

## ПСИХОКОРРЕКЦИОННАЯ ПРОГРАММА "ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК ФАКТОР ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ У СОТРУДНИКОВ ЛОКОМОТИВНЫХ БРИГАД"

В современном российском обществе, переживающем период динамичных рыночных реформ, сопровождающихся глубоким социально-экономическим кризисом, обостряется проблема психического здоровья населения. Психическое здоровье — это состояние индивида, которое характеризуется цельностью и согласованностью всех психических функций организма, обеспечивающих чувство субъективной психической комфортности, способность к целенаправленной осмысленной деятельности и адекватные (с учетом этнокультурных критериев) формы поведения [2, с. 8]. Психическое здоровье следует рассматривать в контексте целостной личности в процессе её развития и профессионального становления, как интегративный компонент личности, отражающий её целостность и входящий в её структурную организацию. Психическое здоровье связано с системой психологической защиты личности, предупреждающей его нарушение, обеспечивающей саморегуляцию поведения в экстремальных условиях и способствующей успешной адаптации и самоактуализации личности. Психическое здоровье способствует субъективной психической комфортности, т.е. удовлетворенности работой и жизнью в целом; развитию способности человека к целенаправленной осмысленной деятельности; развитию адекватных форм поведения [4, с. 271].

Особенно неблагоприятными для сохранения здоровья являются такие психические состояния как тревога, неуверенность, раздражительность, агрессивность, депрессия и другие, которые вызывают психо-эмоциональное напряжение. Хронический эмоциональный дискомфорт, связанный с большими рабочими и информационными нагрузками в виде переживания, тревожного ожидания быть (не успешным) может приобрести форму профессионального стресса – феномена, выражающегося в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека [1, с. 57]. Стресс – неотъемлемая и, с точки зрения медицины, необходимая составляющая эффективной деятельности. Он мобилизует силы организма на сопротивление факторам внешней среды. Но стрессовые воздействия не должны превышать приспособительные возможности человека т.к. в этих случаях стресс играет отрицательную роль. К негативным последствиям профессионального стресса относятся: снижение работоспособности, ухудшение качественных и количественных показателей работы; снижение адаптационных возможностей организма; личностные деформации и стресс-синдромы (переживания одиночества, депрессии, хронической усталости и др.); болезни адаптации (язвенная болезнь желудка, инфаркт миокарда, гипертония, бронхиальная астма, нефросклероз и др.).

Следствием профессиональных стрессов является и синдром эмоционального выгорания. Он относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой набор негативных психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Следовательно, негативно сказываясь как на конкретных людях – их соматическом и психическом состоянии, так и на внутренней организационной среде, стрессы на работе влияют на продуктивность работников, финансовую эффективность, стабильность и конкурентоспособность всей организации в целом. Поэтому важнейшей задачей в сохранении стабильности организации и ее человеческих ресурсов является профилактика профессионального стресса и его негативных последствий, которая должна охватывать широкий спектр мероприятий, с одной стороны, смягчающих действие организационных стресс-факторов, а с другой – позволяющих активизировать личностные ресурсы персонала.

Сотрудники локомотивных бригад на железной дороге при выполнении профессиональной деятельности зачастую испытывают на себе воздействие стрессогенных факторов. Стресс способствует возникновению не только нарушению их психической деятельности, но и ряда заболеваний внутренних органов. Профессиональная деятельность работников локомотивных бригад на железной дороге предполагает психофизическое напряжение, способствующее возникновению профессионального стресса. Поведение в стрессовой обстановке во многом зависит от их умений быстро оценивать обстановку, мгновенно ориентироваться в неожиданных обстоятельствах, волевой собранности, решительности, целесообразности действия и развития выдержки, опыта поведения в различных ситуациях. Все это является необходимыми условиями успешности сотрудников локомотивных бригад, которые учитываются на этапах приема на работу и в период продолжительной трудовой деятельности. В связи с этим, одним из профессионально значимых качеств, влияющих на эффективность профессиональной деятельности, и обуславливающих психическое здоровье представителей данной профессиональной группы, является толерантность, определяемая как "способность человека адекватно переносить напряжение или нестандартные ситуации" [3, с. 367]. В связи с этим, целью нашего исследования стала разработка и оценка эффективности психокоррекционной программы по формированию толерантности сотрудников локомотивных бригад. Объект исследования - толерантность сотрудников локомотивных бригад на железной дороге. Предмет исследования – социально-психологический тренинг как метод психокоррекционного воздействия по формированию толерантности у сотрудников локомотивных бригад.

