

Министерство образования и науки Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
Федеральное государственное автономное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Институт социально-гуманитарных наук
Факультет психологии
Кафедра «Общая психология, психодиагностика
и психологическое консультирование»

Рецензент, должность
Канд.психол.наук, доцент кафедры
теоретической и прикладной психологии
ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»
_____ В. К.Шаяхметова
_____ 2018 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой ОП,
_____ канд.психол.наук, доцент
_____ С.В.Морозова
_____ 2018 г.

Личностные особенности, связанные со стрессом, вызванным
высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.
(на примере сотрудников колл-центра).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–37.04.01.2018.260.ПЗ ВКР

Руководитель проекта,
д.психол.н., профессор
Н.А.Батурин
_____ 2018 г.

Автор проекта
студент группы СГ-260
Е.Н.Мелёхина
_____ 2018 г.

Нормоконтролер,
_____ Л.А.Донцова
_____ 2018г.

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Анализ отечественных и зарубежных исследований связи личностных особенностей с уровнем стресса	
1.1. Исследование личностных особенностей и их виды.....	8
1.2. Исследование стресса и его последствий, вызванных информационно-эмоциональной нагрузкой.....	13
1.3. Связь и влияние личностных особенностей, связанных со стрессом, вызванным информационно-эмоциональной нагрузкой.....	21
Глава 2. Цель, задачи и методы исследования	
2.1. Цели и задачи исследования.....	29
2.2. Методы исследования.....	30
2.2.1. Методы статистической обработки результатов.....	36
Глава 3. Результаты исследования личностных особенностей, связанных со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой	
3.1. Выявление связей между отдельными параметрами личностных особенностей и степенью информационно-эмоциональной нагрузки.....	37
3.2. Выявление различий между группами с высоким уровнем самооценочного стресса, и с низким уровнем самооценочного стресса, вызванного информационно – эмоциональной нагрузкой.....	44
3.3. Выявление различий между группами с высоким и низким уровнем нагрузки, выявленных на основе опросниковых методик самооценки уровня стресса.....	48
Выводы.....	52
Заключение.....	53
Библиографический список.....	55
Приложение А.....	58
Приложение Б.....	60
Приложение В.....	61
Приложение Г.....	63

Введение

Актуальность исследования

В современных условиях жизнь человека в городе требует повышенной включенности, активности, быстрого переключения с одной задачи на другую, где в большинстве своем преобладают работы, связанные с взаимодействием людей в сфере обслуживания, а также нахождением в офисных зданиях. Динамичный темп жизни людей влияет на появление большого количества стрессов у человека, с которыми он сталкивается на работе и в семье. Доступность информации проходит через все социальное пространство, влияющее на жизнь человека, общества. С развитием интернета, телекоммуникаций увеличилась доступность к любому виду информации.

С развитием электроники и техники, современные устройства связи человека, а именно телефоны, смартфоны, планшеты и так далее, так же способствуют получению любого вида информации в любой момент времени. Человек информационно пресыщен в современных реалиях. И такая информационная пресыщенность является одним из главных стрессоров человека. Кроме того, не только широкая доступность информации способствует развитию стресса, но и такой фактор, как умение ориентироваться в этом информационном пространстве. Далеко не каждый человек, находясь в современных условиях и переживая напряженный темп жизни, способен ориентироваться в каких-либо источниках информации. С развитием научно-технического прогресса, за последние 50 лет появились большое количество новых профессий, которые помогают ориентироваться в потоке информации. На сегодняшний момент практически в каждой организации существуют такие профессии как оператор call-centr (колл-центрах). В них задействовано большое количество людей, которые работают в условиях высокой информационно-эмоциональной нагрузки.

Интерес современной науки к влиянию стресса на психическое и физическое здоровье человека возрос за последние десятки лет. И так как, общество продолжает наращивать стремительные темпы в развитии, то так называемые «болезни стресса» все дальше будут появляться в жизни отдельной

личности. Многие ученые уже занимались изучением природы стресса, механизмов его воздействия на личность. Однако проблема исследования заключается в том, что было мало изучено влияние факторов самой личности на устойчивость к стрессорам. Есть предположение, что справиться с такой информационно-эмоциональной нагрузкой помогают человеку его личностные факторы.

Необходимо уделить наибольшее внимание исследованию стрессовых состояний и тех факторов, которые помогают человеку справляться с информационной пресыщенностью, эмоциональной нагрузкой, усталостью.

По проблемам исследования стресса имеется значительное количество публикаций, среди которых следует отметить работы Бойко В. В., Леонова А.Б., Апчел, Берг, Водопьянова Н.Е., Дж. Гринберг, Набиуллина Р.Р., Шрайнер, Щербатых Ю.В., и другие.

Однако, практических исследований влияния стресса, вызванного высокой информационно-эмоциональной нагрузкой, включая информационную пресыщенность, глобализацию стресса не проводилось, что и определяет цель и задачи данного исследования.

Данная работа посвящена раскрытию личностных факторов, которые присутствуют в человеке, связанные со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Цель: Выявить личностные факторы, связанные со стрессом, вызванным высокой эмоционально-информационной нагрузкой.

Для достижения этой цели поставлены следующие **задачи:**

1. Проанализировать результаты исследований связи личностных факторов со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

2. Подобрать методики для изучения уровня стресса, вызванного высокой информационно-эмоциональной нагрузкой и личностных факторов.

3. Выявить уровень стресса, вызванного высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

4. Установить результаты исследования устойчивости и личностных

факторов, связанных со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Объектом исследования является стресс у сотрудников колл-центра, вызванный постоянной высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Предметом исследования связи личностных факторов со стрессом, вызванным высокой эмоционально-информационной нагрузкой.

Методы исследования

1. Для определения степени стресса при выполнении трудовых обязанностей была разработана «Анкета для определения уровня информационно-эмоциональной нагрузки у сотрудников колл-центра».

2. Для определения феноменологической структуры переживаний стресса, измерения стрессовых ощущений в соматических, поведенческих и эмоциональных показателях использована методика «Шкала психологического стресса» (перевод и адаптация Н.Е. Водопьяновой) опросника «PSM 25 Лемура-Тесье-Филлиона»

3. Для выявления отличительных признаков разных видов состояний сниженной работоспособности использована методика «Дифференциальная оценка состояния сниженной работоспособности» (перевод и адаптация А.Б. Леоновой и С.Б. Величковой теста «BSM II»

4. Для оценки личности по степени выраженности пяти «больших» факторов темперамента и характера использовалась методика «Пятифакторный опросник личности» разработанный американскими психологами Р. МакКрае и П. Коста. (1992).

5. Для диагностики доминирующих копинг-стратегий личности использована методика «Индикатор копинг-стратегий» разработанная Д. Амирхан, адаптированная Н.А. Сиротой и В.М. Ялтонским. (1995)

Гипотеза исследования: Личностные факторы, включая копинг-стратегии, связаны с уровнем стресса, вызванного высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Методы статистической обработки результатов:

Методы статистической обработки включают выявление значимости различий групп по методу корреляционного анализа Спирмена и расчет средних величин, дисперсий и стандартных отклонений.

Статистическая обработка проводилась в статистическом пакете «SPSS Statistics 23.0»

Диссертация состоит из введения, 3 глав, выводов, заключения, библиографического списка (всего 40 наименований) и 4 приложений. Общий объем работы составляет 63 страницы

Глава 1. Анализ отечественных и зарубежных исследований связи личностных особенностей с уровнем стресса

1.1. Исследование личностных особенностей и их виды

Феномен полного и лаконичного описания личности присутствует в психологии как одна из важнейших целей и к этому стремится психологическая наука. При анализе зарубежных публикаций, которые посвящены исследованию личности за последнее время, выявлено, что личностные факторы можно охарактеризовать в рамках одной-двух моделей личности. В работах ведущих психологов, таких как Г. Олпорт, Р. Кэттелл, Г. Айзенк, Р. МакКрэй, П. Коста и другие, личность рассматривалась как целая структура, имеющая свою иерархичность, и связанная в основании многочисленными чертами. Эти черты могли группироваться на основе психофизиологических, социальных и индивидуальных особенностей индивида в обобщенные характеристики – факторы, которые являются общими особенностями в целостной структуре личности.

Формирование личности это динамический процесс, который длится на протяжении всей жизни человека. Процесс формирования личности рассматривается в различных подходах. В теории личности можно выделить, что в основном личность формируется в ходе общения с другими людьми, и факторы, которые влияют на ее формирование, оказываются в процессе ее становления [3, 20].

Структура личности в общей психологии представлена с различных сторон. Индивидуально-психологическая сторона включает в себя такие факторы, как: темперамент, характер, способности (задатки, таланты), психические состояния (бодрость, усталость, энтузиазм, апатия, стресс, скука, тревога, страх, гнев и т.д.). Нравственно-мотивационная сторона представлена таким фактором как направленность (потребности, интересы, мотивы, ценностные ориентации, установки, идеалы, мировоззрение и т.д. Мотивационная сторона включает в себя мотивацию достижений, лидерства, предубеждения, стереотипы, комплексы, мании, фобии. Личность с её психическими процессами и свойствами представлена ощущениями, восприятием, памятью, мышлением,

интеллектом, речью, воображением, творчеством, эмоциями, чувствами и волей. Социально-психологическая сторона личности включает следующие факторы: отношение к другим, отношение к себе, социальная роль, социальная позиция, социальная установка. Помимо этого, личность, как структура включает в себя биологические свойства. На становление личности влияет природная среда, экология, социальная среда (экономическая, политическая, техническая) [1].

В тесном пересечении с общей психологией находится раздел дифференциальная психология. В работах А. Н. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, В. С. Мерлина и другие встает вопрос о соотношении личности и индивидуальности. Содержание дифференциальной психологии состоит в изучении факторов, определяющих индивидуальные, групповые и типологические различия. В работах Б.Г. Ананьева структура личности рассматривается в определенной иерархии, является лишь третьем уровнем в пирамиде. Составляющими факторами личностной системы будут выступать мотивы поведения, цели, ценности, мировоззрение личности, характер, склонности.

Многие авторы этой дисциплины поставили для себя задачу ввести количественные измерения. И согласно этой теории, личность описывается как состоящая из стабильных, устойчивых, взаимосвязанных элементов (черт). В настоящее время персонологи выделяют не только черты, но и типы личности, а в некоторых случаях совмещают эти подходы для того, чтобы получить наиболее полное представление о личности [2].

В первой половине XX века в ряде стран, в том числе и нашей, были проведены фундаментальные разработки проблемы целостности живого организма в его взаимоотношениях с внешней средой и борьбе с вредоносными факторами. Французским физиологом К. Беранром было указано, что внутренняя среда живого организма должна сохранять постоянство, в ответ на колебания внешней среды. Тогда, же, в XX веке, впервые была создана концепция стресса. Основал ее Г. Селье в 1936г. Но стоит учитывать, что рассматривались именно физиологические факторы личности на колебания

внешней среды. Была создана так называемая «триада стресса», то есть это три стадии, которые переживает человек, когда на него влияет стрессогенный фактор.

Наиболее важный вклад в изучении стресса для личности сделал в своих работах Р. Лазарус. Он, как раз таки, подчеркнул специфику психологического стресса. Теория стресса Лазаруса была разработана в рамках когнитивной психологии. Здесь ведущую роль в воспринимаемых человеком событиях и его поведении отводится тем знаниям и представлениям, которые человек сформировал сам о себе и об окружающем его мире. Теория этого ученого основана на изучении стресса как личной реакции человека, она определяется субъективно, то есть человек сам оценивает степень угрозы стрессового фактора, и оценивает затем, свои ресурсы для его преодоления. По сути, сам психологический стресс отличается от других видов стресса. В структуре развития такого стресса появляется опосредующая переменная – та угроза, которую сам человек оценивает, и столкновения его с какой-либо будущей опасной ситуацией [9, 8, 3].

К проблеме выявления личностных факторов в стрессе приступали такие ученые как Т. Холмс и Р. Раге в 1967 году. Ими была разработана целая методика о стрессоустойчивости личности. Они рассматривали те перемены в жизни, которые чаще всего случаются у человека, и которые вызывают стресс. Так как каждое событие для человека субъективно значимо и эмоционально насыщено, то это дало возможность провести внутренний анализ стресса. Существуют ситуации, ход которых можно предопределить. Например, становление семьи, биологическое изменение человека, и хотя, эти факторы осознаются человеком, они, тем не менее, также могут послужить стрессором и вызвать небольшой стресс. Но есть события, которые требуют от человека быстрого решения, какие-то резкие перемены в его жизни, и тогда такие ситуации вызывают наиболее сильный душевный дискомфорт. Сюда же можно отнести и те стрессоры, которые появляются не в ходе резких перемен, а длятся с определенной частотой и длительное время. Для преодоления стресса, человеку необходимо развить в себе хорошие адаптационные способности [3,

5]. Есть предположение, что они складываются из личностных факторов, которыми обладает сам человек.

