***Оглавление***

Введение

Глава 1. Теоретический анализ проблемы стрессоустойчивости работников служб организации пассажирских перевозок

1.1 Анализ основных подходов к понятию стрессоустойчивости личности

1.2 Содержание стрессоустойчивости как профессионального качества сотрудника сферы обслуживания пассажиров

1.3 Социально-психологические методы развития стрессоустойчивости

Глава 2. Эмпирическое изучение показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок

2.1 Организация и методическое обеспечение исследования

2.2 Анализ результатов исследования

2.3 Рекомендации по оптимизации показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок

Заключение

Список использованной литературы

***Введение***

**Актуальность:** профессиональная деятельность сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок предполагает высокую информационную нагрузку, ответственность за комфорт, благополучие и жизнь большого числа людей, связана с интенсивным общением, в том числе, с решением конфликтных ситуаций. То есть эта профессиональная деятельность протекает в условиях довольно высокой напряженности, что вызывает развитие стресса и требует от сотрудников значительных усилий по его преодолению.

Негативные последствия стрессов в профессиональной деятельности работников служб организации пассажирских перевозок могут отражаться, во-первых, на качестве выполнения ими профессиональных обязанностей, то есть на психологическом комфорте и благополучии пассажиров, во-вторых, на психологическом благополучии самих сотрудников.

Учитывая высокую подверженность стрессам, важным профессиональным качеством сотрудников служб организации пассажирских перевозок следует рассматривать стрессоустойчивость как комплексную социально-психологическую характеристику, способствующую сохранению благоприятного самочувствия в стрессовых условиях, оптимальному профессиональному общению и взаимодействию с клиентами.

Тем не менее, до сих пор психологическим аспектам профессиональной деятельности работников, занятых в сфере обслуживания пассажиров, не уделялось достаточного внимания, поэтому проблема изучения характеристик стрессоустойчивости у этих сотрудников является актуальной.

**Цель**: выработка рекомендаций по развитию устойчивости к стрессу у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок на основе выявленных показателей стрессоустойчивости.

**Объект**: определение стрессоустойчивости.

устойчивость стресс профессиональное качество

**Предмет**: стрессоустойчивость у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок.

**Гипотеза:**

1. сотрудникам службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы свойственно преобладание более высокого уровня стрессоустойчивости, чем сотрудникам с меньшим стажем работы;

2. высокие значения стрессоустойчивости в значительной мере обусловлены значениями субъективного контроля;

. высокие значения стрессоустойчивости коррелируют с высокими показателями по шкале интернальности в области достижений (Ид) и низкими показателями по шкале интернальности в области неудач (Ин).

**Задачи:**

1. Теоретический анализ проблемы стрессоустойчивости работников служб организации пассажирских перевозок;

. Эмпирическое исследование показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок;

. Разработка рекомендаций по оптимизации показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок.

**Методы:** теоретические: анализ научной психологической литературы; эмпирические: тестирование; метод корреляционного анализа с использованием коэффициента парной корреляции Пирсона; определение достоверности различий по t-критерию Стьюдента.

**Методики:**

1. Уровень субъективного контроля (УСК) (тест Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, А.М. Эткинда);

2. Тест жизнестойкости С. Мадди (перевод и адаптация Д. А Леонтьева, Е.И. Рассказова);

. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса-Раге.

**Выборка:** 60 сотрудников отдела регистрации службы организации пассажирских авиаперевозок (30 сотрудников со стажем работы от 1 до 7 лет (возраст: 23-29 лет) и 30 со стажем работы от 8 до 15 лет (возраст: 30-35 лет).

**Структура работы:**

Во введении рассмотрены актуальность, сформулированы объект и предмет, определены цель, задачи исследования и гипотеза.

В первой главе исследования рассматриваются такие вопросы, как подходы к феномену стрессоустойчивости, проблема содержания и структуры стрессоустойчивости как профессионального качества сотрудника сферы обслуживания пассажиров, социально-психологические методы развития стрессоустойчивости.

Во второй главе раскрываются методическое обеспечение эмпирического исследования и ход его проведения, представлен анализ результатов исследования, даны их интерпретация и выводы. Предложены рекомендации, составленные на основании полученных выводов.

В заключении представлены общие выводы по работе.

# ***Глава 1. Теоретический анализ проблемы стрессоустойчивости работников служб организации пассажирских перевозок***

# ***1.1 Анализ основных подходов к понятию стрессоустойчивости личности***

Исходной теоретической базой для изучения стрессоустойчивости человека являются исследования стресса. В этой связи следует отметить, что сам феномен стресса не сводится к единому пониманию и рассматривается различными авторами с разных позиций. Однако, как отмечает С.Ю. Визитова, итогом междисциплинарных исследований стресса можно считать его определение как психологического феномена, включающего в себя несколько аспектов: ответную реакцию организма на травмирующее воздействие; ситуацию, отягощающую и усложняющую течение событий; эмоциональную реакцию на определенное событие (стрессовое переживание); процесс конфликтного взаимодействия и противоречивого столкновения индивида с окружающим миром.

Таким образом, современные исследователи обращаются к понятию стресса в контексте исследования неблагоприятных эмоциональных состояний человека в широком контексте его жизнедеятельности.

Так, А.Н. Дружинин определяет психологический стресс как "состояние чрезмерной психической напряженности, которое развивается в результате угрозы или реального воздействия экстремальных факторов социального, психологического, экологического и профессионального характера" [11].

В.А. Бодров определяет психологический стресс, как "функциональное состояние организма и психики, которое характеризуется существенными нарушениями статуса человека и его поведения в результате воздействия экстремальных факторов психогенной природы (угроза, опасность, сложность или вредность условий жизни и деятельности)" [4].

Некоторые авторы понятию "стресс" предпочитают другое - "психическая напряженность". Так, Н.И. Наенко отмечает, что данный термин "свободен от ассоциаций и указывает на необходимость изучения именно психологического функционирования человека в сложных условиях" [23].

Под психической напряженностью автор подразумевает психические состояния в сложных условиях вообще, независимо от вызываемых ими эффектов.

Разработка понятия стрессоустойчивости, в свою очередь, также сталкивается с трудностями определения сущности этого феномена. Учитывая приведенное выше понимание стресса, можно говорить о том, что устойчивость к нему должна быть определена в категориях, характеризующих некую способность человека противостоять отрицательному воздействию неблагоприятных или экстремальных факторов.

При этом А.П. Катунин отмечает, что в современной науке для описания способности личности сохранять адекватность психического состояния и эффективность деятельности в экстремальных условиях исследователи используют различные термины:

"устойчивость личности" (Л.И. Божович и др.);

"нравственная устойчивость" (В.Э. Чудновский);

"психическая устойчивость" (М.Ф. Секач; А.А. Коренев и др.);

"психологическая устойчивость" (С.А. Козлов; В.В. Аршинова и др.);

"стрессоустойчивость" (О.А. Ахвердова, И.В. Боев);

"устойчивость к стрессу" (Б.В. Кулагин; Л.А. Кандыбович);

"нервно-психическая устойчивость" (A. M. Столяренко; П.П. Дорогов);

"помехоустойчивость" (Н.П. Казаченко; А.Ф. Ануфриев);

"эмоциональная устойчивость" (В.Г. Пичугин; Е.М. Семенова и др.);

"морально-психологическая устойчивость" (Н.Ф. Феденко);

"эмоционально-волевая устойчивость" (В.Ф. Власов; И.И. Рудской);

"профессионально-психологическая устойчивость" (Е.В. Василенко).

Устойчивость, в широком смысле, необходимо рассматривать как функцию двух переменных - окружающей среды и внутренней структуры системы. Можно предположить, что все существующие виды устойчивости, являются составными компонентами такого целостного явления как психическая устойчивость личности, но характеризуют его различные стороны.

Исходя из этого, можно утверждать, что стрессоустойчивость является частным случаем психической устойчивости, проявляющейся при действии стресс-факторов, и их специфичность будет определяться конкретным видом деятельности [13].

На данный момент в психологической науке сложилось большое многообразие определений понятия "стрессоустойчивость". Как отмечает А.Л. Церковский, довольно распространенным является взгляд на феномен стрессоустойчивости, связанный с выделением его частных составляющих: эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость к стрессу, стресс-резистентность, фрустрационная толерантность [42].

В частности, такое понимание стрессоустойчивости предлагает исследователь С.В. Субботин, который также дает следующее определение: "Стрессоустойчивость - это индивидуальная психологическая особенность, заключающаяся в специфической взаимосвязи разноуровневых свойств интегральной индивидуальности, что обеспечивает биологический, физиологический и психологический гомеостаз системы и ведет к оптимальному взаимодействию субъекта с окружающей средой в различных условиях жизнедеятельности и деятельности" [35].

В инженерной психологии проблема стрессоустойчивости рассматривается как устойчивость деятельности человека-оператора в экстремальных (особых) условиях, где она анализируется в единстве трех ее аспектов: предметно-действенного, физиологического и психологического [43].

О.В. Лозгачева под стрессоустойчивостью понимает "комплексное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных и/или кумулятивных внешних и внутренних факторов в процессе жизнедеятельности, обусловленное уровнем активации ресурсов организма и психики индивида, проявляющееся в показателях его функционального состояния и работоспособности" [21].

А.Л. Рудаков придерживается следующего определения стрессоустойчивости: "это когнитивная составляющая структуры личности, способствующая эффективному управлению отрицательными эмоциями в экстремальных ситуациях и оптимизации взаимодействия между структурными компонентами личности для достижения цели деятельности" [30].

Следует выделить особый взгляд ученого П.Б. Зильбермана, который говорил о том, что устойчивость может быть нецелесообразным явлением, характеризующим отсутствие адекватного отражения изменившейся ситуации, свидетельствующим о недостаточной гибкости, приспособляемости [442].

По мнению В.А. Бодрова, исходной позицией в изучении стрессоустойчивости должно служить определение этого понятия, которое ряд авторов сводит лишь к понятию эмоциональной устойчивости, хотя данные понятия не являются тождественными. Под стрессоустойчивостью В.А. Бодров понимает "интегративное свойство человека, которое, во-первых, характеризует степень его адаптации к воздействию экстремальных факторов внешней (гигиенические условия, социальное окружение и т.п.) и внутренней (личной) среды и деятельности. Во-вторых, оно определяется уровнем функциональной надежности субъекта деятельности и развития психических, физиологических и социальных механизмов регуляции текущего функционального состояния и поведения в этих условиях. И, в-третьих, это свойство проявляется в активации функциональных ресурсов (и оперативных резервов) организма и психики, а также в изменении работоспособности и поведения человека, направленных на предупреждение функциональных расстройств, негативных эмоциональных переживаний и нарушений эффективности и надежности деятельности" [3].

