложные и ответственные задачи в напряженной эмоциогенной обстановке без значительного отрицательного влияния последней на самочувствие, здоровье и дальнейшую работоспособность человека [22, с. 18].

Иначе, дает определение эмоциональной устойчивости П.Б. Зильберман. Под этим понятием он имеет в виду не устойчивость или стабильность эмоциональных переживаний человека, а интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, которые обеспечивают оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке.

Иначе, понимают эмоциональную устойчивость и зарубежные авторы. П. Фресс в качестве главной характеристики эмоциональности выделяет эмоциональную неустойчивость (нервозность), характеризующуюся чувствительностью человека к эмоциогенных ситуациям. Р. Кеттеллом понятие «аффективная устойчивость», под которой понимается отсутствие невротических симптомов и ипохондрических проявлений, спокойствие, устойчивость интересов Джордж Гилфорд рассматривает эмоциональную устойчивость как легкую возбудимость, пессимистичность, озабоченность, колебание настроений.

Итак, эмоциональная устойчивость, с точки зрения зарубежных авторов, характеризуется эмоциональной невозмутимостью, не впечатлительностью, то есть не реагированием человека на эмоциогенных раздражители, ситуации.

Из чего мы можем отметить, что хотя все без исключения исследователи используют понятие эмоциональной устойчивости для обозначения функциональной устойчивости человека в эмоциогенных условиях, некоторые авторы наряду с этим включают в его определение термин «устойчивость эмоций». Например, в определениях, которые дают С.М. Oя, К.К. Платoнов, О.А. Черникова, эмоциональной устойчивостью могла бы быть и эмоциональная стабильность, и устойчивость эмоциональных состояний, и, наконец, отсутствие склонности к частой смене эмоций. По мнению Л.М. Аболинa это разные явления, которые не совпадают по своему содержанию с понятием эмоциональной устойчивости. На основании этого Л.М. Аболина дает свое определение понятия, понимая под эмоциональной устойчивостью свойство, характеризующее человека в процессе напряженной деятельности, отдельные эмоциональные механизмы которого, гармонически взаимодействуют между собой, способствуют успешному достижению поставленной цели [23, с. 262].

А.М. Столяренко, рассматривая понятие устойчивости, использует термин «экстремальная устойчивость», которая по мнению, шире психологической устойчивости и не может быть производной только от его психофизиологической или эмоциональной устойчивости. Экстремальная устойчивость - это системный продукт устойчивости всей психической деятельности и в решающей степени зависит от базовых, социально детерминированных свойств личности [24, с. 608]. В свой черед Столяренко использует понятием «специальная психологическая устойчивость», обозначающее результат специального обучения, подготовки человека-специалиста к определенным экстремальным ситуациям и повышенным психологическим нагрузкам. По мере накопления человеком опыта преодоления различных трудных ситуаций в учебной обстановке, он уже не так остро реагирует на них в реальной экстремальной ситуации, человеку легче справляться со своими эмоциями и регулировать деятельность. Этот же автор вводит понятие «общая экстремальная устойчивость личности», которое трактуется как одно из целостных проявлений ее внутреннего мира и не может быть сведено к какому-то отдельному элементу психики или к арифметической сумме нескольких [25, с. 608].

А.А. Баранов, тоже используя термин стрессоустойчивость, понимает под этим интегральное психологическое свойство человека как индивида, личности и субъекта деятельности, которое обеспечивает внутренний психофизиологический гомеостаз и оптимизирует воздействие с внешними эмоциогенными условиями жизнедеятельности. Соответственно стрессоустойчивость может рассматриваться как свойство, влияющее на результат деятельности, и как характеристика, обеспечивающая константность личности, как системы [26, с. 41].

Исследователи В.А. Бодров и А.А. Обознов используют термин «стрессоустойчивость», под которым они подразумевают интегративное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации человека к воздействию экстремальных факторов среды и профессиональной деятельности; детерминируется уровнем активации ресурсов организма и психики человека; проявляется в показателях его функционального состояния и работоспособности [27, с. 32].

Исследователь Б.Б. Величковский вводит термин «индивидуальная устойчивость к стрессу», которая определяется как системное свойство, обуславливающее успешную адаптацию человека к воздействию различных психосоциальных нагрузок и факторов среды обитания без негативных кратковременных и долговременных последствий для психического и физического здоровья [28, с. 27]. Б.Б. Величковский считает, что оценка индивидуальной устойчивости к стрессу требует учета влияния, как устойчивых личностных черт, так и ситуативных компонентов, отражаемых в состояниях. О высокой устойчивости к стрессу можно говорить в тех случаях, когда широкий диапазон затруднительных ситуаций приводит к порождению благоприятных первичных и вторичных оценок, что, в свою очередь, препятствует возникновению разрушительных последствий стресса и способствует конструктивному взаимодействию со стрессом. Основные виды первичных оценок Б.Б. Величковский описывает в терминах конструктов тревоги, депрессии и гнева. Они возникают в результате переживания широкого класса ситуаций взаимодействия с объектами и другими людьми, приводящих к возникновению стресса. Вторичные оценки непосредственно связаны с уровнем активации психофизиологических ресурсов, обеспечивающих деятельность по преодолению затруднительных ситуаций. В диссертационном исследовании Величковского эта общая схема послужила основой для создания индекса устойчивости к стрессу, учитывающего как диспозиционные, так и ситуативные компоненты первичных и вторичных стрессовых оценок.

Важный довод по поводу стрессоустойчивости высказал В.А. Пономаренко: «в вопросе, как готовить человека-профессионала к преодолению экстремальной среды, внутри личностного конфликта надо знать, что страшит конкретного субъекта: чести и достоинства, утрата материального положения, отвержение профессиональным сообществом или утрата самой жизни? Какие ценности исповедует профессионал, каковы его культура, уровень интеллекта, здоровье, выраженность профессионально значимых качеств, природа его натуры, мотив к достижению, уровень целостности личности, чем наполнена потребностям среда и т.д.» [29, с. 38-46]. В.А. Понаморенко уверен, что нельзя повысить надежность действий человека, работающего в экстремальной ситуации, путем отработки только сенсомоторных исполнительских действий, доведенных до автоматизма, так как это противоречит объективной психологической сущности нештатной ситуации. Исследователь считает, что в экстремальных ситуациях физиологические механизмы ориентировочной реакции, доминанта, стереотипы, оперативная память могут выступать как помеха для решения задач, а «интеллектуальный уровень поведенческих действий с подключением нравственных резервов в виде долга и чести на основе отношения к своей профессии и к себе, как профессионалу, формирует новую смысла образующую цель - преодоление и победу».

**1.3 Причины стресса на рабочем месте**

Стрессовые ситуации, кажется, кругом. Когда люди находятся в состоянии стресса, они реагируют различными способами.

Стресс часто является результатом нескольких причин например:

.психологическое давление на работе;

.плохие условия труда;

.неспособность эффективно организовать и управлять своим временем.

Для того чтобы преодолевать стресс, необходимо выявлять его причины.

Можно выделить семь групп стресса:

. финансовые трудности и неэффективное управление собственным временем

. личностные причины (образ мышления и особенности поведения человека, взгляды, завышенными требованиями к себе);

. неблагоприятные физические факторы рабочей среды (шум, температура и.т. п.);

. организационные (низкий уровень координации совместной деятельности, несоответствие других работников требованиям деятельности, неадекватные стиль и методы управления);

. национальные причины (являются экономический кризис, безработица, налоги. К этой группе относятся национальные катастрофы, война и угроза войны и т.п.);

.связанных с культурой (расовые, религиозные, и.т. п.);

. международные причины (связаны с трудностью понимания культурных различий и миграцией).

Стресс может быть длительным или кратковременным, тяжелым или легким. Влияние стресса на работника, прежде всего, зависит от длительности действия факторов стресса, их силы и восстановительных способностей работника. Если стресс легкий и кратковременный, большинство довольно быстро могут справиться с ним. Работники, силы которых на исходе, склоны к постоянным жалобам, связывают свои ошибки с действиями других людей, раздражительны.

Факторы вызывающие стресс, воздействующие на работников в наши дни:

.групповые факторы стресса;

. связанные с организацией;

.факторы стресса вне организации.

Групповой фактор стресса.

К групповым фактором стресса можно отнести:

.наличие внутри личностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов (несовместимость личностных характеристик работника: нужд, ценностей, личных целей наличие серьезных противоречий. Итак в группе, где он работает, и вынужден постоянно общаться, находится, это и является серьезным стрессогенным фактором.)

.отсутствие групповой сплоченности (возможность для работника чувствовать себя членом коллектива, из - за того, что руководитель не допускает или ограничивает эту возможность, или потому что другие работники не принимают его в свои ряды, может являться источником сильного стресса).

Факторы стресса, связанные с организацией.

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

.невосможность влиять на свою работу (многие исследовании отмечают что в какой-то степени индивид может влиять на свою работу, может быть связанно со стрессовым состояние. Ответственность за работу, за вещи на которые человек не может влиять, являются особенно стрессовыми факторами для многих работников.

