



Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»
Профессионально-педагогический институт
Кафедра экономики, управления и права

Выпускная квалификационная работа
38.03.02 Менеджмент,
Профиль: управление человеческими ресурсами

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССАМИ В
ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ГУ МЧС «3 ОФПС»)

Выполнил(а):
студент(ка) группы ЗФ-409/114-4-1Кор
Кузнецов Константин Валерьевич

Кузнецов
Научный руководитель:
к.э.н., доцент
Матвеева Полина Александровна

Проверка на объем заимствований:
76,04 % авторского текста

Работа рецензия к защите
«02 / 04 2017 г.
зав.кафедрой Э, У и П
к.э.н., доцент
Рябчук П.Г.

Челябинск
2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава I. Теоретическое изучение управления стрессами на предприятии.....	8
1.1. Сущность стресса как состояния и факторы его возникновения.....	8
1.2. Физиологические механизмы стресса и его последствия для работника.....	15
1.3. Процесс управления стрессом в организации и его профилактика.....	21
Глава II. Анализ управления стрессами в ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области.....	35
2.1. Характеристика управленческо-трудовой деятельности организации ГУ МЧС «3 ОФПС».....	35
2.2. Анализ методов управления и эффективности профилактики стрессов, используемых на предприятии ГУ МЧС «3 ОФПС».....	45
2.3. Рекомендации по управлению стрессами для ГУ МЧС «3 ОФПС».....	72
Заключение.....	78
Список используемой литературы.....	85
Приложения.....	90

ВВЕДЕНИЕ

Человеческие эмоции, а также целом эмоциональная сфера человека является важнейшей составляющей психических процессов и состояний, которые непосредственно отражают переживания человека и воздействуют на его поведение. Особое внимание выделяется эмоциональным состояниям, возникающим вследствие высокого эмоционального напряжения. К таким состояниям и относят стресса. Стрессом в психологических дисциплинах называют состояние психического напряжения, которое возникло у человека при самых сложных условиях в процессе осуществления его деятельности не только в повседневной жизни, но и при экстремальных состояниях.

Эффективное функционирование организации, обеспечение конкурентоспособности выпускаемой продукции или оказываемых услуг зависит от результативной слаженной деятельности каждого из бизнес-секторов: производства, финансов, материально-технического обеспечения, маркетинга и персонала.

Для формирования развитой среды в коллективе, способствующей формированию делового сотрудничества и переход от межличностных отношений к отношениям деловым важны различные аспекты. Одним из основных аспектов является стресс, испытываемый на рабочем месте. Стресс в современном обществе стал одной из глобальных проблем. Причем значительная часть ситуаций, вызывающих нервное напряжение, связана именно с работой, профессиональной деятельностью.

Стрессовые ситуации могут возникнуть в компании по разным причинам, но чаще всего – из-за стиля менеджмента в компании. В условиях современного темпа жизни для того, чтобы оставаться конкурентоспособными, многие специалисты сознательно вынуждены подвергать себя перегрузкам, что ведет к нервному и физическому истощению.

Важнейшей задачей для современной организации в условиях рыночной экономики является предоставление работникам общедоступной социально-психологической помощи, профилактика стрессов и уменьшение социальной напряженности на работе.

Как известно, стресс является важной социальной проблемой, опосредованно влияющей на стабильность поведения в организации и жизнь общества в целом. Актуальность этой проблемы в последние годы для населения России особенно возрастает, что связано с процессами общественно-экономических изменений и настоящим экономическим кризисом.

У современного человека стресс происходит больше всего из-за перегрузок на работе, когда он старается сделать все дела как можно лучше, но потом силы иссякают и он, вопреки стараниям, работает все хуже и хуже. Стресс стал типичным явлением, сопутствующем человеку в созданных им самим условиях жизни. Существенно снижается работоспособность, ухудшается здоровье, увеличивается вероятность принятия ошибочных решений, провоцируются конфликтные ситуации. В связи с этим возникли и продолжают создаваться многочисленные технологии, направленные на защиту от воздействия стрессовых ситуаций. В этом и заключается стресс-менеджмент, то есть управление стрессом – это то, что нужно для полноценной жизни. Пытаться подавлять стресс – значит, бороться с самим собой. А вот научиться управлять им – значит создавать именно тот ресурс, который позволяет двигаться по жизни.

Сегодня стресс стал неотъемлемой частью современного рабочего места. Высокая конкуренция на рынке, быстро изменяющаяся внешняя среда, чрезмерные или недостаточные требования к подчиненным, неуверенность в рабочем месте, большой объем информации и необходимость интенсивно взаимодействовать с огромным количеством людей – стали теми основными стрессогенными факторами, которые приводят людей в организации к переутомлению и, как следствие, к стрессу. В наше время, характеризующееся

невысокой культурой общения, значительной интенсификацией умственного труда, большими нервно-психологическими нагрузками, уменьшением роли физического труда, миллионы людей довольно часто пребывают в стрессовом состоянии. Это состояние не только оказывает отрицательное воздействие на индивида, но и через его поведение способно влиять на других людей, с которыми он связан служебными отношениями, семейными узами и т.д.

Профессия, например, пожарного является одной из экстремальных видов деятельности. В последние годы резко ухудшилась обстановка с пожарами в России. Экстремальные условия деятельности, с которыми сталкивается личный состав пожарных подразделений, с психологической точки зрения, характеризуется сильными психотравмирующими факторами. Требования к уровню профессиональной пригодности пожарных довольно высокие, в частности, и к их психологическим качествам, потому что эффективность их работы в экстремальных условиях в значительной степени зависит от психологической устойчивости к стрессовым ситуациям. Актуальность работы заключается в негативном воздействии стрессов, которые создают проблему управления персоналом.

Объектом исследования данной квалификационной работы является система управления персоналом.

Предметом данного исследования являются производственные стрессы на предприятии.

Целью данной работы является теоретическое изучение управления стрессами на предприятии для разработки рекомендаций по управлению стрессам в организации ГУ МЧС «3 ОФПС».

Для достижения поставленной цели нам необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить сущность стресса как состояния и факторы его возникновения и определить физиологические механизмы стресса и его последствия для работника..

2. Рассмотреть процесс управления стрессом в организации и его профилактику.
3. Дать характеристику управленческо-трудовой деятельности организации ГУ МЧС «3 ОФПС».
4. Провести анализ методов управления эффективностью профилактики стрессов, используемых на предприятии ГУ МЧС «3 ОФПС».
5. Разработать рекомендации по совершенствованию методики управления стрессам для ГУ МЧС «3 ОФПС».

Базой исследования данной квалификационной работы является ГУ МЧС «3 ОФПС».

Для достижения поставленной цели были использованы методы исследования: анализ литературных источников по проблеме управления персоналом, методы обобщения, классификации, методы логического, сравнительного, статистического анализа, моделирования, анкетирования.

Теоретической основой работы явились труды отечественных и зарубежных авторов в области управления персоналом, психологии управления, общей и социальной психологии: Елисеева О.П., Китаев - Смык Л.А., Карташова Л.В., Кирьянова Е.Н., Селье Г. и др.

Практическая значимость данной работы заключается в том, что результаты исследования и предложенные рекомендации могут быть использованы руководителями организаций с целью предотвращения стресса и его негативного влияния на деятельность организации.

Структура работы имеет введение, 2 базовые главы, заключение, список литературы и приложения.

Введение отражает актуальность работы и практическую значимость, методы и методологическую базу, а также предмет объект, цель и задачи. В первой главе мы проведём теоретическое исследование сущности стресса и факторы его возникновения, процесс управления стрессами и методы его профилактики. Во второй главе мы дадим характеристику управленческо-трудовой деятельности организации ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской

области, проведём анализ методов управления стрессами на этом предприятии, разработаем рекомендации по управлению стрессами. В заключении представлены выводы о проведенном исследовании и предложены рекомендации по управлению стрессами. Список литературы представлен перечнем литературных источников, использованных нами в квалификационной работе. Приложение содержит практический материал к исследованию.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ.

1.1. Сущность стресса как состояния и факторы его возникновения.

Одним из наиболее распространенных в наши дни видов аффектов является стресс. В современной жизни стрессы играют значительную роль. Они влияют на поведение человека, его работоспособность, здоровье, взаимоотношения с окружающими и в семье.

Что же такое стресс? Впервые это явление исследовал и описал Г. Селье в работе «Стресс без дистресса». Ученый дал этому явлению следующее определение: «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование» [46, с. 27] .

В переводе с английского языка слово “стресс” означает “нажим, давление, напряжение”. А энциклопедический словарь дает следующее толкование стресса: “состояние психического напряжения, возникающее у человека или животного под влиянием сильных воздействий” [7, с. 530].

Есть и другая формулировка, подчеркивающая необходимость стресса для организма: Стресс - это одновременно и особое нервное состояние, и приспособительная реакция организма, направленная на обеспечение самосохранения.

Стресс (от англ. *stress*— напряжение) — это физиологическое и, главным образом, психическое напряжение организма. В последнем случае стресс подразделяется на информационный и эмоциональный. Первый проявляется в ситуациях, когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками реформации, второй возникает в ситуациях житейских или производственных неурядиц, угрозы, опасности, обиды, тревоги и т. д. Психологически стрессы вызываются не каким-нибудь одним даже очень сильным раздражителем, а серией мелких постоянных, каждодневных волнений [29, с. 208].

Стресс вызывает в организме определенные сдвиги, которые в зависимости от личностных отношений к внешним воздействиям, вызывают либо реакцию повышенной активности, либо пассивности или ухода в себя, что ведет к негативным изменениям в психике: люди опускают руки, признают свою обреченность, у некоторых вспыхивают суицидальные устремления [29, с. 208].

Стресс обычно воспринимается как отрицательное явление. У большинства людей с термином «стресс» связаны неприятные ассоциации. На самом же деле стрессы бывают двух видов.

1. Полезные стрессы или эустрессы. Для полноценной жизни каждому необходима небольшая доза полезного стресса – это движущая сила в решении сложных задач. Назовем это состояние «реакцией пробуждения». Чтобы утром встать с кровати и пойти на работу, нужно полностью проснуться. А чтобы достичь оптимального уровня активности и работать продуктивно, человеку необходима реакция пробуждения, или эустресс (небольшая порция адреналина).

2. Вредные стрессы или дистрессы, возникают, когда напряжение достигает критической точки, когда нет больше сил бороться с ним. Именно это эмоциональное состояние мы подразумеваем, когда говорим, что находимся «в состоянии стресса».

Превратится ли полезный стресс во вредный, во многом зависит от конкретных обстоятельств и индивидуальной сопротивляемости. Приступ дистресса может возникнуть неожиданно, спровоцированный определенной ситуацией, но в большинстве случаев это явление «накопительное»: вначале сопротивляемость организма снижается, а после постепенно угасает. Если не обратить на ситуацию внимания, обычный эмоциональный дискомфорт грозит перерасти в болезнь. Однако этот процесс можно остановить, если вовремя распознать симптомы стресса и использовать все возможности для сопротивления его вредному воздействию.

Отличительные признаки стресса.

Распознать, что человек находится в состоянии стресса, довольно просто. Главный признак – изменение поведения. Чаще всего в практике встречаются:

- повышенная раздражительность и неадекватная реакция на малейшее затруднение;
- снижение активности и, соответственно, уменьшение количества успешно выполненных дел;
- частое желание спорить и излишняя критичность к вещам, которые раньше вполне устраивали;
- потребность в алкоголе для повышения уверенности в себе;
- постоянное уныние и жалость к себе;
- потеря контроля над ситуацией: невозможность справиться со множеством проблем, требующих одновременного и немедленного решения;
- нежелательные реакции организма, как то: учащенное сердцебиение, расстройство желудка, потливость, лихорадка и высыпания на коже.

Мы склонны объяснять эти проявления усложнением жизни. Считая невозможным контролировать изменчивую ситуацию, мы даже не пытаемся это делать. Такие доводы тоже явный симптом стрессового состояния.

Отрицательная стратегия поведения

Находясь в состоянии стресса, мы обычно выбираем такую линию поведения, которая, как нам кажется, уменьшает дискомфорт. Увы, чаще всего подобная тактика не дает ожидаемого результата.

Типичные линии поведения:

- Бегство– это игнорирование проблемы, нежелание признать ее существование, даже если все вокруг утверждают обратное.
- Самоедство– это навязчивые размышления о возможных неприятностях и их последствиях, нежелание предпринимать какие-либо действия, чтобы изменить ситуацию.
- Нерешительность– это колебания перед принятием какого-либо решения, бесконечное промедление, отсутствие четкого плана действий.

- Проволочки– это нежелание выполнять необходимую работу, оттягивание момента и создание искусственных препятствий.
- Поиски приключений– это совершение безрассудных поступков, чтобы отвлечься от состояния подавленности.
- Эмоциональная несдержанность– это неоправданное ожесточение, волнение и тревога, выливающиеся в гнев, язвительные замечания или слезы.
- Затворничество–это нежелание принимать участие в мероприятиях, которые раньше вызывали интерес.

Подобное поведение не облегчает, а усугубляет стрессовое состояние. Бессознательно пытаясь избавиться таким образом от подавленности, мы лишь усиливаем стресс. [20, с. 4]

В своей книге Селье Г. «Стресс без дистресса» ученый пишет об этом так: «Вопреки ходячему мнению мы не должны - да и не в состоянии избежать стресса. Но мы можем использовать его и наслаждаться им, если лучше узнаем его механизмы и выработаем соответствующую философию жизни. Этому и посвящена моя книга» [46, с. 31]. Однако дистрессы - тяжелые, затяжные стрессы - являются губительными для человека, персонала организации в целом и самой организации.

Наиболее общая и полная схема жизненного стресса, который влияет на личность в её повседневной жизни [24, с.14], представлена на рисунке 1.

Межличностный стресс

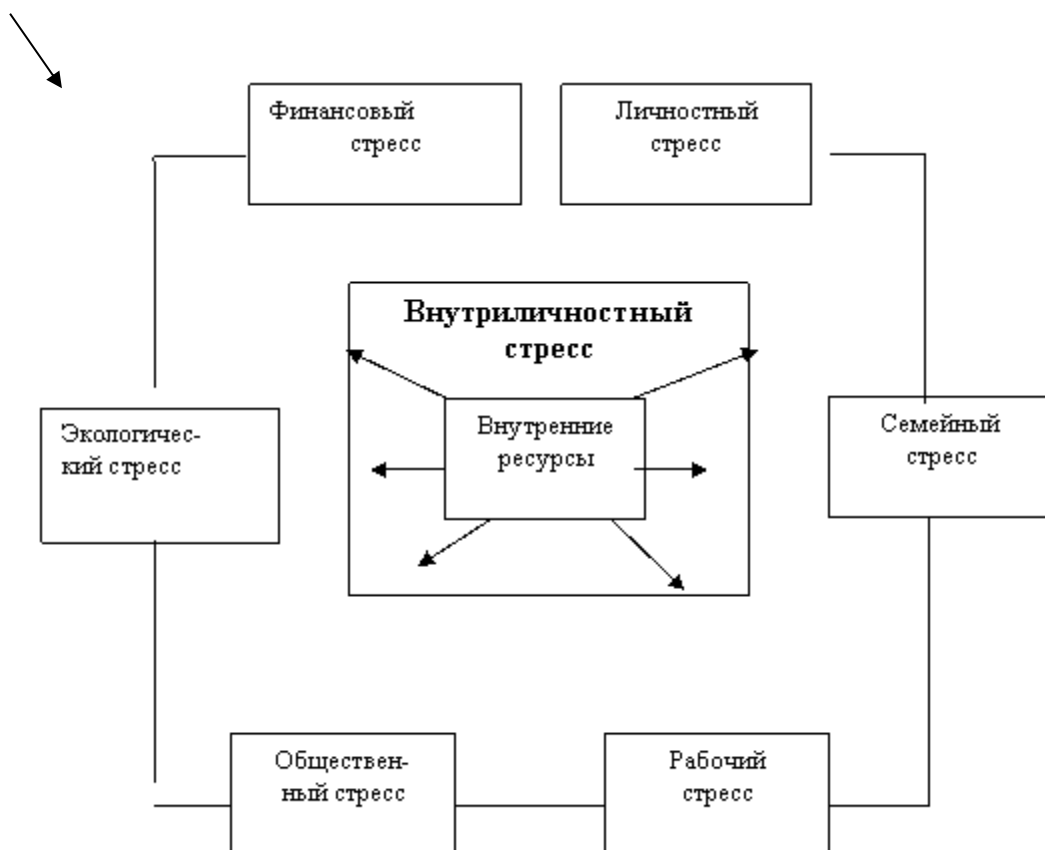


Рисунок 1 - Области стресса в повседневной жизни.

