

УДК 343.915

Мелоян А.Е., к. психол. н., доцент кафедри прикладної психології, Слов'янський державний педагогічний університет

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ У КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

У статті розкриваються концептуальні проблеми стресів і конфліктів у сучасних психологічних дослідженнях. Автором аналізуються також особливості прояву стресостійкості в конфліктних ситуаціях, що ведуть до психологічної кризи у студентів-психологів.

Ключові слова: стресостійкість, конфліктні ситуації, професійна діяльність.

Дослідження конфліктної поведінки стало **актуальним** у зв'язку з соціально-економічними змінами у країні. Сучасні психологічні дослідження вказують на те, що у цьому зв'язку емоційні напруги, перевантаження з'являються у людей значно частіше. Це, у свою чергу, призводить до виникнення стресових ситуацій. Психологи вважають, що коли людина стикається з перешкодою в реалізації важливої життєвої мети та не може упоратися з цією ситуацією за допомогою звичних засобів, то вона потрапляє у кризову ситуацію. Низька стресостійкість у конфліктній ситуації також сприяє виникненню психологічної кризи.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Стрес (з англ. тиск, напруга) - поняття, яке використовують для позначення широкого кола станів людини, що виникають як відповідь на різноманітні екстремальні впливи (стресори) [6]. Початок створенню концепції стресу поклав канадський учений Ганс Сельє в 1936 році. Г. Сельє узагальнив поняття стресу, що змусило вчених переглянути загальновизнані погляди на взаємодію людини з навколишнім середовищем. Виявилося, що поряд зі специфічними відповідями організму на той чи інший вплив, мають місце загальні реакції, пов'язані з активністю гормональної системи.

Учений прийшов до зіткнення про існування загального адаптаційного синдрому, який готує організм до зустрічі зі зміненими умовами середовища. Головну роль у виникненні цього синдрому відіграє стрес. Г. Сельє визначив стрес як неспецифічну відповідь організму на будь-яку пред'явлену йому вимогу [5].

Стрес – явище, в якому нерозривно переплетені фізіологічні, психологічні механізми. Одним з найбільш цікавих аспектів вивчення стресу є аналіз процесу реагування на екстремальний вплив. Його принциповий механізм відбитий в описанні Г. Сельє у послідовності основних етапів розвитку загального адаптаційного синдрому. Ним виділено початкову стадію "тривоги", що настає безпосередньо за екстремальним впливом, що виражається в різкому падінні опірної функції організму, стадію опору, що характеризується актуалізацією адаптаційних можливостей, та стадію "виснаження", якій відповідає стійке зниження резервів організму. При аналізі досить складних життєвих ситуацій фізіологічна інтерпретація цих стадій обов'язково „збагачується” психологічним змістом. Розгорнутий процес подолання труднощів може бути представлений спектром якісно неоднорідних за когнітивними та емоційними проявами станів "відповіді на стрес", у випадку неадекватності кожного з них виникають специфічні негативні наслідки.

В наш час багато дослідників припускають, що фізіологічна реакція людини визначається не тільки наявністю стресора, але й його психологічним впливом на особистість. Згодом це визначення було доповнене - психологічний стрес став розглядатися як процес, у якому вимоги середовища розглядаються особистістю, виходячи з ресурсів ймовірності розв'язання проблемної ситуації, що виникла, та визначає індивідуальні розходження в реакції на стресову ситуацію.

Стійкість людини до виникнення різних форм стресових реакцій визначається насамперед індивідуально - психологічними особливостями і мотиваційною орієнтацією особистості. Слід зазначити, що екстремальний вплив не завжди змінює ефективність виконуваної діяльності. У протилежному випадку

взагалі було б неможливе успішне подолання труднощів, що виникають при ускладненні умов. Однак робота у стресогенній ситуації обов'язково призводить до додаткової мобілізації внутрішніх ресурсів, що може мати несприятливі відстрочені наслідки. Типові хвороби "стресової етіології" - серцево-судинні патології, виразка шлунку, психосоматичні розлади, неврози, депресивні стани - дуже характерні для різних сучасних видів виробництва й управлінської діяльності. У зв'язку з цим важливими є прикладні дослідження індивідуальної стійкості людини до стресу і, як наслідок цього, до розвитку патологічних станів. У рамках когнітивного напрямку стресові події - це потенційні руйнівники базових уявлень людини про світ і про себе. Патологічні реакції на стрес - малоадаптивні відповіді подолання і ушкодження цих базових уявлень. Ці уявлення формуються в ході онтогенезу, пов'язані з задоволенням потреби в безпеці складають Я-теорію (Епштейн). У ситуації сильного стресу відбувається блокування Я-теорії. Хоча блокування Я-теорії - це малоадаптивний наслідок стресового впливу, він сам по собі може бути адаптивним, тому що являє собою можливість для більш ефективної реорганізації Я-системи. Малоадаптивне подолання стресової ситуації включає генералізацію страху, гніву, дисоціацію, постійне відігривання травми. Причина малоадаптивного подолання стресів, згідно з Епштейном, полягає у негнучкості, некоригованості когнітивних схем [8].

