

УДК 159.9 (психология)

ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕЖИВАНИЯ СТРЕССА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА-ОПЕРАТОРА

Ярулина Диана Юрьевна, студент магистратуры; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС); проспект Вернадского, 84, корп. 8; Москва, Россия; e-mail: didianavas@rambler.ru

РЕЗЮМЕ

В нашей работе рассмотрены: А) актуальность психологического изучения переживания стресса человеком-оператором в связи со спецификой его профессиональной деятельности; Б) переживание стресса как особого психического состояния; В) компьютерные системы как стрессогенный фактор; Г) сделаны выводы о ведущих факторах стресса в работе человека-оператора. **Ключевые слова:** стресс, операторская деятельность, факторы стресса, компьютерные системы.

Вопросы распространения психологического стресса среди специалистов различных профессиональных областей становятся все более значимыми с научной и практической точки зрения в связи с ростом общей экстремальности современной жизни и значительными изменениями в содержании и условиях труда у представителей разных профессий.

Деятельность человека в системе «человек-оператор» связана с перманентным выраженным воздействием (или его ожиданием) экстремальных по своей силе профессиональных, социальных, экологических факторов, сопровождающихся переживанием негативных эмоций, значительным использованием, имеющихся физических и психических ресурсов, внесением деструктивных компонентов в деятельность. Под воздействием комплекса негативных факторов у человека-оператора развивается состояние психологического стресса. Развитие стресса у оператора может быть связано не только с непосредственным воздействием стресс-факторов, но и с ожиданием влияния разнообразных раздражителей профессиональной природы, поэтому такое состояние может являться типичной формой профессионального стресса.

Информационно-когнитивные основания операторской деятельности, их роль в обеспечении эффективной и надежной деятельности человека-оператора детерминируют выделение такой специфичной формы профессионального (по его предмету) и психологического (по его процессу) стресса как информационный стресс.

Термином «стресс» объединены проблемы зарождения, проявлений и последствий чрезмерных воздействий внешней среды, переживания рабо-

чих конфликтов, сложности и ответственности рабочих задач и т. д. Различные аспекты стресса исследуются в рамках психологии, физиологии, медицины, социологии и множества других наук. Важным обстоятельством служит то, что до сих пор в специализированной литературе не выработано единое общепринятое разграничение понятий стресса, дистресса, напряжения, напряженности, эмоционального стресса и т. д., что делает изучение этой довольно сложной проблемы еще более затруднительным.

Стресс, являясь особым психическим состоянием, связан с эмоциональными феноменами, а также обуславливается и реализуется в мотивационных, когнитивных, волевых, характерологических и других личностных компонентах. Именно поэтому феномен стресса является объектом специального психологического изучения.

Стресс является в большей степени результатом когнитивных процессов, образа мыслей и оценки ситуации, представлений о собственных возможностях (ресурсах), предпочитаемых стратегий поведения, особенностей их выбора. Именно поэтому стрессовая для одного человека ситуация может не быть таковой для другого.

Проблематика психологического стресса в трудовой деятельности и социальной жизни человека интенсивно стала изучаться в нашей стране и за рубежом в последние три-четыре десятилетия.

В отечественной и зарубежной литературе довольно много внимания было уделено вопросам влияния информационных факторов на качество деятельности человека и его состояние. Однако, о роли этих факторов в развитии информационного стресса, механизмов регуляции этого состояния, обоснованию моделей его изучения, оценок и и

прогнозированию стрессоустойчивости к воздействию экстремальных значений информационных факторов в деятельности человека-оператора, роли личностной детерминации в развитии информационного стресса известно еще недостаточно.

Анализ процесса развития автоматизированных систем, к которым в частности относятся и компьютерные сети и системы позволяет предположить, что в ближайшее время основные трудности их проектирования и эксплуатации, их эффективность будут связаны главным образом со сложностями учета при проектировании средств диалога с компьютерной системой в эргатической системе психологического, физиологического, социального феномена, т. н. «человеческим фактором».

Известны несколько обзоров работ о различных аспектах взаимодействия человека и компьютера — социальные, психологические и физиологические исследования проблемы обобщены и проанализированы Г. Л. Смоляном, Г. М. Романовым с соавт., В. А. Пономаренко с соавт., G. Bradley, G. Johansson, G. Westlander и E. Aberg и рядом других исследователей.

