

ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЯК ВНУТРІШНІ І ЗОВНІШНІ УМОВИ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

У статті подано результати теоретичного аналізу індивідуально-психологічних і соціально-психологічних чинників, що є внутрішніми і зовнішніми умовами розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи. До основних з них належать такі психологічні особливості особистості: низький рівень тривожності, локус-контроль, який перебуває у континуумі між двома полярними точками – зовнішнім (external) і внутрішнім (internal) ближче до інтернального, адекватна самооцінка, а також вміння адекватним способом вирішувати конфлікти та будувати успішні взаєностосунки з оточуючими, ефективно використовувати такий ресурс стресостійкості як соціальна підтримка в середині трудового колективу.

Ключові слова: індивідуально-психологічні чинники, соціально-психологічні чинники, внутрішні і зовнішні умови, стресостійкість, фахівці із соціальної роботи.

В статтє представлєны результати теоретического анализа индивидуально-психологических и социальнo-психологических факторов, являющихся внутренними и внешними условиями развития стрессоустойчивости специалистов по социальной работе. К основным из них относятся следующие психологические особенности личности: низкий уровень тревожности, локус-контроль, находящийся в континууме между двумя полярными точками - внешним (external) и внутренним (internal) ближе к интернальному, адекватная самооценка, а также умение адекватным способом решать конфликты и строить успешные взаимоотношения с окружающими, эффективно использовать такой ресурс стрессоустойчивости как социальная поддержка внутри трудового коллектива.

Ключевые слова: индивидуально-психологические факторы, социальнo-психологические факторы, внутренние и внешние условия, стрессоустойчивость, специалисты по социальной работе.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У зв'язку з кризовою соціально-економічною ситуацією у країні українське населення потребує усебічної соціальної підтримки. Головними виконавцями цієї важливої функції є фахівці із соціальної роботи міських та районних Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. У зв'язку з великою кількістю клієнтів, широким колом їхніх проблем та подекуди неадекватними реакціями на них, які необхідно допомогти вирішити, недосконалістю нормативно-правової бази, низьким рівнем заробітної плати, надлишком або дефіцитом необхідної інформації, браком часу фахівець із соціальної роботи перебуває у стані стресу, який негативно впливає на ефективність виконання ним своєї професійної діяльності. Таким чином, розвиток стресостійкості фахівців із соціальної роботи позитивно вплине не тільки на їхній психологічний та емоційний стан, але й на ефективність виконання ними своїх прямих функціональних обов'язків.

Мета статті – ознайомлення з результатами теоретичного аналізу індивідуально-психологічних і соціально-психологічних чинників, що є внутрішніми і зовнішніми умовами розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу. Стійкість до стресу є важливим чинником забезпечення ефективності та успішності професійної діяльності фахівців не лише ризиконебезпечних спеціальностей, але й соціономічних. У довіднику кваліфікаційних характеристик професій, випуску №80 «Соціальні послуги», зазначено такі завдання та обов'язки фахівця із соціальної роботи:

організація виявлення та реєстрація сімей, окремих громадян, підлітків та дітей, які потребують соціальної, медичної, психологічної, матеріальної та іншої допомоги, охорони і захисту їх морального, фізичного та психічного здоров'я;

встановлення причини конфліктних ситуацій та відхилень, які спричинили асоціальні явища, у тому числі на місцях роботи, навчання, мешкання, сприяння їх усуненню;

координація роботи державних, приватних підприємств, громадських організацій та благодійних фондів з метою надання соціальної допомоги та захисту сім'ям та особам, які того потребують; надання допомоги громадянам, особливо молоді, у працевлаштуванні.

Реєстрування асоціальних явищ і розробка комплексу заходів щодо їх усунення, зменшення негативного впливу на людське середовище, співпраця з органами

охорони громадського порядку впитаннях ліквідації причин негативних соціальних явищ;

проведення психологічних та педагогічних консультацій, надання юридичних порад та інше.

Працюючи з клієнтами, фахівець із соціальної роботи виконує різні професійні ролі: учителя соціальних умінь, консультанта, агента соціальних змін, соціального менеджера, захисника прав та інтересів, організатора соціокультурного дозвілля тощо. В процесі своєї професійної діяльності фахівець із соціальної роботи надає певні послуги: соціально-педагогічні, соціально-економічні, юридичні, психологічні та інформаційні.