Во внутреннем квадрате обозначена самая суть нашего существования, которую называют "Я сила", "умственная сила", психическая энергия, или внутренние ресурсы. Это то, что позволяет индивиду преодолевать кризисы жизни, что определяет интенсивность сопротивления стрессу. Снижение ресурса способствует повышению уязвимости к разным, связанным со стрессом, расстройствам, таким как тревога, страх, отчаяние, депрессия.

Следующая область –это внутриличностный стресс. Большинство наших требований к внешнему миру и его воздействия на нас связаны с этим видом стресса. Данная область является как бы центробежной силой, которая оказывает влияние на все сферы нашей жизни. Если мы не находимся в мире сами с собой, то наше внутреннее смятение, переживание проявляется в негативном отношении, воздействиях на внешний мир и нарушает межличностные взаимосвязи. В эту категорию стресса входят такие события,

как несбывшиеся ожидания, нереализованные потребности, бессмысленность и бесцельность поступков, болезненные воспоминания, неадекватность оценки событий и т.п.

Область межличностного стресса взаимодействует с определенными областями жизни. Поскольку каждому человеку приходится постоянно решать разнообразные социальные вопросы в своей деятельности, то взаимодействие с другими лицами и его оценка оказывают существенное влияние на наше восприятие, переживание, отношение к событиям и являются проблемами отношений между людьми.

Личностный стресс имеет отношение к тому, что делает индивид и что происходит с ним, когда он не выполняет, нарушает определенные предписанные социальные роли, такие как роль родителя, мужа, служащего и т. п. Он проявляется в связи с такими явлениями как нарушение здоровья, плохие привычки, сексуальные трудности, скука, старение, уход на пенсию. Семейный стресс включает все трудности по поддержанию семьи и отношений в ней - работа по дому, супружеские проблемы, конфликты между поколениями, жизнь с молодежью, болезнь и смерть в семье, алкоголизм, развод и т. п.

Рабочий стресс как правило связан с тяжелой рабочей нагрузкой, отсутствием самоконтроля за результатом работы, ролевой неопределенностью и ролевым конфликтом. Плохое обеспечение безопасности работы, несправедливые оценки труда, нарушение его организации может стать источником стресса.

Общественный стресс относится к проблемам, которые испытывают, переживают большие группы людей, - к примеру, экономический спад, бедность, банкротство, расовое напряжение и дискриминация .

Экологический стресс обуславливается воздействием экстремальных условий окружающей среды, ожиданием такого воздействия или его последствий - загрязнение воздуха и воды, суровые погодные условия, недоброжелательные соседи, толкотня, высокий уровень шума и т. п.

Финансовый стресс не требует разъяснений. Невозможность оплатить счета, не обеспечение расходов доходами, затруднения в получении долга, несоответствие уровня зарплаты результатам работы, возникновение дополнительных и финансово необеспеченных расходов, эти и другие обстоятельства могут являться причиной стресса.

Внутриличностный стресс заслуживает детального рассмотрения не только потому, что на него обращалось недостаточно внимания, но и в связи с тем, что он может проецироваться на различные жизненные события и влиять на особенности отношения к ним и поведение индивида.

Следует отметить, что экстремальное воздействие далеко не всегда оказывает отрицательное влияние на эффективность выполняемой деятельности. В противном случае вообще было бы невозможно успешное преодоление трудностей, возникающих при усложнении условий. Устойчивость человека к возникновению различных форм стрессовых реакций определяется прежде всего индивидуально-психологическими особенностями и мотивационной ориентацией личности. Однако работа в стрессогенной ситуации обязательно приводит к дополнительной мобилизации внутренних ресурсов, что может иметь неблагоприятные отсроченные последствия.

У каждого человека есть свой индивидуальный временной предел стресса. Различают три типа личностей по устойчивости к стрессу: [17, с. 358]

1. «Волы» - лица, способные выдерживать большие длительные перегрузки, адаптируясь к стрессу.
2. «Кролики» - лица, которых даже небольшая дополнительная нагрузка может выбить из колеи, они избегают стресса.
3. «Львы» - лица, которых стресс мобилизует и они могут долго с полной отдачей работать на пределе своих возможностей.

М. Фридман и Р. Ройзенман выделили два основных типа: [56, с.86].

1. Тип А - лица с повышенной агрессивностью, вовлеченностью в постоянную борьбу с целью достижения значительных успехов.

2. Тип В - лица, сосредоточенные на саморазвитии и самосовершенствовании, не склонные к бурным проявлениям успеха.

Таким образом, стресс можно определить как адаптивную реакцию на внешнюю ситуацию, которая приводит к физическим, психологическим и / или поведенческим изменениям у работников организации.

1.2. Физиологические механизмы стресса и его последствия для работника.

В настоящее время ни у кого не вызывает сомнения, что при стрессе (будь то болезнь, боль, физическое страдание или эмоциональное потрясение - сильное, слабое, длительное, кратковременное) включаются сложнейшие нервные механизмы.

Допустим, произошла ссора или какое-то неприятное событие: человек возбужден, не может найти себе места, его гложет несправедливая обида, досада из-за того, что не сумел себя правильно повести, не нашел слов. Он и рад бы отвлечься от этих мыслей, но снова и снова перед глазами встают сцены случившегося; и опять накатывает волна обиды, негодования.

Можно выделить три физиологических механизма подобного стресса [25, с. 103]:

Во-первых, в коре головного мозга сформировался интенсивный стойкий очаг возбуждения, так называемая доминанта, которая подчиняет себе всю деятельность организма, все поступки и помыслы человека. Значит, для успокоения надо ликвидировать, разрядить эту доминанту или же создать новую, конкурирующую. Все отвлекающие приемы (например, чтение захватывающего романа, просмотр кинофильма, переключение на занятие любимым делом) фактически направлены на формирование конкурирующей доминанты. Чем увлекательнее дело, на которое пытается переключиться расстроенный человек, тем ему легче создать конкурирующую доминанту. Вот почему каждому из нас не мешает иметь какое-то хобби, которое открывает путь положительным эмоциям.

Во-вторых, вслед за появлением доминанты развивается особая цепная реакция - возбуждается одна из глубинных структур мозга - гипоталамус, который заставляет близлежащую особую железу - гипофиз - выделить в кровь большую порцию адренокортикотропного гормона (АКТГ). Под влиянием АКТГ надпочечники выделяют адреналин и другие физиологически активные вещества (гормоны стресса), которые вызывают многосторонний эффект: сердце начинает сокращаться чаще и сильнее (оно «выскакивает» из груди при страхе, волнении, гневе), кровяное давление повышается (вследствие чего может, например, разболеться голова, возникнуть сердечный приступ, становиться чаще дыхание). В эту фазу подготавливаются условия для интенсивной мышечной нагрузки. Но современный человек, в отличие от первобытного, вслед за стрессом обычно не пускает в ход скопившуюся мышечную энергию, поэтому у него в крови еще долго циркулируют биологически активные вещества, которые не дают успокоиться ни нервной системе, ни внутренним органам. Необходимо нейтрализовать гормоны стресса, и лучший помощник здесь - физкультура, интенсивная мышечная нагрузка.

В-третьих, из-за того, что стрессовая ситуация сохраняет свою актуальность (поскольку конфликт ведь не разрешился благополучно и какая-то потребность так и осталась неудовлетворенной, иначе не было бы отрицательных эмоций), в кору головного мозга вновь и вновь поступают импульсы, поддерживающие активность доминанты, а в кровь продолжают выделяться гормоны стресса. Следовательно, надо снизить для себя значимость этого несбывшегося желания или же отыскать путь для его реализации [25, с. 105].

Нужно отметить взаимосвязь между темпераментом человека и его реакцией на стресс. Специалисты [39, с. 16] указывают, что у меланхоликов стрессовые реакции чаще всего связаны с тревогой или испугом, фобией или невротической тревожностью. У холериков - типичная стрессовая реакция - гнев. Вот почему они чаще страдают гипертонией, язвой желудка, язвенным

колитом. У флегматиков под действием стресса снижается активность щитовидной железы, замедляется обмен веществ и может повышаться содержание сахара в крови, что приводит к преддиабетическому состоянию. В стрессовых ситуациях они “нажимают” на еду, в результате чего могут становиться тучными. Легче всего, благодаря своей сильной нервной системе, переносят стрессы сангвиники.

Стрессы в организационном поведении вызывают стрессовую реакцию, модель которой представлена на рисунке 2 [35, с. 547].



Рисунок 2 - Модель стрессовой реакции.

Говоря о реакции человеческого организма на стресс, необходимо сказать, что проводя свои исследования, Г. Селье случайно обнаружил явление, которое назвал синдромом общей адаптации (generaladaptationsyndrome - GAS), а десять лет спустя в его работах появился сам термин «стресс». Адаптационный синдром представляет собой модель реакции человека на воздействие стрессоров [45, с. 60].

Описывая стрессовый процесс Селье выделил три фазы (см. рис. 3):

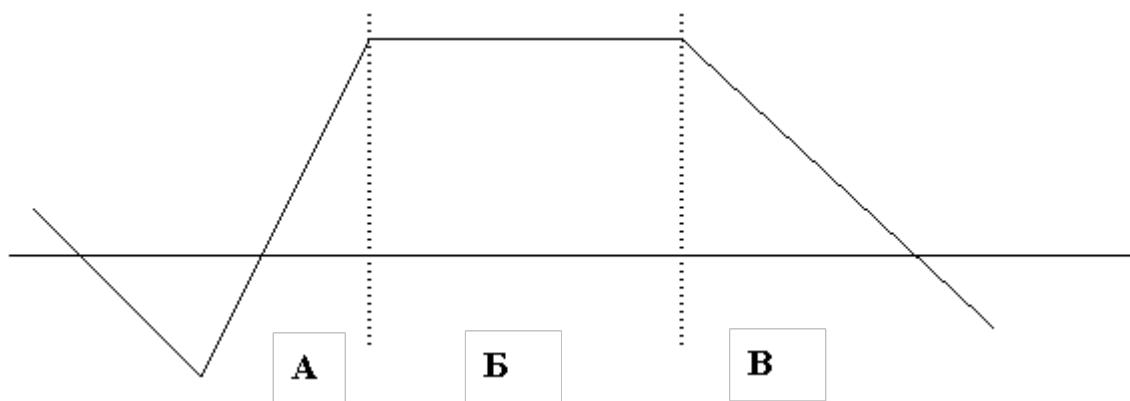


Рисунок 3 - Фазы адаптационного синдрома.

- 1) Реакция тревоги (А) - наступает непосредственно за воздействием какого-либо стрессора и выражается в напряжении и резком снижении сопротивляемости организма.
- 2) Фаза сопротивления (Б), характеризующаяся мобилизацией ресурсов организма для преодоления стрессовой ситуации. При психологических стрессах симпатическая нервная система готовит организм к борьбе или бегству. Каждый человек проходит через эти две стадии множество раз. Когда сопротивление оказывается успешным, организм возвращается к нормальному состоянию.
- 3) Фаза истощения (В), которой соответствует стойкое снижение ресурсов организма. Она наступает в том случае, если стрессор продолжает воздействовать в течение достаточного периода времени.

Основными источниками стресса могут служить неудовлетворенность делами на работе, попытки удовлетворить семейные потребности, финансовые проблемы, постоянная нехватка времени (недостаточное количество свободного времени для семьи и друзей) и т.д.

Рассмотрим те факторы, действующие внутри организации, которые вызывают стресс.

1. Перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка, т.е. задание, которое следует завершить за конкретный период времени.

Работнику, например, просто поручили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период времени. В этом случае обычно возникает беспокойство, фрустрация (чувство крушения), а также чувство безнадежности и материальных потерь. Однако недогрузка может вызвать точно такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно чувствует фрустрацию, беспокойство относительно своей ценности и положения в социальной структуре организации и ощущает себя явно вознагражденным.

2. Конфликт ролей.

Конфликт ролей возникает тогда, когда к работнику предъявляют противоречивые требования. Например, продавец может получить задание немедленно реагировать на просьбы клиентов, но, когда его видят разговаривающим с клиентом, то говорят, чтобы он не забывал заполнять полки товаром.

Конфликт ролей может также произойти в результате нарушения принципа единоначалия. Два руководителя в иерархии могут дать работнику противоречивые указания. Например, директор завода может потребовать от начальника цеха максимально увеличить выпуск продукции, в то время как начальник отдела технического контроля требует соблюдения стандартов качества.

3. Неопределенность ролей.

Неопределенность ролей возникает тогда, когда работник не уверен в том, что от него ожидают. В отличие от конфликта ролей, здесь требования не будут противоречивыми, но и уклончивы и неопределенны. Люди должны иметь правильное представление об ожиданиях руководства - что они должны делать, как они должны делать и как их после этого будут оценивать.

4. Неинтересная работа.

Некоторые исследования показывают, что индивидуумы, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой. Однако взгляды на понятие “интересная” работа у людей различается: то, что кажется интересным или скучным для одного, совсем не обязательно будет интересно другим.

5. Существуют также и другие факторы.

Стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, например, отклонений в температуре помещения, плохого освещения или чрезмерного шума. Неправильные соотношения между полномочиями и ответственностью, плохие каналы обмена информацией в организации и необоснованные требования сотрудников друг к другу тоже могут вызвать стресс. Высокий уровень стресса оказывает также не всегда заметное, но абсолютно реальное воздействие на продуктивность работы менеджеров, занимающих ключевые посты в организации. Командная работа, а именно таковой является деятельность в организации, полагается на сильные стороны руководителя, авторитетного лидера, и является фактором успеха работы организации. На протяжении последних двух лет проводились исследования влияния перегрузок в работе руководителя на эффективность деятельности предприятия [37, с. 26]. Так, например, менеджеры, постоянно подвергающиеся воздействию стресса, становятся жертвой резких перепадов настроения, и их подчиненные вскоре приобретают привычку не беспокоить их, даже когда речь идет о серьезных вопросах.

Иногда менеджеры осознают недостатки собственного поведения; так они чувствуют, что не соответствуют ожиданиям, связанным с занимаемой должностью, и страдают от потери самоуважения. В подобном состоянии они могут медлить и откладывать принятие решений. И, наконец, они негодуют когда руководство пытается вернуть их в рабочее состояние, и начинают ненавидеть свою работу.

Еще одним аспектом воздействия стресса является изменение в поведении человека. Прямым результатом сильных стрессов на работе могут являться такие поведенческие реакции, как недоедание или переедание, злоупотребление курением, алкоголем, наркотиками и антидепрессантами. В ряде исследований получены определенные свидетельства о наличии прямой связи между стрессом и прогулами, а также текучестью кадров.

1.3. Процесс управления стрессом в организации и его профилактика.

Процесс управления стрессом включает в себя три главных направления: профилактику стрессогенных факторов (стрессоров), уменьшение напряжения от неизбежных стрессоров и организацию системы преодоления их негативных последствий.

Выделяют два основных уровня: (1) управление стрессами на уровне организации и (2) управление стрессами на уровне отдельной личности.

Организационные меры управления стрессами

К организационным мерам, направленным на управление стрессами, относятся изменение организационного климата и оказание соответствующей помощи персоналу в рамках специальных программ. Понимание негативных последствий чрезмерного стресса должно привести к выработке у руководителей и прежде всего в HR-службе мышления, при котором все события организационной жизни проходят, так сказать, стресс-мониторинг, выявляя возможные негативные последствия и разрабатывая меры профилактики, смягчения или уменьшения последствий стрессоров. Важнейшим средством достижения этих целей служит создание благоприятного организационного климата.

Благоприятный организационный климат является наилучшей профилактикой стрессов. При возникновении стрессогенной ситуации организационный климат может как усилить ее воздействие, так и преобразовать ее негативную реакцию в позитивную. Трудная ситуация может

еще больше сплотить организацию и усилить ее творческий потенциал. Понимая это, многие организации действуют по принципу "Неудачники импровизируют, победители готовятся заранее", заботясь о создании атмосферы уважения и доверия между сотрудниками и руководителями.

Создание благоприятного организационного климата - кропотливая задача, в которой нет мелочей. Для решения предложенной задачи на практике используются такие формы, как:

- организация системы обратной связи через корпоративную прессу или сайт;
- привлечение персонала к участию в принятии решений, связанных с реорганизацией структуры или технологического процесса;
- использование проектных и командных форм организации труда.

