



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ  
КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Формирование эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

Выпускная квалификационная работа  
по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование  
Направленность программы магистратуры  
«Психология развития»

Проверка на объем заимствований:

13,39 % авторского текста

Работа рекомендована к защите  
рекомендована / не рекомендована

« 6 » 02 2019 г.

зав. кафедрой ТиПП

Кондратьева О.А.

Выполнила:

студентка группы ЗФ-310-127-2-1  
Завейборода Дарья Васильевна

Научный руководитель:

зав. кафедрой ТиПП, к.псих.н.,  
доцент кафедры ТиПП  
Кондратьева Ольга Александровна

Челябинск  
2019

## Оглавление

Введение	3
Глава I. Теоретические предпосылки исследования формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	
1.1. Проблема эмоциональной устойчивости в психолого-педагогической литературе	8
1.2. Особенности эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	14
1.3. Модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	23
Глава II. Организация исследования формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	
2.1. Этапы, методы и методики исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	33
2.2. Характеристика выборки и анализ результатов исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	39
Глава III. Опытное-экспериментальное исследование формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	
3.1. Программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	46
3.2. Анализ результатов опытно-экспериментального исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы	53
3.3. Технологическая карта внедрения	60
Заключение	71
Библиографический список	75
Приложение	83

## Введение

Одной из основных задач, поставленных перед современным российским обществом является достижение в относительно короткие сроки нового качества жизни граждан страны, в связи с чем выходит на первый план проблема перестройки и формирования новой жилищной политики.

Обеспеченность жильем является фундаментальной потребностью каждого человека, важнейшей социально-экономической характеристикой уровня развития страны и регионов, неотъемлемым конституционным правом, а также основной целью жилищной политики.

Реализация целей и задач жилищной политики всегда являлась, и будет являться актуальной проблемой в любой стране мира. Эта проблема многогранна, она включает социальные, экономические, политические аспекты, но неизменно первостепенными остаются вопросы, касающиеся кадровой политики служащих, занятых в этой важнейшей сфере.

Складывается реальное противоречие между требованиями к муниципальному служащему, которые предъявляет изменившаяся социально-экономическая и политическая ситуации, и тем уровнем подготовленности кадров в данной сфере, которые мы имеем на сегодняшний день. Ведь до недавнего времени не существовало специальных учебных заведений, где бы обучали системе жилищной сферы, где бы проводили отбор и учитывали необходимые предметно-профессиональные и социально-психологические качества сотрудников, повышающие успешность и результат их деятельности.

Кроме того, следует учитывать специфику профессиональной деятельности сотрудников в сфере жилищной политики. Они относятся к муниципальным служащим, то есть их активность направлена, с одной стороны на управление процессами в жилищной сфере, с другой – на общение с гражданами, нуждающимися в помощи. В связи с чем,

муниципальные служащие встречаются с трудными ситуациями самого разного плана. Чаще всего – в общении с безработными, бывшими осужденными, категориями детей-сирот, пожилыми людьми, инвалидами. При этом в ситуацию общения включается широкий спектр эмоциональных состояний граждан.

В результате, специфика профессиональной деятельности работников приводит к различным нарушениям, деформациям и профессиональным болезням работников. Профессиональная деятельность специалиста в жилищной сфере, являясь одной из наиболее напряженных (в психологическом плане) видов социальной деятельности и входящая в группу профессий с большим присутствием стресс-факторов, предъявляет повышенные требования к такой интегральной комплексной характеристике специалиста как эмоциональная устойчивость.

Эмоциональная устойчивость – это интегральное свойство психики, выражающееся в способности преодолевать состояние излишнего эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности. Эмоциональная устойчивость уменьшает отрицательное влияние сильных эмоциональных воздействий, предупреждает крайний стресс, способствует проявлению готовности к действиям в напряженных ситуациях. Это один из психологических факторов надежности, эффективности и успеха деятельности в экстремальной обстановке. Благодаря эмоциональной устойчивости, как качеству личности, в экстремальных условиях обеспечивается переход психики на новый уровень активности – такая перестройка ее побудительных, регуляторных и исполнительских функций, которая позволяет сохранить и далее увеличить эффективность деятельности.

Актуальность исследования эмоциональной устойчивости у работников жилищной сферы обуславливается ее высокой социальной значимостью и широкой распространенностью. На сегодняшний день

проблема формирования эмоциональной устойчивости сотрудников жилищной сферы является недостаточно изученной и мало освещенной.

Анализ научной литературы и прикладных исследований, связанных с исследованием эмоциональной устойчивости, показал, что проблема формирования эмоциональной устойчивости впервые решалась в контексте исследования человека в экстремальных ситуациях в области психологии спорта (Л.М. Аболин, О.В. Дашкевич, О.А. Сиротин, Б.А. Вяткин и др.), авиационной психологии (В.Л. Марищук, К.К. Платонов и др.), инженерной психологии (К.М. Гуревич, Е.А. Милерян и др.), педагогической психологии (В.И. Долгова, О.О. Косякова, Е.М. Семенова и др.).

Таким образом, можно сформулировать проблему исследования, которая заключается в теоретическом обосновании и эмпирическом изучении эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Цель: теоретически обосновать и экспериментально выполнить формирование эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Объект: эмоциональная устойчивость работников жилищной сферы.

Предмет: формирование эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Гипотеза: уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы возможно изменится если разработать и реализовать модель формирования.

Для достижения поставленной цели и проверки выдвинутой гипотезы исследования были определены следующие задачи:

1. Провести теоретико-методологический анализ понятия эмоциональной устойчивости в психолого-педагогической литературе;
2. Исследовать особенности эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы;

3. Разработать модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы;

4. Сформировать этапы и обосновать методы и методики исследования;

5. Охарактеризовать выборку, провести констатирующий эксперимент;

6. Составить программу формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы и провести её;

7. Обработать и проанализировать результаты повторной диагностики;

8. Разработать технологическую карту внедрения.

Теоретико-методологические основы исследования составляют:

- системный подход в психологических исследованиях (В.И. Долгова, Б.Г. Ананьев, В. А. Якунин, Н.В. Кузьмина и др.);

- деятельностный подход (Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, А.Н. Леонтьев, В.В. Давыдов и др.);

- концепции профессионального развития личности (В.И. Долгова, Н.С. Глуханюк, Е.А. Климов, А.К. Маркова, Н.С. Пряжников и др.).

Для проверки гипотезы и решения поставленных задач использованы следующие методы исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, синтез, обобщение, моделирование.

2. Эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);

- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;

- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина.

3. Математико-статистические: Т-критерий Вилкоксона.

Теоретическая значимость: выявлена специфика эмоциональной устойчивости и ее формирование у работников жилищной сферы; составлена модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы (включает блоки: теоретический; диагностический; формирующий и аналитический); повторная диагностика и результат.

Практическая значимость: создана и реализована программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы; разработана технологическая карта внедрения. Результаты исследования могут быть использованы руководителями в организациях, работающих в сфере жилищной политики.

Апробация результатов исследования:

- публикация статьи в Международном научном журнале «Символ науки» на тему «Исследование эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы» в 2019 году [31];

- публикация статьи в Электронном научном журнале «Матрица научного познания» на тему «Формирование эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы» в 2019 году [32].

Исследовательскую базу составили 16 человек в возрасте от 25 до 46 лет, работающих в Управлении жилищной политики Администрации города Челябинска.

Структура и объем диссертационной работы: работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложения.

## Глава I. Теоретические предпосылки исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

### 1.1. Проблема эмоциональной устойчивости в психолого-педагогической литературе

Современный этап развития общества характеризуется высоким темпом жизни, большим объемом информации, различными преобразованиями, что повышает востребованность социальной, физической и психологической защищенности человека. В этих условиях актуальной становится проблема формирования эмоционально устойчивой личности, при изучении которой затрагивается и исследование психологической устойчивости.

Проблема психологической устойчивости впервые приобрела известность в озвученных позициях Л. И. Божович как базовая характеристика индивида, в которой отражаются мотивы поведения, содержащие нравственные и социальные аспекты [15, с. 54].

В. Э. Чудновский изучал феномен устойчивости личности, раскрывая в ней возможность индивида, при отсутствии стабильности во внешней социальной среде, иметь определенные позиции, использовать механизмы защиты к явлениям, несвойственным его взглядам, позициям и убеждениям [63, с. 350].

Индивид показывает себя как устойчивая личность, реализуя социальную активность. В. Э. Чудновский обозначает четыре уровня устойчивости индивида, где уровень устойчивости растет при возникновении факторов отдаленной ориентации, первоначальной целью которых является удовлетворение примитивных потребностей, а затем определяющим является достижение коллективной цели [21, с. 22].

В «Динамической теории личности» К. Левина предметы, оказывающие воздействие на человека, вызывают в нем потребности. В



состоянии напряжения человек стремится к их удовлетворению. Одно из известных положений К. Левина, в котором он объяснял поведение индивида под воздействием потребностей, утверждает, что поведение является функцией как и личности, так и психологического поля. По мнению автора, человек способен адаптироваться к проблемным ситуациям, меняя определенные действия или способы решения, формируя психологическую устойчивость [28, с. 6].

Значимость установки в устойчивости личности определяли А.Г. Асмолов, Д. Н. Узнадзе, В. А. Ядов. В своих работах они определяли взаимосвязь отношения личности к действительности и смысловых установок. Установка не активизируется в случаях нормальной деятельности, только лишь при появлении препятствий, либо неопределенностей, воздействующих на индивида. В таком случае установки подразделяют на три уровня. Смысловая установка развивает общую направленность деятельности и является выражением личностного смысла. Целевая установка обозначает себя при появлении каких-либо препятствий, а операциональная основывается на реакциях индивида в стандартных ситуациях, успешно применяемых в подобных обстоятельствах в прошлом [20, с. 21].

Психологическая устойчивость включает в себе целый набор способностей и явлений, но при этом не является фиксированным набором качеств, а наоборот, предполагает ее достаточную гибкость. Психологическая устойчивость соотносится с эмоциональной, которая в свою очередь дает возможность бороться с негативным влиянием различных факторов окружающей среды [30, с. 9].

Под эмоциональной устойчивостью некоторые авторы понимают как «устойчивость эмоций», что побуждает рассмотреть эмоции более подробно.

Мнения ученых разделяются, когда речь идет о значениях эмоций и функциях, которые они выполняют. И все же, самой главной функцией эмоций является их непосредственное влияние на поведение и деятельность личности. Эмоции – это переживание индивидом своего субъективного отношения к окружающим факторам и явлениям, которые возникают при взаимодействии с окружающим миром, а также и при удовлетворении своих потребностей. Эмоции определяются как характерная форма представления процесса взаимодействия индивида с окружающим миром, что, безусловно, влияет на ее психологическую составляющую [13, с. 272].

В процессе активного взаимодействия с окружающей средой и другими индивидами возникают различные эмоциональные волнения, которые играют немаловажную роль в жизни индивида и влияют на характер той или иной деятельности. Особенно при наличии препятствий в жизни, трудностей на жизненном пути, эмоциональная мотивация играет большую роль в связанных действиях с их преодолением [58, с. 278].

Не являясь мотивами, эмоции в любом случае выполняют важнейшую функцию в мотивации. При излишней мотивации по отношению к реальным возможностям индивида возникают эмоциогенные ситуации, которые зачастую обладают новизной и застают человека врасплох. Так как индивид не подготовлен к встрече, возбуждение может разрядиться лишь с помощью эмоциональных реакций. Возбуждение это наша реакция на происходящую ситуацию, которая вызывает нечто иное, чем обычный и привычный ответ. Излишняя мотивация перед определенным действием это волнение. Когда индивид сильно заинтересован в результате сложного дела, мотивация мешает отвлечься. Личность испытывает тревогу и создается картина, что энергия переходит в эмоциональные разряды, предпосылки которых находятся в поведении и реакции личности на ситуацию [46, с. 853].

Эмоциональная устойчивость личности определяется не ее собственными психологическими характеристиками, а частотой и постоянством возникновения одних и тех же «стимульных ситуаций», идентичностью оценок поведения личности со стороны других людей, успешностью и частотой повторения в прошлом социальных действий. Согласно З. Фрейду индивид, пытаясь избавиться от неприятных эмоций с помощью «Я» создает у себя защитные механизмы [19, с. 184].

Существует множество подходов к определению понятия «эмоциональная устойчивость», но при этом единого мнения не сложилось и до настоящего времени.

В.Л. Марищук включает в понятие эмоциональной устойчивости объединение эмоционально-волевых качеств индивида, уровень волевого контроля над эмоциями, способность работать в сложной эмотивной обстановке [7, с. 79].

К.К. Платонов понимает под эмоциональной устойчивостью способность контролировать свои эмоции, сохранять при этом высокий коэффициент полезного действия в работе, осуществлять сложнейшую деятельность без напряжения, игнорируя эмоциональные воздействия [4, с. 101].