Через те, що останніми роками соціальна політика України була спрямована на підвищення рівня життя населення, особливо незахищених верств, шляхом надання широкого кола соціальних послуг, керівництвом міських та районних Центрив соціальних служб для сімей Міністерством соціальної політики був наданий наказ про термінове розширення штату фахівців із соціальної роботи. За декілька місяців київські РЦСССДМ повинні були надати роботу близько 50-ти фахівцям у кожному районі столиці. Той факт, що інститут соціальної роботи в Україні перебував лише на стадії розвитку, відчувався дефіцит кваліфікованих кадрів, яким була запропонована невисока заробітна плата, усе це призвело до того, що на роботу приймалися усі охочі з будь-якою вищою освітою та будь-яким попереднім досвідом роботи або взагалі без нього. При прийнятті на посаду фахівця із соціальної роботи не перевіряли стійкість до стресу та основні психологічні особливості кандидата, які обумовлюють стресостійкість. Тому можна припустити, що рівень стійкості до стресу у різних фахівців із соціальної роботи може значно різнитися.

Аналіз психологічних умов розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи полягає у дослідженні основних особистісних детермінант стійкості до стресу, визначенні основних стресорів під час професійної діяльності та методів їх подолання або переоцінки їх значення, функціонуванні такого ресурсу стресостійкості як соціальна підтримка всередині колективу Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

На сьогодні існує кілька варіантів класифікацій індивідуально-психологічних

особливостей особистості, які обумовлюють стійкість до стресу. Так Х.М. Алієв, Р.Лазарус, Г.Сельє та інші зійшлися у думці, що стійкість до стресу обумовлена такими чинниками: нейротизмом, тривожністю, інтро - та екстраверсією, мотивацією досягнення успіху та уникнення невдач, відсутністю упевненості у собі і низькій самооцінці [2-4 та ін.].

Одним з чинників, що справляє вплив на рівень стійкості до стресу, є характер. К.В. Кім наводить дані про прямий позитивний зв'язок між окремими рисами характеру (доброзичливість - холодність, товариськість - замкнутість, відкритість, незалежність - залежність від групи) і ступенем стійкості до стресу [5]. Більшість як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників відзначають пряму односпрямовану залежність ступеня виразності фактора тривожності і міри схильності до стресу [6-7 та ін.]. Люди із тривожністю як рисою характеру більше піддані емоційному стресу, ніж ті, у кого тривожність виникає лише у небезпечних ситуаціях.

З.Р. Шейхлісламов зазначає, що у високотривожних людей виконання діяльності у стресогенних умовах викликає значну нервово-психічну напругу, обумовлену їхньою надмірною вимогливістю до себе [8]. Внаслідок цього відбувається зсув мотиву діяльності, при якому індивід замість активного пошуку способів рішення завдань акцентує увагу на якості успішності своєї діяльності, завищуючи значущість зроблених помилок і відповідальність за них. В основі нервово-психічної напруги, що розвивається із цієї причини, лежать мимовільні енергетичні витрати, що надмірно підвищують «собівартість» або «ціну інтелектуальної напруги».

На думку Ф.Є. Василюка та І.І. Геллер, тривога малого ступеня сприяє підвищенню стійкості до стресу і виступає як активний регулятор діяльності [9-10]. Однак, розглядаючи взаємозалежність тривоги з деякими фізіологічними показниками, варто враховувати, що тривога - це, насамперед суб'єктивне явище, рівень прояву і характер якої залежить від особистісних особливостей індивіда. Таким чином, роль тривоги у стійкості до стресу може суттєво змінюватися залежно від її інтенсивності і вимог, пропонованих до адаптаційних механізмів індивідуума.

Далі варто приділити увагу локусу контролю та його впливу на стійкість до

впливу стресогенних чинників. Як відомо, концепт локусу контролю, розроблений Д.Б. Роттером, визначав його як здатність людини ефективно контролювати навколишнє оточення або володіти ним [11]. У моделі Д.Б. Роттера люди розташовуються у континуумі між двома полярними точками – зовнішнім (external) і внутрішнім (internal) локусами контролю. У великій кількості досліджень були початі спроби виявити зв'язок між локусом контролю, здатностями справлятися зі стресом і проблемами з особистим здоров'ям. Д.В. Аверіл підкреслює три основних типи особистого контролю: поведінковий контроль, що торкається деякого напрямку дій; когнітивний контроль, що, у першу чергу, відображає особисту інтерпретацію подій; контроль рішучості, що визначає процедуру вибору способу дії [12]. Автор стверджує, що кожний з типів контролю пов'язаний зі стресом комплексно, іноді збільшуючи його силу, іноді знижуючи його, іноді не впливаючи на нього зовсім.

