

УДК 159.9

**СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ В СТРУКТУРЕ  
ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ КАЧЕСТВ РАБОТНИКОВ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА*****Щеглова Юлия Игоревна***

*Магистрант, кафедра социальной психологии,  
Алтайский государственный университет, г. Барнаул, Россия,  
e-mail: yulya.shcheglova7@gmail.com*

***Шамардина Марина Валерьевна***

*Кандидат психологических наук,  
Доцент кафедры общей и прикладной психологии,  
Алтайский государственный университет, г. Барнаул, Россия,  
e-mail: marav\_sh@mail.ru*

В работе определена стрессоустойчивость как фактор обеспечения эффективности работника социальной сферы. Эмпирически выделены особенности совладающего поведения личности. Так, группа работников в возрасте старше 26 лет исполнительны, организованны и дисциплинированы. Уровень «экстраверсии» и выбор стратегии поведения взаимозависимы, так, женщины до 26 лет показывают ориентиры в окружающей обстановке через «Уход от контакта со средой», в группе женщин старше 26 лет выявилась открытость коммуникациям «Активное изменение среды», а адаптивность к среде определяют стратегии совладающего поведения.

**Ключевые слова:** совладающее поведение; стрессоустойчивость; копинг-стратегии; индивидуально-типологические качества, проактивное совладающее поведение.

**STRESS RESISTANCE IN THE STRUCTURE  
INDIVIDUAL-TYOLOGICAL QUALITIES FOR EMPLOYEES OF THE  
MULTIFUNCTIONAL CENTER*****Shcheglova Yulia Igorevna***

*Undergraduate student,  
Altai State University, Russia, Barnaul,  
e-mail: yulya.shcheglova7@gmail.com*

***Shamardina Marina Valerievna***

*Candidate of psychological sciences, associate professor,  
Altai State University, Russia, Barnaul,  
e-mail: marav\_sh@mail.ru*

The paper defines resistance to stress as a factor in ensuring the effectiveness of a worker in the social sphere. Empirically determined the features of coping personality behavior. Thus, the group of workers over the age of 26 is more efficient, organized and disciplined. The level of "extraversion"

and the choice of the strategy of behavior and are interdependent, as women under 26 show landmarks in the environment through "Avoiding contact with the environment". In the group of women over 26 years old, openness to communications "Active change of the environment" was revealed, so adaptability to the environment through coping strategies.

**Key words:** coping behavior; stress tolerance; individual typological qualities; coping strategies; proactive coping behavior.

В современном обществе выбор профессии определяется стремлением к желаемому уровню благосостояния, а также к самореализации личности посредством профессии. Социальные работники многофункционального центра осуществляют деятельность в сфере клиентоориентированности в системе «специалист – заявитель». Поэтому они особенно часто сталкиваются с напряженными ситуациями, субъективно воспринимаемыми ими как проблемные, на протяжении всей профессиональной деятельности [13]. В основном это ситуации адаптации к разным типологическим особенностям заявителей, которые предъявляют требования к стрессоустойчивости личности сотрудника многофункционального центра (МФЦ). А.П. Катунин в своих исследованиях отмечает устойчивость поведения сотрудников в условиях стресса (стрессоустойчивость) как важнейший фактор обеспечения надежности, эффективности и успеха индивидуальной и профессиональной деятельности работника социальной сферы [7], поэтому важно выделить структуру и компоненты стрессоустойчивости.

Целью исследования стало изучение совладающего поведения личности работников многофункционального центра в контексте стрессоустойчивости с учетом разного возраста и стажа работы в МФЦ.

В рамках исследования *на первом этапе* был проведен анализ подходов к пониманию совладающего поведения. Результаты анализа литературы позволяют сделать вывод о том, что существуют основные факторы, определяющие выбор совладающего поведения: это индивидуально-типологические особенности личности и когнитивная оценка стрессовой ситуации [4]. Совладающее поведение имеет динамическую структуру и зависит

от оценки индивидом стрессовой ситуации.

В психологической науке выделяются три ведущих подхода, раскрывающих содержание понятия «копинг», которые опираются на теорию психоанализа, диспозиционного подхода и транзактного анализа [19].

Совладающее поведение представляет собой сложный по структуре феноменологический процесс, который относится к адаптивному потенциалу личности [17].