Інформаційна концепція стресу, розроблена Горовицем, є спробою синтезу когнітивної, психоаналітичної і психофізіологічної моделей. Стрес викликає масив внутрішньої і зовнішньої інформації, основна частина якої не може бути узгодженою з когнітивними схемами. Відбувається інформаційне перенавантаження. Неопрацьована інформація переводиться зі свідомості в несвідоме, але зберігається в активній формі. Відповідно до принципу уникання болю, людина прагне зберегти інформацію в несвідомій формі, але відповідно до тенденції до завершення, з часом травматична інформація стає свідомою як частина процесу інформаційної обробки. При завершенні інформаційної обробки досвід стає інтегрованим, травма більше не зберігається в

активному стані. Біологічний фактор, як і психологічний, залучені у цієї послідовності. Феномен розвитку такого роду реагування – це нормальна реакція на шоковую інформацію. Ненормальні інтенсивні реакції, які є неадаптивними, блокують пророблення інформації і вбудовування в когнітивні схеми індивіда [9].

Згідно з психосоціальним підходом, модель реагування на стрес є багатфакторною і необхідно враховувати значущість кожного фактора в розвитку загальної реакції на стресову ситуацію. Автори даного напрямку - Р. Грін і Б. Вілсон – підкреслюють необхідність врахування факторів навколишнього середовища: фактора соціальної підтримки, фактора стигматизації, демографічного фактора, культурних особливостей, додаткових стресів [5]. У межах екзистенційного підходу вплив стресу розглядається як особиста беззахисність, загроза існуванню людини, яка залежить від рівня визнання особистості іншими людьми, від їх оцінювальних ставлень (А. Камю, Ж.-П. Сартр, К. Ясперс) [7].

Представники гештальт-психології тлумачать стрес як утруднення дихання людини під час заблокованого збудження внаслідок емоційних реакцій на фрустраційну ситуацію, яка викликається незавершеним „гештальтом” (К. Левін, Ф. Перлз) [7].

Конфлікти охоплюють усі сфери життєдіяльності людей, усю сукупність соціальних відносин, соціальної взаємодії. Конфлікт по-суті являє собою один з видів соціальної взаємодії, суб'єктами та учасниками якої виступають окремі індивіди, великі й малі соціальні групи та організації. Конфліктна взаємодія передбачає протиставлення сторін, тобто дії, спрямовані одна проти одної.

Причинами зіткнення можуть бути різноманітні проблеми життя: матеріальні ресурси, найважливіші життєві установки, владні повноваження, статусно-рольові відмінності у соціальній структурі, особистісні (емоційно-психологічні) відмінності тощо.

Конфлікт (від лат. зіткнення) означає зіткнення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, думок чи поглядів учасників взаємодії.

У наш час склалось два підходи до розуміння конфлікту. Один визначає конфлікт визначається як зіткнення сторін, думок, сил, тобто досить широкий. При такому підході конфлікти мають місце в неживій природі. Інший підхід полягає у розумінні конфлікту як зіткнення протилежних цілей, зацікавлень, позицій, думок, поглядів опонентів. Тут припускається, що суб'єктом конфліктної взаємодії може бути або окрема особа, або група людей. В.Н. Кудрявцев дає наступне трактування даного поняття: "конфлікт – це прояв об'єктивних чи суб'єктивних протиріч, що виражаються у протиборстві сторін" [2; 3].

В.Р. Віснін під конфліктом пропонує розуміти „зіткнення протилежно спрямованих тенденцій у психіці окремої людини, у взаємовідносинах людей та їх формальних і неформальних об'єднань, що обумовлено різницею у поглядах, позиціях та інтересах" [1, 395]. О.М. Громова визначає конфлікт як „активні взаємоспрямовані дії кожної зі сторін для реалізації своїх цілей, забарвлені сильними емоційними переживаннями" [2, 61].

А.Я. Анцупов визначає конфлікт як "найбільш гострий спосіб вирішення протиріч, що мають значення та виникають у процесі взаємодії, звичайно супроводжуються негативними емоціями" [2, 81]. Він пропонує наступні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів:

1. Міждисциплінарний підхід, який повинен об'єднати в єдину систему всі практично ізольовані дослідження конфлікту, які ведуться окремими науками. Даний підхід може здійснити міждисциплінарна наука - конфліктологія, об'єктом якої є конфлікт в цілому.