Методологическими подходами работы являются системный (Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадриков), личностно-деятельный подход (С. Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев и др.), генетический подход (Е.П. Ильин, В.Д. Шадриков), интегративный подход (А.В. Карпов, В.В. Козлов, Ю.П. Поваренков). В основу исследования положена концепция психического здоровья В.Н. Мясищева, Б.Г. Ананьева, работы Г. Селье; А.А. Виру (1980); основоположника гомеостаза и учения о роли симпатoadренальной системы в мобилизации функций организма для борьбы за существование У. Кеннона; труды отечественных ученых по изучению механизмов неспецифической адаптации: А.Д. Сперанского, Д.Н. Насонова, М.Я. Александрова, А. Цанка; исследования К.И. Погодаева (1976) и Р. Лазаруса, автора учения о стрессе, и концепции, разграничивающей физиологический и психический (эмоциональный) стресс; В.Л. Маришука (1984, 1995); А.А. Велфорда (1973); П. Фресса (1975); Ю.Г. Чиркова (1988); В.Б. Суворова (1975); Ю.Б. Абрамова и М.А. Уколова (1973); А.В. Вальдмана (1979); В. Гошека (1983) и др.

В нашем исследовании были использованы методы: наблюдение, беседа, моделирование рабочих мест, тестовый

метод ("Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина; "Методика диагностики уровня эмоционального выгорания" В. В. Бойко; "Шкала организационного стресса" Маклина (адаптирована Водопьяновой Н. и Старченковой Е.); "Многофакторный личностный Опросник 16 PF" Р.Кеттелла; "Методика определения индивидуальной меры рефлексивности" А.В. Карпова, В.В. Пономаревой; "Методика диагностики межличностных отношений" Т. Лири, Г. Лефоржа, Р. Сазека), метод социально-психологического тренинга, методы математико-статистического анализа (нахождение средне групповых значений, корреляционный анализ (критерий Спирмена), критерий Манна-Уитни (U), G – критерий знаков).

Практическая значимость исследования заключается в том, что психокоррекционная программа может быть использована для предупреждения возникновения профессионального стресса у сотрудников локомотивных бригад, а также снижение его уровня в рамках психопрофилактических мероприятий.

Базой нашего исследования стало Локомотивное депо Московской железной дороги. В обследовании принимали участие машинисты и помощники машинистов МВПС. Численность выборки 29 человек (из них 20 машинистов электропоездов и 9 помощников машинистов).

На первом этапе исследования был проведен психологический анализ профессиональной деятельности сотрудников локомотивных бригад, результатом которого стали созданные нами модели рабочих мест на должность машиниста и помощника машиниста электропоездов. На данном этапе нами также была проведена первичная диагностика сотрудников с целью изучения их личностных особенностей. Полученные данные были подвергнуты корреляционному анализу для выделения факторов, на которые мы ориентировались при разработке психокоррекционной программы по профилактике и коррекции уровня профессионального стресса. В ходе первичной диагностики было установлено, что 48% испытуемых имеют низкий уровень толерантности к организационному стрессу, что положительно коррелирует с синдромом эмоционального выгорания, который сформировался у 41% испытуемых и на стадии формирования у 37% испытуемых. Именно эти испытуемые в первую очередь нуждаются в профилактике профессионального стресса.

Для большинства испытуемых характерно доминирование в отношении с другими людьми (по методике Лири – 89%, по методике Кеттелла – 39%, что наряду с суровостью, эмоциональной нечувствительностью, которая характерна для 35% испытуемых и радикализмом, характерным для 30% могут привести к межличностным конфликтам. Для 48% испытуемых характерна социальность – зависимость от группы, предпочтение работать с другими людьми, что наряду с доминантностью, может вызывать внутриличностные конфликты. А экстравертированность, характерная для 30% испытуемых, недостаток внутренних регуляторов поведения и импульсивность, характерные для 22% испытуемых, могут приводить к проявлению своих внутриличностных конфликтов вовне. Способствует возникновению стресса также высокий уровень личностной тревожности (по методике Спилбергера -19% и низкий уровень рефлексии (по методике Карпова-Пономарева 30%.

