



Уральский
федеральный
университет

имени первого Президента
России Б.Н. Ельцина

Уральский гуманитарный
институт

И. О. КУБАЕВА

ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА

Учебное пособие

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ Б. Н. ЕЛЬЦИНА

И. О. Куваева

ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА

Учебное пособие

Рекомендовано методическим советом
Уральского федерального университета
для студентов вуза, обучающихся
по направлению подготовки 37.03.01 «Психология»,
по специальностям 37.05.01 «Клиническая психология»,
37.05.02 «Психология служебной деятельности»

Екатеринбург
Издательство Уральского университета
2024

УДК 159.944.4(075.8)
ББК Ю953я73-1
К88

Рецензенты:
кафедра управления персоналом
АНО ВО «Гуманитарный университет»
(заведующий кафедрой кандидат психологических наук,
доцент *Т. Л. Сморкалова*);
Е. В. Волкова, доктор психологических наук, доцент
(Институт психологии РАН)

Куваева, И. О.
К88 Психология стресса : учебное пособие / И. О. Куваева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2024. — 106 с. : ил. — Библиогр.: с. 63–64. — 30 экз. — ISBN 978-5-7996-3918-1. — Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-7996-3918-1

В учебном пособии представлены не только традиционные темы учебного курса «Психология стресса» (теории Г. Селье, Р. Лазаруса, психология профессионального стресса и др.), но и современные исследования в этой области (биохимия стресса, биохимия стрессоустойчивости, совладающий интеллект и др.). Подробно раскрыта тема психологии субъекта. В отдельной главе рассмотрен феномен привязанности в детско-родительских отношениях как ресурс стрессоустойчивости личности.

Учебное пособие предназначено для студентов, изучающих психологию стресса и стрессоустойчивого поведения, нацелено на обеспечение высокопродуктивной работы будущего психолога в образовательных учреждениях, государственных и коммерческих организациях.

УДК 159.944.4(075.8)
ББК Ю953я73-1

ОГЛАВЛЕНИЕ

От автора.....	5
Раздел 1. Классические теории стресса и совладания.....	8
Глава 1. Теория общего адаптационного синдрома Г. Селье.....	8
Глава 2. Теория психологического стресса Р. Лазаруса.....	11
Раздел 2. Современные психофизиологические теории стресса и совладания.....	14
Глава 3. Биохимические основы стресса.....	14
Глава 4. Биохимические основы стрессоустойчивости.....	17
Раздел 3. Современные психологические теории стресса и совладания.....	20
Глава 5. Привязанность в детско-родительских отношениях как ресурс стрессоустойчивости.....	20
Глава 6. Психология субъекта.....	26
Глава 7. Трудная жизненная ситуация и стратегии совладающего поведения.....	28
Глава 8. Многомерная природа совладающего интеллекта.....	32
Раздел 4. Организационный стресс-менеджмент.....	38
Глава 9. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса.....	38
Глава 10. Применение системы ИДИКС в практико- ориентированных исследованиях.....	42
Раздел 5. Индивидуальный стресс-менеджмент.....	47
Глава 11. Концепции work-life balance.....	47
Глава 12. Особенности темперамента и совладающего поведения в разных возрастных периодах.....	49
Глава 13. Продуктивность совладающего интеллекта.....	53

Перечень тем для подготовки к итоговой аттестации.....	57
Библиографические ссылки.....	59
Рекомендуемая литература.....	63
<i>Приложение 1. Результаты исследований нейрохимии стресса и стресс-сопряженных заболеваний.....</i>	<i>65</i>
<i>Приложение 2. Результаты исследования нейрохимии стрессоустойчивости.....</i>	<i>74</i>
<i>Приложение 3. Рекомендации Г. Ньюфелда по сохранению и восстановлению привязанности между родителями и детьми.....</i>	<i>78</i>
<i>Приложение 4. Классификация трудных жизненных ситуаций и иррациональных установок.....</i>	<i>80</i>
<i>Приложение 5. Профиль ИДИКС: умеренный профессиональный стресс.....</i>	<i>85</i>
<i>Приложение 6. Профиль ИДИКС: выраженный профессиональный стресс.....</i>	<i>90</i>
<i>Приложение 7. Профиль ИДИКС: высокий профессиональный стресс.....</i>	<i>94</i>
<i>Приложение 8. Анализ деятельности оператора контакт-центра.....</i>	<i>97</i>
<i>Приложение 9. Рекомендации по оптимизации функционального состояния персонала контакт-центров.....</i>	<i>101</i>
<i>Приложение 10. Ученые и исследователи, на которых даны ссылки в тексте пособия.....</i>	<i>103</i>

ОТ АВТОРА

Непредсказуемость и турбулентность современного мира обуславливают повышенные требования к компетентности психологов. Глубокие профессиональные знания, умение анализировать трудные жизненные ситуации и трудовые задачи, способность находить оптимальные решения в стрессовых ситуациях — перечень компетенций профессионала-психолога. Способность критически мыслить и взаимодействовать в цифровой среде способствуют продуктивной профессиональной деятельности в информационном пространстве.

Знания студента по общей и социальной психологии, психологии личности и труда, физиологии и экспериментальной психологии способствуют глубокому пониманию проблематики учебного курса «Психология стресса». Активное вовлечение студента в анализ примеров, отражающих опыт преодоления стрессовых ситуаций, создает условия для развития совладающего интеллекта.

По итогам освоения дисциплины «Психология стресса» студент должен:

- Понимать место дисциплины в структуре психологической науки.
- Свободно владеть терминологией дисциплины, грамотно применять понятия в устной и письменной речи.
- Иметь представление о современных достижениях в области психологии стресса и совладания.
- Владеть методами диагностики стресса и совладающего поведения, подбора организационных и индивидуальных коррекционно-профилактических мер для решения конкретных практических проблем.

— Уметь самостоятельно и/или работая в команде разрабатывать программы, направленные на разрешения трудных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности или повседневной жизни.

— Уметь анализировать опыт разрешения трудных жизненных ситуаций, позволяющего сохранять потенциал здоровья и преумножать потенциал развития личности.

Структура учебного пособия

В учебном пособии рассмотрены темы, редко представленные в классических учебниках по психологии стресса и вызывающие наибольшие сложности у студентов при освоении дисциплины. *Глава 1* посвящена первой научной теории стресса, разработанной Г. Селье. В *главе 2* описываются основные идеи теории психологического стресса Р. Лазаруса. *Главы 3 и 4* посвящены новейшим данным о биохимии стресса и стрессоустойчивости. Эти главы подготовлены на основе обзорной статьи, описывающей результаты современных исследований, представленных в журнале Nature (nature.com) [Kuvaeva, Volkova]. В *главе 5* подчеркивается важная роль привязанности ребенка к родителю как фактора стрессоустойчивости человека. *Глава 6* охватывает основные вопросы психологии субъекта совладания. В *главе 7* показана роль когнитивного оценивания стрессовой ситуации в выборе стратегий совладания. *Глава 8* раскрывает многомерную природу совладающего интеллекта как способности субъекта сохранять потенциал здоровья и преумножать потенциал развития личности в стрессовых ситуациях. В *главе 9* речь идет о современном развитии проблематики профессионального стресса. *Глава 10* посвящена описанию результатов практико-ориентированного исследования профессионального стресса у представителей напряженного труда, осуществляющих деятельность в монотонных условиях. *Главы 11 и 13* отражают научные представления об индивидуальном стрессменеджменте в терминах концепции *work-life balance* и концепции совладающего интеллекта. Показана продуктивность совладающего интеллекта как особой формы организации ментального опыта преодоления стрессовых ситуаций в узком и широком смыслах.

В главе 12 продемонстрирована связь особенностей темперамента в выборе стратегий совладающего поведения. Каждая глава включает основные понятия, одно задание для закрепления материала и темы для обсуждения. В конце учебного пособия представлены список вопросов для подготовки к итоговой аттестации и список рекомендуемой литературы. Информация об ученых (*Приложение 10*) расширяет представления студента о психологии в целом и психологии стресса в частности.

Учебное пособие дополняется практикумом «Психология стресса» [Куваева, 2023], в котором представлены разнообразные задания для семинарских занятий, словарь основных терминов, темы докладов, рефератов и презентаций. Практикум включает задания, спроектированные на основе таксономии учебных целей Б. Блума (знание, понимание, применение, анализ, синтез, оценка). Усложнение заданий необходимо для формирования глубоких знаний студента по изучаемой дисциплине.

Учебное пособие и практикум направлены на формирование концепта *Стресс* — ментальной модели, отражающей представления студента о причинах возникновения и развития стресса и его проявлениях, определяющей выбор копинг-стратегий в стрессовых ситуациях [Куваева, 2021, с. 5]. На наш взгляд, в начале и конце учебного курса следует проводить оценку организации концепта *Стресс*, то есть диагностировать меру дифференцированности и иерархичности концепта *Стресс*, выявлять имплицитное представление о стрессе и отношение студента к трудным жизненным ситуациям.

Раздел 1

КЛАССИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ СТРЕССА И СОВЛАДАНИЯ

Глава 1

Теория общего адаптационного синдрома Г. Селье

Основные понятия: гомеостаз, общий адаптационный синдром, реакция «бей или беги», неврастения.

Слово «стресс» происходит от латинского *stringere*, означающее «сжимать». В XVII в. Роберт Гук сформулировал закон, свидетельствующий о том, что растяжение материала пропорционально воздействию на него весу (или другой силе) [См.: Джексон, с. 63]. Он дифференцировал понятия «нагрузка», «стресс», «напряжение», указывая, что нагрузка соотносится с внешним давлением на конструкцию (например, мост); в то время как стресс — это область конструкции, которая находится под этим внешним давлением. Напряжение отражает изменение формы, происходящее в результате действия нагрузки на определенную область конструкции. Гук обращался к слову *hardship* (*тяжелое испытание, трудность*), под которым понимал способность конструкции противостоять тяжелым нагрузкам без ее разрушения. Исследователь сравнивал человеческое тело с машиной и подчеркивал, что для поддержания функционирования тела необходима энергия. Организм обеспечивается энергией благодаря центральной нервной системе; истощение нервной системы (неврастения) отражает отсутствие энергии и приводит к разрушению тела [См.: Коопер, Dewe].

В XVIII–XIX вв. термин «стресс» появляется в медицинской науке. Американский врач Г. Берд указывал на напряженный ритм жизни как на причину возникновения заболеваний нервной системы.

Важная роль в преодолении трудностей, согласно автору, отводится именно нервной системе и симптомы физического неблагополучия необходимо лечить с помощью лекарственных препаратов [См.: Rosenberg].

Описание стрессовой реакции отражено в работах французского врача К. Бернарда, американского физиолога У. Кеннона и канадского патолога-эндокринолога Г. Селье. Основная идея концепций К. Бернарда и У. Кеннона заключается в необходимости поддержания стабильности внутренней среды организма при изменении внешних условий, которые могут нарушать нормальное функционирование тела. Компенсаторные реакции активизируются при отклонении от стабильного состояния и увеличивают риск возникновения заболеваний [Dynamics of Stress..., p. 5].

Ганс Селье, опираясь на работы К. Бернарда и У. Кеннона, сформулировал первую научную теорию стресса. Он подчеркивал адаптивную роль стресса и указывал на то, что отсутствие стрессовых воздействий приводит к смерти организма [Селье, с. 12]. В 1936 г. Г. Селье опубликовал статью в журнале Nature, в которой определил понятие «общий адаптационный синдром» как стереотипную реакцию организма на любое вредоносное воздействие с целью адаптации к изменяющимся условиям. Эта реакция проявляется в триаде биохимических изменений: увеличение объема надпочечников, точечные кровоизлияния на слизистой ЖКТ, уплотнение вилочковой железы и лимфатических узлов, что способствует мобилизации вегетативной нервной системы, снижению секреторной активности ЖКТ и повышению иммунитета.

Общий адаптационный синдром включает три стадии:

1. Тревога — мобилизация адаптационных ресурсов организма и готовность к активным действиям.

2. Сопротивление — расходование большего количества жизненной энергии, позволяющее выйти на новый уровень работоспособности и сопровождающееся высоким психоэмоциональным напряжением.

3. Истощение — резкое падение общей сопротивляемости организма при длительном, интенсивном или частом воздействии

стрессора. При отсутствии внешней поддержки наступает болезнь или смерть организма.

Г. Селье описывал позитивное и негативное воздействие стрессора на организм. Позитивное влияние стресса (эустресс) проявляется в мобилизации ресурсов, обеспечивающую успешную адаптацию к изменяющимся условиям жизни; негативное влияние (дистресс) — в истощении ресурсов в ответ на длительный стрессор и развитию болезней дезадаптации или смерти.

Ранние представления о стрессе как техническом и медицинском термине способствовали развитию данной области научного знания. Теория общего адаптационного синдрома Г. Селье отражает механизм стрессовой реакции, стадии ее формирования и возможные варианты воздействия стрессора на организм.

Задание

Выделите общее и различное в теории гомеостаза У.Б. Кеннона и теории «общего адаптационного синдрома» Г. Селье.

Темы для обсуждения

1. Предпосылки развития представлений о стрессе.
2. Трактование понятия «адаптация» в физиологии.
3. Польза стресса в теории общего адаптационного синдрома Г. Селье.
4. Стадии общего адаптационного синдрома.
5. Триада биохимических изменений по Г. Селье.
6. Признаки эустресса и дистресса.
7. Связь трудных жизненных ситуаций и стресс-сопряженных заболеваний.

Глава 2

Теория психологического стресса Р. Лазаруса

Основные понятия: когнитивная оценка, стиль совладания, стратегия совладания, проблемно-ориентированный стиль совладания, эмоционально-ориентированный стиль совладания.

Первые концепции психологического стресса возникли в середине XX в. Первое упоминание стресса как психологического феномена встречается в *Psychological Abstracts* в 1944 г. [Брайт, Джонс, с. 14].

Рихард Лазарус разработал концепцию психологического стресса в 60 гг. XX в., в которой отразил ключевую роль когнитивной оценки трудной жизненной ситуации как важной составляющей процесса преодоления трудностей. Он дифференцировал виды стресса на физиологический и психологический [Лазарус, с. 189]. Он утверждал, что люди по-разному воспринимают и оценивают трудные ситуации. Индивидуально-психологические особенности и ценности, опыт переживания стрессовых ситуаций обуславливают когнитивную оценку трудной жизненной ситуации. Субъективное восприятие и когнитивная оценка определяют выбор копинг-стратегий. Первичная когнитивная оценка связана с определением «статуса» ситуации для конкретного человека: 1) вредная; 2) угрожающая; 3) трудная, но интересная. Психологический стресс развивается в том случае, если ситуация оценивается как угрожающая, что способствует оценке доступных ресурсов и выбору стратегий совладания.

Конструкт «совладающее поведение» разработан Р. Лазарусом в терминах стилей и копинг-стратегий. Стиль может быть проблемно-ориентированным и/или эмоционально-ориентированным. Проблемно-ориентированный стиль проявляется в том, что человек прилагает усилия для разрешения трудной жизненной ситуации; эмоционально-ориентированный — человек регулирует эмоциональное состояние, изменяет отношение к трудной ситуации или демонстрирует избегающее поведение. Стратегия совладания отражает конкретные осознанные действия человека в рамках определенного стиля поведения. Название и подробное описание

копинг-стратегий представлено в табл. 1. Следует подчеркнуть, что человек не прибегает исключительно к одному стилю или стратегии, а использует совокупность стратегий разных стилей совладания.

Таблица 1

Стили совладания и копинг-стратегии [См.: Крюкова, с. 40]

Стратегии	Специфика
<i>Проблемно-ориентированный стиль</i>	
Планирование решения проблемы	Усилия по изменению ситуации, включая аналитический подход к решению проблемы
Конфронтационный копинг	Агрессивные усилия для изменения ситуации, определенная степень враждебности и готовности к риску
<i>Эмоционально-ориентированный стиль</i>	
Поиск социальной поддержки	Обращение к помощи окружающих
Самоконтроль	Усилия по регулированию своих эмоций и действий
Дистанцирование	Когнитивные усилия отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость
Положительная переоценка	Усилия по поиску достоинств существующего положения дел
Принятие ответственности	Признание своей роли в возникновении проблемы и попытки ее решения
Бегство-избегание	Желание и усилия, направленные к бегству от проблемы

В классических концепциях У. Кеннона, Г. Селье, Р. Лазаруса показано многообразие проявлений физиологического и психологического видов стресса. В этих концепциях описаны причины возникновения и последствий стрессовых ситуаций, физиологические и эмоциональные проявления, процесс формирования и способы управления. Однако в современных исследованиях подчеркивается, что «неверно разделять друг от друга понятия физиологического и психологического стресса, так как механизм стрессовой реакции подключает компоненты как первого, так и второго. Правильнее будет утверждать, что стресс имеет проявления как физиологиче-

ского и психического характера. Основным звеном, объединяющим физиологический и психологический стресс, является головной мозг, представляющий собой “единую суперсистему”, разные отделы которой выполняют строго определенную роль в реализации психических функций» [Хомская, с. 54].

Задание

Проведите анализ своих копинг-стратегий в отношении экзаменов, контрольных и проверочных работ, применяя Опросник способов совладания (WCQ) Р. Лазаруса и С. Фолкман в адаптации Т. Л. Крюковой [Крюкова, с. 37–39].

Темы для обсуждения

1. Трактование понятия «адаптация» в психологии.
2. Отличие физиологического стресса от психологического.
3. Типы первичной когнитивной оценки по Р. Лазарусу.
4. Специфика проблемно-ориентированного стиля совладания.
5. Специфика эмоционально-ориентированного стиля совладания.

Раздел 2

СОВРЕМЕННЫЕ ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ СТРЕССА И СОВЛАДАНИЯ

Глава 3

Биохимические основы стресса

Основные понятия: острый стресс, хронический стресс, кортизол, нейротрофический фактор мозга, цитокины, микробиота, стресс-сопряженные заболевания, стресс-совладающая система, стресс-лимитирующая система.

Стрессоры влияют на деятельность мозга с помощью стресс-реализующей и стресс-лимитирующей систем. Стресс-реализующая система обеспечивает физиологическую адаптацию организма к угрожающему фактору. Эта система включает два последовательных процесса: 1) быстрая активизация симпато-адреналовой системы; 2) медленная активизация гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой оси (ГГНО; англ. — *hypothalamic-pituitary-adrenal axis*). Назначение двух последовательных процессов заключается в высвобождении гормонов стресса (катехоламинов, кортикостероидов и др.), запускающих каскад нейрональных и биохимических реакций. Активация стресс-реализующей системы регулируется с помощью отрицательной обратной связи. Гиппокамп, обладая высокой плотностью глюкокортикоидных и минералокортикоидных рецепторов, реагирует на синтез гормонов надпочечниками, вырабатываемыми при активизации ГГНО. Повышение уровня гормонов коры надпочечников приводит к угнетению базальной активности ГГНО и способствует снижению стрессорного ответа. Стресс-лимитирующая система, представленная вентральной областью покрышки и прилегающим ядром, связана с вознаграждением,

ограничивает стрессовую реакцию и обеспечивает восстановление гомеостаза.

