

Ворошилина Вера Евгеньевна, магистрант

ФГБОУ ВО МГУТУ им К. Г. Разумовского ПКУ (филиал)

e-mail: nazarovaolgam@mail.ru

Чечкова Светлана Сергеевна, магистрант

ФГБОУ ВО МГУТУ им К. Г. Разумовского ПКУ (филиал)

e-mail: nazarovaolgam@mail.ru

*Назарова Ольга Михайловна, кандидат педагогических наук, доцент,
доцент кафедры «Защита в чрезвычайных ситуациях» ПКИТ (ф) ФГБОУ ВО
«Московский государственный университет технологий и управления им. К. Г.
Разумовского (Первый казачий университет)», доцент кафедры «Педагогика и
психология» ФГБОУ ВО ПГУ*

e-mail: nazarovaolgam@mail.ru

СПОСОБЫ ФОРМИРОВАНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У ОПЕРАТОРОВ ИНТЕРНЕТ – МАГАЗИНА

Аннотация: актуальность данной проблемы связана с постоянно расширяющейся сферой интернет-торговли и необходимостью повышения стрессоустойчивости операторов таких магазинов.

Ключевые слова: профессиональная деятельность, стрессоустойчивость, профессиональный стресс, эмоциональное состояние, саморегуляция.

Abstract: the relevance of this problem is related to the constantly expanding sphere of online Commerce and the need to increase the stress tolerance of operators of such stores.

Keywords: professional activity, stress tolerance, professional stress, emotional state, self-regulation.

В настоящее время при учете всех сопутствующих мировых событий как в экономической, так и в социальной жизни общества достаточно актуальными становятся проблемы исследования психологических вопросов относительно стресса, его развития и профилактики.

Как известно, стресс несет в себе разрешающую силу. Профессиональный стресс не исключение. Достаточно широко и остро на сегодняшний день стоит проблема изучения профессионального стресса в различных профессиональных сферах деятельности, подбираются оптимальные технологии для его преодоления. Профессиональный стресс оказывает неблагоприятное воздействие на продуктивность труда, но и на всю жизнедеятельность человека вообще. Находясь под воздействием профессионального стресса, человек подвергается изменениям в психических и соматических состояниях, что влечет и изменения личностного характера. Все вышперечисленное – это только подтверждение актуальности выбранной проблемы.

Стандартными мероприятиями по повышению стрессоустойчивости в профессиональной деятельности можно назвать следующее: профессиональный подбор сотрудников, их компетентность, соотнесение и организация определенных условий для профессиональной реализации и отдыха. На сегодняшний день актуальна точка зрения относительно того, что борьба со стрессом может носить не только групповой характер, но и индивидуальный [3].

Для того чтобы предупредить профессиональный стресс, научиться управлять им психологи стали уделять большое внимание разработке всевозможных коррекционных программ и тренингов, касаясь различных видов профессиональной занятости людей. Именно поэтому профессиональная деятельность операторов интернет – магазина не стала исключением.

Абсолютно любая профессионально – ориентированная деятельность человека будет продуктивной или не будет таковой исходя из уровня развития его профессионально необходимых качеств, его личностных характеристик, а также от того эмоционального состояния в котором он пребывает в момент

совершения деятельности. Если у человека сформирован опыт по регуляции своих эмоциональных и психологических состояний, то деятельность которую он реализует будет эффективна, что, соответственно, отразится на его общем самочувствии и настроении.

На сегодняшний день научное понимание компонентов саморегуляции и ее сущности базируется на понимании сущности механизмов психической регуляции деятельности в целом.

Само понятие «регулирование» взаимосвязано с чисто психологическими категориями такими как психическое отражение и регуляция. Понятия «гетеро- и саморегуляция» принято считать производными от понятия «регуляция».

Теоретико методологической основой, базой понимания категории «регуляция деятельности» можно считать работы П.К.Анохина и Н.А.Бернштейна. Их суть заключается в том, что самым необходимым при рассмотрении данного вопроса является рассмотрение вопроса о сопоставлении того, что есть в реале с поставленной целью, а так же рассмотрение всевозможных сенсорных коррекций как способа ликвидации расхождений [5].

