

УДК 614.225.3

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ И ПЕРСОНАЛА РЕОРГАНИЗУЕМОГО СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Иванова Е. С.¹, Чернавский А. Ф.^{2,3}, Петров И. А.³

¹ Институт психологии «Уральский государственный педагогический университет», г. Екатеринбург, Россия

² ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б. Н. Ельцина», г. Екатеринбург, Россия

³ Муниципальное автономное учреждение «Стоматологическая поликлиника №12», г. Екатеринбург, Россия

Резюме

Цель исследования: изучить эффективность организованного психологического консультирования администрации и персонала реорганизуемого стоматологического учреждения в отношении снижения негативного переживания стресса. **Методы исследования:** тесты, опросники, методы статистической обработки данных. В данном экспериментальном исследовании была исследована возможность использования психологического консультирования в условиях переживаемого людьми стресса, обусловленного фактом реорганизации учреждения. Представлены данные входящей и итоговой диагностики показателей стресса испытуемых. Обсуждаются особенности проявлений стресса у трех типов по классификации Фридмана. С помощью статистического анализа доказана эффективность индивидуального и группового консультирования в отношении снижения стрессового состояния у каждого типа. Показано, что предложенный формат работы в наименьшей степени оказал положительное воздействие на тип В. Отмечается снижение дистрессовой нагрузки и уменьшение конфликтности на реорганизуемом предприятии.

Ключевые слова: *организация экспериментального исследования; индивидуальное и групповое психологическое консультирование; экспериментальное исследование; организационный стресс.*

EFFECTIVENESS OF PSYCHOLOGICAL CONSULTING OF ADMINISTRATION AND STAFF IN REORGANIZED DENTIST CLINIC

Ivanova E. S.¹, Chernavskiy A. F.^{2,3}, Petrov I. A.³

¹ Institute of psychology «Ural State Pedagogical University», Yekaterinburg, Russian Federation

² «Ural Federal University named after First President of Russia B. N. Yeltsin», Yekaterinburg, Russian Federation

³ Municipal autonomous institution «Dental polyclinic №12», Yekaterinburg, Russian Federation

The summary

Target of issue: explore the effect of psychological consulting of administration and the staff inside the rebuilding hospital leading to lowering negative stress reaction. Issue methods: test, questions, static work with information. At that experimental issue, the possibility of using psychological consulting in the area of humans stress, the reason of what is reorganization of hospital are exploring. The data of incoming and final diagnostic

Адрес для переписки:

Иванова Екатерина Сергеевна
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
620026, г. Екатеринбург, просп. Космонавтов, 26
Тел. 8(904)5479476
E-mail: ivanova_rina@mail.ru

Correspondence address:

Ivanova Ekaterina Sergeyevna
«Ural State Pedagogical University»
620026, Yekaterinburg, Kosmonavtov av., 26
Phone: 8(904)5479476
E-mail: ivanova_rina@mail.ru

Образец цитирования:

Иванова Е. С., Чернавский А. Ф., Петров И. А.
«Эффективность психологического консультирования администрации и персонала реорганизуемого стоматологического учреждения»
Проблемы стоматологии, 2016, Т. 12, № 4. С. 75-83
doi: 10.18481/2077-7566-2016-12-4-75-83
© Иванова Е. С., и соавт., 2016

For citation:

Ivanova E. S., Chernavskiy A. F., Petrov I. A.
«Effectiveness of psychological consulting of administration and staff in reorganized dentist clinic»
The actual problems in dentistry,
2016. Vol. 12, № 4, pp. 75-83
DOI: 10.18481/2077-7566-2016-12-4-75-83

indicators of stress test is presented. The features of stress manifestations in three types according to the classification Friedman are discussed. Using statistical analysis has been proved the effectiveness of individual and group counseling in reducing the stress condition in each type. It is shown that the proposed format of the work the least had a positive impact on the type B. A decrease distress pressing and reducing conflict in the restructured company are pointed out.

Keywords: *experimental organization of issue, individual and group psychological consulting, experimental issue, stress in organization.*

Введение

Психологическое консультирование является одной из наиболее распространенных форм работы с клиентами, помогающей эффективно решить проблемы, с которыми сталкиваются люди в повседневной жизни. Существует множество подходов к процессу консультирования, которые основаны на методологических приемах, разрабатываемых в рамках тех концепций и направлений, в которых осуществляется консультирование [5].

