

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

_____ Е.А. Иванова

« ____ » _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь стрессоустойчивости и личностных особенностей
социальных работников

Исполнитель
студент группы 364 сб 2

М.П. Романюк

Руководитель
доцент, канд.псих.наук

О.Д. Стародубец

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Благовещенск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
_____ Е.А. Иванова
« _____ » _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента **Романюк Марины Петровны**

1. Тема выпускной квалификационной работы: **Взаимосвязь стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников**

(утверждена приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 11.02.2017 г.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Общие положения и содержание стрессоустойчивости представлены в работах зарубежных отечественных ученых-психологов К. А. Абульхановой-Славской, С. К. Бондыревой, Н. Е. Водопьяновой, А. В. Петровского,

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): 1 Проанализировать психологическую литературу по проблеме стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников. 2 Изучить уровень стрессоустойчивости и личностные особенности социальных работников. 3 Изучить характер взаимосвязи стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) Результаты исследования представлены в рисунках (9) и таблицах (2).

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов) Нет

7. Дата выдачи задания 08.08.2016 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы Стародубец О.Д. доцент, канд. псих. наук.

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание) _____

Задание принял к исполнению « _____ » _____ 2016 г.
(дата) (подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 50 с., 2 рисунка, 4 приложения, 51 источник.

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ, СТРЕСС, СТРЕССОР, СТРЕССОГЕННЫЕ ФАКТОРЫ, СОЦИАЛЬНЫЕ РАБОТНИКИ, ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

В работе исследованы стрессоустойчивость и личностные особенности социальных работников.

Цель – исследовать взаимосвязь стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников.

Основу методологии исследования составляют подходы к определению стрессоустойчивости, ее основных компонентов, факторов влияющих на стрессоустойчивость, в том числе, таких как личностные особенности.

В ходе эмпирического исследования были изучены личностные особенности социальных работников, и их взаимосвязь со стрессоустойчивостью.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников	8
1.1 Понятие стрессоустойчивости в психологии	8
1.2 Психологические особенности профессиональной деятельности социальных работников	15
1.3 Роль личностных особенностей в формировании стрессоустойчивости социальных работников	23
2 Исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников	31
2.1 Организация и методы исследования	31
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	35
Заключение	45
Библиографический список	47
Приложение А «Тест на стрессоустойчивость» Холмса и Раге	51
Приложение Б «Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности» (Уманский Л.И.)	53
Приложение В Расчетные таблицы	56
Приложение Г Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена	61

ВВЕДЕНИЕ

Влияние личностных качеств на стрессоустойчивость специалистов в той или иной сфере актуальная проблема в психологии. С ускорением темпов жизни, любой специалист должен уметь справляться со своими профессиональными обязанностями, поддерживать оптимальный уровень работоспособности. Но из-за того, что человек все-таки не машина в его профессиональную деятельность постоянно вмешивается биологическое начало, не все психологические механизмы человека совершенны, и в какой-то момент любой из них может надломиться и дать сбой. Также и с устойчивостью к стрессу, специалист долгое время может справляться с негативными факторами, влияющими на его жизнедеятельность и работоспособность, но один момент механизмы, которые помогают бороться со стрессом, со временем ослабевают, и на специалиста в полной мере обрушиваются все последствия воздействия стрессоров.

Опыт изучения стрессоустойчивости специалистов типа профессий «человек-человек» берет свое начало в работах Г. Селье, изучавшего влияние стрессовых состояний на жизнедеятельность человека; значение стрессоустойчивости в профессиональной деятельности человека (Колосов А., Анохин С., Ананьев Б., Кочарян Б., Коган А. и др.). Е.С. Романова отмечает следующие личностные особенности и профессиональные качества социальных работников, связанные с устойчивостью к стрессу, психологическая и эмоциональная устойчивость, терпимость и безоценочное отношение к людям, стремление к самопознанию и саморазвитию, способность изменять способы решения возникающих в процессе деятельности задач в соответствии с изменяющимися условиями среды коммуникативные навыки. Также в рамках изучения личностных и профессиональных качеств социальных работников в последние десятилетия отводится большая роль личностным и профессиональным, которые исследовались в работах отечественных ученых-психологов Л.А. Петровской, Ю.П. Расторгуевой, Г.С. Трофимовой, Л.Д.

Столяренко.

В работах К.А. Абульхановой-Славской, С.К. Бондыревой, Н.Е. Водошняковой, А.В. Петровского, определены многие компоненты устойчивости к стрессу или качества, связанные со стрессоустойчивостью: толерантность, инициативность, стремление к саморазвитию, личностные особенности специалистов типа профессий «человек-человек». С.К. Бондырева, А.А. Деркач, например, указывают на толерантность как значимое в предупреждении стрессоустойчивости профессиональное качество. Н.Е. Водошнякова выделяет такие характеристики основанные на стрессоустойчивости, как способность к социальной адаптации, сохранение значимых межличностных связей, обеспечение успешной самореализации, достижение целей.

На сегодняшний день проблема взаимосвязи стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников является недостаточно изученной. Существует много вопросов связанных с влиянием специфики трудовой деятельности на стрессоустойчивость социальных работников, так как данная профессия связана с постоянным потоком информации, обязывает специалиста осуществлять коммуникации с большим количеством получателей социальной услуг, к каждому из которых необходимо найти индивидуальный подход, оказать необходимую высококвалифицированную помощь. Профессиональная деятельность связана с высокой эмоциональной нагрузкой, так как на работника социальной службы ложится груз проблем, с которыми люди обращаются в социальные учреждения. Социальные работники являются той категорией специалистов, в большей степени подверженных психологическому воздействию стресса, связанному с профессиональной деятельностью. Специалист должен обладать набором определенных личностных качеств, профессиональных компетенций, которые позволяли бы управлять стрессом, поддерживать высокий уровень работоспособности.

Цель – исследовать взаимосвязь стрессоустойчивости и личностных

особенностей социальных работников.

Объект исследования – стрессоустойчивость.

Предмет исследования – взаимосвязь стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников.

Задачи исследования:

1. Проанализировать психологическую литературу по проблеме стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников.

2. Изучить уровень стрессоустойчивости и личностные особенности социальных работников.

3. Изучить характер взаимосвязи стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников.

Гипотеза исследования – существует взаимосвязь между стрессоустойчивостью и личностными особенностями социальных работников.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, математическая обработка данных.

База исследования: ГБУ АО «Белогорский КЦСОН», Амурской области, г. Белогорск.

Выборка исследования: 20 социальных работников женщин в возрасте от 38 до 55 лет.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

1.1 Понятие стрессоустойчивости в психологии

Понятие «стресс» было введено в психологию канадским физиологом Г. Селье при изучении адаптации. Г. Селье определяет стресс как набор стереотипных запрограммированных реакций, подготавливающих организм к физической активности (к сопротивлению, борьбе, бегству). Данный механизм, обеспечивает возможность наибольшего благоприятствования в борьбе с опасностью. Влияние стресса может быть как положительным, например эустресс, так и отрицательным, например полная дезорганизация деятельности, поэтому перед учеными встает вопрос исследования адаптации человека к сложным (экстремальным) условиям, а также прогнозирования его поведения в подобных условиях.

Стресс – реакция, опосредованная индивидуальными различиями и (или) психологическими процессами, которая наступает в результате окружающей среды, обстоятельств или событий, предъявляющих избыточные психологические и (или) физические требования к человеку. Со стрессом связано такое понятие как стрессоустойчивость [26].

В работах ученых-психологов прошлого века (Бережная Н.И., Варданян Б.Х., Зильберман П.Б., Лозгачева О.В., Субботин С.В.) стрессоустойчивость рассматривается как одно из личностных качеств человека. С функциональных позиций это характеристика, оказывающая влияние на результативность деятельности. Б.Х. Варданян рассматривает стрессоустойчивость как особое взаимодействие всех компонентов психической деятельности, в том числе эмоциональных. По его мнению, стрессоустойчивость можно определить «...как свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и, тем самым, содействующее успешному выполнению деятельности» [24].

По мнению С.В. Субботина «стрессоустойчивость – комплексная индивидуальная психологическая особенность, заключающаяся в специфической взаимосвязи разно уровневых свойств индивидуальности, что обеспечивает биологический, физиологический и психологический гомеостаз системы и ведет к оптимальному взаимодействию субъекта с окружающей средой в различных условиях жизнедеятельности» [4].

В работах О.В. Лозгачева стрессоустойчивость определяется как «комплексное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных или кумулятивных внешних и внутренних факторов в процессе жизнедеятельности, обусловленное уровнем активации ресурсов организма и психики каждого индивида, проявляющееся в показателях его функционального состояния и работоспособности» [20].

Существенной стороной стрессоустойчивости по П.Б. Зибельману является то, что устойчивость является нецелесообразным фактором, определяющим неадекватное отражение изменяющихся условий, проявлением ригидности, адаптивности. По мнению П.Б. Зильбермана, стрессоустойчивость – «интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности человека, которые обеспечивают оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке» [15].

Многие психологи рассматривают устойчивость к стрессу в качестве подструктуры личности, отвечающую за готовность человека действовать в экстремальных условиях. Группа ученых под руководством М.И. Дьяченко рассматривают факторы, от которых зависит уровень и успех деятельности в напряженных ситуациях, выделяют особое значение готовности к действию, предполагая, что способствует рациональному использованию знаний, опыта, личных качеств, сохранению самоконтроля и перестройке деятельности при появлении непредвиденных препятствий. Внешними и внутренними

факторами, определяющими готовность к действию по М.И. Дьяченко, являются: содержание поставленных задач, их трудность, актуальность; обстановку деятельности, мотивацию, оценку вероятности достижения цели, самооценку, нервно-психическое состояние и кроме того, эмоциональную устойчивость к стрессовой ситуации [7].

Таким образом, стрессоустойчивость – это самооценка способности и возможности преодоления экстремальной ситуации, связанная с ресурсом личности или запасом, потенциалом различных структурно-функциональных характеристик, которые обеспечивают общие виды жизнедеятельности и специфические формы поведения, реагирования, адаптации. Данный феномен рассматривается в основном, с функциональных позиций, как характеристика, влияющая на продуктивность (успешность) деятельности.

Н.И. Бережная понимает стрессоустойчивость как личностное качество, состоящее из следующих компонентов:

- 1) психофизиологический (свойства нервной системы человека);
- 2) мотивационный – мотивы определяют эмоциональную устойчивость, влияя на мотивацию можно изменять эмоциональную устойчивость;
- 3) эмоциональный опыт человека, аккумулированный в процессе преодоления трудных ситуаций;
- 4) волевой, то есть сознательная регуляция, адекватное поведение;
- 5) профессиональной подготовки, профессиональной готовности решать типовые задачи;
- 6) интеллектуальный – логическая оценка ситуации, прогнозирование её динамики, принятие решений [5].

Так, Л.А. Китаев-Смык, выделяет три этапа формирования стрессоустойчивости:

1. Интерпретация и оценка ситуации – требований ситуации, степени нагрузок и угрозы для психологического и социального благополучия, здоровья и прочего; возможностей организма и личности; соотношения запросов ситуации, с одной стороны, и возможностей личности, с другой. Лишь

некоторые физиологические стрессоры действуют непосредственно на человека, в иных случаях больше влияют образы стрессора, его интерпретация, представление о ситуации [15].

2. Оценка человеком стрессовых изменений в своем состоянии. Зачастую стрессоры могут действовать на определённые сферы личности [25]. Первичные стрессовые расстройства бывают вызваны изменением или травмой органа, большой нагрузкой на конкретную сферу личности, изменениями важных качеств. В последствие возникают разнообразные реакции.

3. Адаптационный процесс. В нём проявляются следующие направления:

- 1) противодействие;
- 2) приспособление;
- 3) уход от стрессора.

