

УДК 331.101, 159.923, 159.96

КОМПЛЕКСНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССОМ И ОЦЕНКА ИНДИВИДУАЛЬНОЙ СТРЕСС-РЕЗИСТЕНТНОСТИ: ОПЫТ ИНТЕГРАЦИИ РАЗЛИЧНЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ ПАРАДИГМ

А. Б. Леонова

Цель проведенного цикла работ — анализ синдромов профессионального стресса, развивающихся в контексте выполнения различных современных видов труда, и индивидуально-личностных характеристик работающего человека как факторов, определяющих его устойчивость к воздействию напряженных условий деятельности со стороны обеспечения успешности выполнения работы, сохранности психического здоровья и личностного благополучия. Описаны две разработанные в рамках структурно-интегративного подхода к анализу стресса комплексные технологии управления стрессом: «Интегральная оценка и коррекция стресса» (ИДИКС) и «Индивидуальная оценка стресс-резистентности» (ИОСР). Охарактеризованы возможности их применения для решения практических задач по профилактике и коррекции стрессовых состояний у представителей разных видов труда.

Ключевые слова: трудовая деятельность, профессиональный стресс, стресс-резистентность, механизмы регуляции деятельности, психологические технологии управления стрессом.

Проблематика изучения стресса и факторов, обуславливающих его развитие в профессиональной деятельности, занимает центральное место в прикладных психологических исследованиях,

Леонова Анна Борисовна — доктор психологических наук, профессор, зав. кафедрой психологии труда и инженерной психологии, зав. лабораторией психологии труда ф-та психологии МГУ имени М.В. Ломоносова. *E-mail:* ableonova@gmail.com

Работа выполнена при поддержке РГНФ (проект № 14-06-00567).

ведущихся как в отечественной науке, так и за рубежом на протяжении последних десятилетий (Бодров, 2006; Леонова, Кузнецова, 2009; Behr, 2000). Разработка этой проблематики становится особенно актуальной в кризисные периоды развития общества, предъявляющие повышенные требования к мобилизации адаптационного потенциала профессионалов (Картрайт, Купер, 2004; Леонова, 2011; Леонова, 2012; Murphy, 2009). Это обусловлено не только усилением влияний специфичных для разных видов труда требований и интенсивных рабочих нагрузок, но и необходимостью действовать в быстро изменяющихся ситуациях с высокой степенью неопределенности с повышенным риском потери стабильного места работы, материального и социального статуса и пр. В связи с этим поиск методов и средств для обеспечения надежности деятельности и психического благополучия, повышения мотивационного потенциала современных специалистов не может ограничиваться только анализом причин и особенностей внешних проявлений стресса в динамичной профессиональной среде (Величковский, Марьин, 2007; Леонова, 2007; Леонова, 2012; Murphy, 2009). Этот поиск должен включать оценку способности человека противостоять воздействию разного рода затруднений с учетом степени пластичности использования адаптационных ресурсов и стилевых особенностей деятельности, что находит отражение в таком личностном качестве, как «психическая устойчивость», или индивидуальный уровень стресс-резистентности (Величковский, Марьин, 2007; Климов, 1969; Murphy, 2009). Это предполагает интеграцию различных парадигм и подходов, сложившихся в области исследований стресса (Величковский, Марьин, 2007; Леонова, 2004; Спилбергер, 2001).

Традиционно в психологической науке проблемы стресса и индивидуальной стресс-резистентности как личностного качества человека рассматривались независимо. В разнообразных подходах к изучению *профессионального стресса* представлена многоплановая палитра работ по изучению причин, факторов и состояний, оказывающих деструктивное влияние на поведение и психическое здоровье человека (Бодров, 2006; Картрайт, Купер, 2004; Леонова, 2007; Леонова et al., 2013). Однако *стресс-резистентность* (или, шире, индивидуальная устойчивость к стрессу) анализируется в рамках различных дифференциально-психологических подходов как некоторое особое свойство личности, предопределяющее способность человека эффективно действовать в трудных/критических ситуациях (Бодров, 2006; Величковский, Марьин, 2007; Леонова, 2012). В концептуальном плане это приводит к достаточно жесткому

разграничению *динамических* аспектов адаптации профессионала к напряженным условиям работы и *стабильных предикторов* возникновения стрессовых состояний. Такое разграничение является малопродуктивным как с теоретической, так и с прикладной точки зрения, поскольку при нем теряется принципиально важный аспект трактовки понятия «стресс» как механизма *пластичной адаптации* субъекта к требованиям среды, заложенный еще в классической концепции Г. Селье (Леонова, 2011; Спилбергер, 2001). Свидетельством этого является тот факт, что, несмотря на десятилетия активного поиска, до сих пор не выявлен сколько-нибудь устойчивый набор индивидуальных качеств или личностных черт, которые могут служить надежными индикаторами устойчивости человека к стрессу (Бодров, 2006; Величковский, Марьин, 2007; Леонова, Кузнецова, 2009).