Сотрудник, работающий в организации, должен быть осведомлен о ее основных целях и задачах, быть в курсе ее достижений и побед, должен понимать причины тех или иных решений.

Вторым важнейшим принципом является необходимость разработки конкретных мер на основе проведения исследования потребностей, интересов и настроений сотрудников. Понимание уровня развития персонала позволит подобрать адекватные способы взаимодействия с ним на основе удовлетворения его ведущих потребностей. Методики исследования можно найти в специальных руководствах по изучению организационного климата. Благоприятный организационный климат служит не только профилактикой и смягчением стрессогенных факторов, но и обладает отличным релаксирующим (восстанавливающим) средством.

Следующим фактором стресс-менеджмента на организационном уровне служит предоставление работникам большей ответственности за результаты своего труда. Данный фактор действует в сочетании с факторами четкого определения должностных обязанностей и распределения нагрузки, чтобы избежать перегруженности и незагруженности работой. Наличие права у работников самим решать, что и как им делать на работе, значительно уменьшает негативные последствия стрессов.

Однако практически организовать реализацию данного права достаточно сложно. Одним из способов решения этой задачи, например, могут служить плановые совещания, на которых обсуждаются задачи, стоящие перед подразделением. Не всегда перераспределение работы возможно. Однако менеджеры, заботящиеся о профилактике стрессов, должны всегда помнить о наличии подобной задачи. Для ее осуществления можно использовать, например, увольнение по собственному желанию одного из сотрудников. Освобождение рабочего места всегда может служить поводом для пересмотра должностных инструкций и рабочих заданий с тем, чтобы придать рабочим местам большую привлекательность с точки зрения сотрудников. А также предотвратить перегруженность или незагруженность. Методы анализа работы, используемые для этой цели, достаточно известны (в частности, фотография рабочего дня, хронометраж и экспертная оценка). Прекрасным средством профилактики стресса также служит переход на гибкий рабочий график. Введение в организации категории сотрудников, которые в зависимости от своих функциональных обязанностей и производственной необходимости строят свой график самостоятельно, при необходимости отработать в течение дня/недели/месяца определенное количество часов, позволяет сотрудникам снизить стрессовые нагрузки и повышает удовлетворенность трудом.

Также к организационным факторам, смягчающим стресс на работе, можно отнести меры социальной поддержки персонала. Результаты изучения социальной поддержки свидетельствуют о том, что она способна смягчить многие негативные последствия стресса. Действенную социальную поддержку оказывают сплоченные рабочие коллективы и непосредственные руководители. Именно они, по мнению многих исследователей, являются важнейшим буфером между стрессором и человеком. Забегая вперед, хочется сказать, что необходимость оказывать социальную поддержку является одной из причин того, что линейным менеджерам в первую очередь необходимо проходить обучение по антистрессовым программам.

Например, к мерам, смягчающим разрушительное действие стрессов, относятся специальные программы управления стрессами в организации. Зарубежные исследования подтверждают эффективность наличия подобных программ. Участники исследования, овладевшие поведенческими и когнитивными методами борьбы со стрессами, отмечают снижение напряжения, улучшение сна и "повышение иммунитета" к производственным стрессам. Метаанализ 37 исследований, проведенных с участием 1837 испытуемых, свидетельствует о том, что методы, играющие роль "прививок против стресса", значительно снижают нервозность и повышают производительность труда. В ходе исследований, проведенных в Нидерландах с участием 130 участников корпоративной программы обучения методам управления стрессами, было выявлено значительное снижение нервозности и психологического дискомфорта испытуемых и обретение ими большей уверенности в себе. Эти позитивные сдвиги сохранялись почти полгода. Есть опыт, когда для решения этих задач в организациях обучают часть наиболее чувствительных сотрудников, для того чтобы они помогали своим коллегам справляться со стрессовыми ситуациями. Это позволяет экономить значительные деньги на программы управления стрессами и повышает статус выбранных для этих целей сотрудников.

Эффективным антистрессовым фактором являются различные фитнес-программы, которые многие организации предоставляют своим сотрудникам. Цель этих программ - укрепление физического здоровья. Однако можно сказать, что подобная практика влияет и на устойчивость сотрудников к стрессам. Сложность и неоднозначность данных программ состоит в том, что ответственность за соблюдение здорового образа жизни лежит на самом сотруднике. Многие организации создают отдельные программы для управленцев. Это связано с большим количеством сердечно-сосудистых заболеваний именно среди менеджеров. Например, по данным компании Херох, потеря одного управленца обходится в 600 000 долл. Обучение методам противостояния стрессам гораздо дешевле. Изменение

поведения достигается различными средствами, в том числе и тренингами, направленными как на способы релаксации и модификации поведения, так и на развитие навыков деловых коммуникаций, навыкам поведения в конфликте и др. Управленцев также надо учить избегать стрессовых ситуаций и пользоваться правильно менеджерскими приемами делегирования полномочий, определения приоритетов, постановки задач и правильным методам контроля, организации деятельности и мотивирования.

Индивидуальные меры управления стрессами

Индивидуальным мерам профилактики, ослабления и предотвращения негативного воздействия стресса можно научиться на специальных тренинговых курсах, организуемых на предприятиях, а также индивидуально. К таким мерам относятся прежде всего умение расслабляться (релаксация) и модификация поведения. Важнейшим фактором является также поддержание физического здоровья и физической активности. Те организации, которые содержат тренажерные залы, снимают спортивные залы для подвижных игр или покупают своим сотрудникам абонементы в бассейн, обеспечивают им приобретение большей физической выносливости, увеличивают их запас жизненных сил и энергии, уменьшают риск сердечно-сосудистых заболеваний.

Способность техники релаксации уменьшать стресс доказана еще в 30-е годы XX в. Пациентов учили последовательно концентрироваться на разных частях тела, попеременно расслабляя и напрягая мышцы. Сосредоточив свое внимание на ощущениях, которые возникают при расслаблении, они постепенно достигают все более и более полной релаксации. Со временем эти базовые техники были усовершенствованы. Релаксация в современной интерпретации объединяет два подхода - аутотренинга и медитации.

Вторым способом антистрессовой программы на индивидуальном уровне является модификация поведения, это касается особенно людей типа "А", к характеристикам которых относится чрезмерная напористость, постоянное ощущение цейтнота и повышенная активность. Модификация

включает в себя формирование позитивной эмоциональной реакции на стрессовые обстоятельства и новые формы поведения. Необходимо подчеркнуть, что решение конкретных задач разработки в организации антистрессовых программ необходимо принимать после тщательного исследования стрессогенных факторов и уровня стресса в организации. Для этого существует множество опросников [64].

В настоящее время для борьбы со стрессом персонала используются различные методы и средства. Л. Р. Мерфи предлагает три методических подхода в управлении стрессами на рабочем месте.

Первичная профилактика— удаление или уменьшение стрессоров, действующих на рабочем месте, изменение окружающей организационной среды или изменение условий труда. Однако эти изменения дорого обходятся компаниям, а результаты вмешательства не всегда легко оценить.

Первичное вмешательство может осуществляться в таких действиях руководства, как:

- изменение характеристик организации, например процедуры обучения или отбора;
- изменение ролевых характеристик, например расширение возможности работников в принятии решений;
- изменение характеристик рабочих задач, например усиление контроля над способами и длительностью их выполнения.

А. Элкин и П. Рош [Elkin, Rosch, 1990] составили классификацию мероприятий, входящих в первичную интервенцию:

- реорганизация уровней власти;
- большее участие работников в принятии важных решений;
- изменение рабочих ролей;
- более справедливая система распределения поощрений;
- обеспечение более поддерживающего климата, включая более конструктивную обратную связь по выполнению работы;
- увеличение автономности в работе, введение свободных графиков;

- ре-дизайн физической рабочей среды;
- ре-дизайн трудовых заданий.

Приведенные выше мероприятия, безусловно, должны применяться с учетом специфики конкретной организации, подразделения или отдела. Так, если работники чрезмерно загружены работой, то включение их в группы или совещания для принятия решений они могут рассматривать как ухудшение своей участи и повышение давления «сверху». А это, в свою очередь, приведет не к понижению уровня стресса, а к его повышению.

Немногочисленные исследования в данной области показывают, что часто организационные изменения, направленные на снижение уровня стресса, так тесно связаны с остальными организационными факторами, что последствия антистрессовых мероприятий прогнозировать достаточно трудно. Однако можно сказать, что мероприятия, проводимые в рамках первичной профилактики, дают работникам возможность обсудить проблему рабочих стрессов, выработать определенную стратегию и заручиться большей социальной поддержкой среди коллег.

Вторичная профилактика— это принятие мер, ослабляющих влияние проявлений симптомов стресса у работников, нацеленных на снижение или устранение напряжения.

В программу тренингов по борьбе со стрессом SMT — Stressmanagementtraining — традиционно включаются: обучение навыкам релаксации, медитации, позитивного мышления (замена негативных или иррациональных мыслей на более позитивные и конструктивные), ассертивности, информирование людей об уровне их переутомления и о последствиях, которые может оказывать на человека стресс, управление временем и стратегии разрешения конфликтов. Проведение тренинга в рамках вторичной профилактики может быть более оперативным, расширяет психологические ресурсы работников, помогает преодолевать стрессоры, изменить которые в рамках данной организации и профессии практически невозможно. Однако если стрессовая нагрузка слишком сильная и длительная,

вторичная профилактика не будет эффективной. В этом случае ее необходимо сочетать с первичной. Наиболее часто в программы вторичной профилактики на Западе включаются сегодня следующие элементы:

- Медитация может использоваться как самостоятельное средство релаксации, а может сочетаться с другими элементами программы по стресс-менеджменту. Наибольшее распространение медитация получила в США и Японии: Ксерокс, Кодак, Дженерал Моторс, Тойота, Сони, SumitomoHeavyIndustries и другие компании активно используют сеансы медитации как средство в борьбе со стрессом [Готвальд, Ховальд, 2000].
- Физические упражнения. Упражнения отвлекают от стрессовых переживаний и тяжелых мыслей, расслабляют человека, способствуют повышению самооценки. В одном из исследований представители группы, занимающейся аэробикой 3 раза в неделю 30 минут в течение 16 недель, показали такие же показатели АД и частоты пульса, как представители групп, занимающихся медитацией, и группы, в которой проводился тренинг по развитию навыков преодоления стресса. Ученые пришли к выводу, что хотя физически активные люди также реагируют на стресс повышением давления, но начинают они с более низкого уровня интенсивности реагирования [Гринберг, 2002].
- Книги по самопомощи и антистрессовые веб-сайты - это тоже достаточно популярные методы снятия стресса. В Приложении 7 мы приводим список книг по самопомощи. Почти 90% психологов и 60% психиатров в США рекомендуют клиентам читать книги для самостоятельного овладения навыками антистрессового уровня жизни).

Третичная профилактика — предоставление работникам конфиденциальных консультаций. Если работники испытывают дистресс, то для них большую помощь окажет психотерапия, а не тренинги профилактического характера. Третичная профилактика направлена на

реабилитацию людей, здоровье или самочувствие которых пострадало в результате хронических рабочих стрессов. [62]

Профессиональный стресс - это состояние эмоционального напряжения, сопутствующее деятельности человека, которое может возникать не только при попадании в экстремальные ситуации, но и в повседневной практике.

К профессиональным относятся следующие виды стресса:

- рабочий – возникает по причинам, связанным с условиями и организацией труда;
- производственный – зависит от самой профессии, рода или вида деятельности;
- организационный – появляется вследствие негативного влияния на работника особенностей предприятия (рисунок 4).



Рисунок 4 – Виды профессионального стресса.

Развитие у персонала профессионального стресса возможно даже в прогрессивных, хорошо управляемых компаниях, что обусловлено не только их структурно-организационными особенностями и характером работы, но и профессиональной спецификой и психологическими особенностями сотрудников. Так, к «группе риска» можно отнести владельцев фирм, менеджеров высшего и среднего звена, людей творческих профессий. Эмоциональные перегрузки у них очень велики: необходимость принятия решений высокой степени ответственности, неопределенность ситуации, недостаток нужной информации, слишком частые или неожиданные

изменения каких-либо параметров в работе – все это причины стресса. Однако нервное напряжение возникает не только у топ-менеджеров, но и у рядовых сотрудников, как правило, тех профессий, которые связаны с общением. Менеджеры по работе с клиентами, специалисты кадровых служб, продавцы, секретари – именно им иногда приходится принимать на себя первую, самую сильную волну недовольства клиента или работника, выслушивать претензии, требования, а зачастую и оскорбления в свой адрес. Их положение усугубляется еще и тем, что им часто не хватает полномочий, необходимых для улучшения деятельности организации. Развитию профессионального стресса также способствуют определенные личностные особенности: высокий уровень эмоциональной лабильности и самоконтроля, рационализация мотивов своего поведения, склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям. Таким образом, помимо ситуации, вызывающей стресс, немаловажную роль играет отношение к ней самого человека, который в ней оказался.

Ключевая роль в управлении стрессами отводится контролю их уровня, который осуществляется путем отслеживания проявлений характерных признаков стресса. Для организации профилактических мероприятий необходимо, прежде всего, дать оценку ситуации в компании, в том числе, основных стрессогенных факторов и моделей поведения персонала, например, степени устойчивости к организационному стрессу, уровню профессионального выгорания, нервно-психического напряжения, а также морально-психологическому климату в коллективе.

На основании данных диагностики выявляются «группы риска» и конкретные сотрудники, чье состояние требует первостепенного вмешательства. Одновременно определяются основные проблемные зоны и стресс-факторы, которые необходимо корректировать (например, изменить график труда и пр.), разрабатываются программы мероприятий по профилактике профессионального стресса.

Рассмотрим наиболее распространенные способы работы с профессиональным стрессом в российских организациях.

Информирование работников. Сообщение персоналу о признаках профессионального стресса и факторах риска – один из способов его профилактики. Например, в корпоративной газете или на информационном стенде можно создать раздел «Здоровье», в котором регулярно печатать статьи об этом явлении и способах борьбы с ним. А для работников «группы риска» можно проводить информационные лекции и семинары. «Кто предупрежден, тот вооружен» – чем раньше и больше работник узнает, тем вероятнее он сможет избежать или снизить выраженность стрессового состояния.

Тренинги для персонала. Программа специального тренинга для персонала разрабатывается с учетом результатов диагностики. Но, как правило, центральной темой его становится не столько умение избегать стрессовых ситуаций, сколько способность находить наиболее оптимальные выходы из них, т. е. работники обучаются методам психологической саморегуляции.

Довольно часто составляющей таких тренингов становится обучение тайм-менеджменту – управлению временем – как своим, так и подчиненных. Его правильное распределение помогает избежать стресса, связанного с излишней или недостаточной загруженностью.

Еще одна важная часть специализированных тренингов должна быть посвящена стрессовым ситуациям, возникающим в ходе групповой деятельности. «Мозговой штурм», совещания, переговоры – все это неизбежно связано с нервным напряжением, хотя и представляет собой крайне важную и очень эффективную часть работы в компании.

Тренинги для руководителей. Тренинги для управленцев проводятся индивидуально, т. к. выкроить время для групповых занятий – серьезная проблема. Персональные же обычно проходят в кабинете руководителя 1–2 раза в неделю (по 15–20 минут), а их программа разрабатывается с учетом как эффективных, так и малоэффективных компонентов поведения руководителя.

Все усилия направляются на минимизацию использования неуспешных стратегий, особенно в сложных бизнес-ситуациях. Индивидуальные тренинги (коучинг) для владельцев компаний и топ-менеджеров проводят, как правило, приглашенные специалисты.

Корректировка микроклимата в коллективе. Во многих случаях профессиональный стресс связан с неблагоприятным внутренним климатом в компании, что может быть проблемой как отдельных структурных подразделений, так и всего предприятия.

В качестве профилактики очень эффективны тренинги командообразования, можно провести сессию занятий по стресс-менеджменту и конфликт-менеджменту. Помогут и корпоративные выезды на природу, общие спортивные мероприятия, дни здоровья и т. п. Удобная форма психогигиенической и стрессопротективной работы на предприятии – создание комнат психологической разгрузки, где люди могут отдохнуть и настроиться на позитивный лад. Если в службе персонала есть психологи, то можно организовать «горячую линию» и индивидуальные «разгрузочные» консультации для работников «группы риска».

