

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова

**А. О. Грицай**

**СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ  
И ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
САМОРЕГУЛЯЦИИ**

*Методические указания*

*Рекомендовано  
Научно-методическим советом университета  
для студентов, обучающихся по специальности  
Психология*

Ярославль 2011

УДК 159.9  
ББК Ю952я73  
Г 85

*Рекомендовано  
Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2010/11 учебного года*

Рецензент:  
кафедра консультационной психологии  
Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова

**Грицай, А. О. Стресс-менеджмент и основы психологической саморегуляции: метод. указания / А. О. Грицай;**  
Г 85 Ярослав. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2011. – 64 с.

В методических указаниях рассматривается спектр вопросов, связанный с психологической саморегуляцией и стрессом. Даны определения психологической саморегуляции, повседневного стресса и профессионального стресса. Описаны основные уровни и механизмы саморегуляции и стресс-менеджмента; изложены и проанализированы методы и приемы саморегуляции, дана их классификация. Кратко рассмотрена проблема совладающего поведения и копинг-стратегий, представлены классификации отечественных и зарубежных авторов. В приложении предложен ряд методик диагностики симптомов стресса и ведущих стратегий совладающего поведения.

Предназначено для студентов, обучающихся по специальности 030301.65 Психология (дисциплина «Стресс-менеджмент и основы психологической саморегуляции», блок ДС), очной формы обучения.

УДК 159.9  
ББК Ю952я73

© Ярославский государственный  
университет им. П. Г. Демидова, 2010

# 1. Понятие о саморегуляции как произвольном действии

При взаимодействии с окружающим миром человек непрерывно сталкивается с ситуацией выбора различных способов реализации своей активности в зависимости от поставленных целей, индивидуальных особенностей и условий окружающей действительности, особенностей взаимодействующих с ним людей. В ситуации выбора уменьшение неопределенности возможно лишь средствами регуляции, а в случае психологической регуляции – средствами саморегуляции в том смысле, что человек сам исследует ситуацию, программирует свою активность, контролирует и корректирует результаты.

«Регулировать», согласно определению, данному в «Толковом словаре русского языка» [16], означает «упорядочить (упорядочивать), направить (направлять) что-н., воздействовать на что-н. с целью внести порядок, правильность, систему в движение, деятельность или развитие какого-н. явления». Это определение отражает разные аспекты психической саморегуляции.

Что касается саморегуляции, то, как пишет Г. С. Никифоров [9], местоимение «само» обозначает направленность действия на того, кто его производит. Объектом регуляции для человека в данном случае являются его собственные поступки и действия, присущие ему психические явления (процессы, состояния, свойства). Именно в последнем случае, когда человек регулирует собственную психическую сферу, мы имеем дело с психической регуляцией.

Саморегуляция имеет две формы – произвольную и непроизвольную. Произвольная саморегуляция (осознанная) связана с целевой деятельностью, тогда как непроизвольная (неосознанная) связана с жизнеобеспечением, не имеет целей и осуществляется в организме на основе эволюционно сложившихся норм. Вместе с тем самоуправление и саморегуляция имеют сходство: они направлены на достижение оптимального уровня жизнедеятельности субъекта. Достижение оптимального уровня функционирования субъекта является целью, а самоуправление и произвольная саморегуляция – механизмами реализации этой цели, благодаря

которой и происходят закономерные изменения элементов всей системы психических явлений.

Саморегуляцию можно условно разделить на биологическую, рефлекторную (как высшую форму биологической) и сознательно управляемую.

**Биологическая саморегуляция** – это генетически закодированные сложные внутренние процессы, лежащие в основе роста, развития, жизнедеятельности и защитных функций как человека, так и животных, растений. Биологическая саморегуляция протекает без участия сознания. Например, при наркозе сердце продолжает работать. Даже у умерших биологическая саморегуляция поддерживает рост волос и ногтей.

**Рефлекторная саморегуляция** обеспечивает восприятие органами чувств сигналов внешней среды. Например, работа сердца может измениться от резкого стука, от воспринятого образа или даже запаха. Это свойство организма через чувства менять биологическую саморегуляцию и лежит в основе феноменов внушения, гипноза и других способов влияния. Внушение – это целенаправленное психологическое воздействие на личность с целью вызвать через органы чувств изменение биологической саморегуляции в желаемом направлении. Сознательно управляемая саморегуляция – это классический аутотренинг или психическая саморегуляция.

**Психическая саморегуляция** – это воздействие человека на самого себя с помощью слов и соответствующих мыслительных образов. Под психической саморегуляцией понимается психическое самовоздействие для целенаправленной регуляции всесторонней деятельности организма, его процессов, реакций и состояний. Общим для этих определений является выделение состояния человека в качестве объекта воздействия и внутренних средств регуляции, в первую очередь средств психической активности.

Рассматривая состав и функцию саморегуляции, мы тем самым затрагиваем вопрос о её механизме. Вполне понятно, что саморегуляция не может осуществляться без наличия того, что регулируется, проверяется. С другой стороны, составляющие саморегуляции должны соответствовать эталону. Контролируемая и

эталонная составляющие, процесс сличения и оценки степени их совпадения формируют информационное содержание механизма саморегуляции. Каналы прямой и обратной связи, мозговое представительство операции сличения являются компонентами механизма саморегуляции.

Механизмы саморегуляции имеют место уже на клеточном уровне организации жизнедеятельности человека. В основе единства и целостности организма человека как биологической системы лежат два взаимосвязанных вида саморегуляции: гуморальная, или химическая, и нервная. Через их взаимодействие осуществляется саморегуляция физиологических функций по гомеостатическому принципу, состоящему в поддержании в требуемых пределах сложившихся в процессе эволюции биологических констант, или эталонов, организма. В качестве примера таких констант можно назвать уровень концентрации сахара в крови, содержание в ней углекислого газа и кислорода, температуру тела, уровень артериального давления и др. Саморегуляция по гомеостатическому принципу заключается в том, что та или иная контролируемая составляющая непрерывно сличается в механизме саморегуляции с соответствующим биологическим эталоном, и если в результате сличения вырабатывается сигнал рассогласования, то это является толчком к восстановлению нарушенного равновесия.

Саморегуляция пронизывает все психические явления, присущие человеку, – саморегуляция отдельных психических процессов: ощущения, восприятия, мышления и др.; саморегуляция собственного состояния, или умение управлять собой, ставшее свойством человека, чертой его характера в результате воспитания и самовоспитания, включая саморегуляцию социального поведения субъекта. Одной из особенностей саморегуляции является ее уровневость, связанная с уровневостью психического отражения. По мнению К. А. Абульхановой-Славской, может быть выделена ступенчатость психической регуляции: регуляция психических процессов; действий с помощью этих психических процессов; обстоятельств жизни посредством этих действий; управление собой в процессе изменения этих обстоятельств [3].

В соответствии с принципом произвольности, как уже отмечалось, следует различать произвольный и произвольный виды саморегуляции. Действия называются произвольными, если они доступны самоконтролю. Вытекает неразрывная связь произвольного с сознательным, что было в лаконичной форме отмечено И. М. Сеченовым, который говорил, что произвольное движение всегда сознательно. Позицию, близкую к сказанному, занимает Е. П. Ильин, когда затрагивает вопрос о том, какие действия можно отнести к произвольным, а какие к произвольным. По мнению автора, произвольные действия характеризуются суммарной деятельностью коры и наличием представления (образа) как регулятора действий. Непременной чертой произвольных действий является их сознательный характер (наличие осознанной цели), в то время как осознанность произвольных действий по ходу их проявления может быть совсем не обязательной. Она появляется обычно на главных этапах осуществления произвольного действия.

## **Методы и приемы саморегуляции**

Главной особенностью методов саморегуляции состояний является их направленность на формирование адекватных внутренних средств, позволяющих человеку осуществить специальную деятельность по изменению своего состояния. В обыденной жизни мы часто интуитивно используем выработанные в индивидуальном опыте наборы таких приемов, позволяющих нам справиться с волнением, поскорее войти в рабочий ритм, максимально расслабиться и отдохнуть. Этот метод нашел отражение практически в любой многовековой культуре разных народов, внутри которой создавались целые системы приемов и средств саморегуляции состояний, имеющих отчетливо выраженный обучающий и воспитательный характер. «Учись управлять собой!» – вот девиз такого рода мер, вкрапленных в различные философско-религиозные учения, педагогические системы, обряды и формы организации быта.

Разрабатываемые методы самоуправления состоянием – саморегуляция – чаще всего базируются на обобщении этого полез-

ного и многогранного опыта. При этом одной из важнейших задач является исследование конкретных механизмов воздействий такого рода, очищенных от искаженных мистических, религиозных и просто неверных житейских представлений. В этом видится основа для полноценного развития и использования конкретных методических средств.

При всем разнообразии проявлений саморегуляция имеет следующую **структуру**:

- 1) принятая субъектом цель его произвольной активности;
- 2) модель значимых условий деятельности;
- 3) программа собственно исполнительских действий;
- 4) система критериев успешности деятельности;
- 5) информация о реально достигнутых результатах;
- 6) оценка соответствия реальных результатов критериям успеха;
- 7) решения о необходимости и характере коррекции деятельности.

Общие закономерности саморегуляции реализуются в индивидуальной форме, зависящей от конкретных условий и характеристик нервной деятельности, от личностных качеств субъекта и его привычек в организации своих действий.

**Методы психологической саморегуляции** – система обучающих методик, направленных на формирование внутренних средств управления собственными состояниями. Принято выделять различные типы таких методов. Обучение наиболее успешно осуществляется в рамках специально организованных циклов занятий.

**1. Нервно-мышечная релаксация** – психотерапевтическая методика, основанная на попеременном напряжении и расслаблении различных мышечных групп, до достижения состояния релаксации. При этом мышечное расслабление приводит к возникновению ощущения покоя, уменьшению нервного напряжения или болевых ощущений.

**2. Имажинативная психотерапия** (от лат. *imago* – образ, подобие и греч. *psyche* – душа + *therapeia* – лечение) – класс методов психотерапии. Основана на приемах погружения в разные

слои психического за счет целенаправленного вызывания образов воображения и дальнейшей работы с обнаруженными таким образом внутренними конфликтами. В отличие от классической психотерапии, главными здесь выступают отношения не «пациент – терапевт», а «пациент – его образы». Наиболее известны методы, разработанные Х. Лейнером (психотерапия кататимного переживания образов), Е. Epstein, R. Desoille.

**3. Медитация** (от лат. *meditatio* – размышление, обдумывание) – умственный процесс. До XX в. этот термин обозначал просто глубокое размышление, концентрацию на проблеме, внутреннюю молитву (редк.), а также форму философской лирики (лит.). В конце XIX в., со времени увлечения европейцев буддизмом и индийской йогой, под этим термином стали понимать процесс приведения психики в особое состояние внутренней сосредоточенности – это состояние сознания, переходное между телесным и внетелесным пребыванием, часто называют медитативным трансом.

**4. Произвольное самовнушение по Э. Куэ.** Француз Эмиль Куэ родился в 1857 г. в г. Труайе. До 1910 г. он работал с пациентами и, будучи человеком внимательным и наблюдательным, заметил, какое влияние оказывает на эффект лечения сила представления о нем. Он заметил, что существует разница, принимает ли человек лекарство с уверенностью в выздоровлении – «Завтра мне станет легче» – или не верит в него, думая: «Ничто мне не поможет». Куэ заметил: для того, чтобы лекарство явилось в самом деле средством лечения, нужно относиться без сомнения к его эффективности и думать, что это средство является целительным. Под влиянием мысленного сопровождения можно способствовать улучшению действия лекарства или, наоборот, приглушить его.

Заинтересовавшись этой темой, Куэ создал учение, известное под названием «произвольное самовнушение». В 1910 г. в Нанси он открыл клинику психотерапии, которой руководил вплоть до смерти (1926).

Куэ считал, что в человеке существует подсознательное «Я», которое представляет собой силу, способную лечить или вызывать болезнь. По мнению автора, центральным механизмом в произ-

вольном самовнушении является отражение в воображении подсознательного «Я». Это отражение может оказываться настолько сильным, что наше сознательное «Я» отступает на задний план.