Современные социально-экономические условия диктуют новые правила организации производства, в которые неизбежно вовлечены все люди, работающие в следующих системах – реструктуризация предприятий, оптимизация процесса, реорганизация подразделений, слияние подразделений и прочие трансформации, которые, как правило, являются фрустрационными ситуациями, повышающими общий негативный эмоциональный фон работников, что, как следствие, приводит к состоянию стресса. Стресс же, в свою очередь, может оказывать негативное воздействие на производительность и качество труда сотрудников, находящихся в неблагоприятных трудовых условиях [5].

Актуальность работы

Изучение различных подходов к практике психологического консультирования в условиях деструктивной рабочей обстановки – группового и индивидуального, а также экспериментальное исследование возможной эффективности проведения психологического консультирования в контексте снижения общей психоэмоциональной напряженности и оказания помощи сотрудникам реорганизуемого учреждения в выходе из стрессовой ситуации.

Методологической основой исследования явились работы по теории и практике психологического консультирования [3, 5], по психологии стресса [1, 2, 4, 7, 9].

Психологическое консультирование в современных условиях развития науки и произ-

водства все чаще используется для оказания помощи и поддержки лицам, испытывающим определенные сложности как личностного плана, так и в связи с особенностями трудовой деятельности.

Психологическое консультирование не имеет своей целью глубокую коррекцию внутриличностных проблем, а направлено в большей части на оказание помощи в разрешении возникших трудностей. Иначе говоря, глубинные структуры функционирования личности не затрагиваются, а разрабатывается система выхода из трудной сложившейся ситуации, в которой в данный момент времени находится человек и/или группа людей.

Безусловно, основной задачей, в рамках данного исследования, было снижение психоэмоционального напряжения посредством организованного психологического консультирования в группах и, как следствие, снижение стрессового состояния работников в условиях реорганизации учреждения.

Стресс в нашей жизни неизбежен – он и двигатель нашего развития, и тормоз на пути в достижении намеченного. Переживая стрессовые ситуации, человек по-разному может на них реагировать. Это зависит от множества факторов – внутренних и внешних – от состояния психики, волевой регуляции человека до социального окружения, его поддержки и влияния [9].

К стрессовым ситуациям не всегда возможно подготовиться заранее – мы не можем знать с точностью, что ждет нас в будущем, но мы можем тренировать свои психические силы к наиболее эффективному выходу из стресса, не впадать в деструктивные эмоции, которые усугубляют переживание стресса, а находить оптимальные точки соприкосновения для конструктивных способов преодоления стрессовых ситуаций [6]. Представим экспериментальное исследование, в котором при помощи системы психологического консультирования работникам реорганизуемого предприятия

оказывалась поддержка и шло формирование эффективных способов выхода из сложившейся трудной ситуации.

Исследование было проведено на базе МАУ «Стоматологическая поликлиника № 12» г. Екатеринбурга и ООО «Стоматологическая поликлиника № 9» г. Казани с 2014 по 2016 гг. в период реорганизации учреждения, суть которого заключалась в реорганизации стоматологической службы крупного промышленного центра, для создания единых подходов в оказании стоматологической помощи населению.

В исследовании приняло участие 54 человека, все являются работниками указанных учреждений.

Эксперимент был организован и проведен в три этапа:

Констатирующий этап

Цель: диагностика стрессовых состояний работников медицинского стоматологического учреждения в период реорганизации учреждения.

Респондентам предлагался диагностический инструментарий, который представлял собой ранее апробированную нами тестовую батарею [8]. Для исследования психологических особенностей персонала во время реорганизации учреждения были использованы методики: «Шкала организационного стресса», «Инвентаризация симптомов стресса», «Шкала психологического стресса – PSM-25» и экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя. Данные методики являются адаптированными для исследования и могут быть использованы при исследовании психических состояний персонала в период переживания коллективом стрессовой ситуации, которой, по сути, является реорганизация учреждения.

2. Формирующий этап.

Проведение программы групповых консультаций и психологическое сопровождение членов коллектива в период реорганизации учреждения для снятия эмоционального напряжения и выработки навыков эффективного межличностного взаимодействия и профессионального роста.

Контрольный этап

Цель: повторная диагностика стрессовых состояний работников медицинского стоматологического учреждения в период реоргани-

зации учреждения для установления эффективности проделанной работы.

Для проверки гипотез были применены методы статистической обработки полученных данных:

t – критерий Стьюдента;

r – коэффициент корреляции Пирсона.