Кадровый отдел может иметь в своем арсенале довольно большой список способов работы с профессиональным стрессом, и их выбор обусловлен спецификой и возможностями предприятия. Но даже при отсутствии финансовых, человеческих или временных ресурсов каждый менеджер по персоналу может проводить работу по профилактике профессионального стресса. Главное – активно общаться с коллегами, оценивать их внутреннее состояние и быть способным влиять на него.[65]

Вывод по главе I:

Таким образом, делая вывод из выше сказанного, мы дадим определение понятия «стресс» – это нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда или других аспектов деятельности человека. Психологический стресс на рабочем месте – это реакция человека на трудную, неразрешимую, по его мнению, ситуацию.

Стресс не только зло, не только беда, но и великое благо, ибо без стрессов различного характера наша жизнь стала бы похожа на какое-то бесцветное и безрадостное прозябание.

Активность – единственная возможность покончить со стрессом: его не пересидишь и не перележишь.

В производственной обстановке работа в условиях повышенного уровня стресса, может вызвать «неэффективное поведение, избыточные реакции или неспособность восстановиться после работы» [35, с. 547]. Это определение, данное Гайллардом, подытоживает результаты огромного числа публикаций, авторами которых показано, что повышенный стресс на работе, (как бы он ни определялся для ситуации конкретного человека) может привести к ухудшению трудовых показателей, учащению несчастных случаев, затруднениям в общении с людьми, более частым невыходам на работу, пониженной удовлетворенности ею и проблемам, тесно связанным со здоровьем.

ГЛАВА II. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССАМИ В ГУ МЧС «3 ОФПС» ПО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1. Характеристика управленческо-трудовой деятельности организации ГУ МЧС «3 ОФПС»

В позапрошлом - 2015 году - пожарной охране г.Челябинска исполнилось 165 лет, а Федеральному государственному казённому учреждению «3 Отряд Федеральной противопожарной службы по Челябинской области» исполнилось 20 лет.

В Челябинский гарнизон пожарной охраны (ФГКУ «3 ОФПС по Челябинской области) входят Челябинский городской округ, Сосновский и Аргаяшский муниципальные районы. Данной организации непосредственно подчинены следующие пожарные части: по охране Центрального, Советского, Калининского, Metallургического, Тракторозаводского, Ленинского, Курчатовского и Северо-Западного районов г.Челябинск, а также по охране завода «Сигнал», СЧ – по тушению крупных пожаров на территории Челябинской области. В оперативном подчинении находятся следующие пожарные части:

34 ПЧ – по охране Metallургического завода «Мечел»;

35 ПЧ – по охране ТЭЦ-3 г. Челябинска;

101 ПЧ – по охране интерната для глухих и инвалидов г. Челябинска;

202 ПЧ – по охране п. Новосинеглазово г. Челябинска;

112 ПЧ – по охране пос. Полетаево.

Основным документом, регламентирующим деятельность любой организации, является устав. Для Главного управления МЧС России по Челябинской области в качестве устава выступает «Положение о территориальном органе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий - органе, специально уполномоченным решать задачи гражданской обороны и задачи по предупреждению и ликвидации

чрезвычайных ситуаций по субъекту Российской Федерации», утвержденное приказом МЧС России от 06.08.2004 г. № 372.

Деятельностью организации является тушение техногенных и природных пожаров, а также проведение аварийно-спасательных работ при дорожно-транспортных происшествиях и чрезвычайных ситуациях, проверка боеготовности пожарных частей к выполнению поставленных задач.

Отбор граждан на службу в ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области осуществляется строго в соответствии с Приказом МЧС РФ от 11.11.2009 N 626 «О порядке отбора граждан на службу (работу) в федеральную противопожарную службу».

Основные задачи специализированной части:

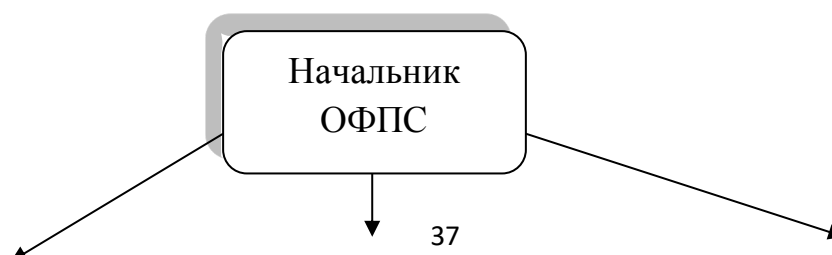
- Организация подготовки специалистов различных квалификаций к работе на автомобилях, агрегатах и оборудовании, находящемся на вооружении в части.
- Участие в ликвидации крупных пожаров и проведение аварийно-спасательных работ при ликвидации аварий и стихийных бедствий на территории Челябинской области.
- Оказание первой медицинской помощи пострадавшим на пожарах и авариях до прибытия оперативных бригад скорой помощи.

В соответствии с должностными инструкциями сотрудников специализированной части федеральной противопожарной службы осуществляются следующие обязанности:

- проводятся работы по тушению пожаров, спасению людей, ликвидации последствий аварий и стихийных бедствий, эвакуации материальных ценностей, вскрытию и разборке конструкций с использованием специальных агрегатов, механизмов, изолирующих аппаратов, а также выполняет обязанности соответствующих номеров боевого расчета пожарного автомобиля.
- оказывают первую медицинскую помощь пострадавшим.

- содержат в исправном состоянии пожарно-техническое и спасательное вооружение и оборудование, осуществляет его техническое обслуживание, испытание и устранение неисправностей, не требующих специальной подготовки.
- используют радиосредства и переговорные устройства, имеющиеся на вооружении пожарной части.
- несут службу на постах, в дозорах, во внутреннем наряде караула в соответствии с требованиями соответствующих уставов и инструкций.

Главной целью и функцией пожарной охраны является защита жизни, здоровья граждан их имущества от пожаров. Эта цель подразделяется на подцели: предотвращение пожаров, тушение пожаров, техническое обеспечение и обслуживание органов и подразделений пожарной охраны, кадровое и финансовое обеспечение. Для постижения этих подцелей специально органам, подразделениям и руководителям различных уровней поручается выполнение определенных функций и реализация поставленных задач. В соответствии с этими подцелями и функциями и строится организационная структура. Организационная структура ГУ МЧС «3 ОФПС» представлена на рисунке 5.



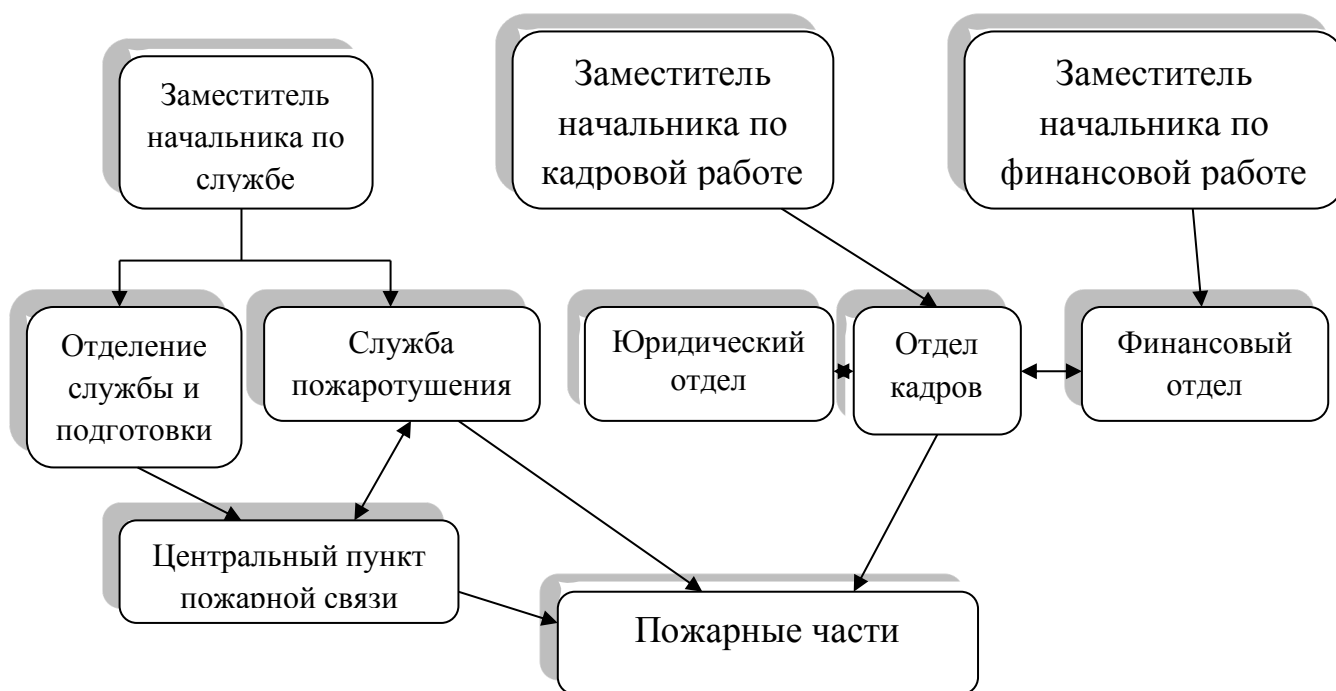


Рисунок 5 – Организационная структура управления ГУ МЧС «3 ОФПС».

В организации имеются отделы:

- отделение кадров (кадровая и воспитательная работа с подчинёнными подразделениями);
- финансовый отдел (расчетно-материальная группа);
- юридический отдел;
- центральный пункт пожарной связи (поддержание связи с подчинёнными подразделениями);
- отдел службы и подготовки;
- служба пожаротушения (тушение пожаров и проведение аварийно-спасательных работ).

Оперативное руководство частью осуществляет начальник ГЧ МЧС "3 ОФПС по Челябинской области".

Должности среднего и старшего начальствующего состава замещаются лицами, имеющими высшее и средне-специальное образование.

Штаты части утверждаются начальником ГУ МЧС России по Челябинской области.

Общая численность гарнизона составляет 1013 сотрудников. На вооружении в подразделениях имеется более 90 единиц боевой техники. Ежедневно на дежурство заступает более 250 сотрудников.

Начальник пожарной части возглавляет руководство работой пожарной части. Выезжает на места тушения пожаров, ликвидации аварий, стихийных бедствий. Оценивает обстановку в ходе тушения пожара, проведения аварийно-спасательных работ для обеспечения дальнейшего проведения работ и привлечения дополнительных сил и средств. Об обстановке информирует личный состав подразделений пожарной части, находящейся в зоне проведения работ. Организует и контролирует караульную службу и плановую работу личного состава пожарной части. Контролирует подготовку начальствующего состава пожарной части к проведению занятий. Руководит работой инструкторского состава пожарной части по осуществлению функций государственного пожарного надзора в охраняемом районе (на объекте). Осуществляет надзор за состоянием, правильностью хранения, эксплуатации кислородно-изолирующих противогазов и аппаратов на сжатом воздухе (далее – изолирующие противогазы), средства связи, оборудования и снаряжения, аварийно-спасательных средств, обеспечивающих безопасность работы личного состава пожарной части. Организует мероприятия по совершенствованию методов и способов оказания помощи людям при тушении пожаров и проведении аварийно-спасательных работ. Принимает меры по укомплектованию пожарной части квалифицированными кадрами. Организует проведение работ по охране труда, производственной санитарии и противопожарной защите. Определяет режим работы личного состава пожарной части. присутствует при смене караулов и проверяет листы нарядов на службу. Разрабатывает со службами жизнеобеспечения (скорая медицинская помощь, милиция и др.) инструкции по взаимодействию с пожарной частью при ликвидации пожаров, последствий аварий и стихийных бедствий. Обеспечивает содержание в постоянной готовности техники, пожарно-технического и спасательного вооружения, ежемесячно проверяет их

техническое состояние и ведение учета расходования горюче-смазочных материалов и огнетушащих веществ. Организует корректировку планов (карточек) тушения пожаров и аварийно-спасательных работ на пожароопасные и особо важные объекты. Обеспечивает противопожарное состояние служебных и бытовых помещений пожарной части.

Основные функции, определяющие главное направление деятельности пожарной охраны и ее специфику можно отнести к отраслевым, а обслуживающие к функциональным и следовательно, структурные подразделения аппарата управления, разделить на отраслевые и функциональные. Отраслевые подразделения должны разрабатывать и реализовывать мероприятия по противопожарной защите населенных пунктов, городов и объектов народного хозяйства, организовывать тушение пожаров, а функциональные обеспечивать их деятельность.

Кроме основных функций в органах и подразделениях пожарной охраны реализуются так называемые обеспечивающие функции: финансово-плановые, материально-технического снабжения, делопроизводство. В аппарате управления противопожарной службы каждая из них осуществляется соответствующими структурными подразделениями или отдельными сотрудниками.

Особое место среди функций аппарата управления занимает центральный пункт пожарной связи. На него возлагается сбор и обработка всего массива информации, ее анализ, информационная работа, прогнозирование, перспективное планирование, координация текущих планов подразделений, контроль исполнения и т.д.

Пожарный непосредственно подчиняется командиру отделения (помощнику начальника караула).

Пожарный при осуществлении своей деятельности обязан: выезжать к месту пожара с целью его тушения и проведения АСР; принимать закрепленный пожарный инструмент и аварийно-спасательное оборудование при заступлении на дежурство; проводить техническое

обслуживание закрепленного СИЗОД; обеспечивать выполнение обязанностей пожарного при несении службы на постах, в дозорах и во внутреннем наряде; совершенствовать свою профессиональную подготовку и навыки работы с пожарным инструментом и аварийно-спасательным оборудованием; соблюдать правила охраны труда, пожарной безопасности и санитарно-гигиенических норм в период дежурства; беречь имущество подразделения, содержать в чистоте и постоянной готовности пожарный инструмент и аварийно-спасательное оборудование, индивидуальное снаряжение; знакомиться с оперативной обстановкой в районе (подрайоне) выезда подразделения; вносить предложения командиру отделения по улучшению условий организации караульной службы.

Метод, управления который использует ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области это административно-правовой или организационно-распорядительный. Он основан на отношениях властности юридически очерченных при формировании системы управления. Они включают в себя опору на законодательство и различного уровня подзаконные акты, на нормы и нормативы, официально действующие в пределах всего пространства управления. Свою управленческую деятельность они осуществляют, исходя из стратегических установок и с учетом конкретной оперативной обстановки.

Проведём анализ кадрового состава «3 ОФПС».

Таблица 1 . Количество личного состава в ГУ «3 ОФПС» в 2016 г.

	Всего	Мужчин	Женщин
18-20 лет	174	174	0
21-45 лет	681	530	151
46-55 лет	129	97	32
56-60 лет	27	27	0
61 год и старше	2	2	0
Всего	1013	830	183

По данным управления кадровой, воспитательной работы, профессиональной подготовки и психологического обеспечения по состоянию на 31.12.2016 г. количество сотрудников составляет 1013 человек. Личный состав состоит из сотрудников разного возрастного уровня. Значительную часть личного состава составляют лица мужского пола, преобладающих в возрасте 21-45 лет.

Таблица 2 . Текучесть кадров с 01.01.2016 г. по 31.12.2016 г. в ГУ «ЗОФПС по челябинской области»

	уволено			принято		
	всего	мужчин	женщин	всего	мужчин	женщин
18-20 лет	0	0	0	5	5	0
21-45 лет	2	2	0	4	2	2
46-55 лет	5	5	0	0	0	0
56-60 лет	1	0	1	0	0	0
61 год и старше	0	0	0	0	0	0
Всего	8	7	1	9	7	2

Из таблицы мы можем сделать вывод, что кадровая политика в данной организации стабильна. Уволившихся сотрудников меньше, чем принятых на работу. За время существования создан основной коллектив сотрудников, имеющие профессиональный опыт и необходимые навыки.

Причины увольнений в основном, это: смена места жительства в другой населённый пункт, достижение предельного возраста, по выслуге, по болезни.

Оценим структуру и квалифицированность персонала в таблице 3

Таблица 3. Информация о квалификационном составе персонала

Показатели	2014,%	2015, %	2016, %
Списочная численность	100,0	100,0	100,0
В том числе:	25,0	24,0	26,0
- высокой квалификации			
- средней квалификации	44,0	45,0	46,0
- низкой квалификации	31,0	31,0	28,0

Из таблицы видно, что профессионализм и квалификационный уровень сотрудников повышается. Также видно, что управленческие кадры состоят из высококвалифицированных специалистов, которые периодически совершенствуют уровень своего профессионализма, а также проходят ежегодную аттестацию, что является стимулом к более эффективному выполнению работы. Анализ системы подбора и уровня квалифицированности персонала показал, что в 2016 году возросла доля высококвалифицированных работников и снизилась доля сотрудников низкой квалификации.