2. Системний підхід повинен забезпечити системність вивчення конфлікту з середини кожної з наук, яка займається вивченням даного біосоціального явища.

3. Особистісно-соціально-діяльнісний підхід. Будь - які конфлікти у групі неможливо зрозуміти без урахування індивідуально-психологічних умов, у яких виник і протікає конфлікт, без розуміння спільної життєдіяльності людей як фактора, що визначає зміст, динаміку та інші характеристики конфліктів між

ними.

Отже, дослідження конфлікту передбачає аналіз об'єктивних і суб'єктивних факторів, які визначають основні його характеристики.

1. Емпіричний підхід підвищує ефективність практичних рекомендацій щодо врегулювання конфліктної взаємодії.

2. Ситуативний підхід як одиниця дослідження має аналіз конфліктної

взаємодії, яка має певні часові та просторові межі, а також обумовлений набір змістовних характеристик конфлікту.

3. Соціологічний підхід розглядає конфлікт як зіткнення об'єктивних та суб'єктивних суперечностей.

Аналіз теоретичних та методологічних джерел, присвячених проблемі конфлікту, виявив існування різноманітних поглядів на цей предмет, недостатню чіткість вироблених понять та термінології. В зарубіжній та вітчизняній психології зазначений феномен розглядається виходячи з теорії особистості, яка існує в тій або іншій психологічній школі. Прибічники психо-аналітичної концепції конфлікту акцентують свою увагу на його біопсихологічному трактуванні. Гуманістична психологія вважає, що в підґрунті конфліктів лежать протиріччя однакової сили, але протилежного спрямування. Когнітивна психологія розглядає зазначений феномен через когнітивний дисонанс. Прихильники біхевіоризму пояснюють конфлікт як погану звичку, результат помилкового виховання. Необіхевіористи під ним розуміють фрустрацію. Інтеракціонізм зводить це явище до конфлікту ролей. Така неоднозначність поглядів вимагає більш поглибленого розкриття особливостей функціонування конфліктів та пошуку прийомів попередження їх негативного прояву.

Виклад основного матеріалу. З метою вирішення завдань дослідження, нами використано комплекс методів і методик: бесіду, метод експертних оцінок, методику „Копінг - поведінка у стресових ситуаціях” С. Нормана, методику оцінки рівня стресостійкості Фрідман-Розенмана, експрес-діагностику стійкості до конфліктів Н.П. Фетискіна, методику дослідження особливо-

стей реагування в конфліктній ситуації К. Томаса.

Дослідження проводилося на базі Слов'янського державного педагогічного університету, до вибірки було включено 60 студентів четвертого курсу психологічного факультету. В результаті дослідження рівня стресостійкості було виявлено, що 5% майбутніх психологів зовсім не схильні відчувати хвилювання, знервованість, дратівливість у запропонованих ситуаціях, тобто характеризуються високою стресостійкістю, 85% мають середню стресостійкість та 10% - низьку стресостійкість, тобто схильні сприймати широкий діапазон ситуацій як небезпечних для власної самооцінки, переживати різноманітні негативні емоції: напруження, занепокоєння, стурбованість. Крім того, результати проведеного дослідження дали змогу з'ясувати найбільш поширені серед підлітків ситуації, як є потенційними джерелами стресів і здатні викликати хвилювання та знервованість у досліджуваних. Отже, було з'ясовано, що найбільш неприємними для підлітків є такі ситуації, коли оточуючі втручаються в їх особисте життя (дають непотрібні поради, втручаються в розмови, намагаються повчати). 55% підлітків відзначили ситуації як потенційно стресові, коли хтось підвищує без причини на них голос та інш. 30% опитуваних звернули увагу на ситуації очікування чи неможливості зробити негайно щось важливе. Індивідуальна бесіда показала, що вибрані респонденти схильні відчувати напруження, занепокоєння, стурбованість в ситуаціях, в яких оцінюється їх особистісна адекватність та компетентність. Тестування вони сприйняли як одну з таких ситуацій. З огляду на це, можемо казати про істотний вплив індивідуальних властивостей на результати психодіагностики та анкетування.

У вітчизняній психології опонуюча поведінка (копінг) розглядається як усвідомлена раціональна поведінка, спрямована на усунення стресової ситуації. Умовою копінгу є стрес - стан людини, неспецифічна реакція на фізіологічному, психологічному, поведінковому рівнях, яка з'являється у відповідь на негативні події. Психологічна значущість копінгу у тому, щоб ефективно адаптувати людину до потреб у різних ситуаціях, дозволити оволодіти ними, ослабити, пом'якшити ці

потреби, загасити стресову дію ситуації.