Наметившаяся в последние 10—15 лет тенденция к разработке обобщающих исследовательских парадигм, направленных на интеграцию различных частных подходов в области исследований стресса (Леонова, 2004, 2011; Behr, 2000), создает платформу для снятия указанного противоречия. Понятия стресса и стресс-резистентности начинают рассматриваться как две взаимосвязанные стороны единого процесса, характеризующие *меру успешности адаптации* субъекта к динамичным условиям окружения (Бодров, 2006; Картрайт, Купер, 2004; Леонова, 2009). В качестве главных критериев оценки эффективности индивидуальной адаптации к затрудненным условиям деятельности (в нашей трактовке — «стресс-резистентности») выступают сохранность деятельности и здоровья человека в разных ситуациях и условиях. При этом риск-факторы и нарушения в механизмах регуляции поведения (т.е. развитие стресса в его деструктивных формах, или состояний «дистресса») оцениваются как проявления дефицита адаптационных ресурсов или способов их актуализации.

В предложенной нами иерархической модели анализа профессионального стресса (Леонова, 2004; Леонова, Кузнецова, 2009) задается схема выделения основных уровней и результирующих компонентов этого сложного адаптационного процесса, который актуализируется у профессионалов при возникновении разного типа затруднений в трудовой и/или организационной среде при выполнении работы. Так, на уровне *макроанализа* выделяются контекстуальные характеристики, которые определяют тип стрессогенной ситуации и объективные стресс-факторы, являющиеся *потенциальными источниками* стресса. Уровень *опосредующего анализа* включает те индивидуально-психологические характеристики, которые

вливают на *субъективную оценку ситуации* и тем самым определяют «сценарий» развития стресса (мотивационные установки, личностные диспозиции, доступный репертуар копинг-стратегий и др.). На уровне *микроанализа* детализируются представления о конкретных синдромах проявлений острых и хронических стрессовых состояний, отражающих специфику *изменений в механизмах регуляции* деятельности. Предложенная иерархическая схема закладывает основу для создания новых психологических технологий управления стрессом системного типа (Леонова, Кузнецова, 2009; Leonova, 2012). Реализация принципов системности при разработке полноценного психологического инструментария предполагает его соответствие как минимум трем основным требованиям.

Во-первых, по своему составу эти инструменты должны иметь *комплексный характер*, чтобы воссоздавать многоплановую картину проявлений и феноменологии переживаний стресса у обследуемых контингентов работающих лиц. Это включает сбор информации (диагностику) как со стороны множества негативных проявлений или симптоматики стрессовых состояний в конкретной ситуации (у представителей определенных профессиональных групп, лиц различного должностного статуса, сотрудников конкретных организаций и др.), так и факторов, их вызывающих. Кроме того, важен упорядоченный сбор данных о негативном влиянии стресса на показатели успешности и надежности выполнения трудовых задач, а также о наличии риск-факторов для здоровья и личностного благополучия у специалистов, проходящих обследование.

Во-вторых, с помощью использования определенного методического инструментария, прежде всего адекватных средств обработки и структуризации разнородных массивов данных, важно обеспечить возможность *интеграции* множества частных показателей для вынесения целостного и содержательно насыщенного *диагностического суждения* о типе и качественных особенностях переживаемого синдрома профессионального стресса. Это позволяет выявить наиболее опасные нарушения или области повышенного риска для оптимального функционирования механизмов регуляции деятельности, актуализируемые при решении конкретных трудовых задач обследуемыми профессионалами.