Констатирующий этап

На первом этапе исследования были опрошены работники реорганизуемого стоматологического учреждения посредством заявленных выше методик, на основании полученных данных были составлены таблицы сырых данных, которые, в свою очередь, были подвергнуты обработке в соответствии с ключами, представленными в методиках, а также математической обработке данных – при помощи t - критерия Стьюдента, а также при помощи корреляционного анализа данных для выявления взаимосвязей между исследуемыми факторами с целью организации эффективного психологического консультирования в группах.

Результаты, полученные по методике «Шкала организационного стресса», позволили разделить всех испытуемых на три группы в соответствии с типами, обозначенными Фридманом – А, В и АБ.

Деление респондентов на три группы в соответствии с психотипическими особенностями их личности было необходимо для организации психологической работы наиболее эффективным образом. В результате был рассчитан общий индекс организационного стресса, который позволил осуществить деление по группам:

- группа типа А (19 человек);
- группа типа В (8 человек);
- группа типа АБ (27 человек).

На основании полученных данных построена гистограмма, представленная на рис. 1:

Результаты, полученные по данной методике, достаточно предсказуемы по той причине, что именно суммарный показатель шкал позволил сделать разделение испытуемых по группам в соответствии с типами А, В и АБ. Тем не менее, они также являются информативными в рамках данного исследования. Далее производилось сравнение показателей рабочих стрессов (рис. 2).

Как видно из данных рис. 2, в группе типа А самые высокие показатели по всем сферам

в сравнении с группами типов АБ и В, при этом они находятся в области средних (допустимых) значений. Максимальные значения в группе типа А установлены по таким сферам рабочих стрессов, как Стрессы рабочих перегрузок, Конфликтность коммуникаций и Стрессы «вертикальных» коммуникаций. В группе типа АБ самые высокие показатели в области сфер Конфликтных коммуникаций и Стрессов рабочих перегрузок. В группе типа В самые низкие показатели в сравнении с другими группами. При этом сфера Стрессы рабочих перегрузок является наиболее выраженной.

Статистическая обработка данных показала, что установлены достоверно значимые различия при исследовании по шкале психологического стресса между группой типа А и группами типов АБ и В ($p < 0,001$).

Далее был проведен корреляционный анализ данных при помощи коэффициента корреляции Пирсона.

В группе типа А установлены положительные корреляционные связи между такими параметрами, как Гибкость поведения и Конфликтность коммуникаций, а также с показателями психологического стресса: чем больше проблем с гибкостью поведения, тем сильнее проявление конфликтных коммуникаций, тем выше показатели стресса, следовательно, если при организации психологического консультирования участников группы делать основной акцент на формировании конструктивных коммуникаций и отработку навыков эффективного взаимодействия, психоэмоциональное напряжение будет снижаться.

Также установлена положительная связь между показателем Стрессов «вертикальных» коммуникаций и показателем Активности и продуктивности – неграмотные установки «сверху», излишняя директивность и деструктивное руководство снижают активность персонала. В этой связи понимаем в качестве одной из задач психологического консультирования отдельную работу с руководящим составом, направленную на пересмотр способов взаимодействия с подчиненными, улучшая качество их профессиональной деятельности и, как следствие, добиваясь снижения стрессовых воздействий.

Установлена отрицательная связь между показателем Стрессы рабочих перегрузок и параметром Когнитивность – низкая инфор-