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

.при степени опасности выполнения работы (шум и.т. п. которые не редко провоцирует стресс у работника);

.характеры выполняемой работы (самостоятельность в работе, ответственность за труд, сложность решаемых задач, условия труда);

.двусмысленность и конфликт (эти два фактора в большинстве случаев воспринимаются как стрессоры. Здесь под двусмысленностью подразумевается неопределенность в отношениях с человеком, а под конфликтом различные несовместимые ожидания в отношении людей на работе);

6.стрессогенный стиль управления (использование неоправданного угроз и давления является одним из самых сильных факторов стресса для работников);

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

Факторы стресса вне организации.

Стресс на работе нельзя ограничивать событиями и условиями, имеющими место непосредственно на рабочем месте. Любая организация является открытой социальной системой, и на ее элементы - работников - естественно воздействуют внешние факторы, такие как изменения в обществе, экономические и финансовые условия, изменения в их личной жизни [31, c. 671].

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

Стресс дезорганизует деятельность человека, нарушает нормальный ход его поведения. Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека.

Некоторые жизненные ситуации, вызывающие стресс можно предвидеть. Например неожиданные и непредсказуемы, внезапные (катастрофы, несчастные случаи, природные катаклизмы). Существуют еще ситуации, обусловленные поведением человека, принятием определенных решений, определенным ходом событий (смена места жительства, развод, смена места работы и т.п.). Каждая из подобных ситуаций способна вызвать душевный дискомфорт.

Предотвращение стресса:

Существует достаточно много способов борьбы со стрессом

. обеспечение достаточной продолжительности сна

. релаксация

. регулярный отдых

. планирование свободного времени

Следовательно человеку необходимы хорошие психологические защиты, которые помогут пережить самые тяжелые жизненные ситуации, выстоять в самых жестких жизненных испытаниях. Эти адаптационные способности мы и сами можем в себе совершенствовать и воспитать.

**1.4 Эффекты стресса на рабочем месте**

К причинам стресса можно отнести множество факторов, которые можно разбить на две составляющие группы:

.личностные стрессоры

.организационные стрессоры

Личностные стрессоры:

. Стресс вызванный детьми (Проблема отцов и детей. Работодатель замечает, что дети делают все совершенно не так как им надо, он забыл, что вовремя когда он были ребенком он поступал точно так же, как теперь поступает его дети. Он пытается своих детей учить жизни, старается передать им свой жизненный опыт. Однако с горечью понимает, что дети больше учатся не у него, а у жизни как таковой).

. Стресс вызванный супругом (возникает, главным образом, в результате столкновения интересов или темпераментов (задержка на работе, нежелание помогать по дому, ревность, супружеская измена, разные взгляды на жизнь др.)).

. Стресс вызванный родственниками и родителями (здесь можно назвать ту же проблему, что и в 1 пункте отцов и детей, однако взгляд уже с другой стороны);

. Стресс вызванный давлением окружающей среды (здесь можно выделить как финансовые проблемы семьи, так и шумных соседей, также возникающие время от времени бытовые проблемы в семье);

. Стресс вызванный домашней обстановкой.

Организационные стрессоры:

. Конфликт ролей (возникает тогда, когда к работнику предъявляются противоречивые требования. Два руководителя дают работнику противоречивые указания);

. Перегрузка или недостаточная рабочая нагрузка (работнику поручили непомерное количество заданий. В этом случае обычно возникает чувство беспокойство, безнадежности (приближающейся катастрофы). Однако недогрузка работы может вызвать такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно ощущает беспокойство относительно своей ценности и в структуре организации труда и чувствует себя явно невознагражденным.

. Неинтересная работа (индивиды имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства, чем занимающиеся неинтересной работой. Однако взгляды на понятие «интересная» работа у людей различаются: кому то кажется интересным либо скучным для одного работника, совсем не обязательно что так казаться будет интересно другим работникам);

. Неопределенность ролей (неопределенность ролей возникает тогда, когда работник не уверен в том, что от него ожидает руководитель);

. Существуют и иные факторы.

Стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, плохого освещения на рабочем месте, отклонение от температурной нормы на рабочем месте или чрезмерного шума. Необоснованные требования сотрудников к друг другу [33, с. 98-105] могут вызывать стресс. В отдельную подгруппу организационных стрессоров необходимо вынести специфические стрессоры, связанные со спецификой труда работника органа защиты населения. С точки зрения стрессогенности управленческий труд имеет ряд особенностей.

.) управленческий труд связан с пeрeгрузкaми, постоянным переключением с одного вида деятельности на другой.

.) любого руководителя время от времени охватывает чувство профессиональной несостоятельности.

.) руководитель зачастую принимает решения при явном недостатке необходимой служебной информации либо при не возможности передать необходимые инструкции в соответствующие инстанции. Обычно это создаёт ощущение неполного контроля над событиями.

.) для упрaвленческого труда характерна монотонность, недостаток разнообразия. Руководитель время от времени нуждается в новых впечатлениях, чтобы сохранить собранность и творческие потенциал.

Есть данные, что стресс далеко не всегда оказывает вредное воздействие на работников и их производственную деятельность. Слишком низкий уровень стресса иногда работника может привести даже к снижению производительности труда. Утверждается, что легкий стресс для работника, например, новый кабинет или неожиданный выговор, может оказать положительное воздействие на работника, поскольку вынуждают работника призываться для самоутверждения в новых условиях.

Легкий стресс также приводит к усилению активности, улучшает кровообращение, в конечном итоге, к новым производственным успехам. Однако высокие уровни стресса оказывают серьезное вредное воздействие на физиологическую, психологическую и поведенческую стороны человека [34, с. 34].

Стресс вызывает химические и иные изменения в физическом, ментальном или эмоциональном состоянии человека. В конце концов, стресс вызывает заболевания, упадок сил. Поскольку физиологические реакции на стресс описаны в большом количестве научной литературе достаточно подробно.

В то время как взаимосвязи между физическим здоровьем и стрессом уделяется пристальное внимание, воздействие стресса на психологическое состояние исследовано не настолько подробно. Но в то же время имеются данные, что есть прямая зависимость между высоким уровнем стресса и такими агрессивными действиями, как агрессия, жалобы, саботаж, враждебное поведение. Психологические проблемы подобного типа, вызванные стрессом, приводят в свою очередь к неудовлетворительному исполнению служебных обязанностей, сопротивлению указаниям руководителей, занижению самооценки работника, неспособности сосредоточиться и принять решение на работой. Эти последствия стресса приносят прямые убытки организации.

Высoкий уровень стресса не всегда оказывает заметное воздействие, но абсолютно реальное воздействие на эффективность работы. Так, например, сотрудник постоянно подвергающиеся воздействию стресса, у него появляются резкие перепады настроения, и их подчинённые вскоре приобретают привычку не беспокоить их, даже когда речь идeт о серьёзных вопросах.

Иногда сотрудники осознают недостатки собственного поведения; они чувствуют, что не соответствуют ожиданиям работодателя, связанным с занимаемой должностью, и страдают от потери самоуверенности. В подобном состоянии они могут откладывать принятие решений, медлить. И, наконец, они недовольны, когда руководитель пытается их вернуть в рабочие состояние.

Еще одним стороной воздействия стресса является изменение в поведении человека. Прямыми результатами cильных стресcов на работе могут являться такие поведенческие реакции, как переедание либо недоедание, злоупотребление алкоголя, наркотическими средствами, антидепрессантами курением.

Можно также отметить взаимосвязь человека между его реакцией на стресс и темпераментом. Специалисты утверждают, что у флегматиков - интровертов действие стресса снижает активность щитовидной железы, повышает уровень сахара в крови, замедляет обмен веществ. У холериков стрессовая реакция это гнев. Вот почему они чаще всех страдают гипертонией, язвенным колитом, язвой желудка. У меланхоликов стрессовые реакции чаще всего связаны например испугом или тревогой, нервной тревожностью. В стрессовых ситуациях флегматики нажимают на еду, в результате чего могут становиться плотнее. Легче всего, благодаря своей сильной нервной системе, переносят стрессы сангвиники-экстраверты.

Из этого всего следует, что в производственной обстановке, работа в условиях повышенного уровня стресса, может вызвать «неэффективное поведение, избыточные реакции или неспособность восстановиться после работы». Это определение, данное Гайллардом, обобщающий результаты огромного числа публикаций, авторами которых показано, что повышенный стресс на работе, (кaк бы он ни определялся для ситуации конкретного индивида) мoжет привести к ухудшению трудовых показателей, затруднениям в общении с людьми, учащению несчастных случаев на рабочем месте, сотрудника более частым невыходам на работу, пониженной удовлетворенности, самоуверенности и проблемам, связанных со здоровьем.

Анализируя научную литературу по стрессоустойчивости и стрессу позволил нам сформулировать определение стресса и стрессоустойчивости

Итак:

Стрессоустойчивость - это сaмоценка возможность и способность преодолеть экстремальную ситуации, связанную с возможностью личности или запасом, потенциалом различных структурно-функциональных характеристик, обеспечивающих общие виды жизнедеятельности и специфические формы реагирования, адаптации, поведения, и т.д.

Стресс - это психофизиологическая реакция, которая является неотъемлемой частью жизнедеятельности человека.

