

The representatives of the second approach pay attention to methodologies and practical aim of diagnostics. The representatives of the third approach pay attention to specific psychical as the article of diagnosing and determine the article of psychological diagnostics : 1) psychical processes, states, properties; 2) individually-psychological distinctions; 3) individuality. Fourth approach is the attempt of integration of specific of aim of diagnostics, troubleshooters and individuality as the article of diagnosing. In the article the rich in content analysis of the distinguished approaches is presented and the necessity of further researches is grounded.

В.В. Вареніч (м.Київ)

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОЇ СТІЙКОСТІ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Постановка проблеми. Поява нових цілей і цінностей в освіті обумовлена потребою нашого суспільства не просто в освічених, але, перш за все, в компетентних і висококультурних фахівцях, здатних до прояву позитивної професійної світоглядної позиції та успішної професійної діяльності у складних ситуаціях соціальної взаємодії [3].

Традиційно і в суспільній свідомості і в науковій літературі при вивченні професійної діяльності представників професій, що покликані допомагати людям (лікар, педагог, психолог, соціальний працівник) акцент робиться, перш за все, на позитивних аспектах роботи з людьми. Водночас, професійна діяльність працівників соціальної сфери, через високі вимоги, особливу відповідальність та емоційні навантаження, містить в собі небезпеку важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями і високу вірогідність виникнення професійного стресу. А негативні психічні переживання та стани, в свою чергу, можуть зачіпати і професійну діяльність, і особистість професіонала, і професійне спілкування, і в цілому негативно впливати на професійний розвиток особистості.

Професійна діяльність працівників соціальної сфери (осіб, які мають необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності в соціальній сфері) висуває особливі вимоги до фахівців, покликаних надавати професійну допомогу людині у складних життєвих обставинах. І досягнення професіоналізму пов'язане не лише з набуттям знань, умінь та навичок, розвитком професійної майстерності, але і з розвитком важливих особистісно-професійних якостей. Наприклад, таких як комунікабельність, автентичність, конгруентність, толерантність, емпатійність, тактовність, відповідальність, емоційна стабільність тощо.

Стиль поведінки працівника соціальної сфери, обумовлений сукупністю його особистісних якостей, його ціннісними орієнтаціями та інтересами, робить вирішальний вплив на систему відносин, яку він формує. Отже, роль особистісних якостей працівника соціальної сфери безсумнівно велика в його професійній діяльності.

Особистісні якості працівника соціальної сфери можна об'єднати у три групи:

перша – психологічні характеристики, які є складовою частиною здатності до даного виду діяльності;

друга – психолого-педагогічні якості, орієнтовані на вдосконалення працівника соціальної сфери, як особистості;

третья – психолого-педагогічні якості, спрямовані на прояв особистої чарівності.

Професійна діяльність працівників соціальної сфери, незалежно від різновиду практичної діяльності, належить до групи професій, що пов'язані з підвищеною

моральною відповідальністю за життя та здоров'я окремих осіб, соціальних груп і суспільства в цілому. Постійні стресові ситуації, в які потрапляє спеціаліст в процесі складної соціальної взаємодії з клієнтом, постійне занурення в сутність соціальних проблем клієнта, особиста незахищеність, невизначені критерії успішної діяльності та інші морально-психологічні фактори здійснюють негативний вплив на його особистість. Зокрема, одним з типових професійних розладів є синдром професійного вигорання чи професійні деформації, які негативно впливають на особистість фахівця.

Саме тому, на сьогодні, актуальною є проблема зменшення негативного впливу різноманітних факторів (внутрішніх та зовнішніх, об'єктивних та суб'єктивних) під час здійснення професійної діяльності працівниками соціальної сфери.

На думку науковців, однією з ключових якостей, що сприяють успішності виконання професійної діяльності та профілактиці емоційного вигорання є емоційна стійкість.