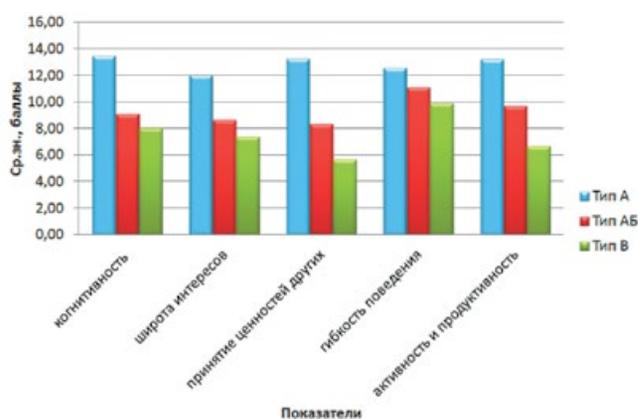


Рис. 1. Сравнение показателей организационного стресса

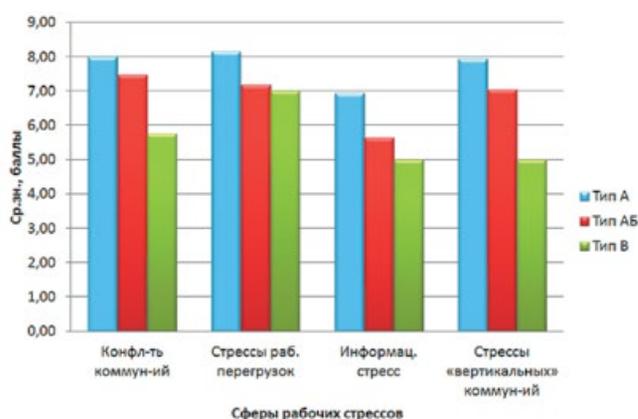


Рис. 2. Сравнение показателей рабочих стрессов

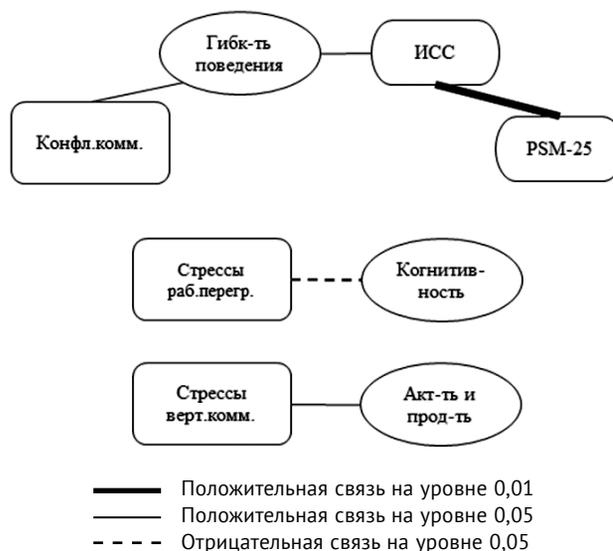


Рис. 3. Корреляционные плеяды, полученные в группе типа А



Рис. 4. Корреляционные плеяды, полученные в группе типа АБ



Рис. 5. Корреляционные плеяды, полученные в группе типа В

мированность, неуверенность в своих силах, недостаточная мотивированность сотрудников усиливают стрессовые состояния. Важно усилить систему повышения квалификации, проведение «мозговых штурмов», усилить систему круговой поруки, в которой любой сотрудник сможет обращаться за профессиональной помощью к любому из более подготовленных коллег.

В группе типа АБ получилось много различных связей – по силе и по модальности.

Корреляционным ядром явился показатель Конфликтные коммуникации – от него отходит сильная положительная связь к показателю Признание ценностей других, а также положительные связи с показателями Стресса и Информационного стресса, которые связаны между собой сильной положительной связью; отри-

цательная связь с Когнитивностью. При этом Когнитивность стоит в цепочке положительных связей: Психологический стресс (по методике PSM-25) – Стрессы рабочих перегрузок – Психологический стресс (по методике ИСС) – Информационный стресс – Стрессы «вертикальных» коммуникаций – Признание ценностей других. Подобный результат указывает на то, что воздействовать на респондентов в плане снижения психоэмоциональной напряженности можно в разных направлениях: как при помощи регуляции действий со стороны руководства, так и при помощи всех тех способов, которые были прописаны для группы типа А.

В группе типа В связей меньше всего, что легко объяснить как нервно-психической устойчивостью представителей данного типа, так и высокой адаптивной способностью (чем меньше корреляционных связей, тем ниже тревожность и выше адаптация). Тем не менее в этой группе обнаруживается уже наблюдаемая в группе типа А связь между показателем Стрессы «вертикальных» коммуникаций с показателем Активности и продуктивности. Специфический для этой группы факт – отрицательная связь Активности и продуктивности с показателем психологического стресса (по методике PSM-25) – получается, что легкая степень дискомфорта и напряжения усиливает конструктивную активность респондентов, желание делать больше и лучше. Еще одна обнаруженная связь наблюдалась в группе типа АБ – показателя психологического стресса (по методике ИСС) и показателя Стрессы рабочих перегрузок.

Исходя из полученных результатов, была поставлена задача при организации формирующего этапа в программу психологического консультирования включить работу по формированию конструктивных коммуникаций, снижения психоэмоционального напряжения посредством различных способов и техник, параллельно проводить работу с руководящим составом, направленную на эффективное воздействие и грамотное управление подчиненными, выстраивание конструктивного диалога и формулирования административных задач.