Альберт Бандура в своей социально-когнитивной теории личности, 1977 год, использовал понятие «самоэффективность», для того, чтобы охарактеризовать оценку личного поведения в ответ на происходящие события в жизни человека. По словам автора, «ожидание личной эффективности, мастерства отражаются как на инициативе, так и на настойчивости в купирующем поведении. Сила убеждений человека в своей собственной эффективности дает надежду на успех, даже если он только пробует справиться с данной ситуацией» [3]. При низкой самоэффективности присутствует убеждение в том, что способностей человека не хватает, и в таком случае, событие для человека будет определено как стрессовое. Самооценка человека является его личностным фактором, который связан с возможностью преодолеть стресс, и относится к ресурсу личности. Ресурс личности это некий потенциал личностно-функциональных характеристик, которые обеспечивают адаптацию, поведение реагирование, и другие виды общей жизнедеятельности.

При изучении моделей стресса, придавалось значение степени влияния приписываний (атрибуций) человека на угрожающие факторы. В концепции позитивных качеств личности, разработанной К. Питерсоном и М.Селигманом (1984 г.) основными понятиями выступали достоинства личности. Предпосылками к созданию концепции послужило то, что М.Селингмен изучал состояние беспомощности. В его описании «беспомощность» это когнитивно-мотивационный дефицит. М. Селингман и его коллеги в своих исследованиях наблюдали, как реакции людей на неконтролируемые события значительно различаются друг с другом. На основе этого была создана теория «объяснительных стилей». Данную теорию применяли в различных экспериментах и исследованиях для выявления феноменов, возникающих в связи с неудачами личности, такими как неудачи в семейной жизни, в профессиональной сфере, депрессии, или заболевания. Можно сказать, что объяснительный стиль присущ каждому человеку, и он направлен на объяснение самим человеком плохих событий его жизни и причин, в том числе

и стресса. Теория предполагает, что все эти приписывания разделяются на три вида: 1) внутренние или внешние приписывания, 2) стабильные или нестабильные, 3) общие или специфические.

К. Петерсон, работавший с М. Селингманом, отметил, что внешние атрибуции связываются с пассивностью в поведении и, при возникновении последующих стрессовых событий, у человека снижается самооценка. Говоря о стабильных атрибуциях, выявлено, что они ведут к постоянному чувству уязвимости, некоей пассивности, в то время как нестабильные атрибуции быстро восстанавливают жизненное поведение.

В ряде многих исследований была предпринята попытка выявить связь между атрибуционным стилем и личной устойчивостью к воздействию стресса [4]. В работах было выявлено, что один из того или иного вида атрибуционного стиля будет являться в качестве посредника для стойких, выносливых личностей. Характерным является то, что выносливые личности объясняют внутренние, стабильные и общие приписывания положительных событий своей жизни, а негативные события объясняют внешними, нестабильными и атрибуциями. У других личностей, у которых выявлено, напротив, недостаточная выносливость, все негативные события жизни объясняются путем внутренних, стабильных и общих атрибуций.

Данные теории хорошо объясняют явления, связанные с резкими переменами в жизни, например с болезнями, несчастными случаями, но недостаточно раскрывают связь, например, с депрессией, которая возникает в результате стрессовых событий. Такая модель является многокомпонентной. В то время как влияние отдельных компонентов личности не проверялось.

1.2. Исследование стресса и его последствий, вызванных информационно-эмоциональной нагрузкой

Понятие информационно-эмоциональная нагрузка включает в себя несколько составляющих. Рассмотрено отдельно понятие «Информационная нагрузка». Логичным определением, относящимся к исследованию, является определение Боудена: «Информационная нагрузка (англ., - Information

Overload) – состояние цивилизации, при котором объем потенциально полезной и актуальной информации, превышает возможность ее обработки средним человеком (то есть когнитивные способности) и становится помехой, а не подспорьем» [40].

Необходимо отдельно рассмотреть термин «эмоциональная» в контексте. Эмоциональный – относящийся к любому аспекту эмоции; характеризующий состояния, процессы, выражения и так далее, которые обладают качеством эмоции.

Что такое нагрузка? Необходимо выделить термин, относящийся к области психологии. И здесь «Нагрузка» это интенсивные воздействия, оказываемые на психику человека и вызывающие у него повышенную нервную напряженность, а также довольно сильные, трудно переносимые эмоциональные переживания [4].

Так как четкого определения нет. То, на основе вышесказанного, можно выявить смысловое содержание, которое будет характеризовать информационно-эмоциональную нагрузку (далее по тексту – ИЭН). И можно сказать, что ИЭН – уровень рабочей нагрузки, содержащей большой объем актуальной информации, выполняемой преимущественно за счет психической деятельности человека, вызывающий сильные эмоциональные переживания и сенсорную перегрузку в эпоху мгновенного доступа к информации.

Развиваются IT-технологии, и каждый современный житель мегаполиса, имеет под рукой средства доступа к любым видам услуг.

Длительное воздействие таких стресс-факторов в профессиональной среде могут привести к нарушению психологического здоровья, разным видам профессиональной деформации.

Современные информационные системы обладают рядом общих признаков сложных организационно-технических систем искусственного происхождения. И во многих из них присутствует информационно-эмоциональная нагрузка. Подробнее в изучении информационных систем останавливались в инженерной психологии. Обеспечение максимальной эффективности работы систем управления с участием человека обычно включает несколько взаимосвязанных

путей. Один из них – приспособление машины к человеку. Этот путь состоит в разработке таких конструктивных решений, которые наиболее полно соответствуют психологическим и психофизиологическим возможностям человека. В такой работе будет иметь большое значение приспособление человека к условиям труда. Личность человека в работе, которая подразумевает высокую информационную нагрузку, не может быть рассмотрена только с точки зрения его способностей выполнять определенные операции по переработке информации. Необходимо учитывать его эмоциональную устойчивость, а так же другие личностные качества, волевые качества и так далее [5, 6].

Если рассматривать информационную систему, которая работает по принципу «человек – машина», то в любой такой системе основным является наличие целевых задач. Эти задачи определяют желаемые результаты в работе, и должны быть реализованы в процессе функционирования информационной системы [5, 6, 7]. В работе М. Воронина «Психология решения оперативных задач в больших системах» выделены важные признаки информационной системы:

- 1) большое количество объектов информационного взаимодействия и разнообразие целевых задач (многофункциональность);
- 2) разветвленность структуры, большая пространственная рассредоточенность элементов системы;
- 3) модернизация информационных систем и эволюционный характер процессов их создания [6]

Информационные системы создаются для достижения определенных целей:

- 1) передача информации;
- 2) извлечение информации;
- 3) информационная поддержка управления [5].

В любой системе, работающей по принципу «человек – машина» присутствует некоторая степень информационно-эмоциональной нагрузки, особенно, если эта система, как было рассмотрено ранее – информационная. Устойчивость человека в таких системах выступает как характеристика

надежности и отражает способность работника удерживать все параметры деятельности и свою функциональную активность на высоком уровне. Надежность системы «человек – машина» зависит от условий и режимов работы людей, выполняемых ими функций, конструкции, режимов, а также особенностей функционирования технических средств [11]. Таким образом, можно сказать, что работа в информационной системе и сама информационная система будет выступать стрессором для человека, осуществляющего в ней профессиональную деятельность.

Профессиональная деятельность, особенно умственная трудовая деятельность, будет сопровождаться определенным нервно-психическим напряжением. От степени такого напряжения будут происходить вегетативные сдвиги в организме человека. Интеллектуальная деятельность, которая так же включает в себя обработку большого количества поступающей извне информации, эмоциональный отклик, отличается высоким мозговым напряжением, так как приходится концентрироваться на определенных явлениях и объектах. Реакция организма будет значительно меняться, если в работе присутствует эмоциональный фактор, и проявляются эмоциональные переживания. Такие факторы, как например, гнев, нетерпение, волнение, напряженность в условиях дефицита времени будет сказываться как на физиологическом уровне (на системе кровообращения), так и на психологическом (высокая утомляемость, истощенность) [11, 12].

Информационно-эмоциональное воздействие техники на человека подразумевает высокую ответственность и сложность деятельности. Это обуславливает развития у операторов состояния стресса. Стресс связан с различными факторами (организационными, физическими, социальными). Также, к источникам формирования стрессовой нагрузки относятся факторы, связанные с информацией: преобразование информации, умственная нагрузка, рабочая нагрузка, операторская деятельность и её содержание [7]. Исследования профессионального стресса при выполнении трудовой деятельности, отражает те психологические и физиологические особенности развития стресса, который может выступать как специфический вид от общего

изучения состояния стресса [8]. Многие исследователи изучали более широкое понимание состояния стресса, которое могло включать в себя исследования жизненных событий или влияния окружающей среды на индивида. Информационно-эмоциональная нагрузка выступает как специфический вид стресса, и исследования в этой области могут относиться к исследованиям конкретных профессий. Но, стоит отметить, что в таких исследованиях больше всего изучалось окружающее пространство, или факторы, которые могут повлиять на развитие состояния стресса, а не личность. В исследованиях профессиональной деятельности Роберта Казарека обращалось внимание на работу, которая имеет высокую напряженность. По его мнению, человек при высокой ответственности имеет недостаточный контроль над выполнениями заданий [8, 10]. Автор предполагает, что есть профессии, которые требуют большой ответственности, и высокой степени контроля, или профессии с большими требованиями, но сниженной ответственностью. И есть так называемые «пассивные» профессии, где практически отсутствует контроль и к работнику предъявляется мало требований. Такие профессии считаются наименее стрессовыми. Что касается работы, связанной с информационной пресыщенностью, то она будет относиться к тем видам профессий, в которых сотруднику предъявляются высокие требования и накладывается большая ответственность.

В профессиональной деятельности достаточно много стрессоров, которые влияют на человека в течение рабочего дня. Практически в каждой профессии имеются источники напряжения. Не во всех видах трудовой деятельности эти источники исходят извне. Ощущения дискомфорта обусловлено также внутренними психоэмоциональными факторами, субъективным отражением ситуации. Так, в работах В. Д. Небылицина дается оценка ощущения предела. Это субъективная оценка, потому как каждый индивид реагирует на экстремальное воздействие по-разному. Для одного Психологическая оценка стресса зависит от того, какой смысл вкладывает личность в деятельность, и насколько сильно или слабо он оценивает ситуацию, в которой находится [9].

Профессиональный стресс, вызванный информационной перегрузкой, рассматривался в работах Н. А. Знаковского [6]. Проблемная ситуация включает два главных компонента: это ориентация и управление. То есть, ориентация подразумевает процесс определения проблемы, её субъективное оценивание и характеристики. В управлении, или по-другому контроле, человеку необходимо адаптироваться и реализоваться в решении проблемы. Если в момент ориентации человек допустит ошибки, то это повлечет за собой формирование неверных стратегий по выходу из проблемной ситуации, и, следовательно, далее, возникновение состояния стресса [10, 13].

Любые теории, которые изучали развитие состояния стресса, определяли, что физиологический и психологический стресс это два разных понятия. Так, в работах Р. Лазаруса выявлено, что физиологический стресс нарушает развитие человека своим непосредственным воздействием на организм. Между тем, психологический стресс развивается скорее, при личностной оценки значимости ситуации для индивида, его личностных особенностей и индивидуальных характеристик [15, 21, 22].

В стремлении изучить психологическую составляющую стресса учувствовало достаточно большое количество представителей психологических наук. Изучались различные реакции человека на стресс- факторы, адаптация человека к трудным условиям, субъективная оценка угрозы. Нам же важно рассмотреть влияние информационно-эмоциональной нагрузки на человека, как специфический вид стресса, связанного с профессиональной деятельностью. Любая трудовая деятельность может порождать психологические причины стресса, которые будут отражаться на рабочей активности человека.