Кортизол мобилизует организм к адекватной реакции на стрессор и подавляет процессы пищеварения, работу иммунной системы, когнитивные функции. Выделение энергии обусловлено быстрым расщеплением белков и углеводов. В случае кратковременного действия стрессора кортизол постепенно утилизируется. В исследованиях на животных показано, что активное поведение в ответ на стрессор сопряжено с более низким глюкокортикоидным ответом по сравнению с теми животными, которые пассивно реагируют на угрожающие факторы [Feder]. Длительное воздействие стрессора на организм способствует высокой концентрации кортизола, что разрушительно влияет на клетки головного мозга (особенно гиппокампа) и клетки иммунной системы.

Анализ обзорных публикаций из журнала *Nature* (*Приложение 1*) указывает на то, что генетическая предрасположенность и эпигенетические факторы определяют нейрохимические изменения в организме человека. Генетический биомаркер *FKBP5* является модулятором передачи сигналов глюкокортикоидов и связан с жестоким обращением в детстве. Физическое насилие детей способствует гиперактивации гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой оси и воспалительным реакциям. Эмоциональное насилие задерживает физиологическое восстановление после стрессовых ситуаций из-за длительного воздействия глюкокортикоидов. В семьях с низким социально-экономическим статусом отмечается повышение уровня кортизола и усиление воспалительных реакций у детей.

В условиях острого стресса у человека происходит повышение уровня глюкокортикоидов и высвобождение провоспалительных цитокинов (IL-1 β , IL-6, TRL- α). Острая воспалительная реакция и повышение нейротрофического фактора головного мозга в сыворотке крови отмечаются при выполнении Трирского стресс-теста.

Хронический психологический стресс сопряжен с воспалением и лейкоцитозом, повышенным уровнем глюкокортикоидов, изменением экспрессии нейротрофического фактора головного мозга в зависимости от длительности стрессора, увеличением воспаления

в периферии и мозге (IL-1B, IL-6). Следует подчеркнуть, что стресс, длительно испытываемый человеком, является причиной возникновения разных болезней.

Анализ литературных источников (*Приложение 1*) позволяет выделить биомаркеры некоторых стресс-сопряженных заболеваний:

- Сердечно-сосудистые заболевания, ожирение, диабет, метаболический синдром, общее тревожное расстройство: повышенный кортизол.

- Болезнь Альцгеймера: гиперактивация ГГНО.

- Большое депрессивное расстройство: высокий уровень кортизола, провоспалительных цитокинов IL-1 β , IL-6, TNF, снижение нейротрофического фактора головного мозга, повышение С-реактивного белка, изменение уровня дофамина.

- Посттравматическое стрессовое расстройство: изменение уровня дофамина, хронически повышенный уровень катехоламинов и кортикотропин-рилизинг-гормона, снижение кортизола, повышенные маркеры воспаления.

- Синдром раздраженного кишечника: измененная иммунная функция (IL6, IL10, TNF- α), повышение уровня серотонина в плазме крови, повышенный уровень нейротрофического фактора головного мозга, измененное разнообразие и состав микробиоты.

- Некротизирующий энтероколит у младенцев, ожирение, диабет, метаболический синдром, воспаление кишечника: изменения в составе микробиоты.

- Высокий индекс массы тела у девочек 6–8 лет: повышенный кортизол.

- Соматические жалобы у мальчиков 6–8 лет: повышенный кортизол.

- Эпилепсия и нервная анорексия у детей: высокая концентрация кортизола в волосах [Kuvaeva, Volkova, 2022, p. 26].

Изучение биохимических и нейрональных изменений, происходящих во время острой стрессовой реакции, позволяет понять не только механизмы развития стресс-сопряженных заболеваний, а также условия для формирования стрессоустойчивости.

Задание

В *Приложении 1* представлены результаты современных исследований нейробиологии стресса. Выберите одну из статей и подготовьте опорный конспект/ментальную карту.

Темы для обсуждения

1. Моноамины и глюкокортикоиды.
2. Биохимические показатели острого стресса.
3. Биохимические показатели хронического стресса.
4. Состав микробиоты как биомаркер сопротивляемости стрессовым ситуациям.
5. Биохимия стресс-сопряженных заболеваний.

Глава 4

Биохимические основы стрессоустойчивости

Основные понятия: устойчивость, стресс-совладающая система, циркадный ритм, нейропептид, цитокины, микробиота, эмоциональная регуляция.

Устойчивость представляет собой динамическую многоуровневую систему между нейробиологией и поведением. Результаты биохимических исследований свидетельствуют о том, что до двух третей (66 %) людей остаются относительно невредимыми и демонстрируют стойкость в стрессовых ситуациях. Устойчивость организма обусловлена взаимодействием внутренних ресурсов и ресурсов окружающей среды. Ресурс окружающей среды сопряжен с возникновением стрессовых ситуаций, преодоление которых способствует развитию позитивной адаптации организма. Психологические ресурсы соотносятся с позитивными копинг-стратегиями, оптимизмом, социальной поддержкой.

Физиологические механизмы устойчивости связаны с нейропластичностью и взаимодействием вегетативной нервной системы, гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой оси и иммунной систе-

мы, обеспечивающее титрование гормональной и воспалительной реакции на стресс. Гормон окситоцин может снижать активацию гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой оси, вызывая антидепрессивный эффект. Подавление провоспалительных цитокинов является маркером устойчивости. Циркулирующие иммунные клетки поддерживают нейрогенез гиппокампа, пространственную память, экспрессию нейротрофического фактора головного мозга. Нейропептид Y (NPY) рассматривается как эндогенный медиатор устойчивости к стресс-сопряженным психическим заболеваниям. Он играет ключевую роль в поддержании гомеостаза и участвует в разнообразных мотивационных, перцептивных и аффективных процессах, включая циркадный ритм, тревогу, аппетит, употребление алкоголя и восприятие боли.

Анализ обзорных работ и эмпирических исследований позволяет выделить разные функциональные аспекты устойчивости (табл. 2).

Таблица 2

Функциональные аспекты устойчивости
[Волкова, Куваева, 2023, с. 46]

Аспекты	Пояснение
Баланс	Взаимодействие разных биохимических систем внутри стресс-совладающей системы (например, нейропептид NPY и уровнем CRH); оптимальное функционирование и баланс глюкокортикоидных и минералокортикоидных рецепторов
Пластичность	Синаптическая пластичность сопряжена с экспрессией нейротрофического фактора головного мозга в корково-лимбических областях мозга. Усиление пластичности связано с развитием нейронов, которое способствует продуктивному преодолению стрессовых ситуаций
Ритмичность	Поддержание циркадного ритма; его нарушение приводит к увеличению аллостатической нагрузки (перегрузке)
Опора на опыт	Иммунологическая память о стрессоре обеспечивает защиту от подобных стрессовых событий в будущем

Аспекты	Пояснение
Переоценка опыта	Когнитивная переоценка ежедневных событий приводит к меньшей активации миндалевидного тела на негативные стимулы
Эмоциональная регуляция	Амигдала участвует в способности обрабатывать угрожающие стимулы, гиппокамп опосредует обработку временных и контекстуальных аспектов страха. Более сильная активация амигдалы сопряжена с оптимизмом как тенденцию ожидать позитивные события в будущем

Таким образом, устойчивость как интегрированный процесс включает множество центральных и периферических механизмов, способствующих адекватной (непатологической) реакции на стрессовые ситуации. Генетическая предрасположенность, биохимический «статус» организма, состояние здоровья и личностные особенности обуславливают изменчивость индивидуальной реакции на стресс и определяют траекторию развития субъекта в трудных жизненных ситуациях. Неблагоприятный сценарий связан с несбалансированной работой стресс-совладающей системы и повышением уязвимости к возникновению стресс-сопряженных заболеваний; благоприятный сценарий — с развитием устойчивости и адаптации.

Задание

В *Приложении 2* представлен перечень обзорных статей из журналов *Nature*, отражающий современные представления о нейробиологии устойчивости. Выберите одну из статей и подготовьте опорный конспект/ментальную карту.

Темы для обсуждения

1. Устойчивость в терминах биохимии и когнитивных нейронаук.
2. Стрессоустойчивость в терминах психологии.
3. Функциональные аспекты устойчивости.
4. Биохимические системы устойчивости.

Раздел 3

СОВРЕМЕННЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ СТРЕССА И СОВЛАДАНИЯ

Глава 5

Привязанность в детско-родительских отношениях как ресурс стрессоустойчивости¹

Основные понятия: привязанность, детско-родительские отношения, становление, адаптация, интеграция, жизнеспособность, жизнестойкость.

Классическая теория привязанности разработана Дж. Боулби, в которой утверждается, что разлука с матерью в младенчестве и раннем детском возрасте рассматривается как острое горе и имеет негативные последствия на дальнейшую жизнь человека [Боулби, с. 76–82].

Теория многоуровневой привязанности разработана канадским ученым Гордоном Ньюфелдом в 1999 г.; она объединила в себе постулаты бихевиоральной, психоаналитической и гуманистической концепций, результаты анализа эволюционного процесса и многочисленных исследований головного мозга. Привязанность, согласно теории Г. Ньюфелда, это основная, базовая потребность человека, предполагающая стремление ребенка к физической близости с заботящимся о нем взрослым и инстинктивное стремление к контакту (физическому, эмоциональному, психологическому) с ответственным за него взрослым. Привязанность тесно связана с ориентационным инстинктом, инстинктом импринтига у живот-

¹ Автор выражает благодарность специалисту в области теории привязанности Г. Ньюфелда Кашиной Марии Владимировне за продуктивное обсуждение темы.

ных. Отсутствие отношений привязанности, или ориентационная пустота, описывается как «состояние, когда у нас нет ничего или никого, кто помог бы нам сориентироваться» [Ньюфелд, с. 51]. Такая ситуация является непереносимой для головного мозга, поскольку ребенок не может самостоятельно ориентироваться в окружающем мире. Именно привязанность обеспечивает младенцу безопасность и выживание за счет тесного физического контакта с ответственным за него взрослым.

Привязанность по мере развития мозга, взросления и становления личности становится базой для выполнения разных задач развития: исследование мира; отделение от значимых взрослых; преодоление трудных жизненных ситуаций; интеграция полученного опыта и др.

Глубокая и надежная привязанность ребенка к взрослому, ответственному за него, выступает благоприятным условием для развития человека с его уникальными особенностями. В отношениях глубокой зависимости и привязанности к взрослому ребенок чувствует безопасность, развивается и взрослеет, обретает психологическую зрелость и независимость. Шесть способов чувствовать привязанность представлены в табл. 3. Привязанность через ощущения

Таблица 3

Этапы формирования привязанности ребенка
[Ньюфелд, Матэ, с. 39–45]

Название этапа (возраст)	Содержание
Ощущения (1-й год жизни)	Физическая близость, которая возможна через органы чувств. Ребенок чувствует прикосновения, физическое присутствие близкого человека, вдыхает знакомые запахи, слышит голос, смотрит в глаза. Требуется постоянное присутствие значимого взрослого
Похожесть (2-й год жизни)	Начало совпадает с периодом освоения ходьбы. Ребенок старается копировать самых близких людей и быть на них похожим. Благодаря этому виду привязанности ребенок осваивает речь

Название этапа (возраст)	Содержание
Принадлежность и преданность (3-й год жизни)	Ребенок понимает, что быть близким с кем-то означает обладать этим человеком, предъявлять на него свои права и в то же время принадлежать ему (быть послушным и преданным). «Это мое» — фраза активного словарного запаса этого периода
Значимость (4-й год жизни)	Чувствовать привязанность — быть значимым, иметь важное место в жизни близкого человека, ощущать свою нужность. Активное стремление ребенка порадовать родителей, получить одобрение, вызвать радость и похвалу. Ребенок остро реагирует на критику, любое недовольство со стороны значимых взрослых может сильно его расстроить
Чувства (5-й год жизни)	Чувство любви, нежности к объекту привязанности. Ребенок стремится разными способами проявить свою любовь, эмоционально очень раним. Привязанность устойчива и не требует постоянного присутствия значимого взрослого
Быть познанным (6–7 годы жизни)	Совпадает с началом школьного обучения. Это привязанность через знание. Ребенок стремится быть познанным, открытым перед значимыми людьми, открывает душу и сердце, не оставляя от них секретов. Проявляется через желание ребенка доверять взрослому свои сокровенные мысли, страхи, идеи, фантазии. Ребенок, надежно привязанный к своим родителям, старается не иметь секретов, потому что это разделяет их и нарушает чувство близости

является самой неустойчивой и поверхностной, то есть ребенок нуждается в постоянном присутствии значимого взрослого и испытывает тревогу при его исчезновении. Если ребенок привязан через самый глубокий и наиболее уязвимый уровень (познанность), то он сохраняет чувство привязанности в сложной ситуации и спокойно переживает разлуку благодаря внутренней опоре.

Догмар Нойброннер указывает на полярность привязанности, выделяя признаки позитивного и негативного полюсов. Позитивный полюс привязанности: стремиться быть вместе; устанавливать контакт; стараться понравиться; почитать, смотреть снизу вверх; относиться с вниманием и прислушиваться; подражать и брать пример; «быть верным, лояльным»; высоко ценить, дорожить; стараться заслужить расположения; хотеть быть значимым; хотеть порадовать; стремиться подружиться; любить; делиться секретами и хранить секреты других. Негативный полюс привязанности включает такие признаки, как дичиться, избегать; не идти на контакт; отчуждаться, отдаляться; смотреть свысока; игнорировать и пренебрегать; издеваться и передразнивать; не признавать своим, отталкивать; принимать чужую сторону и предавать; высмеивать, унижать; саботировать; обесценивать; досаждают; сторониться, избегать; испытывать отвращение; не делиться своими секретами и сплетничать [Нойброннер, с. 27].

Доказательная база теории Г. Ньюфелда основывается на исследованиях строения мозга человека. Движущая сила развития связана с эмоциями, управляющими поведением ребенка. Эта идея основывается на концепции триединого мозга П. Мак-Лина, согласно которой человеческий мозг состоит из трех областей, развившихся на определенных этапах эволюции по линии «пресмыкающиеся (рептилии) → млекопитающие → приматы» [MacLean]. Процесс интеграции личности происходит на фоне созревания префронтальной коры головного мозга. Кора больших полушарий головного мозга (неокортекс) отвечает за человеческое сознание и высшую нервную деятельность; эта часть мозга активизируется при принятии рациональных решений, планировании, анализе результатов и т. д. Глазнично-лобная зона префронтальной части неокортекса участвует в процессах регуляции социального взаимодействия, то есть отвечает за эмоциональный интеллект, способность к эмпатии, децентрацию, эмоциональную отзывчивость. Эта зона созревает дольше всего и формируется в ответ на опыт, который получает ребенок. Большое количество позитивного опыта приводит к формированию мозга с наибольшим количеством нервных соединений между нейронами — богато разветвленная сеть позволяет задейство-

вать разные области мозга, что дает человеку больше возможностей в решении жизненных задач [См.: Гоулманн, с. 28].

По Г. Ньюфелду, процесс взросления подразумевает реализацию потенциала, заложенного в ребенке. Взросление представляет собой естественный процесс созревания мозга, происходящий спонтанно при благоприятных условиях. Если условия становятся неблагоприятными, то взросление «замирает» и происходит застревание ребенка на определенной стадии развития. Разные способы привязанности сопряжены с тремя основными процессами, приводящими к взрослению личности: становление, адаптация, интеграция. Результатами созревания являются жизнеспособность, жизнестойкость и формирование социальных навыков (табл. 4) [Ньюфелд, с. 6–12].

Таблица 4

Основные процессы и результаты созревания

Процесс	Ребенок	Результат
Становление — постепенная дифференциация ребенка и выход из симбиотической связи	Осознает себя отдельным существом. Энергия дерзновения как стихийное стремление к новому и непознанному. Стремление исследовать мир и самостоятельно с ним взаимодействовать. Формируются ответственность, любознательность, интерес и уважением к другим	Жизнеспособность — независимое функционирование, развитие чувство Я, стремление оберегать свою индивидуальность
Адаптация — приспособление к тому, что не поддается контролю и изменению	Чувство тщетности — умение пережить потерю или травму и восстановится (необходимо «много плакать в любящих объятиях»)	Жизнестойкость — умение переживать неудачи, проживать чувство тщетности

Процесс	Ребенок	Результат
Интеграция — способность испытывать разнонаправленные чувства при сохранении своей целостности	Сочувствие или опасение сдерживают агрессивные эмоции	Социальные навыки — умение быть с другими и сохранение своей индивидуальности, соотнесение своих желаний с требованиями социума

Жизнеспособность, жизнестойкость и способность к интеграции представляют собой свойства зрелой личности и результат психологического взросления, отражающего особенности созревания мозга в определенных жизненных условиях. Привязанность сопряжена с отношениями, в которых формируется уверенность в эмоциональной доступности других людей и их поддержке. Привязанность отражает условия взросления ребенка, помогающих расслабиться и восстановить силы для исследования мира, себя и других людей.

Задание

Ньюфелд Г. предлагает некоторые способы восстановления и сохранения привязанности между родителями и детьми (*Приложение 3*, [Ньюфелд, Матэ, с. 246–291]). Объясните психологическую сущность этих рекомендаций.

Темы для обсуждения

1. Классическая теория привязанности Дж. Боулби.
2. Этапы формирования привязанности (по Дж. Боулби).
3. Эксперимент «Незнакомая ситуация» М. Эйнсворт.
4. Понятие привязанности в теории Г. Ньюфелда.
5. Доказательная база теории привязанности Ньюфелда.
6. Этапы формирования привязанности (по Г. Ньюфелду).
7. Становление, адаптация, интеграция.
8. Жизнеспособность, жизнестойкость, социальные навыки.

Глава 6

Психология субъекта

Основные понятия: субъект, активность, саморегуляция.

Конструкт «субъект» представляет собой важнейшее понятие в психологии. В философии Гегеля субъект понимается как источник активности, самодвижения и саморазвития сознания [Гегель]. Субъектность позволяет человеку использовать разум для упорядочивания окружающей действительности, выявления возможностей мира и собственных потенциалов.

С. Л. Рубинштейн рассматривает человека как эпицентр бытия; способность преобразовывать действительность отражает его субъектное качество. Принцип субъектности сформулирован А. В. Брушлинским: «“быть субъектом” означает инициирование и осуществление разных видов деятельности для достижения необходимых результатов» [Брушлинский, с. 30]. В концепции А. В. Брушлинского основным признаком субъекта является активность. Структурный план анализа психологии субъекта отражает отношения человека с миром и его способ самоорганизации личности. Регулятивный план анализа психологии субъекта соотносится с психикой как высшим уровнем отражения действительности и высшего типа регуляции всей жизни человека. Благодаря системе обратной связи субъект регулирует свою деятельность, осуществляет оценку происходящих событий, осмысляет собственные поступки и поступки других людей.

Интеграция представляет собой важнейшую функцию субъекта. Внутренний план анализа интеграции сфокусирован на целостности и взаимосвязанности психических свойств, состояний и т. д.; внешний — на решении задач, возникающих перед субъектом. Внешний план интеграции реализуется в активном взаимодействии с миром, «соотнесения и согласования внешнего (объективных требований, обстоятельств) и внутреннего (своих возможностей, ценностей)» [Завалишина, с. 50].

Обращение к параметру «активность — пассивность» позволяет дифференцировать качество взаимодействия человека с миром.