Говоря о понятии эмоциональная устойчивость, нельзя не учитывать волевой компонент, и не включать его в систему механизмов человека. Эмоциональная устойчивость определяется как интегративное свойство личности, обеспечивающее с помощью произвольной психической саморегуляции высокую эффективность деятельности в условиях негативного влияния различных эмоциональных факторов [11, с. 38].

Другой подход основывается на объединении энергетических и информационных составляющих психических свойств, на теории самоорганизации кибернетических систем [12, с. 230].

Эмоциональная устойчивость – это свойство темперамента, которое позволяет исполнять задачи деятельности за счет потребления резервов нервно-психической эмоциональной энергии, в чем выражается суть второго подхода по В. А. Плахтиенко, Ю. М. Блудову [8, с. 672].

Существует момент в подходе авторов в выделении роли эмоционального возбуждения. Я. Рейковский говорит о важности соблюдения грани превышения эмоционального возбуждения, несмотря на негативные факторы и отсутствие нарушений в поведении человека. При соблюдении этих особенностей человек является эмоционально устойчивым.

Еще один подход к исследованию эмоциональной устойчивости базируется на определении эмоциональных характеристик [9, с. 56].

К.Е. Изард отмечает, что, хотя когнитивные процессы могут влиять на эмоциональные, они сами не являются необходимой частью эмоций. О.А. Черникова понимает под эмоциональной устойчивостью:

1) относительную устойчивость оптимального уровня интенсивности эмоциональных реакций;

2) устойчивость качественных характеристик эмоциональных состояний, а именно определенную направленность положительно достигнутых поставленных целей. А. Е. Ольшанникова выделяет особенность значительного преобладания положительных эмоций [2, с. 400].

Рассмотрим факторы эмоциональной устойчивости. Значительное преобладание положительных эмоций является одной из главных постоянных эмоциональной устойчивости. Л. М. Аболин пишет, что перевес положительных эмоций свидетельствует об умении преодолевать трудности и является определяющим фактором эмоциональной устойчивости. М. И. Дьяченко основываясь на этом, делает вывод, что

эмоциональная устойчивость определяется динамическими и содержательными характеристиками эмоционального процесса [25, с. 20].

Степень эмоций, переживаний, реакций в экстремальной ситуации являются важным фактором эмоциональной устойчивости. Обострение нравственности может позволить подавить боязнь и растерянность, к чему приводит изучение героических поступков. Прослеживается связь собственно эмоциональных детерминант эмоциональной устойчивости с такими как, направленность личности, ее волевые качества, знания, навыки, умения, тип нервной системы. Исследования показали, что эмоциональными детерминантами являются: эмоциональное описание ситуации, эмоциональное предвосхищение результатов, эмоции и чувства в данный момент, эмоциональный опыт. Можно считать, что эмоциональные детерминанты влияют на эмоциональную устойчивость непосредственно, другие – в основном преломляясь через них [15, с. 53].

Ю. Н. Кулюткин и Г. С. Сухобская считают, что эмоциональная устойчивость проявляется в том, насколько терпеливо и настойчиво человек достигает поставленных целей, насколько характерна для него способность держать себя в руках, не реагируя на стрессовые ситуации. Н. А. Аминов относит высокую эмоциональную устойчивость к тем лицам, которые способны на высшем уровне контролировать свои эмоциональные реакции [16, с. 15].

П. Б. Зильберман понимает эмоциональную устойчивость как интегративное свойство личности, определяющееся теми компонентами психической деятельности, которые смогут помочь достичь желаемого результата в сложной эмотивной обстановке [37, с. 136].

Возвращаясь к факторам, следует сказать, что делались и попытки выявить общие факторы, влияющие на эмоциональную устойчивость человека. По мнению О.А. Сиротина высокий уровень эмоциональной устойчивости является залогом нервной и физической выносливости

человека. Л. М. Аболин отмечает, что связь с нервной системой прослеживается только у молодых спортсменов, а у опытных базируется на особенностях психической организации действий [1, с. 85].

Таким образом, в настоящее время учеными не достигнуто единство мнения в определении понятия эмоциональная устойчивость. Несмотря на неоднозначность представленных подходов, общим является то, что эмоциональная устойчивость – это свойство личности, при наличии которого индивид способен успешно осуществлять свою деятельность, обладать высокой работоспособностью, не подвергаясь влиянию стрессовых ситуаций. Эмоциональная устойчивость является не сколько генетической составляющей, а прежде всего, вырабатываемым в процессе жизни качеством, способным влиять на степень эмоционального возбуждения.

## 1.2. Особенности эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

Жилищная сфера – это область народного хозяйства, включающая строительство и реконструкцию жилища, сооружения из элементов инженерной и социальной инфраструктуры, управление жилищным фондом, его содержание и ремонт.

О. Э. Бессонова, Д.М. Жуков, Л. Ю. Руди, Л. Н. Чернышов и другие ученые сформулировали понятия «рынок жилья», «жилищные отношения», «рынок жилищно-коммунального хозяйства», «жилищная система», исследование которых помогло следующим образом охарактеризовать жилищную сферу [54, с. 120].

Жилищная сфера – это область экономики, охватывающая целесообразную деятельность ее субъектов по поводу производства, распределения, обмена и потребления жилья.

С. И. Ожегов определяет жилье как место обитания, где проживают люди, а жилище как место, в котором живут, можно жить [56, с. 199].

По известной пирамиде потребностей А. Маслоу жилье находится на нижнем уровне и является базовой физиологической потребностью, которая обеспечивает необходимые условия для существования и поддержания организма в жизнедеятельном состоянии [26, с. 19].

Е.В. Егоров обозначает жилищную политику, как целенаправленный комплекс воздействия на жилищную область со стороны государства. Однако такое определение не раскрывают всю суть направлений жилищной политики до конца.

А. В. Сикачев определяет жилищную политику как организованную социальную деятельность, которая представляет собой комплекс мероприятий государства, направленных на строительство, эксплуатацию и преобразование жилья, а также определяет социальные задачи и цели, поставленные перед обществом на перспективу. Автор понимает жилищную политику как стратегию, направленную на долгосрочное развитие, но при этом и включает в себя тактику, которая устанавливает срочные задачи и способы их разрешения, и ограничивает жилищную политику социальной направленностью [70, с. 52].