**1.5 Стресс и стрессоустойчивость в деятельности социального работника**

Социальная работа является универсальным видом деятельности. Она требует от специалиста знаний в различных областях, умений применять их на практике, а также действительно неординарных личностных качеств. В специальной литературе чаще всего отличают такие качества: гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, чувство собственного достоинства и уважения достоинства другого человека, эмпатийность, терпимость, адекватная самооценка и др. В число важнейших личностных характеристик представляется необходимым включить также и стрессоустойчивость. По результатам ряда социально-психологических исследований среди социальных работников, а также учитывая специфику объектов их деятельности, именно стрессоустойчивость нужна социономам для сохранения своего психического здоровья.

Факторов, вызывающих состояние стресса, сегодня так много и они так часто возникают, что происходит настоящая «бомбардировка тревожными сигналами», и стрессовая ситуация становится перманентной. Главным среди стресс-факторов и наименее поддающимся «укрощению» является работа. Для социального работника стрессогенные ситуации обусловлены прежде всего спецификой деятельности и спецификой объекта работы (клиента).

Условно можно выделить два типа «трудных» клиентов. Первый тип «трудного» клиента - это тип асоциальной агрессивной личности, взрывной и импульсивный. Эти люди не удовлетворены размером денежного содержания и не располагают социально приемлемыми средствами разрешения этого вопроса. Объективные обстоятельства их жизни таковы, что вызывают искреннее сочувствие. Однако эти люди имеют ярко выраженную потребительскую установку и экстрапунитивную направленность. Их поведение отличается непредсказуемостью и представляет иногда реальную угрозу безопасности взаимодействующего с ними администратора.

Второй тип «трудного» клиента - это астеничные, депрессивные люди, неудовлетворенные размером своей пенсии или пособия, и по-своему настойчиво добивающиеся его пересмотра. В отличие от клиентов первого типа они действительно не понимают, почему им выплачивается меньшая сумма, чем кому-то из их знакомых. Объяснить это бывает крайне непросто в силу обидчивости, мнительности и подозрительности людей такого типа. Работников социальных служб они нередко подозревают в подлогах, сокрытии и хищении денег. Если к отмеченным качествам присоединяется психическая неуравновешенность клиента, он может закончить беседу с администратором аффективной вспышкой, не менее сильной, чем у клиентов первого типа.

Выделенные типы клиентов, по нашему мнению, наиболее травмируют психическое здоровье социального работника.

Вместе с тем каждый социальный работник ощущает влияние таких характеристик деятельности как:

1) высокая интенсивность общения с людьми и дефицит времени в работе с клиентами (из-за наличия очереди);

) принятие решения в условиях недостоверной информации (проще говоря, обмана со стороны клиента);

) повышенная критичность (или открытые нападки) со стороны клиента;

) высокая ответственность за принимаемые решения, так как инспектор имеет дело с материальными ценностями;

) ролевая неполноценность - должностное лицо не выполняет законы, которые он должен проводить в жизнь как представитель данной социальной роли по независящим от него причинам. Отсюда - чувство вины, не дающее покоя особенно тем администраторам, которые отличаются глубокой эмоциональной вовлеченностью и выраженной мотивацией «помочь обездоленным»;

) роль «козлов отпущения» - работники службы выступают как объект, на который население «сбрасывает» свои негативные эмоции из-за сложившейся в стране ситуации и положения, в котором они оказались.

Все перечисленные факторы оказывают разное воздействие, поскольку существуют большие различия в восприятии одних и тех же стрессовых ситуаций. При этом значительную роль в противодействии им и сохранении своей психической целостности, как уже отмечалось, играет стрессоустойчивость работника социальной службы. Исследование стрессоустойчивости и влияния стресса на деятельность, на наш взгляд, следует проводить в следующих направлениях:

) изучение индивидуальной стрессовой реактивности;

) исследование изменений в поведении при стрессе.

Можно выделить ряд методологических подходов в исследовании первого вопроса.

. Широко используется метод определения социальной интроверсии - экстраверсии с помощью опросника Айзенка.

. Исследования так называемой социальной поле зависимости. Они проистекают из сопоставлений индивидуальных показателей сенсорной поле зависимости индивида с его представлениями себя в социальном окружении.

. Метод определения «точки опоры» субъекта при организации и выполнении им своих социальных действий: на себя, на свои силы или же на окружающих людей, на внешние события (предложен Роттером).

. Метод дифференцированного определения двух видов тревожности, предложенный Спилбергером и адаптированный Ханиным. Исследование по данной методике проводилось в одном из отделов социальной защиты населения г. Ярославля в 1997 году. По его результатам 65% (13 человек) сотрудников имеют высокий уровень ситуативной тревожности. Уровень личностной тревожности выше нормы у 90% (18 человек). Эти цифры подтверждают высокую стрессогенность социальной работы как вида деятельности.

Поскольку социальная работа относится к числу профессий, в которых основным содержанием деятельности является прямое межличностное общение, то наиболее заметным проявлением стресса может быть именно измененное общение.

Рассмотрим общую структуру общения при стрессовой активности, направленной на дезорганизацию группы. В ней можно выделить три компонента. Первый - возникновение у людей склонности к конфликтам с лидирующим концептом, с его носителем. Это может проявляться в активизации непризнания руководителя, в раздражительности, грубости, вспыльчивости, в нетерпимости к личностным особенностям партнеров по общению.

Второй компонент социально-негативных изменений общения при стрессе - возникновение неприязни к психологическим нагрузкам, связанным с ответственностью за других людей или перед другими людьми. Это ведет к уклонению от ответственности за любое дело, не рассматриваемое как личное. Третий компонент - это возникновение у ряда индивидов отчуждения от интересов группы, возрастание склонности замыкаться в кругу личных интересов и дел и, как следствие, конфронтация между членами группы.

Таким образом, можно сделать предположение, что сотрудники социальных служб в состоянии стресса часто будут склонны проявлять поведение неадекватное ситуации, с потерей самоконтроля и резкими, аффективными формами реакции на ситуацию.

Поскольку на такое поведение накладывается запрет стандартами их работы и отреагирование эмоций невозможно, то можно говорить о наличии тенденции формирования затяжного стресса (дистресса).

**2. Теоретические основы темперамента**

**.1 Общее понятие темперамента**

Рассматривая психические процессы - эмоционально-волевые, речь, познавательные, внимание, их процессуальную и содержательную характеристики, - мы отмечали, что некоторые из процессуальных характеристик (переключаемость, устойчивость, объем и и.т. п.) изменяются под влиянием причин, упражнений, состояний. Психические процессы способны формироваться в процессе воспитания и обучения, так же, имеются и такие качества личности, которые являются достаточно устойчивыми, почти не изменяются под воздействием вышеперечисленных, причин в процессе жизни человека. Эти особенности обусловлены биологической организацией нервной системы. Известно, что личностью не рождаются, а личностью становятся человек постепенно, но прежде чем человек станет личностью, у него наблюдаются определенные индивидуальные особенности психики. Эти особенности, присущие только данному человеку и образующие психологическую почву, на которой вырастают другие свойства личности, называют темпераментом.

Свойства темперамента есть не те природные свойства личности человека, которые определяют динамические стороны психической деятельности индивида как:

.направление психической деятельности какой-то определенный объект (контакт с новыми людьми, новым впечатлениям от какой-либо реальной действительности, обращение человека к самому себе, своим родственникам, детям);

. напряжение психических процессов (человек выплескивает определенную силу эмоций);

.скорость возникновения психических процессов и устойчивости (скорость быстроты ума, длительного сосредоточения внимания на каком-либо предмете, объекте).

Особенность проявления у человека темперамента является то, что он может проявляется у индивида в различных обстановках: как человек работает и отдыхает, как реагирует на различные события, как индивид общается и разговаривает с другими индивидами, как человек радуется или огорчается.

Свойства темперамента более постоянны и устойчивы по отношению с другими психическими особенностями человека. Свойства темперамента индивида не сочетаются друг с другом, а закономерно связаны друг с другом, образуя определенную структуру, организацию характеризующую тип темперамента.

Под темпераментом надо понимать динамические характеристики психической деятельности. Определяющую динамику психической деятельности человека, мотивов, целей и остаются почти неизменными в процессе жизни человека.

Выделяют три особенности проявления темперамента:

.эмоциональность: чувствительность, впечатлительность.

.общая активность определяется объемом и интенсивностью взаимодействия человека с окружающей средой - социальной и физической.

Поэтому человек может быть пассивным, инертным, инициативным, спокойным, стремительным, активным и.т.д.

Можно отметить две крайности: с одной стороны, вялость, инертность, пассивность, а с другой - большая энергия, активность, страстность и стремительность в деятельности. Между этими двумя полюсами располагаются представители различных темпераментов.

. особенности моторной сферы рассматривают как частные выражения общей активности. Сюда можно отнести: ритм, общее количество движений и.т.д.

Родоначальниками учения о темпераментах были врачи К. Гален и Н. Гиппократ они создали, в сущности, гуморальную (от латинского humor - сок, влага) теорию о темпераменте. Название темперамент происходит от (латинского слова temperamentum - соразмерность, надлежащие соотношение частей) что является переводом от греческого слова (krasis - надлежащие соотношение частей) [35, с. 1456].Древнегреческий естествопытатель и врач Гиппократ полагал, что у первых людей (холерики) в теле преобладает желчь (chole) [36, с. 234], у вторых(сангвиники) - больше всего крови (sanguinis), у третьих(флегматики) - особо много слизи (phlegma), а у четвертых(меланхолики) - наибольшее количество черной желчи (melanos chole).Но позднее мысль от том, что количества в теле каких либо соков была отвергнута, но по идеи Гиппократа делить людей по четырем группам сохранялась и до наших дней.