Также проведем анализ образовательного уровня сотрудников таблица

Таблица 4. Образовательный уровень сотрудников

Образование	2014, %	2015, %	2016, %
высшее	24,0	26,0	27,0
среднее	28,0	28,0	28,0
средне-специальное	33,0	32,0	30,0
незаконченное высшее	15,0	14,0	15,0

Так в период с 2014 года свой образовательный уровень повысили 6 % сотрудников.

На развитие эффективности трудовой деятельности работника, в том числе и в сфере управления, можно воздействовать. Важным стимулом квалификационного роста руководящего работника и развития его

инициативы является систематическое продвижение по службе. Руководитель должен твердо знать, что вопрос о его продвижении подлежит обязательному периодическому рассмотрению. Однако это продвижение будет зависеть во многом от того, как он повышает деловую квалификацию, насколько активен в работе.

Продвижение сотрудников данной организации осуществляется в следующих формах:

- 1) перемещения в рамках той же должностной категории и размеров заработной платы, но с расширением выполняемых функций;
- 2) повышения заработной платы без повышения в должности;
- 3) продвижения его по ступеням должностной лестницы.

Анализ продвижения сотрудников по службе в системе ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области за 2014-2016 г.г. представлен в таблице 5.

Таблица 5. Продвижения сотрудников по службе в системе ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области за период с 2014 по 2016год

год	Перемещения в рамках той же должностной категории и размеров заработной платы, но с расширением выполняемых функций	Продвижения его по ступеням должностной лестницы
2014	3	1
2015	3	3
2016	5	5

Росту эффективности кадровой службы способствует система повышения квалификации сотрудников с отрывом и без отрыва от рабочего процесса. Повышение квалификации направлено на совершенствование и углубление знаний, умений и навыков работника в конкретном виде деятельности. Анализ повышения квалификации сотрудников кадровой

службы МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области за период с 2004 по 2016 год представлен в таблице 6.

Таблица 6. Повышение квалификации сотрудников кадровой службы МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области за период с 2014 г. по 2016г.

год	специалисты		
	отдела подбора и расстановки кадров	отдела воспитательной работы	отдела наградений, присвоения званий, подготовки кадров и специалистов
2014	2	1	2
2015	3	1	2
2016	3	3	4

С целью улучшения качественного состава сотрудников проводится целенаправленная работа по качественному отбору кандидатов на очное и заочное обучение в высшие и средние специальные учебные заведения МЧС России. Регулярное проведение учений, тренировок и переобучения также способствует повышению профессионализма.

Одним из приоритетных направлений совершенствования деятельности ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области является работа в пожарных частях по аттестации пожарных на квалификацию «спасатель».

2.2. Анализ методов управления и эффективности профилактики стрессов, используемых на предприятии ГУ МЧС «3 ОФПС»

Работа пожарных - это постоянные экстремальные условия, которые характеризуются травмирующим воздействием событий, происшествий и обстоятельств на психику сотрудника.

Труд пожарных относится к тем видам деятельности, отличительной особенностью которых является постоянное столкновение с опасностью.

Чрезвычайные обстоятельства, являющиеся неотъемлемой частью профессионального опыта пожарных, создают экстремальные условия их деятельности в связи с угрозой для жизни, физического и психического здоровья сотрудников, а также с угрозой жизни, здоровью, благополучию окружающих, с массовыми человеческими жертвами и значительными материальными потерями. Профессия пожарного характеризуется следующими особенностями: травмирующими ситуациями, стрессовыми воздействиями и постоянной готовностью к риску.

Специфичным стрессогенным фактором для профессиональной деятельности пожарных является режим тревожного ожидания при несении суточного боевого дежурства. К субъективным причинам стресса относятся: недостаточная опытность, психологическая неподготовленность, низкая эмоциональная устойчивость. Готовность к риску также может обратиться в стрессовую ситуацию.

Источники психического травматизма и непосредственные стрессоры, влияющие на психику личного состава и здоровье, могут быть самые разнообразные.

Наиболее характерные и часто встречающиеся стресс-факторы при выполнении пожарными своего профессионального долга следующие:

1. Высокая температура окружающей среды. Это специфический стресс-фактор, который после кратковременного усиления возбудительного процесса вызывает угнетение коры головного мозга, нарушение равновесия между возбуждением и торможением, ослабление самого тормозного процесса, нарушение точности двигательных актов, дискоординацию и т. д.

2. Высокая плотность дыма является вторым наиболее распространенным стресс-фактором в боевой деятельности пожарных, отрицательное воздействие которого в первую очередь осуществляется на органы чувств. При работе в задымленной зоне пожарные чаще всего теряют ориентировку. Имеются случаи, когда пожарные, потеряв ориентировку, погибают.

3. Новизна раздражителей. Новизна обстановки пожара вызывает у пожарных оборонительный и ориентировочный рефлекс и тем самым усиливает двигательные реакции. Незнание характера и действительных размеров пожара, подлинного значения различного рода звуков, запахов и других явлений, которые могут быть на пожаре, вызывает у пожарных беспокойство, чувство тревожного ожидания, сковывает инициативу и активность.

Таким образом, новая обстановка и неожиданность, даже тогда, когда нет прямой угрозы для жизни, нередко изменяет проявление воли, течение восприятия, мышления и памяти у личного состава пожарных подразделений.

4. Воздействие шума. Из практики тушения пожаров на промышленных объектах замечено, что всевозможные шумы - довольно распространенное явление. В условиях шума уменьшается сосредоточение внимания, снижается мыслительная способность пожарных. Под влиянием шума увеличивается время реакции пожарных на различные сигналы.

Таким образом, шум действует на психику пожарных негативно, как стресс-фактор, что сказывается не только на успешности боевой деятельности, но и на здоровье.

5. Действие ограниченного пространства. Известно, что выполнять боевые задачи личному составу пожарных подразделений приходится в ограниченном пространстве (тоннелях, подземных галереях, кабельных коммуникациях и т. д.). Ограниченное пространство вызывает у пожарных трудности не только физического порядка, такие как изменение привычного способа действий, рабочей позы (продвижение ползком, работа лежа и т. д.), но и психического.

6. Стрессогенным фактором в работе пожарных является сигнал тревоги. Более 70% пожарных при получении сигнала тревоги испытывают нервно-эмоциональный дискомфорт, а более 50% сдвигов частоты сердечных сокращений связаны с эмоциональным компонентом кардиальной реакции.

7. Опасность отравления ядовитыми химическими веществами. Отравление пожарных парами и газами, выделяющимися в период тушения пожара, имеет реальную основу, о чем они предупреждаются как на занятиях, так и в боевой обстановке. С бурным развитием химической промышленности, и особенно производства пластмасс, возрастает опасность воздействия токсичных продуктов на организм пожарных.

8. Влияние состояния пострадавших людей на психику пожарного. Большое количество пострадавших людей бывает в результате катастроф, аварий и пожаров на промышленных предприятиях, в зданиях с массовым пребыванием людей: театрах, кинотеатрах, гостиницах и т. д.

Под катастрофой обычно понимаются всевозможные разрушения зданий, сооружений, подвижного состава и т. д., с человеческими жертвами. Катастрофы сопровождаются огромными разрушениями и гибелью людей.

9. Влияние измененного состояния самих пожарных. В малых группах людей, в частности пожарный расчет возникает своеобразная общность эмоций.

Высокий уровень нервно-эмоциональной напряженности - норма профессиональной психической деятельности сотрудников спецподразделений. В экстремальных условиях каждый сотрудник спецподразделения испытывает эмоциональное напряжение. Профессионал, работающий в экстремальных ситуациях, отличается от прочих людей тем, что он может быстро адаптироваться к внешним условиям, он может системно организовать свою психическую деятельность. Однако при сверхсиле и продолжительности воздействий может возникнуть такой уровень психической напряженности, который вызывает у человека стресс.

В ГУ МЧС «3 ОФПС» для борьбы со стрессом персонала применяют различные методы и средства. Во-первых, в ГУ МЧС «3 ОФПС» благоприятный организационный климат. Сотрудники осведомлены об основных целях и задачах организации, в курсе всех ее достижений и побед, понимают причины тех или иных решений.

Предоставление и оказание сотрудникам социальной поддержки. Предоставляются надбавки заработной платы за особые условия труда, за выслугу лет, улучшение жилищных условий.

Регулярно в ГУ МЧС «3 ОФПС» руководителями проводятся исследования по потребностям, интересам и настроению сотрудников: какое хобби имеет сотрудник, что ему интересно, в чем нуждается он сам и его семья.

Для укрепления здоровья сотрудников в этой организации имеется спортзал и спортплощадка. Здесь сотрудники проводят тренировки по любимым видам спорта: дзю-до, боксу, теннису. Также проводятся обязательные тренировки, связанные с профессией пожарного.

Немаловажное внимание в ГУ МЧС «3 ОФПС» уделяется проведению бесед с сотрудниками посредством привлечения специалиста-психолога. Беседы проводятся группами и индивидуально.

Хорошо развита корпоративная культура. Сотрудники всем коллективом посещают спортивные и культурные мероприятия, отдыхают на природе.

Люди, проникнутые общей идеей, общим смыслом, сплоченные в одну команду, – это основа. И только эта команда, этот коллектив в очень сложных условиях способны выполнять ежедневно задачи по спасению людей, оказанию помощи.

Мы провели исследования по определению психической устойчивости, типа темперамента, оценки личностной тревожности, уровня контроля и самооценки сотрудников.

В исследовании данной квалификационной работы принимали участие работники пожарной службы в количестве 36 человек, из которых 32 - мужчины и 4 женщины. Возраст испытуемых от 25 до 53 лет. Образование - 11 человек имеют высшее образование, 25 человек - среднее специальное. Стаж работы в пожарной службе от 1 до 24 лет.

Были использованы следующие методы исследования:

- Анализ научной психологической литературы;
- Наблюдение;
- Эксперимент;
- Беседа;
- Психодиагностические методы;
- Методы количественного и качественного анализа данных экспериментального исследования.

Были использованы следующие психодиагностические методики:

- Методика «Прогноз» - для определения нервно-психической устойчивости, риска дезадаптации в стрессе (разработка Санкт-Петербургской военно-медицинской академии).
- Личностный опросник Г. Айзенка ЕРІ (адаптированный А.Г. Шмелевым) - для исследования типа темперамента и свойств нервной системы;
- Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера - Ю.Л. Ханина 2 часть (личностная тревожность);
- Методика диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера (адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда) - для определения локуса контроля личности;
- Методика исследования самооценки с помощью процедуры ранжирования 20 личностных качеств (по А.С. Будасси).

Методика «Прогноз» разработана в Санкт-Петербургской военно-медицинской академии и предназначена для определения уровня нервно-психической устойчивости (НПУ), риска дезадаптации в стрессе. Она особенно информативна при подборе лиц, пригодных для работы или службы в трудных, непредсказуемых условиях, где к человеку предъявляются повышенные требования. Нервно-психическая устойчивость является отражением одновременно психического и соматического уровня здоровья индивида.

Нервно-психическая устойчивость показывает риск дезадаптации личности в условиях стресса, то есть тогда, когда система эмоционального отражения функционирует в критических условиях, вызываемых внешними, равно как и внутренними факторами.

Опросник состоит из 84 утверждений. Текст опросника приведен в Приложении 1.

Методика также позволяет определить тенденцию обследуемого представить себя в лучшем свете, а не таким, какой он есть (шкала «лжи»). Если по шкале лжи опрашиваемый набирал 5 и более баллов, означали, что человек хочет казаться лучше, а не таким, какой он есть.

Показатель степени нервно-психической неустойчивости тем больше, чем больше получено баллов. Полученные баллы были соотнесены с условной шкалой НПУ, она в интервале от 1 до 10 пунктов. Пункты шкалы НПУ от 4 до 1 означают низкую нервно-психическую устойчивость, что свидетельствует о высоком риске дезадаптации в стрессе.

Пункт шкалы НПУ - 5 - означает среднюю нервно-психическую устойчивость. Пункты шкалы НПУ от 6 до 10 - свидетельствуют о высокой нервно-психической устойчивости. Таким образом, чем больше значение пункта условной шкалы, тем больше нервно-психическая устойчивость.

Личностный опросник Г.Айзенка ЕРІ (1963 г.) позволяет оценить два основных базисных параметра индивидуальности («экстраверсия - интроверсия», «нейротизм - эмоциональная стабильность»), а также определить тенденцию обследуемого представить себя в лучшем свете (шкала лжи) или «социальной желательности»).

Опросник состоит из 57 вопросов. Испытуемый на предложенные вопросы дает ответы «да» или «нет».

За каждое совпадение ответа с ключом дается 1 балл. Подсчитывается количество набранных баллов по каждой шкале.

Критерии: по шкале «Экстраверсия - интроверсия» - если сумма баллов равна 0 - 10, то испытуемый - интроверт; если количество баллов 15 24, то -

экстраверт; 11 - 14 баллов - амбиверт. По шкале «Нейротизм - эмоциональная стабильность» - количество баллов 0 - 10, то испытуемый эмоционально устойчив, адаптирован; 14 - 24 балла - нервный, неустойчивый и плохо адаптированный. По шкале «Искренность» 0 - 3 балла ответам можно доверять; 4 - 5 - сомнительно; 6 - 9 - ответы недостоверны. Сочетание характеристик по шкалам «Экстраверсия» и «Нейротизм» укажет на тип темперамента.

Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Ч.Д. Спилберга - Ю.Л. Ханина 2 часть (личностная тревожность). Данная методика позволяет оценить уровень личностной тревожности (ЛТ), дает представление об индивидуальных различиях в подверженности действию различных стрессоров.

Испытуемому предлагается 20 суждений о самочувствии. Дается инструкция: «Прочитайте каждое из приведенных предложений и зачеркните подходящую для вас цифру справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете обычно. Цифры справа означают: «1» - почти никогда; «2» - никогда; «3» - часто; «4» - почти всегда». Обработка результатов подсчитывается по ключу

$$ЛТ_1 = (2, \dots) - (1, \dots) + 35 = \dots$$

Где (1..) и (2..) - сумма зачеркнутых цифр на бланке по определенным пунктам совпадающим с ключом.

Интерпретация результатов: 30 баллов - низкая тревожность; 31 - 45 - умеренная тревожность; 46 и более - высокая тревожность.

Методика диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера. У Роттера locus контроля считается универсальным по отношению к любым типам ситуаций: locus контроля одинаков и в сфере достижений и в сфере неудач. Нами был использован вариант методики УСК (уровень субъективного контроля), авторами которой являются Е.Ф. Бажин, С.А. Голынкина, А.М. Эткинд (1984 г.). При разработке методики УСК авторы исходили из того, что иногда возможны не только однонаправленные

сочетания локуса контроля в различных по типу ситуациях. Это положение имеет и эмпирические подтверждения. В связи с этим разработчики теста предложили выделить в методике диагностики локуса контроля субшкалы: контроль в ситуациях достижения, в ситуациях неудач, в области производственных и семейных отношений, в области здоровья.

Предлагается 44 утверждения, касающихся различных сторон жизни и отношения к ним. Испытуемому предлагается оценить степень своего согласия или несогласия с каждым из утверждений по 6 - бальной шкале от -3 (несогласие) до 3 (согласие).

Методика измерения самооценки способом ранжирования 20 личностных качеств А.С. Будасси. Испытуемым предлагается проранжировать 20 качеств личности двумя способами. Первый способ ранжирования предполагает оценку этих качеств, как социально значимых, желательных. Второй способ ранжирования предполагает самооценку этих качеств у самого испытуемого.

Обработка результатов:

В колонке d записывается разницу между данными колонок 1 и 2 (из большего числа вычитается меньшее). В колонке d² эта разница возводится в квадрат. После этого числа из колонки d² суммируются. Самооценка определяется по формуле Роджерса (по коэффициенту корреляции рангов):

$$r = 1 - (6 \sum d^2 / (n^3 - n)) , \text{ где}$$

d - разность номеров рангов, n - число рассматриваемых свойств.