На следующем этапе нашего исследования был разработан и проведен психологический тренинг по профилактике профессионального стресса у сотрудников локомотивных бригад. Были выделены экспериментальная и контрольная группы. В экспериментальную группу вошли 12 испытуемых. Из них со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания – 8 человек, с синдромом эмоционального выгорания в стадии формирования – 2 человека, с высоким уровнем тревожности – 4 человека, с низким уровнем толерантности к организационному стрессу – 12 человек. В контрольную группу вошли все остальные испытуемые – 17 чел.

Методологической основой формирующего эксперимента послужили работы И.В. Вачкова ("Основы технологии группового тренинга"), Т.В. Зайцева ("Теория психологического тренинга"), Р. Кочюнаса ("Психотерапевтические группы: теория и практика"), М.Е. Сандомирского ("Защита от стресса"), Н.В. Цзен ("Психотренинг: игры и упражнения"), К. Рудестам ("Групповая психотерапия"), Р. Гейссельхарт ("Прощай, стресс! Лучшие техники релаксации"), О.П. Горбушиной ("Психологический тренинг"), Дж. Гринберга ("Управление стрессом"), Ю.В. Щербатых ("Психология стресса"), Н. Самоукина ("Карьера без стресса"), В.А. Абабкова ("Адаптация к стрессу"), Н.Е. Водопьяновой ("Синдром выгорания") и др.

Учитывая все данные, полученные в ходе психодиагностического исследования, мы построили психокоррекционную программу, цель которой – профилактика профессионального стресса у сотрудников локомотивных бригад.

Для достижения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:

1. просвещение по тематике профессионального стресса;
2. обучение навыкам борьбы со стрессом;
3. развития творческого потенциала и повышения самооценки;
4. развитие саморефлексии и рефлексии общения и взаимодействия с другими людьми;
5. улучшение социально-психологического климата у сотрудников локомотивных бригад.

В основу нашей программы были положены следующие принципы:

1. Принцип "нормативности" развития на основе учета возрастнo-психологических и индивидуально-личностных особенностей. "Нормативность" развития следует понимать как последовательность закономерно сменяющих друг друга, генетически преемственных возрастных стадий онтогенетического развития. В нашем случае это значит, что решение о необходимости и подборе профилактической работы принимается только на основе психологического анализа личности, т.е. после проведения тестирования.

2. Принцип приоритетности профилактики каузального типа. Он предполагает выделение двух типов профилактики: симптоматической и каузальной, т.е. причинной профилактики. Симптоматическая профилактика направлена на преодоление внешних симптомов неблагополучия, оставляя без внимания внутренние причины. А профилактика каузального типа предполагает работу над самими причинами, порождающими эти негативные изменения. Разрабатывая нашу программу, мы учли этот принцип и работали над внутренними причинами негативных изменений, применяя социально-психологический тренинг.

3. Деятельностный принцип коррекции. подразумевает, что центральным моментом в развитии личности является деятельность и данный принцип определен основными закономерностями онтогенетического функционального развития психики. Наша задача при планировании и организации профилактической программы состояла в точном выборе наиболее адекватной целям и задачам модели деятельности, в умении ее правильно организовать и наполнить нужным

содержанием.

4. Принцип комплексности методов психологического воздействия утверждает необходимость использования всего многообразия методов, техник и приемов из арсенала практической психологии. Наша программа была построена в рамках бихевиорального подхода с использованием тренинговых групп, телесно-ориентированной терапии, групповой дискуссии, методов саморегуляции и релаксации, музыкотерапии, арттерапии и различных видов коммуникационных игр.

5. Принцип системности предполагает построение профилактической программы на основе системного анализа актуальной ситуации на фирме, построения профессиограммы, изучения индивидуально-личностных особенностей участников тренинга.

6. Принцип постоянства обеспечение непрерывности профилактической работы.

7. Принцип последовательности (этапности программы).