Субъект имеет возможность выбора в способе реагирования, деятельности, поведении, но степень свободы выбора ограничена особенностями стрессовой ситуации [18]. Вектор приспособительной реакции определяется, с одной стороны, природой стрессорного воздействия, спецификой ситуации, а с другой – особенностями личности, резервами организма. Возможность реализовать тот или иной вид адаптации к стрессовой ситуации зависит не только от мотивов и целей, свойств личности, психического состояния, но и от того, какой стрессор воздействует, какова его сила, в какую ситуацию включен человек.

Стрессоры (англ. stressors) – неблагоприятные, значительные по силе и продолжительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний [13].

Стрессогенные факторы можно классифицировать:

1. По силе: шоковые (внезапные), подострые (кратковременные, но эмоционально значимые), хронические (длительные).
2. По значимости для личности (значимые и незначимые).
3. По направленности информации (привносящие или лишаящие ее).
4. По разрешимости.

5. По длительности [43].

Важными факторами являются также:

Характер стрессора – один из наиболее важных ситуативных факторов, определяющих реакции людей; страх потерять работу, вероятно, является большим стрессором, чем, например, назначение в нежелательную смену, снижение уровня заработной платы. Но этот фактор не представляет собой какую-то исключительную угрозу, обуславливающую возникновение стресса; к стрессу может с таким же успехом привести и набор различных факторов. Небольшие повседневные неприятности, накладываясь друг на друга, могут привести к такому же результату, как и в случае какого-то одного серьезного события [28].

Комбинация наличных и отсутствующих стрессоров также важна при определении индивидуальных реакций. Плохие отношения с коллегами и другими людьми на работе, например, потенциальный источник стресса, но в то же время не раз отмечалось и то, что хорошие отношения могут помочь в уменьшении негативных реакций на другие стрессоры.

Продолжительность воздействия стрессора – еще один ситуативный фактор, влияющий на индивидуальную чувствительность. Ежедневное отсутствие возможности влиять на требования, предъявляемые работой, скорее приведет к стрессу, чем временная перегруженность на работе, вызванная, к примеру, болезнью коллеги. Как указывают исследователи, важна и предсказуемость стрессора: непредсказуемые стрессоры скорее вызовут негативные реакции [47].

Неблагоприятные состояния возникают в том случае, когда нагрузка превышает устойчивость человека. Умеренный эмоциональный стресс активизирует резервные возможности человека [10]. Человек реагирует не только на действительную физическую опасность, но и на угрозу или напоминание о ней, что существенно повышает подверженность риску. Анализ данных современной научной литературы позволяет выделить две основные группы факторов, с действием которых связано возникновение стрессов:

внутренние и внешние.

К внешним факторам, вызывающим возникновение стресса и дезорганизирующим деятельность человека, а также исключающим возможность обычного адекватного его поведения, относят объективно существующие условия (боль, жара, холод, боевая обстановка, высокий ритм деятельности, избыток или недостаток информации) [11].

К внутренним факторам проявления устойчивости к стрессу относят субъективное. Обобщая, приведем мнения разных исследователей относительно этих факторов: ценности человека (Абульханова-Славская К.А., Анцыферова Л.И.), личностный смысл (Прохоров А.О.), значимость события для личности (Ермолаева Л.И., Левитов Н.Д.), субъективная оценка личностью ситуации (Наенко Н.И., Немчин Т.А., Тышкова М.). Перечисленное можно назвать субъективными условиями, которые определяют психологическую сущность личности. Факторы другого характера, влияющие на быстроту возникновения стрессового состояния, особенности поведения и деятельности при стрессе и т.п. – физиологические, психические, нейродинамические факторы. К ним относятся: эмоциональная устойчивость человека (Китаев-Смык Л.А.), индивидуальная выносливость и диапазон функциональных возможностей отдельных систем организма (физиологическая реактивность), свойства нервной системы (Небылицин В.Д.), барьер психической адаптации (Гримак Л.П.), имеющийся у личности опыт в переживании напряженных ситуаций (Дьяченко М.И., Пономаренко В.А.).

Устойчивость индивида к развитию различных стрессовых реакций зависит от индивидуальных психологических особенностей и мотивационной ориентации, ценностной сферы. Согласно теории стрессоустойчивости (Ротенберг В.С., Аршавский В.В.), люди подразделяются на четыре основные группы: очень подверженные стрессу; люди, которые внутренне готовы к спокойным переменам; достаточно принципиальные в своих убеждениях и умеренно лояльные к внешним изменениям люди и стрессоустойчивые люди.

К первой относят лиц, которые больше других подвержены негативному

влиянию внешних факторов. Их особенность в том, что они не могут адаптироваться к окружающим реалиям и менять свое поведение не склонны.

На второй позиции находятся люди, которые внутренне готовы к переменам. Однако к изменениям не радикальным, а спокойным. Данная категория может воспринимать лишь трансформацию постепенную, шаг за шагом. Кардинальные перемены способны повергнуть их в замешательство, привести к развитию депрессии, нервным срывам.

К третьему типу относятся достаточно принципиальные в своих убеждениях и умеренно лояльные к внешним изменениям люди. Они как раз могут согласиться на стремительные перемены, чем ждать постепенной трансформации. Однако представители данной группы имеют особенность: если стрессы в их жизни принимают постоянный характер, то силы могут подкоситься. Как следствие начинают теряться дух, самообладание, часто возникают негативные эмоции и связанные с ними срывы.

К четвертой категории относятся люди, которых без преувеличения можно назвать стрессоустойчивыми. Они стойчески выдерживают негативные воздействия окружающей среды. Психика таких лиц защищена от влияния разрушающих ее ситуаций [30].

Повышенный уровень стрессоустойчивости встречается у людей, с преобладанием духовных ценностей. И наоборот – доминирование материальных ценностей соответствует низкому уровню устойчивости к стрессам. И даже может возникать некая стрессозависимость, которая проявляется в особом мировоззрении, где стресс есть важное и неотделимое свойство жизни в целом.

За последние десятилетия сделан ряд попыток выделить основные стрессогенные ситуации. Но определить степень трудности, стрессогенности различных ситуаций оказалось очень сложно. Одно и то же событие у разных людей может вызвать резкое противодействие, породить негативные чувства или пройти почти незамеченным. То есть один раздражитель воздействует на разных людей неодинаково. В науке существует множество определений и

классификаций ситуаций, среди которых выделяют объективно простые и объективно сложные ситуации. Так, И.В. Михайлова под объективно простой ситуацией понимает «ситуацию, не зависящую от внутренних условий конкретного индивида, вызываемую устранимыми с течением времени обстоятельствами» [14]. В данном случае ситуация может восприниматься как простая, и как сложная, так же может вызывать у субъекта позитивные или негативные чувства и быть источником различного рода психических состояний, однако объективно такая ситуация принципиально разрешима привычными способами. Под субъективно простой ситуацией, И.В. Михайлова понимает «такую ситуацию, которая не вызывает отрицательного эмоционального переживания субъекта за счет его внутренних условий» [30]. Данная ситуация бывает объективно простой и объективно сложной, но по каким-то внутренним причинам субъект не ощущает негативных аффектов и чувств по поводу существующих событий, а испытывает нейтральные или положительные эмоции.

Таким образом, «стрессоустойчивость» в психологии имеет много разных подходов, каждый из которых раскрывает данное понятие с разных сторон, определяя различные характеристики.

В современной науке стрессоустойчивость рассматривается как свойство личности, определяющее результативность человеческой деятельности в экстремальных условиях. Различные авторы разделяют данные условия на внутренние и внешние, определяют влияние физиологических и психологических факторов при возникновении условий провоцирующих стресс. Развитие данного свойства способствует высокому уровню сопротивляемости организма человека, к воздействию негативных факторов, которые в свою очередь влияют на продуктивность деятельности человека в различных условиях.

1.2 Психологические особенности профессиональной деятельности социальных работников

Психологические особенности профессиональной деятельности

работника социальной службы, рассматриваются в исследованиях В.Г. Бочаровой, Н.П. Клушиной, М.Н. Коньгиной, Р.М. Куличенко, Е.И. Холостовой, Б.Ю. Шапиро, Т.Д. Шевеленковой, Н.Б. Шмелевой и др.

Социальная работа относится к такому виду профессиональной деятельности, в котором важную роль играют психологические качества специалиста, в значительной степени определяющие успешность и эффективность его работы. Социальные работники – специалисты особой, деликатной профессии. В функциональном назначении социального работника на первое место выдвигается его «умение создавать и развивать отношения между людьми, между человеком и его окружением» [5]. Разные авторы (Зимняя И.А., Климов Е.А., Павленок П.Д., Холостова Е.И., Шапиро Б.Ю.) называют много профессионально важных качеств социальных работников, но такие свойства личности, как эмпатийность, рефлексивность, практически всеми авторами рассматриваются как свойства личности [16].

Профессиональные качества социального работника рассматриваются как проявление психологических особенностей личности, необходимых для усвоения специальных знаний, умений и навыков, а также для достижения эффективности в профессиональной деятельности. Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью его личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует не только с получателями социальных услуг, но и со своими коллегами, подчиненными и начальством. Исходя из этого, определяется совокупность профессионально значимых личностных качеств социального работника как личностную компетентность, которая должна включать следующие компоненты:

1) нравственно-гуманистическая направленность личности (способность к сопереживанию, альтруизму, милосердию; следование профессиональной этике; гражданская зрелость);

2) субъектная позиция (профессиональное самоопределение и самосознание; индивидуальный стиль деятельности; стремление к

профессионально-личностному развитию и самосовершенствованию; профессиональная креативность);

3) психологические характеристики (развитие психических процессов, эмоциональных и волевых характеристик; способность мобилизовать психофизические ресурсы для реализации деятельности);

4) психоаналитические качества (социальный интеллект; ответственное отношение к деятельности, внутренний локус контроля; способность к саморегуляциям и саморефлексии; перцептивность).

Т.Д. Шевеленкова особую роль в личностной характеристике отводит эмоциональной стороне. Эмоциональными особенностями специалиста по социальной работе являются – легкость выражения эмоций, экстравертированность; эмоциональную устойчивость; синергетический характер эмоциональных переживаний; оптимальный уровень тревожности; толерантность; эмпатийность. К числу профессионально желательных личностных характеристик Б.Ю. Шапиро относит способность к эмпатии, сопереживанию, высокий социальный интеллект, открытость, коммуникабельность, терпение, стрессоустойчивость.

А.К. Маркова отмечает следующие качества личности, которые способствуют успешности, результативности деятельности: следование профессиональной этике, индивидуальная (социальная и экономическая) ответственность, внутренний локус контроля, стрессоустойчивость, гибкость и оперативность, внутренняя диалогичность личности, адекватная самооценка. Среди других черт характера социального работника выделяют альтруизм (бескорыстная забота, помощь людям). Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей. В работе с людьми, как правило, психологические требования базируются на собранности и внимательности, понимании другого, проявлении таких волевых качеств, как терпение, самообладание. Без этих, ведущих для данной профессии, характеристик психики невозможна эффективная работа.

Психологи Л.Д. Демина и Е.И. Холостова представляют следующие группы качеств социального работника:

1. В первую группу качеств включаются психологические характеристики, являющиеся частью способности к данному виду деятельности, включаются требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к психическим процессам – восприятию, памяти, воображению, мышлению, к психическим состояниям – усталости, апатии, стрессу, тревожности, депрессии, вниманию как состоянию сознания, эмоциональным (сдержанность, индифферентность) и волевым (настойчивость, последовательность, импульсивность). Некоторые из этих психологических оснований являются главными, без них вообще невозможна качественная профессиональная деятельность.

2. Ко второй группе качеств относятся психоаналитические качества, направленные на совершенствование специалиста как личности, как работника-профессионала. Это самоконтроль, самокритичность, самооценка, стрессоустойчивость, самовнушаемость, умение переключиться и управлять эмоциями.

