

Выявление осознаваемых и неосознаваемых стресс-факторов у персонала с применением АПК "ИПЭР®-1К"

А.И. Балыкин, С. И. Чешенко

ООО "АРС Гармония", г. Москва, Российская Федерация

ТОО "IPER.PRO", г. Астана, Республика Казахстан

Резюме: выявление осознаваемых и неосознаваемых стресс-факторов (стресс-стимулов) у персонала с использованием биологической обратной связи.

Түйін: биологиялық кері байланысты пайдаланып персоналдың саналы және санасыз стресс-факторларын (стресс-стимул) анықтау.

Summary: identify reportable and unreportable stress factors (stress stimuli) in personnel using the biofeedback.

Актуальность. В современном мире скорость и плотность процессов в трудовой деятельности сильно увеличиваются. Технологии меняются и развиваются уже с такой скоростью, что организации, которые не следят за современными техническими тенденциями отстают в качестве и количестве выпускаемой продукции, предоставляемых услуг, что приводит к потере прибыли, закрытию организации.

В конце девяностых, начале двухтысячных годов мобильные сотовые телефоны были редкостью и малодоступными, дорогими для массового использования. Сейчас, в 2017 году, почти у каждого гражданина Республики Казахстан есть мобильный сотовый телефон, а у многих их более одной единицы.

Коммуникации, благодаря развитию телекоммуникационных служб, предоставляющих доступ к сети Internet, внесли в сферу предпринимательства множество новых возможностей и при этом увеличили нагрузку на психику человека.

В течении рабочего дня, многим современным сотрудникам необходимо пользоваться множеством приложений, количество контактов с клиентами, коллегами, другими службами растет, вызывая при этом рост психологических нагрузок, стрессов.

Увеличение психоэмоциональной нагрузки сотрудников осложняется во многом невозможностью проявить свои эмоции, непониманием настоящих стрессогенных источников, отсутствием способностей контролировать свои эмоциональные состояния.

Стресс, по определению Г. Селье [1], есть "неспецифическая реакция организма на предъявленное ему требование".

Для человека, с его высокоразвитой нервной системой, эмоциональные раздражители - одни из самых распространенных стресс-стимулов.

Согласно теории Роя Баумейстера (Эмоциональный стресс, 1970), внимание к выполняемой деятельности нарушается двумя способами. Во-первых, высокая степень напряжения может отвлекать внимание от выполняемых действий, а во-вторых, если деятельность хорошо знакома и выполняется почти автоматически, приводит к излишней концентрации внимания на отдельных операциях, что также может ухудшить ее выполнение.

Последствиями эмоционального перенапряжения могут стать: а) повышенная раздражительность и быстрая усталость, б) склонность к конфликтам и нарушению трудовой дисциплины, в) ухудшение памяти, мышления, внимания, г) резкие вспышки критицизма и гнева, д) психосоматические расстройства, е) изменение личностных свойств, ж) понижение трудовой активности.

Стресс-стимулы могут не осознаваться человеком и находиться в области бессознательного.

Бессознательное - понятие, обозначающее совокупность психических образований, процессов и механизмов, в функционировании и влиянии которых субъект не отдает себе отчета. Разработка представлений о бессознательном в психологии была начата З. Фрейдом, который первым обратил внимание на то, что многие человеческие действия, кажущиеся на первый взгляд случайными, обусловлены глубинными мотивами и комплексами, которые сам человек не осознает.

Важность точного определения стрессора и эмоциональной напряженности в современном психологическом бизнес консультировании являются важным вопросом.

Изучением психологических и психофизиологических влияний эмоций на физиологические реакции в организме занимались многие: Г. Ланге, К.Г. Юнг [2], А.Р. Лурия [3], П.К. Анохин [4].