Согласно Куэ, сознательное самовнушение – это метод, позволяющий подавить болезненные, вредные по своим последствиям представления и заменить их полезными и благотворными. Куэ сравнивает болезненные представления с застрявшими в бессознательном «Я» шрифтами, которые можно постепенно выбить и заменить другими, соответствующими желаемым представлениям.

Главная формула самовнушения представляет собой констатацию факта: «С каждым днем во всех отношениях мне становится все лучше и лучше». Формула внушения – предложение, составленное в настоящем времени. Причем совершенно безразлично, соответствует ли оно действительности, так как фраза адресуется бессознательному «Я», которое отличается легковерием. Бессознательное «Я» принимает эту фразу за истину и начинает ее осуществлять. Можно даже сказать, что оно воспринимает ее как задание, которое необходимо выполнить. И бессознательное «Я», оказывающее влияние на все функции нашего организма, какой бы характер они ни носили, может это сделать. Оно принимается за работу и в результате выполняет свое задание, прокладывая путь к исцелению и ускоряя его, но в пределах возможного, т. е. в поставленных самой природой оптимальных пределах. Это значительно больше того, что может сделать бессознательное «Я» при воздействии на него только силы воли.

Для произвольного самовнушения, как утверждал Куэ, характерно отсутствие в нем чего-либо насильственного. Такова и техника внушения.

Обработка общей формулы «С каждым днем во всех отношениях мне становится все лучше и лучше» занимает около одной минуты. Формула носит общий характер, и, хотя Куэ рекомендовал произносить все ее слова монотонно, с одинаковым ударением, он, тем не менее, считал необходимым сделать внутренний акцент на смысловой группе «во всех отношениях». Это необходимо, чтобы избежать такого явления: у человека где-нибудь

в удаленном уголке сознания прячется, например, мысль: «Да, во всех отношениях мне это поможет, но мое волнение перед начальником – с этим все равно уже ничего не сделаешь». При использовании формул самовнушения таких комментариев не должно быть.

**Самовнушение** (автосуггестия) – процесс и результат внушения, направленного на самого себя, адресованного самому себе, когда субъект и объект внушающего воздействия совпадают. Ведет к повышению уровня саморегуляции, что позволяет субъекту вызывать у себя те или иные ощущения, восприятия, управлять процессами внимания, памяти, эмоциональными и соматическими реакциями.

**5. Аутогенная тренировка по И. Шульцу.** Основные принципы аутогенной тренировки были разработаны берлинским невропатологом Иоганном Генрихом Шульцем еще в начале прошлого столетия. Он был современником Куэ. Опубликовав несколько статей в специальных журналах, он в 1932 г. изложил свой метод в монографии «Аутогенная тренировка – сосредоточенное саморасслабление». Характерной чертой занятий аутогенной тренировкой является постепенное овладение определенными упражнениями с целью научиться управлять работой внутренних органов и добиться психического и физического расслабления. В этом смысле аутогенная тренировка является способом переключения организма из напряженного рабочего состояния в состояние восстановительного покоя. Одна из целей упражнения – сделать этот переход как можно более незаметным и скоротечным. Поскольку процесс аутогенной тренировки представляет собой проявление самогипноза, аутогенные тренировки, по мнению Шульца, должны проходить под строгим наблюдением и контролем врача. Основной акцент делается на постоянстве возникновения определенных и характерных изменений физических ощущений, причем этот процесс у всех людей без исключения протекает одинаково. В ходе аутогенной тренировки необходимо жестко соблюдать последовательность, чтобы не причинить вреда своему организму.

По сути, аутогенная тренировка является процессом освоения релаксации, метода, с помощью которого можно частично

или полностью избавляться от физического или психического напряжения. Активизируя деятельность нервной системы, релаксация регулирует настроение и степень психического возбуждения, позволяет ослабить или сбросить вызванное стрессом психическое и мышечное напряжение.

Процесс аутотренинга предполагает смену состояний в ходе выполнения строго определенных, осуществляемых в неизменной последовательности этапов, а именно:

- Принятие правильной позы.
- Смыкание век.
- Достижение чувства успокоения.
- Выработка ощущения чувства тяжести.
- Правильный выход из дремоты.

По окончании сеанса следует в течение 1–2 минут проанализировать проведенный сеанс.

**6. Техника «созидающей визуализации» Ш. Гавэйна как способ формирования желательного психического состояния.** «Созидающая визуализация» – это техника использования воображения человека для создания того, что он хочет получить в своей жизни. Если мы воображаем, что неудачи, недостатки, трудности и проблемы будут нас преследовать всю жизнь, то получим это в реальности. Если мы будем представлять любовь, хорошие взаимоотношения, интересную работу, самовыражение, здоровье, процветание, гармонию и т. п. – реальность будет соответствующей.

«Воображение, – пишет Гавэйн, – это способность создавать идею или ментальную картину в вашем уме. В "созидающей визуализации" вы пользуетесь воображением для создания ясного образа чего-либо, что вы хотите выразить. Затем вы продолжаете фокусировать внимание на конкретной картине или идее периодически, сообщая ей положительную энергию до тех пор, пока она не станет объективной реальностью... другими словами, пока вы действительно не достигнете того, что вы визуализировали» [15].

Концептуальная основа «созидающей визуализации» состоит в представлении о мире как о бесконечном разнообразии энергий самого разного вида. При этом утверждается, что энергия определен-

ного качества имеет тенденцию притягивать к себе энергию того же качества и вибрации. Наличие идеи или мысли, удержание ее в уме есть энергия, которая имеет тенденцию привлекать и создавать ее форму в материальном мире. Форма следует за содержанием. «Мы всегда притягиваем в нашу жизнь все то, о чем думаем больше всего, верим сильнее всего, ожидаем на наших глубинных уровнях или о чем мы имеем наиболее живое воображение» [15].

Для эффективного применения этой техники требуется расслабление. Когда ум и тело человека глубоко расслаблены, волновая структура его мозга становится более медленной. Этот более глубокий уровень называется физиологами «альфа-уровень». Он может действовать гораздо более эффективно, чем бета-уровень (обычное состояние бодрствующего сознания) при создании в объективном мире реальных изменений через использование «созидающей визуализации».

На основе этой техники В. В. Жихаренцев разработал правила построения мыслеобраза желаемой действительности [14, с. 15].

Первое правило: мыслеобраз должен вызывать у вас положительные чувства и эмоции.

Второе правило: образ может быть похож на стоп-кадр или на фильм.

Третье правило: мыслеобраз должен включать в себя вас.

Четвертое правило: мыслеобраз может быть символическим.

Пятое правило: чтобы помочь образу легче войти в жизнь, вы можете отыграть его физически.

Шестое правило: ваш мыслеобраз должен иметь позитивную направленность по отношению к окружающему вас миру.

В основе техники «созидающей визуализации» лежит механизм самовнушения, формирования целевых установок на достижение сознательно выбранных обстоятельств своей жизни.

**7. Саморегуляция и локальная концентрация по О. Грегору.** Неумение сосредоточиться – фактор, тесно связанный со стрессом. Часто оно приводит к неудачному выполнению деятельности, нарушениям отношений с людьми и к истощению нервной системы. В повседневной жизни внимание человека сосредоточено, как правило, на импульсах, поступающих из окружающей

среды. Внутренний мир остается как бы в стороне, без внимания. Но с помощью концентрационных упражнений человек может поменять местами объекты его внимания. С помощью концентрационных упражнений, которые предлагает О. Грегор [15], внешний мир на какое-то время «исчезает», перестает существовать. Именно это дает человеку возможность избавиться от психического напряжения, от стрессовой ситуации, освободить место для других ощущений: чувства душевного спокойствия, уверенности в себе, в своих силах. И если человеку удалось достичь полной психической концентрации, значит основная цель концентрационных упражнений достигнута.

Исходным комплексом концентрационных упражнений нужно овладеть настолько хорошо, чтобы довести выполнение каждого из них до автоматизма. Это основа «минутной» концентрации, которой человек должен уметь пользоваться в течение дня неоднократно – в случае внезапной необходимости. Автоматизм выполнения упражнений нужен потому, что внезапно возникающие критические ситуации не дают возможности лечь, как при выполнении аутотренинга, и расслабиться, сбросить напряжение. Быстрая же концентрация проводится в любом положении, стоя и даже во время ходьбы.

**8. Когнитивная терапия А. Эллиса.** Эмоции, которые мы испытываем, или создаются нами, или являются результатом действий других людей. Однако ответ на то, что происходит, находится непосредственно под нашим контролем.

Эмоция не есть непосредственная реакция на ситуацию. Эмоция возникает не на событие, а на его видение, толкование нами.

А -> В -> С

А – активизирующее событие: ситуация, стимул.

В – убеждения, ожидания, установки, верования, представления, рассуждения, интерпретация и выводы.

С – последствия: эмоции, чувства, поведение.

Для устранения негативных эмоциональных реакций необходимо изменить иррациональные верования. Эти верования запускают вредоносные шаблоны мышления.

*Какие идеи являются иррациональными?*

1. Они не могут быть ни подтверждены, ни опровергнуты.

2. Они вызывают неприятные чувства, которые по интенсивности значительно превосходят интенсивность стимула. Например, они вызывают панику в ответ на стимул, реакцией на который должна быть всего лишь легкая озабоченность, тоску – вместо мимолетной досады, отчаяние – вместо сожаления, бешенство – вместо раздражения.

3. Они мешают человеку вернуться к событию и разрешить его.

Эмоциональные нарушения в зрелом возрасте почти всегда связаны со слишком большой озабоченностью человека тем, что другие о нем думают. *Иррациональные идеи* – это наши *ожидания* по поводу того, чего *другие люди ждут* от нас, и наши *ожидания* по поводу того, *какими должны быть* другие люди и мир в целом. Это такие ожидания, в которые мы твердо верим, и поэтому, если они не оправдываются, это вызывает всплеск эмоций – как правило, отрицательных.

*Разумные рассуждения:*

1. Все люди свободны.
2. Все люди сами отвечают за свою жизнь.
3. Все люди автономны.

Представленные методы, направленные на нейтрализацию и профилактику стрессовых состояний, являются лишь небольшой частью общего числа способов, позволяющих избавиться от физического и психического напряжения.

## **Вопросы для самопроверки**

1. Общая характеристика саморегуляции. Феномен саморегуляции.
2. Место саморегуляции в процессе взаимодействия человека с миром.
3. Возможности саморегуляции в преодолении стресса.
4. Этапы процесса саморегуляции.
5. Разнообразие форм саморегуляции, специфика её методов.
6. Мыслительные технологии и саморегуляция
7. Произвольное самовнушение по Э. Куэ.
8. Аутогенная тренировка по И. Шульцу
9. Техника «созидающей визуализации» Ш. Гавэйна
10. Саморегуляция и локальная концентрация по О. Грегору.
11. Правила и методика выполнения концентрационных упражнений.
12. Роль релаксации в управлении психическими состояниями

## Список использованной литературы

1. Абрамова, Г. С. Практикум по психологическому консультированию / Г. С. Абрамова. – Екатеринбург : Деловая книга, 1995.
2. Абрамова, Г. С. Психологическое консультирование: теория и опыт: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Г. С. Абрамова. – М. : Академия, 2000. – 240 с.
3. Абульханова-Славская, К. А. Стратегии жизни / К. А. Абульханова-Славская. – М. : Мысль, 1982.
4. Кондаков, И. М. Психология. Иллюстрированный словарь / И. М. Кондаков. – СПб. : «Прайм – ЕВРОЗНАК», 2003. – 512 с.
5. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М. : Академический проект, 1999. – 240 с.
6. Краткий психологический словарь / ред.-сост. Л. А. Карпенко; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд. расш., испр. и доп. – Ростов н/Д : Феникс, 1998 – 512 с.
7. Мей, Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мей. – М. : Независимая фирма «Класс», 1994.
8. Немов, Р. С. Психологическое консультирование: учеб. для студ. вузов / Р. С. Немов. – М. : ВЛАДОС, 2003 – 528 с.
9. Никифоров, Г. С. Самоконтроль человека / Г. С. Никифоров. – Л., 1989.
10. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. / В. Е. Орел. – М., 2005. – Гл. 1, 4.
11. Основы психологического консультирования: метод. указания / сост. Т. М. Панкратова. – Ярославль: ЯрГУ, 2002. – 31 с.
12. Прохоров, А. О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности / А. О. Прохоров. – М., 2005. – Гл. 1, 7.
13. Прохоров, А. О. Смысловая регуляция психических состояний / А. О. Прохоров. – М.: Институт Психологии РАН, 2009 – 352 с.
14. Психологические основы саморегуляции: метод. указания / сост. Т. М. Панкратова. – Ярославль: ЯрГУ, 2002. – 24 с.
15. Стресс жизни: сб. / сост. Л. М. Попова, И. В. Соколов. – СПб. : ТОО «Лейла», 1994. – 384 с.
16. Толковый словарь русского языка: в 4 т. / под ред. Д. Н. Ушакова. Т. 1. М., 1935; Т. 2. М., 1938; Т. 3. М., 1939; Т. 4, М., 1940. (Переиздавался в 1947–1948 гг.); Репринтное издание: М., 1995; М., 2000.
17. Шапарь В. Б. Новейший психологический словарь / В. Б. Шапарь, В. С. Россоха, О. В. Шапарь; под общ. ред. В. Б. Шапаря. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 808 с.