Зокрема, Кудінов Ю.В., зазначає, що емоції та почуття мають дуже велике значення в практичній професійній діяльності працівника соціальної сфери, оскільки вони збагачують відображення об'єктивної дійсності і стають у зв'язку з потребами, схильностями та інтересами важливими спонуканнями до діяльності, регуляторами її активності. А також підкреслює важливу роль саме емоційної стійкості, оскільки робота працівника соціальної сфери пов'язана із взаємодією з клієнтами різними за віком, інтересами, рівнем культури чи вихованості та викликає необхідність пом'якшення чи маскуванню деяких рис власного характеру, обумовлених певним типом темпераменту. Таке регулювання характеру, на думку Кудінова Ю.В. потребує твердої волі, зусилля над собою [3].

Дослідженням феномену емоційної стійкості як передумовою професійної діяльності займалися такі вчені як, І.Ф. Аршава, Л.М.Аболін, Л.Г. Дика, П.Б.Зільберман, М.С.Корольчук, В.Л.Марищук, Е.Л.Носенко, В.О.Пономаренко, В.О.Пономаренко, Н.Д.Завалова, О.Я.Чебикін та інші.

Мета нашої статті полягає в аналізі ролі емоційної стійкості як професійно важливої якості працівників соціальної сфери. *Завдання*, які ми ставили, проаналізувати теоретико-методологічні підходи науковців щодо тлумачення терміну «емоційна стійкість», фактори, що впливають на підвищення чи зниження рівня емоційної стійкості та розглянути компоненти, показники та критерії емоційної стійкості працівників соціальної сфери.

Виклад основного матеріалу. На сьогоднішній день існує не тільки значна кількість робіт, присвячених дослідженню феномену емоційної стійкості, а й велике різноманіття визначень і тлумачень даного поняття.

Існує також проблема звуження ролі емоційної стійкості людини як інтегративної властивості особистості до рівня детермінанти успішності функціонування людини в екстремальних умовах професійної діяльності. Зокрема, М.І. Дяченко та В.А. Пономаренко розуміють емоційну стійкість як якість особистості й психічний стан, який забезпечує доцільну поведінку в екстремальних ситуаціях. Тоді як Г.Т.Береговий та О.І.Жданов цілком слушно підкреслюють, що за рахунок перенапруження психофізіологічних ресурсів організму людина може демонструвати високий рівень професійної ефективності протягом певного часу, що згодом призводить до емоційного вигорання та втрати здоров'я і працездатності.

Емоційна стійкість визначається як психологічна характеристика, яка відноситься до емоційної сфери особистості (В. М. Писаренко), як досягнення емоціями оптимального ступеня інтенсивності (О. А. Чернікова), як здатність регулювати емоційні стани (С. М. Оя), як здатність до збереження оптимального емоційного напруження в умовах змагань (Ю. М. Блудов), як необхідна психічна якість в умовах стресу (А. В. Родіонов), як здатність підтримувати високий, продуктивний рівень психічної діяльності (Н. А.

Худадов), стабільність змісту емоцій (Н. Д. Левітов), як стійка характеристика індивідуальності, як складова темпераменту, важлива нарівні із психічною активністю (В. Д. Небілицин, А. Ю. Ольшанникова, Б. М. Теплов). Останнім часом емоційну стійкість розглядають як властивість особистості, яка розкривається через наявність ефективної саморегуляції (Л.І. Бучек, М. С. Корольчук).

Однак, емоційна стійкість має ряд характеристик. На думку Є.П. Ільїна, про справжню емоційну стійкість слід говорити в тому разі, коли визначаються:

- час появи емоційного стану при тривалій і постійній дії емоціогенного фактора (наприклад, час появи стану монотонії й емоційного пересичення при виконанні одноманітної роботи). І чим пізніше виникають емоційні стани, тим вища емоційна стійкість;

- сила емоціогенного впливу, яка спричиняє певний емоційний стан (страх, радість, горе тощо). І чим більше повинна бути сила цього впливу (наприклад, значущість втрати або успіху), тим вище емоційна стійкість людини.

Крім того, не існує «загальної» емоційної стійкості. При різних емоціогенних факторах вона буде різною.