А.Л. Рудаков на основе анализа определений стрессоустойчивости выделяет следующие характеристики этого понятия:

стрессоустойчивость сводится к понятию эмоциональной устойчивости;

стрессоустойчивость рассматривается с функциональных позиций как качество, черта, свойство, влияющее на характер личности;

стрессоустойчивость определяется как интегральная, комплексная характеристика, включающая различные психологические, физиологические и поведенческие компоненты;

стрессоустойчивость характеризуется как способность управлять своими эмоциями, сохранять высокую работоспособность, осуществлять сложную или опасную деятельность без напряженности, несмотря на эмоциогенные воздействия [30].

Исследователь Т.Г. Бохан, проведя подробный анализ проблемы стрессоустойчивости в различных психологических категориях и понятиях, делает вывод, что отечественные исследователи проблемы стресса с позиции системного подхода и категории деятельности считали стрессоустойчивость необходимой характеристикой целостного процесса адаптации и связывали ее с регуляцией эмоциональных состояний: способностью быть эмоционально стабильным, психически устойчивым.

В развитии представлений о стрессоустойчивости проникли идеи, связанные с процессами самодетерминации, когда в субъектно-деятельностном подходе стрессоустойчивость стали рассматривать как процесс осознанной и управляемой саморегуляции.

Зарубежные и отечественные авторы стрессоустойчивость связывают с "преодолением", "совладанием", самотрансцендирующим, гибким, творческим поведением, не привязанным к биологическим факторам, надситуативной активностью, поисковой активностью, смыслопорождением, выносливостью (жизнестойкостью), сопротивляемостью, разрастанием.

Таким образом, в изменении представлений о стрессоустойчивости можно заметить тенденции, которые соответствует тенденциям антропологизации, гуманизации и онтологизации в психологической науке [6].

Исследователь А.Л. Рудаков отмечает, что проблема стрессоустойчивости представлена в рамках теорий личности, теории мотивации достижения, теории гомеостаза и стресса, теории адаптационно-трофического значения симпатической нервной системы, теории темперамента и свойств нервной системы, теории надежности деятельности, теории интегральной индивидуальности, концепции профессионального самосознания.

В настоящее время ученые выделяют три следующих направления в исследовании стрессоустойчивости: традиционно-аналитическое, системно-регулятивное и системно-структурное [30].

Традиционно-аналитическое направление опирается на "членение" психики по признаку качественного своеобразия на познавательные, эмоциональные и волевые процессы. В данном направлении психологические детерминанты стрессоустойчивости раскрываются через частные оценки устойчивости отдельно рассматриваемых психических процессов и свойств. И чем выше уровень развития этих характеристик, тем выше вероятность успешной адаптации, тем значительнее диапазон факторов внешней среды, к которым индивид может приспособиться, т.е. тем выше стрессоустойчивость.

Системно-регулятивное направление предполагает "вычленение" психических процессов в связи с их непосредственной функцией в регуляции деятельности. В данном направлении психические процессы рассматриваются как функциональные звенья (регулирующие функции), образующие систему психической регуляции деятельности. Осознанная регуляция понимается как системно-организованный процесс внутренней психической активности человека по инициации, построению, поддержанию и управлению разными видами и формами произвольной активности, непосредственно реализующих достижение принимаемых человеком целей. От степени совершенства процессов регуляции, т.е. стрессоустойчивости, зависит успешность, надежность, продуктивность, конечный исход любого акта произвольной активности.

Системно-структурное направление предполагает наличие признака устойчивости как способности сохранять себя в условиях изменяющейся в некоторых пределах среды [30].

Стрессоустойчивость в последнее время все чаще рассматривается в профессиональном и социально-психологическом контексте.

Проблема стрессоустойчивости, как отмечает Н.М. Лаптева, на современном этапе представляет первоочередной интерес именно в контексте внимания к стрессам, возникающим в трудовой деятельности. Стрессоустойчивость как феномен рассматривается в основном с функциональных позиций как характеристика, влияющая на продуктивность (успешность) деятельности [19].

Как отмечает А.П. Катунин, сегодня очевидным становится тот факт, что устойчивое поведение сотрудников в условиях стресса ("стрессоустойчивость") является одним из важных психологических факторов обеспечения надежности, эффективности и успеха профессиональной деятельности как индивидуальной, так и совместной [13].

Подчеркивая социально-психологический аспект содержания стрессоустойчивости исследователь Ли Канг Хи считает, что "стрессоустойчивость является интегральным качеством личности, основой успешного социального взаимодействия человека, характеризующееся эмоциональной стабильностью, низким уровнем тревожности, высоким уровнем саморегуляции, психологической готовностью к стрессу, т.е. совокупность индивидуальных психологических свойств, выступающих в качестве базовых психологических механизмов коррекции стрессовых состояний" [20].

То есть можно проследить эволюция взглядов на стрессоустойчивость как механизм осуществления деятельности. От функционального понимания устойчивости к стрессу как фактора успешности индивидуальной деятельности к пониманию ее роли в совместной деятельности и в целом в процессах социального взаимодействия.

В работах ряда ученых прослеживается идея о двойственной природе стрессоустойчивости. Эта особенность проявляется в рассмотрении стрессоустойчивости как свойства, влияющего на результат деятельности (успешность-неуспешность) и как характеристики, обеспечивающей гомеостаз личности как системы, что позволяет рассматривать стрессоустойчивость как показатель деятельностный (внешний) и личностный (внутренний) [43].

"Внутренний" личностный компонент стрессоустойчивости проявляет свою активность при несоответствии потенций субъекта условиям, требованиям конкретной деятельности. Роль этого компонента заключается в выработке такой системы защиты личности от стресс-факторов, которая обеспечила бы устойчивость (защищенность) человека от развития дистрессового состояния.

Нужно отметить, что существуют различные точки зрения и подходы к структурным компонентам стрессоустойчивости.

Анализ отечественной литературы, проведенный О.В. Лозгачевой, позволил ей выделить ряд личностных и субъектно-деятельностных характеристик, обусловливающих степень устойчивости к стрессу, среди которых: отдельные черты характера, мотивационно-потребностная сфера, уровень тревожности, локус-контроль, самооценка, интеллектуальный уровень личности, коммуникативный потенциал субъекта [21]

Исследователь А.П. Катунин отмечает, что понимание структуры стрессоустойчивости личности базируется на традиционно сложившемся в психологии подходе к представлению о структуре психики. Исходя из этого стрессоустойчивость, как и психическую устойчивость можно рассматривать как динамическую структуру, основными компонентами которой являются:

эмоциональный, накопленный в процессе преодоления сложных ситуаций и проявляющийся в уверенности, в чувстве воодушевления и удовлетворения от выполнения задачи;

волевой, который выражается в самообладании, самоконтроле, сознательной саморегуляции действий, приведении их в соответствие с требованиями ситуации. Волевой компонент выполняет контрольно-оценочную функцию сохранения и восстановления целесообразной регуляции деятельности;

интеллектуальный, отражающий умственную работоспособность, тип мышления.

Приведенный перечень для отражения сущности понятия стрессоустойчивости далеко не полон. Некоторые авторы выделяют еще ряд структурных компонентов:

мотивационный, отражающий устремленность личности на выполнение поставленной задачи. Мотивационный компонент представлен проявлением различных мотивационных тенденций, выполняющих побудительную, смыслообразующую и регулятивную функцию;

физиологический компонент, определяющий запас энергетических возможностей организма;

познавательный, характеризующий степень осознания и понимания служебной задачи. Познавательный компонент обеспечивает функцию создания, структурирования ориентировочной основы профессиональной деятельности, текущего анализа и прогнозирования динамики служебных ситуаций;

операциональный (моторный), объединяющий применяемые способы и приемы деятельности. Операциональный (моторный) компонент обеспечивает владение способами и приемами деятельности, необходимыми навыками и умениями по использованию технических и других средств;

коммуникативный компонент, характеризующий социально-психологический аспект деятельности личности, состояние готовности к взаимодействию [13].

В анализе О.В. Лозгачевой также отмечено, что категория стрессоустойчивости как качества личности рассматривается как совокупность следующих компонентов:

психофизиологический (тип, свойства центральной нервной системы);

мотивационный (т.к. сила мотивов во многом определяет эмоциональную устойчивость);

эмоциональный опыт личности, накопленный в процессе преодоления отрицательных влияний экстремальных ситуаций;

волевой, выражающийся в сознательной саморегуляции действий, приведении их в соответствие с требованиями ситуации;

профессиональная подготовленность, информированность и готовность личности к выполнению тех или иных задач;

интеллектуальный, направленный на оценку требований ситуации, прогноз ее изменения, принятие решений о способах действий [21].

В зависимости от характера деятельности структурные компоненты стрессоустойчивости занимают в ней различные "ранговые места", при этом "удельный вес" составных компонентов не всегда одинаков. Все они находятся в определенной взаимосвязи, и возможна компенсация слабости одних за счет большей развитости других [13].

Предлагая свой структурный подход к проблеме стрессоустойчивости, Е.В. Распопин считает, что стрессоустойчивость необходимо рассматривать по отношению к воздействию различных источников стресса, к каждому из которых устойчивость личности может быть выше или ниже. Стресс вызывают те явления и события, которые на основании субъективной оценки интерпретируются личностью как угроза, ущерб или вызов. Данная оценка является стрессогенной.

Все многообразие потенциальных источников стресса может быть сведено к трем переменным: сам человек, другие люди и характеристики окружающего мира. Если человеком дается стрессогенная оценка, то возникает стресс. Устойчивость к стрессу проявляется нестрессогенной (толерантной или позитивной) оценкой личностью себя, других людей и окружающего мира в целом. В данном случае феномен стрессоустойчивости рассматривается через стрессогенную - нестрессогенную оценку испытуемым себя, других людей и окружающего мира [28].

# ***1.2 Содержание стрессоустойчивости как профессионального качества сотрудника сферы обслуживания пассажиров***

Для определения показателей стрессоустойчивости, наиболее значимых для сотрудников сферы обслуживания пассажиров, необходимо обратиться к понятию профессионального стресса и выделить его специфику в деятельности интересующих нас специалистов.

Профессиональный стресс определяется как многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека [45].

При этом важен анализ характерных особенностей проявлений стресса в зависимости от содержательной специфики профессии. Поэтому ключевыми образованиями, во взаимосвязи с которыми рассматривается проблема развития и преодоления профессионального стресса, являются профессиональные задачи и профессиональная среда в целом.

Традиционно в рамках проблемы изучения профессионального стресса имеет место обращение к причинам, вызывающим повышенную напряженность трудовой деятельности и состояниям субъекта, возникающего при разных осложнениях профессиональной ситуации. Помимо этого разработка большинства концепций профессионального стресса связана с осознанием необходимости анализа опосредующих факторов и/или индивидуальных характеристик, которые играют принципиальную роль в развитии стрессовых реакций и их фиксации в виде устойчивых негативных проявлений.

Исследователь Ю.В. Щербатых условно выделяет две группы факторов, вызывающих производственный стресс: объективные (мало зависящие от личности работника) и субъективные (развитие которых больше зависит от самого человека) [45].