## 2. Понятие психологического стресса

Термин «стресс» (от английского stress – нажим, давление, напряжение, усиление) заимствован из техники, где это слово используется для обозначения внешней силы, приложенной к физическому объекту и вызывающей его напряженность, то есть временное или постоянное изменение структуры объекта.

Первоначально понятие «стресс» означало состояние человека, возникающее как ответ на разнообразные экстремальные воздействия внешней среды. Канадский биолог Ганс Селье разработал учение о стрессе, основанное на понятии адаптационного синдрома. В соответствии с этой теорией стресс рассматривался как совокупность реакций организма человека, которая обеспечивала адаптацию всех его ресурсов к условиям существования.

Классическая модель синдрома общей адаптации включает три стадии развития стресса (тревога, сопротивление, истощение) и отражает физиологически ориентированный подход к стрессу.

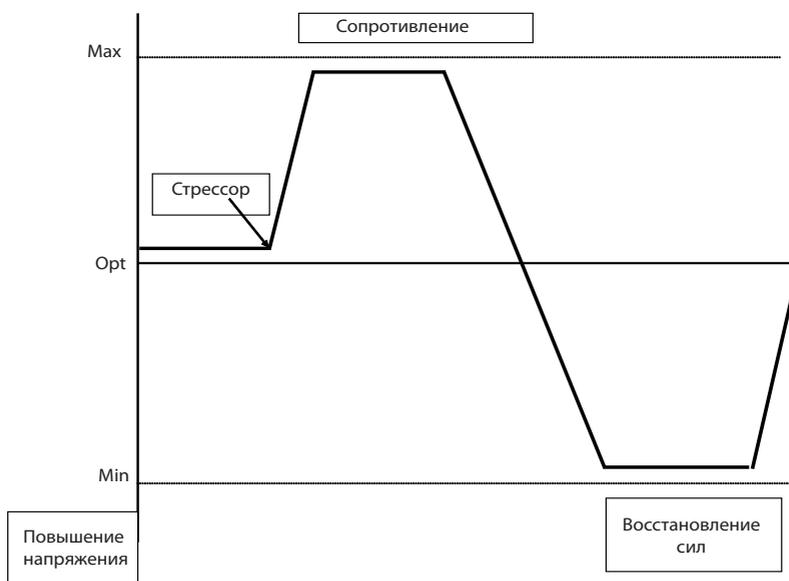


Рис. 1. Стадии развития стресса

Автоматическая стресс-реакция вызывает:

- *ускорение сердцебиения;*
- *повышение кровяного давления;*
- *ускорение ритма дыхания;*
- *повышение притока крови к мышцам;*
- *уменьшение притока крови к внутренним органам;*
- *повышение сахара и гормонов в крови;*
- *ускорение газообмена в тканях;*
- *улучшение работы органов чувств;*
- *общую настороженность и готовность к действию.*

Современные исследования стресса уделяют внимание также и другим его аспектам: психологическому (например, изменение настроения, отрицательные эмоции и чувство беспомощности) и поведенческому (например, непосредственная конфронтация с факторами стресса или попытка получить сведения о них). Все три аспекта важны для понимания стресса и методов управления стрессом. Что является причиной стресса? Первой частью ответа на этот вопрос будет «стрессор». Вторая часть – это «стрессовая реактивность». Стрессор – это стимул, который может запустить в действие реакцию борьбы или бегства. Стрессоры, к которым человеческий организм приспособился в результате эволюции, – это различные факторы, угрожающие безопасности. Пещерному человеку, завидевшему неподалеку голодного льва в поисках добычи, было необходимо реагировать быстро. Тем пещерным людям, которые оказались недостаточно шустрыми или сильными для того, чтобы справиться с ситуацией, уже не приходилось думать о предстоящей угрозе. Они просто становились завтраком для льва. Реакция борьбы или бегства была необходима, а ее скорость – жизненно важна для человека [15].

В современном обществе мужчины и женщины также прибегают к реакции борьбы или бегства, чтобы чувствовать себя комфортно и в безопасности. Периодически нам встречается информация о суперлюдях и об их подвигах, совершенных в стрессовой ситуации, – например, один человек поднял тяжелую машину, чтобы освободить другого человека, придавленного этой машиной. Мы приписываем появление столь недюжинной силы повы-

шению содержания адреналина в крови, и действительно, секреция адреналина резко возрастает, что является частью реакции борьбы или бегства. Однако есть менее экстраординарные примеры реакции борьбы или бегства в нашей жизни. Когда человек переходит с тротуара на проезжую часть, не замечая приближающегося автомобиля, а потом слышит, что водитель ему сигналист, он мгновенно отпрыгивает назад на тротуар. Его сердце бьется сильнее, дыхание сбивается с ритма, он покрывается испариной. Это проявление его реакции на стрессор, на угрозу попасть под колеса автомобиля. Названные признаки говорят о том, что его тело было готово к активным, и причем немедленным, действиям (отпрыгнуть на тротуар).

Таким образом, все приведенные примеры стрессоров требуют немедленной физической реакции, чтобы избежать вреда или травмы. Другие стрессоры, с которыми человеку приходится сталкиваться, также способны вызвать реакцию борьбы или бегства, даже если немедленная реакция невозможна или будет не к месту. Эти стрессоры символичны: например, потеря статуса, снижение самооценки, переутомление или слишком людное место.

В жизни мы сталкиваемся с различными стрессорами. Одни из них относятся к окружающей среде ( токсины, жара, холод ), другие имеют психологическую природу ( снижение самооценки, депрессия ), третьи – социологическую ( безработица, смерть любимого человека ), остальные – философского характера ( использование времени, цели в жизни). Но в любом случае, как утверждал Селье, независимо от типа стрессора, организм реагирует одинаково. Стрессор активизирует деятельность гипофиза, щитовидной и паращитовидной желёз, надпочечников, а также гипоталамуса и других зон мозга.

Наш организм в процессе эволюции научился реагировать на стрессоры мгновенным изменением психологического состояния, повышением скорости деятельности и приливом сил. Когда мы сталкиваемся с символическими стрессорами, в нашем организме происходят те же изменения, хотя мы и не пользуемся измененным состоянием психики для дальнейших действий. Однако мы производим так называемую стрессовую продук-

цию – изменение артериального давления, учащение мышечных сокращений, повышение уровня холестерина в крови и соляной кислоты – в желудке. Такой продукцией мы не пользуемся. Результат стрессовой реакции, которая становится хронической или затяжной, – различные заболевания [7].

Перенесенное в область социальной психологии понятие «стресс» включает в себя целый спектр состояний личности, вызванных множеством событий: от поражений или побед до творческих переживаний и сомнений. Все экстремальные воздействия могут вывести из равновесия и физиологические, и психологические функции. Таким образом, стресс – это психофизиологическое состояние человека, возникающее в экстремальных для него ситуациях. Стресс является типичной реакцией человека на конфликтную ситуацию, но часто может выступать и причиной конфликта.

Стрессовыми состояниями будут действия в условиях риска, необходимости принимать быстрое решение, мгновенные реакции при опасности, поведение в условиях неожиданно меняющейся обстановки. В стрессовом состоянии может с трудом осуществляться целенаправленная деятельность, переключение и распределение внимания, может наступить даже общее торможение или полная дезорганизация деятельности. При этом навыки и привычки остаются без изменения и могут заменить собой осознанные действия. При стрессе возможны ошибки восприятия (определение численности неожиданно появившегося противника), памяти (забывание хорошо известного), неадекватные реакции на неожиданные раздражители и т. д.

Однако у ряда людей незначительный стресс может вызвать прилив сил, активизацию деятельности, особую ясность и четкость мысли, сценические эмоции.

Нельзя заранее определить, вызовет ли данная ситуация стрессовое состояние человека. Поведение в стрессовой обстановке во многом зависит от личностных особенностей человека: от умения быстро оценивать, обстановку, от навыков мгновенной ориентировки в неожиданных обстоятельствах, от волевой собранности, решительности, целесообразности действия и развития выдержки, от имеющегося опыта поведения в аналогичной ситуации.

Подавляющее большинство людей под понятием «стресс» понимает неприятности, горе, сильные отрицательные эмоциональные переживания. Отчасти это правильно. Но только отчасти, поскольку огромная радость, неожиданный успех, триумф – это тоже стресс. Вернее не стресс, стрессор – фактор, вызывающий состояние стресса.

Наибольшая трудность при изучении стресса состоит в том, что понятие стресса очень расплывчато. Исследователи используют разные определения стресса в зависимости от области их деятельности и основных исходных положений, используемых в определении научных направлений. Некоторые ученые, например С. В. Касл [1, с. 11], вообще утверждают: понятие стресса настолько неопределенно, что от него следует отказаться.

С другой стороны, можно согласиться с тем, что правомерно существование различных определений стресса, так как он рассматривается как многоплановая и комплексная проблема, каждое из направлений изучения которой имеет право на собственный понятийный аппарат. В то же время разные области знаний едины в подходах к определению стресса как к многогранному феномену, являющемуся предметом изучения в психологии (труда, личности, социальной, клинической и других), антропологии, медицине, физиологии, социологии.

Этим термином объединяют большой круг вопросов, связанных с зарождением, проявлениями и последствиями экстремальных воздействий внешней среды, конфликтами, сложной и ответственной производственной деятельностью, опасной ситуацией и т. д. Различные аспекты стресса являются предметом исследований в области психологии, физиологии, медицины, социологии и других наук. И по сей день в литературе не всегда четко разграничиваются понятия стресса, дистресса, напряжения, напряженности, эмоционального стресса и так далее, что еще больше затрудняет изучение этой проблемы.

Следует отметить также, что стресс как состояние организма и психики является одной из реакций на критические ситуации жизни и деятельности. Как отмечает В. Ф. Василюк, она может быть определена как «ситуация "невозможности"», то есть такая

ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализации внутренних "необходимостей" своей жизни (мотивов, стремлений, ценностей)» (Василюк Ф. В. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). М., 1984). Критические жизненные ситуации описываются понятиями стресса, фрустрации, конфликта и кризиса. Каждое из этих понятий имеет свое категориальное поле, которое определяется прежде всего тем, какая «жизненная необходимость» оказывается не реализована в результате неспособности имеющих у субъекта «типов активности» справиться с внешними и внутренними условиями жизнедеятельности.

В современной научной литературе термин «стресс» используется по крайней мере в трех значениях.

1. Стресс может определяться как любые внешние стимулы или события, которые вызывают у человека напряжение или возбуждение. В настоящее время в этом значении чаще употребляются термины «стрессор», «стресс-фактор».

