

**ДЕСТРУКТИВНІ ПСИХІЧНІ СТАНИ
ОСОБИСТОСТІ СТУДЕНТА ЯК ПРОБЛЕМА
СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ НАУКИ**

2005 р., А.Б. Власенко

*завідувач денним відділенням Коледжу КНУТД,
аспірант кафедри психології і педагогіки
Національного технічного університету України
“Київський політехнічний інститут”*

Наш час, коли швидко змінюються соціальні та економічні умови життя та змінюється саме суспільство, набувають змін і соціальні норми, які діють у ньому. Динамічне перетворення у суспільстві, хиткість та неупорядкованість умов існування характерне зростанням напруженості праці, підвищеними вимогами до психічної рівноваженості і адаптації молоді. Їх розв'язання передбачає аналіз проблем, пов'язаних зі специфікою роботи в системі “людина – людина”, де міжособистісна взаємодія – найістотніший момент діяльності спеціаліста сфери побутового обслуговування населення.

Проблема професійної підготовки для підприємств сфери побуту є однією з центральних для широкого кола досліджень, пов'язаних із визначенням психологічної структури та механізмів регуляції поведінки і діяльності. Процес професійної діяльності фахівців контактної зони супроводжується виникненням деструктивних психічних станів – стресу, страху, хвилювання, в деяких ситуаціях – агресії. Це спричинено тим, що особистість потрапляє в умови, які вимагають особливих зусиль та психічного напруження. Виникнення таких психічних станів пов'язане з глибинно психологічними детермінантами і каталізується актуальною ситуацією взаємодії та впливу негативних зовнішніх факторів, які спричинено особливостями роботи на підприємствах сфери побуту, де відбувається безпосередній контакт з клієнтом, і вимагає від працівника стриманості, емоційної стійкості, тактовності.

Аналіз літературних джерел показує, що вивченню деструктивних психічних станів особистості за різних умов життєдіяльності присвячені дослідження українських та зарубіжних вчених-психологів: М. Боришевського, Л. Виготського, В. Вілюнас, А. Генкіна, Л. Гримак, М. Дяченка, Л. Кандибовича, М. Левітова, В. Медведєва, С. Максименка тощо.

Отже, мета нашого дослідження полягає у визначенні особливостей прояву деструктивних психічних станів студентів та розробці корекційно-дидактичної програми формування умінь саморегуляції деструктивних психічних станів студентів в процесі оволодіння професією.

Деструктивні психічні стани можуть спричинятися внаслідок втоми, перевтомлення, нервово-психічної напруги, невміння працювати з людьми та знаходити компроміс при вирішенні питань, а також внаслідок критичних ситуацій. Конкретні події в житті людини, як відмічає Ф.Є. Василюк, можуть викликати одночасно стрес, фрустрацію, конфлікт і кризу. Конкретна критична ситуація має складну внутрішню динаміку, в якій різноманітні типи ситуацій взаємодіють один на одного через внутрішній стан, поведінку і його об'єктивні наслідки. Так, труднощі при намаганнях досягти мети в силу тривалого незадоволення потреби, можуть викликати стрес, що в свою чергу, негативно відіб'ється на діяльності і призведе до фрустрації. Далі агресивні реакції, які виникають внаслідок фрустрації, можуть вступати в конфлікт із моральними настановами суб'єкта, викликаючи збільшення стресу.

Крім того, з моменту виникнення критичної ситуації починається психологічна боротьба з нею процесів переживання. Загальна картина динаміки критичної ситуації ще більше ускладнюється цими процесами, які можуть, ставши вигідними в одному вимірі, тільки погіршити положення в іншому. Реакцією на складну ситуацію є деструктивні психічні стани – агресія, тривога, хвилювання, стрес.

Г.Сельє розглядав стрес, як поняття, яке використовується для позначення широкого кола станів людини, що виникають у відповідь на численні екстремальні дії (стресори). Він у своїх роботах розпочав створення концепції стресу і трактував його по-різному. В його перших працях під стресом розглядалася сукупність всіх неспецифічних змін, які виникли в організмі під впливом будь-яких сильних чинників і супроводжуються перебудовою захисної системи організму. В більш пізніх працях під стресом він розумів неспецифічну реакцію організму на будь-яку поставлену до нього вимогу, тобто описував стрес, як фізіологічну реакцію організму на дію негативних факторів, пізніше виділив і психологічні фактори.