Информационно-эмоциональная нагрузка наиболее часто присутствует в профессиональной деятельности операторов. Профессиональный стресс, вызванной данной нагрузкой включает в себя все возможные аспекты, например, рабочий аспект, социальный, психологический, организационный. Кроме того, в него входят такие составляющие как когнитивная регуляция информационных потоков и поведенческих реакций [22, 23]. Главным компонентом деятельности операторов является информационное воздействие

техники и человека. Это может быть тем определяющим фактором, который способствует развитию стресса.

Человеком постоянно предпринимаются попытки избежать или адаптироваться к воздействию стрессоров. Информация поступает в большом количестве, что истощает психологические и физиологические ресурсы организма. При выполнении деятельности, связанной с высокой информационно-эмоциональной нагрузкой у человека развиваются негативные последствия такого стресса. К ним относится психологическое пресыщение, снижение работоспособности, утомляемость, ухудшение памяти и внимания. Помимо этого, в таком виде стресса присутствует эмоциональный компонент, который вызывает другие негативные последствия, например, чувство агрессии, раздражение, переживание хронической усталости, нарушение в социальной сфере, общее отношение к окружающим людям [25]. В трудовой деятельности возникают как минимум три глобальных вида стресса:

- 1) рабочий стресс;
- 2) профессиональный стресс;
- 3) организационный стресс.

Коротко обобщив, можно сказать, что рабочий стресс главным образом вызван условиями труда, методом работы и обстановкой. Профессиональный стресс, касается непосредственно вида деятельности, которую выполняет человек. Организационный стресс влияет на индивида вследствие самой организации, в которой он осуществляет свою работу.

Эмоциональный стресс, как принято считать, сам по себе не вызывает болезней. Но за последние годы, психологи и медицинские работники сошлись в едином мнении того, что эмоции напрямую могут влиять на организм человека. Постоянное эмоциональное напряжение вызывает психосоматические заболевания. Есть предположение, что негативные реакции, например, усталость, тревога, физическое недомогание, в ответ на психологическую нагрузку проявляется в тех случаях, когда требования к выполняемой работе достаточно высоки, а сотрудник играет незначительную роль в принятии организационных решений. Тогда, стоит отметить, что в таких условиях,

человек не всегда может снять психологическое напряжение, так как его возможности в этом ограничены (рабочая обстановка, соблюдение рабочей этики, установленные регламентированные правила). Постоянные попытки человека справиться со стресс-факторами, в сочетании с ограниченными возможностями, может пониматься как информационно-эмоциональная нагрузка (определение стресс в данном случае здесь не подходит) [25, 28].

Многочисленные исследования в области когнитивной психологии выявили, что человек может справляться с высокой информационной пресыщенностью за счет повышения своего когнитивного напряжения. Но в таком случае, возникает и обратное: чем больше когнитивное напряжение, тем это сильнее может привести к снижению работоспособности [26].

В Европейском Союзе проблеме стресса на работе уделяют особое внимание, так как эта проблема связана со здоровьем человека и, как правило, длится довольно долго [27].

Для человека, работающего в организации с высокой информационно-эмоциональной нагрузкой, стресс будет сводиться больше к эмоциональному аспекту. Феном стресса сотрудник будет воспринимать каждый индивидуально, а причины будут скрыты в его внутренних психических процессах. Психологически человек оценивает ситуацию стресса, как негативную, отвергаемую им, и не всегда возможной её избежать. Это, по сути, и будет являться психологической напряженностью. Человек может постоянно испытывать стресс, жаловаться на него, но мало кто из сотрудников, которые работают в условиях информационной пресыщенности, отдают себе полноценный отчет в том, насколько влияют такие условия на его организм и личность в целом [28]. Хронический стресс сопровождается усталостью, раздражительностью, снижением работоспособности, нарушение сна, в некоторых случаях это влияет на сексуальную жизнь человека. Западные авторы и исследователи чаще всего называют хронический стресс, связанный с профессиональной деятельностью – «выгоранием». По Селье, заболевания, связанные с психической нагрузкой, относят к болезням адаптации, или психосоматическим заболеваниям.

Если посмотреть объективно, то в современном обществе каждый человек подвергается стрессу, и практически каждый информационно пресыщен. Главное отличие состоит в том, что реакция на постоянные раздражители у всех индивидуальная. Каждый человек субъективно оценивает тяжесть наносимого стресса, и, как следствие, проявляет разные на него реакции. Негативные эмоции могут быть опасны своими негативными последствиями. Важно справляться с ними в условиях глобализации мира [32].

1.3. Связь и влияние личностных особенностей, связанных со стрессом, вызванным информационно-эмоциональной нагрузкой

Предполагается, что определенные личностные черты связаны с большей подверженностью стрессу. Мы рассмотрим только специфический вид стресса, который вызван информационно-эмоциональной нагрузкой.

В исследованиях Федерации Независимых Профсоюзов России [35] были выявлены некоторые характеристики. Это должен быть активный человек, у которого развито чувство ответственности, и который готов интенсивно работать. Такой личности может постоянно не хватать времени, он может быть нетерпелив и резок в выполнении работы. Жизненный темп такого человека должен быть определенно высоким, и его жизненные перегрузки могут значительно превышать человеческие возможности.

Такие люди чаще всего слишком самостоятельны. Порой, даже неоправданно, и редко рассчитывают на поддержку со стороны окружающих. Как следствие, увеличение рабочей нагрузки будет повышать у них уровень стресса. В социальной сфере это будет проявляться в виде чувства недовольства к коллегам, постоянное противопоставление себя руководству. Так как таких людей можно смело назвать «трудоголиками», они способны добиваться высоких результатов в карьере. Такая черта относится, скорее, является положительной, чем отрицательной. На таких людях может держаться организация, они могут способствовать новаторству и творческим разработкам. Но постоянное воздействие стресса, а также принуждение работать себя практически на пределе ведет к серьезным нарушениям здоровья [35, 32].

В Российском обществе еще одним большим пластом людей, подверженных стрессу в высокой информационно-эмоциональной нагрузке являются руководители организаций. Из-за сильной загруженности такие люди не могут уделить полноценно время своему здоровью, несмотря на то, что они финансово обеспечены и могут позволить себе дорогостоящее лечение. Но, как правило, стресс у таких личностей копится годами и переходит в стадию хронического [30].

Личностные особенности и индивидуальный характер во многом определяют степень устойчивости к стрессу. Одно и то же воздействие может вызвать сильный стресс у одного человека, и не вызвать его у другого человека.

И все же, в многочисленных исследованиях установлено, что рабочая перегруженность, информационная пресыщенность может вызвать стресс практически у любого типа личности [34, 36]. Характер профессиональной деятельности также во многом определяет нагрузку, вызывающую стресс. Если человек проживает в среде мегаполиса, то работа составляет практически 90% его времени. Профессия связана с высокой информационной нагрузкой может дополнительно сопровождаться неудовлетворительными условиями труда, сверхурочной работой, рутинной и монотонной работой, в которой не всегда могут проявляться личностные качества человека. Если человек сам по своей природе общительный и ему важно получать социальный отклик, то работа в дружественном коллективе будет очень важна ему. Но если отношения будут складываться плохо, то это приведет к дополнительным переживаниям, и появлению стрессового состояния [31].

Исследования, проведенные в НИИ медицины труда РАМН, выявили несколько личностных факторов, которые, согласно их исследованиям, обуславливают уровень стресса:

- 1) уровень притязаний;
- 2) зависть, алчность, раздражительность;
- 3) увлеченность делом, интеллект, толерантность.

Некоторые из этих показателей (уровень притязаний, зависть, алчность, раздражительность) существенно влияют на здоровье человека и могут

привести к сокращению жизни. А такие черты личности как увлеченность своим делом, толерантность, высокий уровень интеллекта способствуют стрессоустойчивости [35].

Еще, один важный аспект, относящийся к личностным особенностям человека, является стрессовая программа. В работах Б.Р. Манделя стрессовая программа определяется как проявление и частота стрессовых реакций личности, направленная либо на окружающих, либо на саму личность [16]. Проявление реакций на стресс во многом обусловлены личностными особенностями. Кто-то может находиться в стрессе ежедневно, кто-то несколько раз в год. Проявление такой реакции как агрессия может быть направлена на окружающих или на самого себя. Стрессовая программа запускается автоматически. Человек становится раздражительным, наступает быстрая утомляемость, может возникнуть конфликт из-за незначительных разногласий. Нахождение человека в стрессе будет проявляться как раз в таких реакциях, на что, казалось бы, раньше он не смог бы так эмоционально отреагировать.

К личностной особенности, проявляющейся особо остро в стрессовой ситуации, относится такая черта как раздражительность. В профессиональной деятельности, она может возникать вследствие перегрузок. У некоторых личностей раздражительность проявляется из-за неуверенности в себе. Тревожные личности, которые неудовлетворены своей рабочей деятельностью также могут быть излишне раздражительны [16, 17].

В профессиональной деятельности люди чаще всего относятся друг к другу как к конкурентам. Это, конечно, зависит от характера организации, но чаще всего, в организациях, где подразумевается большое количество рабочего персонала, присутствует высокая конкуренция. Из-за этого у личности в ситуации стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой проявляется еще одна такая черта как агрессивность. Одни сотрудники могут проявлять агрессию и самоутверждаться за счет тех сотрудников, которым присуща мягкость и толерантность в поведении. Многие другие личностные

качества человека проявляются в деловом общении. Одни сотрудники могут выступать альтруистами, а другие, наоборот, эгоистами [15].

Следует еще отметить, что по прошествии многих лет изменился характер выполняемых работ человеком. Ранее, стрессовые нагрузки в основном были связаны с промышленной деятельностью. Человек работал в неблагоприятных условиях труда, и тем самым находился в стрессовом состоянии, опасаясь за свою жизнь и здоровье. В современных условиях, характер работ изменился, но не стал легче. Сейчас, работа связана с информационной пресыщенностью, нагрузкой и постоянным межличностным взаимодействием людей [17]. Ранее, трудовому процессу были не свойственны информационные перегрузки, интенсивный интеллектуальный труд, так называемая «сидячая» работа, вызывающая гиподинамию, или сильные сенсорные нагрузки, вместе с монотонией, пресыщением, когнитивным утомлением.

Проблемы влияния стресса на человека затрагивают всех работников, от низшего звена до руководящих должностей. Иногда, сотрудники, занимающие низшие должности предполагают, что у руководителей меньше нагрузка, и они меньше всего испытывают ту напряженность, которая присуща им. Но, выясняется, что это далеко не так. Руководители испытывают стресс не меньший по степени, чем рабочие исполнители. Все зависит от того, насколько человек эмоционально устойчив [39].

Информационно-эмоциональная нагрузка, вызывающая специфический вид стресса в основном затрагивает эмоциональную сферу личности. Эмоциональный фон человека в стрессе становится негативным и приобретает пессимистичный оттенок. Если стресс воздействует на человека длительное время, то он становится тревожным и раздражительным [19]. Тревожные личности зачастую теряют уверенность в успех своей деятельности, могут впадать в депрессию. Люди экстраверты, при нахождении в стрессовом состоянии, могут проявлять вспышки гнева, агрессии, и проявлять необоснованную раздражительность к окружающим людям. Стресс усиливает личностные черты, которые уже имеются. Например, интроверты, находящиеся под воздействием эмоционального стресса будут еще более склонны к

самообвинениям, подозрению, а их самооценка может пострадать еще больше [18].

Это говорит о том, что степень выраженности стресса всегда зависит от личностных особенностей и от ряда других факторов, например, его мотивации, установок или прошлого опыта.

Некоторые исследователи стресса, выделяют несколько состояний стресса. Например, утомление и перегрузка. Это не стресс, как таковой, но эти компоненты часто сопровождают состояние стресса [22]. Психолог Касандрия Вильяме в свои работах отмечает, что перегрузка это такое состояние, когда человек слишком много берет на себя. К нему предъявляются большие требования, он не осознает, что не в состоянии выполнить большой объем работы, и как следствие, у него не остается времени посвятить себя чему-то другому в своей жизни. Энергия уходит на то, чтобы справиться с трудовыми обязанностями, в ущерб личному времени [18]. В этом случае, связь личностных особенностей и стресса, вызванного перегрузкой будет такова, что человек будет испытывать страх, что не сможет оправдать ожиданий или страх того, что не сможет выдержать такой темп загруженности.

При проявлении стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой будет присутствовать еще одно состояние как эмоциональная напряженность. Существуют авторы, которые изучали концепцию эмоциональной напряженности. По их мнению, она проходит в несколько стадий. В их исследованиях, эмоциональное напряжение направлено на мобилизацию человеческих резервов. Но если эмоции будут чрезмерны по силе и окраски, то это приведет к негативному состоянию эмоциональной напряженности. В случае если личность была излишне мотивирована, то это приведет к эмоциональным всплескам, сильной тревоги и чувстве страха [23].