Активность представляет собой более высокий уровень функционирования психического, то есть проявление целеполагания, антиципации, потребности в развитии и самореализации. В то время как пассивность отражает более низкий уровень функционирования психического и качественно другое взаимодействие человека с объективной реальностью и самоосуществления личности [См.: Джидарьян].

В. В. Знаков предлагает конструкт «понимающий субъект», отражающий мотивацию человека к пониманию ситуации, в которой он оказался. Понимание обладает индивидуальной спецификой и представляет собой как процесс, так и результат порождения смысла понимаемого. «Любая ситуация включает воспринимающего, понимающего и оценивающего ее человека», — подчеркивает В. В. Знаков [Знаков, с. 85].

В работах Е. А. Сергиенко показано, что способ самоорганизации и саморегуляции личности определяется субъектом. Степень согласованности в континууме «субъект — личность» обуславливает зрелость поведения человека. Личность как стержневая структура субъекта определяет направление самоорганизации и саморазвития. Автор подчеркивает, что субъект отвечает «за конкретную реализацию через координацию выбора целей и ресурсов индивидуальности человека» в данных жизненных обстоятельствах, условиях, задачах [Сергиенко, с. 8].

Проблема субъектности в работах Д. А. Леонтьева обсуждается в терминах саморегуляции, определяемой как «общий принцип организации отношений субъекта с миром, основанный на сличении обратной связи с критериями желательного как механизме коррекции его активности» [Леонтьев, с. 152]. В ситуациях неопределенности и давления человек принимает личную ответственность, учитывает риски, контролирует процесс достижения целей, относится к самому себе как к объекту своего рефлексивного и деятельного отношения. Жизненный опыт взаимодействия с людьми и применения средств саморегуляции позволяет сформировать такую способность.

Таким образом, категория «субъект» сопряжена с высшим уровнем активности человека, его целостностью и автономностью. Дан-

ный уровень является предельно индивидуализированным, так как проявляются особенности мотивации, способности и особенности психической организации в целом.

Задание

Найдите общее и различное в толковании понятия «субъект» в работах современных психологов.

Темы для обсуждения

1. Понятие субъекта в философии.
2. Понятие субъекта в психологии.
3. Психология понимания В. В. Знакова.
4. Теории саморегуляции О. А. Конопкина.
5. Теории личностного потенциала Д. А. Леонтьева.
6. Теории осознанной саморегуляции поведения В. И. Моросановой.

Глава 7

Трудная жизненная ситуация и стратегии совладающего поведения

Основные понятия: трудная ситуация, стрессовая ситуация, совладающее поведение, копинг-стратегии.

Психологическая ситуация, согласно С. К. Нартовой-Бочавер, представляет собой «единство внешних условий и их субъективной интерпретации, ограниченное во времени и побуждающее человека к определенной активности. Ситуация — это психологические “окрестности” события внутреннего мира, которое может иметь различную значимость в масштабе жизненного пути субъекта, тяготеть как к поворотному событию, так и к повседневности, привычкам обыденного существования. Ситуация содержит сложный клубок намерений и притязаний субъекта, она детерминирована его предшествующим поведением и обращена в будущее посредством предъявления новых требований к субъекту и ситуации» [Нартова-

Бочавер, с. 21]. Ситуация воспринимается как стрессовая в случае возможной потери ценности; «субъект прибегает к различным приемам изменения ситуации для сохранения, защиты и утверждения ценности» [Анцыферова, с. 5]. «Чем более значительное место в смысловой системе личности занимает находящийся в опасности объект и чем более интенсивной воспринимается личностью угроза, тем выше мотивационный потенциал совладания с возникшей трудностью» [Там же].

Как показано в теории психологического стресса Р. Лазаруса (гл. 2 пособия), особенности когнитивного оценивания трудной ситуации сопряжены с выбором стратегий совладания. Например, выявлено, что пассивное и избегающее поведение соотносится с восприятием трудной ситуации как субъективно безвыходной [Битюцкая, Баханова, Корнеева, с. 45].

В эмпирическом исследовании совладающего поведения студентов обнаружено четыре стиля совладания в зависимости от когнитивной оценки трудной ситуации. Проблемно-ориентированный стиль применяются в том случае, если человек воспринимает трудную ситуацию как разрешимую и с которой он может справиться. Активизация мобилизационного стиля совладания происходит тогда, когда ситуация оценивается как неразрешимая, но с которой человек может справиться. Стратегии социотропного стиля востребуются при осознании человеком невозможности самостоятельно справиться с трудностью и неуверенности в разрешении проблемы. Стратегии эмоционально-доминантного стиля совладания применяются при восприятии ситуации как неразрешимой и с которой человек не может справиться [Холодная, Берестнева, Муратова, с. 154].

Критерии когнитивного оценивания трудной ситуации во взаимосвязи копинг-стратегиями отражены в работах Е. С. Битюцкой. К критериям когнитивного оценивания трудной ситуации относятся значимость, неподконтрольность, неопределенность, недостаточная прогнозируемость, динамичность, сопоставление собственных ресурсов, опыт преодоления трудных ситуаций [Битюцкая, с. 89]. Субъективная оценка ситуации как неподконтрольной и неопределенной способствует активизации защитного поведения; сложности в принятии решения и ощущение дефицита ресурсов — к просоци-

альному совладанию; «видение» ситуации в будущем способствует активному преодолению. Способность построить прогноз развития трудной ситуации стимулирует к размышлению о разных способах реагирования на нее и детальному планированию действий. При возникновении трудностей в выборе подходящего решения, отсутствии четкой цели и ясной программы действий субъект демонстрирует избегающие стратегии. Сложности в принятии решения способствуют социально ориентированному совладанию. Е. В. Битюцкая обращает внимание на то, что «большое значение имеют имплицитные представления испытуемых о возможных основаниях для категоризации ситуаций» [Битюцкая, с. 20]. Позитивные представления о стрессе соотносятся с преобразованием стрессовой ситуации и ориентацией на развитие; негативные представления — избеганием стрессовых ситуаций (табл. 5).

«Заключение человека о подконтрольности трудной ситуации» [Анцыферова, с. 7] является главным результатом когнитивного оценивания. Ощущение контроля над ситуацией способствует выбору конструктивных или преобразующих стратегий совладания.

Таблица 5

Сравнительный анализ имплицитных теорий стресса
[Макгонигал, с. 39–40]

Критерии сравнения	Имплицитная теория вредности стресса	Имплицитная теория полезности стресса
Здоровье	Стресс подрывает здоровье, забирает жизненные силы	Стресс укрепляет мое здоровье и жизненные силы
Качество и производительность труда при стрессе	Снижается	Повышается
Учебная деятельность, развитие	Стресс мешает учебе и развитию	Способствует обучению и развитию
Отношение к последствиям стресса	Последствия стресса негативны, и их нужно стараться избегать	Последствия стресса позитивны, и ими нужно пользоваться

Критерии сравнения	Имплицитная теория вредности стресса	Имплицитная теория полезности стресса
Поведение в отношении причины стресса	Отвлечение. Уклонение от отношений и занятий, а также от целей, вызвавших стресс	Выработка стратегии поиска и взаимодействия с причиной стресса. Поиск информации, помощи или совета. Совершение шагов, чтобы преодолеть, устранить или изменить обстоятельства, породившие стресс
Состояние	Сосредоточение на преодолении ощущения стресса вместо того, чтобы искать причину. Обращение к алкоголю или другим веществам, чтобы справиться со стрессом	Принятие факта, что породившее стресс событие имеет место. Извлечение позитивных уроков из трудной ситуации

В ситуациях с низким контролем человек не может применять активные преобразовательные стратегии и обращается к социальным или пассивным позитивным копингам. Как подчеркивает С. К. Нартова-Бочавер, эффективность эмоциональных стратегий в неконтролируемых ситуациях сопряжена со снижением невротизации личности [Нартова-Бочавер, с. 25].

В зарубежных и отечественных исследованиях, посвященных вопросу когнитивного оценивания трудной ситуации как фактора выбора стратегий совладания, редко учитывается опыт человека по преодолению трудностей. Изучение процесса концептуализации стрессовых ситуаций позволяет провести анализ ментального опыта субъекта совладания.

Задание

Классификация трудных жизненных ситуаций и иррациональных установок представлена в *Приложении 4* (табл. 1 [Либина, с. 133–134], табл. 2 [Каменюкин, Ковпак, с. 103–122]). Приведите примеры каждого типа ситуации и иррациональной установки из собственного жизненного опыта, художественных произведений, фильмов и пр.

Темы для обсуждения

1. Критерии когнитивного оценивания и стратегии совладающего поведения.
2. Контроль трудной ситуации и стратегии совладания.
3. Теория сохранения ресурсов С. Хобфолла.
4. ИмPLICITные теории стресса.
5. Классификация трудных жизненных ситуаций.
6. Иррациональные установки (по А. Эллису) [См.: *Приложение 4*, табл. 2].
7. Психологическая защита и совладающее поведение.
8. Проблемно ориентированный, мобилизационный, социотропный, эмоционально-доминантные стили совладания: достоинства и ограничения.

Глава 8

Многомерная природа совладающего интеллекта

Основные понятия: трудная ситуация, совладающий интеллект, стрессовая ситуация, концепт *Стресс*.

Стрессовые ситуации встречаются в жизни каждого человека. Они могут способствовать росту благополучия субъекта или вести к психосоматическим расстройствам и хроническим заболеваниям. Современные данные указывают на негативную субъективную оценку стресса; только каждый десятый респондент полагает, что «чем больше думаешь о стрессе, тем больше шансов найти из него выход» [Кленова, с. 236].

Конструкт «совладающий интеллект» предложен в работах А. В. Либиной и понимается в двух значениях: 1) «способность человека обеспечить процесс взаимодействия собственных эмоциональных, когнитивных и поведенческих усилий для получения полезного результата, показателем которого служит успешное разрешение сложной жизненной ситуации и достижение желаемой цели» [Либина, с. 276]; 2) «умение человека дифференцировать психологическую защиту и совладание, распознавать диагностическую роль проявления защитного и решающую роль совладающего поведения, а также наличие широкого репертуара совладающих стратегий и их адекватное использование в каждой конкретной ситуации» [Там же, с. 280].

Ключевым фактором, определяющим индивидуальный репертуар стратегий совладания и результат совладания, выступают формально-динамические свойства индивидуальности (темперамент). «Необходимо подчеркнуть, что в концепции совладающего интеллекта А. В. Либиной собственная активность человека, направленная на концептуализацию стрессовой ситуации, а также субстрат, психическая основа способностей остаются вне зоны внимания автора, что сводит конструкт совладающего интеллекта в задаток, в анатомо-физиологические особенности нервной системы. Однако задатки обуславливают, но не предопределяют развитие тех или иных способностей. На базе сходных задатков могут формироваться разные способности и наоборот» [Куваева, Волкова, 2022, с. 78]. В отличие от задатков, совладающий интеллект — это «закрепленная в индивиде система обобщенных психических деятельности» [Рубинштейн, с. 258], это результат ментального опыта разрешения стрессовых ситуаций.

Опираясь на определение интеллекта М. А. Холодной, совладающий интеллект можно рассматривать как «особую форму организации ментального опыта преодоления стрессовых ситуаций, позволяющей субъекту сохранять потенциал здоровья и потенциал развития личности в нестабильных условиях жизни» [Волкова, Куваева, 2023, с. 6]. Анализ феномена совладающего интеллекта осуществляется на трех взаимосвязанных уровнях стресс-совладающей системы — биологическом, психологическом и социокультурном.

Биологический уровень — генетические предпосылки, биохимические и нейрональные маркеры стрессовой реакции (подробнее в гл. 4).

Психологический уровень — индивидуально-психологические особенности субъекта, построение многомерной модели стрессовой ситуации, оценка ресурсов и отбор стратегий совладающего поведения.

Социокультурный уровень — совокупность внешних факторов, обуславливающих оценивание трудных жизненных ситуаций и выбор стратегий поведения.

Процесс концептуализации, то есть построение концепта *Стресс* и регуляция поведения, является опосредующим звеном между биологическим и социальным уровнями стресс-совладающей системы. Многомерная оценка стрессовой ситуации и выбор стратегий совладания осуществляется благодаря дифференционно-интеграционным процессам отражательной деятельности мозга. Построение концепта *Стресс* предполагает извлечение разнокачественных признаков из трудной жизненной ситуации: причинно-следственных связей, прогноз последствий, особенности развития ситуации, доступные ресурсы и возможности управления. Чем больше разных признаков (причины, состояние, последствия, процесс, управление) анализирует субъект, тем он чаще демонстрирует самостоятельное разрешение трудной ситуации, беспокойство за возможные последствия, принятие ответственности и реже обращается к внешней помощи [См.: Куваева, 2021, с. 177]. Репрезентация сенсорных и эмоционально-оценочных признаков стрессовой ситуации сопряжена с планированием решения проблемы и целенаправленным достижением результата; в то время как извлечение пространственно-временных признаков соотносится с выбором эмоционально-ориентированных и избегающих стратегий [Куваева, 2021, с. 167–168]. Отражение целостного образа стрессовой ситуации с учетом ее специфических признаков способствует снижению тревоги субъекта за возможные последствия и обращение к внесубъектным копинг-ресурсам.

Следует подчеркнуть, что особенности концептуализации стрессовой ситуаций обуславливают особенности совладающего

поведения субъекта. Анализ содержательных аспектов трудной жизненной ситуации, индивидуально-психологических особенностей и когнитивных ориентаций представлен в табл. 6.

Таблица 6

Особенности совладающего поведения в зависимости от концептуализации стрессовых ситуаций [Куваева, 2021, с. 60]

Аспекты концептуализации стрессовых ситуаций	Когнитивные ориентации	
	Управление	Избегание
<i>Содержательные переменные ситуации</i>		
Причины (источники изменений и воздействий)	Внимание и анализ элементов ситуации	Отрицание стрессора, отсутствие анализа
Состояние (сдвиг от нормального)	Повышение стрессовой симптоматики	Уменьшение стрессовой симптоматики
Последствия (отсроченные эффекты)	Долгосрочная перспектива, влияние на результат	Краткосрочная перспектива, отсроченность результата
Процесс (особенности протекания)	Контролируемость	Неконтролируемость
<i>Субъектные переменные</i>		
Личностный смысл	Персональная ответственность, мотивация на разрешение ситуации	Отказ от ответственности, мотивация избегания
ИмPLICITная установка на стресс	Позитивная	Негативная
Стиль поведения	Активное взаимодействие со стрессовой ситуацией	Отвлечение от ситуации

Конгруэнтность биологического, психологического и социокультурного уровней стресс-совладающей системы обеспечивает

рост организации (снижение энтропии) и повышение стрессоустойчивости субъекта; неконгруэнтность уровней — к повышению энтропии системы, большей затрате ресурсов для достижения результата [Волкова, Куваева, 2022, с. 502]. Субъект обретает новый опыт разрешения стрессовых ситуаций, который реорганизует стресс-совладающую систему и влияет на совладающее поведение в будущем.

Прогрессивное развитие совладающего интеллекта обусловлено ростом интеграции компонентов стресс-совладающей системы и проявляется в возрастании легкости, скорости и вариативности копинг-стратегий, возникновении нестандартных решений. Регрессивное развитие совладающего интеллекта проявляется в понижении уровня организации стресс-совладающей системы, в обеднении ее функциональных возможностей и высоком риске развития стресс-сопряженных заболеваний. Стабильное функционирование совладающего интеллекта сопряжено с ситуациями, ранее встречающимися в жизни человека, и риск развития стресс-сопряженных заболеваний оценивается как средний [Там же]. Многомерная концептуализация стрессовых ситуаций выступает ключевым фактором, обуславливающим продуктивное совладание, что способствует физическому и психическому благополучию человека.

Задание

Ниже представлен список статей, в которых рассматриваются особенности концептуализации стрессовых ситуаций у студентов разных культур и сотрудников организаций.

Volkova E., Kuvaeva I. Stress Conceptualizing in Students of Different Cultures // Proceedings of the 12th International Conference on Education and Educational Psychology (ICEEPSY 2021), 06–08 October, 2021. Pp. 100–106. DOI: 10.15405/epiceepsy.21101.9

Волкова Е. В., Куваева И. О. Мера дифференцированности концепта Стресс как фактор совладающего поведения субъекта: кросс-культурный подход // Вестн. Костром. гос. ун-та. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2020. Т. 26, № 3. С. 98–105.

Куваева И. О. Особенности организации концепта «стресс» у работников с разным уровнем профессионального стресса // Вестн. Костром. гос. ун-та. Сер.: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2020. Т. 26, № 1. С. 112–117.

Волкова Е. В., Куваева И. О. Кросс-культурные особенности организации концепта «стресс» и стратегий совладания у молодых представителей разных культур // Мир психологии. 2019. № 4. С. 137–151.

Куваева И. О. Взаимосвязь концепта «стресс» и копинг-стратегий у персонала контакт-центра // Вестн. Костром. гос. ун-та им. Н. А. Некрасова. Сер.: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2018. Т. 24, № 4. С. 146–152.

Куваева И. О., Ачан Н. М., Лозовская К. Б. Представления о стрессе у представителей разных культур // Вопр. психологии. 2017. № 1. С. 68–81.

Вопросы для анализа результатов исследований, представленных в статьях

1. Как организация концепта *Стресс* связана с проблемно ориентированным и эмоционально ориентированным совладающим поведением?
2. Что общего и различного в концептах *Стресс* у представителей разных культур?
3. Какова специфика представлений о стрессе у работников, имеющих разный уровень профессионального стресса?
4. Что нового вы узнали о русских студентах после анализа статей?

Темы для обсуждения

1. Виды интеллектов (психометрический, эмоциональный, социальный, практический, адаптивный).
2. Концептуализация стрессовых ситуаций.
3. Особенности совладающего поведения в зависимости от концептуализации стрессовых ситуаций.
4. Совладающий интеллект в концепции А. В. Либиной.
5. Уровни анализа совладающего интеллекта — биологический, психологический, социокультурный.
6. Кросс-культурные особенности концепта *Стресс* и стратегий совладания.

Раздел 4

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ

Глава 9

Комплексная стратегия анализа профессионального стресса

Основные понятия: профессиональный стресс, профессиональные стрессоры, организационные стрессоры, субъективная оценка трудовых задач, профессиональные деформации, синдром выгорания.

Диагностика, профилактика и коррекция профессионального стресса являются актуальными задачами фундаментальной и прикладной психологии профессиональной деятельности. Согласно многочисленным исследованиям, стресс отрицательно влияет на эффективность деятельности, физическое и психическое благополучие сотрудника. Востребованность научных исследований профессионального стресса обусловлена необходимостью разработки адекватных диагностических инструментов и программ оптимизации неблагоприятных функциональных состояний у разных групп сотрудников.

В современной психологической науке встречаются различные понятия, используемые для описания стресса, связанного с трудовой деятельностью: «профессиональный стресс», «рабочий стресс», «организационный стресс». Понятие профессионального стресса часто употребляется как «родовое для характеристики комплекса явлений, связанных с повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека и их деструктивными последствиями под воздействием факторов, присущих как конкретной трудовой

ситуации, так и профессиональной жизни человека в целом» [Леонова, 2004, с. 76]. Специфика понятия «рабочий стресс» связана с отражением причин возникновения рабочего напряжения (условия труда, место работы, режим работы и отдыха, нагрузка), «организационный стресс» — с негативным влиянием особенностей организации на работника.