Жидкостная(гуморальная) теория Гиппократа о темпераменте показала некоторые элементы истинного знания и стала своего рода прообразом, моделью современных, более развитых представлений о природных предпосылках, индивидуальных различий.

Античные врачи не могли знать, всех богатства природных характеристик человека: свойства нервной системы, строения его мозга и.т.д. Однако, исходя из представлений о единстве организма и его целостности, они предвидели возможную связь между свойствами психики и свойствами организма. Отсюда исторически сложилось понимание темперамента как, аспекта индивидуально-психологических различий, которые обусловлены преимущественном биологических свойств человеческого организма.

В истории развития учения о темпераменте выделяются два аспекта:

.изменение понимания самих психологических составляющих темперамента;

.трансформацией представлений о биологических основах темперамента.

До конца XIX в., считалось что детерминация темперамента играют особую роль телесные жидкости, в частности свойства крови.

И только в начале 20-х годах, попыткой установить связь между темпераментом и строением тела человека была сделана немецким психологом и психиатром, создателем типологии темпераментов на основе особенностей телосложения Эрнестом Кречмером в своей работе «Строение тела и характер». На основании своих клинических наблюдений он пришел к выводу что существует связь между итипами телосложения и типами характера. Также он утверждал, что каждому типу телосложения соответствует определенный психологический склад темперамента, согласно его терминологии характера, а также определенная склонность к тому или иному психическому заболеванию. Эрнестом Кречмером выделял три основных типа телосложения и три вида соответствующих им типа темпераментов: пикический, астенический, атлетический [37, с. 343-351].

1. Пикический тип конституции (от греческого pyknos - плотный, толстый) характеризуется широкой фигурой, грудью, плотной, круглой головой, короткой шеей и соответствует циклотимическому темпераменту. Он общительный, склоны к перепадам настроения от постоянно повышенного, веселого состояния духа.

. Астенический тип конституции характеризуется узкой и длинной грудной клеткой, слабой мускулатурой, удлиненным лицом и соответствует шизоидному темпераменту. Шизотимики - это аутичные люди, то есть погруженные в себя, замкнутые.

. Атлетический тип конституции (от греческого athlon - схватка, борьба) характеризуется сильной мускулатурой, пропорциональное телосложение, узкими бедрами и соответствует эпилептоидному темпераменту. Эпилептоиды выражают эмоции, сдержанная мимика и жесты, спокойны, но иногда бывают подвержены неадекватным поводу вспышкам гнева и ярости.

Американский психолог и нумизмат, автор конституциональной теории темперамента и системы оценки сохранности монет Уильям Шелдон также относится к конституциональным теориям и выделят три основных соматических типа: мезоморфный, эндоморфный, эктоморфный который соответствует три типа темперамента соматотония, висцеротония, церебротония.

. Мезоморфный (преобладает развитию внутренних органов, мешковатым телосложением и избытками жировой ткани.);

. Эндоморфный (развитая мышечная ткань, крепким телом);

. Эктоморфный (с хрупким телосложением, слабой мускулатурой, длинными ногами и руками).

Американские исследователи С. Стивенс [38, с. 165] предприняли попытку также вывести из типа телосложения определенный темперамент человека. Его схема телосложения была намного сложнее, чем у Эрнеста Кречмера. Он оценивал телосложение по развитию трех основных тканейчеловека: экто-, мезо- и эндоморфии.

Согласно Стивенсу и Шелдону, экто-морфы, то есть люди, у которых преобладают эндоморфы это люди с хорошо развитым внутренними органами, общительным темпераментом. Эктоморфные ткани (волосы, кожа, нервная система), характеризуются церебротоническим темпераментом, а именно: тягой к эстетическим наслаждениям и холодностью в общении с людьми. Людям с хорошо развитой костной и мышечной тканями мезоморфам свойственна тяга к соревновательности, агрессивности.

Научное учение о темпераментах было создано Иван Петровичем Павловым физиолог, создатель науки о высшей нервной деятельности и представлений о процессах регуляции пищеварения. Павлов обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Он изучал три основных процесса торможения и возбуждения (слабость-сила, инертность-подвижность). Павлов нашел сочетание этих процессов в природе. Из этого он устанавливает 4 наиболее важных типа нервной системы, из которых одна выражается слабой, а остальные три сильных (безудержный).

Итак, темперамент - это индивидуальные свойства личности, определяющие динамические характеристики психической деятельности и его поведения [39, с. 178]. Темперамент является динамической стороной характера, его физиологической основой. Под динамикой темперамента понимают ритм, темп, интенсивность психических процессов, продолжительность, также эмоциональных процессов, в частности некоторые внешние особенности поведения человека - быстроту, подвижность, активность, замедленность реакций и т. Д. Темперамент как формально-динамической характеристики психического следует, что нет «плохих» и «хороших» темпераментов, каждый темперамент индивидуален, в конкретных видах деятельности имеет как свои недостатки, так и свои достоинства [40, с. 109].

**2.2 Физиологические основы темперамента**

Итак, благодаря учению Ивана Петровича Павлова, о влияние центральной нервной системы на динамические особенности поведения человека, он выделили три основных свойства нервной системы: уравновешенность, силу, подвижность тормозного и возбудительного процессов. Также выделил четыре основных похожих их сочетания, в виде четырех типов высшей нервной деятельности:

) Сильный уравновешенный, инертный;

) Сильный уравновешенный, подвижный;

) Слабый;

) Сильный неуравновешенный.

Первому соответствует темперамент-флегматик, второму-сангвиник, третьему - меланхолик, и четвертому - холерик.

Тип сильный уравновешенный, инертный. Очень спокойны, сильные нервные процессы, почти не подвижны. Всегда ровны, трудно возбудимы и спокойны.

Тип сильный уравновешенный, подвижный. Процессы возбуждения и торможения сильны, и спокойны, но подвижность, быстрота и сменяемость, нервных процессов, ведут к относительной неустойчивости нервных связей.

Тип слабый. Не могут выдерживают длительные, сильные концентрированные раздражители. Также слабыми являются, процессы возбуждения и торможения. При сильных раздражителях задерживается выработка условных рефлексов и из-за этого отмечается высокая чувствительность на действие раздражителей.

Тип слабый неуравновешенный. Сильная нервная система характеризующая неуравновешенностью основных нервных процессов, преобладанием процессов возбуждения над процессами торможения.

Основой же особенностью различий в нервной деятельности, является соотношение и проявление двух основных нервных процессов - торможение и возбуждения.

Установлено три свойства процессов торможения и возбуждения:

) Подвижность;

) Уравновешенность;

) Сила.

Одно из основных свойств нервной деятельности является, подвижность нервных процессов. Подвижность нервной системы характеризуется быстротой сменяемости процессов торможения и возбуждения, быстротой прекращения и возникновения их (когда это требует условие жизни), скорость движения нервных процессов (концентрации и иррадиации), быстротой образованию новых условных связей, быстроте появления нервного процесса в ответ на раздражение, и изменению и выработке динамического стереотипа.

Важным свойством высшей нервной деятельности является спокойствие нервных процессов, то есть рациональное соотношение торможения и возбуждения. У некоторых индивидов эти два процесса взаимно спокойны, а у других этого равновесия не выявляется: преобладает либо процесс торможения, либо процесс возбуждения.

Сила нервных процессов, в способностях нервных клеток может переносить кратковременно или продолжительное, но очень концентрированное торможение либо возбуждение нервных клеток. Это определяет выносливость нервной клетки.

Слабость нервных процессов характеризуется неспособностью нервных клеток выдерживать длительного и чрезмерного возбуждение, и торможение. При действии весьма сильных раздражителей, нервные клетки быстро переходят в состояние торможения.

Тип высшей нервной - это врожденное свойство нервной системы. На физиологической основе могут образовываться разные системы условных связей, то есть в процессе жизнедеятельности человека эти условные связи будут различно формироваться, это и будет проявляться высшая нервная деятельность. Темперамент это и есть проявление высшей нервной деятельности в поведении и деятельности индивида.

Особенностью психической деятельностью человека, являются определяющие его поведение, интересы, привычки, поступки, знания, это все формируется в процессе индивидуальной жизнедеятельности человека, в процессе воспитания. Тип нервной деятельности придает каждому человеку своеобразие поведения. Дает характерный отпечаток на весь облик человека, определяет устойчивость, подвижность его психических процессов, но не может определит ни поступки, ни поведения, ни моральных устоев, ни убеждений человека.

**2.3 Психологическая характеристика темпераментов**

Психологическая характеристика типов темперамента определяется следующими основными свойствами:

. Сензативность. О ней мы судим по наименьшей силе внешних воздействий, необходимой для того, чтобы вызвать какую-либо психическую реакцию у человека. Сюда относится наименьшая сила раздражителя, необходимая для возникновения ощущения (низкий порог ощущений), или наименьшая степень неудовлетворенности потребности, причиняющая тем не менее страдания.

. Реактивность. О ней мы судим по тому, с какой силой люди эмоционально реагируют на внешние или внутренние воздействия одной и той же силы. Наиболее яркое проявление реактивности - эмоциональность, впечатлительность.