Компьютеризация профессиональной деятельности лежит в основе современного этапа научно-технического развития. С ее помощью созданы предпосылки повышения производительности труда, внедрения новых средств управления информационными процессами, упрощения отдельных форм труда и т. д.

Физические и психические требования, предъявляемые к человеку работой с применением компьютеров, значительно отличаются от других видов труда. Обычно они связаны с малоподвижностью, непрерывной и длительной нагрузкой, требуют значительного напряжения когнитивных функций и высокого уровня профессиональной ответственности и пр.

Требования к потенциальным работникам в данной области очень высоки, а возможности оперативного самоконтроля за качеством работы являются дополнительным стимулом поддержания необходимой работоспособности, при этом работы, требующие продолжительного использования компьютеров, оказывают выраженное стрессогенное воздействие.

Обзор исследований влияния работы с использованием компьютеров на развитие стресса и состояние здоровья позволяет говорить о его преимущественно негативных последствиях. Среди прочего были отмечены:

- ухудшение качества социальных контактов и процесса сотрудничества,

снижение уровня удовлетворенности работой из-за его однообразия,

- предъявление психосоматических жалоб,
- развитие чувства усталости,
- рост психической напряженности.

Следует отметить, что чем менее квалифицированы операторы, тем более выражены у них названные реакции из-за недостаточной подготовленности и большей загруженности однообразной деятельностью. Психосоматические проявления детерминируются высокой трудностью задач, большой загруженностью, отсутствием разнообразия в содержании работы.

P. Carayon-Sainfort и M. J. Smith в рамках проводимых исследований установили, что интенсивное применение компьютеров определяет высокую рабочую нагрузку, напряженный ритм работы, необходимость производить постоянный контроль за качеством труда, что провоцирует высокий уровень ежедневного профессионального стресса.

Таким образом, результаты изучения процессов внедрения и использования компьютерных систем и технологий указывают на их высокую стрессогенность в операторском труде.

Наиболее специфическими факторами, вызывающими стресс в этих условиях, являются:

- высокая рабочая нагрузка,
- высокая скорость работы,
- высокая сложность задач,
- монотония,
- недостаточное разнообразие задач,
- дефицит коммуникаций с коллегами по работе,
- высокая вероятность отказа техники и нарушений режима работы, а также потери ее результатов.

ССЫЛКИ

- [1]. Бодров В. А. Информационный стресс. – М., 2000
- [2]. Занковский А. Н. Профессиональный стресс и функциональные состояния // Психологические проблемы профессиональной деятельности. - М., 1991.
- [3]. Леонова А. Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2007. № 3. С. 69-81.
- [4]. Серезкина Е. В. Социально-организационный подход в исследованиях феномена стресса на работе (на примере работников ИТ-фирм России и Франции). Дисс. канд. соц. наук – М., 2016
- [5]. Шерит Дж., Ченг Т. Ч., Салвенди Г. Технический и эргономический аспекты автоматизированного производства // Человеческий фактор / Под ред. Г. Салвенди. - М., 1991.

**FEATURES OF EXPERIENCE OF THE STRESS IN ACTIVITY
OF THE PERSON OPERATOR**

Diana U. Yarulina, Graduate Student (Magistracy); Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA); 84/8 Vernadskogo Prospect, Moscow, Russia, 119606; e-mail: didianavas@rambler.ru

ABSTRACT

In our work are considered: A) relevance of psychological studying of experience of a stress by the person operator in connection with specifics of his professional activity; B) experience of a stress as special mental state; C) computer systems as stress-factor; D) conclusions are drawn on the leading factors of a stress in work of the person operator

Key words: professional stress in the call-center), the work of the psychologist in the call-center, the development of stress resistance.

REFERENCES

- [1]. *Bodrov V. A.* Information stress. – M, 2000
- [2]. *Zankovsky A. N.* Professional stress and functional states//Psychological problems of professional activity. - M, 1991.
- [3]. *Leonova A. B.* Mental reliability of the professional and modern technologies of management of a stress//Bulletin of the Moscow university. It is gray. 14. Psychology. 2007. No. 3. Page 69-81.
- [4]. *Serezhkina E. V.* Social and organizational approach in stress phenomenon researches at work (on the example of employees of IT firms of Russia and France). Yew. edging. соц. sciences – M., 2016
- [5]. *Sherit J., Cheng T. Ch., Salvendi G.* Tekhnichesky and ergonomic aspects of the automated production//the Human factor / Under the editorship of G. Salvendi. - M, 1991.