Психічним проявам синдрому, описаного Сельє, було присвоєно назву “емоційний” стрес. У зміст цього терміну включають і первинні емоційні психічні реакції, які виникають при критичних психологічних впливах, і емоційно-психологічні симптоми, які виникли внаслідок фізичних впливів, афективні реакції при стресі і фізіологічні механізми, які лежать в їх основі. Під емоційним стресом розглядались афективні переживання, які супроводжували стрес і призводили до негативних змін в організмі людини. Під час тривалих досліджень даного стану виявилось, що існує велике коло фізіологічних і психологічних реакцій, які схожі при негативних і позитивних емоційних переживаннях, тобто, що не специфічність проявів стресу збігається з специфічно диференційними емоціями, під “емоційним” стресом почали розуміти широке коло змін психічних проявів, які супроводжуються вираженими неспецифічними проявами біохімічних, електрофізіологічних та інших кореляторів стресу.

Дещо пізніше поняття “стрес” почали використовувати для опису станів людини в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному і поведінковому рівнях. В залежності від виду стресора і характеру його впливу виділяються різні види стресу, в найбільш загальній класифікації – фізіологічний стрес і психологічний стрес. Останній поділяється на інформаційний і емоційний стрес. Інформаційний стрес виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень, коли людина не справляється із завданням, не встигає приймати правильні рішення в потрібному темпі, з високою мірою відповідальності за наслідки прийнятих рішень, в ситуаціях інформаційного вакууму або невизначеності. Емоційний стрес розвивається в ситуаціях загрози, небезпеки, кривди тощо. При цьому різні його форми (імпульсивна, гальмівна, генералізована) призводять до змін в протіканні психічних процесів, емоційних зрушень, до трансформацій мотиваційної структури діяльності, порушень рухової мовленнєвої поведінки.

Другою групою проблем, які виявились при дослідженні психічних станів індивідів у напружених умовах життєдіяльності є співвідношення емоцій, тривожності, стресу, агресивності та інших форм їх проявів.

З аналізу спеціальної літератури ми бачимо, що вчені пояснюють стрес як такий, що може суттєво впливати на діяльність позитивно, мобілізуюче, і негативно, аж до повної дезорганізації. Тому оптимізація будь-якого виду діяльності повинна включати комплекс заходів, які б попереджували, виключали причини виникнення стресу.

Будь-яке порушення балансу “людина – середовище”, недостатність психічних або фізичних ресурсів індивіда для задоволення актуальних потреб чи узгодженості самої системи потреб, є витокот тривоги. Поняття “тривога” було введено в психологію З. Фрейдом, і в теперішній час багато вчених розглядають тривогу як різновид страху.

У науковій літературі дуже часто говориться, що стан страху і тривоги ідентичні, тому виникає думка, що основна різниця між ними обумовлюється витокот стресу і процесами, які їх породжують. Тому, коли страх і тривога розрізняються саме таким чином, ці поняття набувають значення тільки при застосуванні конкретних методів, які дають інформацію одночасно по емоційному стану, його витокот і когнітивним структурах.

Н.Д. Левітов розглядав тривогу як психічний стан, який виражається в переживаннях небезпеки і порушенні спокою, які викликані можливими і вірогідними неприємностями або затримкою приємного і бажаного. При оцінці залежності між тривоگو і психічною адаптацією суттєво, що вказані специфічні переживання автор співвідносить зі змінами звичного оточення. З виникненням тривоги пов'язують посилення активності в поведінці, зміну характеру поведінки або включення механізмів інтрапсихічної адаптації. Причому зменшення інтенсивності тривоги сприймається як свідоктво достатності і адекватності реалізованих форм поведінки, як поновлення до цього порушеної адаптації. Особистісні фактори в цей момент можуть мати

більш суттєве значення, ніж ситуаційні, і в такому випадку інтенсивність тривоги частіше відображає індивідуальні особливості суб'єкта, ніж реальну значимість загрози. Значення особистісних факторів виявило напрями досліджень, які розділяють тривогу – особистісну рису, яка обумовлена готовністю до тривожних ситуацій, і актуальну тривогу, яка входить в структуру психічного стану в даний конкретний момент (Бакєєв, Ханін).