Интерпретация уровня самооценки осуществляется по нормативам:

$r < 0,3$ - заниженная самооценка;

$,4 < r < 0,6$ - адекватная самооценка;

$r < 0,7$ - завышенная самооценка.

Бланк методики приведен в Приложении 2.

При проведении исследования мы опирались на определение стрессоустойчивости с позиции системно - регулятивного подхода, что стрессоустойчивость - сложное системное образование личности,

включающее в себя следующие компоненты: уровень нервно-психической устойчивости, тип темперамента и свойства нервной системы, уровень тревожности, тип локуса контроля и уровень самооценки.

Важным компонентом стрессоустойчивости является нервно-психическая устойчивость. Это целый комплекс способностей, широкий круг разноуровневых явлений.

Нервно-психической устойчивостью является отражением одновременно психического и соматического уровня здоровья индивида.

Нервно-психическая устойчивость показывает риск дезадаптации личности в условиях стресса, то есть тогда, когда система эмоционального отражения функционирует в критических условиях, вызываемых внешними, равно как и внутренними факторами. Устойчивость охраняет личность от дезинтеграции и личностных расстройств, что особенно важно для представителей стрессогенных профессий.

Первичные результаты исследования уровня нервно психической устойчивости приведены в Приложении 3.

Количественный анализ результатов испытуемых позволил выделить три группы испытуемых с разным уровнем нервно-психической устойчивости. Данные представлены вна рисунке 6.

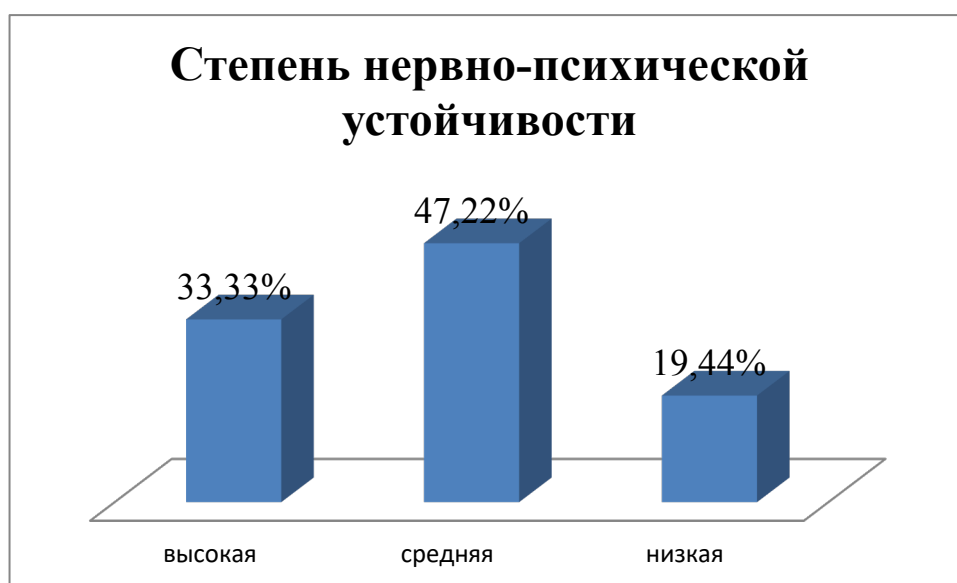


Рисунок 6 – Степень нервно-психической устойчивости

Как видно из представленной диаграммы, высокие показатели степени нервно-психической устойчивости имеют только 33,33 % испытуемых, средние показатели - 47,22%, а низкие - 19,44 %.

Таким образом, можно предположить, что 33,33 % испытуемых имеют высокую нервно-психическую устойчивость, у них практически нет риска дезадаптации в стрессе.

Большинство испытуемых - 47,22% от общего числа обладают средними показателями нервно-психической устойчивости, следовательно, у них выше риск дезадаптации в условиях стресса, чем у предыдущей группы с высокими показателями НПУ.

19,44 % от общего числа испытуемых обладают нервно-психической неустойчивостью, у них высокий риск дезадаптации в стрессе.

С одной стороны - нервно-психическая устойчивость личного состава пожарной службы обусловлена условиями их профессиональной деятельности, которая сопровождается ситуациями риска, подчинения. Экстремальные условия как внешний фактор играют существенную роль в формировании стрессоустойчивости данной профессиональной группы. С другой стороны - нервно-психическая устойчивость зависит от внутренней оценки этих ситуаций.

Более подробный анализ результатов исследования показал, что, несмотря на то, что средние результаты уровня нервно-психической устойчивости в норме, ответы на вопросы свидетельствуют о переживании стресса в следующих ситуациях: 64 % испытуемых испытывают нервное напряжение в ситуациях, когда нужно быстро принять решение и когда их торопят; 42 % считают себя нервными, легко возбудимыми людьми; 22 % испытуемым окружающие говорили, что они вспыльчивы; 36 % испытуемых признавались, что раз в неделю или чаще они бывают очень возбуждены и взволнованы. Такие ответы свидетельствуют о том, что эти испытуемые неуравновешенны, эмоционально неустойчивы, раздражительны; 25 % испытуемых плохо адаптируются к новым условиям жизни, работы.

Существует категория работников излишне агрессивных: 25 % испытуемых отвечали: «Если в моих неудачах кто-то виноват, я не оставлю его безнаказанным», 25 % - «Я часто ссорюсь с членами моей семьи», 47 % - «Иногда я чувствую, что близок к нервному срыву», 64 % - «Меня злит, когда меня торопят». Есть категория работников нерешительных, мнительных, неуверенных в себе и обидчивых: 8 % испытуемых отвечали: «Я часто чувствую себя несправедливо обиженным», 20 % - «Меня легко привести в замешательство», 25 % - «Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним», 25 % - «Я заслуживаю сурового наказания за свои поступки», 17 % - «Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни».

Причиной этого возможно могут быть условия профессиональной деятельности работников пожарной службы сопровождаемые ситуациями риска, подчинения, в результате этого они не могут осознать и выразить свои переживания, а также осознать причины своих переживаний и поступков. Высокие показатели уровня нервно-психической устойчивости также могут свидетельствовать о неосознаваемости или скрытности негативных переживаний.

Частые переживания стресса приводят к соматическим нарушениям: 33 % испытуемых отмечают у себя частые головные боли, 31 % - жалуются на головные боли и головокружения из-за переживаний, 34 % - испытуемых последние несколько лет я чувствую себя не очень хорошо, у 78 % - были периоды, когда из-за волнения они теряли сон, 19 % - имеют хроническую усталость, 34 % - принимают успокаивающие средства.

Следующим фактором, влияющим на стрессоустойчивость, который исследовался нами, является тип темперамента и свойства нервной системы. Мы измеряли показатели экстраверсии - интроверсии и нейротизма.

Исследуемый показатель «экстраверсия - интроверсия» характеризует индивидуально-психологическую ориентацию человека либо

(преимущественно) на мир внешних объектов (экстраверсия), либо на внутренний субъективный мир (интроверсия).

Первичные результаты исследования приведены в Приложении 4.

Количественный анализ результатов исследования позволил выделить три группы испытуемых с разным уровнем экстраверсии - интроверсии: экстравертов, интровертов и амбивертов. Данные представлены в рисунке 7.

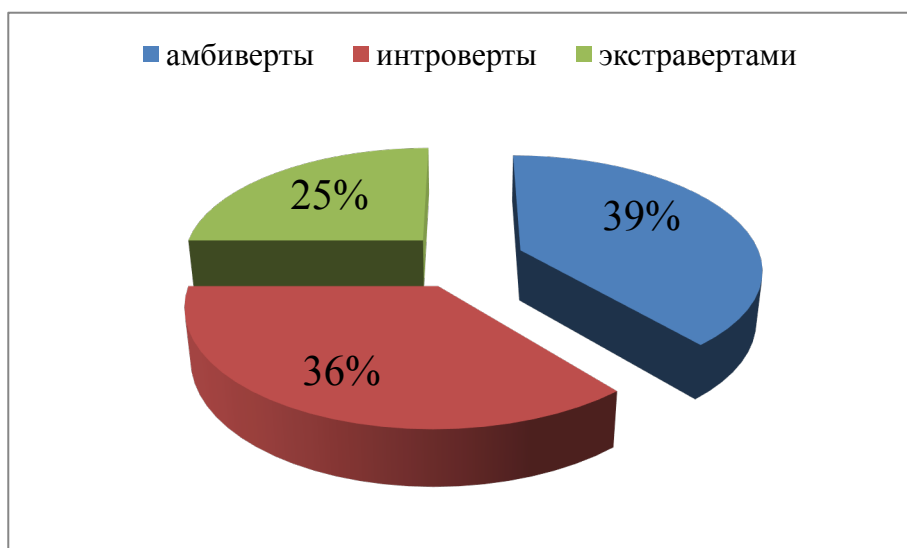


Рисунок 7 – Количественный анализ по уровню экстраверсии-интроверсии.

Как показано в диаграмме, 38,9 % испытуемых являются амбивертами, 36,1% - потенциальные интроверты и 25% являются потенциальными экстравертами.

Таким образом, 38,9% испытуемых не имеют ярко выраженных проявлений экстра - или интроверсии, им присущи черты и экстравертов и интровертов. Для уточнения этого показателя можно рекомендовать дополнительное обследование с использованием других тестов.

36,1% испытуемых можно охарактеризовать как потенциальных интровертов, которым присущи необщительность, замкнутость, социальная пассивность (при достаточно большой настойчивости), склонность к самоанализу и затруднения в социальной адаптации. Такие работники лучше справляются с монотонной работой, они более осторожны, аккуратны и педантичны.

25% испытуемых являются потенциальными экстравертами, им свойственны общительность, импульсивность, гибкость поведения, большая инициативность (но малая настойчивость) и высокая социальная адаптированность. Экстраверты обычно обладают внешним обаянием, прямолинейны в суждениях, как правило, ориентируются на внешнюю оценку. Хорошо справляются с работой требующей быстрого принятия решений.

Так же у испытуемых был определен показатель нейротизма, который характеризует человека со стороны его эмоциональной устойчивости личности.

Первичные результаты измерения уровня нейротизма представлены в Приложении 4.

Количественный анализ результатов испытуемых по шкале «эмоциональная стабильность - нейротизм» дал основание для выделения двух групп испытуемых. Данные представлены на рисунке 8.



Рисунок 8 – Эмоциональная стабильность испытуемых сотрудников.

Как показано в диаграмме, 69,44 % испытуемых являются эмоционально-стабильными, и 30,56 % - эмоционально нестабильными (нейротичными).

69,44 % работников пожарной службы не склонны к беспокойству, устойчивы по отношению к внешним воздействиям, вызывают доверие, имеют склонность к лидерству.

30,56 % испытуемых эмоциональны, чувствительны, тревожны, склонны болезненно переживать неудачи и расстраиваться по мелочам.

Подробный количественный анализ результатов работников пожарной службы по шкалам «экстраверсия - интроверсия» и «нейротизм - эмоциональная стабильность» позволил выделить четыре группы испытуемых с разными типами темперамента.

Данные представлены на рисунке 9.

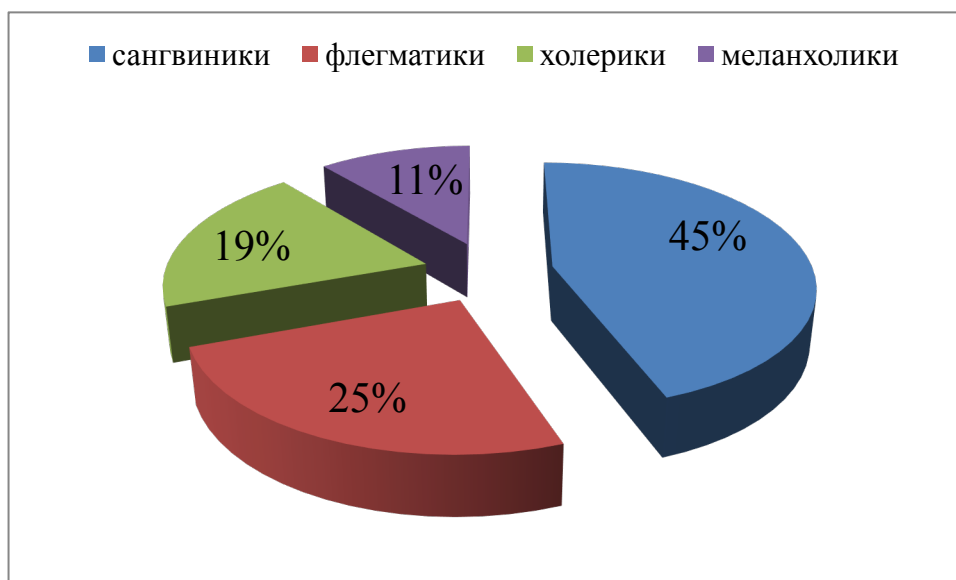


Рисунок 9 – Типы темперамента испытуемых сотрудников.

Из диаграммы видно, что большинство испытуемых - 44,45 % по типу темперамента являются сангвиниками, 25 % - флегматиками, 19,44 % - холериками и 11,11 % - меланхоликами. Однако, необходимо принимать во внимание показатели всех трех шкал, т.к. некоторые испытуемые могут иметь смешанный тип темперамента, поскольку в жизни «в чистом виде» темпераменты встречаются редко. Как правило, следует говорить лишь о преобладании тех или иных черт.

44,45 % испытуемых, относящихся к сангвиникам, можно охарактеризовать как общительных, быстро приспосабливающихся к новым условиям, быстро сходящихся с людьми. Чувства у сангвиника легко возникают и сменяются. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Однако при отсутствии у них серьезных целей, глубоких идей, творческой деятельности вырабатывается поверхностность и непостоянство.

25% испытуемых можно охарактеризовать как флегматиков. Они спокойны, редко «выходят из себя», не склонны к аффектам. В зависимости от условий в одних случаях могут возникнуть положительные черты (выдержка, глубина мыслей и т.д.); в других - вялость и безучастность к окружающему, лень и безразличие.

19,44 % испытуемых - холерики. Их отличает повышенная возбудимость, большая эмоциональность, порывистость, импульсивность. Проявление холерического темперамента в значительной мере зависит от направленности личности. Людей с общественными интересами отличает инициативность, энергичность, принципиальность. Там, где нет богатства духовной жизни, наблюдаются раздражительность, аффективность.

11,11 % от числа испытуемых - меланхолики, особенностью которых является то, что их реакция часто не соответствует силе раздражителя, особенно внешнее торможение. Им трудно долго на чем-либо сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают продолжительную тормозную реакцию. В нормальных условиях жизни человек этого типа темперамента - глубокий, содержательный; при неблагоприятных условиях - может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного человека.

Следующий исследуемый фактор стрессоустойчивости - тревожность. Результатом межличностного конфликта в большинстве случаев является актуализация состояния личностной тревоги. При этом степень адаптированности личности определяется характером ее эмоционального самочувствия, уровнем эмоциональной устойчивости и стрессоустойчивости.

Личностная тревожность характеризует устойчивую склонность воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие и реагировать на такие ситуации состоянием тревоги. Высокая личностная тревожность прямо коррелирует с наличием невротического конфликта, с эмоциональными и невротическими срывами и с психосоматическими заболеваниями.

Однако, тревожность не является изначально негативной чертой. Определенный уровень тревожности - естественная и обязательная особенность активной личности. При этом существует оптимальный индивидуальный уровень «полезной тревожности».

Первичные результаты исследования уровня тревожности у работников пожарной службы приведены в Приложении 5.

Количественный анализ результатов испытуемых позволил выделить три группы испытуемых с разным уровнем тревожности из возможных трех. Данные представлены на рисунке 10.