У дослідженнях багатьох науковців (Л. М. Аболіна, В. Л. Марищук, К. К. Платонов, О. А. Сиротін, О. Я. Чебикін, О. А. Чернікова) зазначаються різні за походженням і проявам показники емоційної стійкості: розглядаються мотиваційні, моральні, вольові, інтелектуальні якості, властивості нервової системи, які в комплексі повинні перешкоджати виникненню емоційно напруженого стану, який дезорганізує поведінку і діяльність людини. Відповідно до цього найбільш доцільним, на думку багатьох вчених, є визначення емоційної стійкості як певної інтегративної якості особистості, що характеризується такою взаємодією емоційних, вольових, інтелектуальних та мотиваційних компонентів психічної діяльності індивідуума, які забезпечують максимально успішне досягнення діяльності в складних емоціогенних обставинах та дозволяють гнучко реагувати на складні ситуації зі збереженням внутрішнього емоційного балансу (П. Б. Зільберман, О. А. Блінов) [4, с. 124].

Емоційна стійкість як якість особистості містить наступні компоненти:

1. Мотиваційний. Даний компонент визначає залежність емоційної стійкості від сили мотивів особистості.
2. Емоційний. Зокрема, вплив на емоційну стійкість справляє емоційний досвід особистості, що накопичується в процесі подолання різноманітних негативних впливів.
3. Вольовий. Він виражається в усвідомленій саморегуляції дій, приведення їх у відповідність з вимогами ситуації.
4. Інтелектуальний. Полягає в оцінці та визначенні вимог ситуації, прогнозуванні її можливих змін, прийнятті рішень про можливі дії.

К. К.Платонов виділяє в емоційній стійкості наступні компоненти:

1. Емоційно-вольовий (ступінь вольового володіння людиною своїми емоціями).
2. Емоційно-моторний (стійкість психомоторики).
3. Емоційно-сенсорний (стійкість сенсорних вражень).

До складових психологічної стійкості деякі дослідники відносять:

- здатність до особистісного зростання зі своєчасним і адекватним вирішенням внутрішньоособистісних конфліктів (ціннісних, мотиваційних, рольових);
- відносну (не абсолютну) стабільність емоційного тону і позитивного настрою;
- розвинуту вольову регуляцію.

Емоційна стійкість є важливою складовою психологічної готовності особистості до різних видів діяльності, зокрема і до професійної діяльності в соціальній сфері.

Серед показників емоційної стійкості виділяють:

- адекватне розуміння та аналіз ситуації, прийняття рішень;

- цілеспрямовані дії, що призводять до досягнення мети та виконання професійних обов'язків;
- поведінкові реакції – спрямованість рухів, гучність, тембр, швидкість мовлення, її граматичні норми;
- зовнішні прояви внутрішнього стану особистості, що проявляються у виразі обличчя, в погляді, у некерованих рухах.

Емоційну стійкість особистості можна розглядати також як складну властивість особистості, синтез окремих рис і здібностей. Емоційна стійкість, за визначенням В.М.Крайнюк, – це складна якість особистості, в якій об'єднані:

- врівноваженість (рівновага);
- відповідність;
- стійкість, стабільність (постійність);
- опірність (резистентність).

Врівноваженість – це здатність утримувати рівень напруження, не виходячи за межі прийняттого (не доводячи до руйнівного стресу). Під «стійкістю» розуміється здатність протистояти труднощам, зберігати віру в ситуаціях фрустрації, а під «стабільністю» - постійний рівень настрою. Опірність – це здатність зберігати свободу поведінки і вибору способу життя, це самодостатність як свобода від залежності (хімічної, інтеракційної або поведінкової).

В цьому наборі складових представлені всі рівні організації людини, рівні її буття: біологічний, психологічний і соціальний.

Регуляція напруження, врівноваженість (узгодженість) інтенсивності мотивації, утримання напруги в межах оптимуму або хоча б прийнятності - одна з найважливіших сторін біологічного буття людини.