В-третьих, важно не только выявлять основные зоны дефицита или повышенного риска в функционировании сложившейся системы регуляции деятельности, но и определять на этой основе адекватные по содержанию и эффективные при использовании *способы и пути оптимизации эффективности ее работы* (Леоно-

ва, 2007, 2009; Леонова, Кузнецова, 2009; Leonova et al., 2010). Это обязательный этап, который должен завершать цикл выполнения любой научно-прикладной работы психолога в реальных условиях, что в нашем случае направлено на поиск, подбор и внедрение в практику комплекса релевантных оптимизационных средств для коррекции или профилактики развития выраженных степеней профессионального стресса.

В целом последовательная реализация обозначенных типов работ включает три этапа, необходимых для реализации полного цикла разработок по оптимизации определенного класса негативных психических явлений: «диагностика — интегральная оценка — профилактика/коррекция» (в нашем случае профессионального стресса), что полностью соответствует содержанию понятия «технология», которое часто используется в современных практико-ориентированных психологических исследованиях (Леонова, Кузнецова, 2009; Murphy, 2009).

В наших исследованиях были подготовлены и эмпирически верифицированы два комплекса методических средств, соответствующих формату таких диагностико-превентивных систем, или комплексных технологий управления стрессом (Леонова, 2004, 2009; Леонова, Кузнецова, 2009; Leonova et al., 2010).

1. Компьютеризованная система «Интегральная оценка и коррекция стресса» — ИДИКС (Леонова, 2004, 2009; Леонова, Кузнецова, 2009), которая предназначена для диагностики синдромов стресса, специфичных для представителей разных профессий. Помимо детализированной оценки проявлений стресса в полном цикле его развития (причины — субъективная оценка затруднений — острые и хронические стрессовые состояния — негативные последствия в форме поведенческо-личностных деформаций) данная система обеспечивает выход на подбор рекомендаций и комплектование специализированных программ стресс-менеджмента. Важно отметить, что, по данным использования системы ИДИКС при работе с разными контингентами профессионалов (врачами, учителями, сотрудниками спецслужб, банковскими служащими и мн. др.), было обнаружено, что практически во всех случаях одной из главных зон неблагополучия являются пики со стороны субъективной оценки трудностей в работе. Кроме того, для каждой из групп характерна выраженная, но разнородная по качественному составу симптоматика проявлений состояний острого и хронического стресса, негативные последствия которых отражаются в развитии устойчивых нарушений психического здоровья и личностного благополучия работников.

2. Комплексная система «Индивидуальная оценка стресс-резистентности» — ИОСР (Леонова, 2007, 2009) направлена на диагностику индивидуального уровня устойчивости к стрессу и в случае необходимости подбор реабилитационных средств для ее повышения. Основой для создания системы ИОСР послужило развитие представлений Р. Лазаруса о доминирующих типах когнитивно-аффективной оценки ситуации, представляемых в форме эмоционально окрашенных переживаний угрозы (тревога), конфликта (агрессия), фрустрации (депрессивность) и недостатка внутренних ресурсов (истощение) (Бодров, 2006; Леонова, 2011; Леонова, Кузнецова, 2009). В методическом плане система ИОСР была реализована на основе использования ряда валидизированных русскоязычных вариантов тестов, применяемых для оценки перечисленных аффективно окрашенных личностных и ситуативных составляющих. Прототипные версии этих методик были подготовлены Ч. Спилбергером (2001) (в рамках парадигмы «состояние — устойчивая личностная черта»), а в дальнейшем модифицированы нами в соответствии с целевой направленностью их использования для оценки индивидуального уровня стресс-резистентности (Леонова, 2009; Leonova, 2012). Диагностическая пригодность системы ИОСР была доказана результатами массовых обследований лиц с априорно различным уровнем стресс-резистентности, например, таких как сотрудники МВД, пациенты психосоматических клиник, представители массовых профессий, студенты и пр. (Величковский, Марьин, 2007; Леонова, 2009; Leonova et al., 2013). Кроме того, в циклах экспериментальных исследований моделирующего типа было показано, что существуют закономерные связи между индивидуально обусловленными особенностями аффективно окрашенного отношения к ситуации и особенностями реагирования на нее на биохимическом, вегетативном и операционально-когнитивном уровнях (Леонова, 2009; Leonova et al., 2013).