Зв'язок особистого контролю за стресом - це, у першу чергу, функція самої значущості контролю для індивіда. Варто зазначити, що ця залежність не є однозначною. Відсутність можливості контролювати стресогенну ситуацію робить дію більш дистресовою (при більшому виділенні кортизола) на «інтерналів», чим на «екстернатів». Поряд із цим виявлено, що відповідні тренування можуть змінити місце контролю.

У дослідницькій роботі А.О. Реана з вивчення стійкості до стресу вчителів відзначається, що при аналізі взаємин стійкості до стресу з локусом контролю простежується значуща позитивна кореляційна залежність між інтернальністю і стресостійкістю [13]. Однак слід зазначити, що багато дослідників на сьогоднішній день переглянули традиційної точку зору про позитивний вплив інтервального локусу контролю на рівень стійкості в екстремальних ситуаціях. А.О. Реан, так само говорячи про сумнівну цінність гранично високого рівня інтернальності особистості, привертає увагу до давно відомої істини. Про те, що прийняття людиною на себе відповідальності за всі свої невдачі, нездійснення і провали сприяє розвитку у ньому комплексу провини, що є однією з форм дезадаптації в соціокультурному житті і не сприяє підвищенню рівня адаптації особистості до екстремальних чинників. Таким чином, у багатьох випадках доцільна поведінка, яку ми розглядаємо як показник

стійкості, складається з переплетення екстернальності та інтернальності.

У науковій літературі досить велике значення приділяється показникам екстра - та інтроверсії як чинникам, що обумовлюють стійкість до стресу та успішність діяльності у напружених умовах. Індивідуальна виразність стресу, зокрема його несприятливих проявів, більшою мірою залежить від свідомості людиною своєї відповідальності за себе, за навколишніх, за все, що відбувається в екстремальних умовах, від психологічної установки на ту або іншу свою роль. На сьогоднішній день у науковій літературі представлені три типи ставлення людини до самої себе при стресі. Перший тип - ставлення людини до себе як до «жертви» екстремальної ситуації, вона підсилює дистрес. Другий тип - сполучує ставлення до себе як до «жертви» зі ставленням до себе як до «цінності», довіреної собі ж. Подібного роду ставлення до себе можна виявити також у людей, що зберігають у критичних умовах почуття власної гідності. Другий тип ставлення до себе при стресі більше властивий особам зрілого віку. Третій тип сполучує два перших типи ставлення до себе із зіставленням проявів про стрес у себе та інших людей, що також піддаються екстремальним впливам. Це ставлення до себе як до одного з людей. Воно може бути в осіб, що вивчають стрес, у тому числі на собі, у відповідальних за хід екстремальної ситуації і беруть участь у ній. При цьому, як правило, зростає роль відповідальності за себе, що знижує значення уявлення про себе як про «жертву», що підсилює дистрес. Якщо ж соціальна відповідальність мала, то вид страждання оточуючих людей або їхні панічні дії можуть підсилити у людини аналогічні прояви. Ставлення до самого себе, за твердженням Б.Г. Ананьєва, будучи «найбільш пізнім утворенням особистості, ... забезпечує цілісність, виконує функції саморегулювання і контролю розвитку, сприяють утворенню і стабілізації єдності особистості» [14, С.161].

У проблемній ситуації, залежно від типу ставлення до самого себе людина може демонструвати два види поведінки по подоланню кризової ситуації: зосередження на проблемі чи зосередження на суб'єктивних переживаннях особистості. Таким чином, процес подолання стресора припускає як безпосередньо дії суб'єкта, так і когнітивну роботу, що містить різного роду інтерпретації, емоції та оцінки складності

завдання, внутрішніх ресурсів суб'єкта, імовірності успіху.

Одним зі значимих чинників, які вивчають купіювання стресу, є самооцінка та її взаємозв'язок зі стійкістю до стресу. Оптимальною самооцінкою, опираючись на твердження А. К. Маркової, є така, у якій існують мінімальні розбіжності між актуальною і рефлексивною самооцінкою і максимальні розбіжності між актуальною та ідеальною самооцінками особистості [60, С.45].