Отмечались также и профессиональные нарушения, которые проявлялись вследствие информационно-эмоциональной нагрузки. Такие нарушения включают в себя увеличение числа ошибок при выполнении привычных рабочих заданий, также в сниженной работоспособности, нехватке времени, и снижается общая продуктивность личности [24, 26].

Результаты и выводы авторов, изучающих способы совладания со стрессом, отмечали значительную разницу в личностных особенностях человека. Например, те люди, которые ищут причины своего стресса и появляющихся проблем только в окружающей внешней среде, отличаются повышенной импульсивностью. Они склонны прибегать к неадекватным и неконструктивным способам выхода из стрессового состояния. Те люди, которые обладают изначально заниженными ресурсами нервной системы, обладают такими качествами, как тревожность, подверженность панике, личностная сладость. Они будут стремиться избежать всеми способами нервно-психическое напряжение и стресс [6, 24].

В последнее время большую популярность занимают исследования стресса, которые оценивают комплексное воздействие на личность и организм. Но важно отметить, что при изучении стресса большую роль играет то, насколько человек сам субъективно оценивает уровень своего стресса и нагрузки. При субъективной оценке стресса могут проявляться личностные особенности в большей степени, чем при других исследованиях. Так, например, те же тревожные личности будут высоко оценивать ситуацию угрозы и приписывать ей характеристики стресса [11, 29]. Или, например, люди, которые имеют большое количество страхов, но никак не проявляют их в обычных жизненных ситуациях, в ситуациях стресса могут впасть в состояние ступора, где их страхи только усиливаются.

По данным американских врачей, люди, которые уделяют время самонаблюдению, могут реже впасть в состояние стресса. Самонаблюдение характерно для сильных личностей, заботящихся о своем здоровье и благополучии. Важно задавать себе несколько вопросов о собственном состоянии, в котором пребывает человек, для прогноза стресса [18, 10, 6].

Если мы говорим о специфическом виде стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой, то самонаблюдение будет хорошей профилактикой стресса. В области физиологии многие ученые обращают внимание на то, что неблагоприятные функциональные состояния, такие как утомление, монотония, перегрузка, очень сильно снижают общую

работоспособность человека, и его качество труда заметно снижается. Опять же, следует здесь добавить, что при изучении связи личностных особенностей и стресса в основном уделяли внимание только одному фактору личности – это стрессоустойчивости.

По проблемам изучения взаимосвязи личностных особенностей и стресса необходимо выделить психофизиологические исследования. В психофизиологии выделяют три типа личности:

- 1) симпатотоники;
- 2) нормотоники;
- 3) ваготоники.

Эта психофизиологическая характеристика людей, которые имеют разный уровень парасимпатической нервной системы. Ряд исследований показал, что симпатотоники более склонны испытывать психологический стресс, так как такие люди характеризуются повышенной активностью нервной системы. Сердце чаще бьется, учащается дыхание, появляется страх, и могут проявляться даже панические атаки [36, 39].

Каждый человек обладает своим порогом чувствительности к стрессу. Человеческая жизнедеятельность включает в себя достаточно большое количество аспектов, в которых можно изучать уровень стресса, стрессоустойчивость. И многие работы охватывают сразу несколько показателей, например, психоэмоциональные, социальные, физиологические и другие. Исследователи сходятся во мнении, что изучить природу физиологического стресса гораздо проще, чем психологического. Это обусловлено тем, что с физиологической точки зрения можно измерить жизненные показатели и функционирование организма. В то время как при изучении психологического стресса приходится опираться на субъективные данные.

Таким образом, в теоретической литературе проблема взаимосвязи личностных особенностей и стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой практически не рассматривалась в связи с тем, что

данный вид стресса является специфическим и появился относительно недавно, с развитием научно-технического прогресса и глобализацией.

Глава 2. Цель, задачи и методы исследования

2.1 Цели и задачи исследования

Цель: Выявить личностные особенности, связанные со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Задачи:

1. Проанализировать результаты исследований связи личностных особенностей со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой;

2. Диагностика субъективного уровня стресса, вызванного высокой информационно-эмоциональной нагрузкой;

3. Диагностика уровня стресса, вызванного высокой информационно-эмоциональной нагрузкой у сотрудников колл-центра, на основе только опросниковых методик;

4. Выявление значимых взаимосвязей между уровнем стресса и личностными особенностями, связанными со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Объектом исследования: является стресс у сотрудников колл-центра, вызванный постоянной высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Предмет исследования: связи личностных особенностей и стресса, вызванного высокой эмоционально-информационной нагрузкой.

Гипотеза исследования: Личностные факторы, включая копинг-стратегии, связаны с уровнем стресса, вызванного высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Выборка: 62 сотрудника колл-центра – 22 мужчины и 40 женщин, в возрасте от 19 до 49 лет.

2.2. Методы исследования

Анкета определения уровня информационно-эмоциональной нагрузки у сотрудников колл-центра.

1. Испытуемым предъявляется бланк анкеты, состоящий из 15 вопросов, в каждом вопросе предъявлялся объект – стимул. Испытуемые выражали свое мнение по поводу каждого стимул – объекта, фиксируя свою отметку при выборе подходящего и варианта.

2. При обработке результатов ответы разбивались на три категории, С отметками, попавшими на каждый участок, производились подсчеты, которые позволяли определить уровень информационно-эмоциональной нагрузки. Информационно-эмоциональная нагрузка соответствовала трем параметрам:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Алгоритм подсчета включает в себя общее количество подсчетов оценок по каждому отдельному параметру. Чем больше процентное соотношение отдельной шкалы, по сравнению с другими, тем больше отдельный параметр характеризует уровень информационно-эмоциональной нагрузки (Приложение А).

Методика «Шкала психологического стресса»

Разработана Лемур – Тесье – Филлионом во Франции, затем, переведена и валидизирована в Англии, Испании и Японии. В России методика апробировалась А.Б. Водопьяновой на выборке учителей, студентов и коммерческого персонала в количестве 500 человек. Методика предназначена для измерения феноменологической структуры стресса. Здесь стресс измеряется как естественное состояние психической напряженности.

Опросник включает 25 утверждений, которые отражают состояние человека за последнее время (4-5 дней) (Приложение Б)

Испытуемому предлагается дать оценку текущему состоянию. Используемая шкала: 1 – никогда, 2 – крайне редко, 3 – очень редко, 4 – редко, 5 – иногда, 6 – часто, 7 – очень часто, 8 – постоянно.

Алгоритм расчета включает в себя подсчет баллов по всем вопросам. Количество баллов распределено между тремя шкалами. Шкала «Низкий уровень стресса» включает в себя баллы, сумма которых не более 99, шкала «Средний уровень стресса» включает в себя сумму баллов от 100 до 125, шкала «высокий уровень стресса» включает в себя сумму баллов, которые составляют более 125.

Опросник Дифференциальная оценка состояния сниженной работоспособности»

Опросник представляет собой адаптированную А. Б. Леоновой версию немецкого опросника «BSM II». Опросник предназначен для оценки выраженности таких компонентов, как «утомление», «монотония», «пресыщение», «стресс» (Приложение В).

Опросник содержит 40 вопросов, которые необходимо оценить по четырехбалльной шкале. Используемая шкала «Почти никогда» 1 балл, «Часто» 2 балла, «Иногда» 3 балла, «Почти всегда» 4 балла. Обработка заключается в расчете коэффициентов утомления, монотонии, пресыщения и стресса в соответствии с ключами, а также в построении профиля из 4 оценок текущего состояния. Если значение коэффициента менее 18 баллов, то исследуемый компонент не выражен, от 18 до 29 баллов выражен, более 30 баллов сильная степень выраженности.

Фактор «Утомление» функциональное состояние организма, сопровождающееся чувством усталости, снижением работоспособности, вызванное интенсивной или длительной деятельностью, выражающееся в ухудшении показателей деятельности и прекращающееся после отдыха.

Фактор «Монотония» функциональное состояние человека, возникающее при однообразной работе. Характеризуется снижением тонуса и восприимчивости, ослаблением сознательного контроля, ухудшением внимания и памяти, стереотипизацией действий, появлением ощущений скуки и потерей интереса к работе. Продуктивность деятельности может лишь на некоторое время восстановиться за счет включения особых волевых усилий. В ответ на монотонные условия работы могут развиваться и явления психического

пресыщения.

Фактор «Психическое пресыщение» психическое состояние, вызванное однообразной, лишенной смысла деятельностью. Признаком наступления пресыщения выступает потеря интереса к работе и неосознанное стремление к варьированию способов исполнения. Раннее наступление психического пресыщения может рассматриваться в качестве симптома психического заболевания и невроза.

Фактор «Стресс» это функциональное состояние организма, возникающее в результате отрицательного внешнего воздействия на его психические функции, нервные процессы или деятельность периферических органов.

Испытуемому предлагается бланк, на котором представлены ряд высказываний, характеризующих чувства и ощущения, возникающие во время работы. Необходимо оценить насколько оно соответствует переживанию испытуемого во время рабочего дня.

Группа методик, направленных на выявление личностных особенностей

Методика «Пятифакторный опросник личности»

Пятифакторный личностный опросник, более известный как «Большая пятерка» был разработан в 1983-1985 гг. американскими психологами Р. МакКрае и П. Коста. В последующем опросник совершенствовался и в окончательном виде в 1992 г. представлен единым тестом. На кафедре общей и социальной психологии Курганского государственного университета (КГУ) в 1996-99 годах нами была проведена адаптация пятифакторного опросника личности (5PFQ). Стандартизация пятифакторного опросника на русском языке проведена на контингенте испытуемых обоего пола общей численностью более 1000 человек студентов (N 680) и учащихся старших классов школ города Кургана (N 350).

Пятифакторный опросник личности представляет собой текстовый набор 75-и противоположных по значению стимульных высказываний, характеризующих поведение человека в типичных жизненных ситуациях, в которых наиболее ярко проявляются его личностные черты. Стимульный

материал разделен пятиступенчатой оценочной шкалой Лайкерта, которая позволяет измерять степень выраженности каждого признака. Всего в опроснике 150 фраз, оценки которых группируются в 25 биполярных первичных фактора, состоящих из 6 утверждений каждый, сгруппированных, в свою очередь, в 5 обобщенных факторов.

С помощью опросника выявляются следующие факторы:

1. Экстраверсия – Интроверсия

Показатели этой шкалы выявляют внешнюю или внутреннюю направленность психики. Типичные экстраверты отличаются общительностью, любят развлечения и коллективные мероприятия, имеют большой круг друзей и знакомых, ощущают потребность общения с людьми. Основными особенностями интроверсии являются отсутствие уверенности в отношении правильности своего поведения и невнимание к происходящим вокруг событиям; большая опора на собственные силы и желания, чем на взгляды других людей; предпочтение абстрактных идей конкретным явлениям действительности.

2. Привязанность – Отделенность

Фактор привязанность включает в себя такие личностные диспозиции, как дружеское расположение, доверчивость, сотрудничество, а также зависимость и принятие индивида группой. Противоположный полюс этого фактора «отделенность» содержит в себе не только признаки дистанцирования и соперничества, но и независимости. Компонентами второго фактора являются: теплота – равнодушие; сотрудничество – соперничество; доверчивость – подозрительность, понимание – непонимание, уважение – неуважение.

3. Контролирование – Естественность

Суть третьего фактора - волевая регуляция поведения. Контролирующий себя индивид, как правило, проявляет целеустремленность, добросовестность, методичность и настойчивость. Естественный в своем поведении человек, напротив, стремится к гармоничным отношениям с природой, он как бы «плывет по течению жизни».

4. Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность

Высокие значения по этому фактору характеризуют лиц, неспособных контролировать свои эмоции и импульсивные влечения. В поведении это проявляется как отсутствие чувства ответственности, в уклонении от реальности, в капризности. Низкие значения по этому фактору свойственны лицам самодостаточным, уверенным в своих силах, эмоционально зрелым, смело смотрящим в лицо фактам, спокойным, постоянным в своих планах и привязанностях, не поддающимся случайным колебаниям настроения.