К объективным факторам относятся условия труда, в частности, высокий уровень шума, теснота помещения, повышенная ответственность, психологическое переживание возможного риска для жизни и т.д. Здесь следует отдельно выделить такие факторы, как отсутствие информации и отсутствие времени. Как полагают специалисты по профессиональным стрессам, эти два фактора являются фоном, на котором стрессом может стать любое дополнительное раздражение. К этой же группе относятся чрезвычайные (форс-мажорные) ситуации, которые могут принимать различный характер в зависимости от специфики труда.

Субъективные факторы, в свою очередь, подразделяются на межличностные и внутриличностные стрессы. Первые возникают в ситуациях общения с руководством, коллегами, а также с клиентами. Вторые могут быть связаны с личностными психологическими особенностями, соматическим здоровьем сотрудников, различными несоответствиями между личностью и трудом (несоответствие требований труда и профессиональных умений; несоответствие объема труда и вознаграждения и т.д.) [45].

Исследователи Б.В. Овчинников, А.И. Колчев выделяют четыре группы потенциально стрессогенных факторов, свойственных любой профессиональной деятельности: коммуникативные, информационные, эмоциогенные, физиолого-гигиенические [22].

Проанализируем деятельность сотрудников сферы обслуживания пассажиров на предмет особенностей проявления в ней действия названных выше стрессовых факторов.

Если говорить об объективных факторах, то можно говорить о том, что в большинстве случаев профессиональная деятельность по обслуживанию пассажиров будет связана с достаточно большим числом объективных факторов профессионального стресса.

Во-первых, высокий уровень шума, связанный с движением транспортных потоков, повседневной работой транспортных узлов (аэропортов, вокзалов и т.д.). Так, водитель транспортного средства постоянно воспринимает шум, исходящий от общего потока городского транспорта, пассажиров. Сотрудники кассы по продаже билетов на вокзале, сотрудники службы регистрации пассажиров в аэропорту постоянно воспринимают шум, связанный с информационными объявлениями для пассажиров, работой транспортных средств, гул человеческого "потока" и др.

Во-вторых, достаточно общим стрессором для всех сотрудников сферы обслуживания пассажиров является теснота рабочего пространства (касса, точка регистрации, водительская кабина и т.д.). В-третьих, всем специальностям данной сферы свойственна высокая ответственность и переживание риска, т.к. все сотрудники отвечают за человеческие жизни. Непосредственно данная ответственность является компонентом профессиональной деятельности водителей, пилотов, машинистов, в меньшей степени - стюардесс, проводников. Работа продавцов билетов на транспорт, сотрудников служб регистрации пассажиров непосредственно не связана с ответственностью за жизнь людей и опасностью для собственной жизни, но субъективно может быть воспринимаема.

Наконец, всем сотрудникам сферы обслуживания пассажиров присуще осуществление деятельности в условиях дефицита времени и информации (четкий график движения транспорта, необходимость регистрации всех пассажиров в ограниченные временные рамки и т.д.), а также в ситуации различных чрезвычайных и форс-мажорных обстоятельств.

Одним из факторов развития хронического стресса на работе, ведущего к синдрому психического выгорания, который ученые К. Маслач и С. Джексон определяют как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, является несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами. Основным здесь является предъявление повышенных требований к личности со стороны работы: люди должны делать очень много в короткий срок и маленьким запасом сил. Это может привести к ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений [22].

Можно утверждать, что этот фактор постоянно присутствует в профессиональной деятельности работников сферы обслуживания пассажиров.

Среди субъективных факторов профессионального стресса фактически для всех сотрудников сферы обслуживания пассажиров ведущими являются межличностные стрессы, т.к. в деятельности этих работников представлены различные планы общения: с коллегами, руководством, и с клиентами (пассажирами).

Еще одним несоответствием, возникающим между личностью и работой, является несоответствие, возникающее, когда люди теряют чувство положительного взаимодействия с другими людьми в своей рабочей среде.

Наиболее деструктивным элементом являются постоянные и нерешаемые конфликты между людьми в их работе. Такие конфликты продуцируют постоянное чувство фрустрации и враждебности и уменьшают вероятность социальной поддержки [22].

Здесь следует отметить, что согласно классификации Е.А. Климова, деятельность, направленная на обслуживание пассажиров, относится к типу "Человек - человек" или соционическому типу. Обобщенный портрет субъекта профессии этого типа составляют следующие характеристики:

умение руководить, учить, воспитывать, "осуществлять полезные действия по обслуживанию различных потребностей людей";

умение слушать и выслушивать;

речевая (коммуникативная) культура;

"наблюдательность к проявлениям чувств, характера человека, его поведению, умение или способность мысленно представлять, смоделировать именно его внутренний мир, а не приписывать ему свой собственный или иной, знакомый по опыту";

способность сопереживания и др. [15].

Очевидно, что содержание этого перечня качеств определено, в первую очередь, тем, что представители профессий соционического типа включены в непосредственное общение с другими людьми, а для специалистов сферы обслуживания этот аспект наиболее значим.

Как отмечает А.Р. Фонарев, профессиональная деятельность специалистов сферы сервиса целиком построена на общении, а качества личности, определяющие взаимодействие человека с человеком, представлены в ней многопланово и всесторонне [41].

Соответственно, именно со сферой общения многие исследователи связывают проблему профессионального стресса и его негативных последствий в деятельности работников профессий соционического типа.

Можно говорить о том, что в деятельности сотрудников сферы обслуживания пассажиров играют весьма важную роль факторы стресса коммуникативной природы, рассматриваемые Б.В. Овчинниковым и А.И. Колчевым. Эти исследователи выделяют "вертикальный" и "горизонтальный" факторы, являющиеся источниками стресса в общении.

"Вертикальный" фактор связан с уровнем иерархии, на котором находится специалист. Наиболее высокая стрессовая напряженность, согласно выводам данных авторов, свойственна руководителям, имеющим много людей в подчинении. Наименьшая стрессогенность по этому фактору характеризует профессии исполнительского типа с минимальным числом или полным отсутствием подчиненных [27].

Следует отметить, что - согласно данному критерию - сотрудников с такими функциями, как регистрация пассажиров, продажа пассажирам билетов и многих других работников сферы обслуживания пассажиров следует отнести к работникам, в наименьшей степени подверженным стрессам, т.к. в их подчинении нет большого числа сотрудников. С другой стороны, у сотрудников, непосредственно взаимодействующих с пассажирами, может формироваться двойственный план этого общения.

Как указывают Р. Вердербер и К. Вердербер, "…в любой коммуникационной ситуации люди не только обмениваются информацией, но и регулируют свои взаимоотношения" [8].

В частности, в любом общении выявляется аспект, направленный на выявление доминирующего участника. Данный аспект можно рассматривать как комплементарный или симметричный.

В комплементарных взаимоотношениях один человек позволяет другому определить, кто будет иметь большую власть. В некоторых случаях данное взаимоотношение частично проясняется контекстом.

В симметричных отношениях не установлено, кто будет контролировать ситуацию. Если один из участников общения претендует на власть, другим это воспринимается как вызов. Поэтому в комплементарных отношениях не бывает открытых конфликтов, а в симметричных отношениях наблюдается равномерное распределение власти [8].

Можно сделать очевидный вывод о том, что в процессе взаимодействия пассажира и специалиста, непосредственно с ним взаимодействующего, проявляется выраженное противоречие, связанное именно с распределением отношений доминирования. С одной стороны, сотрудник обслуживает пассажира как клиента, т.е. власть имеет последний. С другой стороны, значительный спектр ситуаций в отношениях пассажира и сотрудника, обслуживающего его, контролирует именно сотрудник, а не пассажир. Сотрудник предоставляет информацию, инструктирует пассажира, проверяет его документы и т.д. То есть в функциональном отношении именно сотрудник обладает в значительной мере функциями власти и управления.

В качестве примера такого противоречия можно привести выявленное Т.Г. Филипьевой противоречие в труде бортпроводника. Речь о двойственности ведущих функций в труде бортпроводника ("спасателя" и "официанта") и связанном с этим проявлением профессионально-важных качеств, противоположных по своей направленности (жесткая требовательность и мягкая предупредительность) [40].

По аналогии можно выявить и противоречие в деятельности сотрудника службы регистрации пассажиров. С одной стороны, он выполняет функцию "контролера", с другой стороны, "обслуживающего персонала".

Само по себе противоречие в профессиональной деятельности уже выступает фактором профессионального стресса. Противоречие, основанное на проблеме распределения доминирования в отношениях сотрудника и клиента, состоит и в том, что при любом типе отношений возможны стрессы. При симметричных отношениях могут возникать конфликты, а при преобладании доминирования сотрудника возникает возможности некорректного восприятия им клиентов (пассажиров) как своего рода "подчиненных", что повышает роль "вертикального" фактора развития стресса.

Кроме того, согласно пониманию А.Р. Фонарева, такие отношения могут выступать признаком преобладания в системе психической регуляции деятельности сотрудника модуса "обладания", когда основным отношением к другим людям является отношение как к средствам достижения собственных целей. Это приводит к нарушениям процессов межличностного общения, утрате смысла профессии, эмоциональному выгоранию [41].

"Горизонтальный" фактор связан с неформальным общением вне системы подчиненности. Авторы Б.В. Овчинников и А.И. Колчев рассматривают этот фактор в контексте влияния ограниченности круга общения в ходе выполнения профессиональной деятельности. Чем более замкнутая, изолированная группа выступает постоянной средой профессиональной деятельности, тем выше стрессогенность данного фактора. Согласно этому критерию, работники любой сферы обслуживания наименее всего подвержены профессиональному стрессу, т.к. их деятельность связана со свободным (нерегламентированным) общением в неограниченно больших группах людей. Стрессовые переживания могут в такой среде найти скорую разрядку в связи с потенциальным многообразием форм стихийной психологической помощи [27].

Приведем еще одно противоречие, выделяемое Т.Г. Филипьевой в работе бортпроводника гражданской авиации: обязанность выполнять строго регламентированные трудовые функции против необходимости творческого подхода в выборе способов решения профессиональных задач [40].

Развивая эту мысль, можно отметить, что в деятельности многих работников сферы обслуживания пассажиров, в том числе, сотрудников службы регистрации, общение с пассажирами связано именно с выполнением четких регламентированных действий, хотя сам процесс общения предполагает индивидуальный (творческий) подход к каждому клиенту. То есть специфические предпосылки для возникновения стрессов присутствуют и в данном случае.

Следует выделить, что преодолеть стресс-факторы, связанные с данным аспектом деятельности, способны лица, обладающие широким и гибким коммуникативным потенциалом (терпимые, дружелюбные и эмпатичные, тактичные и предупредительные, самостоятельные и независимые) [27].

Противоречия в деятельности бортпроводников гражданской авиации:

Временные противоречия, связанные с особенностями режима труда и отдыха в гражданской авиации: жесткая привязка к расписанию рейсов, времени полета, а между рейсами ситуация неопределенности, непредсказуемости.

В эмоциональной сфере труда: внутренняя готовность к действиям в аварийной ситуации и при этом демонстрация бодрости, приятного внешнего вида, обаяния, спокойствия, приветливости и пр. не смотря на утомление и истощение.