Данная профилактическая программа была реализована в апреле 2008 года в виде тренинга. Тренинг включал 10 занятий и предполагал три этапа:

I. Вводный (2 занятия)

II. Основной (7 занятий)

III. Заключительный (1 занятие)

Вводный этап тренинговой программы был направлен на знакомство участников друг с другом, на сплочение группы, на развитие доверия в группе и создания доброжелательной атмосферы, на выработку правил поведения на занятиях. Он включал 2 первых занятия. Основной этап предполагал профилактику профессионального стресса. Были проведены занятия с 3-го по 9-е, направленные на психологическое просвещение по тематике профессионального стресса, на обучение навыкам борьбы с негативными эмоциями и навязчивыми мыслями, на обучение способам снятия напряжения, расслабления, на развития творческого потенциала и повышения самооценки, на развитие саморефлексии и рефлексии общения и взаимодействия с другими людьми.

Заключительный этап был направлен на закрепление полученных знаний, сплочение группы, создание доброжелательной атмосферы. Он включал последнее занятие. Занятия проводились в специальном кабинете, два раза в неделю, с 9 до 10<sup>30</sup> часов утра. Продолжительность занятий составляла 90 минут. В ходе работы были использованы следующие методы: мозговой штурм, арт-терапия, телесно-ориентированная терапия, групповая дискуссия, методы саморегуляции, методы релаксации, работа в парах и в группе, работа с индивидуальным опытом участников, гештальт-терапия, музыкотерапия.

На завершающем этапе исследования нами были проведены повторная диагностика сотрудников экспериментальной и контрольной групп, сравнительный анализ полученных результатов с использованием U-критерия Манна-Уитни, а также проверка оценки достоверности сдвига после проведения коррекционной программы в экспериментальной группе по G-критерию знаков. Полученные данные позволяют утверждать, что в экспериментальной группе после проведения коррекционной программы снизился уровень личностной и реактивной тревожности, уровень эмоционального выгорания на всех стадиях и в целом уровень организационного стресса. В контрольной же группе уровень личностной и реактивной тревожности, уровень организационного стресса и уровень эмоционального выгорания в фазе напряжения, истощения и общий уровень эмоционального выгорания не снизился, а уровень эмоционального выгорания в фазе резистенции даже увеличился.

Следовательно, разработанная нами психокоррекционная программа является эффективной и может быть рекомендована к использованию. Результаты нашего исследования были заслушаны на заседании руководителей данной организации. В ходе обсуждения был предложен ряд рекомендаций по организации профилактической работы с сотрудниками локомотивных бригад для предотвращения развития у них профессионального стресса.

Рекомендации по профилактике профессионального стресса для руководителей.

1. Развитие высокой организационной культуры и здоровой атмосферы в трудовом коллективе.

2. Корпоративное развитие и сплочение команд.

3. Поощрение сотрудничества, групп поддержки и сетей взаимобмена ресурсами.

4. Справедливая кадровая политика компании относительно продвижения по служебной лестнице (карьерный рост).

5. Отсутствие дискриминации по признакам национальности, пола, возраста.

6. Четкость должностных обязанностей и легитимность власти.

7. Четкая и "прозрачная" (справедливая) система штрафов и поощрений.

8. Оптимизация и рационализация условий труда.

9. Оптимизация информационных потоков на всех уровнях взаимодействия работников.

10. Предоставление каждому сотруднику прав и возможности вносить свои предложения о рационализации рабочего процесса.

11. Индивидуальный подход к каждому сотруднику и т.д.

Рекомендации по профилактике профессионального стресса для сотрудников кадровых служб.

1. Оптимизация соответствия между требованиями со стороны организации и возможностями (личностными ресурсами) работников с помощью методов профессионального отбора, расстановки и ротации кадров.

2. Профессиональное обучение и систематическое повышение квалификации персонала, расширение поведенческого репертуара.

3. Реализация действий, направленных на ослабление сопротивления персонала нововведениям.

Рекомендации по профилактике профессионального стресса для сотрудников психологических служб.

1. Своевременное выявление работников, нуждающихся в оказании психологической помощи.

2. Организация постоянной системы отслеживания и корректировки состояния сотрудников внутри организации.