2. Стресс может относиться к субъективной реакции, и в этом значении понятие отражает внутреннее психическое состояние напряжения и возбуждения; это состояние интерпретируется как эмоции, оборонительные реакции и процессы преодоления (coping process), происходящие в самом человеке. Такие процессы могут способствовать развитию и совершенствованию функциональных систем, а также вызывать психическое напряжение.

3. Стресс может быть физической реакцией организма на предъявляемое ему требование или вредное воздействие. Именно в этом смысле и У. Кеннон, и Г. Селье употребляли этот термин [15, с. 76]. Функцией этих физиологических реакций является поддержка поведенческих действий и психических процессов по преодолению этого состояния.

Психологический стресс как особое психическое состояние является своеобразной формой отражения субъектом сложной, экстремальной ситуации, в которой он находится. Специфика психического отражения обуславливается процессами деятельности, а их особенности определяются выбран-

ными целями, достижение которых побуждается содержанием мотивов деятельности.

Мы будем рассматривать психологический стресс как неспецифическую реакцию организма, как один из механизмов саморегуляции, а избыточный стресс, или дистресс, – как функциональное состояние организма и психики, которое характеризуется существенными нарушениями биохимического, физиологического, психического статуса и поведения в результате воздействия экстремальных факторов психогенной природы (угроза, опасность, сложность условий жизни и деятельности).

## **Общая характеристика профессионального стресса**

Стресс, связанный с работой, – это возможная реакция организма, когда к людям предъявляются требования, не соответствующие уровню их знаний и навыков [15, с. 132]. Специалисты в области стресса считают, что длительный стресс, связанный с хроническим воздействием негативных факторов, даже если их интенсивность невелика, переносится человеком значительно тяжелее, чем сильные, но однократные стрессоры.

Профессиональный стресс – многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации трудовой деятельности человека. Развитие стресс-реакций возможно даже в прогрессивных, хорошо управляемых организациях, что обусловлено не только структурно-организационными особенностями, но и характером работы, личностными отношениями сотрудников, их взаимодействием [9]. В литературе отмечается, что профессиональный стресс возникает и у сотрудников, недостаточно загруженных работой, а также у тех людей, которые полагают, что не реализуют в полной мере свой профессиональный потенциал и способны на большее.

Причиной сильного нервного перенапряжения могут служить условия труда: плохое освещение и вентиляция, тесное помещение и др. К факторам, прямо или косвенно способствующим профессиональным стрессам, можно также отнести отсутствие информации и отсутствие времени. Эти факторы являются фо-

ном, на котором стрессом может стать любое дополнительное раздражение.

По данным Американского национального института охраны труда, первые места в списке профессий, наиболее часто вызывающих стресс, занимают такие профессии, как учитель старших классов, полицейский и шахтер, а также такие «обычные» профессии, как секретарь, разнорабочий, офис-менеджер и ряд других. Конечно, в последней профессиональной группе работа не столь опасна, как у шахтеров, и не столь ответственна, как у диспетчеров транспортных средств, однако они лишены свободы в принятии решений, получают маленькую зарплату, а профессиональный статус их профессий весьма низок [6, с. 81].

Существует много классификаций профессионального стресса, которые отличаются различной степенью детализации, однако, по мнению Ю. В. Щербатых, любой производственный стресс является эмоциональным, независимо от того, вызван ли он страхом совершить ошибку, стресс от несовпадения темпов общения работников, режима трудовой деятельности или внеорганизационные факторы (проблемы семейной жизни из-за сверхнормативных нагрузок на работе, корпоративной культуры предприятия, ограничение индивидуальной свободы и т. д.) [21]. Все факторы, вызывающие производственный стресс, по мнению автора, можно условно разделить на объективные (мало зависящие от личности работника) и субъективные (развитие которых больше зависит от самого человека).

К первой группе относятся вредные характеристики производственной среды, тяжелые условия работы и чрезвычайные (форсмажорные) обстоятельства. При этом следует отметить, что некоторые виды деятельности изначально предполагают наличие стрессогенных факторов, связанных с особенностями производства. Это пыль на цементном заводе, швейных производствах; ядовитые испарения в химических производствах; высокий уровень шума в ткацких цехах; жара в литейном производстве и т. д.

В некоторых видах деятельности эти вредные факторы действуют комбинированно. Так, например, шахтеры работают в условиях замкнутого пространства, угольной пыли и высоких

температур и психологическом ожидании возможной аварии (взрыв метана, обвал горной породы). Данные факторы производственной среды первично способствуют развитию биологического стресса, который затем может осложниться стрессом психологическим. Например, после Чернобыльской катастрофы у многих «ликвидаторов» на фоне первичного радиационного облучения, интенсивность которого была им неизвестна, развивалась радиофобия, приводившая к серьезному стрессу.

К неблагоприятным условиям работы, провоцирующим развитие производственного стресса, можно отнести высокий темп деятельности, длительную работу, «рваный» темп деятельности, повышенную ответственность, значительные физические нагрузки и т. д.

Дополнительными факторами стресса являются чрезвычайные ситуации, которые могут принимать различный характер в зависимости от специфики труда. Так, для работников биржи – обвал валют или неожиданное изменение их курса; для менеджеров отделов снабжения – срыв поставок сырья или комплектующих [5, с. 78].

Вторая группа (субъективные факторы стресса) включает две основные разновидности: межличностные (коммуникационные) и внутриличностные стрессы.

Первые могут возникать при общении с вышестоящими должностными лицами, подчиненными и коллегами. Руководитель часто является источником стресса для своего подчиненного, у которого может возникнуть стойкое психологическое напряжение по самым разнообразным причинам (из-за чрезмерного контроля со стороны руководителя, из-за завышенных требований, недооценки его труда, отсутствия четких указаний и инструкций, грубого или пренебрежительного отношения к себе со стороны начальника и пр.). В свою очередь, подчиненные становятся источниками стресса для своих начальников (из-за своей пассивности или излишней инициативности, некомпетентности, воровства, лени и пр.).

Люди, не работающие в данной организации, но контактирующие с ней, также могут быть источником стресса для сотрудников организации. Примером может служить стресс продавцов, которым приходится общаться с большим количеством покупателей, или стресс бухгалтеров, сдающих квартальный или годовой отчет

в налоговой инспекции. В то же время для налогового инспектора внешним стрессорным фактором будет бухгалтер [4, с. 35].

Внутриличностные стрессы, в свою очередь, можно подразделить на профессиональные, стрессы личностного характера и стрессы, связанные с плохим соматическим здоровьем работников.

Профессиональные причины стрессов обусловлены нехваткой знаний, умений и навыков (стресс новичков), а также ощущением несоответствия между трудом и вознаграждением за него.

К профессиональным стрессам тесно примыкает явление, которое в различных источниках обозначается как «феномен профессионального выгорания», явление «психического выгорания», «синдром эмоционального выгорания» и т. д. Под этим явлением понимают «состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы» [15, с. 138]. Помимо представителей данной группы профессий (педагогов, психологов, медицинских работников, социальных работников), этот синдром отмечается также у биржевых маклеров, продавцов, работающих в системе сетевого маркетинга, и представителей ряда других профессий, испытывающих длительные эмоциональные перегрузки. Именно работа с людьми, в силу предъявляемых ею высоких требований к профессионалу, особой ответственности и эмоциональных нагрузок, содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями и вероятность возникновения профессионального стресса.

Данный феномен представляет собой многокомпонентный синдром, наиболее выраженными составляющими которого являются эмоциональная истощенность, деперсонализация и редукция профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в чувстве эмоциональной опустошенности, уменьшении количества положительных эмоций, возникающих в связи с работой.

Деперсонализация проявляется в циничном отношении к труду и объектам своего труда (бесчувственное, равнодушное отношение к пациентам, клиентам, посетителям).

Редукция профессиональных достижений проявляется в формировании чувства некомпетентности, фиксации на неудачах в своей профессии.

## **Причины стресса**

В целом следует подчеркнуть, что система стрессовых факторов столь же разнообразна и многочисленна, сколь многообразна вся внешняя среда. Любой ее компонент при определенных условиях может становиться стресс-фактором.

Существует много факторов, вызывающих стрессы. Те из них, которые влияют на возникновение стресса личности можно подразделить:

- на факторы стресса вне организации;
- групповые факторы стресса;
- факторы стресса, связанные с организацией.

### ***Факторы стресса вне организации***

Стресс на работе нельзя ограничивать событиями и условиями, имеющими место непосредственно на рабочем месте. Любая организация является открытой социальной системой, и на ее элементы – работников – естественно воздействуют внешние факторы, такие как изменения в обществе, экономические и финансовые условия, изменения в их личной жизни (семейные проблемы, старение, смерть близкого родственника, рождение ребенка и т. п.).

Так, можно сказать, что неудовлетворительное финансовое положение может побуждать людей брать дополнительную работу, в результате чего сокращается время отдыха и усиливается стресс. Серьезным фактором стресса работников являются и семейные кризисы. Имеются также данные [9, с. 54] о том, что в семьях, где работают оба супруга, находящийся в стрессовых условиях муж может «передать» свой стресс жене.

Некоторые жизненные ситуации, вызывающие стресс, можно предвидеть. Например, смену фаз развития и становления семьи или же биологически обусловленные изменения в организме, характерные для каждого из нас.

Другие ситуации неожиданны и непредсказуемы, особенно внезапные (несчастные случаи, природные катаклизмы, смерть близкого человека).

Существуют еще ситуации, обусловленные поведением человека, принятием определенных решений, определенным ходом событий (развод, смена места работы или места жительства и т. п.).

### ***Групповые факторы стресса***

К групповым факторам стресса можно отнести следующие [4; 9; 12]:

1) отсутствие групповой сплоченности – отсутствие возможности для работника чувствовать себя членом коллектива вследствие специфики рабочего места, из-за того, что руководитель не допускает или ограничивает эту возможность, или потому, что другие члены группы не принимают его в свои ряды, может явиться источником сильного стресса, особенно для работников с высоким стремлением к аффилиации;

2) наличие внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов – наличие серьезных противоречий или несовместимости отдельных характеристик личности работника, например его личных целей, нужд, ценностей, с социально одобряемыми в группе, где он работает, а значит, вынужден постоянно находиться, общаться, взаимодействовать, также является серьезным стрессогенным фактором;

3) нереалистично высокие притязания (стремление к совершенству). Человек всегда не удовлетворен своей работой, не может оценить успех. Это мешает и расслабиться, и действовать в полную силу. Еще одно следствие – нежелание передать часть обязанностей кому-то, поскольку «никто не сможет сделать эту работу так же хорошо, как я»;

4) невозможность повлиять на принятие решения. Для большинства возможность повлиять на события своей собственной жизни снижает вероятность стресса. Ощущение разочарования и напряженности может появиться, например, в ситуации, когда мы предлагаем лучший вариант выполнения работы, а это игнорируют либо реагируют агрессивно;

5) перегрузки и временной прессинг. Кратковременные передышки и полноценный отдых необходимы для сопротивления стрессу;

6) недостаточная профессиональная подготовка. Темпы изменений в наше время настолько велики, что специалист либо изо всех сил старается справиться с непосильной задачей, либо остается с ощущением своей некомпетентности;

7) профессиональная ответственность. Многие руководители вынуждены принимать решения, жизненно важные для здоровья и благосостояния других людей; решения, которые могут иметь далеко идущие последствия для самой организации;

8) эмоциональное отношение к клиентам и подчиненным. Нельзя отказаться от чувств симпатии и антипатии к коллегам. Многие профессионалы утверждают, что человеческие эмоции могут вызывать у них стресс значительно чаще, чем что-либо другое.

### ***Факторы стресса, связанные с организацией***

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

1. Неуверенность в завтрашнем дне – для многих работников постоянным стрессором является боязнь потерять работу из-за сокращения, неадекватных трудовых показателей, возраста или по другой причине [3; 9].