3. К третьей группе качеств относятся психолого-педагогические качества, направленные на создание эффекта личного обаяния: коммуникабельность, эмпатийность, визуальность (внешняя привлекательность личности), красноречивость и др. Необходимыми качествами, которые выделяются в этой группе также являются: педагогическая наблюдательность, проявляющаяся в умении дать характеристику объекту, выявить его сильные и слабые стороны, предположить реакцию клиента на оказываемое на него воздействие; педагогическое предвидение как умение увидеть конечный результат предпринимаемых действий; умение провести интервьюирование, создать обстановку безопасности и доверия. Эта группа качеств связана и базируется на некоторых психологических теориях коммуникации.

В связи с этим представляет интерес классификация качеств, данная А.К. Марковой, которые способствуют результативности деятельности в

современных условиях: следование профессиональной этике, индивидуальная (социальная и экономическая) ответственность, стремление видеть причины событий своей жизни в себе, а не во внешних обстоятельствах); помехоустойчивость и конкурентоспособность; гибкость и оперативность, внутренняя аналогичность личности, адекватная самооценка. Другие требования могут играть, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто-то не отвечает психологическим требованиям, предъявляемым профессией, то отрицательные последствия такого несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны.

Сформулирован и оптимальный набор личностных качеств, необходимых социальному работнику, таких как ответственность, принципиальность, наблюдательность, коммуникабельность, корректность (тактичность), интуиция, личностная адекватность по самооценке и оценке других, способность к самообразованию, оптимистичность, мобильность, гибкость, гуманистическая направленность личности, сочувствие к проблемам других людей, терпимость. Одним из качеств, важных в профессиональной деятельности социального работника, является общительность – способность легко вступать в контакты с другими людьми, помогать и поддерживать их. Как личностная характеристика общительность возникает и формируется на основе важнейшей социогенной потребности человека – потребности в общении – и развивается в процессе накопления опыта межличностного взаимодействия.

Эмпатия как «постижение эмоционального состояния, проникновение (вчувствование) в переживание другого человека», как способность «видеть мир глазами других, понимать его так же, как они, воспринимать их поступки с их же позиций и в то же время способность сказать другим о своем понимании».

Толерантность показывает, в какой степени специалист переносит субъективно нежелательные, неприемлемые для него индивидуальные особенности клиентов, отрицательные качества, осуждаемые поступки, привычки, чуждые стили поведения и стереотипы мышления означает умение

не только психологически правильно строить отношения с клиентами, но и способность в процессе этих отношений оставаться в рамках профессиональной роли [10].

Важным компонентом профессиональной деятельности социального работника является самопредъявление, в котором выделяют наиболее важной такую личностную особенность социального работника, как уверенность в себе, а также отзывчивость на нужды другого. Такой человек, как правило, вызывает доверие других людей, спокоен, легко адаптируется к изменению ситуации. Данное личностное качество социального работника свидетельствует, как правило, об уважении к другому человеку. Дает ему надежду на улучшение ситуации, на то, что у получателя социальных услуг есть силы, чтобы с этой ситуацией справиться, дает возможность социальному работнику проявить заботу и инициативу в неопределенной, не ущемляющей достоинство человека форме, не ставит последнего в зависимость от социального работника.

Социальный работник должен владеть немалым арсеналом профессиональных умений, навыков, обладать глубокими знаниями в области наук о человеке: психологии, акмеологии, социологии, педагогики, права, чтобы выступать достойным реализатором целей социальной работы. Знания и умения социального работника в сочетании с соответствующими личностными качествами подлежат оценке при помощи соответствующих методов, что способствует более эффективному выполнению профессиональной деятельности.

Исследования российских ученых, а также практика позволили выделить несколько групп умений для специалиста по социальной работе:

1. Когнитивные умения – анализировать и оценивать опыт, как свой, так и других; анализировать и выявить проблемы и концепции; применять на практике свои знания и понимание проблем; применять на практике исследовательские находки [16].

2. Коммуникативные умения создавать и поддерживать рабочую обстановку и атмосферу; выявлять и преодолевать негативные чувства, которые

вливают на людей и на него самого; выявлять и учитывать в работе различия личностного, национального, социального и культурно-исторического характера; распознавать и преодолевать в отношениях с людьми агрессию и враждебность, минимизировать ярость с учетом риска для себя и для других; содействовать предоставлению физической заботы нуждающимся и престарелым; наблюдать, понимать и интерпретировать поведение и отношения между людьми; общаться вербально, невербально и письменно; организовывать и брать интервью при различных обстоятельствах; вести переговоры, выступать по радио, действовать в коллективе с другими социальными работниками; ставить себя в роль адвоката своего клиента.

3. Конструктивные умения – выработать решения с индивидами или, при необходимости, от их имени, с семьями, группами или от их имени; выделять решения, требующие предварительного согласования с другими специалистами; действовать в алгоритме выработки решения; выработать решения, предусматривающие сотрудничество с другими учреждениями, ведомствами, профессионалами [10].

4. Организаторские умения – нести четкие и лаконичные записи, проводить политику службы относительно конфиденциальности и надлежащего подхода к делу, готовить доклады и докладывать, организовывать, планировать и контролировать работу, добывать информацию с помощью доступной технологии. Исследовать и распознавать потребности в услугах, расширять сферы своих услуг, использовать физическое окружение, окрестности дома, микрорайона, учреждения для улучшения качества жизни живущих или работающих в нем; оценивать и творчески использовать ресурсы учреждения и социальных коммуникаций.

В специалисте по социальной работе отмечают такие важные качества как наличие индивидуальности, творчества, новаторства в применении различных технологий, при социальной помощи, поддержке, реабилитации различных категорий населения. Согласно теории Т. Парсонса, который считает, что для этого необходимо: ясное понимание «себя», своих

способностей, интересов, стремлений, возможностей; знание требований и условий для достижения успеха; адекватное соотнесение первых двух факторов. Однако такое понимание выбора имеет ряд недостатков. Прежде всего, он понимается как одномоментный акт, что предполагает упрощённое представление о человеке, отрыв его от конкретного процесса труда [12].

Наличие у социального работника индивидуального «почерка», стиля деятельности очень значимо. Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует. Некоторые социальные работники чувствуют себя комфортно в конфликтных ситуациях, другие – в ситуациях сотрудничества и взаимопомощи. Одни умело общаются со слишком говорливыми клиентами, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие нет [29].

Личностная компетентность социального работника включает такие свойства личности как профессиональное самоопределение и самосознание, способность к решению творческих профессиональных задач, наличие индивидуального стиля профессиональной деятельности, постоянное стремление к профессионально-личностному развитию и самосовершенствованию.

Главной характеристикой личностных особенностей специалиста является, готовность к профессиональной деятельности в качестве субъекта социально-преобразовательной деятельности [19].

Основным определяющим фактором пригодности человека к социальной работе является система ценностей кандидата. Представление об абсолютной ценности каждого человеческого существа переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения как основы всей ценностной ориентации индивида. Психологическое несоответствие требованиям профессии особенно сильно проявляется в

сложных ситуациях, когда требуется мобилизация всех личных ресурсов для решения сложной, чаще всего нестандартной задачи [17].

Таким образом, работе с людьми для социальных работников необходимо наличие определенных психофизиологических характеристик личности которые включают в себя физиологические качества: быстроту психофизиологических процессов, концентрацию памяти и внимания, определенные физиологические характеристики влияющие на способность субъектов профессиональной деятельности противостоять воздействию стресса; психологические характеристики наличие коммуникативных качеств, толерантность, эмпатийность по отношению к получателям социальной помощи. Не менее важное место занимают такие волевые и личностные качества, как терпение, самообладание. Отсутствие данных характеристик ведет к снижению профессиональной эффективности социального работника.

1.3 Роль личностных особенностей в формировании стрессоустойчивости социальных работников

Социальные работники в своей работе каждый день сталкивается со стрессами разных уровней тяжести. Многими специалистами доказана взаимосвязь между физическим и психологическим здоровьем, а из этого следует, что не только физическое здоровье страдает от несостоятельной «психологической формы» человека, но и психологическая состояние напрямую зависит от физической подготовки.

Стрессоустойчивость – представляет собой совокупность личностных качеств, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья. Вместе с тем, искусственное занижение уровня чувствительности к внешним раздражителям, сопряжённое с этим качеством, в некоторых случаях может привести к чёрствости, отсутствию сильных эмоций и безразличию – то есть к свойствам, которые нередко приводят к негативным результатам в семейной и

общественной жизни человека.

Как можно почерпнуть из приведенных определений понятия стрессоустойчивости, данный феномен рассматривается в основном с функциональных позиций, как характеристика, влияющая на продуктивность (или успешность) профессиональной деятельности.

Огромную роль в процессе адаптации субъекта к условиям жизни играют социально-психологические аспекты. Ощущение неудовлетворенности, неприспособленности к новой жизни может возникать как из-за реальной недоступности материальных или социальных благ, так и вследствие инерции сознания, психологического дискомфорта, непривычности новых форм жизни. Для более глубокого понимания проблем адаптированности личности к изменяющимся условиям имеет большое значение рассмотрение проблем отношения человека к неблагоприятным жизненным событиям. Исследования этих проблем направлены, прежде всего, на изучение внутренних детерминант, которые определяют оценку жизненных событий, их субъективную значимость для человека, и факторов, которые формируют отношение к жизненным событиям как к стрессогенным для человека в каждой конкретной ситуации. Большое внимание в литературе уделяется вопросам влияния стрессогенных факторов на работоспособность и надежность профессиональной деятельности человека, его реакций на стресс, вызываемый внешними факторами среды. Одним из наиболее перспективных направлений исследования психологических детерминант стрессогенности жизненного события для конкретного человека является изучение его отношения к этому событию. Для более глубокого понимания этого влияния необходимо, чтобы человек оценил жизненное событие как важное для себя именно в то время и при тех условиях, когда оно произошло. Так же надо отметить, что определение стрессогенности события чаще своего измеряется субъективной оценкой степени эмоционального дистресса. При этом психическое состояние, настроение, степень удовлетворенности оказывают значительное влияние на восприятие текущих жизненных событий и могут изменять состояние человека,

провоцируя отрицательную оценку других жизненных событий. Однако взаимовлияние различных переменных отчетливо демонстрирует существование сложной взаимосвязи между организменными, субъективными и личностными детерминантами жизненных событий.

Личностные особенности социальных работников, как отмечалось в параграфе 1.2, разделяют на три большие группы:

1. Психофизиологические характеристики, от которых зависят способности к этому виду деятельности. Данная группа личностных особенностей определяет то, с какой скоростью протекают психологические процессы у специалистов. К ним относятся психические процессы (восприятие, память, воображение, мышление), психические состояния (усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия), внимание как состояние сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, настойчивость, последовательность, импульсивность). Следует заострить внимание на том, что данная группа, включает в себя набор свойств, которые определяют способность специалиста сопротивляться стрессу. Психологические характеристики должны соответствовать сложности профессиональной деятельности социальных работников. Одни из них являются базовыми, другие – на первый взгляд, второстепенными.

Психологическое несоответствие требованиям профессии особенно резко проявляется в сложных ситуациях, при необходимости мобилизации всех личных ресурсов для решения сложных, необычных проблем.

2. Психологические качества, характеризующие социального работника как личность. К этой группе качеств относятся самоконтроль, самокритичность, самооценка своих поступков, а также стрессоустойчивость (физическая тренированность, самовнушение, умение переключаться и управлять своими эмоциями). Они помогают избежать профессиональных стрессов, осуществлять самоменеджмент – последовательное, целенаправленное использование эффективных методов и технологий самореализации, саморазвития творческого потенциала.

3. Психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личной привлекательности. Такими качествами являются коммуникабельность (умение быстро налаживать контакт с людьми), улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий, сопереживание, внешняя привлекательность личности, красноречие (умение красиво, мастерски говорить, ораторский талант) и другие.