В социальной сфере выделены факторы, порождающие ситуации стресса и неопределенности в профессиональной деятельности сотрудников многофункционального центра:

- ограниченность времени обслуживания;
- взаимодействие с большим количеством людей в течение рабочего времени;
- высокий уровень ответственности при работе с документами;
- ограниченность рабочего пространства;
- высокий уровень шума;
- разнообразие профессиональных задач в условиях недостатка времени и информации;
- повышенная степень неопределенности, связанная с меняющимися условиями в контексте профессиональной деятельности [8].

Данные характеристики профессиональной сферы выступают сильнейшими факторами стресса. При этом большинство из них носят социально-психологический характер, так как обусловлены внешними социальными воздействиями [2].

Ввиду недостаточной изученности содержательной структуры стрессоустойчивости, раскрывающейся в индивидуально-типологических особенностях личности, и совладающего поведения сотрудников многофункционального центра, а также других социальных факторов воздействия на профессиональную деятельность в целом (стаж работы в

социальной сфере), целью исследования стало изучение совладающего поведения личности работников многофункционального центра зрелого возраста в контексте стрессоустойчивости с учетом разного стажа работы в учреждении [1].

Эмпирическую базу исследования составили сотрудницы «КАУ Многофункциональный центр» предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края в возрасте от 20 до 45 лет (с их письменного личного согласия), имеющие различный стаж работы в учреждении. Общий объем выборки составил 64 человека.

Данная выборка была разделена на следующие группы: группа сотрудниц в возрасте от 20 до 26 лет со стажем работы более года в учреждении и группа сотрудниц старше 26 лет до 45 лет со стажем работы в учреждении более 3х лет. Таким образом, были учтены два важных, на наш взгляд, фактора – особенности возрастной категории по Э. Эриксону и стадии профессионального развития по периодизациям Ф.Э. Зеера.

Возрастной период определяет особенности развития: для женщин молодого возраста (от 20 до 26 лет) характерно иметь повышенный уровень сензитивности к созданию семьи [6] и обретению спутника жизни, развитию семейных отношений, а в профессии преобладание тенденции к формированию профессиональной компетентности [5]. Для женщин зрелого возраста (от 26 до 45–50 лет) характерен расцвет личности, повышение продуктивности, касающееся всех сфер жизни [15], возможности для раскрытия собственного потенциала, появление задач по заботе о благополучии семьи и будущего поколения [17].

Участникам исследования предлагалось пройти набор методик, выявляющих личностные характеристики и стили совладающего поведения. В диагностический пакет были включены следующие методики.

Эмпирическими методами исследования включали: анализ литературы, методы математической статистики. Методики, которые были нами выбраны для

исследования - это «Адаптивные стратегии поведения» (АСП) (Н.Н. Мельникова, 2000 г.), опросник «Проактивного совладающего поведения (копинга)» (Greenglas, Schwarzer и Taubert, 1999 г., в адаптации Е.С. Старченковой 2009 г.), методика «Большая пятерка личностных качеств» (Р. МакКрае, П. Коста 1985 г., в адаптации А.Г. Грецова), методика «Степень хронического утомления» (А.Б. Леонова, И.В. Шишкина, модификация 2003 г.). Статистические методы включали t-критерий Стьюдента, корреляционный анализ Пирсона и регрессионный анализ.

С помощью корреляционного анализа Пирсона была выявлена значимая отрицательная связь шкалы адаптивной стратегии поведения (рис. 1) «Активное изменение среды» со шкалой большой пятерки личностных качеств «Эмоциональная устойчивость» ( $r=-0,588$   $p=0,006$ ) во второй группе сотрудниц социальной сферы старше 26 лет.

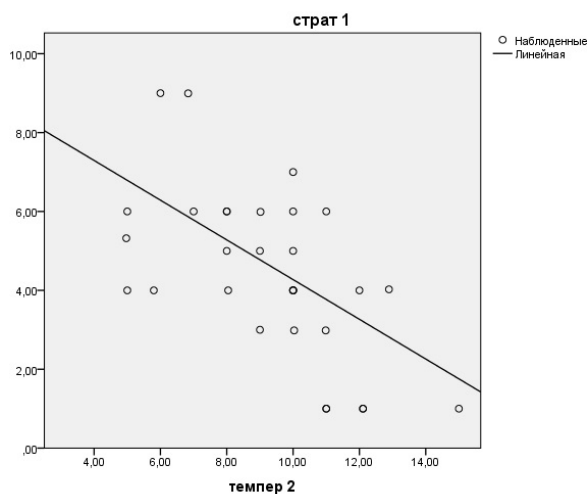


Рис. 1. Корреляции шкалы «Активное изменение среды» и шкалы «Эмоциональная устойчивость» во второй группе сотрудниц МФЦ (возраст старше 26 лет).