2. Невозможность влиять на свою работу – как отмечают многие исследователи, то, в какой степени человек влияет на свою работу, может быть связано со стрессовым состоянием.

3. Монотонная механическая работа и ответственность за вещи, на которые люди не могут влиять, являются особенно стрессовыми факторами для некоторых работников [3; 4; 8–10].

4. Характер выполняемой работы – сложность решаемых задач, самостоятельность в работе, степень ответственности, условия труда: степень опасности при выполнении работы, уровень шума и т. п. – могут быть также отнесены к факторам, провоцирующим стресс у работников [4; 9–11].

5. Ролевая двусмысленность и ролевой конфликт – оба эти условия в большинстве случаев воспринимаются как стрессоры. Здесь под ролевой двусмысленностью подразумевается неопределенность в отношениях с человеком, исполняющим ту или иную роль, а под ролевым конфликтом – различные несовместимые ожидания в отношении значимых людей на работе [2–4; 9–11].

6. Специфическая организационная структура – например, матричная структура организации, предполагающая двойное подчинение, нередко является источником стресса для работника, вынужденного одновременно выполнять распоряжения двух руководителей [2; 9; 11].

7. Стрессогенный стиль управления – частое использование методов неоправданного давления и угроз [2; 11; 12].

8. Давление рабочего графика – сменная работа, а в особенности работа по скользящему графику часто создает потребность в ряде психологических и связанных с внерабочей жизнью изменений, являющихся потенциальными стрессорами. С другой стороны, очень напряженный рабочий график, который делает затруднительным либо невозможным одновременное удовлетворение производственных и личностных потребностей, может также являться сильным стрессором для людей в самых разных трудовых ситуациях [2–4; 10].

9. Малоэффективные, отнимающие много времени организационные процедуры, когда невозможно вовремя узнать решение руководства по принципиальным вопросам.

10. Сверхурочные и неудобные часы работы. Человеческое тело имеет естественные циклические ритмы в течение суток. Настойчивые попытки нарушить внутренние циклические ритмы

или резкие колебания активности день ото дня вызывают психологический и физиологический стресс.

11. Низкий статус, маленькая зарплата и плохие перспективы служебного продвижения.

12. Ненужные ритуалы и процедуры. Бумажная работа, особенно если она воспринимается человеком как несущественная; деловые встречи, заседания.

13. Неопределенность и незащищенность. Неопределенность занимает одно из первых мест в списке стрессоров в бизнесе и профессиональной жизни.

14. Нечеткие служебные обязанности, когда трудно установить приоритеты среди различных служебных задач и определить, сколько времени следует отвести каждой из них.

15. Плохое взаимодействие с руководством. Источником стресса может быть такой тип руководства, когда нам не доверяют, полностью контролируя нашу профессиональную жизнь.

16. Невозможность завершить работу. Постоянное переключение с одного вида деятельности на другой, когда остаются незавершенные дела, уменьшает удовлетворение от работы и вызывает чувство огорчения.

Идеальным будет такое положение, когда производительность находится на возможно более высоком уровне, а стресс – на возможно более низком.

## **Уровни управления стрессом**

Симптоматический уровень помощи при стрессе даёт быстрые, но крайне нестойкие результаты. Если ствол дерева и его корневая система не затрагиваются, то на месте одного сорванного листа вскоре появляется другой, и всё нужно начинать заново.

Напряжение (психологическое и физиологическое). Напряжение формируется причинами стресса и служит основой для разнообразных симптомов стресса. Напряжение – главный механизм развития всех симптомов стресса. Существуют разные способы борьбы с напряжением.

Стрессор – это любой фактор, который вызывает напряжение. Стрессоры можно разделить на две группы: физиологические и психологические.

Подавляющее большинство причин стресса относится к психической сфере. Каждый раз, когда мы осознаём, что мы имеем не то, что хочется, каждый раз, когда мы расцениваем какую-либо ситуацию как угрожающую нашему благополучию или самооценке, мы запускаем в своём организме стрессовую реакцию.

Психологический стрессор всегда состоит из двух частей:

1) ситуации, вызывающей стресс; 2) отношения человека к этой ситуации. Достаточно устранить любую из составляющих, чтобы причина стресса перестала действовать.

Итак, существуют три основных уровня управления стрессом:

- 1) нейтрализация симптомов,
- 2) уменьшение напряжения,
- 3) устранение причин.

Первый уровень – самый лёгкий и даёт наименее стабильные результаты, последний – наиболее трудоёмкий, но зато и наиболее надёжный.

Отсюда же вытекают возможные стратегии управления стрессом:

	Стратегия создания среды	Стратегия предупреждения	Стратегия реакции
Цель	Устранение факторов, вызывающих стресс	Развитие стратегий сопротивления стрессу	Выработка временных механизмов работы в условиях стресса
Эффект	Постоянный	Долговременный	Кратковременный
Подход	Создание среды	Проактивный	Реактивный
Необходимое время	Длительный срок	Средняя длительность	Немедленный результат

## Вопросы для самопроверки

1. Понятие стресса. Общая характеристика.
2. Причины возникновения и особенности проявления психологического стресса.
3. Теории и модели стресса.
4. Взгляды на источник и динамику стресса в различных психологических подходах и парадигмах.
5. Конструктивный стресс и дистресс. Основные отличия. Стратегии конструктивной утилизации стресса.
6. Источники стресса в организационной среде. Профессиональная деятельность как источник стресса.
7. Источники стресса, присущие работе и профессиональной деятельности (отношения на работе, карьерный рост, организационная структура и климат).
8. Организационные симптомы и проявления высокого уровня стресса в коллективе. Методы диагностики уровня психоэмоционального напряжения в организации.

## Список использованной литературы

1. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
2. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности: учеб. пособие для вузов / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2001. – 511 с.
3. Вальдман, А. В. Фармакологическая регуляция эмоционального стресса / А. В. Вальдман, М. М. Козловская, О. С. Медведев. – М. : Медицина, 1979. – 360 с.
4. Вилюнас, В. К. Психологические механизмы эмоциональных явлений / В. К. Вилюнас. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1982.
5. Горизонтов, П. Д. Стресс / П. Д. Горизонтов // БМЭ. – М., 1963. – Т. 31.
6. Гриндберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гриндберг. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2002 – 496 с.
7. Гримак, Л. П. Резервы человеческой психики / Л. П. Гримак. – М. : Политиздат, 1987. – 272 с.
8. Дикая, Л. Г. Отношение человека к неблагоприятным жизненным событиям и факторы его формирования / Л. Г. Дикая, А. В. Махнач // Психологический журнал. – 1996. – Т. 17, № 1. – С. 19–34.
9. Джуэлл, Л. Индустриально-организационная психология: учебник для вузов / Л. Джуэлл. – СПб. : Питер, 2001.

10. Завалова, Н. Д. Психическое состояние человека в особых условиях деятельности / Н. Д. Завалова, В. А. Пономаренко // Психологический журнал. – 1983. – Т. 4, № 6. – С. 92–105.
11. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – М. : Наука, 1983. – 368 с.
12. Лазарус, Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс / Р. Лазарус; под ред. Л. Леви. – М. : Медицина, 1970. – 208 с.
13. Рутман, Э. М. Как преодолеть стресс / Э. М. Рутман. – М. : ТОО «ТП», 1998. – 128 с.
14. Самоукина, Н. Карьера без стресса / Н. Самоукина. – СПб. : Питер, 2004.
15. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М. : Прогресс, 1979. – 124 с.
16. Сердюк, В. Г. Менеджмент стресса на рабочем месте: причины, вызывающие рабочие стрессы, последствия / В. Г. Сердюк // Кадры предприятия. – 2004. – № 5. – С. 28–38.
17. Стресс жизни: сб. / сост. Л. М. Попова, И. В. Соколов. – СПб. : ТОО «Лейла», 1994. – 384 с.
18. Судаков, К. В. Системные механизмы эмоционального стресса / К. В. Судаков. – М. : Медицина. 1982. – 232 с.
19. Тригранян, Р. А. Стресс и его значение для организма / Р. А. Тригранян. – М. : Наука, 1988. – 176 с.
20. Шернерорн, Дж. Организационное поведение / Дж. Шернерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. – СПб. : Питер, 2004. – 637с.
21. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / Ю. В. Щербатых. – СПб. : Питер, 2006. – 256 с.

### 3. Понятие копинг-стратегий

Проблеме совладания со стрессом посвящено множество исследований. Среди них наиболее популярны работы, изучающие механизм действия копинг-стратегий (поведенческих стратегий), их связь с копинг-ресурсами (личностными ресурсами) и другими психологическими характеристиками. В этих работах определяются стили совладающего поведения, изучается его влияние на процессы адаптации, самочувствие людей. Большой интерес вызывают возрастные и половые различия копинг-поведения.

Копинг можно определить как способы, при помощи которых система пытается справиться с требованиями, а также способы преодоления стресса.

Личности приходится преодолевать сопротивление среды на максимально возможном уровне.

Р. Лазарус определяет копинг как общую реакцию на стресс.

С. К. Нартова-Бочавер определяет копинг как индивидуальный способ взаимодействия с трудной ситуацией, который обусловлен логикой самой ситуации, ее значимостью и собственными психологическими возможностями.

С. А. Хазова определяет копинг как социальное поведение или комплекс осознанных адаптивных действий, которые помогают человеку справляться с внутренним напряжением, дискомфортом адекватными личным особенностям способами.

Общепринято мнение, что копинг-стратегии оформляются к подростковому возрасту.

В использовании копинг-стратегий существует определенная возрастная динамика. С увеличением возраста повышается вероятность использования активных проблемосовладающих поведенческих стратегий (M. Petrosky, J. Birkimer).

Исследование стратегий преодоления стресса, используемых студентами, показало, что эмоционально ориентированные поведенческие стратегии служат непосредственному эмоциональному решению снятия негативных ощущений, а стратегии, ориентированные на проблему, направлены на изменение реальной ситуации. Кроме того, было установлено, что люди с высокой тревожностью чаще используют эмоциональные копинг-стратегии

(избегание, обвинение и т. п.), которые связаны со снижением самооценки, ухудшением адаптации к заболеваниям (T. L. Newton, R. J. Contrada), а высокий уровень психологической зрелости людей, ощущение собственной значимости, высокая самооценка обуславливают использование когнитивных копинг-стратегий (B. J. Felton, T. A. Revenson).

Исследуя половые различия в стиле преодоления стресса, Н. Эндлер и Д. Паркер пришли к выводу, что у женщин молодого возраста стиль преодоления депрессии более эмоционален и более ориентирован на избегание. Однако и мужчины, и женщины с явно выраженной депрессивной симптоматикой более склонны к эмоциональному стилю преодоления стресса, чем люди с менее выраженной депрессией (N. S. Endler, J. D. Parker).

Установлено, что психическое и физическое самочувствие зависит от выбора копинг-стратегий в момент столкновения с психотравмирующей ситуацией. Использование активных совладающих поведенческих стратегий и относительно низкая восприимчивость к стрессовым ситуациям способствуют улучшению самочувствия. А к его ухудшению и нарастанию негативной симптоматики приводят избегание проблем и применение пассивных стратегий, направленных не на разрешение проблемы, а на уменьшение эмоционального напряжения (K. Nakano).

Интерес исследователей к проблеме совладания со стрессом привел к тому, что за последние 15 лет увеличилось число работ, авторы которых пытались не только изучить, но и измерить копинг-поведение, создавая для этой цели специальные анкеты.

Авторы опросников чаще всего исходили из потребности исследовать:

- 1) отдельные, конкретные ситуационные копинг-стратегии;
- 2) стратегии, разделенные по основным сферам психической деятельности (когнитивные, эмоциональные, поведенческие);
- 3) базисные стратегии копинг-поведения, включающие когнитивные, поведенческие и эмоциональные варианты реагирования на стресс и объединенные из отдельных ситуационно-специфических копинг-стратегий по принципу активности-пассивности совладания со стрессом;

4) отдельные ситуационно-специфические копинг-стратегии и базисные копинг-стратегии, для чего в опросники включались шкалы, нацеленные на изучение тех и других типов стратегий.