Психофизиологическим особенностям, обеспечивающим повышенную стрессоустойчивость, относят:

1. Тип нервной системы. Для социальных работников со слабым типом нервной системы характерна меньшая устойчивость к стрессу. Для работников социальной службы крайних типов (холериков, меланхоликов) адаптация к воздействию стрессоров не является стойкой. Рано или поздно факторы, воздействующие на психику специалиста, приводят к развитию неврозов, которые характеризуются дезорганизацией как психических, так и вегетативных функций. Как правило, у представителей меланхолического типа темперамента стрессовые реакции чаще всего связаны с возбуждением конституции, например, тревогой или испугом, фобией или невротической тревожностью, характеризуются нервозностью и бессонницей. У холериков типичная стрессовая реакция – гнев, страх неудачи и потери контроля, боязнь совершить ошибку. У флегматиков под действием стресса снижается активность щитовидной железы, замедляется обмен веществ и может повышаться содержание сахара в крови. В стрессовых ситуациях они «нажимают» на еду, в результате чего могут становиться тучными. Наблюдается состояние «умственной тяжести», вялости, пересыпания. Сильная нервная система сангвиников позволяет им легче всех справляться со стрессом.

2. Гормональные особенности. Люди с пониженным уровнем кортизола в крови менее подвержены воздействию стресс-факторов. Данная особенность наблюдается и у животных. Проводимые в дикой природе эксперименты показали, что в стаде обезьян вершину иерархической лестницы возглавляет самец с наименьшим уровнем кортизола в крови, что делает его способным к

быстрым реакциям на угрозу и способствует повышенной выживаемости. Известно, что высокий уровень кортизола не только предрасполагает к сердечно-сосудистым заболеваниям или раку (в зависимости от генетической предрасположенности и влияния среды), но также повышает вероятность депрессивного, меланхолического настроения.

3. Уровень самооценки. Чем выше самооценка, ощущение важности своего существования, тем больше стрессоустойчивость. Таким образом, влияние развития самооценки на стрессоустойчивость личности играет большую роль, так как стрессоустойчивость – это определенное сочетание личностных качеств, позволяющих переносить стрессовые ситуации без неприятных последствий для своей деятельности, личности и окружающих

4. Уровень субъективного контроля (характеристика степени независимости, самостоятельности и активности человека в достижении своих целей, его личной ответственности за свои действия и поступки). Интерналы считают, что способны влиять на ситуацию, они занимают позицию «Я – не жертва» и берут ответственность за происходящее в свои руки. Тем самым они менее подвержены стрессовым влияниям, чем экстерналы, которые воспринимают ситуацию как результат внешних обстоятельств и, соответственно, более уязвимы.

5. Уровень личностной тревожности (устойчивой склонности воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие и реагировать на них состоянием тревоги). Тревожность не является изначально негативной чертой. Определенный уровень тревожности – естественная и обязательная особенность активной личности, поддерживающая инстинкт самосохранения. При этом высокая личностная тревожность тесно связана с наличием невротического конфликта, с эмоциональными срывами и психосоматическими заболеваниями. Поэтому открытость, интерес к изменениям и отношение к ним не как к угрозе, а как к возможности развития на фоне адекватного уровня личностной тревожности приводит к повышению стрессоустойчивости.

6. Баланс мотивации достижения и избегания. Социальные работники,

мотивированные на достижение чего-либо, легче переносят стрессовую ситуацию, чем те специалисты, которые мотивированные на избегание неудач.

Для социального работника стрессогенные ситуации обусловлены, прежде всего спецификой деятельности и спецификой объекта работы (получателя социальной помощи). Условно можно выделить два типа «трудных» получателей социальной помощи. Первый тип «трудного» получателя социальной помощи – это тип асоциальной агрессивной личности, взрывной и импульсивный. Эти люди не удовлетворены размером денежного содержания и не располагают социально приемлемыми средствами разрешения этого вопроса. Второй тип «трудного» получателя социальной услуги – это астеничные, депрессивные люди, неудовлетворенные размером своей пенсии или пособия, и по-своему настойчиво добивающиеся его пересмотра. В отличие от получателей социальной услуги первого типа они действительно не понимают, почему им выплачивается меньшая сумма, чем кому-то из их знакомых. Объяснить это бывает крайне непросто в силу обидчивости, мнительности и подозрительности людей такого типа. Выделенные типы получателей социальной услуги, по наиболее травмируют психическое здоровье социального работника. Сотрудники социальных служб в состоянии стресса склонны проявлять поведение неадекватной ситуации, с потерей самоконтроля и резкими, аффективными формами реакции на ситуацию. А поскольку на такое поведение накладывается запрет стандартами на работу и реагирования эмоциями невозможно, то можно говорить о наличии тенденции формирования затяжного стресса (дистресса). Выделенные типы получателей социальных услуг, наиболее травмируют психическое здоровье социального работника.

Вместе с тем каждый социальный работник ощущает влияние таких характеристик деятельности как:

- 1) высокая интенсивность общения с людьми и дефицит времени в работе с клиентами (из-за наличия очереди);
- 2) принятие решения в условиях недостоверной информации (проще го-

вора, обмана со стороны клиента);

3) повышенная критичность (или открытые нападки) со стороны клиента;

4) высокая ответственность за принимаемые решения, так как инспектор имеет дело с материальными ценностями;

5) ролевая неполноценность – должностное лицо не выполняет законы, которые он должен проводить в жизнь как представитель данной социальной роли по независящим от него причинам. Отсюда – чувство вины, не дающее покоя особенно тем администраторам, которые отличаются глубокой эмоциональной вовлеченностью и выраженной мотивацией «помочь обездоленным»;

б) работники службы выступают как объект, на который население «сбрасывает» свои негативные эмоции из-за сложившейся в стране ситуации и положения, в котором они оказались.

Все перечисленные факторы оказывают разное воздействие, поскольку существуют большие различия в восприятии одних и тех же стрессовых ситуаций. При этом значительную роль в противодействии им и сохранении своей психической целостности, как уже отмечалось, играет стрессоустойчивость работника социальной службы. Поскольку социальная работа относится к числу профессий, в которых основным содержанием деятельности является прямое межличностное общение, то наиболее заметным проявлением стресса может быть именно измененное общение.

Особенности общения с получателями социальной услуги формируют определенную установку у социальных работников, которая способствует снижению стрессоустойчивости:

1. Возникновение у социальных работников склонности к конфликтам. Это может проявляться в раздражительности, грубости, вспыльчивости, в нетерпимости к личностным особенностям партнеров по общению.

2. Возникновение неприязни к психологическим нагрузкам, связанным с ответственностью за других людей или перед другими людьми. Это ведет к уклонению от ответственности за любое дело, не рассматриваемое как личное.

3. Возникновение у ряда индивидов отчуждения от интересов группы, возрастание склонности замыкаться в кругу личных интересов и дел и, как следствие, конфронтация между членами группы.

Таким образом, можно сделать предположение, что сотрудники социальных служб в состоянии стресса часто будут склонны проявлять поведение неадекватное ситуации, с потерей самоконтроля и резкими, аффективными формами реакции на ситуацию. Поскольку на такое поведение накладывается запрет стандартами их работы и отреагирование эмоций невозможно, то можно говорить о наличии тенденции формирования затяжного стресса (дистресса).

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

2.1 Организация и методы исследования

База исследования: ГБУ АО «Белогорский КЦСОН», Амурской области, г. Белогорск. Общий объем выборки исследования составил 20 человек социальных работников женщин в возрасте от 38 до 55 лет.

Цель исследования – исследовать взаимосвязь стрессоустойчивости и личностных особенностей социальных работников.

Задачи исследования:

- 1) Изучить стрессоустойчивость социальных работников;
- 2) Изучить личностные особенности социальных работников;
- 3) Определить характер взаимосвязи стрессоустойчивости и личностных социальных работников.

Гипотеза исследования – существует взаимосвязь между стрессоустойчивостью и личностными особенностями социальных работников.

Основные этапы исследования:

1. На первом этапе была сформирована выборка исследования, проведен анализ и подбор методик исследования.
2. На втором этапе было собственно проведено исследование.
3. На третьем этапе проводилась обработка, анализ и интерпретация полученных результатов.

Выбор методов и методик исследования обусловлен целью и задачами исследования:

- 1) Диагностика стрессоустойчивости Холмса и Раге;
- 2) Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности (Уманский Л.И.).

Для исследования стрессоустойчивости была использована методика определения стрессоустойчивости Холмса и Раге, диагностирующая уровень стрессоустойчивости.

Целью методики является определение наличия или отсутствия стресса и степени его выраженности.

Методика представляет собой набор из 43 утверждений, указывающих на различные жизненные события. Испытуемому необходимо отметить те события, которые происходили с ним, если же эти события происходили более одного раза необходимо умножить соответствующее число баллов на число раз, соответствующих подобным событиям.

Процедура проведения: испытуемому предлагается текст опросника и предлагается отметить те события, которые имели место в жизни испытуемого. 150 баллов означают 50 % вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90 %.

Степень сопротивляемости стрессу

150-199 баллов – высокая;

200-299 баллов – пороговая;

300 и более баллов – низкая (ранимость).

Если, к примеру, сумма баллов – свыше 300 говорит о наличии психосоматическое заболевание, фаза нервного истощения.

Для исследования личностных особенностей была использована диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности (Уманский Л.И.). Данная методика предназначена для определения базовых особенностей личности в процессе межличностных отношений, их диагностика может осуществляться в формах самооценки, экспертных оценках или в их сочетаниях.

Диагностика личностных особенностей испытуемого по следующим параметрам: коммуникативные способности, нервно-психическая устойчивость, моральная нормативность. Коммуникативные способности определяется легкостью установления контактов с окружающими, уровнем агрессивности, конфликтности в поведении.

Моральная нормативность определяется адекватностью оценки своего места и роли в коллективе, соблюдением общественных норм поведения.

Предназначена для определения базовых особенностей личности в процессе межличностных отношений, их диагностика может осуществляться в формах самооценки, экспертных оценках или в сочетаниях. Основой методики является понимание того факта, что коммуникация является одной из сторон человеческого общения – информационной. В коммуникационном процессе люди обмениваются представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами и т. д. Таким образом, сам процесс обмена определяется не только социокультурными традициями, но и индивидуально-психологическими особенностями данной конкретной личности. В методике респондент оценивает 7 черт характера: 1) черты характера, выражающие направленность личности; 2) интеллектуальные черты характера; 3) волевые черты характера; 4) эмоциональные черты характера; 5) черты характера, выражающие отношение к деятельности; 6) черты характера, выражающие отношение к др. людям; 7) черты характера, выражающие отношение к самому себе. Обобщение результатов исследования производится либо на основе самооценки, либо путем сопоставления независимых экспертных оценок по каждому из «блоков» исследуемых личностных качеств. Результаты представляются в балльных оценках.

Черты характера оцениваются по пятибалльной системе. В данной схеме оценки обозначаются 5, 4, 3, 2, 1. В графе напротив соответствующей оценки, которую дает сам испытуемый или эксперт, ставится крестик.

Баллы соответствуют следующим уровням проявления данной черты:

«5» – черта проявляется постоянно, зримо, характерно, ярко выражено, типично для личности;

«4» – чаще проявляется, чем не проявляется;

«3» – не выражена достаточно определенно, как правило, не проявляется;

«2» – противоположная черта личности проявляется чаще, чем данная; эта противоположная черта выражена заметнее;

«1» – ярко выражена противоположная черта, она проявляется активно, зримо, типично.

Кроме этого, желательно охарактеризовать оцениваемое качество с точки зрения не только того, в какой степени обладает этим качеством данная личность, но и старается ли она это качество активно «навязать» другим.

В графе «а» ставится плюс (+), если характеризуемая личность активно переносит это свое качество на других, знак минус (-) оставится тогда, когда это качество не переносится на других и является сугубо личным свойством, знаком равенства (=) обозначается тот случай, когда не выражено ни то, ни другое.

В графе «б» отмечаются изменения данного качества, которые произошли за последнее время: усиление этого качества отмечается знаком плюс (+), ослабление – знаком минус (-), а знаком равенства (=) обозначается отсутствие тенденции развития как в сторону «+», так и «-».