К.Левін звертає увагу на те, що як неадекватно висока, так і неадекватно низька самооцінка не сприяють стійкості до стрес-чинників [15]. Неадекватно завищена самооцінка сприяє нагромадженню неуспішних результатів діяльності, які створюють пряму передумову формування або підйому особистісної тривожності. У зв'язку із цим, у людини виникає актуальна потреба у позитивному уявленні про себе, і настільки, що вона готова підвищувати самооцінку аж до її неусвідомленої фальсифікації, створюючи ілюзію самоповаги.

В осіб з низькою самооцінкою спостерігається компенсаторний або маскувальний спосіб корекції фактів для того, щоб спробувати сховати сумнів і невдоволення собою завдяки вибору дуже важких завдань. Зниження домагань, рятуючи суб'єкта від нарощування негативного досвіду, не забезпечує, однак, істинно позитивного, дозволяючи реалізувати успіх лише на порівняно скромному рівні, тому не служить ефективною корекцією емоційної напруги, пов'язаної з можливим значимим неуспіхом на більш високих рівнях труднощів, і також можливо сполучено з високою хронічною тривогою [16].

Г.П. Кіндрат та А.М. Тураходжаєв сверджують, що з ростом стрес-реакцій спостерігається зниження самооцінок розвитку професійних якостей, що може бути пов'язане з обережністю в самооцінюванні у осіб з низьким показником стійкості до стресу [17]. Труднощі з купіюванням стресу у людей з низькою самооцінкою є похідними від двох видів негативного самосприйняття. По-перше, люди з низькою самооцінкою мають більш високий рівень страху або тривожності під дією погрози, чим люди з позитивною самооцінкою. По-друге, люди з низькою самооцінкою сприймають власні неадекватні здібності для того, щоб протистояти погрозі. Вони менш енергійні у вживанні

превентивних заходів і, імовірно, мають більш фатальні переконання, що нічого не зможуть зробити для запобігання поганих наслідків. Вони намагаються уникати труднощів, тому що переконані, що не впораються з ними.

Усі дослідники проблеми впливу мотиваційного чинника на ефективність діяльності і стійкості до стресу підкреслюють її обумовленість законом Йоркса-Додсона. Названий закон стверджує таке: чим вище сила мотивації (напруги, активації), тим вище результативність діяльності, але цей зв'язок зберігається до певного, оптимального рівня, за яким подальша мотиваційно-емоційна напруга приводить до погіршення ефективності діяльності. Слід підкреслити, що закономірність Йоркса-Додсона і тимчасове розгорнення стадій розвитку стресу Г.Сельє представляють загалом однакову за конфігурацією залежність.

Значна дискусія представлена у науковій літературі з приводу зв'язку інтелектуальної сфери зі стійкості до стресу. У свій час ще Р. Лазарус відзначав, що здатність людини не тільки реагувати на наявну ситуацію, але й прогнозувати її можливі наслідки може як запобігати, так і сприяти виникненню стресу [2]. Про це ж свідчить і наступне твердження Т.А.Немчина: «Інтелектуальні та емоційні компоненти особистості можуть мати неоднакове значення у розвитку синдрому адаптації, насамперед через можливості різного рівня розвитку інтелекту та емоційної сфери у тієї самої людини» [18]. У той же час, «...невисокий інтелектуальний розвиток ми схильні вважати чинником, що сприяє розвитку стресового стану, але, з іншого боку, таким, що виконує функцію бар'єра при проникненні у сферу свідомості проблемних ситуацій і завдань, що вимагають рішення. У цьому випадку, швидше за все, має місце такий феномен як «перцептивний захист», - зазначає Я.Рейковский. Так, він стверджує, що «перцептивне ігнорування деяких подразників було виявлено під час клінічних спостережень у природних умовах» [19].

Факти, отримані В.С. Компанцем, свідчать, що чим вище інтелектуальний рівень людини, тим меншими витратами супроводжується його стан в екстремальних ситуаціях [20]. Однак А.О. Реан, вивчивши проблему цієї залежності у своїй роботі, стверджує, що на сьогоднішній день у науковій літературі немає даних, на основі яких можна вивести залежність ступеня стійкості до стресу людини від рівня його інтелектуального розвитку [13].

Питання психології

Нами серед 42-х фахівців із соціальної роботи Солом'янського районного у м. Києві центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді було проведено анонімне анкетування щодо основних чинників, які викликають

стрес під час трудової діяльності. У запропонованій анкеті кожному фахівцю було необхідно вказати три найважливіших, на його думку, стрес-чинника, з якими він регулярно стикається у трудовій діяльності.