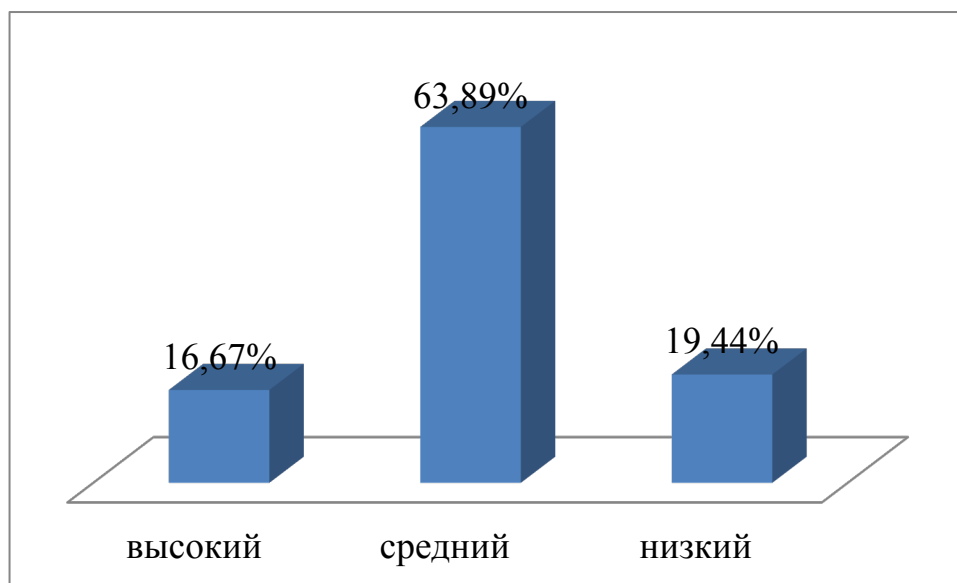


Рисунок 10 – Уровень тревожности испытуемых сотрудников.

Как видно из диаграммы, уровень тревожности у большинства испытуемых - 63,89 % можно охарактеризовать как средний. 16,67 % испытуемых показали высокий уровень тревожности и 19,44 % - низкий уровень тревожности.

63,89 % испытуемых, показавших средний уровень тревожности, имеют оптимальный индивидуальный уровень «полезной тревоги». Определенный уровень тревожности - естественная и обязательная особенность активной личности.

16,67 % испытуемых показавших высокий уровень тревожности, имеют склонность к появлению состояний тревоги, особенно в ситуациях, сопряженных с риском, которые характерны для их профессиональной деятельности. В отдельных ситуациях их тревожность может выполнять мотивирующую функцию. В ряде случаев следует снизить субъективную значимость сложной ситуации и задач и перенести акцент на осмысление деятельности и формирование чувства уверенности в успехе.

19,44 % испытуемых с низким уровнем тревожности требуют повышения внимания к мотивам деятельности и повышения чувства ответственности. Можно предполагать у этих сотрудников высокую эмоциональную устойчивость и стрессоустойчивость.

Но иногда очень низкая тревожность в показателях теста является результатом активного вытеснения личностью высокой тревоги с целью показать себя в «лучшем свете». Подобное «чрезмерное спокойствие» может носить компенсаторный, защитный характер. При скрытой тревожности эмоциональное неблагополучие сохраняется ценой неадекватного отношения к действительности, человек не допускает неприятный опыт в сознание, что отрицательно сказывается на продуктивность деятельности. Замаскированная тревожность может быть обусловлена скрытностью человека, отсутствием желания отвечать на вопросы теста, отсутствием доверия к экспериментатору, отсутствием искренности (когда по разным причинам человек не хочет сообщать о своей тревожности) или из-за большого числа всевозможных защитных тенденций у человека.

Таким образом, большинство испытуемых (более 50 %) имеют средние и низкие показатели тревожности, что может носить компенсаторный характер. Учитывая средние и высокие показатели нервно-психической

устойчивости большинства испытуемых, можно предположить, что они склонны отрицать проявления тревоги в сложных ситуациях, не допускать в сознание неудачный жизненный опыт, т.е. склонны к отрицанию субъективной значимости сложных ситуаций, которые непрерывно сопровождают их трудовую деятельность.

На стрессоустойчивость влияет тип локуса контроля личности. Локус контроля - тенденция человека приписывать происходящие события действию внешних сил - случая, других людей и т.д. (экстерналы) или интерпретировать значимые события как результат своей собственной деятельности (интерналы). Локус контроля определяет, насколько эффективно человек может контролировать окружающую обстановку или владеть ею. Возможны два полярных типа локализации контроля над значимыми для человека событиями: экстернальный и интернальный. Любому человеку свойственна определенная позиция на континууме, простирающемся от экстернального к интернальному типу. Во многих исследованиях установлено, что интерналы менее тревожны и более стрессоустойчивы, чем экстерналы, что позволяет им сохранить здоровье даже в очень суровых условиях.

В исследовании локуса контроля измерялся по следующим показателям:

- 1.общая интернальность;
- 2.интернальность в области достижений;
- 3.интернальность в области неудач;
- 4.интернальность в области семейных отношений;
- 5.интернальность в области производственных отношений;
- 6.интернальность в области межличностных отношений;
- 7.интернальность в отношении здоровья и болезни.

Первичные результаты исследования приведены в Приложении 6.

Количественный анализ результатов испытуемых позволил выделить две группы испытуемых с разными показателями общей интернальности: высокие показатели интернальности соответствуют интернальному локусу контроля, а низкие - экстернальному. Данные представлены на рисунке 11.

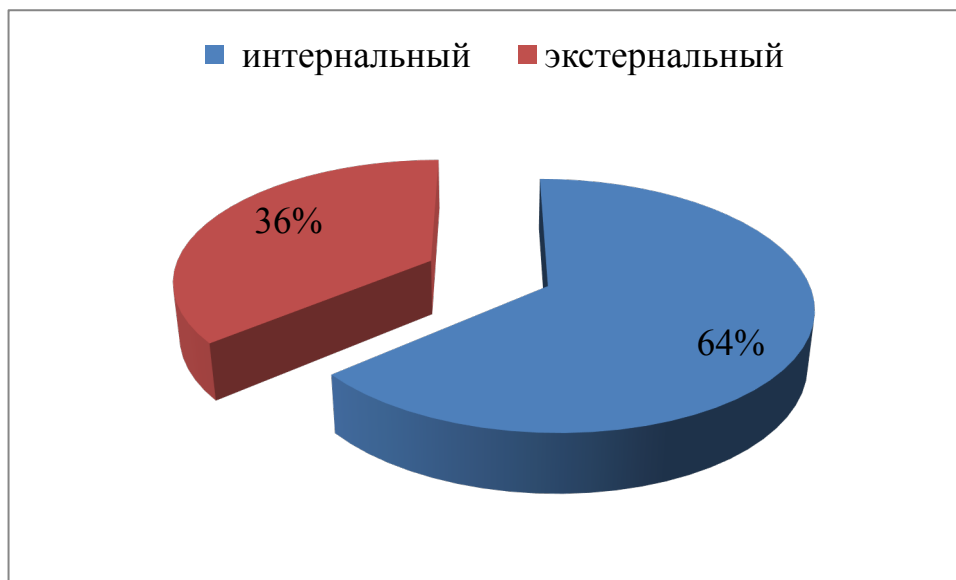


Рисунок 11 – Локус контроля испытуемых сотрудников.

Как показано в диаграмме, 63,89 % испытуемых имеют интернальный локус контроля, а 36,11 % испытуемых - экстерналы.

63,89 % испытуемых имеют высокие показатели по шкале общей интернальности, что соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями: интернальный контроль, интернальная личность. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни есть результат их собственных действий, что они могут ими управлять, и, таким образом, они чувствуют свою собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом. Обобщение различных экспериментальных данных позволяет говорить об интерналах как о более уверенных в себе, более спокойных и благожелательных, более популярных в группе в сравнении с экстерналами. Их отличает более позитивная система отношений к миру и большая осознанность смысла и целей жизни.

36,11 % испытуемых имеют низкие показатели по шкале общей интернальности, что соответствует низкому уровню субъективного контроля: экстернальный контроль, экстернальная личность. Они полагают, что большинство событий их жизни являются результатом случая или действия других людей. Обобщение различных экспериментальных данных позволяет

говорить об энтерналах как о людях с повышенной тревожностью, обеспокоенностью. Их отличает конформность, меньшая терпимость к другим и повышенная агрессивность, меньшая популярность в группе в сравнении с интерналами.

Проведенный подробный анализ результатов исследования работников пожарной службы дал основание и для выделения двух групп испытуемых с разными показателями интернальности в области достижений.

В области достижений 69,44 % испытуемых имеют интернальный локус контроля, т.е. высокие показатели интернальности по этой шкале. 30,56 % испытуемых имеют по данной шкале низкие показатели интернальности, т.е. экстернальный локус контроля.

Итак, большинство испытуемых - 69,44 % имеют интернальный контроль над эмоционально положительными событиями и ситуациями. Такие люди считают, что они сами добились всего того хорошего, что было и есть в их жизни, и что они способны с успехом преследовать свои цели в будущем.

30,56 % испытуемых имеют экстернальный контроль, они склонны приписывать свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам - везению, счастливой судьбе или помощи других людей.

Количественный анализ результатов испытуемых по шкале интернальности в области неудач позволил также выделить две группы испытуемых с разными показателями интернальности в области неудач.

Большинство испытуемых - 55,56 % в области неудач имеют экстернальный локус контроля и 44,44 % испытуемых интернальный.

55,56 % испытуемых склонны приписывать ответственность за отрицательные события и ситуации другим людям или считать их результатом невезения. Это говорит о неразвитом чувстве субъективного контроля.

44,44 % имеют высокие показатели по этой шкале, что свидетельствует о развитом чувстве субъективного контроля по отношению к подобным событиям. Это проявляется в склонности обвинять самого себя в разнообразных неприятностях и страданиях.

Количественный анализ результатов испытуемых позволил также выделить две группы испытуемых с разными показателями интернальности в области семейных отношений.

Большинство испытуемых - 52,78 % в области семейных отношений имеют интернальный локус контроля и 47,22 % испытуемых - экстернальный.

52,78 % испытуемых считают себя ответственными за события, происходящие в его семейной жизни.

47,22 % испытуемых склонны считать не себя, а своих партнеров причиной значимых ситуаций, возникающих в его семье.

Количественный анализ результатов испытуемых по шкале интернальности в области межличностных отношений позволил также выделить две группы испытуемых с разными показателями интернальности в области межличностных отношений.

Большинство испытуемых - 61,11 % в области межличностных отношений имеют интернальный локус контроля и 38,89 % испытуемых - экстернальный.

61,11 % испытуемых имеют интернальный локус контроля в области межличностных отношений, они считают себя в силах контролировать свои формальные и не формальные отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию.

38,89 % испытуемых имеют экстернальный локус контроля в области межличностных отношений, это указывает на то, что они не могут активно формировать свой круг общения и склонны считать свои межличностные отношения результатом активности партнеров.

Количественный анализ результатов испытуемых позволил также выделить две группы испытуемых с разными показателями интернальности в отношении здоровья и болезни.

Большинство испытуемых - 52,78 % в отношении здоровья и болезни имеют интернальный локус контроля и 47,22 % испытуемых - экстернальный.

52,78 % испытуемых в отношении здоровья и болезни имеют интернальный локус контроля, они считают себя ответственными за свое здоровье: если они больны, то обвиняют в этом самого себя и полагают, что выздоровление во многом зависит от их действий.

47,22 % испытуемых в отношении здоровья и болезни имеют экстернальный локус контроля, они считают здоровье и болезнь результатом случая и надеются на то, что выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей.

Исходя из проведенного анализа, можно сделать вывод, что для большинства испытуемых характерен интернальный локус контроля, исключение составляют результаты по шкалам интернальности в области неудач и области производственных отношений. Таким образом, более половины личного состава районной пожарной службы считают, что большинство значимых событий в их жизни является результатом их собственной деятельности, они чувствуют собственную ответственность за эти события и за то, как складывается их жизнь в целом. Исключение по шкалам интернальности в области неудач и в области производственных отношений - большинство испытуемых имеет в этих областях экстернальный локус контроля, возможно, это защитная экстернальность формирующаяся с целью сохранить самоуважение и психоэмоциональную стабильность в условиях перманентных негативных оценок деятельности и поведения со стороны окружающих или начальства, а также в ситуациях риска, дисциплины, успехов и неудач.

Важным компонентом стрессоустойчивости является самооценка. Было проведено исследование уровня самооценки работников пожарной службы. Адекватная самооценка является важной составляющей стрессоустойчивости, т.к. позволяет человеку объективно оценить сложную ситуацию, дает уверенность в своих силах и возможностях, обеспечивает внутренние резервы личности. Самооценка относится к центральным образованиям личности и в значительной степени определяет ее социальную адаптацию, является

регулятором поведения и деятельности, а также оказывает большое влияние на регуляцию стрессовых процессов.

Первичные результаты исследования приведены в Приложении 7.

Количественный анализ результатов испытуемых позволил выделить три группы испытуемых с разным уровнем самооценки. Данные представлены на рисунке 12.



Рисунок 12 – Самооценка испытуемых сотрудников.

Как видно из диаграммы, большинство испытуемых - 52,78 % имеют завышенную самооценку, 33,33 % - адекватную самооценку и 13,89 % испытуемых - заниженную самооценку.

52,78 % человек имеют неадекватную, завышенную самооценку, что создает достаточно широкую зону конфликтных ситуаций и при определенных условиях способствует проявлению социальной дезадаптации. Неадекватно завышенная самооценка работников свидетельствует об их внутриличностном неблагополучии при внешнем стремлении выглядеть эмоционально благополучными, сильными личностями и убедить в этом окружающих. Возможно, это связано с гендерным признаком, так как большинство работников пожарной службы - мужчины - это заставляет их соответствовать мужской роли быть сильным, мужественным.

33,33 % испытуемых имеют адекватную самооценку, что позволяет говорить об их психологической зрелости, которая проявляется, прежде всего, в адекватности самоотражения, т.е. реалистической оценке своих сил, возможностей, внешности.

13,89 % испытуемых с неадекватной, заниженной самооценкой отводят себе скромную позицию, недооценивают себя. Это препятствует полноценной реализации себя, снижает активность личности.

Средняя самооценка работников районной пожарной службы $r = 0,65$ - незначительно отличается от адекватной. Однако индивидуальные самооценки либо занижены ($r = 0,06, 0,14, 0,20$), либо резко завышены ($r = 0,91, 0,87, 0,82$).

Проведенный нами психологический анализ стрессоустойчивости работников пожарной службы позволяет сделать выводы, что у большинства работников средний и низкий уровень нервно-психической устойчивости. Это свидетельствует о том, что они склонны переживать стресс в ситуациях ожидания, скорости принятия решения, фрустраций. Они испытывают разнообразные переживания в этих ситуациях: агрессию, обиду, смятение, чувство вины. Частые переживания стресса приводят к головным болям, нарушениям сна, хронической усталости и т.д.

Исследование компонентов стрессоустойчивости показало:

Большинство испытуемых являются амбивертами;

- Большинство испытуемых являются сангвиниками и флегматиками; сангвиники более адаптированы, лабильны, пластичны, но могут быть импульсивны и эмоциональны; характерная особенность флегматиков - низкая лабильность, ригидность, медленная вработываемость, несвоевременное переключение при быстрой смене обстановки. Особенности нервной системы того и другого типа могут вызывать трудности в напряженных и экстремальных ситуациях сопровождающих работу пожарного.

Большинству испытуемым присущ низкий и средний уровень тревожности. Низкие значения тревожности могут свидетельствовать о

замаскированной форме тревожности, о компенсаторной (защитной) реакции отрицания проблем, страхов, тревоги в эмоциогенных ситуациях. Неспособность осознавать и отреагировать эмоции создает риск эмоциональных и личностных нарушений. Причиной эмоциональной закрытости работников является стремление выглядеть уравновешенным, сильным и благополучным.

Большинство испытуемых являются интерналами по общей интернальности, в области достижений, семейных и личностных отношений и в отношении здоровья и болезни. Но являются экстерналами в области неудач и в области производственных отношений. Это свидетельствует о неготовности принимать ответственность в решении трудных ситуаций, что затрудняет нахождение причины этих ситуаций и создает конфликтную ситуацию в деловом общении и поэтому приводит к повышению стресса в профессиональной деятельности.

Еще одним фактором низкой стрессоустойчивости является неадекватная самооценка. У испытуемых преобладает (более 50 %) неадекватно завышенная самооценка, это также может свидетельствовать о защитной реакции на переживаемые трудности в профессиональной и личностной сфере при внешнем стремлении выглядеть эмоционально благополучными, сильными личностями и убедить в этом окружающих. Возможно, это связано с гендерным признаком, так как большинство работников пожарной службы - мужчины - это заставляет их соответствовать мужской роли быть сильным и мужественным.

В целом результаты исследования стрессоустойчивости работников пожарной службы свидетельствуют о недостаточной стрессоустойчивости, что обусловлено внутриличностными и внешними факторами (профессиональная деятельность, сопровождаемая ситуациями риска, подчинения и т.д.).

2.3. Рекомендации по управлению стрессами для ГУ МЧС «3 ОФПС».