Специфические особенности осуществления трудовой деятельности специалистами сферы обслуживания пассажиров: общение с большим количеством людей (включая противоречие между исполнительским и коммуникативным аспектом взаимодействия с клиентами); ответственность и невозможность все контролировать; фактор реального или воображаемого риска для жизни; взаимодействие с техникой, вызывающее развитие информационного стресса.

Профессиональная деятельность сотрудника сферы обслуживания пассажиров характеризуется:

разнообразными профессиональными задачами в условиях недостатка времени и информации;

относительно повышенной степенью неопределенности, связанной с меняющимися условиями деятельности;

постоянным открытым контактом с людьми, предполагающим значительные эмоциональные и энергетические затраты.

Эти характеристики представляют собой сильные стрессовые факторы.

При этом данные факторы носят преимущественно социально-психологический характер, т.к. обусловлены социальным взаимодействием.

Следовательно, стрессоустойчивость в данном случае должна рассматриваться как социально-психологическая характеристика личности, включающая когнитивный, эмоциональный и поведенческий аспекты, характеризующие способность регулировать свои состояния, возникающие в напряженных условиях деятельности и общения.

# ***1.3 Социально-психологические методы развития стрессоустойчивости***

Социальные отношения играют весьма важную роль в жизни людей, их влияние на психологическое благополучие человека. Личностные факторы и личностные предпочтения, несомненно, влияют на то, насколько люди активно устанавливают социальные связи, на качество их отношений с другими людьми, на то, как они используют социальную поддержку и как эта поддержка ими воспринимается.

Групповая социальная поддержка, включенная в технологию формирования стрессоустойчивости, приводит к повышению стрессоустойчивости, а также самоактуализации личности. Самоактуализация, посредством социально-психологической поддержки в свою очередь, делает восприятие людей более адекватным, что в целом повышает их стрессоустойчивость. Социальная поддержка оказывает благотворное влияние, как в обычной повседневной жизни, так и во время стресса. Действие социальной поддержки потенциально может включаться в двух случаях в ходе оценки стрессора и совладания со стрессом. Во-первых, она может срабатывать на стадии оценивания стрессора. Во-вторых, социальная поддержка может включаться на стадии преодоления стресса и срабатывать посредством редуцирования воздействия стресса на индивида.

Социальная поддержка может быть представлена в нескольких формах. Эмоциональная поддержка означает признание и принятие чувств. Информационная поддержка включает руководство, инструментальная - практические навыки борьбы со стрессом.

Основными этапами социальной поддержки в формировании стрессоустойчивости являются:

. установление доверия;

2. исследование причин непродуктивности в стрессе;

. дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере внутриличностного пространства;

. дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере межличностного пространства;

. изменение привычных некоструктивных стереотипов поведения и взаимодействия;

. сущностная трансформация.

С учетом существующих социально-психологических методов формирования стрессоустойчивости и психологической коррекции стрессовых состояний личности, предлагается модель их применения.

Модель применения технологий формирования стрессоустойчивости с включенной групповой социальной поддержкой представлена личностно-ориентированными, суггестивно-эмоциональными, телесно-ориентирован-ными, когнитивно-поведенческими технологиями формирования стрессоустойчивости, реализованными в семи модулях (блоках социально-психологического тренинга).

Реализация модели направлена на формирование качеств стрессоустойчивости, посредством сочетания различных видов тренинга, как форм активного психологического воздействия в процессе интенсивного общения в групповом контексте. Основными видами тренинга являются: активизация социальной позиции участников группы, реструктуризация и гармонизация их мотивационной сферы, коррекция неблагоприятных состояний, а также развитие процессов социальной перцепции, расширение "каталога деятельностей", освоение конкретных приемов и методов эффективного решения проблем в стрессовой ситуации.

При реализации этой модели следует придерживаться следующих правил:

Основным средством социально-психологической поддержки является обращение к индивидуальному опыту человека совладания с жизненными трудностями, сформированным в этом опыте навыкам саморегуляции поведения в стрессовых ситуациях, стратегиям поведения в них, - то есть обращению к внутреннему ресурсу человека.

Важным аспектом в работе с группами по формированию стрессоустойчивости выступает активизация личностной саморегуляции: оказание помощи в обнаружении новых и восстановлении прежних ценностей, которые несут в себе позитивную, содержательную нагрузку.

Работа в группе должна быть сориентирована на оптимизацию деятельностного уровня саморегуляции, для чего следует осуществлять пошаговую отработку последовательных функций саморегуляции в стрессовой ситуации.

Отработка умений саморегуляции производится при постоянном обращении к конкретным ситуациям индивидуального опыта.

Важным этапом в работе с группой является диагностический. Диагностические процедуры, используемые в рамках тренинговой работы, не только диагностируют индивидуальные особенности, но и "запускают процессы рефлексии", помогая человеку более ясно осознавать личностные возможности разрешения стрессовой ситуации.

Использование результатов диагностирования компонентов субъективного опыта и регуляторных умений позволяет сориентировать тренинговые техники на конкретных участников группы, тем самым социально-психологическая помощь формируется соответственно особенностям адресата, с учетом его индивидуально-своеобразного жизненного опыта, в котором закрепились определенные личностные смысловые установки по отношению к себе, окружающим людям, своим достижениям и неудачам.

Принцип подбора большинства методов саморегуляции - это "внутреннее-внешнее-внутреннее". Выделяется какой-либо параметр поведения, отражающий внутреннее состояние человека, но поддающийся волевому контролю (дыхание, мимика, характер движений и т.д.). После чего волевым образом этот параметр меняют в ту сторону, в какую желательно изменить состояние.

Основными формами саморегуляции являются следующие: Движение; Дыхание; Медитация; Вербализация; Визуализация; Внешние воздействия. Кроме того, негативное психическое состояние можно отрегулировать за счет изменения контекста, за счет переноса внимания и т.д. В качестве еще одного метода, получившего широкое распространение благодаря НЛП, можно выделить, так называемые, "якоря" - знаки, связанные в сознании с желаемыми состояниями.

При коррекции стартовых состояний, также как при любой саморегуляции оптимально использовать следующий алгоритм:

. Определить характер и степень выраженности текущего состояния.

. Оценить характер своей текущей или предстоящей деятельности.

. Определить оптимальное состояние.

. Выбрать из своего арсенала или придумать метод саморегуляции, адекватный задаче и текущей ситуации (самому состоянию, запасу времени, обстановке).

. Применить данный метод, отслеживая эффект. При необходимости внести в метод коррективы или заменить его на другой.

Профилактика негативных состояний складывается из двух основных подходов: а) из укрепления психофизиологического здоровья и б) из рационального построения своей жизни. Метафорически это можно описать так: чтобы машина служила долго ее нужно: а) сделать крепкой и б) правильно эксплуатировать. Поскольку организм человека - это тоже своеобразная машина, то для него этот принцип подходит на 100%.

Основные направления этого раздела саморегуляции:

) Физическая нагрузка.

) Отдых и сон.

) Питание.

) Специальные процедуры.

) Улучшение экологичности условий жизни.

) Психогигиена.

# ***Глава 2. Эмпирическое изучение показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок***

# ***2.1 Организация и методическое обеспечение исследования***

**Цель**: выработка рекомендаций по развитию устойчивости к стрессу у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок на основе выявленных показателей стрессоустойчивости.

**Объект**: определение стрессоустойчивости.

**Предмет**: стрессоустойчивость у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок.

**Гипотеза:**

4. сотрудникам службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы свойственно преобладание более высокого уровня стрессоустойчивости, чем сотрудникам с меньшим стажем работы;

5. высокие значения стрессоустойчивости в значительной мере обусловлены значениями субъективного контроля;

. высокие значения стрессоустойчивости коррелируют с высокими показателями по шкале интернальности в области достижений (Ид) и низкими показателями по шкале интернальности в области неудач (Ин).

**Задачи:**

1. Теоретический анализ проблемы стрессоустойчивости работников служб организации пассажирских перевозок;

. Эмпирическое исследование показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок;

. Разработка рекомендаций по оптимизации показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок.

**Методы:** теоретические: анализ научной психологической литературы; эмпирические: тестирование; метод корреляционного анализа с использованием коэффициента парной корреляции Пирсона; определение достоверности различий по t-критерию Стьюдента.

**Методики:**

1. Уровень субъективного контроля (УСК) Дж. Роттера (тест Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, А.М. Эткинда);

2. Тест жизнестойкости С. Мадди (перевод и адаптация Д. А Леонтьева, Е.И. Рассказова);

. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса-Раге.

**Выборка:** 60 сотрудников отдела регистрации службы организации пассажирских авиаперевозок (30 сотрудников со стажем работы от 1 до 7 лет (возраст: 23-29 лет) и 30 со стажем работы от 8 до 15 лет (возраст: 30-35 лет).

**Описание методик:**

1. Уровень субъективного контроля (УСК) Дж. Роттера (Адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А М. Эткинда)

Данная экспериментально-психологическая методика позволяет быстро и эффективно оценить сформированный у испытуемого уровень субъективного контроля над разнообразными жизненными ситуациями.

Методика предназначена для индивидуального и группового обследования. Применение опросника УСК возможно при решении широкого круга социально-психологических и медико-психологических проблем в клинической психодиагностике, при профотборе, семейной консультации и т.д. Данная методика оценивает, в какой степени человек готов брать на себя ответственность за то, что происходит с ним и вокруг него. Испытуемому предлагаются 44 утверждения. Прочитав каждое из этих суждений, испытуемый должен выразить своё согласие или несогласие с ним.

За основу опросника была взята шкала локуса контроля Дж. Роттера. Субъективным контролем называется склонность человека брать на себя и возлагать на других людей ответственность за то, что с ними происходит. Эта шкала основана на двух принципиальных положениях.

. Люди различаются между собой по тому, как и где они локализуют контроль над значительными для себя событиями. Возможны два полярных типа такой локализации: экстернальный и интернальный. В первом случае человек полагает, что происходящие с ним события являются результатом действия внешних сил - случая, других людей и т.д. Во втором случае человек интерпретирует значимые события как результат своей собственной деятельности.

. Локус контроля, характерный для индивида, универсален по отношению к любым типам событий и ситуаций, с которыми ему приходится сталкиваться. Один и тот же тип контроля характеризует поведение данной личности и в случае неудач, и в сфере достижений.

В целях повышения достоверности результатов опросник сбалансирован по следующим параметрам:) по интернальности-экстернальности - половина из пунктов опросника сформулирована таким образом, что положительный ответ на них дадут люди с интернальным УСК, а другая половина сформулирована так, что положительный ответ на нее дадут люди с экстернальным УСК;

) по эмоциональному признаку - равное количество пунктов опросника описывают эмоционально позитивные и эмоционально негативные ситуации;

) по направлению атрибуций - равное количество пунктов сформулировано в первом и третьем лице.

Показатели опросника УСК организованы в соответствии с принципом иерархической структуры системы регуляции деятельности - таким образом, что включают в себя обобщенный показатель индивидуального УСК, инвариантный к частным ситуациям деятельности, два показателя среднего уровня общности и ряд ситуационных показателей.