Феномен профессионального стресса исследуется в терминах экологического, транзактного и регуляторного подходов. Согласно представлениям экологического подхода, дисбаланс между требованиями трудовой/организационной среды и наличными ресурсами человека приводит к развитию стресса. Сформированный профессиональный стресс является показателем меры эффективности труда с точки зрения оптимальности/неоптимальности внутренних затрат работающего человека. Транзактный подход, основанный на теории психологического стресса Р. Лазаруса, акцентирует внимание на том, что проявления стресса сопряжены с индивидуально-психологическими особенностями человека и обусловлены когнитивной оценкой трудовой деятельности и стратегиями совладания с рабочими трудностями. Согласно представлениям регуляторного подхода, стресс определяется как состояние, сопряженное с существенными изменениями регуляции деятельности в затрудненных условиях труда и сопровождаемое негативной острой/хронической симптоматикой. Как подчеркивает А. Б. Леонова, указанные подходы «чаще всего обсуждаются как независимые и в определенном смысле конкурирующие друг с другом, между ними не существует жестких разграничений или непримиримых противоречий. Однако в совокупности они скорее отражают разные “пласты” анализа факторов и механизмов развития профессионального стресса, взаимодополняющих друг друга» [Леонова, 2004, с. 77]. В комплексе экологический, транзактный и регуляторный подходы представляют собой «метаметодологию», упорядочивающую многообразие проявлений стресса в целостный синдром и проясняет закономерности его развития в профессионально-организационном контексте.

Комплексная стратегия анализа профессионального стресса, разработанная А. Б. Леоновой, представлена несколькими уровнями:

1) макроанализ стрессовой ситуации (стрессоры и устойчивые негативные последствия);

2) промежуточные переменные (субъективная оценка профессиональной деятельности и стратегии совладания);

3) микроанализ механизмов регуляции острых и хронических форм стрессовых состояний [Леонова, 2004].

Уровень макроанализа стрессовой ситуации соотносится с выявлением основных причин развития стресса и его негативных последствий для физического/психического здоровья человека, эффективности деятельности работника и организации. Источники развития профессионального стресса разделяются на группы: организационные, рабочие и индивидуальные характеристики. Структура, процессы, управление и культура организации относятся к организационным факторам повышенной напряженности; содержание труда, средства работы, интенсивность нагрузки, условия труда (физико-химические, технические, социальные) — к рабочим стрессорам. Индивидуальные причины профессионального стресса соотносятся с морально-нравственными качествами, физиологическими и психологическими особенностями и др. Негативные последствия стресса проявляются как в изменении качественных и количественных показателей выполнения деятельности, так и в симптомах физического и психического неблагополучия человека.

Ролевой конфликт и ролевая неопределенность относятся к источникам организационного стресса и рассматриваются как маркеры неблагоприятных социально-психологических процессов в организации, приводящих к развитию напряжения в коллективе и переживанию дистресса работниками и к дополнительным организационным издержкам. Ролевой конфликт отражает несоответствие между ожиданиями человека относительно выполнения работы и критериями оценки его исполнения. Ролевая неопределенность возникает при неадекватности и несоответствии информации и ресурсов, необходимых для выполнения рабочих требований.

Уровень промежуточных переменных предполагает анализ субъективной оценки человеком трудовой ситуации и индивидуальных стратегий преодоления стресса. Субъективные представления о работе связаны с образом «предметного поля» профессии,

образом самого себя как инициатора активности, образом субъектно-объектных и субъектно-субъектных отношений в системе «человек — труд» (профессиональная деятельность). Субъективность отражения трудовой реальности обуславливается потребностно-мотивационной сферой человека. Совладающее поведение отражает способ взаимодействия субъекта со стрессовой ситуацией: особенности организации ментальных репрезентаций стресса обуславливают выбор стратегий совладания. Подробнее о взаимосвязи когнитивной оценки трудной ситуации и стратегий совладания описано в гл. 7.

Уровень микроанализа предполагает выявление разного рода состояний работающего человека (устомление, монотония, пресыщение, синдромы острого и хронического стресса) и профессионально-личностных деформаций (тип А, синдром выгорания, трудовогоголизм, прокрастинация и т. д.).

Синдром выгорания формируется в профессиях типа «человек — человек» (учителя, врачи, продавцы, психологи и т. д.). Он представляет собой состояние истощения, вызываемое длительной включенностью в ситуации высокой эмоциональной нагрузки. Кумулятивный эффект внешних и внутренних факторов может превысить адаптационные ресурсы человека, в результате чего повышается вероятность формирования синдрома выгорания. Модели выгорания, группы факторов и симптомов выгорания подробно описаны в «Психология стресса: Практикум» [Куваева, 2023, с. 82–86].

Таким образом, комплексная стратегия анализа профессионального стресса ориентирована на оценку многомерности проявлений данного феномена. Применение методических средств, интегрирующих объективированные и субъективные оценки о работе, открывает новые возможности в диагностике, профилактике и коррекции профессионального стресса. Одним из таких инструментов является система «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» (ИДИКС) [Леонова, 2006].

Задание

Проведите анализ профилей ИДИКС, представленных в Приложениях 5, 6, 7.

Темы для обсуждения

1. Экологический подход к анализу профессионального стресса.
2. Трансактный подход к анализу профессионального стресса.
3. Регуляторный подход к анализу профессионального стресса.
4. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса (по А. Б. Леоновой).
5. Структурные и динамические модели выгорания.
6. Структура инструментария «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» (ИДИКС).

Глава 10

Применение системы ИДИКС в практико-ориентированных исследованиях

Основные понятия: профессиональный стресс, оператор контакт-центра.

Диагностико-превентивная система «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» (ИДИКС) разработана в лаборатории психологии труда МГУ им. М. В. Ломоносова А. Б. Леоновой [Леонова, 2006]. Эта система предназначена для определения уровня профессионального стресса и описания целостного синдрома. Концептуальной основой ИДИКС является комплексная стратегия анализа профессионального стресса (см. гл. 9). Детализированная диагностика позволяет описать качественное своеобразие стресса и выявить зоны повышенного риска у определенного сотрудника или представителей профессиональной группы.

Диагностический компонент системы ИДИКС представляет собой структурированный опросник, включающий шесть основных шкал и от 4 до 6 субшкал. ИДИКС диагностирует профессиональный стресс в полном цикле развития: источники и негативные последствия стресса (шкалы TV1, TV6), субъективные репрезентации типичных затруднений (шкалы TV2, TV3), негативная симптоматика острых и хронических стрессовых состояний (шкалы TV4,

TV5). Обобщающий показатель включает интегральную оценку по шести основным шкалам — общий уровень стресса (TV0). Мера достоверности ответов респондента оценивается на основании шкалы социальной желательности (L0). Для всех показателей в системе ИДИКС выделены нормативные диапазоны, соответствующие разным уровням профессионального стресса (низкий, умеренный, выраженный, высокий, предельно высокий). Значения, соответствующие высокому и предельно высокому уровням, интерпретируются как зоны повышенного риска для профессионального здоровья работника. Анализ «пиков» по основным шкалам и/или субшкалам позволяет провести качественную интерпретацию профиля стресса [Леонова, 2006, с. 15–17].

В наших научно-исследовательских проектах реализовано изучение особенностей профессионального стресса у представителей одной из массовых профессий — оператор контакт-центра. Результаты анализа деятельности разных категорий сотрудников в контакт-центре приведены в *Приложении 8* (табл. 1 и табл. 2). Следует подчеркнуть, что трудовая деятельность оператора реализуется в монотонных условиях. Большое количество однотипных социальных контактов в длительном сидячем положении под контролем аппаратно-программного комплекса и супервизором позволяет отнести данную работу к напряженным видам труда. В нашем исследовании приняли участие 262 оператора (222 женщины, 40 мужчин) в возрасте от 18 до 57 лет (средний возраст — 27 лет). Операторы работали в крупном телекоммуникационном и небольших банковских контакт-центрах. Для оценки целостного синдрома профессионального стресса использовалась система ИДИКС.

Общий уровень профессионального стресса у операторов оценивается как выраженный; интегральный показатель (TV0 = 51,5) находится за пределами приемлемого уровня. Работа в контакт-центре для большей части сотрудников (97 %) оценивается как напряженная; у 23 % выборки отмечается высокий или предельно высокий профессиональный стресс. Значение по шкале социальной желательности находится в диапазоне достоверной оценки (41 T-баллов), то есть операторы отвечали искренне, следовательно, полученным результатам можно доверять.

Модель развития профессионального стресса у операторов представлена на рис. 1. Субъективная оценка операторами трудовой ситуации (высокие уровни TV2, TV3) оказывает определяющее влияние на формирование острого и хронического стресса. Сотрудники воспринимают свою работу как однообразную, содержательно простую, малозначимую для других подразделений организации и с низкой автономией исполнения деятельности. Строгая регламентация труда, точное следование стандартам корпоративного обслуживания и неэффективная «обратная связь», преимущественно предоставляемая при ошибках и сбоях в работе сотрудника, являются факторами повышенной напряженности оператора. Наряду с негативным субъективным образом трудовых задач выявлен объективный фактор повышенной напряженности операторов, то есть это повышенные трудовые нагрузки, неравномерное распределении звонков в течение рабочей смены и большое количество конфликтных разговоров.



Рис. 1. Развитие профессионального стресса у персонала контакт-центров

Восприятие персоналом контакт-центра осуществляемой деятельности как затрудненной приводит к формированию негативной симптоматики острых и хронических состояний. Высокая когнитивная напряженность, максимальное ухудшение общего самочувствия и нарушения поведения являются признаками текущего стресса у операторов. Ежедневно переживаемый сотрудником стресс переходит в выраженную хроническую форму в виде нарушения сна, психосоматических реакций, повышенного беспокойства и депрессивных расстройств. Наличие постоянного стресса на работе приводит к формированию устойчивых личностных и поведенческих деформаций (невротических реакций, синдрома выгорания). Операторы снимают повышенную напряженность работы с помощью интенсивного курения, переедания и т. д.

Анализ целостного синдрома профессионального стресса у персонала свидетельствует о том, что работа в контакт-центре оценивается операторами как затрудненная, сопровождается сильным острым стрессом и повышенное рабочее напряжение купируется неконструктивными способами.

Профили и «зоны повышенного риска» в развитии стресса у персонала контакт-центров разных сегментов рынка совпадают с «проблемными местами» в целостном синдроме профессионального стресса, указанными на рис. 1. Интегральный показатель стресса находится в диапазоне выраженного уровня как в группе операторов телекоммуникационного контакт-центра ($TV0 = 51$), так и в группе операторов банковских контакт-центров ($TV0 = 52$). Ключевым фактором, запускающим развитие стресса у персонала разных контакт-центров, является негативный образ типичных субъективных затруднений в работе. Специфическим проявлением профессионального стресса у операторов телекоммуникационного контакт-центра выступает серьезная неудовлетворенность оплатой труда ($TV32 = 53,2$), для банковских операторов — негативная симптоматика хронического стресса в виде серьезных нарушения сна ($TV56 = 55,4$).

Таким образом, применение системы ИДИКС в практико-ориентированных исследованиях позволило провести многомерную диагностику профессионального стресса у представителей одной

из массовых профессий, работающих в монотонных условиях. Полученные результаты позволяют организационным психологам разрабатывать и внедрять оптимизационные мероприятия, направленные на снижение стрессогенности деятельности оператора контакт-центра. Основные направления коррекционно-профилактической работы связаны с устранением или минимализацией влияния риск-факторов в организационной среде, формированием стрессоустойчивости, уменьшением симптомов острых стрессовых состояний, коррекции проявлений хронического стресса и профессионально-личностных деформаций (подробнее Приложение 9).

Задание

Сформулируйте рекомендации, направленные на снижение разных уровней профессионального стресса (см. профили ИДИКС в *Приложениях 5–7*).

Темы для обсуждения

1. Структура системы ИДИКС.
2. Нормативные значения разных уровней основных шкал системы ИДИКС.
3. Особенности работы с инструментом ИДИКС.
4. Анализ структуры отечественных и зарубежных инструментов оценки профессионального и организационного стресса.
5. Три типа интервенций по снижению стресса в организации (по Quick).

Раздел 5

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ

Глава 11

Концепции **work-life balance**

Основные понятия: профессиональная деятельность, личная жизнь.

Конфликт «работа — семья» является одним из сильных факторов повышенной напряженности у персонала современных организаций. Конфликт отражает, в какой мере требования работы отрицательно влияют на личную и семейную жизнь человека.

В литературе описаны пять основных моделей соотношения работы и личной жизни [Моспан и др., с. 9]:

- Сегментационная модель — рабочая и нерабочая сферы жизни независимы друг от друга (во времени, пространстве, функционале); семья или личная жизнь рассматривается как сфера эмоциональности, близости, значимых отношений; работа — безличный и конкурентный мир.

- Модель побочного эффекта — влияние одной сферы на другую в позитивном или негативном ключе; опыт работы и профессиональные интересы человека влияют на деятельность вне работы.

- Компенсаторная модель — обратная зависимость между работой и личной жизнью.

- Инструментальная модель — одна сфера содействует успеху в другой сфере.

- Конфликтная модель — высокий уровень требований во всех сферах жизни приводит к развитию конфликтов и сложных ситуаций.

Указанные модели могут быть разделены на дефицитарные и экспансивные. В дефицитарных моделях энергетические и временные ресурсы человека ограничены; дисбаланс возникает вследствие дефицита ресурсов при увеличении активности в одной из сфер жизни. Последствиями нарушения баланса, представленными на личностном уровне, могут быть депрессия, зависимость от психоактивных веществ, низкая удовлетворенность жизнью, стресс, профессиональное выгорание; на организационном уровне — уклонение от работы, намерение сменить место работы, низкое качество выполняемых функций. В экспансивных моделях сферы работы и личной жизни рассматриваются как взаимодополняющие, то есть успех в одной сфере влияет на другую и способствует более высоким показателям в ней [Штроо, Козьяк, с. 255–256].

Приведенная классификация подходов к изучению баланса между профессиональной и личной сферами носит скорее описательный характер и не раскрывает механизма достижения этого баланса. Обращение человека к практическому психологу позволяет преодолеть конфликт «работа — личная жизнь» и достигать баланса этих сфер жизни.

Направления работы психолога для достижения баланса в жизни клиента¹:

- Осознание противоречивых потребностей и мотивов, которые клиент на протяжении длительного времени пытается удовлетворить; выбор в пользу наиболее значимых потребностей и выработка более продуктивных паттернов поведения.

- Поддержка клиента и восстановление его психологических и физиологических сил.

- Распознавание внутриличностного конфликта, ставшего причиной угнетенного состояния клиента.

- Помощь клиенту в присвоении предыдущего опыта достижений, поиск в них опоры, потенциальных возможностей и новых интересов.

- Анализ профессиональных и личностных качеств.

¹ Материал подготовлен практикующим психологом, магистром психологии Н. Ю. Рыжковой.

Задание

Соотнесите пять моделей «работа — личная жизнь» (сегментационная, побочного эффекта, компенсаторная, инструментальная, конфликтная) и дефицитарные/экспансивные модели.

Темы для обсуждения

1. Толкование слова «конфликт» в словарях разных языков.
2. Толкование слова «баланс» в словарях разных языков.
3. Понятие баланса в физиологии, экономике, физике и т. д.
4. Основные модели соотношения работы и личной жизни.
5. Анализ конфликта «работа — личная жизнь» в терминах разных психологических школ (психоанализ, гештальт-терапия, гуманистическая психология и т. д.).

Глава 12

Особенности темперамента и совладающего поведения в разных возрастных периодах

Основные понятия: темперамент, стратегия совладания.

Актуальность исследования формально-динамических свойств индивидуальности (темперамент) и совладающего поведения обусловлена глобальными переменами, происходящими в современном мире. Политическая и экономическая ситуация в мире, последствия пандемии COVID-19, стремительное развитие цифровых технологий и информационной среды, кибернезация общества в разной степени влияют на жизнь каждого человека. Для успешной адаптации к изменяющимся условиям и преодолению стрессовых ситуаций человек оценивает жизненные трудности и подбирает эффективные стратегии совладания. В литературе особенности совладающего поведения объясняются влиянием многих факторов (пол, возраст, этнокультурная принадлежность, уровень интеллекта и т. д.). Исследование формально-динамических свойств индивидуальности (темперамент) позволяет выявить индивидуальную

структуру личности, объясняющую особенности поведения человека в стрессовых ситуациях.

В. М. Русалов выделяет четыре параметра, определяющих темперамент: эргичность (активность, работоспособность), пластичность, скорость и эмоциональность [Русалов, 2012, с. 156]. Каждый параметр соотносится с определенным функциональным блоком мозга в соответствии с теорией функциональных систем П. К. Анохина. Эргичность соответствует блоку афферентного синтеза и отвечает за работоспособность, жажду деятельности. Пластичность соотносится с блоком программирования и характеризует легкость переключения между программами поведения. Скорость характеризует быстроту выполнения текущей программы поведения и соотносится с блоком эфферентного синтеза. Эмоциональность характеризует порог чувствительности при несовпадении реального и ожидаемого результата деятельности — блок обратной связи.

В эмпирических исследованиях доказано, что темперамент выступает предиктором определенных стратегий совладания. На выборке студентов-медиков ($n = 632$) Ивашкина и др. выделили четыре интегральных типа, демонстрирующих выбор схожих стратегий совладания («принятие ответственности», «планирование решения проблемы», «положительная переоценка», «самоконтроль», «поиск социальной поддержки»). «Социально адаптивный сангвиник» (экстраверсия, социальная направленность, самоконтроль, творческое переосмысление проблем) отличается наилучшей способностью совладать со стрессом; в то время как «социально-дистанцированный приспособленец» (интроверсия, эмоциональная сдержанность, стремление к социальной отдаленности) демонстрирует как эффективные, так и избегающие стратегии [Ивашкина, Чернов, Радчикова, Акопян, с. 19].

Влияние структуры личностных особенностей и ценностно-смыслового отношения к жизни на выбор копинг-стратегий доказано в исследовании Е. В. Волковой, А. Ю. Калугина и В. М. Русалова [Volkova, Kalugin, Rusalov, p. 31–46]. На обширной выборке ($n = 2583$ человека, 46 % мужчин, 54 % женщин) авторы выделяют три группы респондентов со схожими психологическими профилями (личностные черты, отношение к жизни, паттерны поведения). Первая группа (985 чел.) отличалась выраженными психотическими чертами и низкими по-

казателями ценностно-смысловых ориентаций в жизни и наиболее выраженными стратегиями «игнорирование проблемы», «социальная поддержка». Вторая группа (707 чел.) отличалась высокими показателями активности и экстраверсии и более высоким ценностно-смысловым отношением к жизни. Респонденты демонстрировали широкий спектр стратегий совладания с преобладанием продуктивного стиля. Особенностью третьей группы (987 чел.) являлась выраженная эмоциональность, невротические черты характера, сниженная активность и выносливость. Респонденты этой группы активно применяют стратегию «самообвинение» в стрессовых ситуациях.