Можно предположить (рис. 1), что у сотрудниц второй группы многофункционального центра (старше 26 лет) активное изменение себя ведет к улучшению адаптации путем изменения отношения к напряженным ситуациям в профессиональной деятельности, поэтому сотрудник становится увереннее в себе, следовательно, он становится эмоционально устойчив [9]. Это также

подтверждается и снижением текучести кадров в данной возрастной категории (что, несомненно, связано и с общим стажем работы в учреждении).

С помощью корреляционного анализа Пирсона была выявлена достоверная положительная связь шкалы адаптивной стратегии поведения (рис. 2) «Уход от контакта со средой и погружение во внутренний мир» со шкалой большой пятерки личностных качеств «Эмоциональная устойчивость» ( $r=0,656$   $p=0,002$ ) в первой группе сотрудниц до 26 лет, со стажем работы более года в учреждении.

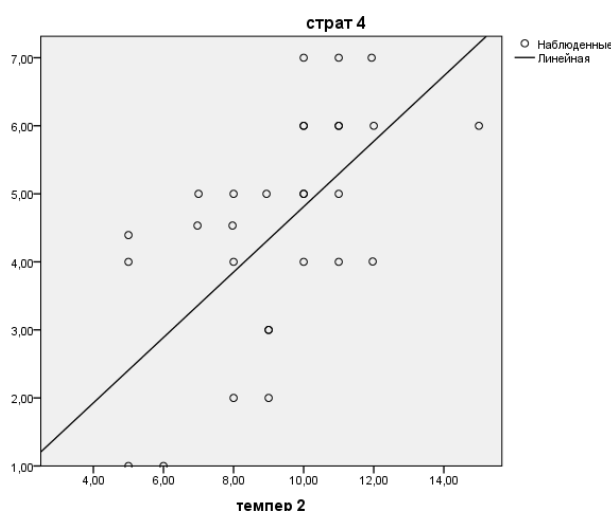


Рис. 2. Корреляция шкалы «Уход от контакта со средой» со шкалой «Эмоциональная устойчивость» в первой группе сотрудников МФЦ (20–26 лет).

Уход от контакта сотрудниц МФЦ из первой группы тесно связан с высокими баллами по методике «Степень хронического утомления» (ИХРУ – 39 ср. балл по группе, что соответствует выраженной степени хронического утомления). Проявления данной стратегии достаточно разнообразны и включают, в частности, поиск альтернативы реальному миру в собственных фантазиях, а также в религиозных и философских системах. Это может негативно сказаться на эффективности осуществления трудовой деятельности.

С помощью корреляционного анализа Пирсона была выявлена значимая отрицательная связь шкалы адаптивной стратегии поведения (рис. 3) «Пассивное выжидание внешних изменений» со шкалой большой пятерки личностных качеств «Экстраверсия» ( $r=-0,636$   $p=0,003$ ) в первой группе сотрудниц до 26 лет, со стажем работы более года в учреждении.

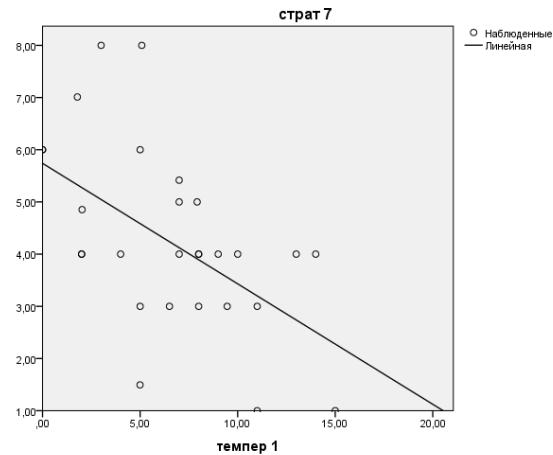


Рис. 3. Корреляция шкалы «Пассивное выжидание внешних изменений» со шкалой «Экстраверсия» в первой группе сотрудниц МФЦ (20–26 лет).

По-видимому, сотрудницы МФЦ первой группы в возрасте до 26 лет более сконцентрированы на деле, а не на общении с заявителями, что, возможно, увеличивает недопонимание и способствует уходу из данной сферы.