Для увеличения спектра возможных применений опросника он сконструирован в двух вариантах, различающихся формами ответов испытуемых.

Вариант А, предназначенный для исследовательских целей, требует ответа по 6-балльной шкале (-3, - 2, - 1, +1, +2, +3), в которой ответ "+3" означает "полностью согласен", "-3" - "совершенно не согласен" с данным пунктом.

Вариант Б, предназначенный для психодиагностики, требует ответов по бинарной шкале "согласен - не согласен".

В нашем исследовании в соответствии с поставленной целью мы использовали Вариант А.

Обработка результатов теста включает четыре этапа.

этап - Подсчёт "сырых" баллов.

С помощью ключа (таблица 1) подсчитываются "сырые" баллы по каждой шкале: цифра, соответствующая выбору, определяет количество баллов, полученных за каждый ответ. При этом баллы за ответы на вопросы со знаком "+" суммируются со своим знаком, а на вопросы со знаком "-" - с обратным знаком.

Таблица 1 - Ключ к тесту УСК для подсчёта "сырых" баллов"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ио | "+" | 2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31,32, 34, 36, 37, 39, 42, 44 |
|  | "-" | 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 33, 38, 40, 41, 43 |
| Ид | "+" | 12, 15, 27, 32, 36, 37 |
|  | "-" | 1, 5, 6, 14, 26, 43 |
| Ин | "+" | 2, 4, 20, 31, 42, 44 |
|  | "-" | 7, 24, 33, 40, 41 |
| Ис | "+" | 2, 16, 20, 32, 37 |
|  | "-" | 7, 14, 26, 28, 41 |
| Ип | "+" | 19, 22, 25, 42, 31 |
|  | "-" | 1, 9, 10, 30 |
| Им | "+" | 4, 27 |
|  | "-" | 6, 38 |
| Из | "+" | 13, 34 |
|  | "-" | 3, 23 |

этап - Перевод "сырых" баллов в стены (стандартные оценки).

Перевод "сырых" балов шкал опросника УСК в стандартные значения (стены) осуществляется так же с помощью ключа (таблица 2). Стены представлены по 10-ти балльной шкале.

Таблица 2 - Ключ к тесту УСК для перевода "сырых" баллов в стандартные оценки (стены)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стены | "Сырые" баллы | | | | | | | | | | | | | |
|  | Ио интервал | | Ид интервал | | Ин интервал | | Ис интервал | | Ип интервал | | Им интервал | | Из интервал | |
|  | от | До | от | До | От | до | от | до | от | до | от | до | От | до |
| 1 | -132 | -14 | -36 | -11 | -36 | -8 | -30 | 12 | -30 | -5 | -12 | -7 | -12 | -6 |
| 2 | -13 | -3 | -10 | -7 | -7 | -4 | -11 | -8 | -4 | -1 | -6 | -5 | -5 | -4 |
| 3 | -2 | 9 | -6 | -3 | -3 | 0 | -7 | -5 | 0 | 3 | -4 | -3 | -3 | -2 |
| 4 | 10 | 21 | -2 | 1 | 1 | 4 | -4 | -1 | 4 | 7 | -2 | -1 | -1 | 0 |
| 5 | 22 | 32 | 2 | 5 | 5 | 7 | 0 | 3 | 8 | 11 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | 33 | 44 | 6 | 9 | 8 | 11 | 4 | 6 | 12 | 15 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 7 | 45 | 56 | 10 | 14 | 12 | 15 | 7 | 10 | 16 | 19 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 8 | 57 | 68 | 15 | 18 | 16 | 19 | 11 | 13 | 20 | 23 | 7 | 8 | 7 | 8 |
| 9 | 69 | 79 | 19 | 22 | 20 | 23 | 14 | 17 | 24 | 27 | 9 | 10 | 9 | 10 |
| 10 | 80 | 132 | 23 | 36 | 24 | 36 | 18 | 30 | 28 | 30 | 11 | 12 | 11 | 12 |

этап - Построение итоговой таблицы результатов.

Полученные оценки в стенах заносятся в таблицу (таблица 3).

Таблица 3 - Стандартные оценки шкал опросника УСК (стены)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | Шкалы | | | | | | |
|  | Ид | Ис | Ин | Из | Им | Ип | Ио |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

этап - Интерпретация результатов.

Необходимо проанализировать количественно и качественно показатели УСК по семи шкалам, сравнивая результаты (полученный "профиль") с нормой. Отклонение вправо (>5.5 стенов) свидетельствует об интернальном типе контроля в соответствующих ситуациях. Отклонение влево от нормы (<5.5 стенов) свидетельствует об экстернальном типе УСК.

. Шкала интернальности в области достижений (Ид).

Высокие показатели по этой шкале соответствуют высокому уровню субъективного контроля над эмоционально положительными событиями и ситуациями. Такие люди считают, что они сами добились всего того хорошего, что было и есть в их жизни, и, что они способны с успехом преследовать свои цели в будущем. Низкие показатели по шкале Ид свидетельствуют о том, что человек приписывает свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам - везению, счастливой судьбе или помощи других людей.

. Шкала интернальности в области неудач (Ин).

Высокие показатели по этой шкале говорят о развитом чувстве субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям, что проявляется в склонности обвинять самого себя в разнообразных неприятностях и страданиях. Низкие показатели Ин свидетельствуют о том, что испытуемый склонен приписывать ответственность за подобные события другим людям или считать их результатом невезения.

. Шкала интернальности в семейных отношениях (Ис).

Высокие показатели Ис означают, что человек считает себя ответственным за события, происходящие в его семейной жизни. Низкий уровень Ис указывает на то, что субъект считает не себя, а своих партнеров причиной значимых ситуаций, возникающих в его семье.

. Шкала интернальности в области производственных отношений (Ип).

Высокий Ип свидетельствует о том, что человек считает свои действия важным фактором организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, в своем продвижении и т.д. Низкий уровень Ип указывает на то, что испытуемый склонен приписывать более важное значение внешним обстоятельствам - руководству, товарищам по работе, везению - невезению.

. Шкала интернальности в области межличностных отношении (Им)

Высокий показатель Им свидетельствует о том что человек считает себя в силах контролировать свои формальные и неформальные отношения с другими людьми вызывать к себе уважение и симпатию, человек считает именно себя ответственным за построение межличностных отношений с окружающими.

Низкий показатель Им указывает на то, что человек не может активно формировать свои круг общения и склонен считать свои межличностные отношения результатом активности партнеров; такой человек склонен приписывать более важное значение в этом процессе обстоятельствам, случаю или окружающим его людям.

. Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни (Из).

Высокие показатели Из свидетельствуют о том, что испытуемый считает себя во многом ответственным за свое здоровье если он болен, то обвиняет в этом самого себя и полагает, что выздоровление во многом зависит от его действий. Человек с низким показателем Из считает здоровье и болезнь результатом случая и надеется на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей.

. Шкала общей интернальности (Ио).

Высокий показатель по этой шкале соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять, и, таким образом, они чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом.

Низкий показатель по шкале Ио соответствует низкому уровню субъективного контроля. Такие испытуемые не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство из них является результатом случая или действий других людей. Обобщение различных экспериментальных данных позволяет говорить об экстерналах как о людях с повышенной тревожностью, обеспокоенностью. Их отличает конформность, меньшая терпимость к другим и повышенная агрессивность, меньшая популярность в сравнении с интерналами.

. Тест жизнестойкости С. Мадди (перевод и адаптация Д. А Леонтьева, Е.И. Рассказова).

Тест жизнестойкости представляет собой адаптацию опросника, разработанного американским психологом Сальваторе Мадди.

Прикладной аспект жизнестойкости обусловлен той ролью, которую эта личностная переменная играет в успешном противостоянии личности стрессовым ситуациям, прежде всего в профессиональной деятельности. По данным исследований, жизнестойкость оказывается ключевой личностной переменной, опосредующей влияние стрессогенных факторов здоровье и успешность деятельности.

Для создания теста жизнестойкости авторы отобрали шесть шкал из разных тестов которые содержательно соответствовали компонентам вовлеченности, контроля и принятия риска: теста отчуждения С. Мадди; калифорнийского теста оценки целей в жизни М. Хана; теста личностных особенностей Д. Джексона; теста на локус контроля Дж. Роттера. После апробации были отобраны наиболее валидные и надежные пункты. Окончательная вариант, полученная в результате апробации, включает 45 пунктов, содержащих прямые и обратные вопросы всех трёх шкал опросника: вовлечённость, контроль и принятие риска.

Вовлечённость - это способность личности, которая характеризуется активной жизненной позицией, уверенностью в том, может найти в жизни стоящее и интересное.

Контроль характеризуется убеждённостью в том, что, только личность, которая борется и преодолевает трудности, может изменить происходящее в её жизни и быть хозяином своей судьбы.

Принятие риска - это показатель личности, готовой рисковать, которая убеждена в том, что на любых ошибках можно учиться.

Обработка результатов.

При подсчёте баллов ответам на прямые пункты присваиваются баллы от 0 до 3 ("нет" - 0 баллов, "скорее нет, чем да" - 1 балл, "скорее да, чем нет" - 2 балла, "да" - 3 балла), ответам на обратные пункты присваиваются баллы от 3 до 0 ("нет" - 3 балла, "да" - 0 баллов). Затем суммируется общий балл жизнестойкости и показатели для каждой из 3 субшкал (вовлеченности, контроля и принятия риска). Прямые и обратные пункты для каждой шкалы представлены в таблице 4. Средние и стандартные отклонения общего показателя и шкал жизнестойкости (таблица 5).

Таблица 4 - Прямые и обратные пункты шкал жизнестойкости

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкалы | Прямые пункты | Обратные пункты |
| Вовлечённость | 4, 12, 22, 23, 24, 29, 41 | 2, 3, 10, 11, 14, 28, 32, 37, 38, 40, 42 |
| Контроль | 9, 15, 17, 21, 25, 44 | 1, 5, 6, 8, 16, 20, 27, 31, 35, 39, 43 |
| Принятие риска | 34, 45 | 7, 13, 18, 19, 26, 30, 33, 36 |

Таблица 5 - Средние и стандартные отклонения общего показателя и шкал жизнестойкости

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Нормы | Жизнестойкость | Вовлечённость | Контроль | Принятие риска |
| Среднее | 80,72 | 37,64 | 29,17 | 13,91 |
| Стандартное отклонение | 18,53 | 8,08 | 8,43 | 4,39 |

Интерпретация результатов

Жизнестойкость представляет собой систему убеждений о себе, о мире, об отношениях с миром. Это характеристика, включающая в себя три сравнительно автономных компонента: вовлеченность, контроль, принятие риска. Выраженность компонентов по всем трём шкалам и жизнестойкости в целом позволяет личности легко преодолевать трудности и стрессовые ситуации за счет стойкого совладания со стрессами и восприятия их как менее значимых.