При сопоставлении данных, получаемых по системам ИДИКС и ИОСР, легко обнаружить, что специфика проявлений стресса и стресс-резистентности имеет общую плоскость пересечений, касающуюся особенностей субъективной репрезентации образа напряженных или трудных ситуаций. При анализе синдромов профессионального стресса это отражается в наличии проявлений *функциональной дезадаптации* в операциональной *структуре регуляции текущей деятельности*. В то же время при характеристике уровня индивидуальной стресс-резистентности на первый

план выдвигаются изменения в системе *глубинных механизмов регуляции деятельности* (на уровнях актуализации мотивационно-личностных, когнитивных, сенсомоторных, вегетативных и энергетических ресурсов человека). В этой связи следует подчеркнуть, что среди множества известных приемов и средств проведения коррекционно-профилактической работы в целях «борьбы со стрессом» центральное место занимают методы обучения навыкам произвольной саморегуляции состояний (Леонова, Кузнецова, 2009; Leonova et al., 2010, 2013). Овладение этими навыками и их применение в повседневной трудовой жизни направлены не только на снятие эффектов повышенного напряжения и профилактику негативных последствий стресса, но и на формирование у человека адекватных рефлексивных оценок своих возможностей по отношению к требованиям жизненной ситуации и степени сложности решаемых профессиональных задач.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006.

Величковский Б.Б., Марьин М.И. Комплексная диагностика индивидуальной устойчивости к стрессу в рамках модели «состояние — устойчивая черта» // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2007. № 2. С. 34—46.

Картрайт С., Купер К.Л. Стресс на рабочем месте. СПб: Изд-во СПбГУ, 2004.

Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. Казань: Изд-во Казанского ун-та, 1969.

Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса // Психологический журнал. 2004. Т. 24. № 2. С. 75—85.

Леонова А.Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2007. № 3. С. 69—81.

Леонова А.Б. Регуляторно-динамическая модель оценки индивидуальной стресс-резистентности // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. Вып. 1 / Под ред. В.А. Бодрова, А.Л. Журавлева. М.: ИП РАН, 2009. С. 259—278.

Леонова А.Б. Стресс-резистентность и структурная организация процессов саморегуляции деятельности // Психология саморегуляции в XXI веке / Под ред. В.И. Моросановой. М.; СПб: Нестор-История, 2011. С. 354—374.

Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. 2-е изд. М.: Смысл, 2009.

Спилбергер Ч.Д. Концептуальные и методологические проблемы исследования тревоги // Тревога и тревожность. Хрестоматия / Под ред. В.М. Астапова. СПб: Питер, 2001. С. 88—103.

Behr T. An organizational psychology meta-model of occupational stress // Theories of organizational stress / Ed. by C.L. Cooper. N.Y.: Oxford University Press, 2000. P. 6—27.

Leonova A.B. Human sustainability and wellbeing in changing world // International Journal of Psychology. 2012. Vol. 47. С. 89—90.

Leonova A.B., Kuznetsova A.S., Barabanshikova V.V. Self-regulation training and prevention of negative human functional states at work: traditions and recent issues in Russian applied psychology // Psychology in Russia: State of the Art. 2010. Vol. 3. P. 482—508.

Leonova A.B., Zlokazova T.A., Kachina A.A., Kuznetsova A.S. The determinants of the development of professional distortions in medical personnel, teachers and psychologists working in an industrial-disaster zone // Psychology in Russia: State of the Art. 2013. Vol. 6. N 3. P. 132—149.

Murphy L.R. Stress management techniques: Secondary prevention of stress // Handbook of work and health psychology / Ed. by C.L. Cooper, J.C. Quick, M.J. Schabracq. New Jersey: Wiley-Blackwell Inc., 2009 (3rd ed.). P. 427—442.

Поступила в редакцию 10.10.2016

Принята к публикации 01.11. 2016

COMPLEX PSYCHOLOGICAL STRESS MANAGEMENT TECHNIQUES AND ASSESSMENT OF INDIVIDUAL STRESS- RESISTANCE: THE EXPERIENCE OF INTEGRATING DIFFERENT RESEARCH PARADIGMS

Anna B. Leonova

Lomonosov Moscow State University, Faculty of Psychology, Moscow, Russia

Abstract: The purpose of the cycle of works — analysis of the syndromes of occupational stress, developing in the context of the implementation of the various modern types of labor, and individually-personal characteristics of the working of the human factors that determine resistance to stressful conditions of activity on the part of ensuring the success of the work safety of mental health and personal well-being. Describes two developed in the framework of structural-integrative approach to the stress analysis of a comprehensive technology for stress management: “Integrated assessment and correction of stress” and “Individual assessment of stress resistance”. Characterized by their

application to solve practical problems in the prevention and correction of stress conditions of different types of labor.