В исследовательских работах Л.Г.Дикой проанализирована сущность феноменов психической саморегуляции человеческих состояний в экстремальных условиях жизнедеятельности. В контексте данных работ была разработана концепция психофизиологической саморегуляции [4].

Итак, психическая регуляция деятельности – это произвольный осознанный процесс внутренней психической активности, который позволяет достигать поставленные цели.

Под саморегуляцией принято понимать определенные имеющие суть интегративные психические процессы, которые обеспечивают регулируемую сторону деятельности психической активности человека, его личную активность, индивидуальность и деятельность в целом [7].

В психологическом знании принято выделять саморегуляцию следующих видов:

- личностная саморегуляция;

- психическая саморегуляция;
- саморегуляция деятельности [1].

На основе данной классификации возникло большое множество методов психической саморегуляции, которые используются в практике. В общем виде все методы психической саморегуляции можно классифицировать следующим образом:

- активные методы саморегуляции: тонизирующие, мобилизирующие;
- пассивные методы саморегуляции: способствующие релаксации, способствующие успокоению;
- осознанные методы саморегуляции;
- неосознанные методы саморегуляции;
- внутренние методы саморегуляции (интеллектуализированные – коррекция внутреннего мира);
- внешние методы саморегуляции – направлены на внешний мир;
- методы саморегуляции из практики психолога: методы управления психическим состоянием – аутотренинг, идеомоторика, сенсорная репродукция;
- методы саморегуляции в повседневной жизни [8].

Из вышеперечисленных методов психической саморегуляции наиболее распространенными способами считаются: аутотренинг, нервно – мышечная релаксация, сенсорная репродукция, биологическая обратная связь, медитация, идеомоторика и визуомоторная тренировка.

Если говорить о нервно – мышечной релаксации, то необходимо отметить то, что ее целью, в первую очередь, принято считать возможность человека почувствовать и оценить разницу между напряженной работой мышц и их работой в расслабленном состоянии [2]. Именно благодаря данному приему есть возможность снижать тонус дыхательной системы и сердечно – сосудистой системы. Помимо физиологического аспекта этого метода в нем есть и психологическая сторона, а именно: человек эмоционально стабилизируется, у него возникают положительные эмоции и самоудовлетворение [5].

В настоящее время рассматриваемая методика считается доступной и может использоваться самостоятельно, у нее есть различные модификации, которые достаточно просты в освоении, а также она очень хорошо вливается в различные тренинговые программы по саморегуляции различных состояний человека.

Следующий наиболее распространенный метод - это аутотренинг. Аутотренинг был предложен и разработан Й.Г. Шульцем. В его основе лежит формирование состояния релакса посредством повторения словосочетаний в виде самоприказов. В конечном итоге это сводится к самовнушению в процессе аутогенного погружения. На основе таких аутогенных приказов происходит создание определенных ощущений, связанных с избавлением тяжести и расслабления тела. Но для наиболее успешного протекания и использования данного метода необходимо предварительное обучение приемам аутогенной тренировки [5].

Если говорить о функциональности метода сенсорной репродукции, то он основан на оперировании образами, то есть человек представляет определенные ситуации, которые вызывают положительные ассоциации, позволяют расслабиться и впоследствии осознать свое реальное состояние [6].

В данном методе на первом месте стоит зрительная модальность, которая как раз и является пусковым механизмом общего состояния отдыха организма человека [2].

Еще одним распространенным методом считается идеомоторика – это метод, связанный с мысленным участием в действии, которое еще только предполагается. В основе идеомоторики лежит идея сопоставления реальности и воображения того или иного действия. Таким образом представляя какое – то действие неоднократно у человека происходит стабилизация и закрепление навыка [5].

Метод биологической обратной связи считается нефармакологическим методом коррекции психологических и психосоматических нарушений, в основе которых лежат современные представления о работе мозга человека.

Для реализации данного метода необходимо специальное оборудование и специально обученный специалист. Суть этого метода состоит в получении и предоставлении информации о состоянии организма на данный момент, что дает возможность человеку приобрести опыт саморегуляции. Это то, что способствует активизации организма человека в целом. Используя данный метод, человек с помощью датчика получает информацию о даже незначительных изменениях, происходящих в его организме (температура, давление, мышечный тонус и т.д.) и связанных с его эмоциональным состоянием. Эти данные помогают человеку выработать стратегию по урегулированию и коррекции различных состояний, что способствует приобретению опыта саморегуляции.