3. Исследование психологического климата организации.

4. Проведение тренингов на командообразование.

5. Обучение персонала бесконфликтному общению с клиентами, коллегами, руководителями и подчиненными, а также обучение навыкам ведения организационных переговоров.

6. Обучение персонала организации техникам саморегуляции и борьбы со стрессом, вооружение работников широким арсеналом копинг-стратегий.

7. Обучение персонала планированию и управлению временем.

8. Проведение лекционных и семинарских занятий по вопросам преодоления стресса на работе.

9. Проведение разгрузочных и реабилитационных тренингов.

10. Создание комнаты психологической разгрузки.

11. Индивидуальное психологическое консультирование сотрудников, испытывающих высокий стресс или переживающих выгорание.

12. Индивидуальные консультации для руководителей высшего и среднего звена.

13. Использование специальных мер (знакомство с сотрудниками и историей организации, тренинги на знакомство и сплочение и др.) по адаптации новых сотрудников к внутренней среде организации и к организационной среде.

14. Оптимизация трудовой мотивации сотрудников.

15. Формирование у работников активной позиции по отношению к организационным и профессиональным стрессам и т.д.

Таким образом, повышение стрессоустойчивости у сотрудников локомотивных бригад способствует улучшению психического здоровья. Оценка психического здоровья, ранняя диагностика клинических и субклинических форм пограничной нервно-психической патологии, а также прогнозирование риска ее развития, позволят эффективно решать задачи профилактики, лечения, реабилитации. Необходимым условием успеха этих мероприятий является детерминированность факторов психического здоровья статистически достоверной и адекватной высоко информированной научной основой. Охрана психического здоровья - комплексная деятельность с привлечением технологий психиатрии, психологии, социальной работы, социологии, права, а также некоторых других наук к оценке, профилактике, терапии, реабилитации и защите психического здоровья. В связи с этим актуальной становится проблема здоровьесберегающих технологий. Понятие здоровьесберегающие технологии предполагает консолидацию всех усилий, нацеленных на сохранение, формирование и укрепление здоровья личности. Данные технологии решают задачи сохранения и укрепления здоровья.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Апчел В.Я.* Стресс и стрессоустойчивость человека / В.Я. Апчел, В.Н. Цыган. – СПб., 1999. – 86 с.
2. *Бойко О.В.* Охрана психического здоровья / О.В. Бойко. – М.: Академия, 2004. – 268 с.
3. *Бурлачук Л.Ф.* Словарь-справочник по психологической диагностике / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. – К.: Наукова думка, 1989. – 529 с.
4. *Васильева О.С.* Психология здоровья человека / О.С. Васильева, Ф.Р. Филатова. – М.: Академия, 2001. – 352 с.

*Подано до редакції 03.02.2010*

## РЕЗЮМЕ

Статья посвящена проблеме психического здоровья сотрудников локомотивных бригад. В работе предложена программа психологической коррекции, направленной на повышение толерантности, как детерминанты психического здоровья у сотрудников локомотивных бригад.

**Ключевые слова:** психическое здоровье, толерантность, психологическая коррекция, локомотивная бригада.

*О.В. Филатова*

## ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА "ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ФАКТОР ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я У СПІВРОБІТНИКІВ ЛОКОМОТИВНИХ БРИГАД"

### РЕЗЮМЕ

Стаття присвячена проблемі психічного здоров'я співробітників локомотивних бригад. У роботі запропонована програма психологічної корекції, спрямованої на підвищення толерантності, як детермінанти психічного здоров'я в співробітників локомотивних бригад.

**Ключові слова:** психічне здоров'я, толерантність, психологічна корекція, локомотивна бригада.

*O.V. Filatova*

## THE PSYCHOLOGICAL CORRECTIVE PROGRAM "TOLERANCE AS A FACTOR OF PSYCHIC HEALTH OF LOCOMOTIVE BRIGADE PERSONNEL"

### SUMMARY

The article is dedicated to the problem of psychic health of locomotive brigade personnel. The author considers tolerance to be a determinant of mental health. The article suggests a program of psychological correction directed at increasing tolerance of locomotive brigade personnel.

**Keywords:** psychic health, tolerance, psychological correction, a locomotive brigade.

---