Вовлечённость определяется как "убеждённость в том, что вовлеченность в происходящее дает максимальный шанс найти нечто стоящее и интересное для личности". Человек с развитым компонентом вовлеченности получает удовольствие от собственной деятельности. В противоположность этому, отсутствие подобной убежденности порождает чувство отвергнутости, ощущение себя "вне" жизни.

Контроль представляет собой убежденность в том, что борьба позволяет повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован. Противоположность этому - ощущение собственной беспомощности. Человек с сильно развитым компонентом контроля ощущает, что сам выбирает собственную деятельность, свой путь.

Принятие риска - убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, - неважно, позитивного или негативного. Человек, рассматривающий жизнь как способ приобретения опыта, готов действовать в отсутствие надежных гарантий успеха, на свой страх и риск, считая стремление к простому комфорту и безопасности обедняющим жизнь личности. В основе принятия риска лежит идея развития через активное усвоение знаний из опыта и последующее их использование.

Мадди подчеркивает важность выраженности всех трёх компонентов для сохранения здоровья и оптимального уровня работоспособности и активности в стрессогенных условиях. Можно говорить как об индивидуальных различиях каждого из трех компонентов в составе жизнестойкости, так и о необходимости их согласованности между собой и с общей (суммарной) мерой жизнестойкости.

. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса-Раге.

Данная методика содержит 44 события. Испытуемому необходимо вспомнить все события, случившиеся с ним в течение последнего года и отметить их в бланке.

Обработка проводится путём сложения баллов событий, которые присутствовали в жизни тестируемого за последний год.

Интерпретация результатов осуществляется в соответствии с ключом (таблица 6).

Таблица 6 - Ключ к методике определения стрессоустойчивости для определения степени сопротивляемости стрессу

|  |  |
| --- | --- |
| Общая сумма баллов | Степень сопротивляемости стрессу |
| Меньше 150 б | Очень высокая |
| 150-199 б | Высокая |
| 200-299 б | Пороговая |
| 300 б и более | Низкая (ранимость) |

Сумма баллов определяет степень сопротивляемости стрессу. Подсчитанная сумма имеет ещё одно важное значение - она выражает (в цифрах) степень стрессовой нагрузки.

# ***2.2 Анализ результатов исследования***

В проведённом исследовании принимали участие две группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с различным стажем работы в данной сфере: первая группа - 30 человек со стажем работы от 1 до 7 лет включительно, вторая - 30 человек со стажем работы от 8 до 15 лет включительно.

Из основной нашей гипотезы следует, что у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с меньшим стажем работы стрессоустойчивость как характеристика окончательно ещё не сформировалась, соответственно, её показатели недостаточно высоки для успешной профессиональной деятельности в данной сфере. Но мы предполагаем, что данная характеристика - стрессоустойчивость - уже полностью сформирована и имеет высокие показатели у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы. В качестве показателя высокого уровня стрессоустойчивости мы берём высокие результаты по следующим шкалам выбранных методик:

) УСК Дж. Роттера: шкала общей интернальности (Ио), интернальность в области достижений (Ид), интернальность в области производственных и межличностных отношений (Ип и Им);

) Тест жизнестойкости С. Мадди: шкала контроля и общего показателя жизнестойкости.

Для выявления совпадений или различий в уровне стрессоустойчивости у двух групп сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с различным стажем работы (1-7 лет и 8-15 лет), необходимо проанализировать средние показатели этих двух групп по исследуемым признакам.

Мы также предполагаем наличие значимых корреляционных связей между выбранными шкалами данных методик.

Кроме этого, высокой степени сопротивляемости стрессу соответствует наименьшее количество баллов, набранных в результате выполнения методики определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.

Ниже рассмотрим данные по методике УСК Дж. Роттера.

Как было сказано выше, в качестве показателя высокого уровня стрессоустойчивости в данной методике мы берём высокие результаты по следующим шкалам: Ио, Ид, Ип и Им. Кроме этого, в гипотезе мы предположили, что высокий уровень стрессоустойчивости наряду с высокими показателями по шкале интернальности в области достижений характеризуется низкими показателями по шкале интернальности в области неудач.

Итак, рассмотрим средние показатели двух групп сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок по необходимым нам шкалам методики УСК. Из полученных нами данных чётко видны различия в проявлениях исследуемых нами признаков как между двумя группами, так и внутри одной группы.

В первую очередь, явно прослеживается превышение показателей шкал Ио, Ид, Ип и Им у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем (8-15 лет) над показателями этих же шкал у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с меньшим стажем (1-7 лет). Наибольшие расхождения наблюдаются в шкалах Ио, Ид, Им.

При сравнении показателей по шкалам достоверность различий показателей в рассматриваемых группах по t-критерию Стьюдента составила p<0,001, что говорит о статистически значимых различиях и подтверждает достоверность результатов.

Рассмотрев, как распределились показатели шкал Ио, Ид, Ип и Им внутри каждой группы, можно отметить, что для обеих групп характерны достаточно высокие показатели по данным шкалам. Это особенно заметно, если сопоставить показатели выделенных нами шкал, например, со шкалой Из.

При сравнении показателей по шкалам Ид и Ин в каждой, отдельно взятой группе, становится видно, что показатель шкалы Ид значительно выше показателя шкалы Ин (в первой группе в 3 раза, в второй группе в 2 раза).

Таким образом, на основе анализа средних показателей двух групп по исследуемым признакам УСК можно сделать следующие выводы:

) превышение показателей шкал Ио, Ид, Ип и Им у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем (8-15 лет) над показателями этих же шкал у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с меньшим стажем (1-7 лет) свидетельствует о более высокой степени развитости у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы таких личностных качеств и свойств, как ответственность за построение межличностных и производственных отношений, высокий уровень субъективного контроля над значимыми ситуациями, ориентация на достижение успеха и реализацию поставленной цели;

) для обеих групп характерны достаточно высокие показатели по выделенным шкалам; это, в определённой мере, говорит о наличии стрессоустойчивости при рассмотрении данных показателей в отдельности для каждой группы;

) в каждой группе отмечается преобладание показателя Ид над показателем Ин, а это означает, что для каждой характерен соответствующий уровень стрессоустойчивости.

С целью осуществления качественного и количественного анализа выделенных нами показателей УСК необходимо проследить, как распределились показатели данных шкал в каждой группе при переводе "сырых" баллов в стандартные оценки - стены. Также важно проанализировать показатели, сравнивая результаты с нормой - 5,5 стенов. Для этого рассмотрим следующие таблицы.

Таблица 7 - Стандартные оценки шкал опросника УСК (стены) группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 1-7 лет

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | Шкалы | | | | | | |
|  | Ид | Ис | Ин | Из | Им | Ип | Ио |
| Испытуемый 1 | 7 | 8 | 6 | 7 | 9 | 3 | 6 6,57 |
| Испытуемый 2 | 7 | 9 | 5 | 3 | 6 | 6 | 6 7 |
| Испытуемый 3 | 7 | 8 | 4 | 7 | 7 | 4 | 6 |
| Испытуемый 4 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | 7 |
| Испытуемый 5 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 4 | 5 |
| Испытуемый 6 | 6 | 4 | 4 | 7 | 5 | 5 | 4 |
| Испытуемый 7 | 6 | 8 | 5 | 3 | 6 | 6 | 5 |
| Испытуемый 8 | 6 | 6 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| Испытуемый 9 | 9 | 9 | 5 | 4 | 5 | 6 | 8 |
| Испытуемый 10 | 10 | 7 | 3 | 7 | 6 | 4 | 6 |
| Испытуемый 11 | 7 | 6 | 2 | 4 | 6 | 2 | 4 |
| Испытуемый 12 | 7 | 5 | 3 | 5 | 9 | 4 | 5 |
| Испытуемый 13 | 7 | 7 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| Испытуемый 14 | 5 | 7 | 4 | 7 | 7 | 6 | 6 |
| Испытуемый 15 | 7 | 9 | 4 | 2 | 6 | 4 | 5 |
| Испытуемый 16 | 9 | 9 | 4 | 4 | 4 | 8 | 7 |
| Испытуемый 17 | 8 | 8 | 4 | 7 | 7 | 4 | 7 |
| Испытуемый 18 | 10 | 10 | 7 | 6 | 6 | 5 | 8 |
| Испытуемый 19 | 8 | 7 | 2 | 3 | 6 | 6 | 5 |
| Испытуемый 20 | 8 | 8 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Испытуемый 21 | 7 | 8 | 6 | 7 | 9 | 3 | 6 |
| Испытуемый 22 | 7 | 9 | 5 | 3 | 6 | 6 | 6 |
| Испытуемый 23 | 7 | 8 | 4 | 7 | 7 | 4 | 6 |
| Испытуемый 24 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | 7 |
| Испытуемый 25 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 4 | 5 |
| Испытуемый 26 | 6 | 4 | 4 | 7 | 5 | 5 | 4 |
| Испытуемый 27 | 6 | 8 | 5 | 3 | 6 | 6 | 5 |
| Испытуемый 28 | 6 | 6 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| Испытуемый 29 | 9 | 9 | 5 | 4 | 5 | 6 | 8 |
| Испытуемый 30 | 10 | 7 | 3 | 7 | 6 | 4 | 6 |

Отклонение вправо от нормы (больше 5.5 стенов) свидетельствует об интернальном типе контроля в соответствующих ситуациях. Отклонение влево от нормы (меньше 5.5 стенов) свидетельствует об экстернальном типе УСК.

Сравнив показатели необходимых нам шкал у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с меньшим стажем работы с нормой, можно отметить, что одной части сотрудников характерен интернальный тип контроля в соответствующих ситуациях, другой - экстернальный. Теперь рассмотрим таблицу показателей шкал УСК в стенах у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы.