Отримані результати (за методикою „Копінг - поведінка у стресових ситуаціях” С. Нормана) вказують на те, що досліджувані майбутні психологи переважно обирають модель копінг-поведінки у стресових ситуаціях, спрямовану на те, щоб вирішити її конструктивними способами (78%). За шкалою копінг-поведінки, орієнтованою на відволікання, було отримано також високі результати (72%). Тобто відволікання від стресової ситуації виступає своєрідним механізмом психологічного захисту. Копінг, орієнтований на уникнення, проявляється лише у 28% випробуваних. Спираючись на дані, отримані в результаті експериментального дослідження особливостей реагування в конфліктній ситуації за методикою К. Томаса, ми можемо зробити висновок про стратегії поведінки майбутніх психологів у ситуаціях конфлікту.

Для 48% майбутніх психологів найбільш характерною стратегією поведінки в конфліктних ситуаціях є співробітництво. Ця стратегія використовується тоді, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що у повній мірі задовольняє інтереси обох сторін. 43% нашої вибірки в ситуаціях конфлікту використовують стратегію суперництва, зміст якої полягає у прагненні досягти задоволення своїх інтересів за рахунок інтересів іншого. Нести певні „збитки” заради досягнення згоди, тобто вдаватися до стратегії компромісу, здатні 33% майбутніх психологів. Стратегію пристосування, яка характеризується нехтуванням власними інтересами заради інтересів іншого, в конфліктній ситуації обирають 19% нашої вибірки. І лише 14% майбутніх психологів будуть уникати конфліктної ситуації, не прагнучи ні співробітництва, ні досягнення власних цілей.

На основі даних, отриманих в результаті дослідження рівня стійкості особистості до конфліктів за методикою М.П. Фетискіна, ми можемо зробити висновок про те, що здатність протистояти конфліктам у майбутніх психологів сформована на середньому рівні. Середній рівень конфліктостійкості демонструють 57% нашої вибірки. І 23% майбутніх психологів мають

здатність протистояти конфліктам, які розвинені на рівні нижче середнього. Це означає, що саме цим студентам притаманна виявлена конфліктність у стосунках з оточуючим світом. Високу здатність протистояти конфліктам демонструє 20% майбутніх психологів, які можуть оптимально організувати свою поведінку у складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми, що виникають у відносинах з іншими людьми.

В результаті кореляційного аналізу нами було виявлено наступне: чим вище стресостійкість у випробуваних, тим вище рівень їх конфліктостійкості ($r=0,67$; при $p<0,01$) у стресових ситуаціях, вони переважно обирають модель копінг-поведінки, спрямовану на те, аби вирішити конструктивними способами ($r=0,55$; при $p<0,01$).

Майбутні психологи, які в конфліктній ситуації орієнтовані на співробітництво, мають більш високі показники стресостійкості ($r=0,048$; при $p<0,01$) і демонструють копінг-поведінку, орієнтовану на відволікання від стресової ситуації ($r=0,51$; при $p<0,01$).

Висновки. Таким чином, складність роботи психолога полягає у необхідності постійного тісного душевного контакту з людиною, глибокого пізнання особистості, поваги до індивідуальності. Це потребує, з одного боку, творчого підходу до праці, а з іншого - точності професійного впливу, який є запорукою його ефективності. Такий підхід висуває особливі вимоги не лише до якості засвоєння знань, умінь, навичок, а й до особистісного розвитку психолога, його когнітивних, емоційно-вольових та комунікативних якостей.

ЛІТЕРАТУРА

1. Веснин В.Д. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. - М.: Юристъ, 1998. - 548с.
2. Громова О.Н. Конфликтология. - М.: Ассоциация авторов и издателей "Тандем". Издательство ЭКМОС, 2000. - 320с.
3. Дмитриев Л.И., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев Н.В. Введение в общую теорию конфликтов. - М., 1993. - 312с.

4. Панин Л.Е. Биохимические механизмы стресса. Новосибирск: Наука, 1983. - 232с.
5. Психические состояния /Сост. и общая редакция Л.В. Куликова. - СПб.: Питер, 2000.- 512с.
6. Психологический словарь / Ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещеряков. 2-е изд. М., 1996.- 405с.
7. Психология эмоций. Тексты / Ред. В.К. Вилюнас. М., 1984.- 375с.
8. Психология психических состояний: Сб. науч. статей. Вып. II.Казань.- 1998.- 175с.
9. Фурдуй Ф.И. Физиологические механизмы стресса и адаптация при остром действии стрессовых факторов. Кишинев: Штиинца, 1986. - 239с.