

Звонова Елена Владимировна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Российский государственный

социальный университет»

г. Москва

Абдураимова Алина Жигиталиевна

бакалавр, продавец-консультант

ООО «Авеню 17 000»

г. Москва

DOI 10.31483/r-106822

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ САМОРЕГУЛЯЦИЯ СОСТОЯНИЯ В НАПРЯЖЕННЫХ УСЛОВИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

***Аннотация:** одной из основных проблем повышения эффективности трудовой деятельности в напряженных условиях является умение субъекта труда использовать методы, приемы и техники саморегуляции. Саморегуляция выступает как особенности самоорганизации и управления внешней и внутренней целенаправленной активностью. Условия работы, субъективно оцениваемые работниками как напряженные, требуют специальной психологической помощи, обучению участников труда приемам и техникам саморегуляции. Особенность данных программ является их нацеленность на возможность применять приемы саморегуляции в процессе трудовой деятельности.*

***Ключевые слова:** саморегуляция, трудовая деятельности, программа обучения, приемы саморегуляции, субъективная оценка, развитие, условия трудовой деятельности.*

Роль психологической саморегуляции в профессиональной деятельности невозможно переоценить: именно от нее зависит не только общая работоспособность, успешность профессиональной деятельности, но и психофизическое здоровье работников, особенно это касается профессий, подразумевающих тес-

ный контакт с людьми, или как их принято называть «человек-человек» [1]. Современные исследования механизмов саморегуляции базируются на общих принципах функционирования динамических систем на основе обратных связей [3], рассмотрены виды психической саморегуляции [9].

Значимость психологической саморегуляции обусловлена тем, что от уровня ее эффективности зависит, сможет ли человек повлиять на свое функциональное состояние [4], на работоспособность.

Проблема исследования заключается в том, что как показывает практика, низкий уровень эффективности психологической саморегуляции не позволяет достичь максимально возможного, но при этом оптимального для психофизического здоровья и состояния уровня работоспособности. Так как любые напряженные условия профессиональной деятельности – а их в работе «человек – человек» достаточно – без должной проработки путем использования различных техник и методик со временем приведут к снижению интереса, следом – работоспособности и в конечном итоге – к выгоранию. Данный процесс поражает не только опытных работников, но и молодых сотрудников [10]. Функциональные состояния, сопровождающие работников, имеющих низкий уровень эффективности психологической саморегуляции – это утомление, стресс и другие [8]. Конечно любое из них негативно сказывается и на здоровье самого работника, и на результатах деятельности компании в том числе.

Потому так важно работать над повышением эффективности психологической саморегуляции работников, чтобы предотвратить такие состояния и негативное их влияние на здоровье работников и на работу компаний.

Целью нашего исследования была разработка программы по повышению эффективности психологической саморегуляции функционального состояния работающих сотрудников и реализация данной программы в условиях работы менеджеров по работе с клиентами «ГКЕ».

Теоретической основой исследования выступил структурно-интегративный подход к изучению функциональных состояний (А.Б. Леонова), результаты теоретических обобщений исследований саморегуляции в структуре

физиология активности Н.А. Бернштейна, а также концепция функциональной системы П.К. Анохина [2].

Эмпирическими методами исследования стали методика диагностика самооценки Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л. Ханина [5], методика оценки степени выраженности основных типов эмоций К. Изарда [6] и методика оценки степени выраженности функциональных состояния А.Б. Леоновой [7]. Статистическим методом исследования стал t-критерий Стьюдента.

В исследовании приняли участие 110 менеджеров по работе с клиентами в возрасте от 21 до 45 лет.

Первый этап включал подбор диагностического комплекса для реализации задач исследования. На втором этапе проходило анкетирование участников исследования с целью установить субъективную оценку условий труда, прохождение испытуемыми теста Спилбергера для оценки уровня ситуационной и личностной тревожности, прохождение опроса Изарда для оценки степени выраженности основных типов эмоций и прохождение опросника А.Б. Леоновой для оценки степени выраженности таких функциональных состояний как утомление и стресс. На третьем этапе была реализована программа, включающая техники и приемы саморегулирования.