Таким образом, жилищная политика представляет собой комплекс мероприятий, направленных государством, включающий в себя регулирование процесса воспроизводства жилья для повышения его эффективности за счет стимулирования частной инициативы и обеспечения социальной защиты малообеспеченных слоев населения.

Население заинтересовано в обеспечении жильем в необходимом количестве и качестве по желаемой минимальной цене, а также с должным сопровождением юристов по осуществляемым сделкам.

Одной из задач государства является достижение баланса интересов предприятий и населения, социальных и производственных взаимосвязей, стимулирование частных инициатив.

Необходимость достижения баланса социальных и производственных взаимосвязей возникает для любого блага, которое удовлетворяет базовые потребности человека, но для жилья, имеющего достаточно высокую стоимость на рынке и невозможностью государства обеспечить удовлетворения потребностей всего населения, эта проблема является актуальной.

А. Маршалл говорил о важности жилищной сферы, что жилище обеспечивает удовлетворение важнейшей базовой потребности укрытия от непогоды, но эта потребность имеет совсем незначительную роль в продуктивном спросе на жилье. Хоть маленькая, но хорошо построенная хижина обеспечивает безопасность, но грязь в ней и отсутствие элементарных условий для нормальной жизнедеятельности мешает развитию способностей индивида, урезает высшие формы деятельности людей. Тем самым такая деятельность порождает желание в расширении [22, с.72].

Профессиональная деятельность работников жилищной сферы – одна из наиболее важных и ценных видов профессиональной деятельности. Основная цель выполнения работниками жилищной сферы своих профессиональных обязанностей – это обеспечение людей жилыми помещениями, предоставление помощи, субсидий, обеспечение участия в программах, переселение из аварийных домов, бесплатное предоставление земельных участков, осуществление ремонта и так далее [6, с. 85].

Выделяя важность и социальную значимость данной профессии, большое количество ученых делают акцент на профессиональном риске, с которым сталкивается работник в процессе своей деятельности.



Работники жилищной сферы сталкиваются с тяжелыми и напряженными ситуациями самого разного плана. Их общение чаще всего с лицами трудных слоев населения – дети-сироты, безработные, пенсионеры, инвалиды, маргиналы, ранее судимые граждане. При этом каждый из них создаёт напряжённую обстановку используя весь свой спектр эмоций [49, с. 130].

Наличие такой специфики профессиональной деятельности нередко приводит к профессиональной деформации, нарушениям, болезням.

Чаще всего заявленные требования граждан не могут удовлетвориться полностью, что порождает разочарование, тревогу, а иногда и ненависть к сотрудникам жилищной сферы. Неблагоприятное отношение граждан влечет за собой собственно негативные переживания работника. В результате, возникший эмоциональный симбиоз, побуждая работника к определению возможностей решения трудной задачи, может быть причиной плохого самочувствия человека, как физически, так и психологически. Затрагиваются разные грани трудового процесса – профессиональная деятельность, общение в коллективе, и даже профессиональное развитие личности [17, с. 127].

От работников жилищной сферы, которые являются участниками социальной сферы, требуются особые знания, умения и навыки, личностные качества, без которых осуществление социальной помощи невозможно. Из основных качеств можно отметить такие, как личная и социальная ответственность, усиленное чувство справедливости, толерантность, уважение другого человека, гуманистическая направленность личности, эмпатичность, желание прийти человеку на помощь, адекватная самооценка, эмоциональная устойчивость [64, с. 85].

При этом сотрудник жилищной сферы должен уметь работать с нормативно-правовой базой, отвечать предъявленным требованиям по образованию, стажу и опыту работы в данной сфере, соблюдать запреты и

ограничения, правила внутреннего трудового распорядка, кодекс этики [18, с. 19], [31, с. 47].

Чем труднее освоить профессию, чем она более важна в социальном отношении, тем больше должно быть блоков личностных свойств, входящих в основу профессиональной пригодности. Когда речь идет о работнике жилищной сферы, то при приеме на работу следует оценивать целостный образ личности, который включает в себя, с одной стороны, опыт работы с людьми и профессиональную подготовку, а с другой – ценностные ориентации кандидата [33, с. 32].

Многие ученые отмечают, что профессиональная работа таких специалистов является одной из наиболее напряженных в психологическом плане видов деятельности и входит в группу профессий с наличием стресс-факторов. При приеме на работу предъявляются особые требования к такой характеристике, как стрессоустойчивость [34, с. 170].

Понятие «стресс» в настоящее время имеет широкое распространение. Г. Селье впервые его описал как неспецифическую реакцию организма человека в ответ на негативные воздействия [23, с. 130].

Дальнейшие исследования показали, что стресс является более сложным явлением, чем его описал Г. Селье. По Р. Лазарусу стресс изучается с различных позиций физиологического, психологического и поведенческого уровней. В физиологический уровень входит реакция организма, которая включает в себя физиологические сдвиги на воздействие различных внутренних и внешних стимулов физико-химической природы. Психологический уровень отличается особенностью воздействия психических стимулов, которые воспринимаются как угрожающие, то есть психологический стресс может развиваться даже без присутствия материального источника, но благодаря способности личности прогнозировать будущее, даже может несостоявшиеся

столкновения с какой-либо тревожной и опасной для него ситуацией [24, с. 304].

Стрессовые воздействия могут по-разному восприниматься каждым работником жилищной сферы, однако в своей совокупности они, как правило, вызывают у них стрессовые состояния [44, с. 69].

Основные стрессовые воздействия:

- длительное выполнение трудоемких работ, отсутствие возможности полноценного отдыха, привлечение к работе в выходные и праздничные дни при возникновении чрезвычайных ситуаций;

- возможные выезды на место чрезвычайных ситуаций, таких как обрушение конструкций зданий и сооружений, обвал стен, перекрытий, пожары, опасность взрывов;

- вид пострадавших, оставшихся без жилья людей, вид пожаров, обрушений;

- общение с маргиналами, сиротами, пенсионерами, ранее осужденными лицами;

- необходимость быстрого принятия решений, высокой точности в выполнении работы [39, с. 395].

Человеческие трагедии, с которыми приходят к работникам, а также просто неудовлетворенность своими жизненными ситуациями, положением в обществе, вызывают сильные эмоции, а их подавление усиливает внутреннюю напряженность.

Таким образом, особенности профессиональной деятельности работников жилищной сферы предъявляют особые требования и к индивидуальным психологическим свойствам, таким как:

- работники должны быстро адаптироваться к чрезвычайным ситуациям;

- обладать высокой скоростью в принятии решений;

- грамотно выполнять работу;

- быть устойчивым к психологическим нагрузкам, а именно обладать эмоциональной устойчивостью.