Для оказания эффективной психологической помощи персоналу в период реорганизации стоматологического учреждения была организована индивидуальная и групповая работа, целью которой являлось обучение начальным комму-

никативным навыкам и отработка их в практической деятельности во взаимодействии с членами коллектива (объектом данной работы явились менеджеры среднего звена – заведующие отделений, врачи учреждения), а также отработка способов эффективного управления стрессами и конструктивного регулирования конфликтных ситуаций с разбором причин возникновения конфликтов – субъективных и объективных.

Групповое консультирование было организовано и проведено при содействии специалистов Уральского государственного педагогического университета, основной задачей которых являлась работа по конфликт-менеджменту – было реализовано 72 часа групповых занятий с последующей выдачей удостоверений о повышении квалификации. Также групповая работа продолжалась в формате обучающего тренинга – отработка сформированных навыков, мозгового штурма, проигрывание проблемных ситуаций, моделирование эффективных способов коммуникативного взаимодействия.

Параллельно с групповой работой сотрудники имели возможность индивидуального консультирования, в процессе которого решались точечные проблемы, вызывающие затруднения в коммуникации с членами коллектива или нежелательные для озвучивания в группе.

Контрольный этап

Для установления эффективности проведенной работы было организовано повторное исследование испытуемых при помощи тех же методик, что и на первом этапе.

Полученные результаты были подвергнуты обработке – при помощи ключей к методикам, а также при помощи t-критерия Стьюдента (для связанных выборок).

Из представленных на рис. 6 результатов видно, что у испытуемых в группе типа А показатели по-прежнему превышают показатели групп АБ и В, что вполне закономерно, связано не с тем, получали ли испытуемые психологическую помощь, консультирование или другие меры воздействия, а со спецификой психотипа – тенденцией к тому или иному способу реагирования в специфических условиях. Тем не менее исследование самых высоких показателей по данной методике показало, что самый высокий показатель для испытуемых всех трех групп – это Гибкость поведения, самый низкий, опять же для всех трех групп, – Принятие ценностей других.

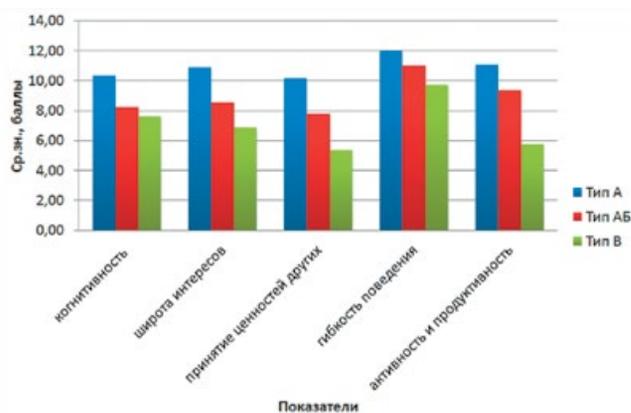


Рис. 6. Сравнение показателей организационного стресса

Статистическая обработка данных показала, что существуют значимые различия между группами типа А и типа В на уровне $p < 0,001$ по всем заявленным шкалам: Когнитивность, Ширина интересов, Принятие ценностей других, Гибкость поведения и Активность и продуктивность; различия между группами типа А и типа АБ на уровне $p < 0,001$ по шкалам: Когнитивность, Ширина интересов, Принятие ценностей других, а также по шкале Активность и продуктивность на уровне $p < 0,01$; различия между группами типа В и типа АБ на уровне $p < 0,001$ по шкалам: Принятие ценностей других, Активность и продуктивность, по шкале Ширина интересов на уровне $p < 0,05$.

Установленные различия между группами указывают на специфические особенности представителей данных групп, которые возможно использовать в процессе организации деятельности, при комплектовании сотрудников, через стимуляцию сильных сторон каждого представителя своего психотипа.

Исследование по методике «Инвентаризация симптомов стресса» показало, что в группе типа А произошло снижение показателя, установленное снижение является статистически значимым и находится на уровне значимости $p < 0,05$. Данный показатель входил в структуру корреляционной плеяды группы типа А, и его снижение указывает на то, что работа велась в правильном направлении, он был связан с параметром Гибкости поведения, который показал снижение, но не подтвержденное статистически. Можно предположить, что в дальнейшем, возможно, положительная динамика произойдет.

