

Психология. Педагогика

УДК 159.9.07

Ф.Г. Самвелян

АНАЛИЗ ПОДХОДОВ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ СУЩНОСТИ ПОНЯТИЯ «СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ» В ПСИХОЛОГИИ

В статье рассматривается проблема необходимости развития стрессоустойчивости как профессионально важного качества, анализируются различные подходы к определению сущности этого понятия, представлен сравнительный анализ концепций различных авторов.

Ключевые слова: стрессоустойчивость, стресс, эмоциональная устойчивость, копинг-механизмы.

ANALYSIS OF APPROACHES TO DETERMINATION OF THE ESSENCE CONCEPTS OF STRESS RESISTANCE IN PSYCHOLOGY

The article deals with the problem of the need to develop stress-resilience as a professionally important quality, analyzes various approaches to defining the essence of the concept of stress tolerance, presents a comparative analysis of the concepts of various authors.

Key words: stress resistance, stress, emotional stability, coping mechanisms.

В современных условиях жесткой рыночной конкуренции всё больше необходимость подготовки высококвалифицированных специалистов, работающих в сфере обслуживания. По мнению современных исследователей, (П.Б. Зильберман, В.А. Бодров, Б.Х. Варданян, О.В. Лозгачева), одним из наиболее значимых критериев высокого сервиса является умение работать со специфичными, так сказать, «сложными клиентами», сохранять спокойствие в непростых, конфликтных ситуациях. Следовательно, работникам необходимы знания и навыки профилактики, а также преодоления стрессовых ситуаций, развития стрессоустойчивости.

Запросы современной действительности требуют подготовки инициативного, конкурентоспособного и эмоционально здорового работника. Однако в нестабильных условиях жизни довольно сложно в полной мере решить данную задачу, ведь одной из основных «болезней века» является стресс. Пребывание организма в длительном психическом напряжении оказывает негативное влияние на профессиональную деятельность, снижает качество выполнения должностных обязанностей, что в свою очередь приводит к различным социально-экономическим и социально-психологическим последствиям, – например, снижению удовлетворенности трудом, повышению текучести кадров и т.д.

Таким образом, стрессоустойчивость работников сферы обслуживания является одним из значимых факторов обеспечения стабильности, эффективности и удовлетворенности как индивидуальной, так и коллективной профессиональной деятельностью.

В психологии понятия «стресс» и «стрессоустойчивость» тесно связаны. В широком смысле слова стресс рассматривается учеными как состояние повышенного напряжения в экстремальной си-

туации, а стрессоустойчивость – как совокупность личностных качеств, позволяющих переносить действие стрессора.

Основоположителем понятия «стресс» был канадский ученый Г. Селье. Он считал, что «...стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявляемое ему требование» [2]. Ученый характеризует три стадии протекания стресса. Первая стадия – ощущение тревоги в результате столкновения человека со стресс-фактором. В это время происходит мобилизации всех ресурсов организма. Если организму удастся успешно справиться с внешними воздействиями, наступает стадия сопротивления (резистентности). Если же действие факторов стресса продолжительное время не получается ликвидировать, наступает стадия истощения. При этой стадии организму приходится использовать невозстановимые ресурсы. Увеличивается опасность заболеваний, поскольку организму сложнее сопротивляться новым воздействиям.

Анализ научных работ по проблеме исследования показал, что к настоящему времени в психологической науке единой формулировки понятия стрессоустойчивости не существует и авторы излагают его по-разному.

В словаре по профориентации и психологической поддержке стрессоустойчивость характеризуется как «совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья» [3].

Исследователи связывают стрессоустойчивость с разнообразными факторами: со способностью быть эмоционально стабильным или психически устойчивым (П.Б. Зильберман, К.К. Платонов, Н.Д. Левитов), с поисковой активностью (В.В. Аршавский, В.С. Ротенберг), с надситуативной активностью (В.А. Петровский), с сопротивляемостью (С.С. Carver, А. Antonovsky), с творческим поведением, не привязанным к биологическим факторам (А. Маслоу, К. Роджерс, Ф.Е. Василюк, В.И. Кабрин и др.), с жизнестойкостью (С. Мадди, S. Kobasa) и др.