. Активность. О ней мы судим по тому, с какой силой степенью активности человек воздействует на внешний мир и преодолевает внешние и внутренние препятствия на при осуществлении целей.

. Соотношение реактивности и активности. О нем мы судим по тому, от чего в большей степени зависит деятельность человека: от случайных внешних или внутренних обстоятельств (например, от настроения, случайных событий) или от целей, намерений и стремлений.

. Темп реакций. О нем мы судим по скорости протекания различных психических реакций и процессов - по скорости движений, темпу речи, находчивости, быстроте ума.

. Пластичность и противоположное ей качество ригидность. О них мы судим по тому, насколько легко и гибко приспосабливается человек к изменяющимся внешним воздействиям (пластичность, или, наоборот, настолько инертно или после его поведение (ригидность).

. Экстравертированность и противоположное качество - интравертированность. О них мы судим по тому, от чего в большей степени зависят реакции и деятельность человека - от внешних впечатлений в данный момент (Экстравертированность, или, наоборот, от образов, проявлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим (интравертированность).

По мнению И.П. Павлова, темпераменты являются «основными чертами» индивидуальных особенностей человека. Их принято различать следующим образом:

.сангвинический

.флегматичный

.холерический

.меланхолический

Установлена зависимость между типом высшей нервной деятельности и темпераментом.

Типы высшей нервной деятельности и их соотношение с темпераментом:

Сильный уравновешенный подвижный сангвиник

Сильный инертный флегматик

Сильный неуравновешенный холерик

Слабый меланхолик

Сангвинический темперамент

Сангвиник, по Стендалю, - это «человек с ослепительным цветом лица, довольно полный, веселый, с широкой грудью, которая заключает в себе вместительные легкие и свидетельствует о деятельном сердце, следовательно, быстром кровообращении и высокой температуре».

Душевные свойства сангвиника: «приподнятое состояние духа, приятные и блестящие мысли, благожелательные и нежные чувства; но привычки отличаются непостоянством; есть что-то легковесное и изменчивое в душевных движениях; уму недостает глубины и силы. Сангвинику нельзя поручить защиту важной крепости, зато его следует пригласить на роль любезного царедворца.

Считается, что сангвинический темперамент деятельности характеризует человека весьма веселого нрава. Он представляется оптимистом, полным надежд, юмористом, шутников, балагуром. Он быстро воспламеняется, но столь же быстро остывает, теряет интерес к тому, что совсем еще недавно его очень волновало и притягивало к себе. Сангвиник много обещает, но не всегда сдерживает свои обещания. Он легко и с удовольствием вступает в контакты с незнакомыми людьми, является хорошим собеседником, все люди ему друзья. Его отличает доброта, готовность прийти на помощь. Напряженная умственная или физическая работа его быстро утомляет.

Сангвиник:

.весел и жизнерадостен;

.энергичен и деловит;

.часто не доводит начатое дело дол конца;

.склонен переоценивать себя;

.способен быстро схватывать новое;

.неустойчив в интересах и склонностях;

.легко переживает неудачи и неприятности;

.легко приспосабливается к разным обстоятельствам;

.с увлечением берется за новое дело;

.быстро остывает, если дело перестает его интересовать;

.быстро включатся в новую работу и быстро переключается на другую;

.тяготится однообразием, будничной кропотливой работой;

.общителен и отзывчив, не чувствует скованности с новыми для него людьми;

.вынослив и работоспособен;

.обладает громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами и выразительной мимикой;

.сохраняет самообладание в неожиданной и сложной остановке;

.обладает всегда бодрым настроением;

.быстро засыпает и пробуждается;

.часто не собран и проявляет поспешность в решениях;

. склонен иногда скользить по поверхности, отвлекаться.

Флегматический темперамент.

Флегматический темперамент присущ гораздо больше северным народам, например, голландцам, считает Стендаль. «Посетите Роттердам, и вы их увидите. Вот навстречу вам идет толстый, рослый блондин с необыкновенно широкой грудью. Вы можете заключить, что у него сильные легкие, большое сердце, хорошее кровообращение. Нет, эти объемистые легкие сдавлены излишним жиром. Они получают и перерабатывают лишь очень небольшое количество воздуха. Движения флегматика вялы и медлительны. В результате маленький и подвижные гасконец побивает огромного гренадера-голландца».

Душевные свойства: «флегматику совершенно чужда тревога, из которой возникают великие дела, манящие холерика. Его обычное состояние - спокойное, тихое благополучие. Ему свойственна мягкость, медлительность, лень, тусклость существования». Флегматический темперамент деятельности относится к хладнокровному человеку. Он выражает собой скорее склонность к бездеятельности, чем к напряженной, активной работе. Такой человек медленно приходит в состояние возбуждения, но зато надолго. Это заменяет ему медлительность вхождения в работу.

Флегматик:

.спокоен и хладнокровен;

.последователен и обстоятелен в делах;

.осторожен и рассудителен;

.умеет ждать;

.молчалив и не любит попусту болтать;

.сдержан и терпелив;

.доводит начатое дело до конца;

.не растрачивает попусту сил;

.строго придерживается выработанного распорядка жизни и системы в работе;

.легко сдерживает порывы;

.мало восприимчив к одобрению и порицанию;

. незлобив, проявляет снисходительное отношение к колкостям в свой адрес;

.постоянен в своих интересах и отношениях;

.медленно включается в работу и переключается с одного дела на другое;

.ровен в отношениях со всеми;

.с трудом приспосабливается к новой обстановке;

.обладает выдержкой;

.любит основательно обдумать решение.

Холерический темперамент.

Стендаль пишет о холерическом темпераменте следующее. «Желчь - один из самых своеобразных элементов в человеческом организме. В химическом отношении это вещество горючее, белковое, пенящееся. С точки зрения физиолога, это очень подвижная жидкость, сильно возбуждающая и действующая подобно дрожжам».

Душевные свойства этого типа по Стендалю: повышенная впечатлительность, движения резкие, порывистые. «Пламя, пожирающее человека желчного темперамента, порождает мысли и влечения самодовлеющие и исключительные. Оно придает ему почти постоянное чувство тревоги. Без труда дающееся сангвинику чувство душевного благополучия ему совершенно незнакомо: он обретает покой только в самой напряженной деятельности. Человек холерического темперамента предназначен к великим делам своей телесной организацией», - считает французский писатель.

В психологической литературе холерический темперамент деятельности характеризует вспыльчивого человека. О таком человеке говорят, что он слишком горяч, не сдержан. Вместе с тем такой индивид быстро остывает и успокаивается, если ему уступают, идут навстречу. Его движения порывисты, но непродолжительны. Сведя особенности холерика к набору качеств, можно написать следующее.

Холерик:

.неусидчив и суетлив;

.не выдержан и вспыльчив;

.резок и прямолинеен;

.решителен и инициативен

.упрям;

.находчив в споре;

.работает рывками;

.склонен к риску;

.незлопамятен и необидчив;

.обладает быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью;

.неуравновешен и склонен к горячности;

.агрессивный забияка;

.нетерпим к недостаткам;

.обладает выразительной мимикой;

.способен быстро действовать и решать;

.неустанно стремится к новому;

.обладает резкими, порывистыми движениями;

.настойчив в достижении поставленной цели;

.склонен к резким сменам настроения.

Меланхолический темперамент.

Меланхолика, считает Стендаль, отличают стесненность в движениях, колебания и осторожность в решениях. Чувства его лишены непосредственности. «Когда он входит в гостиную, то пробирается вдоль стен. Самую простую вещь эти люди умудряются высказать с затаенной и мрачной страстностью. Любовь для них всегда дело серьезное. Один юноша-меланхолик пустил себе пулю в лоб из-за любви, но не потому, что она была несчастной, а потому, что он не нашел в себе сил признаться предмету своего чувства. И смерть показалась ему менее тягостной, чем это объяснение».

Меланхолический темперамент деятельности, по Канту, свойствен человеку в основном мрачного настроя. Такой человек обычно живет сложной и напряженной внутренней жизнь, придает большое значение всему, что его касается, обладает повышенной тревожностью и ранимой душой. Такой человек нередко бывает сдержанным и особенно контролирует себя при выдаче обещаний. Он никогда не обещает того, что не в состоянии сделать, весьма страдает от того, что не может выполнить данное обещание, даже в том случае, если его выполнение непосредственно от него самого не зависит.

Меланхолик:

.стеснителен и застенчив;

.теряется в новой обстановке;

.затрудняется установить контакт с незнакомыми людьми;

.не верит в свои силы;

.легко переносит одиночество;

.чувствует подавленность и растерянность при неудачах;

.склонен уходить в себя;

.быстро утомляется;

.обладает слабой, тихой речью, иногда снижающейся до шепота;

.невольно приспосабливается к характеру собеседника;

.впечатлителен до слезливости;

.чрезвычайно восприимчив к одобрению и порицанию;

.предъявляет высокие требования к себе и окружающим;

.склонен к подозрительности и мнительности;

.болезненно чувствителен и легко раним;

.чрезвычайно раним;

.скрытен и необщителен, не делится ни с кем своими мыслями;

.малоактивен и робок;

.безропотно покорен;

.стремится вызвать сочувствие и помощь у окружающих.