Как видно из рис. 7, в группе типа АБ также произошли изменения, направленные в сторону снижения негативного фактора, изменения



Рис. 7. Сравнение результатов исследования психологического стресса, полученных в группе типа АБ на констатирующем и контрольном этапах

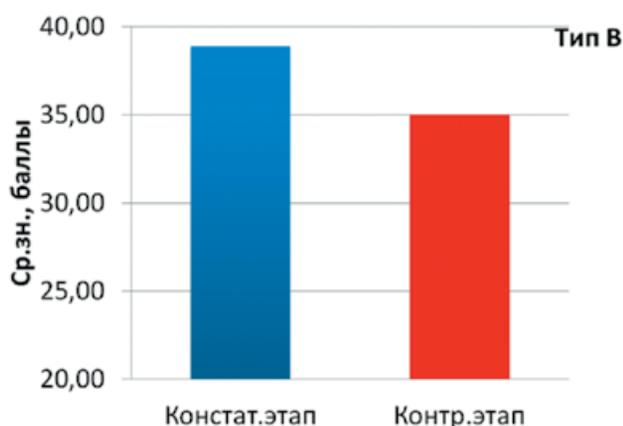


Рис. 8. Сравнение результатов исследования психологического стресса, полученных в группе типа В на констатирующем и контрольном этапах

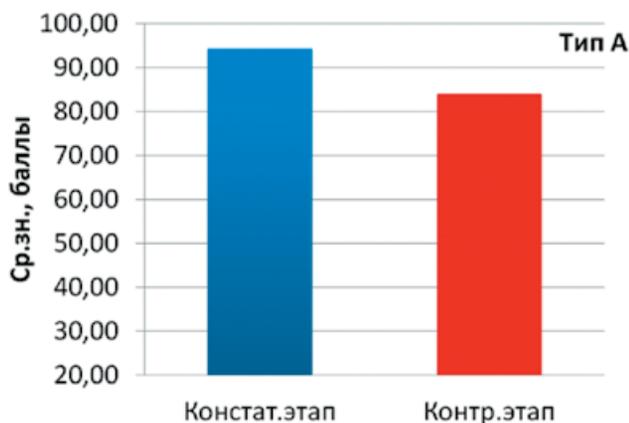


Рис. 9. Сравнение результатов исследования психологического стресса, полученных в группе типа А на констатирующем и контрольном этапах

являются статистически значимыми на уровне значимости $p < 0,05$. Данный показатель в этой группе так же, как и в группе типа А, образовывал связи со Стрессами рабочих перегрузок и Информационным стрессом и, опосредованно, с другими факторами, составляющими корреляционные плеяды. Снижение показателя психологического стресса указывает на эффективность организованной работы.

В группе типа В, как следует из рис. 8, наблюдается незначительное снижение показателя, но оно не является статистически значимым, несмотря на то, что данный показатель входил в структуру корреляционной плеяды и образовывал связь с показателем Стрессов рабочих перегрузок, который, в свою очередь, также не показал статистически значимого снижения.

Представленные на рис. 9 результаты демонстрируют некоторое снижение показателя психологического стресса, переживаемого респондентами в группе типа А, тем не менее полученные результаты не являются статистически значимыми. Важно отметить, что данный показатель входил в структуру корреляционной плеяды, образовывая сильную положительную связь с показателем психологического стресса по методике «Инвентаризация симптомов стресса», возможно, положительная значимая динамика и произойдет, но позднее, за пределами данного исследования.

В группе типа АБ, исходя из рис. 10, можно наблюдать снижение показателя, статистическая обработка данных показала, что данное снижение является статистически значимым на уровне $p < 0,05$. Психологический стресс входил в структуру корреляционных плеяд

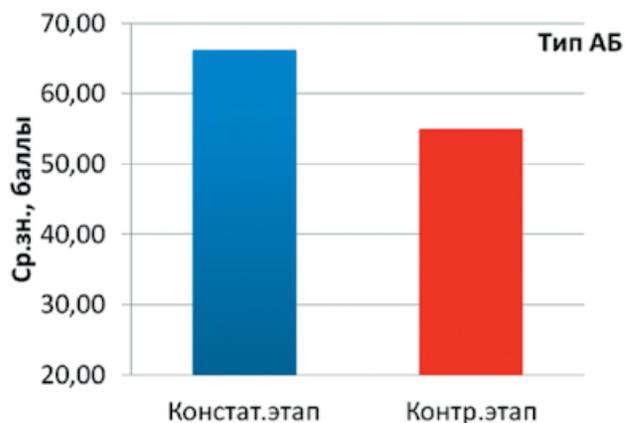


Рис. 10. Сравнение результатов исследования психологического стресса, полученных в группе типа АБ на констатирующем и контрольном этапах

и образовывал прямые положительные связи с Когнитивностью и Стрессами рабочих перегрузок, а также опосредованные связи с другими параметрами. Примечательно, что и по названным параметрам (Когнитивность и Стрессы рабочих перегрузок) в этой группе произошло значимое снижение показателей, что подтверждает эффективность проведенной на формирующем этапе работы.