В графе «в» отмечается тенденция к изменению этого качества в дальнейшем: тенденция усиления обозначается «+», ослабления «-», а знаком равенства «=» обозначается отсутствие тенденции развития как в сторону «+», так и в сторону «-».

Коэффициент ранговой корреляции Спирмена – это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. В этом случае определяется фактическая степень параллелизма между двумя количественными рядами изучаемых признаков и дается оценка тесноты установленной связи с помощью количественно выраженного коэффициента.

Практический расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена включает следующие этапы:

- 1) Сопоставить каждому из признаков их порядковый номер (ранг) по возрастанию (или убыванию).
- 2) Определить разности рангов каждой пары сопоставляемых значений.
- 3) Возвести в квадрат каждую разность и суммировать полученные результаты.
- 4) Вычислить коэффициент корреляции рангов по формуле:

$$P = 1 - \frac{6 \cdot \sum(D^2)}{n \cdot (n^2 - 1)} \quad (1)$$

где n - количество ранжируемых признаков (показателей, испытуемых);

D - разность между рангами по двум переменным для каждого испытуемого;

$\sum(D^2)$ - сумма квадратов разностей рангов.

Все методики стандартизированы и валидны, критерии математической статистики подобраны в соответствии с целью исследования.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

Исследование стрессоустойчивости социальных работников было проведено по методике «Определение стрессоустойчивости Холмса и Раге».

Со стрессоустойчивостью отождествляют эмоциональную устойчивость и способность контроля эмоций (Милерян Е.А.); интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности человека, которые обеспечивают оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке (Зильберман П.Б.).

Тест на стрессоустойчивость Холмса и Раге позволил выявить следующие данные: высокая сопротивляемость стрессу была выявлена у 4 из 20 опрошенных (15 %). Нормальная (пороговая) сопротивляемость стрессу выявлена у 6 из 20 (35 %). Низкая сопротивляемость стрессу была выявлена у 10 из 20 респондентов (50 %). Наглядно данные представлены на рисунке 1.

Большого уровня стрессоустойчивости в данной группе испытуемых выявлено не было. Отсутствие большого уровня стрессоустойчивости может быть связано со средним возрастом членов коллектива, особенностями и сроком существования коллектива. Данный коллектив достаточно долго функционирует совместно, имеет тесные межличностные отношения, которые влияют на эмоциональный фон группы в целом. Соответственно, отсутствие испытуемых с большим уровнем стрессоустойчивости свидетельствует о том,

что данная группа испытуемых в меньшей мере справляется с физиологическим и психологическим стрессом, подвержена влиянию стрессогенных факторов.

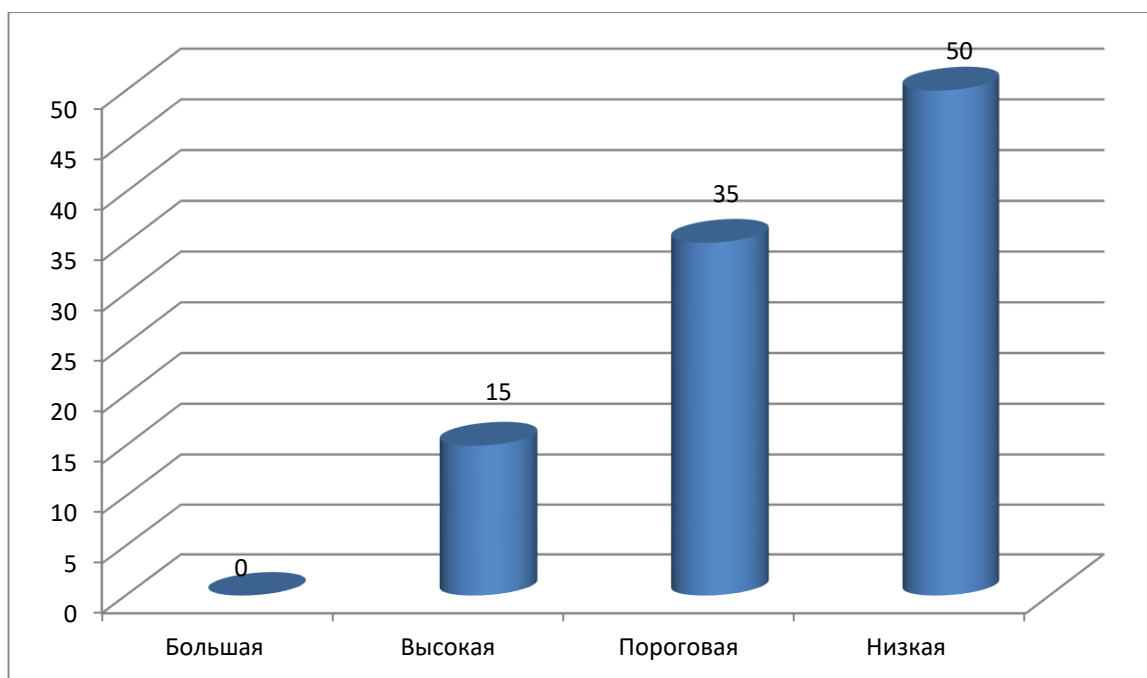


Рисунок 1 – Уровни стрессоустойчивости социальных работников по методике Холмса-Раге

Высокая стрессоустойчивость у 15 % испытуемых, это свидетельствует о наличии у социальных работников механизмов психологической защиты и сопротивляемости воздействию различных стрессоров, риск возникновения стресса у испытуемых с высокой стрессоустойчивостью низкий. Характеризуется стабильностью эмоционально-волевой сферы, высокой нормативностью, высоким уровнем общего интеллектуального развития, активной жизненной позицией, высокой адаптацией, удовлетворенностью самореализацией, адекватной самооценкой, отсутствием враждебных, агрессивных реакций и тревожности, удовлетворительным статусом в социальной группе. Высокий уровень стрессоустойчивости относится к социальным работникам, которые стремятся к управленческой деятельности, готовы занимать лидерские позиции. В своей профессиональной деятельности, они отличаются высокой работоспособностью, активной жизненной позицией, как на работе, так и дома. Испытуемые с высокой стрессоустойчивостью характеризуются готовностью к переменам в жизни, быстрее адаптируются и

легко переносят стрессовые ситуации.

Пороговая сопротивляемость стрессу соответствует среднему уровню стрессоустойчивости. Данный уровень стрессоустойчивости выявлен у 35 % социальных работников. Этот уровень свидетельствует об ослаблении имеющихся сил для борьбы со стрессом, испытуемые могут быть подвержены воздействию стрессоров не только на работе, но и дома. Человек начинает не справляться с эмоциональными перегрузками, со своими обязанностями, возможно ослабление здоровья. Испытуемые характеризуются слабой эмоционально-волевой сферой, враждебными и агрессивными реакциями, высокой тревожностью, низкой мотивацией профессиональной деятельности, низким уровнем эмоционального и интеллектуального развития. У испытуемых отсутствует активная жизненная позиция, низкая адаптация стабильностью эмоционально-волевой сферы, высокой нормативностью, высоким развитием общего уровня интеллектуального развития. В профессиональной деятельности социальные работники могут столкнуться с невозможностью самореализации как профессионала, снижением продуктивности деятельности и вследствие этого чувствовать неудовлетворенность своим социальным статусом в группе.

Наличие у большинства (50 % социальных работников) низкого уровня стрессоустойчивости характеризуется эмоциональной нестабильностью, подверженностью чувствам, низкой нормативностью, слабым развитием общего уровня интеллектуального развития, слабой активностью, отсутствием активной жизненной позицией, дезадаптацией, социальной изоляцией. Неудовлетворенностью самореализацией, низкой самооценкой, высоким уровнем тревожности и враждебности, неудовлетворительным статусом в социальной группе, выражается в поведении специалиста. В общении с коллегами это может проявляться в отстраненности, вялости и апатичности, необщительности. В общении с получателями социальной помощи это может выражаться в стремлении как можно быстрее свернуть общение, в формальном исполнении своих обязанностей. Профессионал начинает не справляться со своими обязанностями, значительно снижается продуктивность деятельности.

Могут начаться проблемы не только на работе, но и в семейной жизни. Также могут возникнуть проблемы со здоровьем, появляются ярко выраженные признаки психосоматических заболеваний.

Одним из факторов низкого уровня стрессоустойчивости может проявляться в неблагоприятном социально-психологическом климате социальной службы, спецификой трудовой деятельности социальных работников (эмоциональными и информационными перегрузками): установление социальных отношений между социальным работником и получателем социальной помощи, избыточном уровне эмпатии, о наличии выраженных психосоматических заболеваний, о профессиональной деформации личности, как следствия профессионального выгорания. Возрастные особенности работников также могут сказываться на уровне стрессоустойчивости работников, переживание возрастных и семейных кризисов связанных с утратой близких, потерей собственного социального статуса, либо потеря близкими социального статуса. Чем в меньшей степени развиты личностные качества – факторы, повышающие стрессоустойчивость, такие как способность самопознания, широта интересов, принятие ценностей других, гибкость поведения, активность и продуктивность, тем ниже уровень стрессоустойчивости. В большей степени подвергаются воздействию стресс-факторов: конфликтность, перегрузка, сфера деятельности и напряженность в отношениях с руководством, специалисты по социальной работе с низким уровнем стрессоустойчивости. У специалистов по социальной работе наиболее сильное влияние на возникновение стрессов в профессиональной деятельности оказывают: проблемы, постоянно возникающие в процессе работы; трудновыполнимое желание держать под контролем ситуацию в своем подразделении, собственные ошибки и просчеты в работе, нехватка времени, необоснованные требования со стороны чиновников и проверяющих организаций, несоответствие между затраченными усилиями и реальными результатами, отсутствие должного внимания к нуждам подразделения со стороны руководства, отсутствие взаимопонимания с деловыми партнерами,

конфликты с ними, сложность и противоречивость законодательства и нормативных инструкций.

Вывод по методике исследования стрессоустойчивости Холмса-Раге в данной группе у большинства социальных работников выявлен низкий уровень стрессоустойчивости. Это может быть связано с интенсивным влиянием стрессогенных факторов (информационные и эмоциональные перегрузки) с психофизиологическими особенностями социальных работников. Это выражается в неумении справляться с негативными эмоциями, недостаточной работой кадровой службы с психологическим климатом и эмоциональным состоянием работников социальной службы, отсутствие эмоциональной и психологической разгрузки для сотрудников, загруженность обязанностями, периодичность с которой сотрудники выходят в отпуск. Это в дальнейшем может привести к снижению работоспособности коллектива, частной заболеваемости, в том числе сердечнососудистыми заболеваниями.

Необходимо проводить работу по диагностики уровня стрессоустойчивости специалистов, с определенной периодичностью, организовывать лекционные и семинарские мероприятия с целью повышения осведомленности по проблемам стрессоустойчивости, проводить тренинговые мероприятия с целью обеспечения эмоциональной разгрузки. Необходимо обратить внимание на нормирование рабочей нагрузки, обеспечивать ежегодный оплачиваемый отпуск.

Исследование личностных особенностей социальных работников проводилось с помощью диагностики коммуникативно-характерологических особенностей личности (Уманский Л.И.) данные представлены в приложении В и для наглядности изображены на рисунке 2.

Показатели самооценки личностных качеств социальных работников. Наиболее ярко выраженными являются качества, относящиеся к блоку Д «Отношение к деятельности» у 85 % респондентов высокие показатели, это выражается в стремлении к участию и организации деятельности с общественно-полезной направленностью, высокий уровень ответственности,

целенаправленности. Высокие показатели по блоку можно объяснить высоким уровнем мотивации испытуемых, направленностью деятельности на ее объект, социальные работники обладают определенной системой ценностей. Низкие показатели отношение к деятельности (блок Д) у 10 % свидетельствуют об отсутствии внутренней мотивации, эмоциональном выгорании, это может быть связано.