Наше эмпирическое исследование² особенностей темперамента и совладающего поведения, реализованное с октября 2022 по январь 2023 года, охватило 106 человек (73 женщин, 33 мужчин) в возрасте от 17 до 60 лет (средний возраст — 35,1 лет). Выборка была разделена на пять возрастных групп:

- 1) от 17 до 20 лет (13 чел.);
- 2) от 21 до 30 лет (26 чел.);
- 3) от 31 до 40 лет (35 чел.);
- 4) от 41 до 50 лет (20 чел.);
- 5) от 51 до 60 лет (12 чел.).

Дизайн исследования представлен двумя блоками:

1-й блок. Опросник формально-динамических свойств индивидуальности человека В. М. Русалова (ОФДСИ-В-26) позволяет оценить интегративные показатели темперамента — активность, адаптивность и эмоциональность.

2-й блок. Общая форма копинг-шкалы Э. Фрайденберг и Р. Льюиса в адаптации Т. Л. Крюковой позволяет определить выраженность 18 стратегий совладания, отражающих три копинг-стиля (продуктивный, непродуктивный, социальный).

Положительные и отрицательные корреляции обнаружены между формально-динамическими свойствами индивидуальности (темперамент) и стратегиями совладающего поведения. Для людей с выраженными показателями активности характерен выбор таких социально ориентированных копинг-стратегий, как «социальная

² Автор благодарит магистра психологии, выпускницу УрФУ Дарью Дмитриевну Кислухину за организацию эмпирического исследования.

поддержка», «друзья», «профессиональная помощь», «организация общественных действий». Выраженные показатели активности и адаптивности положительно связаны с такими продуктивными стратегиями, как «работа/достижение», «решение проблемы», «позитивный фокус»; отрицательно — с непродуктивными стратегиями «несовладание», «игнорирование», «самообвинение», «уход в себя». Выбор указанных непродуктивных стратегий свойственен людям с выраженным показателем общей эмоциональности. Полученные результаты согласуются с исследованием А. Ю. Калугина, Е. В. Волковой и В. М. Русалова, показавших связь непродуктивной стратегии «самообвинение» с высоким показателем эмоциональности/низким показателем активности, высокого показателя активности и продуктивных копинг-стратегий [Volkova, Kalugin, Rusalov, p. 42].

По совокупности собранных данных выявлены достоверные различия по показателям психомоторной и интеллектуальной среды представителей разных возрастных групп ($p < 0,05$). Результаты свидетельствуют о том, что психомоторная активность достоверна более выражена в группе респондентов 31–40 и 41–50 лет, в то время как интеллектуальная активность наиболее выражена в группе респондентов 51–60 лет. Темпераментальная активность и эмоциональность являются более выраженными в группе 41–50 лет.

Достоверные различия в выборе копинг-стратегий установлены в разных возрастных группах. Респонденты в возрасте 41–50 лет значительно чаще прибегают к помощи друзей (стратегия «друзья») для разрешения стрессовых ситуаций; в то время как респонденты в возрасте 51–60 лет стараются сохранять позитивный взгляд на трудную ситуацию и ориентируется на успешность в разрешении проблемы (стратегия «позитивный фокус», «работа/достижение»). Респонденты 17–20 лет достоверно отличаются непродуктивным совладанием в трудных жизненных ситуациях; они применяют стратегии «чудо» и «разрядка», однако при этом принимают ответственность за проблему (стратегия «самообвинение»).

Таким образом, выявление стратегий совладания с учетом возраста респондентов позволяет разрабатывать рекомендации, направленные на повышение стрессоустойчивости и формирование конструктивных копинг-стратегий.

Задание

Проведите диагностику своего темперамента («Опросник формально-динамических свойств индивидуальности» В. М. Русалова) и особенностей совладающего поведения (опросник по выбору). Постройте профили и проанализируйте их. Разработайте рекомендации по управлению стрессовыми ситуациями с учетом своих индивидуальных особенностей.

Темы для обсуждения

1. Теории темперамента (Гален, Кречмер, Шелдон).
2. Научная школа изучения темперамента Б. М. Теплова и В. Д. Небылицына.
3. Специальная теория индивидуальности В. М. Русалова.
4. Интегральная теория индивидуальности В. С. Мерлина.
5. Диспозиционный фактор совладающего поведения.

Глава 13

Продуктивность совладающего интеллекта

Основные понятия: концепт *Стресс*, ориентировочная основа совладания.

Вопрос критериев продуктивности совладания субъекта с трудными жизненными ситуациями являются чрезвычайно важным вопросом современной психологии стресса. Традиционно исследователи относят стратегии, связанные с поиском решения проблемы и целенаправленным ее разрешением, к продуктивным; в то время как стратегии «уход в себя», «разрядка», «дистанцирование», «агрессивные действия» рассматриваются как непродуктивные. «Важным критерием продуктивности совладания», согласно М. А. Холодной, «является гибкое и вариативное использование субъектом разных стратегий в зависимости от оценки трудной ситуации и своих психологических возможностей» [Холодная, с. 145].

Обращение к конструкту «совладающий интеллект» как способности субъекта продуктивно разрешать трудные жизненные

ситуации позволяет сформулировать критерии продуктивности в узком и широком смыслах.

Продуктивность совладающего интеллекта в узком смысле проявляется как успешное управление трудной ситуацией и своим эмоциональным состоянием, а также субъективная удовлетворенность результатом. Результат оценивается как положительный, если не возникает дистресс и решение соответствует требованиям трудной ситуации, индивидуальным ценностям, целям, ожиданиям. Построение многомерной модели стрессовой ситуации (концепт *Стресс*) становится основанием для формирования ориентировочной основы совладания (ООС), которая отражает совокупность действий субъекта по преобразованию проблемы и эмоциональной регуляции (табл. 7). Концепт *Стресс* как носитель свойств понятийного мышления охватывает спрессованный опыт субъекта, организация которого обуславливает линию поведения человека в других стрессовых ситуациях. Мера дифференцированности концепта *Стресс* обуславливает индивидуальные различия в скорости реагирования на стрессовые ситуации и выделении существенных признаков для успешного разрешения проблемы [Волкова, Куваева, 2020, с. 103].

В широком смысле продуктивность совладающего интеллекта соотносится с развитием ресурсов и конвертированием ресурсов в позитивные результаты, где ключевыми критериями являются: 1) прогрессивное развитие субъекта совладания; 2) сохранение потенциала здоровья за счет быстрого восстановления после стрессовых ситуаций; 3) преобладание положительных эмоций и позитивного опыта разрешения трудных ситуаций. Следует подчеркнуть, что «отмеченные признаки необходимы и достаточны для разграничения продуктивного и непродуктивного совладания. Ни один из указанных трех критериев в отдельности не достаточен для определения продуктивности поведения человека в стрессовой ситуации» [Волкова, Куваева, 2023, с. 121].

Задание

Выберите трудную ситуацию из своей жизни и проведите анализ, заполняя табл. 8.

Таблица 7

Продуктивность совладающего интеллекта

Мера продуктивности	Тип ООС*	Концепт <i>Стресс</i>	Стратегии совладания	Ресурсы совладания	Отличительные особенности поведения
Высокая	Обобщенная	Дифференцированные представления о стрессе (причины, состояние, последствия, процесс, управление)	Широкий репертуар стратегий, точный подбор, отказ от непродуктивных стратегий	Оценка достаточности или недостаточности ресурсов	Оптимальная скорость решения трудной ситуации в зависимости от ее требований и характеристик, учет дополнительной информации, анализ успешного опыта преодоления трудностей
Средняя	Полная	Обобщенные и конкретные признаки стрессовой ситуации	Использование привычных стратегий	Необходимые ресурсы для разрешения конкретной ситуации	Легкое преодоление одних типовых трудных ситуаций; новые стрессовые ситуации вызывают сложности
Низкая	Неполная	Выделение отдельных признаков стрессовой ситуации	Подбор стратегий наугад	Недостаточная оценка ресурсов	Подбор стратегий без учета специфики ситуации и собственных ресурсов

*ООС — ориентировочная основа совладания.

Таблица 8

Структура анализа трудной жизненной ситуации

Критерии анализа трудной жизненной ситуации	Содержание
<i>Описание ситуации</i>	
Когнитивная оценка ситуации	<i>См. типы первичной оценки по Р. Лазарусу</i>
Личностный смысл ситуации	<i>Для чего мне дана эта трудная ситуация?</i>
Анализ ситуации	Причины: Состояние: Последствия: Процесс:
Способы управления трудной ситуацией	<i>Какие стратегии проявились в трудной ситуации?</i> Стили совладания: Стратегии совладания:
Ресурсы, которые были использованы	<i>Применение модели С. Хобфолла + ресурсы стрессоустойчивости по Н. Е. Водопьяновой</i>
Ресурсы, которых не хватало для разрешения трудной ситуации	<i>Применение модели С. Хобфолла + ресурсы стрессоустойчивости по Н. Е. Водопьяновой</i>
Используемые способы восстановления состояния в трудной ситуации	

Темы для обсуждения

1. Понятие продуктивности в психологии.
2. Двумерная классификация личности А. Ф. Лазурского и С. Л. Франка.
3. Виды ориентировочной основы совладания и особенности совладающего поведения.
4. Продуктивность совладающего интеллекта в узком и широком смысле.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. История развития представлений о стрессе в XVII–XIX вв.
2. Теория общего адаптационного синдрома Г. Селье.
3. Теория психологического стресса Р. Лазаруса.
4. Концепция гомеостаза У. Кеннона.
5. Концепция аллостаза П. Стерлинга.
6. Физиологические механизмы стресса.
7. Гормоны «счастья» в управлении стрессом.
8. Теория вредности стресса.
9. Теория полезности стресса.
10. Стрессовый и нестрессовый стили жизни по О. Грегору.
11. Иррациональные стрессогенные установки.
12. Субсиндромы стресса (по Китаеву-Смыку).
13. Наиболее тяжелые стрессовые события в личной и профессиональной жизни (по Куперу).
14. Виды функциональных состояний в труде.
15. Парадигмы анализа профессионального стресса: экологическая, транзактная, регуляторная.
16. Профессиональные и организационные стрессоры.
17. Концепция дескриптивных характеристик труда.
18. Нормативные компоненты трудовой деятельности.
19. Иерархическая схема анализа профессионального стресса (по А. Б. Леоновой).
20. Негативные последствия стресса для физического и психического здоровья, для трудовой деятельности.
21. Тип А поведение.
22. Синдром выгорания: структурные и динамические модели.
23. Психологическая защита и совладающее поведение.

24. Стратегии совладания по Хобфоллу.
25. Концепция совладающего интеллекта.
26. Критерии продуктивного совладания.
27. Факторы совладающего поведения (диспозиционный, ситуативный, регулятивный и др.).
28. Теория сохранения ресурсов С. Хобфолла.
29. Экзаменационный стресс: факторы развития, состояние, управление.
30. Профилактика и коррекция стресса на организационном уровне.
31. Методы саморегуляции функционального состояния.
32. Индивидуальная профилактика стресса (здоровый образ жизни, рациональное питание, физические упражнения, активный отдых).
33. Ресурс позитивной психологии в управлении стрессом.
34. Теория локуса контроля Дж. Роттера.
35. Теория выученной беспомощности М. Селигмана.
36. Концепция самоэффективности А. Бандуры.
37. Признаки посттравматического роста.
38. Признаки посттравматического расстройства.
39. Привязанность в детско-родительских отношениях как ресурс стрессоустойчивости.
40. Роль культуры в формировании представлений о стрессе.
41. Информационная теория стресса Н. Талеба.
42. Теория экологической конгруэнтности С. Хобфолла.
43. Критерии продуктивности совладающего интеллекта.
44. Классификация методов диагностики стресса.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

Анциферова Л. И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психол. журнал. 1994. № 1. С. 3–16.

Битюцкая Е. В., Баханова Е. А., Корнеев А. А. Моделирование процесса совладания с трудной жизненной ситуацией // Нац. психол. журнал. 2015. № 2 (18). С. 41–55.

Битюцкая Е. В. Когнитивное оценивание и стратегии совладания в трудных жизненных ситуациях : автореф. канд. дис. ... психол. наук: 19.00.01 / Екатерина Владиславовна Битюцкая. Москва : МГУ, 2007. 30 с.

Боулби Дж. Создание и разрушение эмоциональных связей : руководство практического психолога / пер. с англ. В. В. Старовойтова. 2-е изд. М. : Изд-во «Канон+» ООО «Реабилитация», 2023. 272 с.

Брайт Д., Джонс Ф. Стресс, теории, исследования, мифы. СПб. : Питер, 2003. 352 с.

Брушлинский А. В. Психология субъекта: некоторые итоги и перспективы // Изв. Рос. академии образования. М. : Магистр. 1999. С. 30–41.

Волкова Е. В., Куваева И. О. Мера дифференцированности концепта Стресс как фактор совладающего поведения субъекта: кросскультурный подход // Вестн. Костром. гос. ун-та. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2020. № 3. С. 98–105.

Волкова Е. В., Куваева И. О. Многомерная природа совладающего интеллекта // История, современность и перспективы развития психологии в системе Российской академии наук : материалы Международ. юбилейн. науч. конф., посвященной 50-летию создания Института психологии РАН, 16–18 ноября 2022 г., Москва / отв. ред. Д. В. Ушаков, А. Л. Журавлев, А. В. Махнач, Н. Е. Харламенкова и др. М. : Ин-т психологии РАН, 2022. С. 500–502.

Волкова Е. В., Куваева И. О. Совладающий интеллект: дифференционно-интеграционный подход. М. : Ин-т психологии РАН, 2023. 408 с.

Гегель Г. В. Ф. Феноменология духа. СПб. : Наука, 1992. 442 с.

Джексон Т. Главное в истории науки. Ключевые открытия, эксперименты, теории, методы / пер. с англ. Ю. Араповой ; науч. ред. А. Бондарев, А. Гизатулин. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2022. 223 с.

Джидарьян И. А. Категория активности и ее место в системе психологического знания // Категории материалистической диалектики в психологии. М. : Ин-т психологии РАН, 1988. С. 56–88.

Завалишина Д. Н. Субъект профессиональной деятельности: динамический аспект // Психология субъекта профессиональной деятельности / под ред. В. Л. Барабанщикова, А. В. Карпова. М. — Ярославль, 2002. Вып. 2. С. 42–64.

Знаков В. В. Психология понимания мира человека. М. : Ин-т психологии РАН, 2016. 488 с.

Ивашкина М. Г., Чернов Д. Н., Радчикова Н. П., Акопян А. Н. Роль темперамента и личности в предпочтении стратегий совладающего поведения у студентов-медиков // Психологические исследования. 2021. Т. 14, № 79. С. 1–30.

Каменюкин А. Г., Ковпак Д. В. Антистресс-тренинг. 2-е изд. СПб. : Питер, 2008. 224 с.

Кленова М. А. Социальные представления о стрессе у разных возрастных групп // Изв. Саратов. ун-та. Нов. Сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2015. Т. 4. Вып. 3 (15). С. 234–237.

Крюкова Т. Л. Методы изучения совладающего поведения: три копинг-шкалы. Кострома : Авантитул, 2007. 60 с.

Куваева И. О. Психология стресса : практикум. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2023. 88 с.

Куваева И. О. Соотношение организации концепта Стресс и совладающего поведения у студентов разных этнокультурных групп : дис. ... канд. психол. наук. М., 2021. URL: <http://ipras.ru/engine/documents/document14234.pdf> (дата обращения: 21.11.2023).

Куваева И. О., Волкова Е. В. К вопросу о продуктивности совладающего интеллекта // Психология стресса и совладания: устойчивость и изменчивость отношений, личности, группы в эпоху неопределенности : материалы VI Международ. науч. конф. (г. Кострома, 22–24 сентября 2022 г.) / сост.

Е. В. Тихомирова, А. Г. Самохвалова ; науч. ред. Т. Л. Крюкова, М. В. Сапоровская, С. А. Хазова. Кострома, 2022. С. 77–81.

Лазарус Р. Теория стресса и психологические исследования // Эмоциональный стресс / под ред. Л. Леви. — Л. : Медицина, 1970. — С. 178–206.

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

Леонова А. Б. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) : метод. руководство. СПб. : ИМАТОН, 2006. 56 с.

Леонтьев Д. А. Что дает психологии понятие субъекта: субъектность как измерение личности // Эпистемиология & Философия науки. 2010. Т. XXV, № 3. С. 136–153.

Либина А. В. Совладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации. М. : Эксмо, 2008. 400 с.

Макгонигал К. Хороший стресс как способ стать сильнее и лучше / пер. с англ. 2-е изд. М. : Альпина-Паблицер, 2018. 304 с.

Моспан А. Н., Осин Е. Н., Иванова Т. Ю., Рассказова Е. И. Баланс работы и личной жизни у сотрудников российского производственного предприятия // Организационная психология. 2016. Т. 6, № 2. С. 8–29.

Нартова-Бочавер С. К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности // Психол. журнал. 1997. Т. 18, № 5. С. 20–29.

Нойброннер Д. Понимать детей. Путеводитель по теории привязанности Гордона Ньюфелда. М. : Ресурс. 2015. 136 с.

Ньюфелд Г., Матэ Г. Не упускайте своих детей. 3-е изд. М. : Ресурс, 2017. 384 с.

Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. Человек и мир. СПб. : Питер, 2003. 508 с.

Русалов В. М. Темперамент в структуре индивидуальности: Дифференциально-психофизиологические и психологические исследования. М. : Ин-т психологии РАН, 2012. 528 с.

Сергиенко Е. А. Проблема соотношений понятий субъекта и личности // Психол. журнал. 2013. № 2. С. 5–14.

Штроо В. А., Козяк А. А. Личностный смысл баланса между работой и личной жизнью // Мир психологии. 2015. № 3(83). С. 253–267.

Холодная М. А. Понятийные способности и эффективность совладающего поведения // Способности и ментальные ресурсы человека в мире глобальных перемен : сб. ст. М. : Ин-т психологии РАН, 2020. С. 141–148.

Холодная М. А., Берестнева О. Г., Муратова Е. А. Структура стратегий совладания в юношеском возрасте (к проблеме валидности опросника «Юношеская копинг-шкала») // Вopr. психологии. 2007. № 4. С. 143–156.

Хомская Е. Д. Нейропсихология : учебник для вузов. 4-е изд. СПб. : Питер, 2022. 496 с.

Cooper C. L., Dewe P. Stress: a brief history. 1st ed. United Kingdom : Blackwell Publishing, 2004. 160 p.

Dynamics of stress: physiological, psychological and social perspectives / Ed. by M. H. Appley and R. Trumbull. Plenum Press, New York and London, 1984. 342 p.

Feder A., Nestler E. J., Charney D. S. Psychobiology and molecular genetics of resilience // Nature Reviewers Neuroscience. 2009. Jun. № 10 (6). P. 446–457.

Kuvaeva I. O., Volkova E. V. Biochemical correlates of individual differences of Coping Intelligence // Natural System of Mind. 2022. № 2. P. 18–34.

MacLean P. D. The Trience Brain in Evolution Role in Paleocerebral Functions. Plenum New York, 1990. 672 p.

Rosenberg C. E. The place of George M. Beard in nineteenth-century psychiatry // Bulletin of the History of Medicine. 1962. Vol. 36. P. 245–259.