Далее было проведено контрольное тестирование и статистическая обработка полученных данных.

Результаты диагностики по тесту Спилбергера были следующими: преобладающее большинство респондентов имеют умеренный уровень ситуационной и личностной тревожности – 56 и 60% соответственно. Наименьший показатель – 7 и 13% имеют высокий уровень ситуационной и личностной тревожности, но даже такое небольшое количество респондентов, продемонстрировавших высокий уровень тревожности, говорит о серьезных психологических проблемах, которые требуют незамедлительной проработки не столько с целью повышения работоспособности и успешности профессиональной деятельности, сколько для сохранения психологического здоровья.

Число респондентов, имеющих низкий уровень ситуационной и личностной тревожности – 37 и 27% соответственно. Низкий уровень тревожности – это тот показатель, к которому необходимо стремиться для сохранения и повышения работоспособности и успешности профессиональной деятельности. Учитывая, что около трети респондентов продемонстрировали этот уровень, целесообразным является разработка и апробация программы по повышению эффективности психологической саморегуляции.

Оценка по методике К. Изарда дала следующие результаты: положительные типы эмоций выражены в той или иной степени у всех респондентов, при этом у 33% они имеют умеренную степень выраженности, тогда как сильная выраженность наблюдается лишь у четверти. Негативные типы эмоций менее выражены, нежели положительные: так, например, у 39% негативные эмоции имеют слабую выраженность, тогда как сильную выраженность продемонстрировали лишь 11% респондентов. Касательно тревожно-депрессивных эмоций все достаточно позитивно: сильная и выраженная степени наблюдались лишь у 1% респондентов, еще 3% продемонстрировали эти эмоции, но лишь в слабой выраженности.

Оценка по методике А.Б. Леоновой – следующие результаты: усталость как функциональное состояние выражено у практически половины респондентов, а у 15% – в наивысшей степени, что обусловлено конечно же спецификой профессий «человек-человек», где без должного уровня психологической саморегуляции и качественного отдыха такая ситуация не редкость. На этом фоне респонденты продемонстрировали значительную выраженность и такого функционального состояния как стресс: у более чем половины опрошенных это функциональное состояние выражено в той или иной степени.

Результаты тестирования показали, что участники исследования оценивают условия своей работы как напряженные, а показатели функциональных состояний свидетельствуют, что нужна помощь в обучении приемам саморегуляции.

Разработанная программа по повышению знаний и умениям в области приемов саморегуляции, во-первых, учитывала специфику профессий «человек-человек», во-вторых содержала такие техники и приемы, которые участники использования могли выполняться самостоятельно и на рабочем месте. Это имеет значение потому, что напряженные условия возникают неожиданно и требуют такой же быстрой реакции. В программу вошли такие методы, техники и приемы, как:

- 1) дыхательные техники – техника дыхания «Успокоение», «Настройка на работу»;
- 2) аутогенные техники – упражнение «Маска релаксации», «Полный психический покой»;
- 3) метод переключения внимания;
- 4) метод систематической десенсибилизации;
- 5) мотивационно-волевые техники – техника самовнушения или аутосуггестия;
- 6) техника саморегуляции при остром стрессе – 6 правил.