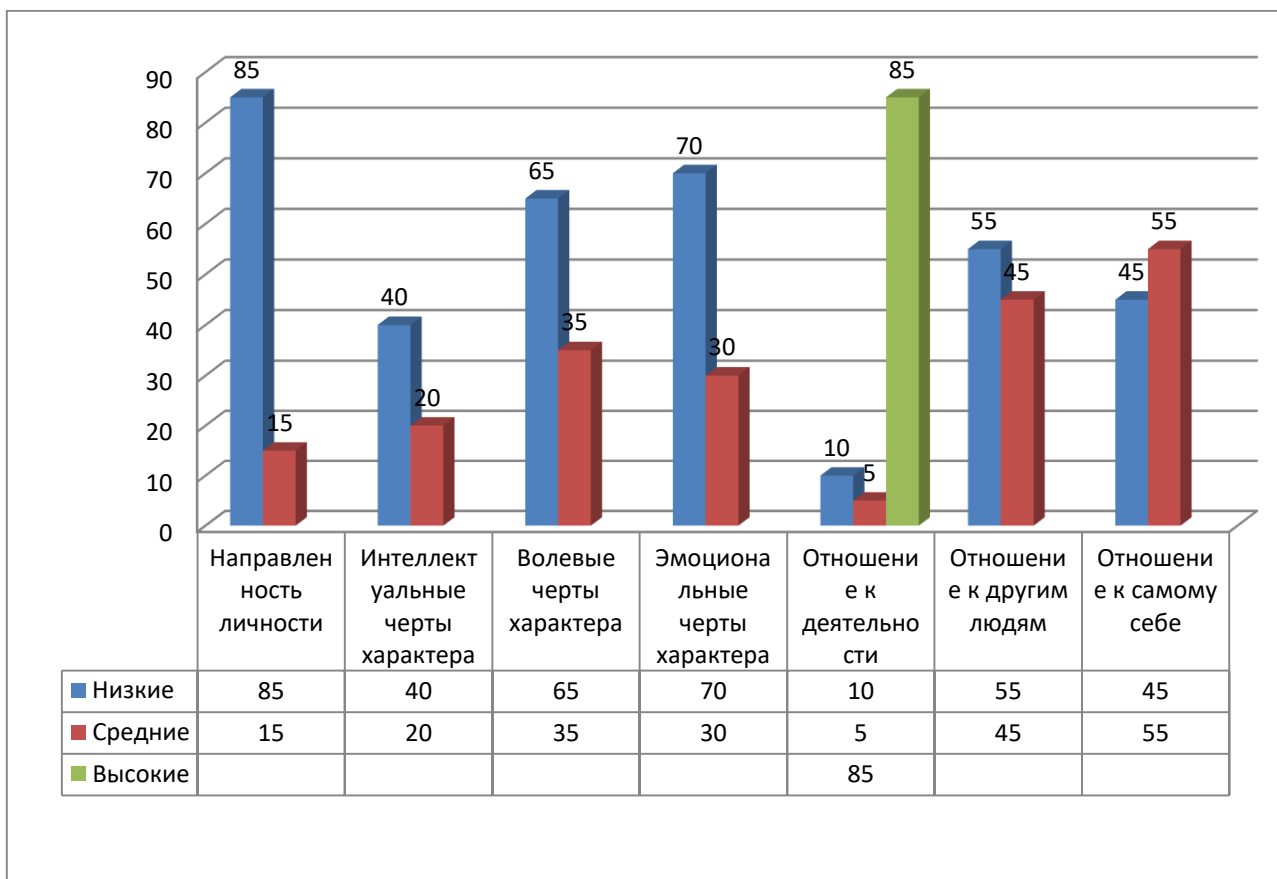


Рисунок 2 – Средние показатели самооценки коммуникативно-характерологических особенностей личности социальных работников

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена $r_s = 0.328$. Критические значения для $N = 20$ $p 0.05=0.45$, $0.01=0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и отношением к деятельности не достигает уровня статистической значимости.

Менее других проявляются черты характера, выражающие отношение социальных работников к себе (блок Ж) у 55 % средние показатели самооценки. Отношение человека к самому себе находит выражение в его самооценке, его самопринятии и его самоуважении, может свидетельствовать о

наличии у членов группы заниженной самооценки. Отношение социальных работников к себе (блок Ж) 45 % большое количество респондентов имеют низкие показатели, по данному блоку, что свидетельствует о явной низкой самооценке специалистов, что может выражаться в отношениях с получателями социальной помощи, рискам возникновения конфликтов,

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена, $r_s = 0.22$. Критические значения для $N = 20$ $p 0.05=0.45$; $0.01=0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и отношением к себе не достигает уровня статистической значимости.

Отношение к другим людям (блок Е) у 45 % респондентов средние показатели – это может свидетельствовать о формировании у специалистов тенденций к эмоциональному выгоранию, ригидности эмоционального реагирования, холодности, формальном выполнении своих обязанностей, также отношение к другим людям (блок Е) 55 % свидетельствует о достаточном уровне стресса, возможно даже о высоком уровне эмоционального выгорания специалистов, так как отношения с получателями социальной помощи,

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена $r_s = 0.371$, критические значения для $N = 20$ $p 0.05=0.45$ $0.01=0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и отношением к людям не достигает уровня статистической значимости.

Основа профессиональной деятельности социальных работников волевые черты характера (блок В) У 35 % средние показатели свидетельствует о невысоком развитии волевых качеств у респондентов, отсутствие должного уровня самоконтроля. У 65 %, данный показатель также высокие необходимо обратить на то что волевые черты характера влияют на направленность индивидов. Особенно на способность индивида своевременно принимать обоснованные решения и исполнять их в трудных, конфликтных обстоятельствах. Может быть свойственна нерешительность, проявляющаяся в излишних колебаниях, в затягивании принятия решения или излишней поспешности принятия решения, когда человек стремится избежать

напряжения, связанного с борьбой мотивов. Особенно важны такие качества человека, как выдержка и самообладание – способность индивида контролировать свое поведение в сложных, конфликтных условиях, воздерживаться от ненужных действий, сдерживать эмоции и чувства, не допускать импульсивных действий, регулировать настроение, не терять присутствие духа в трудных и даже опасных ситуациях, стойко переносить лишения, неудачи, физические страдания.

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена $r_s = 0.101$, критические значения для $N = 20$, $p 0.05 = 0.45$; $0.01 = 0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и волевыми чертами характера не достигает уровня статистической значимости.

У 30 % респондентов средние показатели (блок Г) эмоциональные черты респондентов низкие показатели по данному блоку свидетельствуют о эмоциональной ригидности социальных работников, отсутствию должной теплоты во взаимоотношениях с получателями социальной помощи. Данный показатель негативно сказывается на работе специалиста в сфере «человек-человек». У 70 % низкий показатель – эмоции определяют деятельность в том числе и профессиональную у специалистов социальной работы, при данных показателях для работников характерна эмоциональная ригидность. Для здоровья респондентов это чревато снижением жизненного тонуса,

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена $r_s = 0.188$, критические значения для $N = 20$, $p 0.05 = 0.45$; $0.01 = 0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и эмоциональными чертами характера не достигает уровня статистической значимости.

У 20 % респондентов интеллектуальные черты (блок Б) ригидность проявляется также в интеллектуальной сфере, сотрудники не стремятся к должному развитию профессиональных навыков, самосовершенствования как профессионала и как личности. Возможно, это связано со спецификой социальных служб, отсутствием перспективы карьерного роста, особенностями

профессиональной деятельности, интеллектуальные черты (блок Б) у 40 % устойчивые индивидуально-типологические особенности интеллекта снижены у большинства социальных работников, это может быть вызвано высокой утомляемостью, снижению скорости мыслительной активности, эмоциональным перегрузкам, и стрессовой ситуации на работе и дома.

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена $r_s = 0.284$, критические значения для $N = 20$, $p_{0.05} = 0.45$; $p_{0.01} = 0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и интеллектуальными чертами характера не достигает уровня статистической значимости.

У 15 % направленность личности (блок А) является ведущим компонентом структуры личности, ее системообразующей характеристикой является направленность личности. Именно в этом свойстве выражаются цели, во имя которых действует личность, ее мотивы, ее субъективные отношения к различным сторонам действительности, в целом, данный показатель подытоживает характеристику по всем вышеперечисленным показателям и свидетельствует о невысоком уровне. Направленность оказывает организующее влияние не только на компоненты структуры личности но и на психические состояния, например, преодоление стресса и всю область протекания психических процессов. В общем плане направленность личности определяют как систему устойчивых потребностей, интересов, идеалов, т.е. всего того, чего хочет человек.

Направленность личности (блок А) 85 % большой процент респондентов с низким уровнем направленности личности, свидетельствует о снижении интереса к достижениям, личностному росту, в профессиональной деятельности проявляется в снижении требовательности к себе.

Направленность задает главные тенденции поведения. Человек с ярко выраженной позитивной направленностью обладает трудолюбием, целеустремленностью, высокой социальной активностью.

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена $r_s = -0.094$,

критические значения для $N = 20$, $p 0.05=0.45$; $0.01=0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и направленностью личности не достигает уровня статистической значимости.

У 5 % отношение к деятельности (блок Д) имеет средний показатель, это выражается в нюансах взаимоотношения с получателями социальной помощи.

Вычислим коэффициент ранговой корреляции Спирмена $r_s = 0.328$, критические значения для $N = 20$ $p 0.05=0.45$; $0.01=0.57$.

H_0 принимается. Корреляция между стрессоустойчивостью и отношением к деятельности не достигает уровня статистической значимости.

Проанализировав полученные данные, можно сделать вывод, что в целом самооценка коммуникативной компетентности у социальных работников низкая, это может быть вызвано условиями работы, количеством социальных и эмоциональных контактов работников, также с достаточно серьезным проявлением эмоционального выгорания сотрудников, и высоким уровнем влияния стрессогенных факторов.

В ходе математической обработки с помощью критерия ранговой корреляции Спирмана были обнаружены очень слабые корреляционные связи, что свидетельствует о том, что взаимосвязь между личностными качествами и стрессоустойчивостью незначительна.

Таким образом, гипотеза о том, существует взаимосвязь между стрессоустойчивостью и личностными особенностями социальных работников не подтверждена. Личностные качества не влияют на стрессоустойчивость социальных работников, возможно на стрессоустойчивость взаимосвязана с адаптивным потенциалом личности, в стрессогенных условиях, которые в свою очередь связаны с эмоциональной устойчивостью и подвижностью психических реакций на стресс.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стрессоустойчивость в психологии имеет много разных подходов, каждый из которых раскрывает данное понятие с разных сторон, определяя различные характеристики. Стрессоустойчивость определяется совокупностью личностных особенностей, позволяющих человеку переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки, обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для человека. В настоящее время ни у кого не вызывает сомнения, что стрессоустойчивость связана с конкретными внутренними психологическими ресурсами, которые определяют специфику восприятия и переживания стресса.

Социальные работники являются профессиональной группой подверженной влиянию профессионального стресса. В ходе работы были изучены особенности профессиональной деятельности социальных работников, которые сопряжены с влиянием профессионального стресса, который определяется спецификой деятельности. В работе с людьми для социальных работников необходимо наличие определенных психофизиологических характеристик личности которые включают в себя физиологические качества: быстроту психофизиологических процессов, концентрацию памяти и внимания, определенные физиологические характеристики влияющие на способность субъектов профессиональной деятельности противостоять воздействию стресса; психологические характеристики наличие коммуникативных качеств, толерантность, эмпатийность по отношению к получателям социальной помощи. Не менее важное место занимают такие волевые качества, как терпение, самообладание и т.д. Отсутствие данных характеристик ведет к снижению профессиональной эффективности специалиста.