## **Классификация копинг-стратегий**

У каждого автора существует своя классификация копинг-стратегий. Приведем наиболее интересные и распространенные классификации.

Самая простая классификация выделяет активные и пассивные копинг-стратегии. Также можно выделить адаптивные, неадаптивные и относительно адаптивные копинг-стратегии.

Очень часто можно встретить классификацию Дж. Амирхана. Дж. Амирхан на основе факторного анализа разнообразных копинг-ответов на стресс разработал «Индикатор копинг-стратегий». Он выделил 3 группы копинг-стратегий: разрешения проблем, поиска социальной поддержки и избегания (J. Amirkhan).

«Индикатор копинг-стратегий» можно считать одним из наиболее удачных инструментов исследования базисных стратегий поведения человека. Идея этого опросника заключается в том, что все поведенческие стратегии, которые формируются у человека в процессе жизни, можно подразделить на три большие группы [см. приложение 7]:

1. Стратегия разрешения проблем – это активная поведенческая стратегия, при которой человек старается использовать все имеющиеся у него личностные ресурсы для поиска возможных способов эффективного разрешения проблемы.

2. Стратегия поиска социальной поддержки – это активная поведенческая стратегия, при которой человек для эффективного разрешения проблемы обращается за помощью и поддержкой к окружающей его среде: семье, друзьям, значимым другим.

3. Стратегия избегания – это поведенческая стратегия, при которой человек старается избежать контакта с окружающей его действительностью, уйти от решения проблем.

Человек может использовать пассивные способы избегания, например уход в болезнь или употребление алкоголя, наркотиков,

может совсем «уйти от решения проблем», используя активный способ избегания – суицид.

Стратегия избегания – одна из ведущих поведенческих стратегий при формировании дезадаптивного, псевдосовершенствующего поведения. Она направлена на преодоление или снижение дистресса человеком, который находится на более низком уровне развития. Использование этой стратегии обусловлено недостаточностью развития личностно-средовых копинг-ресурсов и навыков активного разрешения проблем. Однако она может носить адекватный либо неадекватный характер в зависимости от конкретной стрессовой ситуации, возраста и состояния ресурсной системы личности (Н. А. Сирота, В. М. Ялтонский).

А. В. Либина выделяет копинг-стратегии, направленные:

1) на себя, 2) на других, 3) на предмет.

В 1978 г. Л. Перлин и К. Шулер впервые использовали метод интервью для измерения копинг-поведения взрослых испытуемых. Они выделили три копинг-стиля, соответствующие основным сферам психической деятельности:

1) поведенческие ответы, которые изменяют ситуацию;

2) ответы, которые изменяют значение или оценку ситуации;

3) ответы, нацеленные на контроль негативных ощущений

(L. I. Pearlin, C. Schooler).

Р. Лазарус и С. Фолькман создали опросный лист «Способы копинга» (1980), состоящий из 118 пунктов, который в последующем в различных модификациях стал одним из наиболее популярных инструментов измерения копинг-поведения. Методика определяет 8 видов ситуационно-специфических копинг-стратегии [см. приложение 6]: 1) конфронтация, 2) дистанцирование, 3) самоконтроль, 4) поиск социальной поддержки, 5) уход-избегание, 6) плановое разрешение проблем, 7) позитивная переоценка, 8) принятие ответственности (R. S. Lazarus, S. Folkman).

В последующие годы были разработаны различные варианты опросников для изучения копинг-поведения. А. Биллингс и Р. Моос создали опросник, с помощью которого выделили три вида копинга: 1) нацеленный на оценку; 2) нацеленный на проблему; 3) нацеленный на эмоции (A. G. Billings, R. H. Moos).

Е. Хейм предложил методику исследования особенностей копинг-поведения, дифференцированных по основным сферам психической деятельности, в которой выделялось более 25 ситуационно-специфических копинг-стратегий. Эти стратегии были разделены на три группы: более адаптивные, менее адаптивные и имеющие неопределенное влияние на адаптацию (Е. Heim) [см. приложение 5].

В 1990 г. появился многомерный опросник Эндлера – Паркера, определяющий 3 вида копинга: ориентированный на задачу; ориентированный на эмоции; ориентированный на избегание (N. S. Endler, J. D. Parker) [см. приложение 8].

Р. М. Грановская предлагает следующую классификацию (Р. М. Грановская, 2007) (см. табл.).

Наиболее эффективным является использование всех трех поведенческих стратегий, в зависимости от ситуации. В некоторых случаях человек может самостоятельно справиться с возникшими трудностями, в других ему требуется поддержка окружающих, в третьих он просто может избежать столкновения с проблемной ситуацией, заранее подумав о ее негативных последствиях.

Когнитивные копинг-стратегии	Эмоциональные копинг-стратегии	Поведенческие копинг-стратегии
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Отвлечение</li> <li>– Стоицизм</li> <li>– Проблемный анализ</li> <li>– Придание значения и смысла проблемной ситуации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Протестные реакции</li> <li>– Разрядка</li> <li>– Изоляция чувств</li> <li>– Пассивное сотрудничество</li> <li>– Злость и раздражение</li> <li>– Сохранение самообладания, самоконтроля и равновесия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Отвлечение</li> <li>– Альтруизм</li> <li>– Компенсация</li> <li>– Конструктивная активность</li> <li>– Уединение</li> <li>– Активное сотрудничество</li> <li>– Поиск поддержки</li> </ul>

## Список использованной литературы

1. Грановская, Р. М. Психологическая защита / Р. М. Грановская. СПб. : Речь, 2007. – 476 с.
2. Либина, А. В. Совладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации / А. В. Либина. – М. : Эксмо, 2008. – 400 с.
3. Крюкова, Т. Л. О методологии исследования и адаптации опросника диагностики совладающего (копинг) поведения / Т. Л. Крюкова // Психология и практика : сб. науч. трудов; отв. ред. В. А. Соловьева. – Вып. I. – Кострома : Изд-во КГУ им. Н. А. Некрасова, 2001. – С. 70–82.
4. Сапоровская, М. В. Детско-родительские отношения и совладающее (копинг) поведение родителей как фактор школьной адаптации первоклассников: дис. ... канд. психол. наук / М. В. Сапоровская. – Кострома, 2002.
5. Куфтяк, Е. В. Совладающее поведение в семье, регулярно применяющей физические наказания детей: дис. ... канд. психол. наук / Е. В. Куфтяк. – Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2003. – 231 с.

### Оценка симптомов стресса

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ признаки стресса	1 балл	ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ признаки стресса	1 балл
Преобладание негативных мыслей		Потеря аппетита и переедание	
Затруднение при необходимости сосредоточиться		Появление и возрастание частоты ошибок при выполнении привычных действий	
Ухудшение памяти		Более быстрая или, наоборот, замедленная речь	
Постоянное вращение мыслей вокруг одной и той же проблемы		Дрожание голоса	
Повышенная отвлекаемость		Увеличение конфликтных ситуаций на работе или в семье	
Трудности принятия решений, длительные колебания при выборе		Хроническая нехватка времени	
Плохие сны, кошмары		Сокращение времени на общение с близкими и друзьями	
Частые ошибки, сбои в вычислениях		Потеря внимания к своему внешнему виду	
Пассивность, желание переложить ответственность на другого		Антисоциальное поведение	
Нарушение логики, спутанное мышление		Низкая продуктивность деятельности	
Импульсивность мышления, поспешные необоснованные решения		Нарушение сна, бессонница	
Кажущееся уменьшение возможных вариантов действий		Более интенсивное курение или употребление алкоголя	
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ признаки стресса	1,5 балла	ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ признаки стресса	2 балла
Беспокойство, повышенная тревожность		Головные боли, боли неопределенного характера в разных частях тела	

Подозрительность		Повышение или понижение артериального давления	
Мрачное настроение		Учащенный или неритмичный пульс	
Ощущение постоянной тошноты, депрессия		Нарушения пищеварения	
Раздражительность, приступы гнева		Нарушение свободы дыхания	
Равнодушие, эмоциональный «дефицит»		Напряжение в мышцах	
Циничный, неуместный юмор		Повышенная утомляемость	
Потеря уверенности в себе		Дрожь в руках, судороги	
Неудовлетворенность жизнью		Появление аллергии, кожных высыпаний	
Чувство отчужденности, одиночества		Повышенная потливость	
Потеря интереса к жизни		Снижение иммунитета, частые недомогания	
Снижение самооценки, появление чувства вины, недовольства собой или своей работой		Быстрое увеличение или потеря веса	

***Интерпретация результатов:***

0–5 баллов – в данный момент в вашей жизни стресс отсутствует

6–12 баллов – вы испытываете умеренный стресс, который может быть скомпенсирован с помощью рационального использования времени, периодического отдыха.

13–24 балла – выраженное напряжение. Реакция на сильный стрессовый фактор. Требуется применение специальных методов преодоления стресса. Обратитесь за помощью.

25–40 баллов – состояние сильного стресса, организм близок к пределу возможностей преодоления стресса. Срочно требуется помощь специалиста – психолога, психотерапевта.

Свыше 40 баллов – истощение запасов адаптационной энергии. Угроза, что психопатологические процессы приведут к стойким органическим изменениям в тканях организма.

**Индекс психоэнергетической опустошенности**

Утверждение	Редко	Иногда	Всегда
На работе и в семье я испытываю враждебность и гнев	1	2	3
Я считаю, что должна преуспеть	1	2	3
Я отдаляюсь от коллег	1	2	3
Мне кажется, что меня заставляют делать только «штрафную работу»	1	2	3
Я замечаю, что становлюсь все более раздражительной и равнодушной к коллегам, родным и приятелям	1	2	3
Работа, как и сама жизнь, стала утомительной, скучной и монотонной	1	2	3
Я чувствую, что не расту профессионально	1	2	3
Я замечаю, что испытываю к жизни негативные чувства и заикливаюсь на ее негативных сторонах	1	2	3
Я замечаю, что делаю меньше, чем когда бы то ни было	1	2	3
Мне трудно организовать свое время, отдых и работу	1	2	3
Я стала более несдержанной	1	2	3
Я чувствую бессилие и невозможность изменить свою жизнь	1	2	3
Я замечаю, что выплескиваю свою неудовлетворенность жизнью на домашних	1	2	3
Я сознательно избегаю личных контактов чаще, чем раньше	1	2	3
Я постоянно спрашиваю себя, подходит ли мне моя работа	1	2	3
Меня не покидают тяжелые мысли о делах	1	2	3
Каждое утро я просыпаюсь с чувством «Не знаю, смогу ли выдержать еще один день»	1	2	3
По-моему, на работе никого не интересует, что я делаю	1	2	3

Я замечаю, что меньше занимаюсь работой, в основном стараюсь уклониться от нее	1	2	3
Я устаю от дел, даже если хорошо выспалась	1	2	3

***Обработка результатов:***

20–34 балла – усталось отсутствует.

35–49 баллов – умеренное опустошение (ранние предупреждающие сигналы).

50–60 баллов – полное опустошение (требуется срочная помощь)

**Методика определения стрессоустойчивости  
и социальной адаптации Холмса и Раге**

*Инструкция:* вспомните все события, случившиеся с вами в течение последнего года, и подсчитайте общее число набранных баллов.