Мандлер стверджує, що тривога є наслідком процесу, в якому порушені організований план або послідовність поведінкових дій, що тягне за собою стан дистресу і активації, а також хвилювання і безпорадності, якщо індивід не має при цьому відповідної ситуаційно значущої поведінки для завершення порушеної послідовності дій. Хвилювання, а разом із ним і страх, виникають тоді, коли мозкові центри не можуть дати адекватну відповідь на ситуацію або коли виникає сумнів щодо успішного завершення справи.

Визначаючи поняття “хвилювання”, необхідно відзначити, що воно охоплює почуття схвильованості, страху, невпевненості та інші ознаки, пов'язані з негативним передчуттям при найрізноманітніших ситуаціях. Отже, хвилювання можна вважати за один із психічних станів, який характеризується специфічним переживанням страху, що пов'язаний із негативними передчуттями або побоюваннями щодо наслідків власної діяльності. Термін “хвилювання” є досить вдалим терміном для означення специфічного психічного стану, який виникає в суспільному житті людини, де ставляться певні вимоги до її дій та поведінки. Найчастіше даний стан виникає у студентів під час проходження практики на підприємствах сфери побутового обслуговування населення, коли студент опиняється, безпосередньо, в системі “людина – людина”. Це стан ситуаційного страху та стривоженості, при якому чуттєве напруження підвищується настільки, що заважає нормальній діяльності даної особи, думки якої в цей час зайняті побоюванням можливої часткової чи повної невдачі.

Кондаш, поняття хвилювання визначив як психічний стан, що характеризується синдромом підвищеного збудження, напруження, який пов'язаний із негативними передчуттями суб'єктом наслідків своєї діяльності у виняткових для нього і складних, з погляду виконавської майстерності, ситуаціях.

До деструктивних психічних станів відносимо агресію, яка може виникати у людини внаслідок образи та звинувачення. Дослідник Дж. Доллард визначає агресію, як акт, метою якого є нанесення шкоди живому організму. Дослідники Дж. Тедеші та Р. Браун відносять дію до категорії агресивності, якщо вона: “включає в себе обмеження можливостей поведінки іншого”. Філософ Ж.-Ж. Руссо, намагаючись пояснити агресивність, вбачав причиною зла та деструктивності суспільство та його устрій, а не людську природу. Згідно його концепції, людина народжується доброю та розумною, і якщо у ній розвиваються деструктивні нахили, то їх спричиняють насамперед негативні обставини та неадекватне виховання.

Інший філософ Т. Гоббс вказував на необхідність дотримання соціальних норм та обмежень, щоб контролювати деструктивну людську природу, оскільки агресивні імпульси є вродженими і вони важко піддаються переорієнтації. На неминучість вродженої агресивності вказували З. Фрейд, К. Лоренц та інші дослідники психоаналітичного спрямування. Сьогодні існує безліч досліджень з проблеми агресії та агресивності, проте залишається малодослідженим аспект глибиннопсихологічної детермінації агресії. Усе це вказує на складність і неоднозначність даної проблеми, яка, можливо, потребує нових шляхів наукового дослідження та розробки практичних засад її психологічного пізнання.

Сучасні дослідники на противагу вченню З. Фрейда про потяг до агресії виділяють просоціальну, конструктивну, альтруїстичну спрямованість суб'єкта, яка може виражатися, зокрема, у "мотиві допомоги". Якщо агресія має на меті завдання шкоди суб'єкту, руйнації, то конструктивна допомога спрямовується на користь іншій людині. Дослідник Дж. Маккоул и Л. Берковіц поряд із феноменом агресії розглядають альтруїзм як певну поведінку заради добробуту іншої людини, без очікування будь-якої винагороди.