Таблиця 1

Стрес-чинники, з яким стикаються у трудовій діяльності фахівці із соціальної роботи Солом'янського РЦСССДМ

Стрес-чинник	Кількість вказування	Питома вага, %
Конфлікти з клієнтами	25	59,52%
Брак часу на виконання поставлених завдань	21	50%
Брак необхідного професійного досвіду	18	42,86%
Занадто великий об'єм роботи	14	33,33%
Низька заробітна плата	12	28,57%
Поставлені завдання не відповідають професійним повноваженням	8	19,05%
Занепокоєння та тривога через проблеми клієнтів	7	16,67%
Конфлікти з колегами	7	16,67%
Конфлікти з керівництвом	5	11,90%
Періодична необхідність працювати за межами трудового часу	5	11,90%
Інше	4	9,52%

Аналіз отриманих результатів, поданий у таблиці 1, дає змогу зробити такі висновки щодо причин виникнення стресу у фахівців із соціальної роботи під час трудової діяльності. По-перше, важливо підкреслити той факт, що всі перераховані вище стрес-чинники є взаємопов'язаними. Наприклад, брак необхідного професійного досвіду може викликати брак часу для виконання професійних завдань, а занадто великий об'єм роботи може призвести до виникнення конфліктів з клієнтами, яким фахівець із соціальної роботи не встиг допомогти у вирішенні їх певних проблем. Таким чином необхідно досліджувати як стрес-чинники окремо, так їх взаємозв'язок. По-друге, деякі із згаданих чинників, які викликають стрес, неможливо повністю усунути (наприклад, збільшити заробітну плату чи відмовитись працювати в незручний час), тому необхідно переоцінити їх значення та намагатись по-іншому до них ставитись.

По-третє, будь-які конфлікти завжди виникають завдяки протистоянню двох сторін, а не через неправильну поведінку однієї з них. Результати анкетування демонструють тенденцію, що більше половини фахівців періодично перебувають у конфліктних відносинах з клієнтами. Це може вказувати на недостатньо професійний підхід до побудови успішних взаємовідносин з отримувачами соціальних послуг, низький рівень комунікативної компетентності, особистісні риси, які провокують конфліктність у будь-яких стосунках.

В анонімному анкетуванні також було задане питання про те, чи відчуває фахівець із соціальної роботи достатню підтримку для боротьби зі стресом з боку колег та

керівництва. «Так» відповіли 24-ри фахівці, що складає 57,14% від кількості опитуваних. Це означає, що дещо менше половини фахівців із соціальної роботи не отримують достатньої кількості соціальної підтримки з боку колег і керівництва, що негативно впливає на їх стійкість до стресу, а відтак і на результати трудової діяльності.

Висновки. Отже, можна зробити висновок, що до основних психологічних умов розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи належать такі соціально-психологічні особливості особистості: низький рівень тривожності, локус-контроль, який перебуває у континуумі між двома полярними точками – зовнішнім (external) і внутрішнім (internal) ближче до інтернального, адекватна самооцінка. Також до важливих психологічних умов розвитку стійкості до стресу варто віднести вміння адекватним способом вирішувати конфлікти та будувати успішні взаємостосунки з оточуючими, ефективно використовувати такий ресурс стресостійкості як соціальна підтримка всередині трудового колективу.

До перспектив подальших розвідок у даному напрямку можна віднести: узагальнення і створення системної моделі, що могла б змістовно відобразити особливості функціонування організму і психічної детермінації професійного стресу на всіх рівнях та етапах його розвитку серед представників конкретних видів соціономічних професій; методологічні проблеми виміру професійного стресу серед представників різних ризиконебезпечних професій.