В группе типа В, как видно из рис. 11, при изучении результатов, полученных по методике «Шкала психологического стресса – PSM-25», наблюдается незначительное снижение показателей, которое не является статистически значимым. При этом несправедливо было бы рассуждать о том, что формирующий этап был для данной группы малоэффективным, так как изначально показатели этой группы были ниже, чем показатели других групп. Так что относительно результатов этой группы – типа В – динамика отмечается, но незначительная и статистически не подтвержденная.

Проведенное экспериментальное исследование показало, что проведение психологического консультирования – группового и индивидуального – является достаточно эффективной мерой поддержки сотрудников в период реорганизации учреждения. Несмотря на то, что в исследуемых нами группах сохранилась тенденция к принадлежности к конкретному типу реагирования (А, АБ или В), после проведения глобальной психологической работы – направленной не только на психологическое консультирование менеджеров среднего звена, но и отдельно – с руководящим составом, произошли существенные положительные изменения, которые подтверждены результатами проведенного исследования и методами статистической обработки данных.

В результате проведенного исследования мы можем констатировать тот факт, что наша гипотеза подтвердилась: проведение комплексной системы мероприятий по психологическому консультированию для сотрудников реорганизуемого стоматологического учреждения приведет к снижению показателей переживания стресса. Важной поправкой было бы замечание о том, что изменения в группах произошли, но глубина (сила) этих изменений напрямую связана с изначальным психоэмоциональным состоянием – у лиц типов А и АБ изменения оказались более яркими, чем у лиц

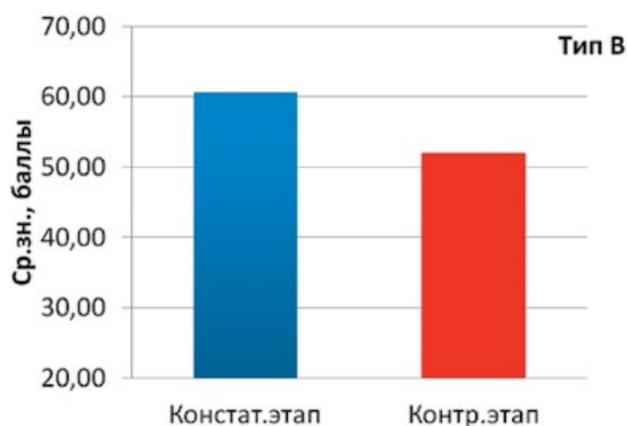


Рис. 11. Сравнение результатов исследования психологического стресса, полученных в группе типа В на констатирующем и контрольном этапах

типа В. Тем не менее во всех трех группах можно отметить положительную динамику.

Заключение

Ключевым звеном данной работы явилась организация экспериментального исследования, в рамках которого была организована система психологического консультирования, направленная на снижение переживания стресса у лиц в период реорганизации учреждения. В рамках данного эксперимента была организована группа испытуемых (менеджеры среднего звена) в количестве 54 человек.

Эксперимент осуществлялся в три этапа: на первом этапе (констатирующем) делался замер стрессовых состояний сотрудников и разделение на три группы в соответствии с типами (по Фридману): А, АБ, В.

На втором этапе (формирующем) была организована работа по групповому и индивидуальному психологическому консультированию менеджеров среднего звена, параллельно шла работа с административным звеном. При организации работы учитывались результаты, полученные на констатирующем этапе, в частности, выявленные при помощи корреляции Пирсона, взаимосвязи между исследуемыми параметрами.

На третьем этапе (контрольном) была проведена повторная диагностика с применением тех же методик, что использовались на первом этапе, результаты были сопоставлены с данными констатирующего этапа, статистически обработаны и проанализированы.

В результате реализации исследовательской работы мы пришли к выводу об эффектив-

ности проведенной среди сотрудников реорганизуемого предприятия работы – результаты исследования, подтвержденные статистическими методами обработки данных, показали, что организованная работа по психологическому консультированию сотрудников привела к снижению стрессового состояния, что, безусловно, является положительным фактором не только в контексте каждой отдельно взятой личности, но и в более масштабном плане – снижение дистрессовой нагрузки. В целом

можно заключить, что психологическое консультирование, в индивидуальной и групповой формах, увеличивает эффективность деятельности сотрудников на предприятии, снижает психоэмоциональное напряжение, уменьшает число деструктивных конфликтов – они либо прекращаются, либо переходят в состояние готовности вести конструктивный диалог, увеличивается общая культура межличностного взаимодействия, снижается негативная конкурентная нагрузка.