Volkova E. V., Kalugin A. Yu., Rusalov V. M. Personality Traits, Attitudes to Life and Patterns of Behavior // Natural Systems of Mind. 2022. Vol. 2, № 1. P. 31–46.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. — Москва : ПЕР СЭ, 2006. — 528 с. — ISBN 5-9292-0146-3.

Боулби Д. Создание и разрушение эмоциональных связей: Руководство практического психолога / Д. Боулби ; пер. с англ. В. В. Старовойтова. — 2-е изд. — Москва : Издательство «Канон+» РООИ «Реабилитация». — 2023. — 272 с. — ISBN 978-5-88373-615-4.

Волкова Е. В., Куваева И. О. Совладающий интеллект: дифференционно-интеграционный подход / Е. В. Волкова, И. О. Куваева. — Москва : Институт психологии РАН, 2023. — 440 с. — ISBN 978-5-9270-0464-5.

Куваева И. О. Психология стресса : практикум / И. О. Куваева. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2023. — 88 с. — ISBN 978-5-7996-3684-5

Лазарус Р. Теория стресса и психологические исследования // Эмоциональный стресс / под ред. Л. Леви. — Ленинград : Медицина, 1970. — С. 178–206.

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

Леонова А. Б. Структурно-интегративный подход к анализу функциональных состояний человека / А. Б. Леонова // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. — 2007. — № 1. — С. 87–103.

Леонова А. Б. Психологические технологии управления состоянием человека / А. Б. Леонова, А. С. Кузнецова. — Москва : Смысл, 2007. — 311 с. — ISBN 978-5-89357-241-4.

Либина А. В. Совладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации / А. В. Либина. — Москва : Эксмо, 2008. — 400 с. — ISBN 978-5-699-25069-1.

Макгоникал К. Хороший стресс как способ стать сильнее и лучше / К. Макгоникал ; пер. с англ. 2-е изд. — Москва : Альпина-Паблишер, 2018. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-2290-0.

Николаева Е. Н. Психофизиология / Е. И. Николаева. — Санкт-Петербург : Питер, 2019. — 700 с. — ISBN 978-5-4486-0833-9.

Ньюфелд Г. Ключи к благополучию детей и подростков: почему дети должны расти в семьях, которые, в свою очередь, должны получать поддержку общества и государства : выступление в Европарламенте / Г. Ньюфелд. Брюссель : [Б. м.], 2012. — ISBN 978-5-9906-512-34.

Психофизиология : учебник для вузов / под ред. Ю. И. Александрова. — 5-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2022. — 528 с. — ISBN 978-5-4461-1767-3.

Русалов В. М. Темперамент в структуре индивидуальности: Дифференциально-психофизиологические и психологические исследования / В. М. Русалов. — Москва : Ин-т психологии РАН, 2012. — 528 с. — ISBN 978-5-9270-0234-4.

Сапольски Р. Психология стресса. — 3-е изд. / Р. Сапольски. — Санкт-Петербург : Питер, 2015. — 480 с. — ISBN: 978-5-4461-1370-5.

Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. — Рига : Виеда, 1992. — 112 с.

Штроо В. А. Work Life Balance, или есть ли жизнь после работы? / В. В. Штроо, Е. А. Кольцова // Психология в экономике и управлении. — 2012. — № 2. — С. 30–37.

Результаты исследований нейροхимии стресса и стресс-сопряженных заболеваний

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Выборки — животные (грызуны, мыши, рыбы)		
Серотонин	Теоретический обзор моделей влияния раннего стресса на различные области мозга и процессы развития нервной системы (грызуны)	Крысы со сниженной экспрессией серотонина и предшествующей историей разлучения с матерью показали улучшение реакции преодоления стресса. Источник: <i>Adjimani T. S., Argatadaz C. V., Soiza-Reilly M. Serotonin-related rodent models of early-life exposure relevant for neurodevelopmental vulnerability to psychiatric disorders // Translational Psychiatry. 2021. № 11(280) P. 1–23. DOI: https://doi.org/10.1038/s41398-021-01388-6</i>
Кортикостерон BDNF*	Анализ влияния многопоколенного наследственного стресса (социальной изоляции) на потенциально скрытую чувствительность к депрессивному поведению (самки крыс)	Повышенные уровни кортикостерона в плазме после стрессора, снижение BDNF при хроническом стрессе. Многопоколенческий стресс может снизить активность гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой оси (HPA) до уровня устойчивости к стрессу при повторяющемся стрессе. Источник: <i>Lack of Social Support Raises Stress Vulnerability in Rats with a History of Ancestral Stress / J. Faraji, N. Soltanpour, H. Lotfi et al. // Scientific Reports. 2017. № 7 (5277). P. 1–13. DOI: https://doi.org/10.1038/s41598-017-05440-8</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Кортикостерон BDNF*	Анализ структурного ремоделирования нейронной архитектуры, вызванное хроническим стрессом (мыши)	<i>Острый и хронический стресс</i> : повышение кортикостерона. <i>Хронический стресс</i> : воспаление; начальное снижение BDNF с восстановлением к исходному уровню после стрессовой ситуации. Сверхэкспрессия BDNF блокирует эффекты хронического стресса. <i>Хороший материнский уход</i> : низкий базальный уровень кортикостерона и сильное увеличение секреции кортикостерона в ответ на стрессор. Источники: <i>McEwen B., Nasca C., Gray J. Stress Effects on Neuronal Structure: Hippocampus, Amygdala, and Prefrontal Cortex // Neuropsychopharmacology. 2016. № 41. P. 3–23. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2015.171</i>
Кортизол Серотонин Дофамин BDNF*	Анализ продуктивности молодежи доразы, ранее подвергавшейся стрессу в раннем возрасте	<i>Острый стресс</i> : повышение кортизола, серотонина, дофамина, BDNF Источники: <i>Early life stress induces long-term changes in limbic areas of a teleost fish: the role of catecholamine systems in stress coping / M. A. Vindas, S. Fokos, M. Pavlidis et al. // Scientific Reports. 2028. № 8. P. 1–12. DOI: https://doi.org/10.1038/s41598-018-23950-x</i>
Серотонин Дисбиоз	Анализ синдрома раздраженного кишечника как мультифакторного заболевания	Выборки — человек Синдром раздраженного кишечника соотносится с такими психическими расстройствами как депрессия, тревога, нейротицизм. Источники: <i>Irritable bowel syndrome / P. Enck, Q. Aziz, G. Barbara et al. // Nature Reviews Disease Primers. 2016. № 2. P. 1–24. DOI: https://doi.org/10.1038/nrdp.2016.14</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Кортико-релизинг-гормон (CRH)	Анализ организации стрессовой системы и ее дисрегуляция при депрессивном заболевании	<i>Депрессия:</i> ось CRH/HPA и норадренергические системы находятся на мак-симуме Источник: <i>Gold P.</i> The organization of the stress system and its dysregulation in depressive illness // <i>Molecular Psychiatry</i>. 2015. № 20. P. 32–47. DOI: https://doi.org/10.1038/mp.2014.163
Микробиота Серотонин IL-6 IL-10 BDNF*	Анализ синдрома раздраженного кишечника как многофакторного заболевания	Измененная иммунная функция (IL-6, IL-10), повышение уровня серотонина в плазме крови, повышенный уровень концентрации BDNF, изменение разнообразия и состава микробиоты. Источник: <i>Grayson M.</i> Irritable bowel syndrome // <i>Nature</i>. 2016. № 533, S118. DOI: https://doi.org/10.1038/533S118a
Катехоломины Кортико-релизинг-гормон Кортизол Цитокины	Всесторонний обзор текущего состояния проблемы, как каннабиноиды и переродка сигналов eCB влияют на процессы при посттравматическом стрессовом расстройстве	Хронически повышенный уровень катехоламинов и кортикотропин-релизинг-гормона, снижение кортизола, повышенные маркеры воспаления Источник: <i>Hill M., Campolongo P., Yehuda R., Patel S.</i> Integrating Endocannabinoid Signaling and Cannabinoids into the Biology and Treatment of Posttraumatic Stress Disorder // <i>Neuropsychopharmacology</i>. № 43. P. 80–102. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2017.162

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
BDNF* Кортизол	Анализ динамического взаимодействия уровня BDNF и кортизола во время выполнения острого психосоциального стресса (TSST)	Сывороточный BDNF значительно повышается после TSST и затем снижается до исходного уровня. Антагонистические отношения BDNF и кортизола: более высокие пики BDNF после стресса были связаны с более быстрым восстановлением кортизола; величина реакции кортизола на стресс была связана с более быстрым восстановлением BDNF после стресса. Источник: Acute psychosocial stress increases serum BDNF levels: an antagonistic relation to cortisol but no group differences after mental training / R. Linz, L. M. C. Puhlmann, F. Apostolalou et al. // Neuropsychopharmacology. 2019. № 44. P. 1797–1804. DOI: https://doi.org/10.1038/s41386-019-0391-y
Кортизол	Анализ концентрации кортизола в волосах как результат воздействия на детей неблагоприятного опыта и других контекстуальных стрессоров	<i>Дети дошкольного возраста</i>: более высокий кортизол связан с нарушением социально-эмоционального развития и повышенным риском задержки развития. <i>Дети 6–8 лет</i>: повышенный уровень кортизола связан с более высоким индексом массы тела у девочек и соматическими жалобами у мальчиков. <i>Этиленсия и нервная анорексия</i>: более высокая концентрация кортизола. <i>Взрослые</i>: кортизол повышен при большом депрессивном расстройстве, снижен — при общем тревожном расстройстве. Изменение концентрации кортизола при посттравматическом стрессовом расстройстве (PTSD) зависит от типа травматического опыта и времени, прошедшего с момента травмы. Кортизол — биомаркер для стратификации сердечно-сосудистого риска — связан с ожирением, гипертонией, диабетом, метаболическим синдромом, сердечно-сосудистыми заболеваниями. Источник: The social ecology of childhood and early life adversity / M. Lopez, M. O. Ruiz, C. R. Rovnaghi, et al. // Pediatric Research. 2021. № 89. P. 353–367. DOI: https://doi.org/10.1038/s41390-020-01264-x

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
BDNF*	Интегративная модель нейропластичности (нейробиологические, когнитивные, психологические аспекты)	<i>Хронический стресс</i>: снижение экспрессии BDNF. <i>Депрессия</i>: снижение концентрации BDNF. Источник: Price R. B., Duman R. Neuroplasticity in cognitive and psychological mechanisms of depression: an integrative model // Molecular Psychiatry. 2020 Mar; 25 (3). P. 30–543. DOI: https://doi.org/10.1038/s41380-019-0615-x
Интерлейкины	Анализ взаимосвязи воспаления и депрессии	Экспрессия генов IL-1α, IL-2, IL-3, IL-5, IL-8, IL-9, IL-10, IL-12A, IL-13, IL-15, IL-18. Люди с высокой чувствительностью к социальной изоляции: более высокие уровни провоспалительных цитокинов. Источник: Raison C., Miller A. Pathogen–Host Defense in the Evolution of Depression: Insights into Epidemiology, Genetics, Bioregional Differences and Female Preponderance // Neuropsychopharmacology. 2017. № 42. P. 5–27. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2016.194
Глюкокортикоиды Цитокины BDNF*	Анализ молекулярных механизмов в регуляции нейрогенеза у взрослых при стрессе	<i>Острый стресс</i>: повышение глюкокортикоидов, повышение провоспалительных цитокинов в периферии (IL-1B). <i>Хронический стресс</i>: увеличение воспаления в периферии и мозге (IL-1B, IL-6). BDNF: противоречивые результаты, поскольку экспрессия варьируется в зависимости от длительности стрессора Источник: Egeland M., Zunszain P., Pariante C. Molecular mechanisms in the regulation of adult neurogenesis during stress // Nature Reviews Neuroscience. 2015. № 16. P. 189–200. DOI: https://doi.org/10.1038/nrn3855

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
FKBP5 (модулятор передачи сигналов глюкокортикоидов)	Анализ ген-стресс-эпигенетической регуляции FKBP5	Генотип риска развития большого депрессивного расстройства, постраumatического стрессового расстройства (PTSD), агрессивного поведения Источники: <i>Zamias A., Wietmann T., Gassen N., Binder E. B. Gene-Stress-Epigenetic Regulation of FKBP5: Clinical and Translational Implications // Neuropsychopharmacology. 2016. № 41. P. 261–274. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2015.235</i>
В обзорах представлены результаты как на выборках людей, так и животных		
Кортикорелизин-фактор (CRF)	Обобщение ключевых доказательств «за» и «против» участия стресс-сопряженной модуляции системы CRF в патогенезе болезни Альцгеймера. Люди, мыши	Синтез глюкокортикоидов (кортизол у людей; кортикостерон у животных). Высокие и хронические уровни стресса приводят к гиперактивации оси HPA, что коррелирует со скоростью прогрессирования болезни Альцгеймера. Источники: <i>Vandaal D., Gouinco N. V. Corticotropin releasing factor-binding protein (CRF-BP) as a potential new therapeutic target in Alzheimer's disease and stress disorders // Translational Psychiatry. 2019. № 9. P. 272. DOI: https://doi.org/10.1038/s41398-019-0581-8</i>
BDNF* Глюкокортикоиды	Анализ нейропластичности мозга на разных уровнях и роль хронического стресса в нарушении пластичности и развитии депрессии Люди, животные	<i>Хронический стресс</i> : повышение концентрации глюкокортикоидов. <i>Острый и хронический стресс</i> : снижение уровня мРНК BDNF в гиппокампе Источники: <i>Pittenger C., Duman R. Stress, Depression, and Neuroplasticity: A Convergence of Mechanisms // Neuropsychopharmacology. 2008. № 33. P. 88–109. DOI: https://doi.org/10.1038/sj.npp.1301574</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Провоспалительные цитокины	Анализ механизмов воздействия периферических и центральных иммунных клеток на мозг и стресс-сопряженные нейробиологические и нейроэндокринные реакции. Люди, грызуны	<i>Острый стресс:</i> провоспалительные цитокины IL-1 β , IL-6. <i>Хронический психологический стресс:</i> воспаление и лейкоцитоз. <i>Депрессия:</i> более высокие уровни провоспалительных цитокинов (IL-1 β , IL-6) и TNF α . У крыс, демонстрирующих поведение выученной беспомощности, отмечается повышенный периферический IL-6. Источники: <i>Ménard C, Pfau M., Hodes G., Russo S. J. Immune and Neuroendocrine Mechanisms of Stress Vulnerability and Resilience // Neuropsychopharmacology. 2017. № 42. P. 62–80. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2016.90</i>
Микробиота Цитокины Триптофан Серотонин	Изучение механизмов, с помощью которых ось «мозг — кишечник — микробиота» регулирует иммунные реакции и влияет на поведение. Люди, мыши	В отсутствие стрессоров кишечная микробиота вызывает хроническое состояние сверхнизкой активации иммунной системы, когда бактериальные компоненты стимулируют макрофаги и Т-клетки к созданию провоспалительных цитокинов (IL-1 β , TNF- α , IL-18). В стрессовых ситуациях <i>Lactobacillus rhamnosus</i> (JB-1) снижает уровень кортикостерона у мышей. Локальное и системное увеличение провоспалительных цитокинов (IL-1, IL-6) вызывает активацию гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой оси. Нарушение состава микробиоты сопряжено с разными заболеваниями (некротизирующий энтероколит у младенцев, ожирение, РАС, диабет, метаболический синдром, синдром раздраженного кишечника, воспаление кишечника). <i>Депрессия:</i> повышенный уровень интерлейкина IL-6, TNF α и С-реактивного белка. Источники: <i>Dinan T., Cryan J. Microbes, Immunity, and Behavior: Psychoneuroimmunology Meets the Microbiome // Neuropsychopharmacology. 2017. № 42. P. 178–192. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2016.103</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Кишечная компартментализация	Анализ сложности взаимодействия внутренних и внешних сил, формирующих кишечную нишу, и определяющей причинно-следственные связи в развитии заболеваний и прогнозирования эффективных терапевтических подходов. Люди, мыши	Толстая кишка: снижение врожденной защиты и иммуносупрессивных способностей (дефицит IL-10). На каждую кишечную нишу влияет комбинация трех основных факторов: 1) внутренние свойства ткани; 2) внешние сигналы окружающей среды; 3) состав иммунных клеток. Источник: <i>Brown H., Esterházy D. Intestinal immune compartmentalization: implications of tissue specific determinants in health and disease // Mucosal Immunology. 2021. № 14. P. 1259–1270. DOI: https://doi.org/10.1038/s41385-021-00420-8</i>
BDNF*	Анализ исследований BDNF как ключевого фактора риска в патогенезе различных психических расстройств. Люди, мыши	<i>Депрессия: снижение экспрессии гена BDNF (посмертные ткани, периферическая кровь). Шизофрения и биполярное расстройство: противоречивые результаты. Обсессивно-компульсивное расстройство: сыровороточный BDNF значительно выше по сравнению с контрольной группой.</i> Источник: The human BDNF gene: peripheral gene expression and protein levels as biomarkers for psychiatric disorders / A. Cattaneo, N. Cattaneo, V. Begni et al. // <i>Translational Psychiatry. 2016. № 6. e958. DOI: https://doi.org/10.1038/tp.2016.214</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Цитокины	Анализ двустороннего взаимодействия между мозгом и иммунной системой, позволяющего психосоциальным стрессорам в детстве влиять на развитие иммунной системы. Люди, приматы, грызуны	<i>Приматы:</i> отделение от матери привело к увеличению активности макрофагов и длительной положительной регуляции транскрипции провоспалительных генов в моноцитах. <i>Грызуны:</i> отделение матери привело к повышению уровня провоспалительных цитокинов в плазме. <i>Люди:</i> Трирский социальный стресс-тест (TSST) вызывает острую воспалительную реакцию. <i>Депрессия:</i> Повышение уровня IL-6 в ответ на TSST по сравнению с контрольной группой Источник: <i>Danese A., Lewis S.J. Psychoneuroimmunology of Early-Life Stress: The Hidden Wounds of Childhood Trauma? // Neuropsychopharmacology. 2017. № 42. P. 99–114. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2016.198</i>
Катехоламины Дофамин	Анализ фундаментальных исследований приобретения и исчезновения угроз/страха у животных, здоровых людей и пациентов с ПТСД с позиции влияния префронтальной коры. Грызуны, здоровые люди, пациенты с ПТСД	<i>Острый стресс у грызунов:</i> повышенное содержание катехоламинов, норадренергической и дофаминергической передачи сигналов. Аллель <i>FKBP5</i> — это генетический биомаркер. Люди с аллелем <i>FKBP5</i>, пережившие жестокое обращение в детстве, отличаются риском развития посттравматического стрессового расстройства (PTSD). Источник: Prefrontal cortex, amygdala, and threat processing: implications for PTSD / A. M. Kredlow, R. J. Fenster, E. S. Laurent et al. // <i>Neuropsychopharmacology</i>. 2022. № 47. P. 247–259. DOI: https://doi.org/10.1038/s41386-021-01155-7

*BDNF — нейротрофический фактор мозга.