Также с помощью корреляционного анализа Пирсона была выявлена умеренная положительная связь, средней степени значимости шкалы большой пятерки личностных качеств (рис. 4) «Экстраверсия» со шкалой проактивного совладающего поведения «Превентивное преодоление» ( $r=0,463$   $p=0,003$ ) в группе старше 26 лет.

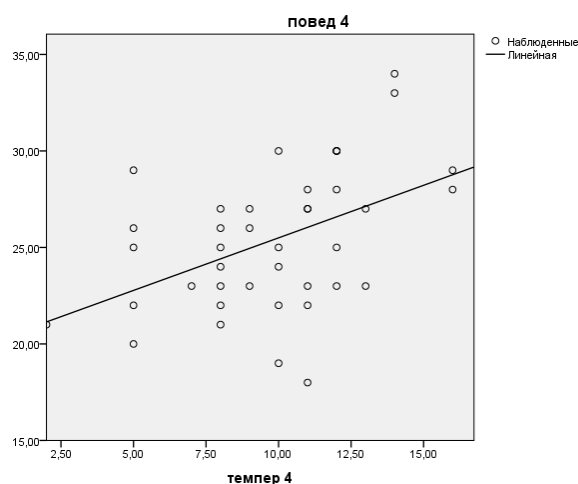


Рис. 4. Корреляция шкалы «Экстраверсия» со шкалой «Превентивное преодоление» во второй группе сотрудниц МФЦ (возраст старше 26 лет).

Сотрудник МФЦ со стажем работы более 3-х лет в учреждении прибегает к

применению стратегии совладающего поведения «Превентивное преодоление». Такие работники демонстрируют развитость навыков коммуникаций и открытость к общению и контактам, а значит, можно предположить, что такие работники более адаптивны к напряженным профессиональным ситуациям.

С помощью t-критерия Стьюдента на уровне значимости ( $p < 0,05$ ) были выявлены достоверные различия по уровню сознательности в первой группе сотрудников МФЦ (до 26 лет) и во второй группе (старше 26 лет). Результаты t-критерия Стьюдента представлены в таблице 1.

Таблица 1. Результаты t-критерия Стьюдента по тесту «Большая пятерка личностных качеств» в двух группах сотрудниц МФЦ (до 26 лет и старше 26 лет).

Шкала	Группа	N	M	SD	t-test	p
Сознательность	до 26 лет	16	8,86	3,42	2,135	0,05
	старше 26 лет	48	10,79	2,43		

*Обозначения:* N – объем выборки, M – среднее арифметическое, SD – стандартное отклонение, t-test – значение статистики Стьюдента, p – уровень значимости.

Как видно из результатов сравнения по t-критерию Стьюдента (табл. 1), группа сотрудниц многофункционального центра в возрасте до 26 лет достоверно отличается от группы сотрудниц в возрасте старше 26 лет по показателю шкалы «Сознательность» (ср.з. до 26 лет=8,86; ср.з. старше 26 лет=10,79, t-test=2,135,  $p < 0,05$ ).

Так, группа сотрудниц многофункционального центра в возрасте старше 26 лет (стаж работы более 3-х лет) более ответственные, организованные и дисциплинированные, чем их коллеги в возрасте до 26 лет.

Таблица 2. Регрессионная модель влияния качеств личности на стратегии



поведения в двух группах сотрудниц МФЦ (до 26 лет и старше 26 лет).

Зависимая переменная	Группа до 26 лет	Группа старше 26 лет
	<u>Независимые переменные</u>	
Экстраверсия	«Пассивное выжидание внешних изменений» ( $R^2=0,430$ ; $p=0,003$ ; $\beta=-0,636$ )	«Превентивное преодоление» ( $R^2=0,214$ ; $p=0,003$ ; $\beta=0,463$ )
Уход от контакта со средой и погружение во внутренний мир	Эмоциональная устойчивость ( $R^2=0,404$ ; $p=0,002$ ; $\beta=0,656$ )	
Активное изменение среды		Эмоциональная устойчивость ( $R^2=0,345$ ; $p=0,006$ ; $\beta=-0,588$ )

С помощью регрессионного анализа было выявлено, что выбор стратегии поведения может быть определен уровнем «экстраверсии»:

- у сотрудниц МФЦ в возрасте до 26 лет (стаж работы более года) наблюдается включенность в окружающую обстановку в стратегиях «Уход от контакта со средой и погружение во внутренний мир», «Пассивное выжидание внешних изменений»,

- у сотрудниц МФЦ старше 26 лет (стаж работы более 3-х лет) проявляется открытость коммуникациям через стратегию «Активное изменение среды», и поэтому можно предположить, что они более адаптивны к внешней среде, что подтверждает стратегия совладающего поведения «Превентивное преодоление».