Список літератури

1. Довідник кваліфікаційних характеристик професій, випуску №80 «Соціальні послуги» Електронний ресурс. Режим доступу - http://bs-staff.com.ua/pb_skh/1152_712_1.html
2. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования /Р.Лазарус// Эмоциональный стресс / Под ред. Л.Леви. - Л.: Медицина, 1970. - С. 178-208.
3. Селье Г. Стресс без дистресса /Г.Селье. - М.: Прогресс, 1979. - 253 с.
4. Алиев Х.М. Защита от стресса: Как сохранить и реализовать себя в современных условиях / Х.М. Алиев. - М.: Мартин: Полина, 1996. - 239 с.
5. Кім К.В. Особливості розвитку стресостійкості майбутніх правоохоронців у процесі професійної підготовки: дис. канд. психол. н. / Катерина Володимирівна Кім// Університет цивільного захисту України. - Харків, 2008. - 171 с.
6. Бороздина Л.В., Залученова Е.А. Увеличение индекса тревожности при расхождении уровней самооценки и притязаний /Л.В. Бороздина, Е.А.Залученова// Вопросы психологии. - 2002. - №1. - С. 104-113.
7. Thoits P.A. Stress, coping, and social support processes: Where are we? (What next?) /P.A. Thoits// Journal of Health and Social Behavior. - 1995. - Vol.36. - P. 53-79.
8. Шайхлисламов З.Р. Прогнозирование эмоциональной устойчивости работников органов внутренних дел в экстремальных условиях служебно-оперативной деятельности: дис. ...канд. психол. наук /З.Р. Шайхлисламов// Университет внутренних дел Украины. - Харьков, 1997. - 156 с.
9. Василюк Ф.Е. Психология переживания / Ф.Е. Василюк. - М.: Изд-во Моск. Университета, 1984. - 200 с.
10. Геллер И.И. Переживания как категория общей психологии: дис. ...канд. психол. наук /И.И. Геллер/ Одес. ун-т им. Мечникова. - Одесса, 1993. - 178 с.
11. Rotter J.B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement /J.B. Rotter// Psychological Monographs, 1966. - V.80. - P. 1-28.
12. Averill J.R. A tale of two Snarks: emotional intelligence and emotional creativity compared /J.R. Averill// Psychological Inquiry, 2004. -V.15. - P.228-233.
13. Реан А.А. К проблеме социальной адаптации личности /А.А. Реан// Вестник СПбГУ: Серия экономики, философии, психологии, права. - 1995. - №3. - С.74-79.
14. Ананьев Б.Г. Психология и проблемы человекознания / Б.Г. Ананьев. - М., 2008. - 432 с.
15. Левин К. Теория поля в социальных науках / К.Левин. - СПб., 2000. - С. 81-106.
16. Саннікова О.П. Емоційність у структурі професійних властивостей особистості (на прикладі представників соціономічних професій): автореф. дис... д-ра психол. наук /Ольга Павлівна Саннікова/ Київський ун-т ім. Тараса Шевченка. - К., 1996. - 50 с.
17. Киндрас Г.П., Тураходжаев А.М. Влияние посттравматических стрессовых расстройств на адаптацию воинов - ветеранов войны в Афганистане /Г.П. Киндрас, А.М. Тураходжаев// Социальная и клиническая психиатрия. - 1992. - №1. - С.33-36.
18. Немчин Т.А. Состояния нервно-психического напряжения / Т.А.Немчин. - Л.: Изд-во ЛГУ, 1983. - 166 с.
19. Рейковский Я. Экспериментальная психология эмоций / Я.Рейковский. - М., 1979. - 75 с.
20. Компанец В.С. Психофизиологические критерии умственного утомления и их профорориентационная значимость: дис. ...доктора психол. наук /Владимир Степанович Компанец// Институт психологии им. Г.С.Костюка АПН Украины; Винницкий гос. мед. Ин-т им. Н.И. Пирогова. - К., 1996. - 442 с.

Taptuk Y. A., undergraduate

INDIVIDUALLY-PSYCHOLOGICAL AND SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS AS INTERNAL AND EXTERNAL CONDITIONS FOR THE DEVELOPMENT OF STRESS RESISTANCE OF SPECIALISTS IN SOCIAL WORK

The article presents the results of theoretical analysis of individually-psychological and socio-psychological factors that are internal and external conditions for the development of stress resistance of specialists in social work. The major ones include such psychological characteristics of personality: a low level of anxiety, locus of control, which is continuum between the two polar points - external and internal) closer to internal node, adequate self-esteem, and ability appropriate way to resolve conflicts and build successful relationships with others, to effectively use this resource stress resistance as a social support within the workforce. It is noted that, firstly, all certain stress factors are interrelated. Thus it is necessary to investigate the stress factors both separately and their relationship. Secondly, some of the factors that cause stress, it is impossible to completely eliminate, so it is necessary to overestimate their importance and try another way to treat them. Thirdly, any conflicts always arise from the confrontation between the two parties and not for any improper behavior of one of them. This may suggest a lack of professional approach to building successful relationships with the recipients of social services, low level of communicative competence, personality traits that provoke conflict in any relationship.

Key words: individually-psychological factors, socio-psychological factors, internal and external conditions, stress, specialists in social work.