№	Жизненные события	Баллы
1.	Смерть супруга (супруги)	100
2.	Развод	73
3.	Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером	65
4.	Тюремное заключение	63
5.	Смерть близкого члена семьи	63
6.	Травма или болезнь	53
7.	Женитьба, свадьба	50
8.	Увольнение с работы	47
9.	Примирение супругов	45
10.	Уход на пенсию	45
11.	Изменение в состоянии здоровья членов семьи	44
12.	Беременность партнерши	40
13.	Сексуальные проблемы	39
14.	Появление нового члена семьи, рождение ребенка	39
15.	Реорганизация на работе	39
16.	Изменение финансового положения	38
17.	Смерть близкого друга	37
18.	Изменение профессиональной ориентации, смена места работы	36
19.	Усиление конфликтности отношений с супругом	35
20.	Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома)	31
21.	Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги	30
22.	Изменение должности, повышение служебной ответственности	29
23.	Сын или дочь покидают дом	29

24.	Проблемы с родственниками мужа (жены)	29
25.	Выдающееся личное достижение, успех	28
26.	Супруг бросает работу (или приступает к работе)	26
27.	Начало или окончание обучения в учебном заведении	26
28.	Изменение условий жизни	25
29.	Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов поведения	24
30.	Проблемы с начальством, конфликты	23
31.	Изменение условий или часов работы	20
32.	Перемена места жительства	20
33.	Смена места обучения	20
34.	Изменение привычек, связанных с проведением досуга или отпуска	19
35.	Изменение привычек, связанных с вероисповеданием	19
36.	Изменение социальной активности	18
37.	Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора)	17
38.	Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном, нарушение сна	16
39.	Изменение числа живущих вместе членов семьи, изменение характера и частоты встреч с другими членами семьи	15
40.	Изменение привычек, связанных с питанием (количество потребляемой пищи, диета, отсутствие аппетита и т. п.)	15
41.	Отпуск	13
42.	Рождество, встреча Нового года, день рождения	12
43.	Незначительное нарушение правопорядка (например, штраф за нарушение правил уличного движения)	11

***Интерпретация результатов:***

150–199 баллов – высокая сопротивляемость стрессу.

200–299 баллов – пороговая сопротивляемость стрессу.

300 и более – низкая сопротивляемость стрессу (высокая ранимость).

### Опросник Кристины Маслах

Как часто (оценка):

- 0 – никогда;
- 1 – очень редко;
- 2 – редко;
- 3 – иногда;
- 4 – очень часто;
- 6 – постоянно.

Индекс	Оценка	№	Утверждение
		1.	Я чувствую себя эмоционально истощенным (иссушенным) из-за моей работы.
		2.	Я чувствую себя вымотанным к концу рабочего дня.
		3.	Я чувствую усталость, когда встаю утром и передо мной еще один рабочий день.
		4.	Я могу легко понять, как чувствуют себя мои сослуживцы (подчиненные, студенты, клиенты, пациенты).
		5.	Я чувствую, что общаюсь с некоторыми сослуживцами (подчиненными, клиентами, пациентами), как будто они неодушевленные предметы.
		6.	Работа с людьми весь день для меня действительно сильное напряжение.
		7.	Я очень эффективно решаю проблемы, возникающие в работе с людьми (подчиненными, сотрудниками, студентами, клиентами, пациентами).
		8.	Я чувствую себя ослабленным морально и физически из-за моей работы.
		9.	Я чувствую, что положительно влияю на жизни других людей, работая с ними.
		10.	Я стал более черствым к людям за то время, что работаю здесь.
		11.	Меня беспокоит, что моя работа меня эмоционально ожесточает.
		12.	Я чувствую себя очень энергичным.

		13.	Я чувствую эмоциональные расстройства, ухудшения настроения из-за моей работы.
		14.	Я чувствую, что моя работа слишком тяжела для меня.
		15.	Меня на самом деле не беспокоит судьба некоторых моих сослуживцев (подчиненных, студентов, клиентов, пациентов).
		16.	Работа напрямую с людьми – это слишком большой стресс для меня.
		17.	Я легко могу создать приятную атмосферу во время работы с людьми (подчиненными, сотрудниками, студентами, клиентами, пациентами).
		18.	Я чувствую воодушевление, радость, работая с людьми.
		19.	Я осознаю, что сделал что-то ценное на работе
		20.	Я чувствую, что работаю (и живу) из последних сил («отдаю концы»).
		21.	На работе я спокойно переношу эмоциональные нагрузки.
		22.	Я чувствую, что мои сослуживцы (подчиненные, студенты, клиенты, пациенты) обвиняют меня из-за проблем, которые они должны решать сами.

Шкала эмоционального истощения – вопросы № 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Показатель деперсонализации – вопросы № 5, 10, 11, 15, 22.

Шкала утраты чувства ценности самого себя и собственной деятельности – вопросы № 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

ШЭИ:

0–5 – эмоциональное безразличие.

6–16 – низкое эмоциональное истощение, большой запас эмоций.

17–26 – норма.

27–44 – эмоциональная иссушенность.

Больше 45 – высокое эмоциональное истощение.

ПД:

0–3 – сильная зависимость от других, вовлеченность в их дела.

4–6 – низкая деперсонализация.

7–12 – норма.

13–24 – высокая деперсонализация.

25 и выше – уровень конфронтации.

ШУЧЦ:

0–8 – самоотчуждение, самоуничижение.

9–31 – большая утрата самооценности.

32–38 – норма.

39 и выше – начало выгорания, утрата ценности других, самодовольство.

## **Методика определения индивидуальных копинг-стратегий Э. Хайма**

*Инструкция:* вам будет предложен ряд утверждений, касающихся особенностей вашего поведения. Постарайтесь вспомнить, каким образом вы чаще всего разрешаете трудные и стрессовые ситуации высокоэмоционального напряжения. Обведите кружком тот номер, который вам подходит. В каждом разделе утверждений необходимо выбрать только один вариант, при помощи которого вы разрешаете свои трудности.

Отвечайте в соответствии с тем, как вы справляетесь с трудными ситуациями в последнее время. Не раздумывайте долго – важна ваша первая реакция. Будьте внимательны!

### ***Утверждения***

#### **А**

1. Говорю себе: « В данный момент есть что-то важнее, чем трудности».
2. Говорю себе: «Это судьба, нужно с этим смириться».
3. Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо.
4. Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния.
5. Я стараюсь все проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось.
6. Я говорю себе: «По сравнению с проблемами других людей –это пустяк».
7. Если что-то случилось, то так угодно Богу.
8. Я не знаю, что делать, и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей.
9. Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам.
10. В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с более сложными.

#### **Б**

1. Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую.
2. Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу.
3. Я подавляю эмоции в себе.

4. Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации.
5. Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне.
6. Я впадаю в состояние безнадежности.
7. Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам.
8. Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным.

### **В**

1. Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях.
2. Я стараюсь помочь людям, и в заботах о них забываю о своих горестях.
3. Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредоточиваться на своих неприятностях.
4. Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.).
5. Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.).
6. Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой.
7. Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей.
8. Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом.

### **Ключ**

#### ***А. Когнитивные копинг-стратегии***

1. Игнорирование – Говорю себе: «В данный момент есть что-то важнее, чем трудности» (О).
2. Смирение – Говорю себе: «Это судьба, нужно с этим мириться» (Н).
3. Диссимиляция – «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо» (О).
4. Сохранение самообладания – «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния» (О).
5. Проблемный анализ – «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось» (П).
6. Относительность – Я говорю себе: «По сравнению с проблемами других людей мои – это пустяк» (О).
7. Религиозность – «Если что-то случилось, то так угодно Богу» (О).

8. Растерянность – «Я не знаю, что делать, и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей» (Н).

9. Придание смысла – «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам» (О).

10. Установка собственной ценности – «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с более сложными» (О).

#### ***Б. Эмоциональные копинг-стратегии***

1. Протест – «Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую» (О).

2. Эмоциональная разрядка – «Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу» (Н).

3. Подавление эмоций – «Я подавляю эмоции в себе» (Н).

4. Оптимизм – «Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации» (П).

5. Пассивная кооперация – «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне» (О).

6. Покорность – «Я впадаю в состояние безнадежности» (Н).

7. Самообвинение – «Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам» (Н).

8. Агрессивность – «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным» (Н).

#### ***В. Поведенческие копинг-стратегии***

1. Отвлечение – «Я погружаюсь в любимое дело, стараюсь забыть о трудностях» (О).

2. Альтруизм – «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях» (О).

3. Активное избегание – «Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредотачиваться на своих неприятностях» (Н).

4. Компенсация – «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)» (О).

5. Конструктивная активность – «Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.)» (О).

6. Отступление – «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой» (Н).

7. Сотрудничество – «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей» (П).

8. Обращение – «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом» (О).

### Копинг-тест Р. Лазаруса

Вам будет предложен ряд утверждений, касающихся особенностей реагирования в трудных, стрессовых ситуациях. Вспомните ваше поведение в подобных случаях и оцените, пожалуйста, насколько приведенные высказывания ему соответствуют. Другими словами, против каждого утверждения отметьте подходящий ответ (никогда, редко, иногда, часто, иногда, часто).

№	Оказавшись в трудной ситуации, я ...	никогда	редко	иногда	часто
1.	... сосредоточивался на том, что мне нужно делать дальше (на следующем шаге)				
2.	... начинал что-то делать, зная, что это все равно не будет работать, главное – делать хоть что-нибудь				
3.	... пытался склонить «вышестоящих» к тому, чтобы они изменили свое мнение				
4.	... говорил с другими, чтобы больше узнать о ситуации				
5.	... критиковал и укорял себя				
6.	... пытался не «сжигать за собой мосты», оставляя все как есть				
7.	... надеялся на чудо				
8.	... смирялся с судьбой: бывает, что мне не везет				
9.	... вел себя, как будто ничего не произошло				
10.	... старался не показывать своих чувств				
11.	... пытался увидеть в ситуации что-то положительное				
12.	... спал больше обычного				
13.	... срывал свою досаду на тех, кто навлек на меня проблемы				
14.	... искал сочувствия и понимания у кого-нибудь				

15.	... ощущал потребность выразить себя творчески				
16.	... пытался забыть все это				
17.	... обращался за помощью к специалистам				
18.	... менялся или рос как личность				
19.	... извинялся или старался все заглаживать				
20.	... составлял план действий				
21.	... старался дать какой-то выход своим чувствам				
22.	... понимал, что сам вызвал эту проблему				
23.	... набирался опыта в этой ситуации				
24.	... говорил с кем-либо, кто мог конкретно помочь в этой ситуации				
25.	... пытался улучшить свое самочувствие едой, выпивкой, курением или лекарствами				
26.	... рисковал напропалую				
27.	... старался действовать не слишком поспешно, доверяясь первому порыву				
28.	... находил новую веру во что-то				
29.	... вновь открывал для себя что-то важное				
30.	... что-то менял, чтобы все улаживалось				
31.	... в целом избегал общения с людьми				
32.	... не допускал это до себя, стараясь об этом особенно не задумываться				
33.	... спрашивал совета у родственника или друга, которого уважал				
34.	... старался, чтобы другие не узнали, как плохо обстоят дела				
35.	... отказывался воспринимать это слишком серьезно				
36.	... говорил о том, что я чувствую				
37.	... стоял на своем и боролся за то, чего хотел				
38.	... вымещал это на других людях				

39.	... пользовался прошлым опытом – мне приходилось уже попадать в такие ситуации				
40.	... знал, что надо делать, и удваивал свои усилия, чтобы все наладить				
41.	... отказывался верить, что это действительно произошло				
42.	... давал обещание, что в следующий раз все будет по-другому				
43.	... находил пару других способов решения проблемы				
44.	... старался, чтобы мои эмоции не слишком мешали мне в других делах				
45.	... что-то менял в себе				
46.	... хотел, чтобы это все скорее как-то образовалось или кончилось				
47.	...представлял себе, фантазировал, как все это могло бы обернуться				
48.	... молился				
49.	... прокручивал в уме, что мне сказать или сделать				
50.	... думал о том, как бы в данной ситуации действовал человек, которым я восхищаюсь, и старался подражать ему				

### ***Описание субшкал***

#### ***1. Конфронтационный копинг:***

агрессивные усилия по изменению ситуации. Предполагает определенную степень враждебности и готовности к риску.

Пункты: 2, 3, 13, 21, 26, 37.

#### ***2. Дистанцирование:***

когнитивные усилия отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость.

Пункты: 8, 9, 11, 16, 32, 35.

#### ***3. Самоконтроль:***

усилия по регулированию своих чувств и действий.

Пункты: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50.

#### ***4. Поиск социальной поддержки:***

усилия в поиске информационной, действенной и эмоциональной поддержки.

Пункты: 4, 14, 17, 24, 33, 36.