Литература

1. Бодров, В. А. Психологический стресс / В. А. Бодров. – Москва : Пер Сэ, 2012. – 528 с.
2. Иванова, Е. С. «Стресс-ФИЭ»: методика измерения основных видов стресса / Е. С. Иванова // Психологическая диагностика. – 2008. – № 5. – С. 82–101.
3. Иванова, Е. С. Техники нейро-лингвистического программирования в системе сопровождения личностного роста клиента / Е. С. Иванова, М. А. Лисовская // Личность, семья, общество: вопросы педагогики и психологии. – 2016. – № 9 (66). – С. 73–79.
4. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – Москва : Академический проект, 2009. – 943 с.
5. Кочюнас, Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия / Р. Кочюнас. – Москва : Академический проект ; Трикта, 2008. – 464 с.
6. Мандель, Б. Р. Психология стресса / Б. Р. Мандель. – Москва : Флинта, 2014. – 252 с.
7. Стахнева, И. Ю. Психологическая устойчивость личности к стрессогенным факторам : [Электронный ресурс] / И. Ю. Стахнева. – Режим доступа : http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/11_2009/09.pdf (дата обращения : 04.10.2016).
8. Эмпирическое исследование стрессоустойчивости в условиях стоматологического муниципального учреждения / А. Ф. Чернавский, И. А. Петров, А. С. Гаврилова, М. А. Чернавский // Проблемы стоматологии. – 2016. – Т. 12, № 3. – С. 107–112.
9. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / Ю. В. Щербатых. – Санкт-Петербург : Питер, 2006. – 256 с.

References

1. Bodrov, V. A. Psychological stress / V. A. Bodrov. – Moscow : Per Se, 2012. – 528 p.
2. Ivanova, E. S. «Stress-FIE»: measurement technique of stress main types / E. S. Ivanova // Psychological diagnostics. – 2008. – № 5. – P. 82–100.
3. Ivanova, E. S. Technology of neurolinguistic programming in system of client's maintenance of personal body height / E. S. Ivanova, M. A. Lisovskaya // Person, family, society: questions of pedagogy and psychology. – 2016. – № 9 (66). – P. 73–79.
4. Kitayev-Smyk, L. A. Stress psychology. Psychological anthropology of a stress / L. A. Kitayev-Smyk. – Moscow : Academic project, 2009. – 943 p.
5. Kochyunas, R. Psychological consultation and group psychotherapy / R. Kochyunas. – Moscow : Academic project ; Triksa, 2008. – 464 p.
6. Mandel, B. R. Stress psychology / B. R. Mandel. – Moscow : Flint, 2014. – 252 p.
7. Stakhneva, I. Yu. Psychological fastness of the person to stress factors : [Electronic resource] / I. Yu. Stakhneva. – Access regimen : http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/11_2009/09.pdf (date of the address : 04.10.2016).
8. An empirical research of resistance to stress in the conditions of dental municipal authority / A. F. Chernavsky, I. A. Petrov, A. S. Gavrilova, M. A. Chernavsky // Problems of an dental. – 2016. – Vol. 12, № 3. – P. 107–112.
9. Scherbatych, Yu. V. Psychology of a stress and correction methods / Yu. V. Scherbatych. – St. Peterburg : Spb, 2006. – 256 p.

Авторы:

Иванова Е. С., к.п.н., доцент кафедры общей психологии Института психологии ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет» (г. Екатеринбург)

Чернавский А. Ф., к.п.н., доцент кафедры клинической психологии и психофизиологии ФГБОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б. Н. Ельцина» (г. Екатеринбург)

Петров И. А., к.м.н., главный врач МАУ «СП № 12», stomat12@mail.ru (г. Екатеринбург)

Authors:

Ivanova E. S., candidate of psychological sciences, associate professor chair of the general psychology, Institute of psychology «Ural State Pedagogical University» (Yekaterinburg)

Chernavskiy A. F., candidate of psychological sciences, associate professor chair of the clinic psychology, «Ural Federal University named after First President of Russia B. N. Yeltsin» (Yekaterinburg)

Petrov I. A., PhD, chief physician MAI DC № 12, stomat12@mail.ru (Yekaterinburg)

Поступила 01.11.2016

Принята к печати 10.11.2016

Received 01.11.2016

Accepted 10.11.2016