Через месяц после начала реализации программы были проведены повторные тесты, результаты следующие:

– тест Спилбергера: наблюдалось сокращение доли респондентов, демонстрирующих высокий и даже умеренный уровень и ситуационной, и личностной тревожности, если раньше общая доля высокого уровня составляла 20%, то сейчас она не превышает 10% – то есть сократилась в два раза; умеренный уровень показали 39 и 42% респондентов, то есть их доля сократилась как минимум на четверть в обоих случаях. Низкий уровень тревожности стали демонстрировать на 20% больше респондентов;

– шкала дифференциальных эмоций К. Изарда: положительные эмоции были выражены умеренно у большего числа респондентов – +6% к предыдущим результатам, тогда как сильную выраженность отныне показали не четверть, а треть респондентов. Та же положительная динамика наблюдается и в отношении негативных эмоций: доля респондентов, показавших сильную вы-

раженность, здесь уменьшилась на 5%, а слабую выраженность наоборот чуть более половины респондентов;

– методика А.Б. Леоновой: доля респондентов, чье функциональное состояние «усталость» было выражено в наивысшей степени, сократилось вдвое – на 8%, при этом если до программы это функциональное состояние в принципе было выражено у почти половины опрошенных, то после использования техник и упражнений – лишь у трети. Такие же позитивные результаты запечатлены в отношении функционального состояния «стресс»: если до программы стресс сопровождал более чем половину участников исследования, то сейчас их доля сократилась до 34%, а более половины опрошенных и вовсе не проявили признаков наличия этого функционального состояния, что подтверждает эффективность разработанной нами программы.

Результаты были обработаны статистически с помощью t-критерия Стюдента. Для интерпретации полученного результата необходимо было найти число степеней свободы f по формуле: $f = n - 1$, в нашем случае – это 23. При $p = 0.05$ и числе степеней свободы 23 значение t-критерия Стьюдента равно 2. Так как полученное значение выше критического, можно сделать вывод о том, что были получены статистически значимые изменения функциональных состояний участников исследования. Таким образом, можно сделать вывод, что составленная программа оказалась эффективной.

Таким образом, можно сделать обоснованный вывод о том, что разработанная нами программа по повышению эффективности психологической саморегуляции работников категории «человек – человек» оказалась эффективной.

Список литературы

1. Абульханова К.А. Субъектно-личностные проблемы психологии саморегуляции / К.А. Абульханова // Психология саморегуляции в XXI веке / под ред. В.И. Моросановой. – М.; СПб.: Нестор-История, 2011. – С. 56–73.

2. Анохин П.К. Философские аспекты теории функциональной системы / П.К. Анохин – М.: Наука, 1978. – 399 с.

3. Болотова А.К. Развитие идей саморегуляции в исторической ретроспективе / А.К. Болотова, М.М. Пурецкий // Культурно-историческая психология. – 2015. – №3. – С. 64–74.
4. Конопкин О.А. Психологические механизмы регуляции деятельности / О.А. Конопкин. – М.: Ленанд, 2018. – 320 с.
5. Методика диагностики самооценки Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина (оценка ситуационной и личностной тревожности, тест Спилбергера) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://therapy.irkutsk.ru/doc/spilberg.pdf> (дата обращения: 13.02.2023)
6. Методика оценки степени выраженности основных типов эмоций (шкала дифференциальных эмоций К. Изарда) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dip-psi.ru/psikhologicheskiye-testy/post/metodika-shkala-differencialnyh-emocij-k-izard> (дата обращения: 13.02.2023).
7. Методика оценки степени выраженности функциональных состояний А.Б. Леоновой (опросник «Утомление – монотония – пресыщение – стресс») [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://iknigi.net/avtor-nataliya-vodopyanova/30499-psihodiagnostika-stressa-nataliya-vodopyanova/read/page-13.html> (дата обращения: 13.02.2023).
8. Моросанова В.И. Психология осознанной саморегуляции: от истоков к современным исследованиям / В.И. Моросанова // Теоретическая и экспериментальная психология. – 2022. – №3. – С. 57–82.
9. Никифоров Г.С. Виды психической саморегуляции / Г.С. Никифоров, С.М. Шингаев // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – 2014. – №1. – С. 92–101.
10. Тарабакина Л.В. Факторы возникновения синдрома эмоционального выгорания у молодых работников] / Л.В. Тарабакина, Е.В. Звонова, В.А. Тарасова // Вестник университета. – 2020. – №9. – С. 177–184.