**2.4 Учет темперамента в трудовой деятельности**

Поскольку каждая деятельность предъявляет к психике человека и ее динамическим особенностям определенные требования, но нет темпераментов, идеально пригодных для всех видов деятельности. Взять, например, деятельность операторов энергосистем, химкомбинатов и деятельность рабочего на конвейере. Если в первой люди с высокой тревожностью, малой устойчивостью не могут работать, во второй специальных высоких требований к данным психологическим особенностям человека нет. Желательно лишь, чтобы он относительно безболезненно переносил монотонную работу.

Роль темперамента в труде и учебе заключается в том, что от него зависит влияние на деятельность различных психических состояний, вызываемых неприятной обстановкой, эмоциогенными факторами.

От темперамента зависит влияние различных факторов, определяющих уровень нервно психического напряжения.

Существует четыре пути приспособления темперамента к требованиям деятельности.

Первый путь - профессиональный отбор, одна из задач которого - не допустить к данной деятельности Лий, которые не обладают необходимыми свойствами темперамента. Данный путь реализуют только на отборе профессии, предъявляющие повышенные требования к свойствам личности.

Деятельность в этих профессиях связана с экстренным напряжением, риском, опасностью, большой ответственностью.

Второй путь приспособления темперамента к личности заключается индивидуализации предъявляемых к человеку требований, условий способов работы. При этом обучение и воспитание не должны менять темперамент, а помогать преодолевать недостатки того или иного темперамента, развивать его положительные стороны. Сказанное имеет и к мастеру производственного обучения, к управлению им собственным темпераментом. Так, например, представитель холерического темперамента должен использовать такие свои положительные качества, как активность, энергичность, энтузиазм и сдерживать такие отрицательные проявления, как вспыльчивость, эффективность, раздражительность.

Представитель меланхолического типа должен использовать положительные черты своего темперамента: мягкость, отзывчивость, тактичность и преодолевать такие, как нетребовательность, податливость, внушаемость, вялость и нерешительность.

Третий путь заключается в определении отрицательного влияния темперамента посредством формирования положительного отношения к деятельности и соответствующих мотивов. Например, на очень интересном уроке, вызывающем повышенную активность учащихся, степень сдержанности холериков не меньше, чем сангвиников, а работоспособность меланхоликов не ниже, чем флегматиков.

Четвертый, основной и наиболее универсальный путь приспособления темперамента к требованиям деятельности - формирование ее индивидуального стиля. Под индивидуальным стилем деятельности понимают такую индивидуальную систему приемов и способов действия, которая характерна для данного человека и целесообразна для достижения успешного результата. Человек обычно выбирает такие приемы и способы выполнения действия, которые в наибольшей степени соответствуют его темпераменту, но выбирает он их всегда осознанно. Задача преподавателя, мастера - оценить целесообразность их и помочь учащемуся сознательно творчески выработать индивидуальный стиль деятельности.

**3. Практическая часть**

**3.1 Характеристика выработки**

Экспериментальное исследование стрессоустойчивости и темперамента у сотрудников социальной защиты проводилось в Кадуйской социальной службе.

В исследование принимали участие 5 сотрудников социальной защиты, которые работают в отделе по делам семьи, женщин и детей. Стаж работы испытуемых в сфере социальной защиты от 2 до 25 лет, их возраст от 27 до 50 лет. Исследование проводились 5 мая 2015 года.

Многие сотрудники в ходе беседы отметили у себя симптомы, как потеря интереса к своей профессиональной деятельности, высоким уровнем стресса.

Семейное положение испытуемых: замужем-4 человек, разведены 1 человека, не замужем - 1 человека. У 5 испытуемых имеются дети.

**3.2 Описание методик исследования**

**Тест «Тип темперамент по Гиппократу»**

Текст опросника представлен в приложении 1. Предложение теста дает подробно определить тип темперамента. Показатели выраженности темперамента колеблется от 10 до 40 и выше%: 10-19% - то черты данного типа темперамента у вас выражены слабо, 20-29% - то уровень выраженности характерных для этого типа темперамента черт у вас средний, 30-39% - то черты, характерные для этого типа, выражены у вас достаточно ярко, 40% или выше-то данный тип темперамента у вас является доминирующим.

Данный тест делится на 4 части, каждая часть теста относится к какому-либо типу темперамента: часть 1 - холерик, часть 2 - сангвиник, часть 3 - флегматик, часть 4 - меланхолик.

В данном тесте 4 части, в каждой части - 20 утверждений, характеризующих определенный тип темперамента. Вам нужно будет согласиться или не согласиться с каждым утверждением в зависимости от того, насколько оно применимо к вам.

Тип темперамента выявляется по данному тесту на основании обработки данных.

Подсчитать общее количество положительных ответов в каждой части теста. (А).

Подсчитать количество положительных ответов отдельно в каждой части (A1, A2, A3, A4).

Вычислить процент положительных ответов по каждому типу темперамента:

 Холерик = (А1/А) х 100%;

 Сангвиник = (А2/А) х 100%;

 Флегматик = (А3/А) х 100%;

 Меланхолик = (А4/А) х 100%.

Полученные результаты будут означать, какую часть в вашем темпераменте составляет каждый из этих типов.

Если результат по какому-либо типу равен 40% или выше, то данный тип темперамента у вас является доминирующим.

Если результат по какому-либо типу равен 30-39%, то черты, характерные для этого типа, выражены у вас достаточно ярко.

Если результат по какому-либо типу равен 20-29%, то уровень выраженности характерных для этого типа темперамента черт у вас средний.

Если же результат составил 10-19%, то черты данного типа темперамента у вас выражены слабо.

Тест «Стрессочувствительность»

Тест опросника предоставлен в приложении 2. Данный тест оценивает уровень стрессочувствительности - показатель, обратный стрессоустойчивости. Следовательно, чем выше показатели данного теста, тем ниже стрессочувствительности человека.

Показатель выраженности стрессоустойчивости колеблется от 1 до 100 баллов, где менее 36 балов устойчивость к стрессу, от 35 до 85 баллов нормальная устойчивость, от 86 повышенная устойчивость к стрессу.

Данный тест состоит из 5 частей. 1 часть - дает определить насколько сильно вы переживаете по поводу следующих событий, 2 часть - какие из перечисленных ниже качеств вам присущи, 3 часть - как проявляются ваши стрессы, на вашем здоровье, 4 и 5 части - насколько для вас характерно применение ниже приведенных приемов снятия стресса.

Каждая часть оценивается по своей 10 балльной шкале. 1 часть - оцените по 10-бальной системе каждое событие, поставив любое число от «1» (совершенно не задевает), до «10» (очень сильно беспокоит и напрягает). 2 часть - 10 баллов - если данное свойство у вас очень выражено, 1 - если оно отсутствует, 3 часть - оцените по 10 бальной шкале признаки, 4 и 5 части - отметьте по 10 бальной системе, где «1» - совсем не характерно, а «10» - применяю почти всегда.

Уровень стрессоустойчивости выявляется по подсчету всех 5 частей по шкалам.

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

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).

Если стрессы меньше беспокоят человека за последнее время, то результат будет с минусом и итоговый результат уменьшится, а если стрессы нарастают, то итоговый показатель стрессочувствительности возрастет.

Устойчивость к стрессу - менее 35 баллов

Норма - от 35 баллов до 85 баллов

Повышенная от 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.

**Тест «Бостонский тест на стрессоустойчивость»**

Тест опросник представлен в приложении 3. Данный тест разработан исследователями Медицинского центра Университета Бостона. Предложение теста дает подробно оценит уровень стрессоустойчивости.

Показатель выраженности стрессоустойчивости колеблется от 1 и до более 50 баллов: меньше 10 баллов прекрасная устойчивость к стрессам, от 11 до 30 нормальный уровень стресса, от 30 до 50 не очень сильны к стрессу, более 50 балов уязвимы для стресса.

Данный тест состоит их 1 части, где предоставлены 20 вопросов. Необходимо ответить на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для Вас. Отвечать следует на все пункты, даже если данное утверждение к Вам вообще не относится. Ответы в баллах от 1 до 5 баллов: 1 балл - почти всегда, 2 балла - часто, 3 балла- иногда, 4 балла - почти никогда, 5 баллов - всегда.

Теперь сложите результаты ваших ответов, и из полученного числа отнимите 20 баллов.

Если Вы набрали меньше 10 баллов, то Вас можно обрадовать (в случае если Вы отвечали еще и честно): у вас прекрасная устойчивость к стрессовым ситуациям, вашему здоровью ничто не угрожает.

Если ваша сумма составляет от 11 до 30 баллов - у вас нормальный уровень стресса, который соответствует в меру напряженной жизни активного человека.

Если ваше итоговое число превысило 30 баллов, то задумайтесь о том, что стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на вашу жизнь, и вы им не очень сильно сопротивляетесь.

Если вы набрали более 50 баллов, то вы очень уязвимы для стресса. В этом случае следует серьезно задуматься о своей жизни - не пора ли ее изменить, и подумать о своем здоровье.

**3.3 Анализ результатов исследования**

Данные, получены в ходе эмпирического исследования стрессоустойчивости и типа темперамента.