Рассматривая техники, направленные на релакс, можно применить в данном контексте их элементы, которые используются внутри тренинговых программ. Они применимы как в индивидуальной работе, так и в групповой.

Рассматривая вопрос о стрессоустойчивости необходимо помнить, что она лежит в основе психологического здоровья человека. Уровень стрессоустойчивости – это показатель его психологической безопасности. Учитывая обстоятельства сегодняшней жизнедеятельности — это достаточно важный показатель и качество как для отдельного человека, так и для общества в целом. По статистическим данным только 35% людей в чрезвычайных ситуациях могут переориентировать себя на позитивный благоприятный исход положения, находя в себе внутренние резервы, которые помогают им в этом.

Остальная масса людей сталкиваются с трудностями при снятии состояния стресса, то есть им сложно восстановиться, мобилизоваться, да и элементарно, они не могут расслабиться. Вот как раз методики по повышению стрессоустойчивости помогают людям совершенствоваться и соранять свое психологическое здоровье под воздействием стрессоров.

В предыдущих параграфах работы было выяснено, что «стресс» — это реакция человеческого организма на разнородные экстремальные воздействия извне.

Как было выяснено, что реакция на стрессоры будет зависеть от их силы и от индивидуальных особенностей человека, на которого они воздействуют.

Наиболее важными качествами, которые способствуют адаптации к условиям стресса, а также помогают его преодолеть, считают оптимизм, волевые характеристики, чувство юмора, самоуважение, доброжелательность.

Как раз опыт саморегуляции и является основополагающим и эффективным способом и средством профилактики психо – эмоциональной напряженности. Это то, благодаря чему есть возможность предупредить возникновение синдрома стресса. С помощью саморегуляции человек может управлять своим психоэмоциональным состоянием, в результате чего происходит устранение эмоционального напряжения, усталости и происходит повышение психофизической активности.

Необходимо отметить, что современные способы саморегуляции можно считать неким психогигиеническим средством, с помощью которого можно восстановить психофизические и психоэмоциональные силы и усилить мобилизацию ресурсов человеческого организма.

Библиографический список:

1. Агеева Ю.В. Собеседование в рекрутинге: коммуникативные стратегии и тактики: монография / Ю.В. Агеева; науч. ред. Т.Г. Бочина. — 2-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2016. — 256 с. - ISBN 978-5-9765-2542-9. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1037517>.

2. Анцупов А.Я. Как избавиться от стресса [Электронный ресурс] / А.Я. Анцупов. — М.: Проспект, 2015. — 219 с. — ISBN 978-5-392-18853-6. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/632732>.

3. Бусыгина И. С., Распопин Е. В. Внутриличностные ресурсы стрессоустойчивости личности [Текст] / Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. № 2 / том 6 / 2013. С. 93 – 96.

4. Джанерьян С. Т. Психология эмоций и воли: Учебное пособие / Джанерьян С.Т. - Ростов-на-Дону: Издательство ЮФУ, 2016. - 141 с.: ISBN 978-5-9275-1972-9. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/989951>.

5. Киреева С. А., Гусева О. С., Дерунов А. В. Стрессоустойчивость медицинского персонала. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/stressoustoychivost-meditsinskogo-personala>.

6. Компернолле Т. Мозг освобожденный: Как предотвратить перегрузки и использовать свой потенциал на полную мощь / Компернолле Т., - 3-е изд. - Москва: Альпина Пабли., 2017. - 571 с. ISBN 978-5-9614-6236-4. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/914491>.

7. Прошина А. Н. Адаптация персонала в российских организациях: социально-управленческий анализ (на примере работников с ограниченными возможностями): монография / А.Н. Прошина. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 124 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/3434. - ISBN 978-5-16-101308-3. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1004397>.

8. Психология стресса [Электронный ресурс] / Т.И. Куликова. — [Б.и.], 2014. — 133 с. — ISBN 978-5903-978-12-6. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/338189>.