В ходе исследования взаимосвязи личностных качеств и стрессоустойчивости было выявлено, данные понятия не взаимосвязаны, и о влиянии личностных качеств на стрессоустойчивость не было получено

подтверждений. На основании результатов исследования можно сказать о наличии в данной профессиональной группе устойчивой тенденции к снижению стрессоустойчивости, это напрямую связано со спецификой профессиональной деятельности социальных работников, снижение качества жизни, профессиональной утомляемости, эмоциональной ригидности, профессиональным стрессам, и как следствие профессиональной заболеваемости сотрудников. Влияние стресса на профессиональные компетенции оказывает негативное влияние на работоспособность специалистов. Для работников сферы «человек-человек» это является негативной тенденцией. Необходимо организовывать определенную работу по профилактике стресса, которая бы способствовала повышению стрессоустойчивости, помощь людям с уже имеющимися симптомами стресса.

Поэтому сотрудники социальных служб подвержены постоянному воздействию стресса, склонны проявлять поведение неадекватное ситуации, с потерей самоконтроля и резкими, аффективными формами реакции на ситуацию. Поскольку на такое поведение накладывается запрет стандартами их работы и отреагирование эмоций невозможно, то можно говорить о наличии тенденции формирования затяжного стресса (дистресса).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Алиева, М. Тренинг развития стрессоустойчивости / М. Алиева, Е. Трошихина. – СПб.: Речь, 2012. – 145 с.
- 2 Аршава, И.Ф. Эмоциональная устойчивость человека и ее диагностика / И.Ф. Аршава. – Д.: Днепропетровский национальный ун-т, 2007. – 480 с.
- 3 Батаршев, А.В. Психология личности и общения / А.В. Батаршев. – М.: Владос, 2004. – 246 с.
- 4 Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
- 5 Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М.: ПЕР-СЭ, 2006. – 352 с.
- 6 Варданян, Б.Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости / Б.Х. Варданян // Категории, принципы и методы психологии. Психологические процессы. – 2010. – № 1. – С. 248.
- 7 Езова, С.А. Коммуникативная компетенция / С.А. Езова // Научные и технические библиотеки. – 2007. – № 1. – С. 41-43.
- 8 Ермолаева, М.В. Субъектный подход в психологии развития взрослого человека (вопросы и ответы): учеб. пособие / М.В. Ермолаева. – Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. – 200 с.
- 9 Жданов, О. И. Акмеологические основы профессионального стресс-менеджмента / О.И. Жданов. – М.: Изд-во РАГС, 2006. – 52 с.
- 10 Жуков, Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. – М.: Гардарики, 2008. – 223 с.
- 11 Зотова, И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности / И.Н. Зотова // Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика». – 2006. – № 13 (68). – С. 225-227.
- 12 Игумнов, С.А. Управление стрессом: современные психологические и медикаментозные подходы / С.А. Игумнов. – СПб.: Речь, 2007. – 217 с.
- 13 Калинина, С.А. Роль социально-психологических факторов в

формировании профессионального стресса при нервно-эмоциональных нагрузках: автореф. дис.... канд. псих. наук / С.А. Калинина. – М., 2009. – 24 с.

14 Карвасарский, Б.Д. Психотерапевтическая энциклопедия / Б.Д. Карвасарский. – СПб.: Питер Ком, 2008. – 752 с.

15 Кондрашенко, В.Т. Общая психотерапия / В.Т. Кондрашенко, Д.И. Донской. – Мн.: Выш.шк., 2007. – 464 с.

16 Кузина, И.Г. Теория социальной работы: учебное пособие / И.Г. Кузина. – Владивосток: ДВГТУ, 2006. – 230 с.

17 Кулебякин, Е.В. Психология социальной работы: учебное пособие / Е.В. Кулебякин. – Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2004. – 86 с.

18 Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.

19 Кэннон, Б. Физиология эмоций / Б. Кэннон. – М.: Инфра-М, 2007. – 364 с.

20 Леонов, Н. Психология делового общения: учеб. пособие / Н. Леонов. – М.: МПСИ, 2006. – 216 с.

21 Леонова, А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции / А.Б. Леонова // Психол. журнал. – 2004. – № 2. – С. 75-85.

22 Лозгачева, О.В. Формирование стрессоустойчивости на этапе профессионализации: автореф. дис.... канд. психол. наук / О.В. Лозгачева. – Казань, 2004. – 20 с.

23 Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 2010. – 688 с.

24 Меньшикова, А.Л. Трудности в общении, конфликты и пути их преодоления / А.Л. Меньшикова. – СПб., 2004. – 284 с.

25 Мещеряков, Б. Большой психологический словарь / Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. – 633 с.

26 Нэпп, М. Невербальное общение / М. Нэпп. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2004. – 256 с.

- 27 Пономаренко, В.А. Экстремальность и проблема отношения к профессиональной деятельности и в профессиональной жизнедеятельности / В.А. Пономаренко // Мир психологии. – 2006. – № 4. – С. 38-46.
- 28 Психологический словарь / сост. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2007. – 672 с.
- 29 Психология и этика делового общения: учебник для вузов / ред. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 326 с.
- 30 Психология стресса и совладающего поведения / Т.Л. Крюкова [и др.] // Материалы III Междунар. науч.-практ. конф. Кострома, 26–28 сент. 2013 г.: в 2 т. – Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2013. – Т.1. – 284 с.
- 31 Психофизиология: учебник для вузов / под. ред. Ю. И. Александрова. – СПб.: Питер, 2006. – 360 с.
- 32 Рай, Л. Развитие навыков эффективного общения / Л. Рай. – СПб.: Питер, 2002. – 288 с.
- 33 Ребер, А. Большой толковый психологический словарь / А. Ребер. – М.: АСТ, 2003. – 560 с.
- 34 Рейд, М. Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство / М. Рейд. – М.: Эксмо, 2003. – 352 с.
- 35 Рогов, Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М.: Владос, 2004. – 335 с.
- 36 Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2007. – 540 с.
- 37 Свядоц, А.М. Аутогенная тренировка / А.М. Свядоц // Руководство по психотерапии. – 2009. – № 5. – С. 176-192.
- 38 Селиванов, В.В. Мышление в личностном развитии субъекта / В.В. Селиванов. – Смоленск: Универсум, 2003. – 238 с.
- 39 Селье, Г. Очерки об адаптационном синдроме / Г. Селье. – М.: Инфра-М, 2008. – 324 с.
- 40 Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 345 с.

41 Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.

42 Симен-Северская, О.В. Формирование педагогической компетентности специалиста социальной работы в процессе профессиональной подготовки в ВУЗе: автореф. дисс.... канд.псих.наук / О.В. Симен-Северская. – Ставрополь, 2002. – 192 с.

43 Слабинский, В.Ю. Психологическое консультирование: учебное пособие / В.Ю. Слабинский. – Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2003. – 186 с.

44 Соколов, А.В. Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие / А.В. Соколов. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. – 461 с.

45 Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов: учебное пособие / ред. В. Никитин. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2002. – 236 с.

46 Станкин, М. Психология общения. Курс лекций / М. Станкин. – М.: МПСИ, 2000. – 304 с.

47 Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: 2002. – 198 с.

48 Филимоненко, Ю.И. Показатели успешности психической саморегуляции / Ю.И. Филимоненко // Вестник ЛГУ. Экономика. Философия. Право. – 2012. – № 23. – С. 78-80.

49 Фирсов, М.В. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики: учеб. пособие / М.В. Фирсов, Б.Ю. Шапиро. – М.: Издательский центр «Академия», 2002 с. – 192 с.

50 Шипицына, Л.М. Навыки общения / Л.М. Шипицына. – СПб.: Питер, 2001. – 219 с.

51 Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2006. – 256 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Тест на стрессоустойчивость Холмса и Раге

№	Жизненные события	Кол-во раз за год
1	Смерть супруга (супруги)	
2	Развод	
3	Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером	
4	Тюремное заключение	
5	Смерть близкого члена семьи	
6	Травма или болезнь	
7	Женитьба, свадьба	
8	Увольнение с работы	
9	Примирение супругов	
10	Уход на пенсию	
11	Изменение в состоянии здоровья членов семьи	
12	Беременность партнерши	
13	Межполовые проблемы	
14	Появление нового члена семьи, рождение ребенка	
15	Реорганизация на работе	
16	Изменение финансового положения	
17	Смерть близкого друга	
18	Изменение профессиональной ориентации, смена места работы	
19	Усиление конфликтности отношений с супругом	
20	Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома)	
21	Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги	
22	Изменение должности, повышение служебной ответственности	
23	Сын или дочь покидают дом	
24	Проблемы с родственниками мужа (жены)	
25	Выдающееся личное достижение, успех	
26	Супруг бросает работу (или приступает к работе)	
27	Начало или окончание обучения в учебном заведении	
28	Изменение условий жизни	
29	Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов поведения	
30	Проблемы с начальством, конфликты	
31	Изменение условий или часов работы	
32	Перемена места жительства	

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Тест на стрессоустойчивость Холмса и Раге

33	Смена места обучения	
34	Изменение привычек, связанных с проведением досуга или отпуска	
36	Изменение привычек, связанных с вероисповеданием	
36	Изменение социальной активности	
37	Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора)	
38	Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном, нарушение сна	
39	Изменение числа живущих вместе членов семьи, изменение характера и частоты встреч с другими членами семьи	
40	Изменение привычек, связанных с питанием (количество потребляемой пищи, диета, отсутствие аппетита и т. п.)	
41	Отпуск	
42	Рождество, встреча Нового года, день рождения	
43	Незначительное нарушение правопорядка (штраф за нарушение правил уличного движения)	

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

«Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности»

(Уманский Л.И.)

Черты характера, выражающие направленность личности		5	4	3	2	1	а	б	в
1	Принципиальность или беспринципность								
2	Коллективизм или индивидуализм								
3	Правдивость или лживость								
4	Общественная или эгоистическая направленность								
5	Трудолюбие или лень								
6	Бескорыстие или корыстолюбие								
7	Скромность или нескромность								
8	Справедливость или несправедливость в отношении: к сверстникам, к младшим, к старшим								
9	Отзывчивость или черствость								
10	Прямота или лицемерие								
Общий балл (Σ)									
Средний балл (M) $M = \Sigma/n$; (n – количество качеств);									
Интеллектуальные черты характера		5	4	3	2	1	а	б	в
1	Наблюдательность или не наблюдательность								
2	Практическая направленность ума, умение применять знания к практическим задачам или непрактичность ума при наличии знаний								
3	Любознательный или нелюбознательный								
Общий балл (Σ)									
Средний балл (M) $M = \Sigma/n$; (n – количество качеств);									
Волевые черты характера		5	4	3	2	1	а	б	в
1	Уверенность или неуверенность в своих силах и возможностях								
2	Дисциплинированность или недисциплинированность								
3	Осознанная дисциплинированность или простое послушание								
4	Инициативность (предприимчивость) или только исполнительность								
5	Личная организованность или неорганизованность								

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

«Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности»

(Уманский Л.И.)

6	Самостоятельность или внушаемость																			
7	Собранность или несобранность (разболтанность)																			
8	Самообладание, выдержка или невыдержанность																			
9	Смелость или трусость																			
10	Настойчивость в достижении поставленных целей или неспособность доводить начатое дело до конца																			
11	Настойчивость или упрямство																			
12	Личная активность или пассивность																			
Общий балл (Σ)																				
Средний балл (M) $M = \Sigma/n$; (n – количество качеств);																				
Эмоциональные черты характера		5	4	3	2	1	а	б	в											
1	Веселость или угрюмость																			
2	Смешливость или плаксивость																			
3	Бодрость или вялость																			
4	Раздражительность или невозмутимость																			
Общий балл (Σ)																				
Средний балл (M) $M = \Sigma/n$; (n – количество качеств);																				
Черты характера, выражающие отношение к деятельности		5	4	3	2	1	а	б	в											

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

«Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности»

(Уманский Л.И.)