В ходе проведенного исследования на типы темперамента по Гиппократу у сотрудников социальной защиты были получены следующие результаты (см. таблицу 1)

Доминирующими типами темперамента у данного отдела являются сангвиник и флегматик. Тип темперамента сангвиник, имеют 2 (40%) сотрудника отдела. Тип темперамента флегматик имеют 3 (60%) сотрудника отдела.

Таблица 1. Результаты исследования доминирующего типа темперамента у сотрудников социальной защиты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Типы темперамента (являющиеся доминирующие) | Человек | % |
| 1. Холерик | 0 | 0 |
| 2. Сангвиник | 2 | 40 |
| 3. Флегматик | 3 | 60 |
| 4. Меланхолик | 0 | 0 |

Также в ходе проведенного ислледования типа темперамента по Гиппократу у сотрудников социальной защиты можно отметить процентную состовляемость каждого типа темперамента. (см. таблицу 2)

Таблица 2 - Результаты ислледования процентной выраженности каждого типа темперамента у сотрудников отдела по делам семьи, женщин и детей

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип темперамента | Ярко выражен | | | Средне выражен | | Слабо выражен | |
|  | Человек | | % | Человек | % | Человек | % |
| 1. Холерик | 0 | 0 | | 4 | 80 | 1 | 20 |
| 2. Сангвиник | 2 | 40 | | 1 | 20 | 0 | 0 |
| 3. Флегматик | 1 | 20 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Меланхолик | 0 | 0 | | 1 | 20 | 4 | 80 |

Исследование показало, что в данном отделе холерик - средне выражен у 4 (80%) сотрудников, слабо выражен у 1 (20%) сотрудника, ярко выраженным холерик не у кого не является. Сангвиник - ярко выражен у 2 (40%) сотрудников, средне выражен у 1 (20%) сотрудника, слабо выраженным типом не является ни у одного сотрудника. Флегматик - ярко выражен у 1 (20%) сотрудника, средне и слабо выраженным типом не является ни у одного сотрудника. Меланхолик - средне выраженным у 1 (20%) сотрудника, слабо выраженным у 4 (80%) сотрудников, ярко выраженным не является ни у одного сотрудника данного отдела.

Проанализировав данное исследование по Гиппократу можно сделать вывод о том, что у сотрудников отдела являются доминирующие типы темперамента как сангвиник, так и флегматик. Эти два темперамента обсолютно разные, сангвиник «активный», что нельзя сказать про флегматика «медлительный». В работе сангвиник отличается высокой работосбособностью и дисциплинированностью, флегматик же не надо требовать много работы одновремнно. В работу сангвиники включаются легко быстро и энергично, флегматики сначала доведут одну работу до конца, потом лишь приступят к другой работе.

В ходе проведенного исследования на степень устойчивости к стрессочувствительность у сотрудников социальной защиты, были получены следующие результаты. (см. таблицу 3)

Таблица 3 - Результаты исследования процентной выраженности, степень стрессочувствительности у сотрудников социальной службы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень стрессочуствительности | Человек | % |
| Низкая устойчивость | 0 | 0 |
| Нормальная устойчивость | 5 | 100 |
| Повышенная устойчивость | 0 | 0 |

Исследования показало, что в данных отделе у всех 5 (100%) сотрудников наблюдается нормальная устойчивость к стрессочуствительности. Средний показатель стрессочувствительности у отдела равен 58.2 баллов.

Также в ходе проведенного исследования на степень стресочувствительности по шкалам, можно выявить следующую интерпретации по отдельным шкалам. (см. таблицу 4)

Таблица 4 - Результаты исследования, процентной выраженности, степени стрессочувствительности по шкалам, у сотрудников социальной службы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интерпретация по отдельным шкалам (средний показатель): | Человек | % |
| 1. Повышенную реакцию на обстоятельства, на которые мы не можем повлиять. | 3 | 60 |
| 2. Склонность все излишне усложнять, что может приводить к стрессам. | 2 | 40 |
| 3. Предрасположенность к психосоматическим заболеваниям. | 4 | 80 |
| 4. Деструктивные способы преодоления стрессов. | 5 | 100 |
| 5. Конструктивные способы преодоления стрессов. | 0 | 0 |

Исследование показало, что повышенная реакция на обстоятельства, на которые они не могут повлиять по среднему показателю имеют 3 (60%) сотрудника отдела, и их средний балл равен 29.2, 2 остальные сотрудника имеют наиболее высшие показатели и их средний балл равен 41.5. К склонности все излишне усложнять, что может приводить к стрессам по среднему показателю имеют 3 (60%) сотрудников их средний балл равен 19.3, 2 других сотрудника имеют показатель высшее среднего их средний балл равен 32. Предрасположенность к психосоматическим заболеваниям по среднему показателю имеют 4 (80%) сотрудника отдела их средний балл равен 14.5, 1 сотрудник отдела имеет показатель высшее среднего и его средний балл составляет 29.

Исследование показало, что, к деструктивным способам преодоления стрессов относятся все 5 (100%) сотрудников отдела их средний балл равен 14. К конструктивным способам преодоления стрессов не относятся ни один сотрудник отдела, у всех сотрудников показатели являются высшее среднего показателя.

Про анализировав данный тест на устойчивость к стессочувствительности можно сделать следующие выводы что нормальный уровень стрссочувствительности, имеют все сотрудники отдела, но проанализирую ответы сотрудников по шкалам можно видеть разные результаты например по 4 шкале сотрудники борются со стресочувствительностью при помощи сигарет, алкоголя, агрессии, телевизора (деструктивно). От самого сотрудника зависит, каким будет образ его жизни - здоровым, активным или же нездоровым, пассивным, а, следовательно, как часто и продолжительно он будет находиться в стрессовом состоянии.

В ходе проведенного исследования на уровень стрессоустойчивости по Бостонскому тесту у сотрудников социальной защиты были получены следующие результаты (см. таблицу 5)

Таблица 5 - Результаты исследования процентной выраженности, степени стрессоустойчивости, у сотрудников социальной службы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Устойчивость к стрессам (уровень) | Человек | % |
| 1. Прекрасная | 0 | 0 |
| 2. Нормальный | 2 | 40 |
| 3. Не очень сильный | 3 | 60 |
| 4. Уязвим | 0 | 0 |

Исследование показало, что нормальную устойчивость к стрессу имеют 2 (40%) сотрудника отдела и их средний балл равен 23,5. Не очень сильную устойчивость к стрессам имеют 3 (60%) сотрудника отдела их средний балл равен 32,6.

Про анализировав данный Бостонский тест можно сделать следующие выводы что 2 сотрудника имеют нормальный уровень стресса он соответствует в меру напряженной жизни активного человека, а 3 сотрудника имеют не очень сильный уровень к стрессу, стрессовые ситуации оказывают немалое влияние на их жизнь, и они им не очень сильно сопротивляются.

**3.4 Рекомендации по профилактики стрессоустойчивости**

Наше гипердинамичное время, напряжение перестроечного и постперестроечного периода, борьба за выживание, необходимость быстро ориентироваться в стремительно меняющемся мире - все это становится стрессовыми факторами для многих. И поэтому сегодня, наряду с вопросами, касающимися развития организации, обучения персонала навыкам эффективной коммуникации с клиентом, у участников тренинга появляются и другие вопросы: «Как избежать стресса на работе? Как снять напряжение рабочей недели за выходные дни? Как противостоять стрессорам на работе и дома? И т.д.». Замалчиваемая долгие годы проблема «вдруг» стала актуальной, книжные прилавки наполнились переводной литературой по этой проблеме. Все более и более востребованными становятся сегодня тренинги стрессоустойчивости, помогающие и руководителям, и персоналу различных фирм (независимо от престижности, статуса, объема производства и продаж) решать главные для них вопросы: «Как выжить в современном мире бизнеса и сохранить себя? Как укрепить здоровье? Как сделать жизнь полноценной, а личность - гармоничной?».

Проведение тренингов давно уже стало неотъемлемой частью современного делового мира. «Тренинг продаж», «Тренинг командо-образования», «Тренинг принятия решений», «Тренинг делового общения» - этими и многими другими предложениями пестрят многочисленные рекламные модули сегодняшних тренинговых компаний.

Необходимость обучения специалистов признается сегодня руководителями различных уровней и сфер деятельности. И несомненно, участие персонала в тренингах приносит реальную пользу как самим работникам, так и работодателям. Однако проводя тренинги в различных организациях, как больших, так и малых, психологи сталкиваются с новой проблемой.

Основная цель тренингов заключается в повышении стрессоустойчивости, то есть способности противостоять стрессорному воздействию, активно преобразовывая его или приспосабливаясь к нему. Для реализации данной цели на тренинге, как правило, осуществляется анализ и изменение неэффективных стратегий поведения в напряженных профессиональных или личностно значимых ситуациях.

Ориентируясь на основные цели и задачи тренинга, мы предлагаем рабочее определение антистрессового тренинга. Антистрессовый тренинг - это область практической психологии, ориентированная на использование интерактивных, аутоактивных, психо-коррекционных методов, с целью развития внешних и внутренних ресурсов стрессоустойчивости личности.

Упражнение «Стряхни»

Цель: обучить избавляться от всего негативного, неприятного.