*5. Принятие ответственности:*

признание своей роли в проблеме и попытки ее решения.

Пункты: 5, 19, 22, 42.

*6. Бегство-избегание:*

мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к бегству или избеганию проблемы.

Пункты: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47.

*7. Планирование решения проблемы:*

произвольные проблемно-фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к проблеме.

Пункты: 1, 20, 30, 39, 40, 43.

*8. Положительная переоценка:*

усилия по созданию положительного значения с фокусированием на росте собственной личности. Включает также религиозное измерение.

Пункты: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48.

**Методика диагностики стресс-совладающего поведения (копинг-поведение в стрессовых ситуациях) Д. Амирхана**

Экспериментальный материал

Фамилия, имя \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_

*Инструкция:* мы интересуемся, как люди справляются с проблемами, трудностями и неприятностями в жизни. На бланке представлено несколько возможных вариантов преодоления неприятностей. Познакомившись с утверждениями, вы можете определить, какие из предложенных вариантов обычно вами используются. Все ваши ответы останутся неизвестными посторонним. Попытайтесь вспомнить об одной из серьезных проблем, с которыми вы столкнулись за последние 6 месяцев и которые заставили вас изрядно беспокоиться; опишите эту проблему в нескольких словах. Теперь, читая нижеприведенные утверждения, выберите один из трех наиболее приемлемых ответов для каждого.

	Да	Скорее да, чем нет	Нет
1. Позволяю себе поделиться чувством с другом			
2. Стараюсь сделать так, чтобы иметь возможность наилучшим образом решить проблему			
3. Осуществляю поиск всех возможных решений, прежде чем что-то предпринять			
4. Пытаюсь отвлечься от проблемы			
5. Принимаю сочувствие и понимание от кого-либо			
6. Делаю все возможное, чтобы не дать окружающим увидеть, что мои дела плохи			
7. Обсуждаю ситуацию с людьми, так как обсуждение помогает мне чувствовать себя лучше			
8. Ставлю для себя ряд целей, позволяющих постепенно справляться с ситуацией			
9. Очень тщательно взвешиваю возможности выбора			
10. Мечтаю, фантазирую о лучших временах			
11. Пытаюсь различными способами решать проблему, пока не найду подходящий			
12. Доверяю свои страхи родственнику или другу			
13. Больше времени, чем обычно, провожу один			

14. Рассказываю другим людям о ситуации, так как только обсуждение помогает мне прийти к ее решению			
15. Думаю о том, что нужно сделать, чтобы исправить положение			
16. Сосредоточиваюсь полностью на решении проблемы			
17. Обдумываю про себя план действий			
18. Смотрю телевизор дольше, чем обычно			
19. Иду к кому-нибудь (другу или специалисту), чтобы он помог мне чувствовать себя лучше			
20. Стою твердо и борюсь за то, что мне нужно в этой ситуации			
21. Избегаю общения с людьми			
22. Переключаюсь на хобби или занимаюсь спортом, чтобы избежать проблем			
23. Иду к другу за советом, как исправить ситуацию			
24. Иду к другу, чтобы он помог мне лучше почувствовать проблему			
25. Принимаю сочувствие, взаимопонимание друзей			
26. Сплю больше обычного			
27. Фантазирую о том, что все могло бы быть иначе			
28. Представляю себя героем книги или кино			
29. Пытаюсь решить проблему			
30. Хочу, чтобы люди оставили меня одного			
31. Принимаю помощь от друзей или родственников			
32. Ищу успокоения у тех, кто знает меня лучше			
33. Пытаюсь тщательно планировать свои действия, а не действовать импульсивно под влиянием внешнего побуждения			

### **Порядок проведения**

Проводится фронтально – с целым классом или группой. После раздачи бланков испытуемым предлагается прочесть инструкцию, затем психолог должен ответить на все задаваемые ими вопросы. После этого учащиеся работают самостоятельно, психолог ни на какие вопросы не отвечает.

### **Обработка и интерпретация результатов**

Ответы испытуемого сопоставляются с ключом в таблице:

Базисная копинг-стратегия	Пункты опросника, номер
Разрешение проблем	3, 8, 9, 11, 15, 16, 17, 20, 29, 33
Поиск социальной поддержки	1, 5, 7, 12, 14, 19, 23, 24, 25, 31, 32
Избегание	4, 6, 10, 13, 18, 21, 22, 26, 27, 28, 30

Для получения общего балла по соответствующей стратегии подсчитывается сумма баллов по всем 11 пунктам, относящимся к этой стратегии. Минимальная оценка по каждой шкале – 11 баллов, максимальная – 33 балла.

Если пропущен 1 пункт из 11, можно сделать следующее: подсчитать среднюю оценку по тем 10 пунктам, на которые испытуемый ответил, затем умножить это число на 11; общий балл по шкале будет выражаться следующим за этим результатом целым числом (например, средний балл по шкале 2,12 умножить на 11 = 23,32, общий балл – 24).

При пропуске двух и более баллов обработка данных испытуемого не производится. Преобладающей считается стратегия, сумма баллов по которой выше остальных более чем на три балла.

**Методика «Копинг-поведение  
в стрессовых ситуациях»**

(адаптированный вариант методики Н. С. Эндлера, Д. А. Паркера  
«Coping Inventory for Stressful Situations»)

Ниже приводятся возможные реакции человека на различные трудные, огорчающие или стрессовые ситуации. Обведите, пожалуйста, кружком одну из цифр от 1 до 5, отвечая на каждый из следующих пунктов. Укажите, как часто вы ведете себя подобным образом в стрессовой ситуации.

№	Утверждение	Никогда 1	Редко 2	Иногда 3	Часто 4	Очень часто 5
1.	Лучше распределяю свое время					
2.	Сосредоточиваюсь на проблеме и думаю, как ее можно решить					
3.	Думаю о чем-то хорошем, что было в моей жизни					
4.	Стараюсь быть на людях					
5.	Виню себя за нерешительность					
6.	Делаю то, что считаю самым подходящим в данной ситуации					
7.	Погружаюсь в свою боль и страдания					
8.	Виню себя за то, что оказался в данной ситуации					
9.	Хожу по магазинам, ничего не покупая					
10.	Думаю о том, что для меня самое главное					
11.	Стараюсь больше спать					
12.	Балую себя любимой едой					
13.	Переживаю, что не могу справиться с ситуацией					
14.	Испытываю нервное напряжение					

15.	Вспоминаю, как я решал аналогичные проблемы раньше					
16.	Говорю себе, что это происходит не со мной					
17.	Виню себя за слишком эмоциональное отношение к ситуации					
18.	Иду куда-нибудь перекусить или пообедать					
19.	Испытываю эмоциональный шок					
20.	Покупаю себе какую-нибудь вещь					
21.	Определяю курс действий и придерживаюсь его					
22.	Обвиняю себя за то, что не знаю, как поступить					
23.	Иду на вечеринку, в компанию					
24.	Стараюсь вникнуть в ситуацию					
25.	Застываю, «замораживаюсь» и не знаю, что делать					
26.	Немедленно принимаю меры, чтобы исправить ситуацию					
27.	Обдумываю случившееся и учусь на своих ошибках					
28.	Жалею, что не могу изменить случившегося или свое отношение к случившемуся					
29.	Иду в гости к другу					
30.	Беспокоюсь о том, что я буду делать					
31.	Провожу время с дорогим человеком					
32.	Иду на прогулку					
33.	Говорю себе, что это никогда не случится вновь					

34.	Сосредоточиваюсь на своих общих недостатках					
35.	Разговариваю с тем, чей совет я особенно ценю					
36.	Анализирую проблему, прежде чем реагировать на нее					
37.	Звоню другу					
38.	Испытываю раздражение					
39.	Решаю, что теперь важнее всего делать					
40.	Смотрю кинофильм					
41.	Контролирую ситуацию					
42.	Прилагаю дополнительные усилия, чтобы все сделать					
43.	Разрабатываю несколько различных решений проблемы					
44.	Беру отпуск или отгул, отдаляюсь от ситуации					
45.	Отыгрываюсь на других					
46.	Использую ситуацию, чтобы доказать, что я могу сделать это					
47.	Стараюсь собраться, чтобы выйти победителем из ситуации					
48.	Смотрю телевизор					

### **Подсчет баллов для КПСС**

#### **(Копинг-поведение в стрессовых ситуациях)**

Для копинга, ориентированного на решение задачи, проблемы (проблемно-ориентированный копинг, или ПОК), суммируются следующие 16 пунктов: 1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41, 42, 43, 46, 47.

Для копинга, ориентированного на эмоции (эмоционально-ориентированный копинг, или ЭОК), суммируются следующие 16 пунктов: 5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45.

Для копинга, ориентированного на избегание (КОИ), суммируются следующие 16 пунктов: 3, 4, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 31, 32, 35, 37, 40, 44, 43.

3.1. Можно подсчитать субшкалу «Отвлечение», состоящую из 8 пунктов, относящихся к шкале «Избегание»: 9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48.

3.2. Субшкала «Социальное отвлечение» может быть подсчитана из следующих 5 пунктов, относящихся к шкале «Избегание»: 4, 29, 31, 35, 37.

(Обратите внимание, что пункты шкалы «Избегание» 3, 23 и 32 не используются в субшкалах «Отвлечение» и «Социальное отвлечение».)

Чтобы получить сумму баллов, сложите обведенные кружками цифры соответствующей шкалы. Обратите внимание, что каждый пункт входит только в одну шкалу.

***Эмпирические нормы опросника CISS при адаптации методики к русскоязычной выборке (получены Т. Л. Крюковой, 2001)***

Название стилей/субстилей	Пол	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Проблемно-ориентированный копинг (ПОК)	М	31–52	53–65	66–79
	Ж	24–52	53–64	65–80
Эмоционально-ориентированный копинг (ЭОК)	М	16–35	36–48	49–64
	Ж	20–37	38–51	52–76
Копинг, ориентированный на избегание (КОИ)	М	17–34	35–45	46–64
	Ж	20–38	39–49	50–69
Субшкала «Отвлечение»	М	8–14	15–22	23–32
	Ж	8–16	17–22	23–32
Субшкала «Социальное отвлечение»	М и Ж	5–12	13–17	18–25

## Оглавление

<b>1. Понятие о саморегуляции как произвольном действии</b> .....	3
Вопросы для самопроверки .....	14
Список использованной литературы.....	15
<b>2. Понятие психологического стресса</b> .....	16
Общая характеристика профессионального стресса.....	22
Причины стресса.....	26
Уровни управления стрессом.....	30
Вопросы для самопроверки .....	31
Список использованной литературы.....	32
<b>3. Понятие копинг-стратегий</b> .....	34
Список использованной литературы.....	39
Приложение 1. Оценка симптомов стресса .....	40
Приложение 2. Индекс психоэнергетической опустошенности.....	42
Приложение 3. Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге .....	44
Приложение 4. Опросник Кристины Маслах.....	46
Приложение 5. Методика определения индивидуальных копинг-стратегий Э. Хайма.....	48
Приложение 6. Копинг-тест Р. Лазаруса.....	51
Приложение 7. Методика диагностики стресс-совладающего поведения (копинг-поведение в стрессовых ситуациях) Д. Амирхана .....	55
Приложение 8. Методика «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (адаптированный вариант методики Н. С. Эндлера, Д. А. Паркера «Coping Inventory for Stressful Situations») .....	58

Учебное издание

**Грицай** Артем Олегович

**СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ  
И ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
САМОРЕГУЛЯЦИИ**

*Методические указания*

Редактор, корректор М. Э. Левакова  
Верстка И. Н. Иванова

Подписано в печать 07.07.11. Формат 60×84 1/16.  
Бум. офсетная. Гарнитура «Times New Roman».  
Усл. печ. л. 3,72. Уч.-изд. л. 2,4.  
Тираж 40 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен  
в редакционно-издательском отделе  
Ярославского государственного университета  
им. П. Г. Демидова.

Отпечатано на ризографе

Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова.  
150000, Ярославль, ул. Советская, 14.