5. Игривость – Практичность

Суть его - игра, которая даёт возможность личности плавно «переходить» из реального мира в нереальный, воспринимать необычные образы, мысли, чувства, символику искусства и свободно ими наслаждаться. С другой стороны, «практичность» - черта, проявляющаяся у личности в тенденции соответствовать реальности, что в своих крайних проявлениях ведет к конформизму, жестокости и авторитаризму. Люди, обладающие таким фактором либо эмоциональны, экспрессивны, с развитым эстетическим чувством и художественным вкусом.

Методика «Индикатор копинг-стратегий»

Методика разработана Дж. Амирхан, которая предназначена для диагностики доминирующих копинг-стратегий личности. На русский язык адаптирована Н.А. Сиротой и В.М. Ялтонским в 1995 г. в методике выделяются три основные группы копинг-стратегий:

- Решение проблем;
- Поиск социальной поддержки;
- Избегание.

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

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

Стратегия избегания. Поведенческая стратегия, при которой человек старается избежать контакта с окружающей его действительностью, уйти от решения проблем.

Человек может использовать пассивные способы избегания, например, уход в болезнь или употребление алкоголя, наркотиков, может совсем «уйти от решения проблем».

Испытуемым предоставляется бланк вопросов, на которых представлены возможные решения по преодолению трудностей. Необходимо ознакомиться с утверждениями, и выбрать, какое из утверждений чаще всего используется. Испытуемые должны вспомнить наиболее стрессовую ситуацию, произошедшую с ними на рабочем месте, или в течение рабочего времени. На бланке необходимо выбрать утверждения, согласно используемым шкалам: «полностью согласен» 3, «согласен» 2, «не согласен» 1.

Алгоритм подсчета баллов сопоставляется с ключом. Нормы оценки результата приведены в таблице (Приложение Г).

2.2.1 Методы статистической обработки результатов

Методы статистической обработки результатов включают в себя выявление значимости связей между двумя рядами сопоставляемых количественных показателей по методу корреляций Спирмена; произведен расчет средних величин значений, дисперсий и стандартных отклонений.

Статистическая обработка проводилась в статистическом пакете «SPSS Statistics 23».

Глава 3. Результаты исследования личностных особенностей, связанных со стрессом, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой

3.1 Выявление связей между отдельными параметрами личностных особенностей и степенью информационно-эмоциональной нагрузки

Выявление связей между каждым из параметров личности и параметров, характеризующих высокую информационно-эмоциональную нагрузку, уровень стресса, пресыщение, монотонию, утомление производилось с помощью метода корреляции Спирмена. Полученные корреляционные связи представлены в таблице 1

Таблица 1

Корреляционные связи между отдельными параметрами личностных особенностей и степенью информационно-эмоциональной нагрузкой.

	Высокий уровень стресса	Низкий уровень стресса	Степень нагрузки	Утомление
Привязанность - Отделенность	-0,234	0,268*	-0,282*	-0,304*
Повышенная эмоциональность - Эмоциональная сдержанность	0,474**	-0,599**	-0,421**	0,398**
Бегство-Избегание	0,209	-0,252	0,261*	0,229
Решение проблем	-0,256*	0,159	-0,095	-0,258*

Условные обозначения: *. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

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

Полученные связи между параметрами личности и высокой информационно-эмоциональной нагрузкой представлены ниже.

По параметру «Высокий субъективный уровень стресса»:

1. Чем выше показатели по параметру высокий уровень стресса, тем значимее и сильнее связь со значениями по параметру «Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность» ($p < 0,01$, $r = 0,48$, $n = 61$).

Параметр «Повышенная эмоциональность» в шкале «Эмоциональность – Сдержанность» преобладает как у мужчин, так и у женщин в группе испытуемых. То есть, эта шкала имеет высокие показатели ($M > 50,1$), где M – нормативные данные по тесту «Пятифакторный опросник личности» у мужчин и у женщин в возрасте от 18 лет. Для тех людей, которым присуща повышенная эмоциональность, неспособны контролировать свои эмоции и импульсивные влечения. Они зачастую неспособны справиться с жизненными трудностями, не переживая при этом сильное психическое напряжение. Сотрудники с таким показателем хуже работают в стрессовых ситуациях, в которых испытывают психическое напряжение. Это говорит еще о том, что для таких сотрудников высокая информационно-эмоциональная нагрузка будет характеризоваться как высокий уровень стресса.

2. Чем выше показатели по параметру высокий уровень стресса, тем ниже показатели по параметру личностной копинг-стратегии «Решение проблем» ($p < 0,05$, $r = -0,26$, $n = 61$).

Показатель «решение проблем» сфокусирован на применение усилий быстрого способа решения проблем. Он включает в себя аналитический подход к решению проблем, поиск способов и ресурсов по выходу из трудной жизненной ситуации. Люди, которые испытывают высокий уровень стресса, наименее нацелены на то, чтобы применить этот вид копинг-стратегии. Для таких людей не характерно применение усилий, так как они эмоционально не стабильны, и вследствие этого, трудно принимать быстрые решения, используя аналитический подход.

По параметру «Степень нагрузки»:

1. Чем выше показатели по параметру «степень нагрузки», тем сильнее корреляционная связь со значениями по параметру «Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность» ($p < 0,01$, $r = 0,42$, $n = 61$).

Показатели по параметру «степень нагрузки» характеризуют уровень переносимого стресса в настоящее время. Чем она больше, тем выше уровень стресса на данном жизненном этапе у испытуемого. Данная шкала имеет значимую положительную связь со шкалой «Эмоциональная сдержанность – Эмоциональность» по пятифакторному опроснику личности. Это означает, что люди, обладающие высокой эмоциональностью сильнее подвержены стрессу. Можно объяснить это еще так, что сотрудники, обладающие повышенной эмоциональностью, в момент исследования, находились в стрессовом состоянии, что могло повлиять на их работоспособность.

2. Чем выше показатели по параметру «Степень нагрузки», тем чаще применяется личностная копинг-стратегия избегания стресса по параметру «Бегство – избегание» ($p < 0,05$, $r = 0,26$, $n = 61$).

Стратегия избегания направлена на снижение стресса. Она может носить адекватный или неадекватный характер. Люди, которые постоянно прибегают к такому способу совладения со стрессом находятся на более низком уровне развития. То есть, использование данной стратегии обусловлено недостаточностью развития личностных копинг-ресурсов, и навыков активного разрешения проблем. Те сотрудники, которые испытывали высокий уровень стресса, или, другими словами, высокую степень нагрузки, чаще прибегали к снижению дистресса, путем избегания. Избегание может выражаться в пассивных способах, например, абстрагирование от проблемы, уход в фантазии, мечты, прием препаратов, алкоголя, или курение.

3. Чем выше показатели по параметру «Степень нагрузки», тем выше показатели по параметру «Утомление» по шкале индикатора стресса ($p < 0,001$, $r = 0,52$, $n = 61$).

Показатель «утомление» характеризует функциональное состояние организма, при котором человек испытывает чувство усталости, снижается его работоспособность. Снижение работоспособности вызвано интенсивной длительной деятельностью, которая выражается в ухудшении показателей, и прекращается только после отдыха.

К высокой степени нагрузки напрямую относится утомление. Человек, испытывает стресс по нескольким факторам, включая утомляемость и сниженную работоспособность.

4. Чем выше показатели по параметру «Степень нагрузки», тем выше показатели по параметру «Психическое пресыщение» по шкале индикатора стресса ($p < 0,01$, $r = 0,41$, $n = 61$).

Показатель «Психическое пресыщение» говорит о том, что человек находится в психическом состоянии, вызванным однообразной и лишённой смысла деятельностью. Признаком психического пресыщения выступает потеря интереса к работе. Работу хочется исполнить поскорее, или уйти от неё, в любом случае, человек начинает искать различные варианты, чтобы отвлечься от работы.

Психическое пресыщение имеет прямое отношение к высокой степени нагрузки. Для сотрудников, которые испытывают высокий уровень стресса, связанный с информационно-эмоциональной нагрузкой характерна и высокая степень пресыщения. Работа по большей части не доставляет удовольствие, а кажется скучной и однообразной, несмотря на постоянно возрастающую нагрузку.

5. Чем выше показатель по параметру «Степень нагрузки», тем выше показатели по параметру «Монотония» ($p < 0,05$, $r = 0,31$, $n = 61$).

Еще одним функциональным состоянием, связанным со стрессом является монотония. Монотония также проявляется при однообразной работе. Она характеризуется снижением общего тонуса, ослаблением сознательного контроля. Человеку становится труднее сосредоточиться, ухудшается память, чаще теряется внимание. Работа кажется скучной, и появляются стереотипные действия при выполнении работы. Монотония проявляется в ответ на монотонную работу. Для сотрудников выполнение одних и тех же функций может привести к монотонии, и составлять общую степень нагрузки.

По параметру «Низкий уровень стресса»:

1. Чем выше показатели по параметру «низкий уровень стресса», тем выше показатели по параметру «Привязанность – Отделенность» ($p < 0,05$, $r = 0,27$, $n = 61$).

По шкале «Привязанность – Отделенность» наиболее высокие значения имеет показатель «Привязанность», как у мужчин, так и у женщин. Основное содержание этого показателя – отношение к людям. Сотрудники, у которых проявляется привязанность, испытывают потребность быть рядом с другими людьми. Для них важен коллектив, эти люди, как правило, добрые, отзывчивые. Они имеют социальную направленность личности. В условиях рабочей нагрузки они добросовестно и ответственно выполняют работу, предпочитают сотрудничать с коллегами, а не конкурировать, избегая разногласий. Такие люди чаще всего поддерживают коллективные мероприятия и чувствуют ответственность за общее дело.

Следует сказать, что колл-центр имеет достаточно большой штат сотрудников, в котором преобладают приятельские отношения среди коллег. Те сотрудники, которые показали высокие значения по параметру «привязанность» имеют низкий уровень стресса.

2. Чем ниже уровень стресса, тем ниже степень нагрузки по параметрам «Низкий уровень стресса» и шкалы «Степень нагрузки» ($p < 0,01$, $r = -0,46$, $n = 61$).

Сотрудники, испытывающие низкий уровень информационно-эмоциональной нагрузки, не пребывают в стрессе как таковом. Для таких сотрудников нагрузка, связанная с трудовой деятельностью является нормой. Чем ниже уровень стресса, тем ниже степень нагрузки.

3. Чем ниже значения по параметру «Низкий уровень стресса», тем выше расхождение с параметром «Повышенная эмоциональность» по шкале «Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность» ($p < 0,01$, $r = -0,59$, $n = 61$).

Сотрудники, которые обладают повышенной эмоциональностью, чаще подвержены пребыванию в стрессе, и на них сильнее влияет информационно-эмоциональная нагрузка. Для них трудовая деятельность воспринимается более

эмоционально, чем для сотрудников с эмоциональной сдержанностью. Соответственно, сотрудники, которые эмоционально сдержаны и не позволяют проявляться сильным эмоциям, чаще всего испытывают низкий уровень стресса. Рабочая нагрузка, связанная с трудовой деятельностью воспринимается как норма. Эмоционально устойчивые люди сохраняют хладнокровие и спокойствие, и чаще пребывают в хорошем расположении духа.

По параметру «Привязанность»:

Чем выше показатели по параметру «Привязанность – Отделенность», тем больше проявляется личностная копинг-стратегия «Решение проблем» ($p < 0,01$, $r = 0,42$, $n = 61$).

Показатель личностной копинг-стратегии «решение проблем» говорит о том, что человек, при использовании этой стратегии, старается использовать все имеющиеся у него личностные ресурсы для преодоления стресса и высокой степени нагрузки. Это активная поведенческая позиция. Как, правило, люди, прибегающие к стратегии решения проблем, используют аналитический подход к проблеме.

Другими словами, чем больше людей имеют социальную направленность, а именно – привязанность, тем они чаще всего используют личностную копинг-стратегию решения проблем. Это может быть сделано и с помощью социальной поддержки, обращению к близким и значимым для человека людям. На работе это может проявляться как обращение за помощью к коллегам, совместное решение трудных задач, поиск поддержки среди хороших знакомых и друзей в коллективе.

Чем выше показатели параметра «Привязанность», тем ниже значения по параметру «Утомление» ($p < 0,05$, $r = -0,30$, $n = 61$).

Другими словами, в рабочем коллективе, сотрудники, которые имеют социальную направленность, реже утомляются. Параметр «утомление» связан с выполнением однообразной работы, и проявляется при редкой смене деятельности. Утомление проходит после небольшого отдыха. Переключение деятельности с рабочей на социальную не дает сотрудникам сильно утомляться в течение рабочего дня. Можно предположить, что сотрудники, у которых проявляется привязанность, имеют большое количество социальных контактов.