Таблица 8 - Стандартные оценки шкал опросника УСК (стены) группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 8-15 лет

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | Шкалы | | | | | | |
|  | Ид | Ис | Ин | Из | Им | Ип | Ио |
| Испытуемый 1 | 7 | 5 | 3 | 2 | 5 | 7 | 6 |
| Испытуемый 2 | 7 | 9 | 7 | 4 | 8 | 6 | 7 |
| Испытуемый 3 | 8 | 7 | 4 | 2 | 6 | 6 | 7 |
| Испытуемый 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 7 | 3 | 5 |
| Испытуемый 5 | 7 | 7 | 5 | 9 | 9 | 6 | 6 |
| Испытуемый 6 | 8 | 7 | 3 | 7 | 6 | 4 | 5 |
| Испытуемый 7 | 9 | 7 | 5 | 7 | 5 | 5 | 7 |
| Испытуемый 8 | 10 | 10 | 2 | 7 | 10 | 6 | 9 |
| Испытуемый 9 | 7 | 3 | 2 | 8 | 10 | 4 | 8 |
| Испытуемый 10 | 7 | 9 | 3 | 3 | 7 | 5 | 7 |
| Испытуемый 11 | 8 | 10 | 8 | 6 | 9 | 7 | 10 |
| Испытуемый 12 | 6 | 8 | 5 | 6 | 5 | 4 | 9 |
| Испытуемый 13 | 8 | 8 | 7 | 7 | 8 | 7 | 8 |
| Испытуемый 14 | 9 | 7 | 6 | 5 | 8 | 6 | 7 |
| Испытуемый 15 | 10 | 9 | 5 | 3 | 8 | 5 | 7 |
| Испытуемый 16 | 9 | 7 | 7 | 7 | 8 | 6 | 8 |
| Испытуемый 17 | 7 | 5 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 |
| Испытуемый 18 | 8 | 8 | 6 | 8 | 6 | 6 | 8 |
| Испытуемый 19 | 6 | 8 | 4 | 3 | 6 | 4 | 4 |
| Испытуемый 20 | 10 | 8 | 6 | 4 | 6 | 7 | 7 |
| Испытуемый 21 | 7 | 5 | 3 | 2 | 5 | 7 | 6 |
| Испытуемый 22 | 7 | 9 | 7 | 4 | 8 | 6 | 7 |
| Испытуемый 23 | 8 | 7 | 4 | 2 | 6 | 6 | 7 |
| Испытуемый 24 | 6 | 6 | 4 | 6 | 7 | 3 | 5 |
| Испытуемый 25 | 7 | 7 | 5 | 9 | 9 | 6 | 6 |
| Испытуемый 26 | 8 | 7 | 3 | 7 | 6 | 4 | 5 |
| Испытуемый 27 | 9 | 7 | 5 | 7 | 5 | 5 | 7 |
| Испытуемый 28 | 10 | 10 | 2 | 7 | 10 | 6 | 9 |
| Испытуемый 29 | 7 | 3 | 2 | 8 | 10 | 4 | 8 |
| Испытуемый 30 | 7 | 9 | 3 | 3 | 7 | 5 | 7 |

Проанализировав эту таблицу, можно отметить, что значительно большей части сотрудников характерен интернальный тип контроля. Это в полной мере свидетельствует о более высоком уровне стрессоустойчивости сотрудников данной группы.

Далее рассмотрим сравнительный анализ результатов теста жизнестойкости С. Мадди.

В качестве показателя высокого уровня стрессоустойчивости в данной методике мы берём высокие результаты по следующим шкалам: шкала контроля и общего показателя жизнестойкости.

Проведём анализ средних показателей двух групп сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок по необходимым нам шкалам теста жизнестойкости. Из полученных данных в ходе диагностики, видно, что значительных расхождений в показателях шкал жизнестойкости между двумя исследуемыми группами не наблюдается. Тем не менее, в выделенных нами шкалах - контроля и общего показателя жизнестойкости - всё же имеются некоторые различия. Мы видим, что средние показатели шкал контроля и общей жизнестойкости в группе сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 8-15 лет несколько выше данных показателей в группе сотрудников со стажем 1-7 лет.

Данное различие свидетельствует о большей степени сформированности данных признаков - контроля и жизнестойкости - у сотрудников с большим стажем работы. Соответственно, и уровень стрессоустойчивости, в целом, у данной группы сотрудников будет выше.

Для более наглядного подтверждения вышесказанного рассмотрим распределение данных показателей обеих групп в процентном соотношении. (таблица 9).

Таблица 9 - Процентное соотношение общего показателя и шкал жизнестойкости у двух групп сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с различным стажем работы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Шкалы Уровни выраженности признака | Вовлечённость | | Контроль | | Принятие риска | | Жизнестойкость | |
|  | 1-7 лет | 8-15 лет | 1-7 лет | 8-15 лет | 1-7 лет | 8-15 лет | 1-7 лет | 8-15 лет |
| Высокий | 10% | 15% | 15% | 20% | 20% | 15% | 10% | 15% |
| Средний | 80% | 75% | 70% | 75% | 65% | 70% | 75% | 75% |
| Низкий | 10% | 10% | 15% | 5% | 15% | 15% | 15% | 10% |

Сравнив процент соотношения шкал "Контроль" и "Жизнестойкость" между двумя группами, можно отметить следующее. Для группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы характерен больший процент высокого уровня контроля и жизнестойкости: 20% и 15% соответственно. Для группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с меньшим стажем работы характерен меньший процент высокого уровня контроля и жизнестойкости: 15% и 10% соответственно. Для группы сотрудников с большим стажем работы характерен меньший процент низкого уровня контроля и жизнестойкости: 5% и 10% соответственно. А для группы сотрудников с меньшим стажем работы характерен больший процент низкого уровня контроля и жизнестойкости: он составил 15% по обоим признакам.

Важным представляется и то, что в группе сотрудников с большим стажем работы наблюдается меньший процент высокого уровня шкалы принятия риска. Высокий уровень по шкале "Принятие риска" в группе с меньшим стажем работы можно объяснить наличием некоторой неуверенности в себе в настоящем, будущем, которое и определяет принятие любого решения, как риск.

Таким образом, анализ результатов данной методики подтвердил наличие более высокой развитости стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы.

На последнем этапе исследования рассмотрим анализ результатов методики определения стрессоустойчивости Холмса-Раге.

Как уже было сказано выше, высокой степени сопротивляемости стрессу соответствует наименьшее количество баллов, набранных в результате выполнения данной методики. Данные свидетельствуют о том, что в группе сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 8-15 лет средний балл меньше на 14,3 единиц среднего балла первой группы сотрудников со стажем 1-7 лет. Различие в уровне показателей, которое также статистически значимо p< 0,001. Это означает, что сотрудникам службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы характерна большая степень сопротивляемости стрессу, а, соответственно, и более высокий уровень стрессоустойчивости.

Далее проведем корреляционный анализ между показателями шкал методик УСК и теста жизнестойкости.

Проведенный корреляционный анализ данных позволяет судить об имеющихся взаимосвязях между показателями шкал методик УСК и теста жизнестойкости в обеих группах, так как в каждой из групп имеются статистически значимые положительные взаимосвязи между шкалами опросника УСК и теста жизнестойкости (таблицы 10 и 11).

Таблица 10 - Корреляция показателей опросника УСК и теста жизнестойкости по Пирсону, группа сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 1-7 лет

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Шкалы | Ид | Ин | Ис | Ип | Им | Из | Ио |
| Вовлечённость | 0,188 | 0,539\* | 0,321 | 0,255 | 0,342 | 0,275 | 0,578\*\* |
| Контроль | 0,560\* | 0,358 | 0,523\* | 0, 194 | 0,165 | 0,139 | 0,624\*\* |
| Принятие риска | 0,579\*\* | 0,307 | 0,664\*\* | 0,299 | 0,314 | 0,014 | 0,761\*\* |
| Жизнестойкость | 0,117 | 0,458\* | 0,529\* | 0,274 | 0,211 | 0,020 | 0,542\* |

\*\* - Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

\* - Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Из данной таблицы мы видим, что в группе сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 1-7 лет имеются статистически значимые положительные взаимосвязи между шкалами "Вовлечённость" и "Ин", "Контроль" и "Ид", "Контроль" и "Ис", "Принятие риска" и "Ид", ""Принятие риска" и "Ис", "Жизнестойкость" и "Ио".

Таблица 11 - Корреляция показателей опросника УСК и теста жизнестойкости по Пирсону, группа сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 8-15 лет

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Шкалы | Ид | Ин | Ис | Ип | Им | Из | Ио |
| Вовлечённость | 0,301 | 0,636\*\* | 0,677\*\* | 0,422 | 0,051 | 0,322 | 0,484\* |
| Контроль | 0,592\*\* | 0,322 | 0,380 | 0,261 | 0,271 | 0,240 | 0,327 |
| Принятие риска | 0,156 | 0,465\* | 0,597\*\* | 0,281 | 0,078 | 0,408 | 0,431 |
| Жизнестойкость | 0,413 | 0,614\*\* | 0,712\*\* | 0,513\* | 0,103 | 0,479\* | 0,555\* |

\*\* - Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

\* - Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Анализируя эту таблицу, мы видим, что в группе сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок со стажем 8-15 лет имеются статистически значимые положительные взаимосвязи так же между шкалами "Вовлечённость" и "Ин", "Контроль" и "Ид", "Принятие риска" и "Ис", "Жизнестойкость" и "Ио". Отличие составляют взаимосвязи между шкалами "Принятие риска" и "Ин".

На основе результатов проведённого нами эмпирического исследования, можно сформулировать следующие выводы.

. Превышение показателей шкал Ио, Ид, Ип и Им у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем (8-15 лет) над показателями этих же шкал у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с меньшим стажем (1-7 лет) свидетельствует о более высокой степени развитости у группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы таких личностных качества и свойств, как ответственность за построение межличностных и производственных отношений, высокий уровень субъективного контроля над значимыми ситуациями, ориентация на достижение успеха и реализацию поставленной цели. Выше описанные респонденты считают свои действия главным фактором организации собственной производственной деятельности, продвижения по службе и т.д. Сотрудники данной группы полностью способны контролировать свои формальные и неформальные отношения с другими людьми, считают именно себя ответственным за построение межличностных отношений с окружающими. У сотрудников с меньшим стажем работы (1-7 лет) описанные способности к саморегуляции развиты в меньшей степени, что и является причиной их низкой стрессоустойчивости.

. При анализе стандартных значений шкал УСК было выявлено, что значительно большей части группы сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем характерен интернальный тип субъективного контроля. Полученные данные позволяют говорить об интерналах как о более уверенных в себе, успешных и целеустремлённых сотрудниках. Это в полной мере свидетельствует о более высоком уровне стрессоустойчивости сотрудников данной группы.

. Высокие показатели у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем по шкале Ид и низкие показатели по шкале Ин соответствуют высокому уровню стрессоустойчивости.

. Средние показатели теста жизнестойкости по шкалам контроля и общей жизнестойкости в группе сотрудников со стажем 8-15 лет несколько выше данных показателей в группе сотрудников со стажем 1-7 лет. Это ещё более заметно при сопоставлении процентных соотношений данных шкал между группами. Такое различие свидетельствует о большей степени сформированности данных признаков - контроля и жизнестойкости - у сотрудников с большим стажем работы. А значит и уровень стрессоустойчивости, в целом, у данной группы сотрудников будет выше. Важным является и то, что в группе сотрудников с большим стажем работы наблюдается меньший процент высокого уровня шкалы принятия риска. Высокий уровень по шкале "Принятие риска" в группе с меньшим стажем работы можно объяснить наличием некоторой неуверенности в себе, в будущем, которое и определяет принятие любого решения, как риск.

. Выявленные нами статистически значимые положительные корреляционные связи между показателями шкал методик УСК и теста жизнестойкости в обеих группах указывают на то, что высокие показатели шкал Ио, Ид, Ип и Им будут влиять на общий уровень жизнестойкости, что приведёт к повышению уровня стрессоустойчивости.

Представленные выводы позволяют в полной мере подтвердить выдвинутую в данном исследовании гипотезу.

# ***2.3 Рекомендации по оптимизации показателей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок***

Обширный сравнительный и корреляционный анализ психологических особенностей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с различным стажем работы позволяет отобрать методы и выработать рекомендации по повышению стрессоустойчивости у сотрудников.