Как отмечает В.А. Бодров, в настоящее время большинство авторов использует термин «эмоциональная устойчивость» в качестве синонима понятия «стрессоустойчивость», поскольку механизмы и сущность первого изучены лучше. Так, Л.М. Аболин под эмоциональной устойчивостью понимает свойство, отдельные эмоциональные механизмы которого, взаимодействуя между собой, позволяют индивиду в процессе напряженной деятельности успешно достигать поставленных целей. Как видно из изложенного, критерием эмоциональной устойчивости является достижение цели деятельности, что, в свою очередь, неоправданно сужает смысловое поле стрессоустойчивости.

В противоположность данному подходу другие исследователи настолько расширяют понятие «стрессоустойчивость», что оно становится размытым и общим, теряя свой описательный характер. Например, Б. Х. Варданян определяет стрессоустойчивость как «свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и тем самым содействующее успешному выполнению деятельности» [1].

Одни исследователи (Б.А. Вяткин, С.Л. Макаренко, В.Д. Небылицин, Б.М. Теплов) считают, что стрессоустойчивость связана с характеристиками темперамента, поскольку они оказывают влияние на силу эмоциональных переживаний. Другие (П.Б. Зильберман, Н.Д. Левитов, В.Л. Марищук, А.Г. Маклаков) полагают, что стрессоустойчивость является отражением волевых характеристик личности и определяют ее как способность управления возникающими эмоциями при выполнении той или иной деятельности.

Интересна точка зрения П.Б. Зильбермана, который характеризует стрессоустойчивость как «интегративное свойство личности, определяющееся таким взаимодействием интеллектуальных,

эмоциональных, волевых и мотивационных компонентов психической деятельности человека, которое обеспечивает успешное достижение цели деятельности в нестабильной эмоциональной обстановке».

Заслуживает внимание также мнение таких авторов как Л. Мерфи, Р. Лазарус, С. Фолкман, Д. Амирхан, Н. Сирота и др., которые относят к стрессоустойчивости различные когнитивно-обусловленные механизмы совладания со стрессом (копинг-механизмы) и механизмы психологической защиты. В отличие от названных другие специалисты в данной области рассматривают стрессоустойчивость как один из компонентов готовности человека к деятельности в напряженных ситуациях. Так, М.И. Дьяченко полагает, что среди факторов, от которых зависит эффективность деятельности работников в напряженных условиях, особое значение имеет готовность к ним. Она способствует быстрому и правильному использованию знаний, опыта, личных качеств, сохранению самоконтроля и перестройке деятельности при появлении непредвиденных обстоятельств.

О.В. Лозгачева в своей работе, посвященной проблеме формирования стрессоустойчивости на этапе профессионализации, отмечает, что стрессоустойчивость следует понимать как «комплексное свойство человека, которое характеризуется необходимой степенью адаптации индивида к воздействию экстремальных и/или кумулятивных внешних и внутренних факторов в процессе жизнедеятельности, обусловленное уровнем активации ресурсов организма и психики индивида, проявляющееся в показателях его функционального состояния и работоспособности» [4].

В заключение следует подчеркнуть необходимость доработки понятия «стрессоустойчивость» и более четкой его формулировки, поскольку мнения различных исследователей о его сущности значительно различаются и затрагивают различные психические свойства и качества личности. Дальнейшая работа в этом направлении позволит более четко сформировать пути и способы развития стрессоустойчивости как необходимого профессионального свойства сотрудников в различных сферах деятельности, в том числе и в сфере обслуживания.

1. Варданян, Б.Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости. – М.: Наука, 2008. – С. 242-243.

2. Селье, Г. Стресс без дистресса. – М.: Книга по требованию, 2012. – 66 с.

3. Словарь по профориентации и психологической поддержке / сост. Н.Е. Дружинин. – Кемеровский областной центр профессиональной ориентации молодежи и психологической поддержки населения; Томский центр профессиональной ориентации, 2003.

4. Лозгачева, О.В. Формирование стрессоустойчивости на этапе профессионализации: На примере юридического вуза: Дис. ...канд. психол. наук. – Екатеринбург, 2004. – С. 158.