Стійкість у подоланні труднощів, збереження віри в себе, упевненості в собі, своїх можливостях, досконалість психічної саморегуляції, постійний, достатньо високий рівень настрою – невід'ємна частина психічного життя. Здатність зберігати постійний рівень настрою без звернення до психоактивних речовин і бути чуйним, чутливим до різних аспектів життя, мати різносторонні інтереси, уникати однієї - єдиної мотиваційної домінанти – також важлива складова психологічної стійкості (на цьому, власне психологічному, рівні) [4].

Нарешті, не можна не відзначити постійну міжособистісну взаємодію, включеність у безліч соціальних зв'язків, відкритість впливам, з одного боку, а з іншого, – опірність надмірно сильним впливам. У психологічну стійкість входить здатність знаходити баланс між конформністю й автономністю і утримувати цю рівновагу.

Рівень розвитку емоційної стійкості залежить від багатьох чинників. Емоційну стійкість підтримують внутрішні (особистісні) і зовнішні (міжособистісна, соціальна підтримка) ресурси, впливають також на адаптованість і таким чином сприяють виникненню й збереженню гармонійного настрою. Це досить великий перелік факторів, які стосуються особистісних особливостей та соціального середовища, зокрема:

1. Фактори соціального середовища:

- фактори, що підтримують самооцінку;
- умови, що сприяють самореалізації;
- умови, що сприяють адаптації;
- психологічна підтримка соціального оточення (емоційна підтримка близьких, друзів, співробітників, їхня конкретна допомога в справах і т. ін.).

2. Особистісні фактори.

- Ставлення особистості (зокрема й до себе):

- оптимістичне, активне ставлення до життєвої ситуації загалом;
- філософське (іноді - іронічне) ставлення до складних ситуацій;

- упевненість, незалежність у взаєминах з іншими людьми, відсутність ворожості, довіра до інших, відкрите спілкування;
- терплячість, прийняття інших такими, якими вони є;
- відчуття спільності (в адлерівському значенні), відчуття соціальної належності;
- статус у групі і соціумі, який задовольняє особистість;
- досить висока самооцінка;
- узгодженість Я-сприйманого і Я-бажаного (Я-реального та Я-ідеального).
- Свідомість особистості:
 - віра (у різних її формах - віра в досяжність поставлених цілей, релігійна віра, віра в загальні цілі);
 - екзистенціальна визначеність - розуміння, відчуття сенсу життя, свідомість діяльності та поведінка;
 - установка на те, що можеш сам бути розпорядником свого життя;
 - усвідомлення соціальної належності до певної групи.
- Емоції і почуття:
 - домінування стенічних позитивних емоцій;
 - переживання успішності самореалізації;
 - емоційне насичення від міжособистісної взаємодії, переживання відчуття згуртованості, єдності.
- Пізнання і досвід:
 - розуміння життєвої ситуації та можливість її прогнозувати;
 - раціональні судження в інтерпретації життєвої ситуації (відсутність ірраціональних суджень);
 - адекватна оцінка обсягу навантаження і своїх ресурсів;
 - структурований досвід подолання важких ситуацій.
- Поведінка і діяльність:
 - активність у поведінці й діяльності;
 - використання ефективних способів подолання труднощів.

Передумовами розвитку емоційної стійкості є ресурси емоційної сфери:

- зміна ставлення до емоцій, розуміння їх важливості в житті;

- багатство, різноманітність і справжність емоційних переживань;

- усвідомлення і прийняття будь-яких своїх почуттів;

- оволодіння соціально прийнятними формами вираження емоцій;

- зняття емоційної напруги;

- контроль динаміки переживань – усунення стійких негативних емоційних станів;

- здатність до емоційного саморозвитку.

Можна виокремити також фактори, що сприяють зниженню емоційної стійкості.

Зокрема, індивідуальні особливості, які найбільшою мірою зумовлюють зниження стійкості: підвищена тривожність; гнівливість, ворожість (особливо витіснені), агресія, спрямована на себе; емоційна збудливість, нестабільність; песимістичне ставлення до життєвої ситуації; замкнутість, закритість. Емоційну стійкість знижують також ускладнення самореалізації, сприйняття себе невдахою; внутрішньо-особистісні конфлікти; тілесні розлади.