Возможные факторы, влияющие на эмоциональный фон работников жилищной сферы:

- монотонность работы, связанная с оформлением документов;
- строгая регламентация времени работы;
- работа с гражданами, постоянно сопротивляющимися усилиям помочь им;
- напряженность и конфликтность в коллективе [57, с. 580];
- низкий уровень заработной платы;
- отсутствие стимулов;
- неразрешенные личностные конфликты [27, с. 40].

Для того чтобы указанные факторы не влияли на ход работы в негативном плане, специалист должен обладать эмоциональной устойчивостью, позволяющей самостоятельно и уверенно справляться со своей профессиональной деятельностью в эмотивной обстановке [41, с. 69].

Эмоциональная устойчивость является индивидуально-типологической характеристикой личности, и достаточно высокий уровень ее развития присущ, в принципе, не всем людям, а сотрудникам социальной сферы, особенно [36, с. 74].

Эмоциональная устойчивость проявляется в том, насколько терпеливым и настойчивым является работник при осуществлении своих идей, насколько в самых трудных жизненных ситуациях для него характерны невозмутимость и выдержка, насколько он может держать себя в руках в условиях негативных влияний со стороны окружения [38, с. 148].

В качестве показателей эмоциональной устойчивости работника жилищной сферы присутствуют:

- адекватное понимание обстановки, анализ ситуации, оценка, принятие решений;
- целенаправленные и верные действия по достижению цели, выполнению требуемых обязанностей;
- внешнее проявление внутреннего состояния человека на лице, во взгляде, неконтролируемой жестикуляции;
- наличие волевых качеств, а именно, целеустремленность, настойчивость, решительность, организованность;
- умение использовать рациональные установки для формирования позитивной мотивации;
- потребность в контроле и анализе своих эмоций;
- способность к эмпатии, сопереживанию, сочувствию;
- умение взаимодействовать с людьми в сложных, конфликтных ситуациях [42, с. 461].

Таким образом, работник жилищной сферы должен быть эмоционально стабильным в трудных ситуациях, в меру восприимчив к негативным ситуациям жизнедеятельности, с низким уровнем возбудимости, тревожности и незначительным уровнем эмоциональных переживаний, независим от деструктивного влияния окружающей среды.

Следует отметить, что работники жилищной сферы находятся в самом длительном для большинства людей периоде жизни – периоде зрелости (от 25-55 лет). Одной из главных сторон жизни в зрелом возрасте является профессиональная деятельность, где индивид полностью раскрывает свой потенциал. Со зрелостью принято связывать такие новые личностные характеристики, как: умение брать на себя ответственность; стремление к власти, инициатива и организаторские способности; способность к эмоциональной и интеллектуальной поддержке других; самостоятельность, уверенность в себе и целеустремленность; склонность к философским обобщениям; защита системы собственных принципов

жизненных ценностей; способность сопротивляться проблемам реальности с помощью развитой воли; формирование индивидуального жизненного стиля [32, с. 187].

Несмотря на положительные стороны зрелого возраста, возникают и периоды кризиса, которые могут значительно повлиять на эмоциональную устойчивость, включающие в себя профессиональные деформации; консервирование прежних отношений и способов жизнедеятельности; потеря чувства профессиональной идентификации. Эти деструктивные тенденции могут породить тревожность и потерянности [29, с. 107].

Трудности в профессиональной деятельности, влияющие на эмоциональную устойчивость:

- высокая текучесть кадров;
- низкая заработная плата работников;
- негативное отношение окружающих к деятельности специалистов;
- недостаток практических занятий во время профессиональной подготовки специалистов;
- несоблюдение работником принципов профессионально-этического кодекса.

Таким образом, руководители в сфере жилищных отношений предъявляют требования к работнику жилищной сферы: эмоциональная стабильность в трудных ситуациях, восприимчивость к негативным ситуациям жизнедеятельности, обладание низким уровнем возбудимости, тревожности и незначительным уровнем эмоциональных переживаний, независимость от деструктивного влияния окружающей среды.

### 1.3. Модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

Моделирование - это воссоздание параметров некоторого объекта на другом объекте, который создан специально для его исследования, называемый при этом моделью. Как правило, моделирование помогает выявить главные характеристики процесса исследования и дает полное представление о данном процессе. Модель в процессе исследования является обособленным самостоятельным квазиобъектом, который позволяет при изучении получить определенные знания о главном объекте, как отмечает доктор психологических наук В.И. Долгова [20, с. 26].

Методологической основой построения модели является теория познания, смысл которой заключается в определении основ: эмпирической, которая опирается на результаты наблюдения и эксперимента, и теоретической, направленной на построение познания объективной реальности в ее существенных связях и отношениях. Эмпирическое познание в большей мере нуждается в формальной логике, теоретическое в содержательной. Эмпирическое знание принципиально необходимо, так как теоретический, категориальный анализ должен обязательно основываться на эмпирическом знании. Эмпирическое знание ставит перед теоретическим новые задачи, а последнее в свою очередь, направляет и ориентирует эмпирическое [52, с. 153].

Составление модели формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы предполагает наличие этапа целеполагания.

Изначально концепция «дерева целей» была выдвинута Ч. Черчменом и Р. Акоффом в 1957 году и она включает в себя упорядочивающий инструмент, который используется для структурирования частей общей целевой программы развития (главных или генеральных целей) и соотнесения данных элементов с конкретными целями других уровней и областей деятельности.

Термин «дерево» предполагает наличие иерархической структуры, образованной с помощью разделения генеральной цели на подцели, а их, в свою очередь, на более уточненные элементы, которые можно определить как подцели нижележащих уровней или, начиная с определенного уровня – функциями.

Дерево целей позволяет объединить все элементы в общую картину взаимосвязей запланированных событий вплоть до перечисления конкретных задач, и получить информацию об их необходимости. Оно обеспечивает работу по доведению целей до непосредственных исполнителей путем построения соответствия между организационной структурой управления и структурой целей.

Алгоритм формирования «дерева целей» заключается в следующем:

1. Постановка генеральной цели, задач, проведение анализа их соответствия;
2. Деление генеральной цели на подцели, указание их логической связи;
3. Деление целей второго уровня на подцели третьего уровня;
4. Оценить соответствие содержания деятельности её целям;
5. Завершить дерево целей, анализируя его последовательность, логику. Доказать, что дерево целей соответствует всем принципам постановки целей, а именно:
  - генеральная цель достигается не сама по себе, а с помощью достижения целей, на которые она распадается;
  - цели нижних уровней напрямую совместимы с целями высших уровней;
  - цели нижних уровней являются мероприятиями;
  - каждая подсистема дерева стремится к достижению своей собственной цели.