Key words: labor activity, professional stress, stress-resistance, mechanisms of regulation of activity, the psychological technology of stress management.

References:

Behr, T. (2000) An organizational psychology meta-model of occupational stress. In C.L. Cooper (ed.) *Theories of organizational stress* (pp. 6—27). N.Y.: Oxford University Press.

Bodrov, V.A. (2006) *Psikhologicheskii stress: razvitiye i preodoleniye* [Psychological stress: development and overcoming]. Moscow: PER SE, 2006.

Kartrayt, S., Kuper, K.L. (2004) *Stress na rabochem meste* [Stress in the workplace]. St. Petersburg: Izd-vo SPbGU, 2004.

Klimov, E.A. (1969) *Individual'nyy stil' deyatel'nosti v zavisimosti ot tipologicheskikh svoystv nervnoy sistemy* [Individual style of activity depending on typological properties of the nervous system]. Kazan': Izd-vo Kazanskogo un-ta, 1969.

Leonova, A.B. (2004) Kompleksnaya strategiya analiza professional'nogo stressa. *Psikhologicheskii zhurnal* [Psychological Journal], 24, 2, 75—85.

Leonova, A.B. (2007) Psikhicheskaya nadezhnost' professionala i sovremennyye tekhnologii upravleniya stressom. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Ser. 14. Psikhologiya* [Moscow University Psychology Bulletin], 3, 69—81.

Leonova, A.B. (2009) Regulyatorno-dinamicheskaya model' otsenki individual'noy stress-rezistentnosti. In V.A. Bodrov, A.L. Zhuravlev (eds.) *Aktual'nyye problemy psikhologii truda, inzhenernoy psikhologii i ergonomiki* [Actual problems of psychology of labor, engineering psychology and ergonomics] (Vol. 1, pp. 259—278). Moscow: IP RAN.

Leonova, A.B. (2011) Stress-rezistentnost' i strukturnaya organizatsiya protsessov samoregulyatsii deyatel'nosti. In V.I. Morosanova (ed.) *Psikhologiya samoregulyatsii v XXI veke* [The psychology of self-regulation in the twenty-first century] (pp. 354—374). Moscow; St. Petersburg: Nestor-Istoriya.

Leonova, A.B. (2012) Human sustainability and wellbeing in changing world. *International Journal of Psychology*, 47, 89—90.

Leonova, A.B., Kuznetsova, A.S. (2009) *Psikhologicheskie tekhnologii upravleniya sostoyaniem cheloveka* [Psychological management technology human condition]. 2-e izd. Moscow: Smysl.

Leonova, A.B., Kuznetsova, A.S., Barabanshikova, V.V. (2010) Self-regulation training and prevention of negative human functional states at work: traditions and recent issues in Russian applied psychology. *Psychology in Russia: State of the Art*, 3, 482—508.

Leonova, A.B., Zlokazova, T.A., Kachina, A.A., Kuznetsova, A.S. (2013) The determinants of the development of professional distortions in medical personnel, teachers and psychologists working in an industrial-disaster zone. *Psychology in Russia: State of the Art*, 6, 3, 132—149.

Murphy, L.R. (2009) Stress management techniques: Secondary prevention of stress. In C.L. Cooper, J.C.Quick, M.J. Schabracq (eds.) *Handbook of work and health psychology* (pp. 427—442). 3rd ed. New Jersey: Wiley-Blackwell Inc.

Spilberger, Ch.D. (2001) Kontseptual'nye i metodologicheskie problemy issledovaniya trevogi. In V.M. Astapov (ed.) *Trevoga i trevozhnost'. Khrestomatiya* [Anxiety and anxiety. Texts] (pp. 88—103). St. Petersburg: Piter.

Velichkovskiy, B.B., Mar'in, M.I. (2007) Kompleksnaya diagnostika individual'noy ustoychivosti k stressu v ramkakh modeli «sostoyanie — ustoychivaya cherta». *Vestnik Moskovskogo universiteta. Ser. 14. Psikhologiya* [Moscow University Psychology Bulletin], 2, 34—46.

Original manuscript received October, 10, 2016
Revised manuscript accepted November, 01, 2016