Інтегративним критерієм емоційної стійкості є результат, що характеризує, наскільки успішно чи неуспішно досягається поставлена особистістю мета.

Отже, ми дійшли **висновку**, що емоційна стійкість – це властивість, що характеризує індивіда у процесі напруженої діяльності, окремі емоційні механізми якої, гармонійно взаємодіючи між собою, сприяють успішному досягненню поставленої мети та є важливим чинником суб'єктного розвитку особистості та передумовою успішності її професійної діяльності. Між методологічними позиціями й науковими установками дослідників емоційної стійкості існує розбіжність у підходах до її вивчення: одні

вивчають емоційну стійкість, розуміючи її як інтегральну властивість особистості (Мілерян Е.А., Маріщук В.Л., Платонов К.К.), інші, підкреслюють специфічність емоційної стійкості, приділяючи увагу вивченню емоційної регуляції поведінки залежно від сили, знака, лабільності й змісту емоцій (Блудов Ю.М., Павлов І.П., Рейковській Я.), треті наголошують на вивченні вольового самоврядування, як здатності переборювати зайве емоційне порушення при виконанні складної діяльності (Аболін Л.М., Чернікова О.А.), четверті бачать емоційну стійкість у резервах нервово-психічної енергії (Бочарова С.П., Маріщук В.Л.). А серед факторів, що впливають на рівень емоційної стійкості можна виділити фактори соціального середовища та особистісні фактори.

Подальші дослідження будуть спрямовані на вивчення критеріїв, показників та умов формування емоційної стійкості працівників соціальної сфери.

Література

1. Аболін Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека /Л. М. Аболін. - Казань, 1987. - 262 с.
2. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика: Монографія/ І. Ф. Аршава. - Д.: Вид-во ДНУ, 2006. - 336с.
3. Браніцька Т. В. Необхідність обґрунтування системи формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціально-економічних професій/ Т.В. Браніцька//Актуальні проблеми фахівців соціальної сфери: [Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції]. Хмельницький: ХІСТ Університету «Україна», 2012. – С.31-33.
4. Вилюнас В. К. Психология эмоциональных явлений. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1976. – 245с.
5. Горго Ю. П. Оцінка та керування функціональними станами людини: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів./ Горго Ю. П., Маліков М. В., Богдановська Н. В. – Запоріжжя: Запорізький національний університет. - 2005. – 135 с.
6. Мирошин А. В. Эмоционально-волевая устойчивость и ее формирование у студентов (на материале педагогического вуза): дис. ... канд. псих. наук. - М., 1988. - 184 с.
7. Чебыкин А. Я. Особенности эмоциональной устойчивости и психологические средства ее формирования: автореф. дис. канд. пед. наук. -1979. -16 с.

В статті проаналізовані основні теоретико-методологічні підходи к изучению феномена эмоциональной устойчивости; охарактеризованы факторы, влияющие на повышение или снижение эмоциональной устойчивости работников социальной сферы; рассмотрены компоненты эмоциональной устойчивости - мотивационный, эмоциональный, волевой, интеллектуальный; интегративный критерий и показатели эмоциональной устойчивости - адекватное понимание и анализ ситуации, принятия решений; целенаправленные действия, приводящие к достижению цели и выполнению профессиональных обязанностей; поведенческие реакции - направленность движений, громкость, тембр, скорость речи, ее грамматические нормы; внешние проявления внутреннего состояния личности, проявляющиеся в выражении лица, во взгляде, в неуправляемых движениях.

In the article analyzed the main theoretical and methodological approaches to the study of the phenomenon of emotional stability; described factors that influence the increase or decrease emotional stability of social workers; examined components of emotional stability - motivational, emotional, strong-willed and intellectual; integrative criteria and indicators of emotional stability - an adequate understanding and analysis, decision-making; purposeful actions that lead to achieving goals and professional responsibilities; behavioral responses - direction of movement, volume, pitch, rate of speech, its grammatical rules; external manifestations of the internal state of the individual, manifested in facial expression, in his eyes, the uncontrolled movements.