Как универсальный метод системного анализа дерево целей связывает цели высшего уровня с определенными средствами их достижения на низшем уровне с помощью ряда промежуточных звеньев.

С учетом вышеизложенного, графически представим «дерево целей формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы» на Рисунке 1.

Генеральная цель: теоретическое обоснование и экспериментальное выполнение формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

1. Теоретически обосновать проблему формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

1.1. Провести теоретико-методологический анализ понятия эмоциональной устойчивости.

1.2. Исследовать особенности эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

1.3. Разработать модель эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

2. Организовать и провести исследование формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

2.1. Определить этапы, методы и методики исследования.

2.2. Охарактеризовать выборку исследования.

2.3. Проанализировать результаты исследования.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

3.1. Разработать и реализовать программу формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

3.2. Проанализировать полученные результаты коррекционной работы.

3.3. Разработать технологическую карту внедрения.

3.4. Разработать рекомендации по формированию эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Для достижения поставленной в работе цели была разработана модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, представленная на Рисунке 2.

Модель обозначается как описание, изображение природного явления, естественного или искусственного процесса или объекта.

Модели процесса создаются, по мнению В.П. Зинченко и Б.Г. Мещерякова, с целью формальной проверки их работоспособности. К построению моделей предъявляются следующие требования: оптимальность, наглядность, учет культурных стереотипов, системность.

Разработанная нами модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы опирается на принцип системности и содержит 4 блока: целевой, диагностический, формирующий и аналитический. Модель дает понимание содержания каждого этапа работы и позволяет выстроить последовательность между отдельными блоками.

Целевой блок состоит из генеральной цели теоретического обоснования и экспериментального выполнения формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, а также из теоретического изучения научной литературы по данной проблеме исследования, а именно рассмотрение различных определений понятия эмоциональная устойчивость, определение ученых, изучающих данную проблему, подборка методов формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Диагностический блок включает в себя систему мероприятий, позволяющих выявить уровень формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы. Цель – проведение диагностики при помощи методик:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);
- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;
- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина.

Формирующий блок. Разработка и реализация программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы. Цель: повысить уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы. Способы реализации программы: изучение понятий и практической значимости эмоциональной устойчивости работниками жилищной сферы; освоение работниками алгоритма решения профессиональных задач; выполнение различных упражнений; контроль и самоконтроль за выполнением заданий по освоению профессиональной деятельности; освоение практических способов формирования эмоциональной устойчивости (приемы самопомощи).

Аналитический блок. Цель: произвести анализ результатов, полученных в ходе проведения повторной диагностики при помощи методик (Торонтская алекситимическая шкала (TAS); личностный опросник Г. Айзенка EPQ; тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина).

Результат: уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы изменится.

Таким образом, для организации проведения исследования был использован метод системного анализа «дерево целей», позволяющий объединить все элементы в общую картину взаимосвязей запланированных событий вплоть до перечисления конкретных задач. Также была разработана модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, которая опирается на принцип системности и содержит 4 блока: целевой, диагностический, формирующий и аналитический, результатом которой будет являться изменение уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

## Выводы по главе I

В настоящее время учеными не достигнуто единство мнения в определении понятия эмоциональная устойчивость. Несмотря на неоднозначность представленных подходов, общим является то, что эмоциональная устойчивость – это свойство личности, при наличии которого индивид способен осуществлять успешно свою деятельность, обладать высокой работоспособностью, не подвергаясь влиянию стрессовых ситуаций. Эмоциональная устойчивость является не сколько генетической составляющей, а прежде всего, вырабатываемым в процессе жизни качеством, способным влиять на степень эмоционального возбуждения.

Жилищная политика представляет собой комплекс мероприятий, направленных государством, включающий в себя регулирование процесса воспроизводства жилья для повышения его эффективности за счет стимулирования частной инициативы и обеспечения социальной защиты малообеспеченных слоев населения.

Профессиональная деятельность работников жилищной сферы – одна из наиболее важных и ценных видов профессиональной деятельности. Основная цель выполнения работниками жилищной сферы своих профессиональных обязанностей – это обеспечение людей жилыми помещениями, предоставление помощи, субсидий, обеспечение участия в программах, переселение из аварийных домов, бесплатное предоставление земельных участков, осуществление ремонта и так далее.

Выделяя важность и социальную значимость данной профессии, большое количество ученых делают акцент на профессиональном риске, с которым сталкивается работник в процессе своей деятельности.

Работники жилищной сферы сталкиваются с тяжелыми и напряженными ситуациями самого разного плана. Их общение чаще всего с лицами трудных слоев населения – дети-сироты, безработные, пенсионеры, инвалиды, маргиналы, ранее судимые граждане. При этом каждый из них создаёт напряжённую обстановку используя весь свой спектр эмоций.

Таким образом, особенности профессиональной деятельности работников жилищной сферы предъявляют особые требования и к индивидуальным психологическим свойствам, таким как:

- работники должны быстро адаптироваться к чрезвычайным ситуациям;
- обладать высокой скоростью в принятии решений;
- грамотно выполнять работу;
- быть устойчивым к психологическим нагрузкам, а именно обладать эмоциональной устойчивостью.

В качестве показателей эмоциональной устойчивости работника жилищной сферы присутствуют:

- адекватное понимание обстановки, анализ ситуации, оценка, принятие решений;
- целенаправленные и верные действия по достижению цели, выполнению требуемых обязанностей;
- внешнее проявление внутреннего состояния человека на лице, во взгляде, неконтролируемой жестикуляции;
- наличие волевых качеств, а именно, целеустремленность, настойчивость, решительность, организованность;
- умение использовать рациональные установки для формирования позитивной мотивации;
- потребность в контроле и анализе своих эмоций;
- способность к эмпатии, сопереживанию, сочувствию;

- умение взаимодействовать с людьми в сложных, конфликтных ситуациях.

Таким образом, работник жилищной сферы должен быть эмоционально стабильным в трудных ситуациях, в меру восприимчив к негативным ситуациям жизнедеятельности, с низким уровнем возбудимости, тревожности и незначительным уровнем эмоциональных переживаний, независим от деструктивного влияния окружающей среды.