Агресія – це енергетика, у якій поєднуються різноспрямовані імпульси добра і зла, яку не можливо нівелювати, глобально змінити та переорієнтувати.

У подоланні перерахованих деструктивних станів велику роль відіграє когнітивний аспект – здатність зрозуміти, об'єктивно побачити результат деструктивних вчинків, а також розвиток шляхів сублімації та творчої діяльності, яка сприяє особистісному зростанню та оптимізації взаємин із іншими людьми.

Велика увага приділяється вивченню деструктивних станів на виробництві, так як сучасні технологічні процеси часто створюють робоче середовище, в тому числі і сфера побуту, що відрізняється від середовища до якого людина пристосована в ході еволюційно-біологічного процесу.

За результатами досліджень встановлено, що подоланню деструктивних станів сприяє формування вміння саморегуляції у студентів в процесі їх навчання у ВНЗ.

Не зважаючи на значну кількість досліджень, не всі аспекти подолання деструктивних психічних станів розроблено достатньо. Так, поза увагою дослідників залишився великий прошарок проблем, що пов'язані з побутовою діяльністю людини. За останнє десятиріччя сфера побутового обслуговування розширюється, але залишається майже недослідженою, хоча зрозуміло, що вона не менш значуща для людини, ніж будь-яка професійна діяльність. У сучасних маркетингових дослідженнях (Дж. Аванс та Б.Берман, Ж-Ж.Ламбен) доводиться, що побутова поведінка та діяльність є складним предметом суто психологічного аналізу, що потребує особливих теоретичних моделей та засобів емпіричних досліджень.

Водночас слід зазначити, що чимало аспектів проблеми досліджено недостатньо, і виникає об'єктивна необхідність проведення психологічного аналізу психічних станів студентів у процесі оволодіння професією на підприємствах побутового обслуговування. Залишаються не до кінця з'ясованими сутність, зміст, механізми і форми прояву деструктивних психічних станів в умовах діяльності в сфері побутового обслуговування.

Не менш важливим науково-практичним завданням є вивчення особливостей розвитку, форм проявів деструктивних психічних станів. У зв'язку з цим виникає нагальна проблема в розробці науково обґрунтованих, ефективних засобів психокорекції та психічної регуляції і саморегуляції зазначених станів, що в кінцевому результаті вплине на успішність професійної діяльності.

Для професійної діяльності системи “людина – людина” потрібні особистості, які вміють володіти своєю поведінкою, вміють своєчасно і гнучко спрямовувати пошук, тобто, професійна діяльність типу “людина – людина” залежить від певних психологічних особливостей:

- працівник повинен правильно взаємодіяти з так званими складними клієнтами;
- вербальні дії професійного спілкування вимагають чіткості, конкретизації, зрозумілості змісту висловлювань;
- діяльність в сфері побуту характерна складністю, нестандартністю, спостережливістю до “клієнта”, здатністю вміло використовувати свою соціальну роль, яка втілюється в його професійній поведінці;
- виробити лінію професійної поведінки з врахуванням своїх індивідуально-психологічних особливостей;
- уміння слухати і чути, адекватно сприймати нестандартні прояви поведінки, характеру, зовнішнього вигляду;
- творчий підхід до роботи, компетентність.

Отже, можна зробити висновок, що професія в системі “людина – людина” вимагає від майбутнього спеціаліста у цій галузі не тільки оволодіння професійними навиками та знаннями, а й розвитку певних якостей, необхідних у роботі з людьми.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Бэрон Р., Ричардсон Д.* Агрессия – С.-Пб.: Питер, 2000. – 352 с.
2. *Психологічний ресурс простору вищої освіти: Зб-к наук. праць / За ред. О.В. Винославської.* – К.: ІВЦ “Політехніка”, 2004. –124 с.
3. *Тревога и тревожность / Сост. и общ. ред. В.М. Астапова.* – С.-Пб.: Питер, 2001. – 256 с.
4. *Федцов В.Г.* Культура сервиса: Уч.-практ. пособие. – М.: ПРИОР, 2001. – 208 с.