Благодаря этому они черпают от общения с коллегами ресурс, чувствуя ответственность за благополучие каждого, умея выслушать и поддержать. Такие люди, как правило, пользуются уважением, и трудовая деятельность не кажется им слишком однообразной.

Таким образом, были найдены значимые связи между следующими параметрами:

По параметру **«Высокий уровень стресса»** были найдены значимые взаимосвязи с показателем параметра стресса **«Степень нагрузки»**, личностным фактором **«Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность»**.

Также по данному показателю были найдены значимые обратные корреляционные связи с расхождением значений в использовании личностной копинг-стратегии **«Решение проблем»**.

По параметру **«Степень нагрузки»**, были найдены значимые связи с показателями **«Утомление»**, **«Монотония»**, **«Психическое пресыщение»**. Данные показатели связаны с оценкой уровня стресса и информационно-эмоциональной нагрузкой.

Также была найдена значимая положительная корреляционная связь с показателем параметра личностного фактора **«Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность»**.

Положительная корреляционная связь была обнаружена и при изучении уровня стресса. Параметр **«Степень нагрузки»** имеет значимую связь с параметром **«Высокий уровень стресса»**.

По параметру **«Низкий уровень стресса»** найдена значимая связь с параметром **«Привязанность»** по шкале личностного фактора **«Привязанность – Отделенность»**.

Также были найдены значимые отрицательные взаимосвязи с параметрами **«Степень нагрузки»** и по параметру **«Повышенная эмоциональность»** по шкале личностного фактора **«Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность»**.

По параметру **«Привязанность»** в шкале **«Привязанность – Отделенность»** выявлена значимая связь с параметром **«Низкий уровень стресса»**, и параметром **«Решение проблем»** в копинг-стратегиях.

Значимая отрицательная связь найдена между параметром «Утомление» и параметром «Степень нагрузки».

По параметру «Повышенная эмоциональность» в шкале «**Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность**» найдены статистически значимые связи с показателями «Утомление», «Высокий уровень стресса», «Степень нагрузки». А также данный параметр имеет положительную корреляционную связь с показателем копинг-стратегии «Бегство – Избегание».

3.2 Выявление различий между группами с высоким уровнем самооценочного стресса, и с низким уровнем самооценочного стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой

Связь между показателями определялась методом значимых различий в полярных группах. Разделение на полярные группы проводилось исходя из расчета показателей субъективного уровня стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой, путем усреднения всех показателей. В группу с высоким уровнем стресса вошли 32 человека, в группу с низким уровнем стресса вошли 29 человек. Результаты группы с промежуточным или средним показателем уровня стресса в данном параграфе не анализировались. Анализировалась значимость различий по всем параметрам личностных факторов и копинг-стратегий.

Были обнаружены значимые различия между группами только по параметру «Повышенная эмоциональность – Эмоциональная сдержанность», и объединены в группы показатели копинг-стратегий совладания со стрессом. Так, показатели копинг-стратегий были выявлены значимые различия между группами по параметрам «решение проблем», «конфронтация», «принятие ответственности», «бегство – избегание». Значения сравнивались по Т-критерию Стьюдента между собой как обобщенные показатели в группах с низким и высоким уровнем самооценочного стресса. Результаты представлены в таблице 2

Таблица 2

Сравнение средних обобщенных показателей личностных особенностей сотрудников колл-центра с низким и высоким уровнем самооценочного стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой

Обобщенные показатели	M1	sd	M2	sd	t-критерий
Эмоциональность - Сдержанность	53,7	9,8	42,8	9,3	4,47
Решение проблем	20,8	4,4	19,7	4,1	1,00
Конфронтация	54,2	14,6	48,4	15,5	1,51
Принятие ответственности	63,8	19,5	52,9	21,6	2,05
Бегство - Избегание	52,3	15,9	44,5	15,6	1,94

Примечание: по всем объединенным показателям в таблице приведены различия высокого уровня значимости (не ниже $p < 0,05$)

Условные обозначения: M_1 – средние величины в группе с высоким уровнем самооценочного стресса, M_2 – средние величины в группе с низким уровнем самооценочного стресса, sd – среднеквадратическое отклонение.

Сотрудники, с субъективно высоким уровнем стресса достоверно чаще ($p < 0,05$) являются лицами с повышенной эмоциональностью. Такие сотрудники сложнее справляются с трудными жизненными ситуациями, чувствуют себя беспомощными, и во многом их поведение обусловлено ситуацией. Такие сотрудники используют средний адаптационный потенциал личности в пограничном состоянии. Это означает, что чаще всего, личность с повышенной эмоциональностью использует неконструктивные стратегии («конфронтация», «принятие ответственности», «бегство – избегание»). Личность нацелена на применение агрессивных усилий по изменению ситуации, признание своей роли в проблеме, а учитывая, что им присуща повышенная эмоциональность, и они с тревогой ожидают неприятностей, то могут испытывать чувство вины при наступлении трудностей и хуже справляться со стрессом.

В предыдущем параграфе был проведен корреляционный анализ результатов тестовых методик всех обследованных сотрудников колл-центра. Он позволил выделить личностные особенности, которые являются значимыми для личности. Результаты показали, что большинство сотрудников колл-центра являются люди с повышенной эмоциональностью. В группе сотрудников с субъективно низким уровнем стресса большинство испытуемых также эмоциональные личности. Они также используют конструктивные и неконструктивные стратегии. Чаще всего это стратегия решения проблем,

которая нацелена на произвольно-фокусированные усилия по изменению ситуации, благодаря аналитическому подходу к проблеме. Из неконструктивных стратегий выявлено использование стратегии «бегство – избегание», и «конфронтация». Сотрудники с низким уровнем стресса и повышенной эмоциональностью признают свою роль в проблеме с сопутствующей темой попыток её решения.

Сравнение обобщенных показателей позволило продемонстрировать выраженные различия между группами с субъективно высоким уровнем стресса и с субъективно низким уровнем стресса.

Для полноты анализа было проведено сравнение всех показателей копинг-стратегий и уровнем самооценочного стресса. Диаграммы усредненных показателей в двух группах, показывающих наиболее выраженную стратегию по совладанию со стрессом представлены на рисунке (см. рис.1).

При анализе представленных на рисунке 1.усредненных показателей копинг-стратегий и личностных особенностей первое, что обращает на себя внимание, это высоки пиковые значения по показателю «принятие ответственности» (63,8 и 52,9). В обеих группах применение данной стратегии говорит о том, что люди, обладающие повышенной эмоциональностью, больше принимают ответственность за появление проблемы. Излишняя ответственность приводит к дополнительному напряжению, и, как следствие – стрессу.

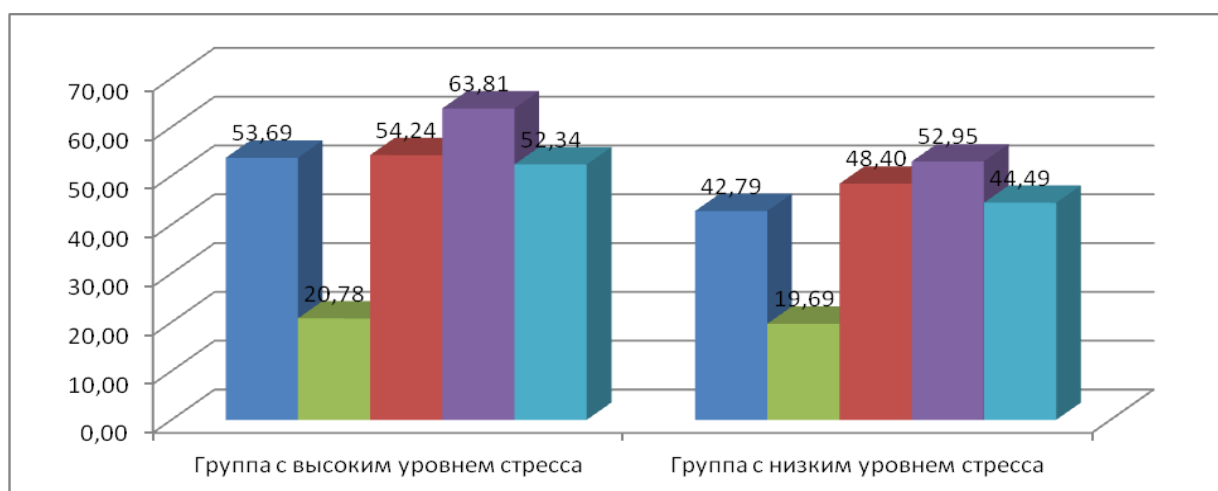


Рис. 1. Сравнение преобладающих копинг-стратегий личностных особенностей в группах, выделенных по критерию уровня самооценочного стресса

Таким образом, группа сотрудников с субъективно высоким уровнем стресса преобладает по численности и по показателям личностных особенностей, группу сотрудников с субъективно низким уровнем стресса. Повышенная эмоциональность заставляет сильнее реагировать на стрессовые ситуации, принимать ответственность, и искать неконструктивные стратегии по выходу из стресса. Такие люди хуже работают в стрессовых ситуациях. Они неспособны контролировать свои эмоции, а, если ситуация не позволяет открыто выражать импульсивные влечения, как в случае рабочей обстановки, то это приводит к подавлению сильных эмоций и внутреннему напряжению. Еще такие результаты можно объяснить тем, что эмоциональные сотрудники считают, что они субъективно сильнее испытывают стресс от высокой информационно-эмоциональной нагрузки.

3.3. Выявление различий между группами с высоким и низким уровнем стресса, выявленных на основе опросниковых методик самооценки уровня стресса

В предыдущем параграфе были выявлены различия между группами, разделенных на основании их самооценочного уровня стресса. В данном параграфе будет важно выявить различия в группах с высокой и низкой степенью нагрузки на основе опросниковых методик. По результатам опросника «Шкала психологического стресса» были составлены две группы испытуемых. В группу испытуемых с сильной степенью нагрузки вошли 21 человек, в группу со слабой степенью нагрузки ли 40 человек. Результаты представлены в таблице 3

Таблица 3

Сравнение средних показателей личностных особенностей сотрудников колл-центра с сильной и слабой выраженностью стресса на основе опросниковых методик

Показатели	M1	sd	M2	sd	t-критерий
Степень нагрузки на основе опросниковых методик	68,13	18,2	118	14,9	-10,8
Экстраверсия - Интроверсия	49,4	9,0	45,5	8,0	1,7
Привязанность - Отделенность	56	9,1	51	6,3	2,2

Эмоциональность - Сдержанность	45,7	9,7	53,7	11,4	-2,9	Пр им еча ние : по все м
Решение проблем	20,5	4,4	19,7	4,0	0,7	
Избегание	19,6	4,9	20,7	4,1	-0,9	
Принятие ответственности	56,9	21,8	61,9	19,7	-0,9	
Бегство - Избегание	46	16,1	53,6	15,3	-1,7	
Положительная переоценка	59,4	17,6	54,9	16,2	0,9	

объединенным показателям в таблице приведены различия высокого уровня значимости (не ниже $p < 0,05$)

Условные обозначения: M_1 – средние величины в группе со слабой выраженностью компонентом стресса, M_2 – средние величины в группе с сильной выраженностью компонента стресса.

Разделение по критерию выраженности стресса на основе опросниковых методик показало, что группа людей, испытывающие сильную степень выраженности данного компонента по численности гораздо меньше группы сотрудников, которые находятся не в столь ярко выраженном стрессе. Из личностных особенностей были выявлены дополнительные параметры личности. Сотрудники не только обладают повышенной эмоциональностью, но и сильное влияние оказывает то, что человек является экстравертом, и ему присуща такая личностная особенность как привязанность. Типичные экстраверты отличаются общительностью, любят общественные мероприятия, имеют большой круг знакомых и друзей. Часто рискуют, действуют импульсивно и необдуманно.

Выявлено, что для совладания с высокой информационно-эмоциональной нагрузкой, сотрудники используют больше копинг-стратегий, чем только со стрессом. Используемые копинг-стратегии также можно условно разделить на конструктивные и неконструктивные. К конструктивным копинг-стратегиям относятся стратегия «решение проблем» и «положительная переоценка». Копинг-стратегия «положительная переоценка» основана на усилиях по созданию положительного значения с фокусированием на росте собственной личности. Это можно объяснить тем, что сотрудники, которые испытывают сильную и слабую информационно-эмоциональную нагрузку, пытаются справиться с ситуацией путем осмысления, аналитического подхода к решению

проблемы. Но, будучи экстравертированными, эмоциональными личностями, нуждающимися в социальных связях, чаще всего прибегают к неконструктивным копинг-стратегиям. Это стратегии по избеганию проблем, и излишней принятии ответственности, что ведет к внутреннему напряжению.