Для организации проведения исследования использовался метод построения «дерева целей». Дерево целей – это структурированная, сформированная по иерархическому признаку совокупность целей системы, программы, в которой выделены генеральная цель и подчиненные ей подцели. Также была разработана модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, которая опирается на принцип системности и содержит 4 блока: целевой, диагностический, формирующий и аналитический, результатом которой будет являться изменение уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

## Глава II. Организация исследования формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

### 2.1. Этапы, методы и методики исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

Исследование эмоциональной устойчивости у работников жилищной сферы имеет следующие этапы:

1. Поисково-подготовительный этап: определение темы исследования, выбор объекта и предмета исследования, изучение психолого-педагогической литературы, формулирование гипотезы. На этом этапе был проведен анализ литературы по определению эмоциональной устойчивости, изучены проблемы и особенности эмоциональной устойчивости у работников жилищной сферы.

2. Опытно-экспериментальный этап исследования предусматривает проведение констатирующего эксперимента, определение круга испытуемых, проведение диагностики. Полученные результаты были обработаны и представлены в виде диаграмм и таблиц. В процессе формирующего эксперимента была разработана программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы и проведена повторная диагностика.

3. Контрольно-обобщающий: анализ и обобщение результатов исследования после проведения повторной диагностики, формулирование выводов, проверка гипотезы.

Формирование эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы проводилось с использованием комплекса методов.

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, синтез, обобщение, моделирование.

2. Эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);

- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;
- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина.

### 3. Математико-статистические: Т-критерий Вилкоксона.

Охарактеризуем данные методы.

Анализ – метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека [55, с. 313].

Синтез – соединение различных признаков объектов или процесса в единую целую систему [45, с. 251].

Обобщение – форма отражения общих признаков и качеств явлений действительности [61, с. 419].

Моделирование – искусственно созданный процесс по построению моделей для указанных целей; создание объекта, замещающего реальный и выражающего его главные свойства [46, с. 859].

Констатирующий эксперимент – это эксперимент, устанавливающий наличие фактического исходного состояния [53, с. 441].

Формирующий эксперимент – это эксперимент, предполагающий выявление закономерностей развития в процессе целенаправленного воздействия на испытуемого в результате реализации программы формирования эмоционально устойчивости [20, с. 13].

Тестирование – метод исследования личности, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений [52, с. 140], [3, с. 178].

Методика Торонтская алекситимическая шкала (TAS) была разработана в 1985 году Дж. Тейлор и адаптирована в институте им. Бехтерева для определения алекситимии. Многочисленные исследования с применением TAS доказали стабильность, надежность и валидность ее факторной структуры и соответственно получаемых результатов. По



мнению В.В. Николаевой под алекситимией понимают трудности в осознании эмоций, сниженную способность личности к определению и описанию собственных переживаний, сложность в различении чувств и телесных ощущений [60, с. 630].

Целью методики Торонтская алекситимическая шкала (TAS) определение наличия либо предрасположенности к алекситимии [51, с. 87].

Эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна показателю по шкале «алекситимичность»: чем выше показатели по шкале «алекситимичность», тем ниже его эмоциональная устойчивость. Исследователи отмечают, что алекситимия не позволяет когнитивно перерабатывать аффекты и ведет к усилению физиологических реакций на стресс. Тестовый лист содержит 26 пунктов. Испытуемый характеризует себя, используя для ответов шкалу Ликерта – от «совершенно не согласен» до «совершенно согласен». При этом одна половина пунктов имеет положительный код, другая – отрицательный. Сумма баллов по всем пунктам и есть итоговый показатель алекситимичности. Подсчет баллов осуществляется по ключу. Теоретическое распределение результатов возможно от 26 до 130 баллов. Чем ниже сумма баллов, тем лучше личность ориентируется в своем эмоциональном состоянии. Количество баллов от 26-и до 62-х является показателем высокого уровня эмоциональной устойчивости. Результат от 63-х до 73-х – средний уровень эмоциональной устойчивости. Показатель от 74-х до 130-и баллов мы считаем низким уровнем эмоциональной устойчивости [60, с. 627].

В качестве второй методики использован Личностный опросник Г. Айзенка EPQ. Целью методики является исследование индивидуально-психологических черт личности, диагностика степени выраженности свойств, выдвигаемых в качестве существенных компонентов личности в концепции Г. Айзенка [43, с. 261].

Суть теории Г. Айзенка состоит в том, что факторы в структуре личности ортогональны, то есть статистически не зависят друг от друга. Г. Айзенк описал четыре категории на основе выраженности двух независимых параметров. Каждая категория является результатом комбинации высокого и низкого уровня интроверсии и экстраверсии с высоким либо низким уровнем стабильности и нейротизма [60, с. 523].

Следует отметить, что в концепции Г. Айзенка особое значение придается индивидуальным различиям и автором была предпринята попытка установить нейрофизиологическую основу для каждого типа личности. Эмоциональная устойчивость, в концепции Г. Айзенка, черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а так же склонностью к лидерству, общительности [60, с. 519].

Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале «нейротизм» в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз [60, с. 517].

Методика содержит 101 вопрос, относящийся к четырем шкалам:

1. «Психотизм».
2. «Экстраверсия-интроверсия».
3. «Нейротизм».
4. Специфическую шкалу, предназначенную для оценки искренности

испытуемого и его отношения к обследованию. Если по шкале искренности количество баллов превышает 10, то результаты обследования считаются недостоверными [60, с. 519].

Полученные результаты ответов сопоставляются с ключом. За ответ, соответствующий ключу, присваивается 1 балл, за несоответствующий ключу — 0 баллов. Полученные баллы суммируются. Средние показатели по шкале «нейротизм» составляют 8–16 баллов. Мы принимаем этот показатель за средний уровень эмоциональной устойчивости, так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна уровню нейротизма. Таким образом, к низкому уровню эмоциональной устойчивости относится результат 17-25 баллов по шкале «нейротизм» опросника Г. Айзенка. Показатель 0-7 баллов соответствует высокому уровню эмоциональной устойчивости [60, с. 519].

Последняя методика «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина, целью которой является определение уровня выражения эмоций: эмоциональная возбудимость, эмоциональная реактивность, а также эмоциональная устойчивость [50, с. 503].

В методике представлены вопросы, на которые необходимо ответить «да», если вы согласны с тем, о чем вас спрашивают, и «нет» – если вы не согласны.

При обработке результатов существуют четыре параметра:

- эмоциональная возбудимость;
- интенсивность эмоций;
- длительность эмоций;
- отрицательное влияние эмоций на эффективность деятельности и общения.