Разработкой методов диагностики психических процессов с использованием биологической обратной связи (БОС) занимался В.Н. Мясищев [5]. Его тщательные исследования психологического значения кожно-гальванической реакции человека (КГР) привели к выводу: "особое значение эмоций в кожно-гальванических реакциях представляется убедительно доказанным". С.Л. Рубинштейн [6] о психологическом значении КГР писал: "несомненно, что КГР является реакцией вегетативной нервной системы и что эмоциональные состояния отражаются в ней".

Это послужило основанием для применения автором в практике психологического бизнес консультирования аппаратно программного комплекса (АПК) с использованием БОС (КГР) индикатора психоэмоциональных реакций "ИПЭР® - 1К" [7].

Цель. Выявить стресс-факторы (стресс-стимулы) в психологическом бизнес консультировании с применением БОС АПК "ИПЭР®-1К".

Методы исследования. Наблюдение, беседа с применением БОС АПК "ИПЭР®-1К".

Случай из практики. Клиент (юридическое лицо) обратился с задачей определить причины напряженности в коллективе, спад продуктивности сотрудников, обратный эффект от проведения мероприятий, ориентированных на сплочение команды.

Во время консультирования персонала Клиента методом опроса с использованием БОС АПК "ИПЭР®-1К" (7 человек) по резкому максимальному падению амплитудно-частотных показаний кривой фазической составляющей КГР на фоне регистрируемых абсолютных величин тонической составляющей, были выявлены следующие показатели, стресс-стимулы и представлены в виде таблицы и графиков:

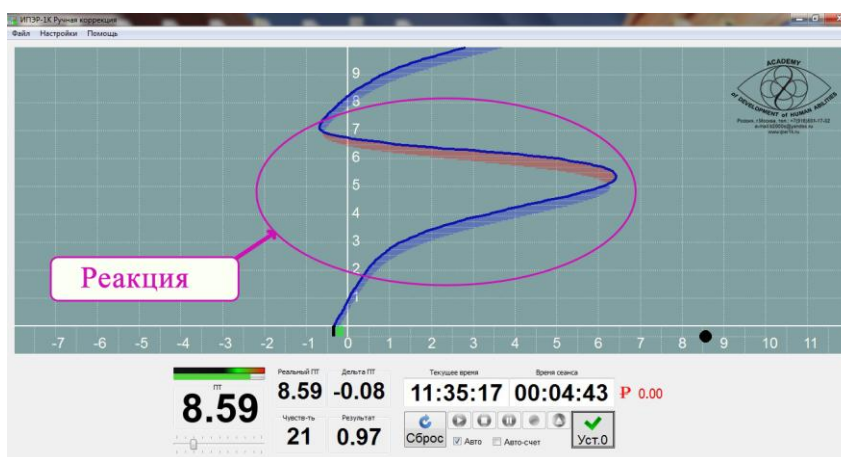


Рисунок 1. Показания АПК "ИПЭР®-1К" болевой реакции н/с Клиента.

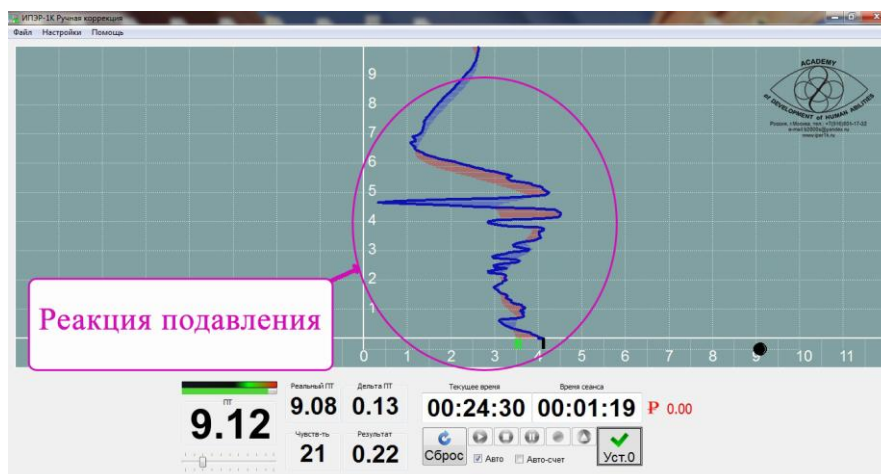


Рисунок 2. Показания АПК "ИПЭР®-1К" реакции подавления эмоций Клиентом.