По результатам данного исследования можно сделать общий вывод, что стратегия поведения показывает особенности эмоциональной устойчивости, а значит, и стрессоустойчивости личности в целом.

Стрессоустойчивость можно определить в индивидуально-типологических качествах и особенностях сформировавшегося совладающего поведения (копинга) работника многофункционального центра.

По результатам исследования сделаны следующие выводы:

- сотрудники многофункционального центра доброжелательны, эмоционально устойчивы, в возрасте старше 26 лет и со стажем работы более 3-х лет устойчивы к стрессам и открыты новому опыту;

- чем ниже у сотрудника МФЦ уровень активности в изменении себя, гибкости в поведении, тем ниже и уровень эмоциональной устойчивости, а чем выше эмоциональная устойчивость сотрудника МФЦ, тем чаще в ситуациях стресса он уходит от контакта с фрустрирующей средой, реагируя на ситуации окружающей действительности рефлексией;

- при активном включении в ситуации внешней окружающей среды у сотрудника МФЦ повышается продуктивность профессиональной деятельности;

- основной копинг-стратегией у сотрудниц старше 26 лет (стаж работы более 3-х лет) по результатам нашего исследования явилось «*Профилактическое преодоление*» – открытость к общению, предусмотрительность к потенциально стрессовым ситуациям.

### Список литературы:

1. Арутюнян А.А. Стрессоустойчивость как профессиональная компетенция работника социальной службы // Молодой ученый: электрон. науч. журн. 2016. № 1 (15). URL: <https://moluch.ru/archive/119/33099/> (дата обращения: 20.06.2021).
2. Бодров В.А. Психология профессиональной деятельности: Теоретические и практические проблемы. М. : Ин-т психологии РАН, 2016. 623 с.
3. Водопьянова Н.Е. Стресс-менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры. 2-е изд., испр. и доп. М. : Издательство Юрайт, 2019. 283 с. (Бакалавр и магистр. Академический курс). URL: <https://urait.ru/bcode/438202> (дата обращения: 21.06.2021).
4. Водопьянова Н.Е. Копинг-стратегии как фактор профессиональной адаптации // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. 2015. № 1 (5). С. 73– 82.
5. Диянова З.В. Психология личности. Закономерности и механизмы развития личности: учебное пособие для вузов. М. : Издательство Юрайт, 2020. 173 с.
6. Знаков В.В. Психология половых и гендерных различий. Кострома : Изд-во КГУ им. Некрасова, 2016.

7. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен. Текст : непосредственный // Молодой ученый. 2012. № 9 (44). С. 243–246. URL: <https://moluch.ru/archive/44/5363/> (дата обращения: 30.06.2021).
8. Кузьмина Ю.М. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов социальной работы: проявление и профилактика. Казань : КГТУ, 2016. 154 с.
9. Крюкова Т.Л. Психология совладающего поведения. Кострома : КГУ им. Н.А. Некрасова, 2017. 232 с.
10. Крюкова Т.Л. Совладание с трудностями и жизненный стиль современника // Вестник Костромского государственного университета. 2017. № 1 (23). С. 91–96.
11. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования. / Эмоциональный стресс / Под ред. Л.Леви. Л. : Изд-во Медицина, 1970. С. 178-208.
12. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. М. : Смысл, 2007. 311 с.
13. Лозгачева О.В. Особенности формирования устойчивости к стрессу в процессе профессионального развития личности // Педагогическое образование в России. 2012. № 2. С.35–37.
14. Мельникова Н.Н. Классификация стратегий адаптивного поведения // Теоретическая, экспериментальная и практическая психология : сб. науч. Трудов / под ред. Н.А. Батурина. Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2001. Т. 3. С. 13–23.
15. Сафонова Н.А. Проблема положения женщины в современном российском обществе // Молодой ученый: электрон. науч. журн. 2018. № 3 (14). URL <https://moluch.ru/archive/200/49082/> (дата обращения: 21.03.2020).
16. Стецко А.С. Проблема стресса в психологии. Материалы IX Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум». 2017. № 3 (23). URL: <http://scienceforum.ru/2017/article/2017033277> (дата обращения: 10.04.2019).
17. Шаповаленко И.В. Психология развития и возрастная психология : учебник и практикум для вузов. М. : Издательство Юрайт, 2019. 575 с.
18. Ялтонский В.М., Сирота Н.А. Психология совладающего поведения: развитие, достижения, проблемы, перспективы. М. : Институт психологии РАН, 2008. 241 с.