1	Добросовестность или недобросовестность отношении: к трудовой деятельности к учебной деятельности к игровой деятельности к общественной деятельности к спортивной деятельности	В																
2	Работоспособность или неработоспособность																	
Общий балл (Σ)																		
Средний балл (М) $M = \Sigma/n$; (n – количество качеств);																		
Черты характера, выражающие отношение к другим людям		5	4	3	2	1	а	б	в									
1	Коллективизм или индивидуализм																	
2	Замкнутость или общительность																	
3	Тактичность или бестактность																	
4	Чуткость или черствость																	
Общий балл (Σ)																		
Средний балл (М) $M = \Sigma/n$; (n – количество качеств);																		
Черты характера, выражающие отношение к самому себе		5	4	3	2	1	а	б	в									
1	Критическое отношение к своим силам или излишняя самоуверенность																	
2	Уверенность или неуверенность																	
3	Требовательность или нетребовательность к себе																	
4	Самокритичность или несамокритичность																	
Общий балл (Σ)																		
Средний балл (М) $M = \Sigma/n$; (n – количество качеств);																		

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Расчетные таблицы

Таблица В.1 – Данные по методике Холмс-Раге

	Количество баллов	Степень сопротивляемости стрессу
1	320	Низкая
2	315	Низкая
3	282	Пороговая
4	173	Высокая
5	169	Высокая
6	307	Низкая
7	216	Пороговая
8	346	Низкая
9	253	Пороговая
10	310	Низкая
11	182	Высокая
12	238	Пороговая
13	340	Низкая
14	163	Высокая
15	261	Пороговая
16	367	Низкая
17	367	Низкая
18	288	Пороговая
19	356	Низкая
20	390	Низкая

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Расчетные таблицы по методике Холмс-Раге

Таблица В.2 – Степень сопротивляемости стрессу социальных работников

Степень сопротивляемости стрессу	Количество человек	%
Большая	0	0
Высокая	4	15
Пороговая	6	35
Низкая (ранимость)	10	50

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Расчетные таблицы

Таблица В.3 – Общий балл по методике Уманского

	Направле нность личности	Интеллекту альные черты характера	Волев ые черты характ ера	Эмоциона льные черты характера	Отноше ние к деятельн ости	Отнош ение к другим людям	Отнош ение к самому себе
1	33	9	36	12	18	12	12
2	30	9	36	12	18	12	12
3	38	13	47	17	26	14	16
4	30	10	36	12	14	12	12
5	41	9	36	12	8	12	12
6	30	14	52	12	23	12	12
7	30	9	34	12	20	12	12
8	31	14	45	19	22	17	16
9	34	13	35	14	22	9	13
10	34	11	45	13	10	13	17
11	45	13	57	17	22	17	19
12	33	11	42	10	21	16	11
13	33	10	40	10	17	15	9
14	40	12	51	12	21	16	14
15	42	14	53	15	25	16	16
16	44	13	48	16	26	18	17
17	39	12	51	16	25	19	16
18	39	12	51	17	26	16	17
19	30	12	29	8	18	12	12
20	39	14	53	15	26	17	17

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Расчетные таблицы

Таблица В.4 – Средний балл по методике Уманского

	Направле нность личности	Интеллекту альные черты характера	Волев ые черты характ ера	Эмоциона льные черты характера	Отноше ние к деятельн ости	Отнош ение к другим людям	Отнош ение к самому себе
1	3	3	3	3	9	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3
3	3,8	4,3	3,9	4,2	13	3,5	4
4	3	3,3	3	3	8,5	3	3
5	4,1	3	3	3	4	3	3
6	3	4,6	4,3	3	11,5	3	3
7	3	3	2,8	3	10	3	3
8	3,1	4,7	3,3	4,7	11	4,2	4
9	3,4	4,3	2,9	3,5	11	2,2	3,2
10	3,4	3,7	3,7	3,2	2	3,2	4,2
11	4,5	4,3	4,7	4,2	11	4,2	4,7
12	3,3	3,7	3,5	2,5	10,5	4	2,7
13	3,3	3,3	3,3	2,5	2,8	3,7	2,2
14	4	4	4,2	3	10,5	4	3,5
15	4,2	4,7	4,4	3,7	12,5	4	4
16	4,4	4,3	4	4	13	4,5	4,2
17	3,9	4	4,2	4	12,5	4,7	4
18	3,9	4	4,2	4,2	13	4	4,2
19	3	4	2,4	2	9	3	3
20	3,9	4,7	4,4	3,7	13	4,2	4,2

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Расчетные таблицы

Таблица В.5 – Данные по методике Уманского

в процентах

	Низкие	Средние	Высокие
Направленность личности	85	15	0
Интеллектуальные черты характера	40	20	0
Волевые черты характера	65	35	0
Эмоциональные черты характера	70	30	0
Отношение к деятельности	10	5	85
Отношение к другим людям	55	45	0
Отношение к самому себе	45	55	0

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Г.1 – Шкала Направленность личности

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	320	14	33	8	6	36
2	315	13	30	3	10	100
3	282	9	38	12	-3	9
4	173	3	30	3	0	0
5	169	2	41	17	-15	225
6	307	11	30	3	8	64
7	216	5	30	3	2	4
8	346	16	31	6	10	100
9	253	7	34	10.5	-3.5	12.25
10	310	12	34	10.5	1.5	2.25
11	182	4	45	20	-16	256
12	238	6	33	8	-2	4
13	340	15	33	8	7	49
14	163	1	40	16	-15	225
15	261	8	42	18	-10	100
16	367	18.5	44	19	-0.5	0.25
17	367	18.5	39	14	4.5	20.25
18	288	10	39	14	-4	16
19	356	17	30	3	14	196
20	390	20	39	14	6	36
Суммы		210		210	0	1455

$r_s = -0.094$, Критические значения для $N = 20$, $p_{0.05} = 0.45$, $p_{0.01} = 0.57$

H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Г.2 – Интеллектуальные черты характера

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	320	14	9	2.5	11.5	132.25
2	315	13	9	2.5	10.5	110.25
3	282	9	13	14.5	-5.5	30.25
4	173	3	10	5.5	-2.5	6.25
5	169	2	9	2.5	-0.5	0.25
6	307	11	14	18.5	-7.5	56.25
7	216	5	9	2.5	2.5	6.25
8	346	16	14	18.5	-2.5	6.25
9	253	7	13	14.5	-7.5	56.25
10	310	12	11	7.5	4.5	20.25
11	182	4	13	14.5	-10.5	110.25
12	238	6	11	7.5	-1.5	2.25
13	340	15	10	5.5	9.5	90.25
14	163	1	12	10.5	-9.5	90.25
15	261	8	14	18.5	-10.5	110.25
16	367	18.5	13	14.5	4	16
17	367	18.5	12	10.5	8	64
18	288	10	12	10.5	-0.5	0.25
19	356	17	12	10.5	6.5	42.25
20	390	20	14	18.5	1.5	2.25
Суммы		210		210	0	952.5

$r_s = 0.284$, Критические значения для $N = 20$, $p_{0.05} = 0.45$ $p_{0.01} = 0.57$

H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Г.3 – Волевые черты характера

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	320	14	36	5.5	8.5	72.25
2	315	13	36	5.5	7.5	56.25
3	282	9	47	12	-3	9
4	173	3	36	5.5	-2.5	6.25
5	169	2	36	5.5	-3.5	12.25
6	307	11	52	17	-6	36
7	216	5	34	2	3	9
8	346	16	45	10.5	5.5	30.25
9	253	7	35	3	4	16
10	310	12	45	10.5	1.5	2.25
11	182	4	57	20	-16	256
12	238	6	42	9	-3	9
13	340	15	40	8	7	49
14	163	1	51	15	-14	196
15	261	8	53	18.5	-10.5	110.25
16	367	18.5	48	13	5.5	30.25
17	367	18.5	51	15	3.5	12.25
18	288	10	51	15	-5	25
19	356	17	29	1	16	256
20	390	20	53	18.5	1.5	2.25
Суммы		210		210	0	1195.5

$r_s = 0.101$, Критические значения для $N = 20$, $p_{0.05} = 0.450$, $p_{0.01} = 0.57$

H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Г.4 – Эмоциональные черты характера

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	320	14	12	7	7	49
2	315	13	12	7	6	36
3	282	9	17	18	-9	81
4	173	3	12	7	-4	16
5	169	2	12	7	-5	25
6	307	11	12	7	4	16
7	216	5	12	7	-2	4
8	346	16	19	20	-4	16
9	253	7	14	12	-5	25
10	310	12	13	11	1	1
11	182	4	17	18	-14	196
12	238	6	10	2.5	3.5	12.25
13	340	15	10	2.5	12.5	156.25
14	163	1	12	7	-6	36
15	261	8	15	13.5	-5.5	30.25
16	367	18.5	16	15.5	3	9
17	367	18.5	16	15.5	3	9
18	288	10	17	18	-8	64
19	356	17	8	1	16	256
20	390	20	15	13.5	6.5	42.25
Суммы		210		210	0	1080

$r_s = 0.188$, Критические значения для $N = 20$, $p 0.05=0.450.01=0.57$

H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Г.5 – Отношение к деятельности

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	320	14	18	6	8	64
2	315	13	18	6	7	49
3	282	9	26	18.5	-9.5	90.25
4	173	3	14	3	0	0
5	169	2	8	1	1	1
6	307	11	23	14	-3	9
7	216	5	20	8	-3	9
8	346	16	22	12	4	16
9	253	7	22	12	-5	25
10	310	12	10	2	10	100
11	182	4	22	12	-8	64
12	238	6	21	9.5	-3.5	12.25
13	340	15	17	4	11	121
14	163	1	21	9.5	-8.5	72.25
15	261	8	25	15.5	-7.5	56.25
16	367	18.5	26	18.5	0	0
17	367	18.5	25	15.5	3	9
18	288	10	26	18.5	-8.5	72.25
19	356	17	18	6	11	121
20	390	20	26	18.5	1.5	2.25
Суммы		210		210	0	893.5

$r_s = 0.328$ Критические значения для $N = 20$ $p 0.05=0.45$, $0.01=0.57$

H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Г.6 – Отношение к другим людям

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	320	14	12	5	9	81
2	315	13	12	5	8	64
3	282	9	14	10	-1	1
4	173	3	12	5	-2	4
5	169	2	12	5	-3	9
6	307	11	12	5	6	36
7	216	5	12	5	0	0
8	346	16	17	17	-1	1
9	253	7	9	1	6	36
10	310	12	13	9	3	9
11	182	4	17	17	-13	169
12	238	6	16	13.5	-7.5	56.25
13	340	15	15	11	4	16
14	163	1	16	13.5	-12.5	156.25
15	261	8	16	13.5	-5.5	30.25
16	367	18.5	18	19	-0.5	0.25
17	367	18.5	19	20	-1.5	2.25
18	288	10	16	13.5	-3.5	12.25
19	356	17	12	5	12	144
20	390	20	17	17	3	9
Суммы		210		210	0	836.5

$r_s = 0.371$, Критические значения для $N = 20$ $p 0.05=0.450.01=0.57$

H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Г.7 – Отношение к самому себе

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	320	14	12	6	8	64
2	315	13	12	6	7	49
3	282	9	16	13.5	-4.5	20.25
4	173	3	12	6	-3	9
5	169	2	12	6	-4	16
6	307	11	12	6	5	25
7	216	5	12	6	-1	1
8	346	16	16	13.5	2.5	6.25
9	253	7	13	10	-3	9
10	310	12	17	17.5	-5.5	30.25
11	182	4	19	20	-16	256
12	238	6	11	2	4	16
13	340	15	9	1	14	196
14	163	1	14	11	-10	100
15	261	8	16	13.5	-5.5	30.25
16	367	18.5	17	17.5	1	1
17	367	18.5	16	13.5	5	25
18	288	10	17	17.5	-7.5	56.25
19	356	17	12	6	11	121
20	390	20	17	17.5	2.5	6.25
Суммы		210		210	0	1037.5

$r_s = 0.22$ Критические значения для $N = 20$ $p 0.05=0.45$; $0.01=0.57$

H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.