Для полноты анализа проведено сравнение личностных особенностей и копинг-стратегий, выявленных в данном параграфе. Диаграммы усредненных показателей представлены на рисунке 2.

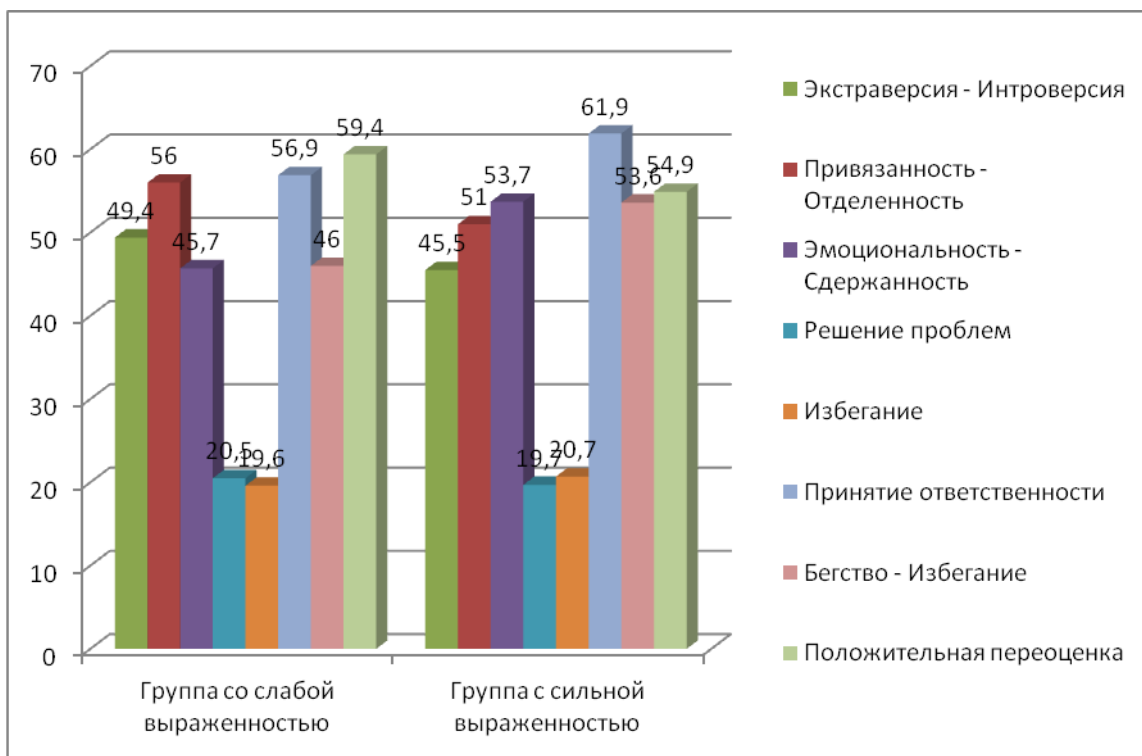


Рис. 2. Сравнение преобладающих копинг-стратегий и личностных особенностей в группах, выделенных по критерию степени нагрузки на основе опросниковых методик

При анализе данных, первое, на что необходимо обратить внимание, это выраженные пиковые значения по критерию «принятие ответственности». Как и в предыдущем параграфе, данный критерий имеет пиковые значения в обеих группах. Несмотря на то, что группы разделены по высокой и низкой выраженности стресса, обе группы сотрудников применяют чаще всего ведущую копинг-стратегию «принятие ответственности».

Таким образом, выявлены незначительные различия при сравнении усредненных данных в группах, разделенных по критерию субъективного стресса и в группах, разделенных на основе показателей стресса опросниковых методик. Разделение на основе опросниковых методик позволило выделить

больше значений между личностными особенностями и показателями стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой. Также, было выявлено, что численность групп значительно различается. При анализе данных по критерию самооценочного уровня стресса, группы делились практически на равное количество (32 человека и 29 человек). При разделении на группы по выраженности стресса, на основе опросниковых методик, группы разделились на 40 человек и 21 человека. Это можно объяснить тем, что субъективно, сотрудники считают работу в колл-центре стрессовой, и им приходится постоянно испытывать информационную и эмоциональную нагрузку. Это может проявляться в нежелании выполнять однообразную и монотонную работу, справляться с многозадачностью. Они более эмоционально реагируют на конфликты, связанные с работой, выполнением своих функций. Хотя объективно выявлено, что большинство испытуемых сотрудников, не пребывают в стрессе, который не вызван высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Выводы

1. В теоретической литературе проблема информационно-эмоциональной нагрузки, как специфический вид стресса не рассматривается.

2. Люди, которым присуща повышенная эмоциональность, склонны субъективно высоко оценивать уровень своего стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой.

3. Люди с субъективно высоким уровнем стресса более эмоциональны, и чаще испытывают высокую степень нагрузки в течение рабочего дня.

4. Люди, являющиеся экстравертами более часто подвержены стрессу, и оценивают его субъективно высоко, они нуждаются в социальных связях и испытывают потребность нахождения в дружественном коллективе.

5. Люди, испытывающие стресс от информационно-эмоциональной нагрузки, чаще стараются избегать решения проблем, путем ухода от проблемы.

6. Люди, объективно не находящиеся в стрессе, вызванным информационно-эмоциональной нагрузкой применяют больше копингстратегий совладания со стрессом и поиску решения проблем.

7. Люди, субъективно находящиеся в стрессе, вызванным информационно-эмоциональной нагрузкой склонны применять избегание от проблем.

Заключение

Данная работа представляет собой попытку найти взаимосвязь личностных особенностей, таких как ведущие личностные факторы и копинг-стратегии, с уровнем стресса, вызванным высокой информационно-эмоциональной нагрузкой. Связи с таким специфическим видом стресса, как информационно-эмоциональная нагрузка ранее не исследовались.

В теоретической литературе рассматривается проблема стрессоустойчивости и стресса, как такового. По проблемам исследования стресса имеется значительное количество публикаций, среди которых следует отметить работы Бойко В. В., Леонова А.Б., Апчел, Берг, Водопьянова Н.Е., Дж. Гринберг, Набиуллина Р.Р., Шрайнер и другие. Информационно-эмоциональная нагрузка выступает в данной работе, как специфический вид стресса, влияющий на личность. Выявление связей между личностными особенностями и таким специфическим видом стресса могут использоваться для обеспечения повышения эффективности деятельности, и снижению риска психосоматических заболеваний, вызванных постоянным пребыванием в стрессовой обстановке. Само понятие информационно-эмоциональная нагрузка неоднозначно, в данной работе оно понималось как «уровень рабочей нагрузки, содержащей большой объем актуальной информации, выполняемой преимущественно за счет психической деятельности человека, вызывающий сильные эмоциональные переживания и сенсорную перегрузку в эпоху мгновенного доступа к информации».

В результате проведения исследования были выявлены основные личностные факторы, которые присуще человеку, выбравшему свою профессиональную деятельность, связанную с высокой информационно-эмоциональной нагрузкой.

Люди с повышенной эмоциональностью, нуждающиеся в большом количестве социальных связей, экстраверты склонны каким-то образом выбирать свою профессиональную деятельность, которая будет эмоционально насыщена. Казалось бы, что для более эмоциональных людей может подойти работа менее стрессовая, но в данном исследовании было выявлено обратное

предположение. Работа, связанная с постоянной информационно-эмоциональной нагрузкой вызывает пресыщение, утомление, и как следствие специфический вид стресса, который люди склонны субъективно высоко оценивать. Тем не менее, сотрудники, работающие в колл-центре, способны находить различные способы совладания со стрессом, вызванным информационно-эмоциональной нагрузкой. На данный момент, к способам преодоления стресса относятся неконструктивные стратегии.

Исследование связей личностных особенностей и уровнем стресса, вызванного информационно-эмоциональной нагрузкой может способствовать поиску более конструктивных способов выхода из стресса.

Библиографический список

1. Богословский, В.В. Учебное пособие для студентов педагогических институтов / В.В Богословский. – Москва: Просвещение, 1981. – 383 с.
2. Выбойщик, И.В. Дифференциальная психология : автореферат дис. ... канд. психол. наук / И.В. Выбойщик. – Челябинск: ЮУрГУ, 2001. – 47 с.
3. Бандура, А. Теория социального научения / А. Бандура; Чубарь Н.Н. – Москва: Евразия, 2000. – 320 с.
4. Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 336 с.
5. Воронин, В. М. Психология решения оперативных задач в больших системах. Диагностика функционального состояния и обучение операторов / В. М. Воронин. – Екатеринбург: УрГУПС, 2016. – 249 с.
6. Знаковский, А.Н. Организационная психология: Учебное пособие для вузов по специальности Организационная психология / А.Н Знаковский. – Москва: Флинта, 2002. – 648 с.
7. Бодров, В. А. Информационный стресс / В. А. Бодров. – Москва: Просвещение, 2000. – 336 с.
8. Гехт, К. Психогигиена / К Гехт. – Москва: Просвещение, 1979. – 210 с.
9. Кокс, Т. Стресс / Т. Кокс. – Москва: Просвещение, 1981. – 180 с.
10. Куликов, Л. В. Стресс и стрессоустойчивость личности // Теоретические и прикладные вопросы психологии / Л. В Куликов // . – 1995. – 132 с.
11. Куликов, Л. В. Виды трудового стресса // Психология психических состояний / Л. В Куликов, О. А. Михайлова // . – 2001. – 123 с.
12. Небылицын, В. Д. Психофизиологические исследования индивидуальных различий / В. Д. Небылицын. – Москва: Просвещение, 1976. – 336 с.
13. Мельник, Ю.А. Управление стрессами (или 6 типов личностей, реагирующих на стресс) / Ю.А. Мельник. – Москва: Феникс, 2000. – 62 с.
14. Немчин, Т. А. Состояние нервно-психического напряжения / Т. А. Немчин. – Ленинград: ЛГУ, 1983. – 301 с.

15. Шафранова, А. С. Из опыта изучения труда работников посвящения: автореферат дис. ... канд. психол. наук / А. С. Шафранова. – Москва, 1985. – 23 с.
16. Мандель, Б.Р. Психология стресса: Учебное пособие / Б.Р. Мандель. – М.: Флинта, 2014. – 150 с.
17. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / Ю. В. Щербатых. – СПб: Питер, 2006. – 256 с.
18. Вильяме, К. Тренинг по управлению стрессом / К. Вильяме. – М.: Логос, 2002. – 213 с.
19. Катаев-Смык, Л. А. Психология стресса / Л. А. Катаев-Смык. – Москва: Просвещение, 1983. – 56 с.
20. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – Москва: Буклет, 1992. – 109 с.
21. Пряжников, Н. С. Психология труда и человеческого достоинства / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. – М.: Академия, 2004. – 243 с.
22. Марищук, В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса / В. Л. Марищук, В. И. Евдокимов. – СПб: Сентябрь, 2001. – 85 с.
23. Меерсон, Ф. З. Адаптация организма к стрессовым ситуациям и предупреждение нарушений ритма сердца / Ф. З. Меерсон // Успехи физиологических наук. – 1987. – № 4.
24. Суворова, В. В. Психофизиология стресса / В. В. Суворова. – Москва: Педагогика, 1975. – 208 с.
25. Судаков, К. В. Системные механизмы эмоционального стресса / К. В. Судаков. – М.: Медицина, 1981. – 232 с.
26. Судаков, К. В. Индивидуальная устойчивость к стрессу / К. В. Судаков. – Москва: Медицина, 1998. – 268 с.
27. Хананашвили, М. И. Информационные неврозы / М. И. Хананашвили. – Ленинград: Медицина, 1978. – 143 с.
28. Абрамова, Г. С. Психология в медицине / Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдчиц. – Москва: Просвещение, 1998. – 162 с.