По этическим соображениям, фамилии и имена сотрудников заменены на порядковые номера.

В таблице темными цветами указаны уровни психоэмоциональной напряженности: чем темнее цвет, тем выше психоэмоциональная напряженность, вызываемая коллегой, указанным по горизонтали у сотрудника, указанного по вертикали.

	1	2	3	4	5	6	7
1						Dark Grey	
2		Dark Grey				Dark Grey	Light Grey
3			Dark Grey			Light Grey	
4		Dark Grey	Light Grey	Dark Grey		Dark Grey	
5	Light Grey				Dark Grey	Dark Grey	
6		Dark Grey		Light Grey		Dark Grey	
7						Dark Grey	Dark Grey

Таблица 1. Сводная таблица психоэмоционального напряжения и их стимулов в коллективе.

Выявленные данные показали уровень психоэмоциональной напряженности в коллективе. Основным и сильным стресс-стимулом оказался сотрудник под порядковым номером "6" - курьер.

Во время беседы с применением БОС АПК "ИПЭР®-1К" три сотрудника (2,4,7) сознательно заявляли о прекрасных взаимоотношениях с курьером, при этом реакция нервной системы была резко негативной.

Сотрудники под порядковыми номерами 4, 6 сознательно заявляли о хороших отношениях с сотрудником с порядковым номером 2, при этом неосознаваемая реакция нервной системы на БОС АПК "ИПЭР®-1К" была негативной. Оказалось, что он им должен денег.

Остальные сотрудники сознательно заявляли о наличии недовольств, относительно других конкретных сотрудников, и показания на АПК "ИПЭР®-1К" подтверждали это.

Дополнительно у всех сотрудников была выявлена неосознаваемая негативная реакция на футболки с изображением Микки Мауса, которые часто одевал заведующий складом.

Первой ассоциацией у четырех сотрудников из шести на предъявляемый психо-семантический стимул - "заведующий складом в футболке с изображением Микки Мауса" было: "клоун".

Время проведения опроса сотрудников - 2 часа.

Вывод. Применение аппаратно-программного комплекса "ИПЭР®-1К" в бизнес консультировании позволяет за короткое время точно определять осознаваемые и неосознаваемые стресс-факторы персонала, что открывает для консультантов новые возможности в точности и скорости нахождения истинных причин психоэмоционального напряжения в коллективе и понижения производительности труда.

Литература

1. Селье Г. Стресс без дистресса. — М.: Прогресс, 1979. — 154 с
2. Юнг К. Г. Аналитическая психология / К. Г. Юнг – СПб., 1994.
3. Лурия А. Р. Мозг человека и психические процессы / А. Р. Лурия – М., Педагогика, 1970, Т.2 – С.13, 94-116.
4. Анохин П. К. Избранные труды. Философские аспекты теории функциональной системы / П. К. Анохин – М., 1978.
5. Мясищев В. Н. Психологическое значение электрокожной характеристики человека / В. Н. Мясищев // Труды ин-та мозга им. Бехтерева. – Л., 1935.
6. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн – М., 1946.
7. Пат. 107482 Российская Федерация, МКП А61М 21/00. Устройство для оценки психоэмоционального состояния человека [Текст] /Балькин А.И., Балыкина-Милушкина Т.В. и др.; заявитель и патентообладатель ООО АРС «Гармония» – № 2011102973/14; заявл. 21.01.11; опубл. 28.08.11, Бюл. № 23 – 7 с.
8. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь М.: АСТ, Прайм-Евроснак, 2009. – 816 с.

Статья на сайте <https://iper1k.ru/novosti/2017-12-01-personal-stress.html>