Профессиональная деятельность пожарных является особым сложным видом деятельности, и включают в себя огромное количество ситуаций, определяющих экстремальные условия. Имея высокий уровень психологической защиты от стресса, основанный на психофизиологических качествах организма, закрепленный профессиональной психологической подготовкой и опытом длительного сопротивления стрессовым факторам, пожарные становятся максимально пригодными для своей профессии. Однако даже у психически устойчивых и специально подготовленных людей истощается "запас психологической прочности" при постоянном воздействии стрессовых факторов и недостаточной психоэмоциональной разгрузке и психофизиологической реабилитации.

Полученные в нашем исследовании данные использованы при разработке рекомендаций, направленных на развитие:

- . способности осознавать и контролировать свои эмоции;
- . адекватного представления о самом себе как личности и профессионале;
- . способности преодоления стрессовых ситуаций.

Предлагаемая нами система занятий и упражнений направлены на самоанализ причин стрессовых переживаний и поступков в экстремальных ситуациях и на развитие навыков преодоления негативных эмоциональных состояний.

Содержание занятий включает теоретическую и практическую часть.

Занятие 1.

Тема: «Психические состояния работников пожарной службы МЧС России в условиях ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. Методы саморегуляции психического состояния».

Цель занятия:

Ознакомиться с понятием психическое состояние личности, с характерными признаками расстройств психологического состояния, с характеристиками стресс-факторов боевых действий и их влияние на психику,

с основными принципами и методами профилактики и коррекции стрессовых расстройств. Освоить на практике некоторые методы саморегуляции психического состояния (аутотренинг, самонаблюдение и метод простых утверждений).

План:

1. Характеристика стресс-факторов боевых действий и их влияние на психику пожарных
2. Характерные признаки расстройств психологического состояния.
3. Стресс и пути его преодоления.
4. Методы саморегуляции психического состояния.

Используемая литература и подробное содержание занятия приведены в Приложении 8.

Занятие 2.

Тема: «Психическая напряжённость и её влияние на деятельность. Дыхательная гимнастика как один из методов снятия нервного напряжения».

Цель занятия:

Ознакомить с понятиями: психические состояния, психическая напряженность, стресс, виды стресса. Рассмотреть ситуации вызывающие психическую напряженность, разновидности состояния нервно-психического напряжения, типы реагирования на напряженность, влияние напряженности на деятельность. Освоить некоторые элементы дыхательной гимнастики для снятия нервного напряжения.

План:

1. Психические состояния.
2. Понятие психическая напряжённость.
3. Ситуации, вызывающие психическую напряжённость
4. Психическая напряжённость и напряжение
5. Влияние напряжённости на деятельность
6. Методы снятия напряжения.

Используемая литература и подробное содержание занятия приведены в Приложении 9.

Занятие 3.

Тема: «Влияние психологических свойств личности на эффективность деятельности в экстремальных ситуациях».

Цель занятия:

Познакомить слушателей со способами психологической устойчивости в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности.

План:

1. Психологическая подготовка личного состава.
2. Психология деятельности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей.
3. Основные направления преодоления и профилактики экстремальных ситуаций.
4. Рекомендации по преодолению стрессовых расстройств.

Используемая литература и подробное содержание занятия приведены в Приложении 10.

Занятие 4.

Тема: «Социальный статус работника и влияние на него самооценки».

Цель занятия:

Ознакомить с понятиями: самооценка, самосознание, уровень притязания личности. Рассмотреть виды, формы, компоненты и уровни самооценки, ее влияние на понимание образа «Я», связь самооценки и уровня притязаний личности, формирование самооценки. Ознакомиться с самовнушением как одним из способов повышения самооценки.

План:

1. Взаимосвязь социального статуса и самооценки.
2. Становление и развитие самооценки личности.
3. Влияние самооценки на понимание Образа-Я. Виды самооценки.
4. Самооценка и уровень притязаний личности.

5. Формирование самооценки.
6. Практическая часть.

Используемая литература и подробное содержание занятия приведены в Приложении 11.

Данные занятия, рекомендованные нами, позволят работникам пожарной службы развить навыки преодоления стрессовых ситуаций и скорректировать адекватное представление каждого о самом себе как личности и профессионале.

Для проведения системы занятий потребуются определённые затраты.

Необходимо приобрести: проектор и экран - для показа участникам занятий видеороликов, флипчарт – для записи плана выступления и выполнение каких-либо определённых рисунков и графиков, канцтовары, бумага – для составления документов и выполнения практической работы в виде теста и т.п. Для распечатки плана занятий и других соответствующих документов понадобится заправка картриджа.

Количество и стоимость затрат на 4 занятия приведены в таблице 7:

Таблица 7. Затраты на материалы и оборудование.

№	Наименование	Количество, шт.	Цена, руб.	Сумма, руб.
1	2	3	4	5
1	Проектор	1	15000	15000
2	флипчарт	1	4500	4500
3	экран	1	2500	2500
4	Канцтовары			500
5	Бумага	4	190	760
6	Заправка картриджа	1	300	300
ИТОГО:				23 560

Таким образом, затраты на приобретение оборудования и материалов составят 23 560 рублей.

После проведения занятий предполагается уменьшение текучести кадров на 50%.

Показатель текучести кадров за 2011 г. рассчитаем по формуле

$\text{Тек.} = K_{\text{ув}} : C_{\text{рч}} \times 100(\%)$, где

$K_{\text{ув}}$ – количество уволенных сотрудников;

$C_{\text{рч}}$ – средняя численность работников за отчетный период.

$\text{Тек.} = 8 : 1013 \times 100 = 0,7$

Предполагаемый показатель текучести кадров после проведения занятий составит 0,35.

Вывод по главе II:

Стресс присутствует в жизни каждого человека, так как наличие стрессовых импульсов во всех сферах человеческой жизни и деятельности несомненно, поэтому разработка системы стресс-менеджмента с учетом корпоративных особенностей и специфики деятельности ключевых сотрудников позволит компании создать крепкую сплоченную команду специалистов и повысить эффективность деятельности.

Таким образом, в результате проведения системы занятий и упражнений, сотрудники ГУ МЧС «3 ОФПС» смогут контролировать своё психическое состояние, самостоятельно преодолевать стрессовые ситуации. Тем самым, сократится показатель текучести кадров по таким причинам как несоответствие и некомпетентность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стресс - это совокупность защитных реакций организма, состояние напряжения, возникающее в трудных жизненных ситуациях. Сегодня стресс стал неотъемлемой частью современного рабочего места.

Профессиональную деятельность работников пожарной службы относят к экстремальному виду деятельности. Экстремальные условия деятельности, с которыми сталкивается личный состав пожарных подразделений, с психологической точки зрения, характеризуется сильными психотравмирующими факторами. Требования к уровню профессиональной

пригодности пожарных довольно высокие, в частности, и к их психологическим качествам, потому что эффективность их работы в экстремальных условиях в значительной степени зависит от психологической устойчивости к стрессовым ситуациям. Благодаря стрессоустойчивости как качеству личности в экстремальных условиях обеспечивается переход психики на новый уровень активности, такая перестройка ее побудительных, регуляторных и исполнительских функций, которая позволяет сохранить и даже увеличить эффективность деятельности.

Актуальность выбранной темы данной квалификационной работы заключается в негативном воздействии стрессов, которые создают проблему управления персоналом.

Целью данной работы является теоретическое изучение управления стрессами на предприятии для разработки рекомендаций по управлению стрессам в организации ГУ МЧС «3 ОФПС».

Исследование данной квалификационной работы проводилось в ГУ МЧС «3 ОФПС».

Для достижения поставленной цели нами были решены следующие задачи:

1. Изучена сущность стресса как состояния и факторы его возникновения:

Стресс - это одновременно и особое нервное состояние, и приспособительная реакция организма, направленная на обеспечение самосохранения.

Стрессы бывают двух видов: полезные стрессы или эустрессы, Вредные стрессы или дистрессы.

Распознать, что человек находится в состоянии стресса, довольно просто. Главный признак – изменение поведения.

В повседневной жизни на личность влияют такие стрессы как: внутренние ресурсы, внутриличностный стресс, личностный стресс,

экологический стресс, финансовый стресс, семейный стресс, рабочий стресс, общественный стресс, межличностный стресс.

У каждого человека есть свой индивидуальный временной предел стресса.

М. Фридман и Р. Ройзенман выделили два основных типа:

- Тип А - лица с повышенной агрессивностью, вовлеченностью в постоянную борьбу с целью достижения значительных успехов.
- Тип В - лица, сосредоточенные на саморазвитии и самосовершенствовании, не склонные к бурным проявлениям успеха.

Таким образом, стресс можно определить как адаптивную реакцию на внешнюю ситуацию, которая приводит к физическим, психологическим и / или поведенческим изменениям у работников организации.

2. Определили физиологические механизмы стресса и его последствия для работника.

В настоящее время ни у кого не вызывает сомнения, что при стрессе (будь то болезнь, боль, физическое страдание или эмоциональное потрясение - сильное, слабое, длительное, кратковременное) включаются сложнейшие нервные механизмы.

Нужно отметить взаимосвязь между темпераментом человека и его реакцией на стресс.

Описывая стрессовый процесс Селье выделил три фазы: Реакция тревоги (А), Фаза сопротивления (Б), Фаза истощения (В).

Основными источниками стресса могут служить неудовлетворенность делами на работе, попытки удовлетворить семейные потребности, финансовые проблемы, постоянная нехватка времени (недостаточное количество свободного времени для семьи и друзей) и т.д.

Факторы, действующие внутри организации, которые вызывают стресс: перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка, конфликт ролей, неопределённость ролей, неинтересная работа, и др.

Прямым результатом сильных стрессов на работе могут являться такие поведенческие реакции, как недоедание или переедание, злоупотребление курением, алкоголем, наркотиками и антидепрессантами.

3. Рассмотрели процесс управления стрессом в организации и его профилактику.

Процесс управления стрессом включает в себя три главных направления: профилактику стрессогенных факторов (стрессоров), уменьшение напряжения от неизбежных стрессоров и организацию системы преодоления их негативных последствий.

Выделяют два основных уровня: управление стрессами на уровне организации и управление стрессами на уровне отдельной личности.

В настоящее время для борьбы со стрессом персонала используются различные методы и средства. Л. Р. Мерфи предлагает три методических подхода в управлении стрессами на рабочем месте.

Первичная профилактика— удаление или уменьшение стрессоров, действующих на рабочем месте, изменение окружающей организационной среды или изменение условий труда.

Вторичная профилактика— принятие мер, ослабляющих влияние проявлений симптомов стресса у работников, нацеленных на снижение или устранение напряжения.

Третичная профилактика — предоставление работникам конфиденциальных консультаций. Третичная профилактика направлена на реабилитацию людей, здоровье или самочувствие которых пострадало в результате хронических рабочих стрессов.

Профессиональный стресс - состояние эмоционального напряжения, сопутствующее деятельности человека, которое может возникать не только при попадании в экстремальные ситуации, но и в повседневной практике.

К профессиональным относятся следующие виды стресса:

- рабочий – возникает по причинам, связанным с условиями и организацией труда;

- производственный – зависит от самой профессии, рода или вида деятельности;
- организационный – появляется вследствие негативного влияния на работника особенностей предприятия.

Наиболее распространенные способы работы с профессиональным стрессом в российских организациях: информирование работников, тренинги для персонала, тренинги для руководителей, корректировка микроклимата в коллективе.

4. Дали характеристику трудовой деятельности организации ГУ МЧС «3 ОФПС».

Деятельностью организации ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области является тушение техногенных и природных пожаров, а также проведение аварийно-спасательных работ при дорожно-транспортных происшествиях и чрезвычайных ситуациях, проверка боеготовности пожарных частей к выполнению поставленных задач.

Метод, управления который использует ГУ МЧС «3 ОФПС» по Челябинской области это административно-правовой или организационно-распорядительный. Он основан на отношениях власти юридически очерченных при формировании системы управления.

По данным управления кадровой, воспитательной работы, профессиональной подготовки и психологического обеспечения по состоянию на 31.12.2011 г. количество сотрудников составляет 1013 человек.

Кадровая политика в данной организации стабильна. За время существования создан основной коллектив сотрудников, имеющие профессиональный опыт и необходимые навыки.

Управленческие кадры состоят из высококвалифицированных специалистов, которые периодически совершенствуют уровень своего профессионализма, а также проходят ежегодную аттестацию, что является стимулом к более эффективному выполнению работы.

5. Провели анализ методов управления и эффективности профилактики стрессов, используемых на предприятии ГУ МЧС «3 ОФПС».

Работа пожарных - это постоянные экстремальные условия, которые характеризуются травмирующим воздействием событий, происшествий и обстоятельств на психику сотрудника.

Выявили, что в организации благоприятный организационный климат. Сотрудники получают льготы, надбавки за особые условия труда, психологическую поддержку посредством бесед со специалистом-психологом. Руководители ГУ МЧС «3 ОФПС» интересуются жизнью и увлечениями каждого сотрудника. В коллективе проводятся спортивные и культурные мероприятия.

Мы провели исследования по определению психической устойчивости, типа темперамента, оценки личностной тревожности, уровня контроля и самооценки сотрудников.

В проведении нашего исследования были использованы следующие методы исследования: анализ научной психологической литературы, наблюдение; эксперимент; беседа; психодиагностические методы; методы количественного и качественного анализа данных экспериментального исследования.

Были использованы следующие психодиагностические методики: Методика «Прогноз» - для определения нервно-психической устойчивости, риска дезадаптации в стрессе (разработка Санкт-Петербургской военно-медицинской академии). Личностный опросник Г. Айзенка ЕРІ (адаптированный А.Г. Шмелевым) - для исследования типа темперамента и свойств нервной системы; Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера - Ю.Л. Ханина 2 часть (личностная тревожность); Методика диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера (адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда) - для определения локуса контроля личности; Методика исследования самооценки с помощью процедуры ранжирования 20 личностных качеств (по А.С. Будасси).

Проведенный нами психологический анализ стрессоустойчивости работников пожарной службы позволяет сделать выводы, что у большинства работников средний и низкий уровень нервно-психической устойчивости. Это свидетельствует о том, что они склонны переживать стресс в ситуациях ожидания, скорости принятия решения, фрустраций. Большинство испытуемых являются сангвиниками и флегматиками, присущ низкий и средний уровень тревожности, неготовность принимать ответственность в решении трудных ситуаций, что затрудняет нахождение причины этих ситуаций и создает конфликтную ситуацию в деловом общении и поэтому приводит к повышению стресса в профессиональной деятельности, неадекватная самооценка.

В целом результаты исследования стрессоустойчивости работников пожарной службы свидетельствуют о недостаточной стрессоустойчивости, что обусловлено внутриличностными и внешними факторами (профессиональная деятельность, сопровождаемая ситуациями риска, подчинения и т.д.).

6. Разработаны рекомендации по совершенствованию методики управления стрессом для ГУ МЧС «3 ОФПС».

Из нашего проведенного анализа можно сделать вывод, что в организации ГУ МЧС «3 ОФПС» необходима специально организованная психологическая помощь по развитию стрессоустойчивости работников пожарной службы, которая должна быть направлена на развитие способности осознавать и контролировать свои эмоции, на развитие адекватного представления о самом себе как личности и профессионале, способности преодоления стрессовых ситуаций, на развитие эффективного локуса контроля и коррекцию самооценки.

Нами предложена система занятий и упражнений, направленных на самоанализ причин стрессовых переживаний и поступков в экстремальных ситуациях и на развитие навыков преодоления негативных эмоциональных состояний.

Содержание занятий включает теоретическую и практическую часть.

Данные занятия, рекомендованные нами, позволят работникам пожарной службы развить навыки преодоления стрессовых ситуаций и скорректировать адекватное представление каждого о самом себе как личности и профессионале.

Полученные нами данные исследования могут оказать существенную помощь практическим психологам ГУ МЧС «3 ОФПС», занимающимся проблемами стрессоустойчивости, психологического здоровья сотрудников в сложных эмоциогенных ситуациях.

Таким образом, цели и задачи, поставленные перед нами в данной квалификационной работы, решены.

Необходимо дальнейшее проведение исследований в этой области, поскольку полученные результаты имеют теоретическую и практическую значимость и могут быть использованы для разработки коррекционной программы по развитию стрессоустойчивости личности работника пожарной службы, управления стрессами в организации, а также для разработки программ и мероприятий по достижению психологического благополучия лиц, осуществляющих сложные виды деятельности.