Инструкция: «Я хочу показать вам, как можно легко и просто избавиться от неприятных чувств. Начните отряхивать ладони, локти и плечи. При этом представляйте, как все неприятное - плохие чувства, нехорошие мысли - слетает с вас как с гуся вода. Потом отряхните свои ноги от носков до бедер. А затем потрясите головой. Теперь отряхните лицо. Представьте, что весь неприятный груз с вас спадает, и вы становитесь все бодрее».

Упражнение «Дыхательная релаксация»

Цель: научить справляться с тревогой, используя дыхание, наиболее простой способ - это дыхание на счет. Нужно предложить подросткам принять удобную позу, закрыть глаза и сосредоточиться на дыхании. На четыре счета делается вдох, на четыре счета - выдох.

Аутогенная тренировка (3-5 минут)

Инструкция: «Сядьте удобно, закройте глаза. Спина прямая, руки лежат на коленях. Сосредоточьтесь на формуле «Я спокоен». Мысли отгонять не стоит, так как это вызовет дополнительное напряжение, позвольте им проплывать, подобно облакам в небе. Мысленно повторите 5-6 раз произнесите формулу: «Левая рука тяжелая». Снова повторите мысленно «Я спокоен. Я готов, я собран, я уверен в успехе!» Для того чтобы привести тело в исходное состояние, сожмите кисти в кулаки и откройте глаза, сделав глубокий вдох и выдох».

**Заключение**

Прочитав и проанализировав отечественную и зарубежную литературу, проведя психологические тесты по данной теме можно сделать соответствующие выводы, что исследования, проводимые в этом направлении, являются актуальными.

Несмотря на то, что у различных авторов не единства в отношении содержания понятия «стрессоустойчивости» и «темперамента», большинство из них под стрессоустойчивостью понимают совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить стресс - эмоциональные, волевые и интеллектуальные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности. Под темпераментом понимают индивидуальные свойства личности, определяющие динамические характеристики психической деятельности и его поведения.

Стрессоустойчивость представляет собой совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

Высокий уровень стрессоустойчивости (волевой, интеллектуальный и эмоциональной), по мнению многих специалистов, относятся к числу профессионально важных качеств сотрудника социальной защиты.

Факторы стресса могут быть связаны непосредственно с профессиональной деятельностью, или вызваны свойствами личности самого сотрудника.

Стрессоустойчивость - качество, которое можно повышать тренировкой (психотренинг), привычкой к ежедневному напряженному труду.

Важным компонентом стрессоустойчивости сотрудника социальной защиты являются: уровень нервно-психической устойчивости, свойства нервной системы, типы темперамента и уровень самооценки.

И что бы повышать свою стрессоустойчивость люди работающие в тяжелых условиях должны повышать её при помощи различных методик. Сотрудникам социальной службы необходимо применять методики повышающие стрессоустойчивость.

Работникам социальной службы свойственны низкий и средний уровень нервно-психической устойчивости. Это свидетельствует о том, что они склонны переживать стресс. Они испытывают разнообразные переживания в этих ситуациях: обиду, агрессию, смятение. Часты переживания стресса приводят к нарушениям сна, хронической усталость, головную боль и.т.д.

Большинство испытуемых являются сангвиниками и флегматиками

Тип темперамента зависит от врожденных анатомо-физиологических особенностей, в первую очередь нервной системы. Выделяются три ведущих компонента темперамента, относящиеся к сферам общей активности личности, ее моторики и эмоциональности.

При любом темпераменте возникает опасность развития нежелательных черт личности. Холерический темперамент может провоцировать человека к несдержанности, резкости, склонности к постоянным «взрывам». Сангвинический темперамент может привести к легкомыслию, склонности разбрасываться, недостаточной глубине и устойчивости. При меланхолическом темпераменте у человека могут появиться чрезмерная замкнутость, склонность целиком погружаться в собственные переживания, излишняя застенчивость. Флегматический темперамент может способствовать тому, что человек будет вялым, инертным, безразличным к происходящим вокруг него событиям.

Свойства темперамента формируются в деятельности человека и во многом определяются направленностью его личности. На основе каждого темперамента могут быть сформулированы ценные качества личности.

Мои Исследования показали, что представители разных темпераментов могут добиваться одинаково высоких успехов в деятельности, но идут они к этим успехам разными путями.

Выполненное исследования позволило решить поставленные задачи и потвердеть выдвинутую гипотезу.

**Список использованных источников**

1. Рутман Э.М. Надо ли убегать от стресса? - М.: ФиС, 1990. - 128 с.

2. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. - М.: Прогресс, 1960. - 254 с.

. Селье Г. Стресс без дистресса. - М.: Прогресс, 1982. - 124 с.

. Лазарус Р.С. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс: сб. ст. - Л.: Медицина, 1970. - С. 178.

. Суворова В.В. Психопрофилактика стресса. - М.: Педагогика, 1985. - 208 с.

. Наенко Н.И. Психическая напряженность. - М.: изд-во Московского университета, 1976. - 112 с.

. Зильберман П.Б. Эмоциональная устойчивость оператора // в кн.: Очерки психологии труда оператора. - М.: Наука, 1974. - С. 138-172.

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

. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика: учеб, пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 615 с.

. Вайнштейн И.К. Эмоциональные структуры мозга и сердца - М., 1989. - 291 с

. Фролов М.Ф. Психофизиологический стресс и качество деятельности человека-оператора // Психическая напряженность в трудовой деятельности: сб. научн. ст. - М., 1993. - С. 15-24.

. Ольшанникова А.Е. О некоторых физиологических коррелятах эмоциональных состояний // Проблемы дифференциальной психофизиологии: сб. научн. ст. - М.: Просвещение, 1969. - С. 98-122.

. Кокс Т. Стресс. - М.: Медицина, 1981. - 213 с.

. Леви Л. Некоторые принципы психофизиологических исследований и источники ошибок // Физиологические и психологические реакции. Медицинские, индустриальные и военные последствия стресса: сб. ст. - Л.: Медицина, 1970. - С. 88-100.

. Фурдуй Ф.И. Современные представления о физиологических механизмах развития стресса // Механизмы развития стресса: сб. научн, трудов. - Кишинев: Штиинца, 1987. - С. 8-33.

. Судакова К.В. Системные механизмы эмоционального стресса // Механизмы развития стресса: сб. научн, трудов. - Кишинев: Штиинца, 1997. - С. 52-53.

. Тышкова М. Исследование устойчивости личности детей и подростков в трудных ситуациях // Вопросы психологии. - 1987. - №1. - С. 27-33.

. Писаренко В.М. Устойчивость эмоционального состояния спортсмена в условиях соревнований // Пути достижения трудной цели в спорте. - М., 1984. - С. 51-68.

. Черникова О.А. Исследование эмоциональной устойчивости как важнейшего показателя психологической подготовленности спортсмена к соревнованиям // Психологические вопросы спортивной тренировки: сб. научн. ст. - М.: ФиС, 1967. - С. 3-13

. Милерян Е.А. Обсуждение и теоретическое обобщение экспериментальных материалов // Очерки психологии труда оператора: сб. научн. ст. - М.: Наука, 1974. - С. 5-118.

. Оя С.М. Особенности предстартовых сдвигов и эмоциональной стабильности у представителей различных видов спорта. // Психологические вопросы тренировки и готовности спортсменов к соревнованию. - М.: ФиС, 1969. - С. 63-67.

. Сиротин О.А. Экспериментальное исследование психофизиологической природы эмоциональной устойчивости: автореф. дис…. канд. психол. наук. - М., 1972. - 18 с.

. Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека. - Казань: изд-во Казанского университета, 1987. - 262 с.

. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика: учеб, пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 608 с.

. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика: учеб, пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 608 с.

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

. Баранов А.А. Психологическая стрессоустойчивость и мастерство педагога: теоретические и прикладные аспекты: автореф, дис. докт. психол. наук. - СПб, 2002. - 41 с.

. Величковский Б.Б. Многомерная оценка индивидуальной устойчивости к стрессу: автореф. дис….канд. психол. наук. - М., 2007. - 27 с.

. Пономаренко В.А. Экстремальность и проблема отношения к профессиональной деятельности и в профессиональной жизнедеятельности // Мир психологии. - 2006. - №4. - С. 38-46.

. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. - М.: ПЕРСЭ, 2006. - 528 с.

. Справочник практического психолога. Психодиагностика/под общ. ред. С.Т. Посоховой. - СПб.: Сова, 2006. - 671 с.

. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов - СПб: Питер, 2001. С 123.

. Китаев - Смык А. Стресс и психологическая экология // Природа. -2007. - №7 - С. 98-105.

. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 1999 с. 34.

. Большой Энциклопедический словарь / под редакцией А.М. Прохорова, 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Большая Российская энциклопедия, СПб.: Норинт, 2002. С. 145.

. Красовский Ю.Д. Организационное поведение: Учеб, пособие. - М.: ЮНТИ-ДАНА, 1999. с 234.

. Кречмер Э. Теория темпераментов. // Психология индивидуальных различий. Хрестоматия. М., 2000. С. 343-351.

. Русалов В.М. Биологические основы индивидуально-психологических различий. М., 1979. С 345.

. Батаршев, А.В. Темперамент и характер. Психологическая диагностика / А.В. Батаршев. - М., 2001. С 39.

. Белоус В.В. Темперамент и деятельность. Учебное пособие, - Пятигорск, 1990