### References:

1. Arutyunyan A.A. Stressoustojchivost' kak professional'naya kompetenciya rabotnika social'noj sluzhby // Molodoj uchenyj: elektron. nauch. zhurn. 2016. № 1 (15). URL: <https://moluch.ru/archive/119/33099/> (data obrashcheniya: 20.06.2021).
2. Bodrov V.A. Psihologiya professional'noj deyatel'nosti: Teoreticheskie i prakticheskie problemy. М. : In-t psihologii RAN, 2016. 623 p.

3. Vodop'yanova N.E. Stress-menedzhment : uchebnik dlya bakalavriata i magistratury. 2-e izd., ispr. i dop. M. : Izdatel'stvo YUrajt, 2019. 283 p. (Bakalavr i magistr. Akademicheskij kurs). URL: <https://urait.ru/bcode/438202> (data obrashcheniya: 21.06.2021).
4. Vodop'yanova N.E. Koping-strategii kak faktor professional'noj adaptacii // Vestnik Leningradskogo gosudarstvennogo universiteta im. A.S. Pushkina. 2015. № 1 (5). P. 73– 82.
5. Diyanova Z.V. Psihologiya lichnosti. Zakonomernosti i mekhanizmy razvitiya lichnosti: uchebnoe posobie dlya vuzov. M. : Izdatel'stvo YUrajt, 2020. 173 p.
6. Znakov V.V. Psihologiya polovyh i gendernyh razlichij. Kostroma : Izd-vo KGU im. Nekrasova, 2016.
7. Katunin A.P. Stressoustojchivost' kak psihologicheskij fenomen. Tekst : neposredstvennyj // Molodoj uchenyj. 2012. № 9 (44). P. 243–246. URL: <https://moluch.ru/archive/44/5363/> (data obrashcheniya: 30.06.2021).
8. Kuz'mina YU.M. Emocional'noe vygoranie v professional'noj deyatel'nosti specialistov social'noj raboty: proyavlenie i profilaktika. Kazan' : KGTU, 2016. 154 p.
9. Kryukova T.L. Psihologiya sovladayushchego povedeniya. Kostroma : KGU im. N.A. Nekrasova, 2017. 232 p.
10. Kryukova T.L. Sovladanie s trudnostyami i zhiznennyj stil' sovremennika // Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta. 2017. № 1 (23). P. 91– 96.
11. Lazarus R. Teoriya stressa i psihofiziologicheskie issledovaniya. / Emocional'nyj stress / Pod red. L.Levi. L. : Izd-vo Medicina, 1970. P. 178-208.
12. Leonova A.B., Kuznecova A.S. Psihologicheskie tekhnologii upravleniya sostoyaniem cheloveka. M. : Smysl, 2007. 311 p.
13. Lozgacheva O.V. Osobennosti formirovaniya ustojchivosti k stressu v processe professional'nogo razvitiya lichnosti // Pedagogicheskoe obrazovanie v Rossii. 2012. № 2. P.35– 37.
14. Mel'nikova N.N. Klassifikaciya strategij adaptivnogo povedeniya // Teoreticheskaya, eksperimental'naya i prakticheskaya psihologiya : sb. nauch. Trudov / pod red. N.A. Baturina. CHelyabinsk : Izd-vo YUUrGU, 2001. T. 3. P. 13–23.
15. Safonova N.A. Problema polozheniya zhenshchiny v sovremennom rossijskom obshchestve // Molodoj uchenyj: elektron. nauch. zhurn. 2018. № 3 (14). URL <https://moluch.ru/archive/200/49082/> (data obrashcheniya: 21.03.2020).
16. Stecko A.S. Problema stressa v psihologii. Materialy IX Mezhdunarodnoj studencheskoj nauchnoj konferencii «Studencheskij nauchnyj forum». 2017. № 3 (23). URL: <http://scienceforum.ru/2017/article/2017033277> (data obrashcheniya: 10.04.2019).
17. SHapovalenko I.V. Psihologiya razvitiya i vozrastnaya psihologiya : uchebnik i praktikum dlya vuzov. M. : Izdatel'stvo YUrajt, 2019. 575 p.
18. YAltonskij V.M., Sirota N.A. Psihologiya sovladayushchego povedeniya: razvitie, dostizheniya, problemy, perspektivy. M. : Institut psihologii RAN, 2008. 241 p.