Результаты исследования нейрохимии стрессоустойчивости

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Норадреналин Серотонин Дофамин Кортизол BDNF*	Определение внешних, генетических, эпигенетических и нейрональных механизмов устойчивости у людей и животных	<i>Острый стресс</i> : повышение норадреналина, серотонина, дофамина; высокий кортизол. <i>Животные</i> : острый стресс — снижение BDNF, хронический стресс — повышение BDNF. Источник: <i>Feder A., Nestler E. J., Charney D. S. Psychobiology and molecular genetics of resilience // Nature Reviews Neuroscience. 2009. Jun; 10(6). P. 446–57. DOI: https://doi.org/10.1038/nrn2649</i>
Лейкоциты BDNF	Анализ недостающего звена между здоровьем и болезнью	Повышение концентрации BDNF. Источник: <i>Schwartz M., Shechter R. Protective autoimmunity functions by intracranial immunosurveillance to support the mind: The missing link between health and disease // Molecular Psychiatry. 2010. № 15. P. 342–354. DOI: https://doi.org/10.1038/mp.2010.31</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Глюкокортикоиды Цитокины BDNF	Анализ молекулярных механизмов в регуляции нейрогенеза взрослых при стрессе	<i>Острый стресс</i>: повышение глюкокортикоидов и провоспалительных цитокинов в периферии (IL-1B). <i>Хронический стресс</i>: увеличение воспаления в периферии и мозге (IL-1B, IL-6). Экспрессия BDNF сильно варьируется в зависимости от длительности стрессора. Источник: <i>Egeland M., Zunszain P., Pariante C. Molecular mechanisms in the regulation of adult neurogenesis during stress // Nature Reviews Neuroscience. 2015. № 16. P. 189–200. DOI: https://doi.org/10.1038/nrn3855</i>
Аминокислоты BDNF Глюкокортикоиды	Анализ механизмов и медиаторов, посредством которых стрессоры изменяют структуру и функции мозга у грызунов	<i>Острый стресс</i>: повышение внутриклеточных уровней глутамата. Двухфазное действие глюкокортикоидов. Различия между острым и хроническим повышением глюкокортикоидов. Сверхэкспрессия BDNF блокирует эффекты хронического стресса. Источник: <i>Mechanisms of stress in the brain / B. S. McEwen, N. P. Bowles, J. D. Gray et al. // Nature Neuroscience. 2015. Oct; 18 (10). P. 1353–1363. DOI: https://doi.org/10.1038/nn.4086</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Провоспалительные цитокины Фактор некроза опухоли (TNFα)	Анализ механизмов, с помощью которых периферические и центральные иммунные клетки воздействуют на мозг; влияние на связанные со стрессом нейробиологические и нейроэндокринные реакции	<i>Острый стресс</i>: высвобождение провоспалительных цитокинов (IL-1β, IL-6). <i>Хронический психологический стресс</i>: воспаление и лейкоцитоз. <i>Депрессия</i>: более высокие уровни провоспалительных цитокинов (IL-1β, IL-6) и TNFα. Периферический IL-6 выше у крыс, демонстрирующих поведение выученной беспомощности. Источники: <i>Ménard C., Pfau M., Hodes G., Russo S.J. Immune and Neuroendocrine Mechanisms of Stress Vulnerability and Resilience // Neuropsychopharmacology. 2017. № 42. P. 62–80. DOI: https://doi.org/10.1038/npp.2016.90</i>
BDNF	Анализ устойчивости как многомерной динамической способности, обусловленной взаимодействием внутренних ресурсов человека и ресурсов окружающей среды (на примере людей позднего возраста)	<i>Устойчивость</i>: более высокое метилирование BDNF, более высокий уровень нейропептида Y, эффективная передача моноаминов. <i>Депрессия позднего возраста</i>: Мет гена BDNF связан со сниженной секрецией BDNF. Источники: <i>Laird K. T., Krause B., Funes C., Lavretsky H. Psychobiological factors of resilience and depression in late life // Translational Psychiatry. 2019. № 9. P. 88. DOI: https://doi.org/10.1038/s41398-019-0424-7</i>

Нейрохимические маркеры	Цель обзора	Основные результаты
Цитокины BDNF Глюкокортикоиды	Демонстрация динамической модели устойчивости, показывающей влияние нейробиологических, психосоциальных и индивидуальных факторов (на выборке подростков)	Высвобождение провоспалительных цитокинов, повышение экспрессии генов BDNF. <i>Физическое насилие</i> : усиление оси HPA и воспалительных реакций. <i>Эмоциональное насилие</i> : задержка физиологического восстановления после стресса и продолжительное воздействие глюкокортикоидов. <i>Низкий социально-экономический статус семьи</i> : повышение уровня кортизола, усиление воспаления. Источник: Modelling resilience in adolescence and adversity: a novel framework to inform research and practice / G. S. Malhi, P. Das, E. Bell et al. // Translational Psychiatry. 2019. № 9. P. 316. DOI: https://doi.org/10.1038/s41398-019-0651-y
Кортизол Дофамин	Анализ регулирующих циклов, связывающих социальный стресс и поддержку	Дофамин: изменение у пациентов со стресс-сопряженными расстройствами (депрессия, PTSD). Высокий кортизоловый ответ связан с низкой активностью pgACC (регулятор негативных эмоций). Источник: Holz N.E., Tost H., Meyer-Lindenberg A. Resilience and the brain: a key role for regulatory circuits linked to social stress and support // Molecular psychiatry. 2020. № 25(2). P. 379–396. DOI: https://doi.org/10.1038/s41380-019-0551-9

*BDNF — нейротрофический фактор мозга.

Рекомендации Г. Ньюфелда по сохранению и восстановлению привязанности между родителями и детьми

1. Ответственность за детско-родительские отношения лежит на родителе. Ребенок не должен прикладывать дополнительные усилия, чтобы быть любимым и чувствовать близость. Работа над отношениями — задача родителя.

2. «Наведение мостов» (bridging) — необходимо обратить взгляд ребенка в будущее, когда произойдет встреча и воссоединение с родителем. Там, где неизбежно расставание (от длительной поездки до отхода ко сну), «проложите мост» к последующей встрече при любом расставании. При необходимых наказаниях давайте понять ребенку, что отношения привязанности важнее поведения. Например, наказывая ребенка, необходимо упомянуть о совместных планах.

3. Исключение ситуаций невыносимого разделения со значимым взрослым. Мозг маленького ребенка является незрелым для того, чтобы переносить ощущение брошенности и тотальной потерянности, дезориентации. В такой ситуации ребенок может уйти в защитное отчуждение вследствие разрушения привязанности. Поэтому подобных ситуаций, «наводняющих» мозг ребенка кортизолом, в жизни ребенка должно быть как можно меньше.

4. Для удовлетворения жажды привязанности давайте ребенку больше подтверждений привязанности, чем надо. Отсутствие уверенности в родительской привязанности заставляет детей цепляться за родителей, чувствовать себя в постоянном напряжении из-за непрекращающегося поиска подтверждений любви. Стремление родителей добиться ранней независимости и автономности у детей может привести к прямо противоположному результату.

5. Создание семейных ритуалов и традиций. Ответственность родителей заключается в том, чтобы создавать традиции и ритуалы, направленные на объединение и усиление привязанности. Ценности, существующие в современном обществе, скорее препятствуют, чем помогают установлению глубокой и прочной привязанности между родителями и детьми.

6. «Оберегайте сердце ребенка». Ребенок не в состоянии самостоятельно регулировать свои эмоции до тех пор, пока не будут сформированы устойчивые связи между префронтальной корой больших полушарий и более древними отделами мозга. Поэтому единственный способ для ребенка снизить уровень стресса и защититься от сильных эмоций — это заботящийся о нем взрослый человек. Необходимо оберегать ребенка от слишком травмирующего опыта, особенно если ребенок очень маленький или если привязанность является неглубокой.

7. Отсутствие разделяющей дисциплины. Популярные во многих странах дисциплинарные практики, связанные с игнорированием, угрозой разделения (так называемые тайм-ауты) считаются чрезвычайно вредными в контексте теории привязанности, поскольку усиливают детскую тревогу, приводят к потере ощущения близости и мешают установлению привязанности на более глубоких уровнях.

8. Никогда не поздно начать налаживать отношения.

Классификация трудных жизненных ситуаций и иррациональных установок

Таблица 1

Разновидности сложных ситуаций

Категории ситуаций	Факторы, обуславливающие возникновение ситуации	Основной параметр категоризации ситуации	Специфика
Стрессовая	Воздействие стрессовых факторов или стрессоров	Наличие специфической психофизиологической реакции человека на стрессовый фактор	Состояние нарастающей тревоги, сопутствующее активации психофизиологической стрессовой реакции
Конфликтная	Воздействие неблагоприятных (нежелательных) факторов, обуславливающих активацию защитных реакций человека	Наличие внутреннего или внешнего конфликта, дающего о себе знать в активации у человека защитных психологических реакций	Активация защитных психологических реакций человека
Фрустрирующая	Воздействие на человека противоречивых факторов	Амбивалентность чувств, мыслей и поступков человека	Амбивалентность чувств человека, а также его когнитивная или поведенческая дезориентация

Категории ситуаций	Факторы, обуславливающие возникновение ситуации	Основной параметр категоризации ситуации	Специфика
Травматическая	Воздействие травматических факторов	Наличие сильного эмоционального переживания или психического стресса, обусловленного травмой и оказывающего негативное влияние на состояние здоровья человека	Риск для возникновения посттравматического стрессового расстройства (ПТСР)
Экстремальная	Воздействие экстремальных факторов, оказывающихся на грани человеческих возможностей или превышающих внутренние ресурсы человека	Интенсивные внутренние затраты человека	Экстремальная мобилизация сил и возможностей человека
Чрезвычайная	Возникновение крайних и опасных для человека условий	Наличие факторов риска, представляющих собой угрозу для жизни человека	Угроза безопасному существованию человека в связи с возникновением чрезвычайных (опасных для жизни) условий

Категории ситуаций	Факторы, обуславливающие возникновение ситуаций	Основной параметр категоризации ситуации	Специфика
Напряженная	Изменение в привычных условиях жизни и деятельности человека	Наличие нервно-психического напряжения	Ощущение нервно-психического напряжения, от которого человек стремится избавиться, или же, наоборот, усилить

Таблица 2

Иррациональные стрессогенные установки

Название	Содержание	Слова-маркеры	Трансформация в адаптивную установку
Долженствования	Ощущение отсутствия альтернатив в одной из трех сфер: — на себя — «то, что я должен другим»; — на других — «то, что мне должны другие»; — по отношению к окружающему миру — «то, что должны нам природа, погода, правительство и т. д.»	Должен (должны), не должен, не должны), обязательно, «во что бы то ни стало», «кровь из носа»	Замена убеждений в сторону положительных «хотелось бы»

Продолжение табл. 2

Название	Содержание	Слова-маркеры	Трансформация в адаптивную установку
Кагастро-физации	Преувеличение негативного характера явления или ситуации, неоснованное на реальных фактах	Кагастрофа, кошмар, ужас, конец света	Использовать «Шкалу измерения события»
Предсказания негативного будущего	Вера в то, что негативные ожидания оправдаются	Что, если, а вдруг; а ведь может быть и т. д.	Фокусироваться на позитивных сторонах и видеть возможности
Максимализации/перфекционизма	Использование лиц (недостижимых, вышших из гипотетически возможных стандартов) в качестве эталона для определения ценности действия, явления или личности	По максимуму, только на от-лично, на пятерку, на 100 % («на все сто»); «Полюбить — так королеву, украсть — так миллион»	Допускать существование «неидельности» в своей жизни
Дихотомического мышления	Тенденция помещать жизненный опыт в одну из двух взаимоисключающих категорий, то есть «черно-белое мышление», склонность мыслить крайностями	Или... — или... Или да — или нет Или пан — или пропал Либо ... — либо ... Либо жив — либо мертв «В этом мире ты либо победитель, либо проигравший»	Знакомиться с опытом других людей

Название	Содержание	Слова-маркеры	Трансформация в адаптивную установку
Персона- лизации	Склонность связывать события со своей личностью, когда отсутствуют оснований для такого вывода; интерпретация событий в аспекте личных отношений	Местоимения «я, меня, мною, мне». «Они наверняка шепчутся обо мне» или «Все на меня смотрят»	
Сверхобо- бщения	Выведение общего правила/общего вы- вода на основании единичного признака/ эпизода. Перенос на всю совокупность	Все, никто, ничто, всюду, нигде, никогда, всегда, вечно, постоянно, «Если не получится сразу, то не получится никогда»	Замечать и осоз- навать в своих суждениях катего- ричность
Чтения мыслей	Приписывание другим людям невыска- занные вслух суждения, мнения и кон- кретные мысли	Он, она, они думает/думают	Напоминать себе, что «человек не мо- жет читать мысли других людей»
Оценива- ния	Оценивание личности человека в целом, а не отдельных его черт, качеств, поступ- ков и т. д.	Плохой, хороший, никчемный, глупый	
Антропо- морфизма	Приписывание человеческих свойств и качеств объектам и явлениям живой и неживой природы	Хочет, думает, считает, справедливо, честно	

Профиль ИДИКС: умеренный профессиональный стресс

Общий уровень профессионального стресса респондента оценивается как умеренный и находится в пределах допустимых норм. Опасность состоит в дальнейшем накоплении и усилении различных проявлений стресса. Профиль основных тестовых индексов по шкалам ИДИКС представлен на рисунке.

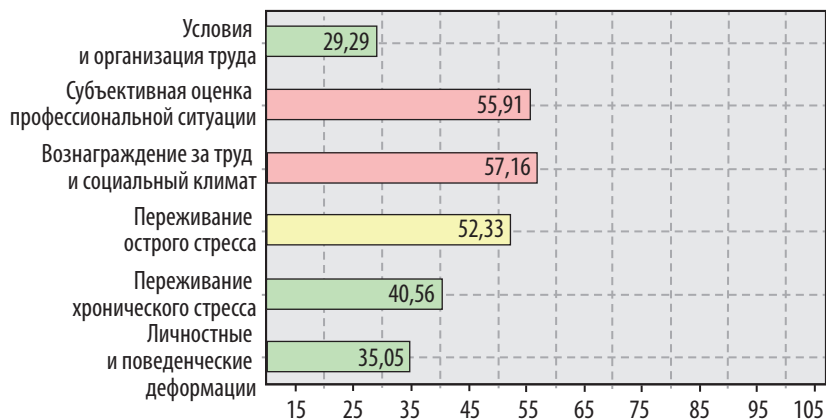


Рис. Профиль умеренного профессионального стресса¹

Ниже приводится подробное описание наиболее существенных причин и форм проявления стресса по основным блокам показателей.

Наличие **риск-факторов в производственной среде и объективных затруднений** в работе существенным образом не влияют

¹ Выгрузка из компьютерной программы «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» (ИДИКС).

на общий уровень стресса. Среди них особое значение имеют затрудненные условия труда (дефекты в организации рабочего места, шум, наличие помех и отвлечений и пр.); повышенная интенсивность трудовых нагрузок (сверхурочная работа, жесткий график исполнения заданий, отсутствие времени на отдых и пр.)

Наиболее **субъективно значимые профессиональные стрессоры** оказывают сильное влияние на уровень развития стресса. Среди них особое значение имеют:

- отсутствие разнообразия в работе (преобладание в работе повседневной рутины, исполнение частных и малосвязанных между собой поручений, частая повторяемость одних и тех же операций и пр.);

- чрезмерная сложность или излишняя простота решаемых задач (поручение слишком сложных и ответственных заданий, дефицит знаний и умений или же, напротив, поручение слишком простых задач, отсутствие творческого компонента в работе, неответственность профессионального опыта и пр.).

Вознаграждение за труд и социальный климат оказывают сильное влияние на уровень развития стресса. Среди них особое значение имеют:

- контроль за исполнением (пошаговый контроль за выполнением каждого элементарного задания, наблюдение за поведением на рабочем месте в процессе работы, наказания за любое нарушение графика работы, неожиданные проверки и срочные востребования отчетной документации и пр.);

- отсутствие адекватной обратной связи (несвоевременность или полное отсутствие информации о качестве проделанной работы, получение сведений только о допущенных ошибках и просчетах, отсутствие возможности отслеживать результаты своей работы по ходу ее выполнения и пр.).

Проявления острого стресса оказывают выраженное влияние на общий уровень стресса. Среди них особое значение имеют:

- сниженное общее самочувствие (общая слабость, вялость, плохое настроение, отсутствие желания что-либо делать и пр.);

- изменения в поведении (несобранность, хаотичность действий, ошибки в выполнении даже привычных заданий, необхо-

димось приложить дополнительные усилия, чтобы сконцентрироваться на работе и пр.).

Проявления хронического стресса оказывают умеренное влияние на общий уровень стресса. Среди них особое значение имеют:

— нарушения сна (бессонница, неустойчивый или «тревожный» сон, отсутствие ощущения полноценного отдыха после сна, повышенная сонливость днем и пр.);

— психосоматические симптомы (мигрени, приступы тошноты и головокружения, неприятные ощущения в области желудка, затрудненное дыхание, спазмы и пр.).

Личностные и поведенческие деформации существенным образом не влияют на общий уровень стресса. Среди них особое значение имеют:

— поведенческие риск-факторы (опасные для здоровья формы реагирования на трудности и стрессовые ситуации: усиленное курение, принятие алкоголя, переедание; склонность к принятию рискованных решений и легкость их осуществления; отказ от выполнения работы при возникновении любых затруднений и пр.);

— невротические сдвиги (беспричинные страхи, непреходящая тревога, ипохондрические тенденции, навязчивые состояния и пр.).

Таблица

**Показатели шкал и субшкал ИДИКС у работника
с умеренным профессиональным стрессом**

Основные шкалы и субшкалы	Т-баллы	Уровень
Общий индекс стресса (TV0)	44,03	Умеренный
Условия и организация труда (TV1)	29,29	Низкий
Условия труда	46,65	Умеренный
Интенсивность трудовых нагрузок	34,46	Низкий
Особенности содержания труда	22,41	Низкий
Организация трудового процесса	30,92	Низкий
Субъективная оценка профессиональной ситуации (TV2)	55,91	Высокий
Разнообразие задач	77,11	Предельно высокий

Продолжение табл.

Основные шкалы и субшкалы	Т-баллы	Уровень
Сложность задач	61,52	Высокий
Значимость задач	37,96	Низкий
Автономия исполнения	49,16	Выраженный
Вознаграждение за труд и социальный климат (TV3)	57,16	Высокий
Социальные конфликты	49,44	Выраженный
Оплата/вознаграждение за труд	48,54	Выраженный
Обратная связь	58,55	Высокий
Контроль за исполнением	79,73	Предельно высокий
Переживание острого стресса (TV4)	52,33	Выраженный
Физиологический дискомфорт	43,36	Умеренный
Когнитивная напряженность	60,92	Высокий
Эмоциональная напряженность	40,55	Умеренный
Трудности в общении	41,13	Умеренный
Затруднения в поведении	62,06	Высокий
Общее самочувствие	81,62	Предельно высокий
Переживание хронического стресса (TV5)	40,56	Умеренный
Тревога	39,12	Низкий
Агрессия	34,38	Низкий
Депрессия	41,45	Умеренный
Астения	38,45	Низкий
Психосоматические реакции	45,26	Выраженный
Нарушения сна	51,79	Выраженный
Личностные и поведенческие деформации (TV6)	35,05	Низкий
Тип А поведения	26,15	Низкий

Окончание табл.