29. Горелова, Е. С. Мотивация достижений и адаптация к психическому стрессу // Роль эмоционального стресса в генезе нервно-психических заболеваний / Е. С. Горелова. – Москва: ЛитРА, 1977. – 50 с.
30. Гусова, А. Б. Журнал невропатологии и психиатрии им. С. С. Корсакова / А. Б. Гусова // Выпуск 3. – 1969. – С. 390-396.
31. Зикмунд, В. Болезни — следствие цивилизации? / В Зикмунд. – Братислава: , 1987. – 140 с.
32. Травин, В. В. Деловое общение: Модуль II: Учебно-практическое пособие / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова. – М.: Реалпроект, 2004. – 66 с.
33. Элкин, А. Стресс для «чайников» / А. Элкин. – Москва: Феникс, 2005. – 148 с.
34. Лапкин, М. М. Роль индивидуальных психодинамических свойств в системных механизмах поведенческой адаптации человека : / М. М Лапкин // Экология и охрана окружающей среды. – 1994. – № 6.
35. Гиссен, Л. Время стрессов / Л. Гиссен. – Москва: ЛитРА, 1990. – 113 с.
36. Никифоров, Г. С. Исследование психического состояния тревожности в процессе профессиональной подготовки летных экипажей / Г. С. Никифоров, С. Р. Демидов. – Ленинград: Полиграф, 1981. – 66 с.
37. Орел, В. Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 90-101.
38. Самоукина, Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности / Н. В. Самоукина. – М.: Прогресс, 1999. – 213 с.
39. Тхоревский, В. И Психофизиологические основы профилактики перенапряжения / В. И Тхоревский, Л. Е. Милков. – Москва: Полет, 1987. – 312 с.
40. Bawden, D. Information and digital literacies; a review of concepts / D. Bawden // Journal of Documentation. – 2001. – № 57(2). . – С. 259-270.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Анкета определения уровня информационно-эмоциональной нагрузки у сотрудников колл-центра.

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Оцените утверждения, выбирая подходящий вам вариант ответа – «а», «б» или «в». Будьте искренни.

1. Когда я прихожу на работу, то чаще всего я:
 - а) Предвкушаю усталость от рабочего дня;
 - б) появляется чувство, что придется много работать;
 - в) не замечаю ничего особенного на работе, и быстро включаюсь в рабочий темп.
2. Свой день на работе я чаще всего вижу:
 - а) отношусь по большей части ко всему пессимистично;
 - б) воспринимаю всё в нейтральных тонах;
 - в) в основном оптимистично.
3. За один рабочий день чаще всего:
 - а) поступает много нагрузки, появляется многозадачность;
 - б) нагрузка равномерно распределена на весь день;
 - в) редко бывает много нагрузки, есть время побездельничать.
4. К середине рабочего дня может наступить усталость:
 - а) да, но она быстро проходит;
 - б) да, остается до конца рабочего дня;
 - в) нет, я редко устаю на работе.
5. Приходится ли на работе сталкиваться с агрессивным поведением с чьей-либо стороны:
 - а) да, часто;
 - б) да, но не каждый день;
 - в) редко, или практически никогда.
6. Достаточно ли на работе времени для отдыха при высокой нагрузке:
 - а) нет, при большой нагрузке хотелось бы отдыхать чаще;
 - б) нет, но я стараюсь отдохнуть за обеденный перерыв и в короткие перерывы;
 - в) да, достаточно тех перерывов, которые у меня есть.
7. Как вы можете оценить количество человек, работающих с вами:
 - а) слишком много, это создает дополнительный шум и мешает работе;
 - б) много, но я работаю в коллективе хороших знакомых и друзей;
 - в) для меня не имеет большого значения, сколько человек со мной работает.
8. Как вам кажется, ваша работа:
 - а) несет постоянную нагрузку и стресс;
 - б) бывает трудной, но я стараюсь справляться с ней своими силами;
 - в) вполне выполняема, не вызывает у меня сильной усталости.

9. Если бы вам предложили сменить работу:
- а) охотно согласился бы, эта работа слишком тяжела для меня;
 - б) успокоил бы себя мыслью о том, что где-то есть работа потяжелее;
 - в) не согласился бы, я доволен своей работой.
10. Как бы вы могли охарактеризовать график, предлагаемый на работе:
- а) график неудобный, чувствуется усталость к концу рабочего дня;
 - б) стандартный, но всегда не против отдохнуть лишний раз;
 - в) очень удобный, мне удастся сбалансировать время труда и отдыха.
11. Постоянное общение с клиентами чаще всего вас:
- а) раздражает, приводит к плохому настроению;
 - б) раздражает редко, чаще всего я в обычном настроении;
 - в) не раздражает, я спокойно общаюсь с большим количеством человек.
12. Выберите подходящее вам утверждение:
- а) иногда мне кажется, что я выполняю работу больше всех;
 - б) я с большим нетерпением жду окончания рабочего дня;
 - в) день пролетает незаметно для меня.
13. Как вам кажется, в перспективе ваша работа может быть:
- а) сложнее, нагрузка постоянно будет возрастать;
 - б) не трудной, если внести изменения в организацию рабочего процесса;
 - в) скорее всего, останется при таком же уровне нагрузке.
14. Как часто вам приходится выполнять разные функции на работе:
- а) постоянно, у меня много функций на работе;
 - б) не часто, как правило, я выполняю одну-две функции;
 - в) никогда, я выполняю только одну функцию.
15. Информации, которую я обрабатываю за рабочий день чаще всего:
- а) очень много;
 - б) много, но её можно легко запомнить;
 - в) не много.

Приложение Б

Методика «Шкала психологического стресса»

Инструкция: Дайте оценку вашему общему состоянию. После каждого высказывания обведите число от 1 до 8, которое наиболее четко выражает ваше состояние в последние дни (**4-5 дней**). Здесь нет неправильных или ошибочных ответов.

Утверждения	Оценка							
	никогда	Крайне редко	Очень редко	редко	иногда	часто	Очень часто	постоянно
1. Я напряжен и взволнован (взвинчен)	1	2	3	4	5	6	7	8
2. У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость во рту	1	2	3	4	5	6	7	8
3. Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени	1	2	3	4	5	6	7	8
4. Я проглатываю пищу или забываю поесть	1	2	3	4	5	6	7	8
5. Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются	1	2	3	4	5	6	7	8
6. Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым	1	2	3	4	5	6	7	8
7. Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине.	1	2	3	4	5	6	7	8
8. Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен	1	2	3	4	5	6	7	8
9. Меня внезапно бросает то в жар, то в холод	1	2	3	4	5	6	7	8
10. Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить	1	2	3	4	5	6	7	8
11. Я легко могу заплакать	1	2	3	4	5	6	7	8
12. Я чувствую себя уставшим	1	2	3	4	5	6	7	8
13. Я крепко стискиваю зубы	1	2	3	4	5	6	7	8
14. Я не спокоен	1	2	3	4	5	6	7	8
15. Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание	1	2	3	4	5	6	7	8
16. Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником	1	2	3	4	5	6	7	8
17. Я взволнован, обеспокоен или смущен	1	2	3	4	5	6	7	8
18. Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляет меня вздрагивать	1	2	3	4	5	6	7	8
19. Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть	1	2	3	4	5	6	7	8
20. Я сбит толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание	1	2	3	4	5	6	7	8
21. У меня усталый вид; мешки или круги под глазами	1	2	3	4	5	6	7	8
22. Я чувствую тяжесть на своих плечах	1	2	3	4	5	6	7	8
23. Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте	1	2	3	4	5	6	7	8
24. Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроения или жесты	1	2	3	4	5	6	7	8
25. Я напряжен	1	2	3	4	5	6	7	8

Опросник Дифференциальная оценка состояния сниженной работоспособности»

Инструкция: Вам предлагается ряд высказываний, характеризующих чувства и ощущения, которые могут возникнуть у вас в процессе работы. Прочитайте, пожалуйста, внимательно каждое из них и оцените, насколько оно соответствует вашим обычным переживаниям **во время рабочего дня**. Будьте как можно честны в ответах.

№	Утверждения	Нико	Иног	Част	Почт и
1	Работа доставляет мне удовольствие	1	2	3	4
2	Я с легкостью могу полностью сконцентрироваться на работе	1	2	3	4
3	Работа не кажется мне «тупой» или слишком однообразной	1	2	3	4
4	Я работаю почти с отвращением	1	2	3	4
5	Я чувствую себя неповоротливым и сонным	1	2	3	4
6	Хотелось бы, чтобы в моей работе было побольше разнообразных заданий	1	2	3	4
7	У меня возникает чувство неуверенности при выполнении работы	1	2	3	4
8	На возникающие помехи и неполадки в работе я реагирую спокойно и собранно	1	2	3	4
9	Чтобы справляться с выполнением рабочих заданий, мне приходится затрачивать гораздо больше усилий, чем я привык	1	2	3	4
10	Моя работа идет без особого напряжения	1	2	3	4
11	Я теряю общий контроль над рабочей ситуацией	1	2	3	4
12	Я чувствую себя утомленным	1	2	3	4
13	Я продолжаю работать и дальше, хотя не испытываю особого интереса	1	2	3	4
14	Все, что происходит на моем рабочем месте, я могу контролировать без всякого напряжения	1	2	3	4
15	Я работаю с неохотой	1	2	3	4
16	Я пытаюсь изменить деятельность или отвлечься, чтобы преодолеть чувство усталости	1	2	3	4
17	Я нахожу свою работу достаточно приятной и интересной	1	2	3	4
18	Бывает, что в некоторых рабочих ситуациях я испытываю страх	1	2	3	4
19	На работе я вялый и безрадостный	1	2	3	4
20	Работа не очень тяготит меня	1	2	3	4
21	Мне приходится заставлять себя работать	1	2	3	4
22	Возникают ситуации, когда приходится мгновенно собраться и принимать решения, чтобы предотвратить возможные сбои и неполадки в работе	1	2	3	4
23	Во время работы мне хочется встать, немного размяться и подвигаться	1	2	3	4
24	Я на грани того, чтобы заснуть прямо за работой	1	2	3	4
25	Моя работа полна разнообразных заданий	1	2	3	4
26	Я с удовольствием выполняю свою работу	1	2	3	4
27	Мне кажется, что я легко могу справиться с любой поставленной передо мной рабочей задачей	1	2	3	4
28	Я собран и полностью включен в выполнение любого порученного мне задания	1	2	3	4

29	Я могу без труда принять все необходимые меры для преодоления сложных ситуаций	1	2	3	4
30	Время за работой пролетает незаметно	1	2	3	4
31	Я привык к тому, что в моей работе постоянно может случаться что-то непредвиденное	1	2	3	4
32	Я реагирую на происходящее недостаточно быстро	1	2	3	4
33	Я ловлю себя на ощущении, что время как бы остановилось	1	2	3	4
34	Мне становится не по себе при любом, даже незначительном, сбое или помехе в работе	1	2	3	4
35	Моя работа слишком однообразна, и я был бы рад любому изменению в течении рабочего процесса	1	2	3	4
36	Я сыт по горло этой работой	1	2	3	4
37	Я чувствую себя измученным и совершенно избитым	1	2	3	4
38	Мне нетрудно самостоятельно принимать любые решения, касающиеся выполнения своей работы	1	2	3	4
39	В последнее время работа не приносит мне и половины обычного удовольствия	1	2	3	4
40	Я чувствую нервозность и повышенную раздражительность	1	2	3	4

Методика «Индикатор копинг-стратегий»

Обработка результатов:

Ответы испытуемого сопоставляются с ключом. Для получения общего балла по соответствующей стратегии подсчитывается сумма баллов по всем 11 пунктам, относящимся к этой стратегии.

Минимальная оценка по каждой шкале - 11 баллов, максимальная - 33 балла.

Ключ:

1. Шкала «разрешение проблем» — пункты опросника: 2, 3, 8, 9, 11, 15, 16, 17, 20, 29, 33.
2. Шкала «поиск социальной поддержки» — пункты опросника: 1, 5, 7, 12, 14, 19, 23, 24, 25, 31, 32.
3. Шкала «избегание проблем» — пункты опросника: 4, 6, 10, 13, 18, 21, 22, 26, 27, 28, 30.

Баллы начисляются по следующей схеме:

- ответ «Полностью согласен» оценивается в 3 балла;
- ответ «Согласен» в 2 балла;
- ответ «Не согласен» в 1 балл.

Таблица 1.

Уровень	Разрешение проблем	Поиск социальной поддержки	Избегание проблем
Очень низкий	< 16	< 13	< 15
Низкий	17-21	14 - 18	16-23
Средний	22 - 30	19-28	24 - 26
Высокий	> 31	>29	> 27