Для повышения уровня стрессоустойчивости сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок предлагается использовать следующие основные методы:

. Релаксационные техники. Обучение человека правильному расслаблению как на телесном, так и на эмоциональном уровнях. Аутотренинг, мышечная релаксация, методы ускоренного восстановления работоспособности и оптимизации функционального состояния и т.д. Такие методики достаточно просты в освоении и предполагают регулярное применение в повседневной жизни.

. Дыхательные техники. Обучение управлению эмоциональным состоянием проводится с использованием различных типов дыхания. Существует большое количество дыхательных техник, которые помогают справиться с отрицательными эмоциями (холотропное дыхание, ребефинг и др.).

. Саморегуляция. Универсальное средство повышения стрессоустойчивости и углубления самопознания, усиления внутренней концентрации, которые помогают в решении повседневных задач и достижении жизненных целей. Суть метода - обучение сотрудников навыкам правильного общения со своим подсознанием, гармонизации активности полушарий головного мозга, создании позитивной установки на сохранение здоровья.

. Естественные биоритмы организма. Важнейшим фактором является правильное распределение режимов сна и бодрствования, труда и отдыха. Обязательным условием высокой стрессоустойчивости является полноценный ночной сон (7-8 часов), во время которого организм запускает процессы саморегуляции и самовосстановления. Недостаток сна приводит к быстрому снижению сопротивляемости организма.

. Стресспротективное питание. Так как устойчивость организма к стрессу зависит от функционального состояния нервной и эндокринной систем, в рационе питания должны присутствовать все необходимые для этих систем компоненты: белки, жиры, углеводы, витамины и микроэлементы. Довольно часто стресс приводит к нарушению режима питания, например, "заеданию проблем", злоупотреблению сладкими, мучными продуктами или алкоголем. В таких случаях правильным подходом является разработка психотерапевтом индивидуальной программы совместно с диетологом.

. Психокоррекционные методики, использующие специальные приборы и оборудование. В настоящее время имеется необходимое физиотерапевтическое оборудование для повышения стрессоустойчивости и релаксации. Назначение использования подобных приборов - обучение организма "полезным" функциональным состояниям и стимуляции естественных процессов адаптации организма.

. Индивидуальная, групповая или семейная психотерапия. В процессе терапии корректируются личностные особенности, деструктивные типы внутриличностных и межличностных отношений, которые могут являться источником стресса.

# ***Заключение***

В данной работе были рассмотрены теоретические подходы к исследованию проблемы стресса и стрессоустойчивости в целом, а также применительно к деятельности сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок.

В соответствии с целью и задачами было проведено эмпирическое исследование особенностей стрессоустойчивости у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с различным стажем работы, а также предложены рекомендации по повышению уровня стрессоустойчивости.

На основании проведенного комплексного теоретического и эмпирического исследования были получены следующие выводы.

. Выявлено, что у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем полностью сформированы такие личностных качества и свойства, как ответственность за построение межличностных и производственных отношений, высокий уровень субъективного контроля над значимыми ситуациями, ориентация на достижение успеха и реализацию поставленной цели.

. Обнаружено, что главным фактором в организации собственной производственной деятельности сотрудники службы организации пассажирских авиаперевозок считают свои действия, способствующие дальнейшему продвижению по службе.

. Выявлено, что сотрудники с большим стажем работы полностью способны контролировать свои формальные и неформальные отношения с другими людьми, берут на себя всю ответственность за построение межличностных отношений с окружающими.

. Выявлено, что у сотрудников с меньшим стажем работы (1-7 лет) значения формальных и неформальных отношений с другими людьми, ответственность за построение межличностных отношений с окружающими, способности к саморегуляции собственного поведения развиты в меньшей степени, что и является причиной их низкой стрессоустойчивости.

. Выявлено, что группе сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем характерен интернальный тип субъективного контроля. Полученные данные позволяют говорить о таких сотрудниках как об уверенных в себе, успешных и целеустремлённых. Это в полной мере свидетельствует о более высоком уровне стрессоустойчивости сотрудников данной группы.

. Обнаружено, что сотрудники службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы отличаются высокой мотивированностью на достижение успеха, что так же соответствуют высокому уровню стрессоустойчивости.

. Выявлено, что у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок с большим стажем работы в большей степени сформированы способности контролировать и сознательно управлять сложившейся ситуацией, регулировать своё поведение в соответствии с условиями ситуации, а так же способности предполагать возможный исход событий в будущем.

. Выявленные статистически значимые положительные корреляционные связи между исследуемыми признаками указывают на то, что высокий уровень сформированности необходимых в деятельности сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок способностей имеет тенденцию влиять на общий уровень жизнестойкости.

Представленные выводы в полной мере подтверждают выдвинутую в данном исследовании гипотезу. Таким образом мы решили поставленные задачи и достигли цели.

# ***Список использованной литературы***

1. Банников В.В. Влияние социально-психологических компонентов стрессоустойчивости на эффективность деятельности персонала организации: дис. канд. психол. наук. - М., 2009.

2. Баранов А.А. Психологическая стрессоустойчивость и мастерство педагога: теоретические и прикладные аспекты: автореф. дис. док. психол. наук. - СПб, 2012.

. Бодров В.А., Обознов А.А. Система психической регуляции стрессоустойчивости человека-оператора // Психологический журнал. - 2010. - Т.21. - № 4. - С.32-40.

. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. - М.: ПЕР СЭ, 2010.

. Бойко В.В. Энергия эмоций. - СПб.: Питер, 2014.

. Бохан Т.Г. Культурно-исторический подход к стрессу и стрессоустойчивости: автореф. дис. док. психол. наук. - Томск, 2008.

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

. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. - СПб.: Прайм-Еврознак, 2012.

. Визитова С.Ю. Психологические особенности стрессоустойчивости педагога и пути ее повышения: дис. … канд. психол. наук. - Елец, 2012.

. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. - СПб.: Питер, 2009.

. Дружинин В.Н. Психология. - СПб.: Питер, 2011.

. Калашникова М.М. Развитие стрессоустойчивости сотрудников оперативного состава МВД: дис. … канд. психол. наук. - Казань, 2009.

. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен // Молодой ученый. - 2012. - № 9. - С.243-246.

. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. - М: Академический проект. 2012.

. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. - М.: Академия, 2014.

. Кокс Т., Маккей К. Трансактный подход к изучению производственного стресса // Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. Хрестоматия. / Под ред.А.Б. Леоновой, О.Н. Чернышевой. - М.: Просвещение, 2010.

. Копина О.С., Суслова Е.А., Заикин Е.В. Экспресс-диагностика уровня психоэмоционального напряжения и его источников // Вопросы психологии. - 2005. - № 3. - С.119-132.

. Куприянов Р.В., Кузьмина Ю.М. (сост.). Психодиагностика стресса: практикум. - Казань: КНИТУ, 2012.

. Лаптева Н.М. Анализ основных подходов к изучению феномена стрессоустойчивости // Психология сегодня. Материалы Х регион. студ. науч. - практ. конф., Екатеринбург, 23-24 апр. 2008 г. - С.381-382.

. Ли Канг Хи. Социально-психологические технологии формирования стрессоустойчивости человека: дис. … канд. психол. наук. - М., 2011.

. Лозгачева О.В. Особенности формирования устойчивости к стрессу в процессе профессионального развития личности // Педагогическое образование в России. - 2012. - № 2. - С.35-37.

. Мерзлякова Д.Р. Профессиональные риски специалистов социономической сферы // Вектор науки ТГУ. - 2012. - № 3 (10). - С.157-159.

. Наенко Н.И. Природа психической напряженности / Психическая напряженность. - http://flogiston.ru/library/naenko

. Павлова Т.А. Формирование профессионально важных качеств проводников пассажирских вагонов в процессе их деятельности: дис. … канд. психол. наук. - М.: 2011.

. Полякова О.Б. Стрессоустойчивость как профессионально важное качество будущих психологов // Мир образования - образование в мире. 2008. - №3. - C.248-271.

. Пономаренко В.А. Экстремальность и проблема отношения к профессиональной деятельности и в профессиональной жизнедеятельности // Мир психологии. - 2009. - № 4. - С.38-46.

. Психология профессионального здоровья. / Под ред.Г.С. Никифорова. - СПб.: Речь, 2010.

. Распопин Е.В. Дифференцированная оценка психологической устойчивости к стрессу // 20 лет постсоветской России: кризисные явления и механизмы модернизации. - Екатеринбург: Гуманитарный университет, 2011. - С.272-276.

. Распопин Е.В. Шкала устойчивости к источникам стресса // Современные проблемы науки и образования: электронный научный журнал - 2012. - № 6. - http://www.science-education.ru/106-7139

. Рудаков А.Л. Стресс, стрессоустойчивость и саногенная рефлексия в спорте: монография. - Красноярск, 2011.

. Сметанин А.В. Стрессоустойчивость как фактор повышения качества профессиональной деятельности учителя // Мир науки, культуры, образования. - 2011. - № 3. - С.133-136.

. Смирнов Б.А., Долгополова Е.В. Психология деятельности в экстремальных ситуациях. - Харьков: Гуманитарный Центр, 2007.

. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. - СПб.: Речь, 20014.

. Стеблянко Ю.В. Роль и значение защитных механизмов в процессе стрессоустойчивости // Мир современной науки. - 2011. - № 3. - С.89-92.

. Субботин С.В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристика метаиндивидуальности учителя: дис. канд. психол. наук. - Пермь, 2012.

. Судаков К.В. Индивидуальная устойчивость к эмоциональному стрессу. - М.: Горизонт, 2008.

. Сысоев В.Н., Будко Д.Ю., Колеватов А.С., Гайворонская В.В., Дергачев В.Б. Стрессоустойчивость специалистов административно-управленческого профиля в зависимости от отношения к работе // Вестник Российской военно-медицинской академии. - 2011. - Т.4. - С.134-139.

. Федоренко М.В. Стрессоустойчивость как показатель социальной адаптации // Филология и культура = Philology and Culture. - 2009. - № 17-18. - С.138-142.

. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М.: Просвещение, 2012.

. Филипьева Т.Г. Психологическое содержание труда бортпроводника воздушного судна гражданской авиации: дис. … канд. психол. наук. - М.: Просвещение, 2006.

. Фонарев А.Р. Профессиональный психологический отбор персонала для работы в сфере сервиса: дис. … канд. психол. наук. - Тверь, 2009.

. Церковский А.Л. Личностные детерминанты стрессоустойчивости студентов // Вестник Витебского государственного медицинского университета. - 2011. - Т.10. - № 4. - С.180-185.

. Церковский А.Л. Современные взгляды на проблему стрессоустойчивости // Вестник Витебского государственного медицинского университета. - 2011. - Т.10. - № 1. - С.6-19.

. Шпорт С.В. Гендерные особенности острой реакции на стресс // Российский психиатрический журнал. - 2007. - № 2. - С.41-47.

. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. - СПб.: Питер, 2009.