Основные шкалы и субшкалы	Т-баллы	Уровень
Признаки синдрома «выгорания»	41,62	Умеренный
Невротические реакции	42,96	Умеренный
Поведенческие риск-факторы	43,57	Умеренный
Индекс социальной желательности (TL0)	40,46	Заниженная оценка

Профиль ИДИКС: выраженный профессиональный стресс

Общий уровень развития стресса респондента оценивается как выраженный и выходит за границы допустимых норм, что составляет потенциальную угрозу для успешности профессиональной деятельности и состояния здоровья обследуемого. Профиль основных тестовых индексов по шкалам ИДИКС представлен на рисунке, показатели основных шкал и субшкал — в таблице.

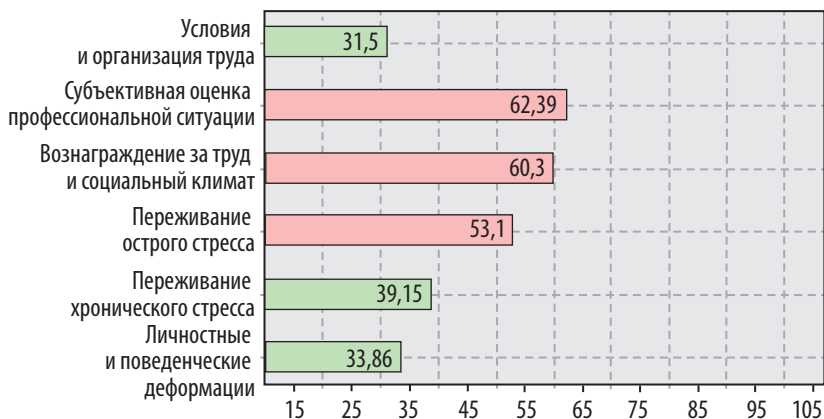


Рис. Профиль выраженного профессионального стресса¹

Ниже приводится подробное описание наиболее существенных причин и форм проявления стресса по основным блокам показателей.

¹ Выгрузка из компьютерной программы «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» (ИДИКС).

Наличие риск-факторов в производственной среде и объективных затруднений в работе существенным образом не влияют на общий уровень стресса. Среди них особое значение имеют:

- затрудненные условия труда (дефекты в организации рабочего места, шум, наличие помех и отвлечений и пр.);
- повышенная интенсивность трудовых нагрузок (сверхурочная работа, жесткий график исполнения заданий, отсутствие времени на отдых и пр.).

Наиболее субъективно значимые профессиональные стрессоры оказывают сильное влияние на уровень развития стресса. Среди них особое значение имеют:

- недостаточная самостоятельность/автономия в работе (отсутствие возможности проявить инициативу, самостоятельно планировать выполнение порученной работы, необходимость жестко следовать предписанным правилам и инструкциям и пр.);
- отсутствие разнообразия в работе (преобладание в работе повседневной рутины, исполнение частных и малосвязанных между собой поручений, частая повторяемость одних и тех же операций и пр.).

Вознаграждение за труд и социальный климат оказывают сильное влияние на уровень развития стресса. Среди них особое значение имеют:

- контроль за исполнением (пошаговый контроль за выполнением каждого элементарного задания, наблюдение за поведением на рабочем месте в процессе работы, наказания за любое нарушение графика работы, неожиданные проверки и срочные востребования отчетной документации и пр.);
- конфликтные отношения на работе (сложные отношения с начальством и коллегами, наличие групповых конфликтов, отсутствие участия в организационном управлении, борьба за продвижение по службе и пр.).

Проявления острого стресса оказывают сильное влияние на уровень развития стресса. Среди них особое значение имеют:

- сниженное общее самочувствие (общая слабость, вялость, плохое настроение, отсутствие желания что-либо делать и пр.);

— затруднения в протекании психических процессов («зашумленное» восприятие, трудности в сосредоточении внимания, вспоминании нужной информации, принятии решений и пр.).

Проявления хронического стресса существенным образом не влияют на общий уровень стресса. Среди них особое значение имеют:

— депрессивные тенденции (подавленное настроение, хандра, мрачные предчувствия, ощущение безнадежности происходящего, беззащитность и пр.);

— психосоматические симптомы (мигрени, приступы тошноты и головокружения, неприятные ощущения в области желудка, затрудненное дыхание, спазмы, и пр.).

Личностные и поведенческие деформации существенным образом не влияют на общий уровень стресса. Среди них особое значение имеют:

— поведенческие риск-факторы (опасные для здоровья формы реагирования на трудности и стрессовые ситуации: усиленное курение, принятие алкоголя, переедание; склонность к принятию рискованных решений и легкость их осуществления; отказ от выполнения работы при возникновении любых затруднений и пр.);

— признаки синдрома «выгорания» (чувства опустошенности, разочарованности в работе, раздражение по поводу даже обычных производственных ситуаций, неприязнь при общении с коллегами или клиентами и пр.)

Таблица

**Показатели шкал и субшкал ИДИКС у работника
с выраженным профессиональным стрессом**

Основные шкалы и субшкалы	Т-баллы	Уровень
Общий индекс стресса (TV0)	45,92	Выраженный
Условия и организация труда (TV1)	31,50	Низкий
Субъективная оценка профессиональной ситуации (TV2)	62,39	Высокий
Разнообразие задач	66,12	Предельно высокий

Окончание табл.

Основные шкалы и субшкалы	T-баллы	Уровень
Сложность задач	47,24	Выраженный
Значимость задач	64,88	Высокий
Автономия исполнения	67,35	Предельно высокий
Вознаграждение за труд и социальный климат (TV3)	60,30	Высокий
Социальные конфликты	66,92	Предельно высокий
Оплата/вознаграждение за труд	48,54	Выраженный
Обратная связь	49,74	Выраженный
Контроль за исполнением	79,73	Предельно высокий
Переживание острого стресса (TV4)	53,10	Высокий
Когнитивная напряженность	60,92	Высокий
Трудности в общении	45,34	Выраженный
Затруднения в поведении	57,48	Высокий
Общее самочувствие	85,14	Предельно высокий
Переживание хронического стресса (TV5)	39,15	Низкий
Депрессия	45,48	Выраженный
Психосоматические реакции	45,26	Выраженный
Индекс социальной желательности (TLO)	49,11	Достоверная оценка

Профиль ИДИКС: высокий профессиональный стресс

Общий уровень развития стресса респондента оценивается как высокий и выходит за границы допустимых норм. Это определяет серьезный риск для успешности профессиональной деятельности и состояния здоровья обследуемого. Профиль основных тестовых индексов по шкалам ИДИКС представлен на рисунке, показатели основных шкал и субшкал — в таблице.

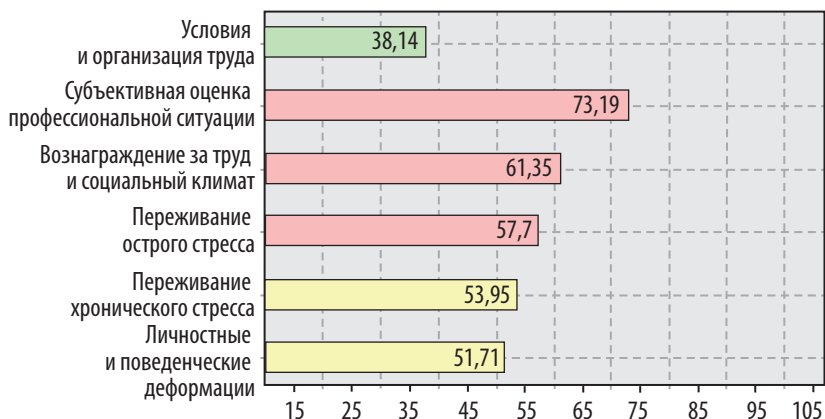


Рис. Профиль высокого профессионального стресса¹

¹ Выгрузка из компьютерной программы «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» (ИДИКС).

**Показатели шкал и субшкал ИДИКС
у работника с высоким профессиональным стрессом**

Основные шкалы и субшкалы	Т-баллы	Уровень
Общий индекс стресса (TV0)	58,35	Высокий
Организация трудового процесса	50,66	Выраженный
Субъективная оценка профессиональной ситуации (TV2)	73,19	Предельно высокий
Разнообразие задач	80,77	Предельно высокий
Сложность задач	66,29	Предельно высокий
Значимость задач	64,88	Высокий
Автономия исполнения	74,62	Предельно высокий
Вознаграждение за труд и социальный климат (TV3)	61,35	Высокий
Социальные конфликты	70,42	Предельно высокий
Оплата/вознаграждение за труд	63,42	Высокий
Обратная связь	58,55	Высокий
Переживание острого стресса (TV4)	57,70	Высокий
Когнитивная напряженность	65,10	Высокий
Эмоциональная напряженность	46,69	Выраженный
Трудности в общении	45,34	Выраженный
Затруднения в поведении	66,65	Высокий
Общее самочувствие	88,66	Предельно высокий
Переживание хронического стресса (TV5)	53,95	Выраженный
Тревога	61,85	Высокий
Агрессия	49,77	Выраженный
Депрессия	57,58	Высокий

Окончание табл.

Основные шкалы и субшкалы	Т-баллы	Уровень
Астения	45,19	Выраженный
Психосоматические реакции	45,26	Выраженный
Нарушения сна	57,85	Высокий
Личностные и поведенческие деформации (TV6)	51,71	Выраженный
Признаки синдрома «выгорания»	56,72	Высокий
Невротические реакции	51,05	Выраженный
Поведенческие риск-факторы	60,17	Высокий
Индекс социальной желательности (TL0)	34,70	Заниженная оценка

Анализ деятельности оператора контакт-центра

Таблица 1

Признаковый состав деятельности у различных категорий сотрудников

Признаки	«Входящие»*	«Исходящие»**	Эксперты-супервизоры
Условия реализации деятельности	Более однообразные	Менее однообразные	Разнообразные
Задачи («что делает?»)	— Информирование клиента. — Разрешение проблемы клиента	— Информирование клиента. — Продажа услуг. — Мониторинг качества обслуживания	— Разрешение проблем между оператором и клиентом. — Руководство операторскими группами. — Прием на работу новых сотрудников. — Обучение персонала. — Оценка работы персонала
Характер содержания	Репродуктивный, мало вариативный	Репродуктивный с элементами вариативности	Продуктивный

Признаки	«Входящие»*	«Исходящие»**	Эксперты-супервизоры
Конфликтность работы	Более высокая	Менее высокая	Высокая
Длительность операций	Короткая	Более длинная	От коротких до длинных (в зависимости от задачи)
Роль	Пассивная	Активная	Активная
Цель как образ конкретного результата («что должен получить?»)	— Довольный клиент (без повторных звонков). — Соблюдение нормативных показателей. — Качество обслуживания	— Довольный клиент. — Клиент «принес» деньги и решил в статус «реальный». — Клиент предоставил обратную связь о работе компании. — Соблюдение нормативных показателей	— Довольный клиент. — Эффективная работа операторских групп. — Обученный персонал. — Улучшенное качество обслуживания. — Эффективная работа КЦ в целом (для руководителей)

Примечание: * — обработка входящих обращений; ** — выполнение исходящих звонков.

Таблица 2

Специфика деятельности в контакт-центрах организаций разного типа

Критерии	«Входящие»*	«Исходящие»**	Эксперты
Телекоммуникационные организации			
Задачи	— Информирование клиентов. — Привлечение новых абонентов. — Сохранение существующей абонентской базы. — Техническая поддержка	— Информирование клиентов. — Проведение исходящих компаний в соответствии с планом. — Проведение маркетинговых исследований	— Консультирование сложных клиентов. — Руководство операторскими группами. — Прием на работу сотрудников. — Обучение персонала. — Оценка работы персонала. — Разбор жалоб и претензий от клиентов
Круг вопросов	Узкий	Узкий	Широкий
Длительность операций	1,5–3 мин	3–5 мин	От коротких до длинных (в зависимости от задачи)
Частота операций	25–30 контактов/ч	12–15 контактов/ч	

Критерии	«Входящие»*	«Исходящие»**	Эксперты
Банковские организации			
Задачи	— Консультирование клиентов по разным вопросам. — Информирование клиентов	— Мониторинг качества обслуживания. — Активные продажи по телефону. — Проведение телемаркетинга	— Консультирование клиентов. — Руководство операторскими группами. — Прием на работу сотрудников. — Обучение персонала. — Оценка работы персонала. — Техническая поддержка. — Достижение планов продаж
Круг вопросов	Широкий	Узкий	Широкий
Длительность операций	1–2,5 мин	1–5 мин и более	От коротких до длинных (в зависимости от задачи)
Частота операций	25–30 контактов/ч	10–20 контактов/ч	10–12 контактов/ч + решение других задач

Примечание: * — обработка входящих обращений; ** — выполнение исходящих звонков.

Рекомендации по оптимизации функционального состояния персонала контакт-центров

I. Устранение или минимизация влияния риск-факторов в организационной среде:

- Составление оптимального графика работы на ближайший месяц исходя из пожеланий оператора, учет комфортного для работника чередования дневных и ночных смен, ежедневное планирование рабочего дня (в том числе обеда и перерывов).

- Управление показателями рабочей нагрузки оператора в целом, на линии, на обучение; снижение нагрузки оператора за счет автоматизированного предоставления информации клиенту.

- Четкое распределение обязанностей сотрудников по работе с входящими обращениями, исходящими звонками и интернет-ресурсами.

- Содержательное «обогащения» труда с целью снятия состояния монотонии.

- Предоставление обратной связи (за месяц, неделю, рабочую смену), исходя из трудовых задач оператора, с акцентом на успехах оператора.

- Разбор причин возникновения ошибок в работе оператора.

- Поддержание благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

- Своевременное обучение персонала новым характеристикам продукта и т. д.

II. Коррекция симптомов острого стресса у оператора может осуществляться следующим образом:

- Формирование конструктивных установок на конфликтные ситуации с клиентами: спокойное восприятие негатива; ситуативное снятие напряжения во время разговора с клиентом; обучение

приемам саморегуляции; введение дополнительных коротких перерывов для активизирующей двигательной гимнастики с выходом из-за рабочего места.

- Утренние групповые разминки для эмоциональной настройки сотрудников на работу.

III. Коррекция симптомов хронического стресса и проявлений профессионально-личностных деформаций оператора:

- Организация тренинга по преодолению критических ситуаций и овладению техниками эмоционального отреагирования негативных воздействий, методик быстрого снятия стресса и практик расслабления.

- Формирование положительной самооценки и чувства самоэффективности у операторов.

- Обращение к врачу при возникновении проблем со сном и обострении хронических заболеваний.

- Своевременное планирование отпуска, использование его для отдыха и восстановления сил. Согласование с руководителем внеочередного отпуска при сильных проявлениях стресса.

IV. Развитие стрессоустойчивости оператора:

- Подбор адекватной физической нагрузки (ежедневная гимнастика, тренировки 2–3 раза в неделю длительностью 45 мин).

- Проведение достаточного времени на свежем воздухе на озелененных территориях.

- Реализация принципов здорового питания.

- Корректировка образа жизни (сон не менее 8 часов, разгрузка вечерних и ночных часов от активной занятости).

- Поиск хобби и увлечения «по душе» (музыка, спорт, коллекционирование, рукоделие и пр.).

- Поиск конструктивных способов «разрядки» негативных эмоций и снятия нервного напряжения.

- Поддержание доверительных отношений и расширение сети социальных контактов.

**Ученые и исследователи,
на которых даны ссылки в тексте пособия**

Анцыферова Людмила Ивановна (1924–2013) — советский и российский психолог, специалист в области методологии, теории и истории психологии, психологии развития и геронтопсихологии, автор фундаментальных работ по психологии мышления и психологии личности.

Боулби Эвард Джон Мостин (1907–1990) — английский психолог и психоаналитик, специалист в области психологии развития, психологии семьи, психоанализа и психотерапии, основоположник теории привязанности.

Брушлинский Андрей Владимирович (1933–2002) — советский и российский психолог, специалист в области психологии мышления и личности.

Волкова Елена Вениаминовна (р. 1964) — российский психолог, специалист в области психологии способностей и ментальных ресурсов.

Гегель Георг Вильгельм Фридрих (1770–1831) — немецкий философ, разрабатывал проблему субъекта и объекта, автор работы «Феноменология духа».

Гук Роберт (1635–1703) — английский естествоиспытатель и изобретатель. Закон Гука — растяжение материала пропорционально воздействию на него весу или другой силе (например, при удвоении силы материал растягивается вдвое больше). Материал сопротивляется действию веса благодаря силе упругости, стремящейся вернуть его к первоначальным размерам.

Знаков Виктор Владимирович (р. 1950) — российский психолог, специалист по психологии понимания, психологии субъекта и человеческого бытия.

Кеннон Уолтер Бредфорд (1871–1945) — американский психофизиолог, автор реакции «бей или беги», неоднократно номинирован на Нобелевскую премию.

Лазарус Рихард (1922–2002) — американский психолог, специалист в области психологического стресса и адаптации, психологического здоровья.

Леонова Анна Борисовна (р. 1949) — российский психолог, ведущий специалист в области психологии стресса и организационной психологии. Автор выражает благодарность А. Б. Леоновой за многолетнее сотрудничество.

Леонтьев Дмитрий Алексеевич (р. 1960) — российский психолог, специалист в областях психологии личности, мотивации и смысла, теории и истории психологии, психодиагностики, психологии искусства и рекламы, психологической и комплексной гуманитарной экспертизы, а также в области современной зарубежной психологии.

Макгонигал Келли (р. 1977) — американский психолог, ведущий эксперт в области изучения взаимосвязи между психическим и физическим состояниями.

Нартова-Бочавер Софья Кимовна (р. 1961) — российский психолог, специалист в области психологии личности, детской и семейной психологии.

Ньюфелд Гордон (р. 1947) — канадский клинический психолог и психотерапевт, специалист по детской возрастной психологии и психологии развития.

Рубинштейн Сергей Леонидович (1889–1960) — советский психолог, философ, автор фундаментального учебника для студентов-психологов «Основы общей психологии».

Русалов Владимир Михайлович (1939–2023) — отечественный психолог и психофизиолог, автор теории индивидуальности.

Селье Ганс (1907–1982) — канадский патолог и эндокринолог австро-венгерского происхождения, автор концепции общего адаптационного синдрома.

Сергиенко Елена Алексеевна (р. 1949) — российский психолог, специалист в области психологии развития и саморегуляции.

Учебное издание

Куваева Ирина Олеговна

ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА

Учебное пособие

Заведующий редакцией	<i>М. А. Овечкина</i>
Редактор	<i>Е. Е. Крамаревская</i>
Корректор	<i>Е. Е. Крамаревская</i>
Компьютерная верстка	<i>В. К. Матвеев</i>

Подписано в печать 08.11.2024 г. Формат 60 × 84 1/16.
Бумага офсетная. Цифровая печать. Усл. печ. л. 6,28.
Уч.-изд. л. 5,5. Тираж 30 экз. Заказ 164

Издательство Уральского университета
Редакционно-издательский отдел ИПЦ УрФУ ЦСД
620083, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4
Тел.: +7 (343) 389-94-79, 350-43-28
E-mail: rio@urfu.ru

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре УрФУ ЦСД
620083, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4
Тел.: +7 (343) 358-93-06, 350-58-20, 350-90-13
<http://print.urfu.ru>

Для заметок

Для заметок