Высокий уровень показателя от 6 баллов и выше; средний – от 3 баллов до 5 баллов; низкий от 0 баллов до 2 баллов.

Для количественной обработки данных применялся метод математической статистики, Т-критерий Вилкоксона. Он применяется для определения направленности и выраженности изменений, определяет есть ли сдвиг показателей в одном направлении интенсивнее, чем в другом [47, с. 22].

Порядок выполнения расчетов по Т-критерию Вилкоксона:

- 1) Составить перечень испытуемых в определенном порядке.
- 2) Определить разность между индивидуальными значениями в первом и контрольном замерах. Сформулировать гипотезы.
- 3) Перевести разности в абсолютные величины и отметить их в отдельном столбце.
- 4) Ранжирование разностей абсолютных величин.
- 5) Определить позиции, где характерен «нетипичный» сдвиг.
- 6) Произвести сумму этих рангов по следующей формуле:  $T = \sum Rr$ , где  $Rr$  – значения сдвигов по рангу имеют более редкий знак.
- 7) Отметить критические значения  $T$  для данного  $n$  по результатам. Если  $T_{эмп}$  меньше или равен  $T_{кр}$ , сдвиг в «типичную» сторону по интенсивности достоверно преобладает.

Гипотеза  $H_0$ : Интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивности сдвигов в нетипичном направлении.

Гипотеза  $H_1$ : интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Таким образом, исследование эмоциональной устойчивости проходило в три этапа: поисково-подготовительный; опытно-экспериментальный; контрольно-обобщающий. Формирование эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы проводилось с использованием теоретических, эмпирических и математико-статистических методов.

## 2.2. Характеристика выборки и анализ результатов исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

Исследовательскую базу составили 16 человек в возрасте от 25 до 46 лет, работающих в Управлении жилищной политики Администрации города Челябинска. В целом климат в коллективе благоприятный, несмотря на большую текучесть кадров, сложность поставленных задач и огромное количество посетителей.

Основными задачами управления являются помощь людям в предоставлении жилых помещений, переселение граждан из аварийных домов, обеспечение жильем детей-сирот, предоставление многодетным и малоимущим семьям земельных участков, социальных выплат, консультации граждан по всем жилищным вопросам и так далее.

Все сотрудники характеризуются высокой работоспособностью, ответственностью, нормальными эмоциональными контактами и адекватным взаимодействием между собой.

В начале проведения исследовательской работы участники процесса проявляли раздражительность и настороженность по отношению к психологу. После того, как служащие были проинформированы о теме и цели исследования, ее значимости и возможной ценности для каждого участника процесса, служащие проявили терпение и показали свою заинтересованность. Основная трудность заключалась в организации времени для встреч.

Для проведения констатирующего эксперимента была сформирована методологическая база, которая позволила провести обследование и получить количественные и качественные характеристики исследуемого феномена. Участники обследовались с помощью следующих методик:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);
- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;

- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина.

Результаты диагностики по методике Торонтская алекситимическая шкала (TAS) представлены на рисунке 3 и в таблице 1 Приложения 2.

При проведении обследования работников с помощью методики Торонтской алекситимической шкалы (TAS) обнаружено три уровня алекситимии.

Испытуемые с высоким уровнем алекситимии характеризуются неспособностью управлять своими эмоциями и отсутствием контроля причин их возникновения, что составляет 19 % выборки (3 человека).

Средний уровень – 31 % (5 человек). Обследуемые с таким уровнем алекситимии не испытывают проблем с осознанием своих эмоций и их контролем.

Низкий уровень алекситимии составляет 50 % (8 человек). К таким относятся испытуемые, понимающие свои эмоции, определяющие причины своего эмоционального состояния, умеющие ими управлять.

По методике Торонтская алекситимическая шкала (TAS) для работников жилищной сферы характерен низкий уровень алекситимии. Эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна показателю по шкале «алекситимичность»: чем выше показатели обследуемого по шкале «алекситимичность», тем ниже его эмоциональная устойчивость. Таким образом, для работников жилищной сферы характерен высокий уровень эмоциональной устойчивости.

Результаты диагностики по методике Личностный опросник Г. Айзенка представлены на рисунке 4 и в таблице 3 Приложения 2. При проведении обследования работников с помощью методики Личностный опросник Г. Айзенка выявлено 3 уровня нейротизма: высокий, средний и низкий.

Высокий уровень нейротизма выявлен у 25 % (4 человека), характеризующихся слабой адаптацией к стрессовым ситуациям и впечатлительностью, импульсивностью.

44 % (7 человек) имеют средний уровень нейротизма, при котором они в стрессовых ситуациях проявляют напряженность, неуверенность в себе, но при этом характеризуются высокой адаптивностью.

Низкий уровень нейротизма по Личностному опроснику Г. Айзенка EPQ у 5 человек, что составляет 31 %. Именно у этих обследуемых отсутствуют деструктивные проявления, беспокойства, а также им присуще стрессоустойчивость, активность, общительность.

По методике Личностный опросник Г. Айзенка EPQ для работников жилищной сферы преобладает средний уровень нейротизма. Так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна уровню нейротизма, мы принимаем этот показатель как средний уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Результаты диагностики по методике «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина представлены на рисунке 5 и в таблице 5 Приложения 2. При проведении обследования работников выявлено 3 уровня эмоциональной возбудимости: высокий, средний и низкий.

Высокий уровень эмоциональной возбудимости выявлен у 31 % (5 человек) работников жилищной сферы, испытывающих эмоциональную неустойчивость, неуравновешенность. Такие люди не контролируют свои эмоции и склонны к огорчениям и проявляют напряженность эмоций.

Средний уровень – 38 % (6 человек) – выдержанные, здравомыслящие люди, но в стрессовых ситуациях иногда проявляют излишнюю возбудимость, испытывают беспокойство.

Низкий уровень – 31 % (5 человек) отличаются высокой работоспособностью, уверенностью в себе.

По методике «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина у работников жилищной сферы преобладает средний уровень эмоциональной возбудимости. Так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна эмоциональной возбудимости, мы принимаем этот показатель как средний уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Проанализировав результаты констатирующего эксперимента, можно сделать вывод, что в группе испытуемых присутствуют все уровни эмоциональной устойчивости примерно в равном соотношении. Это означает, что у работников жилищной сферы наряду с высокими профессионалами своего дела и компетентными специалистами, обладающими высоким уровнем эмоциональной устойчивости, находятся и специалисты со средним и высоким уровнями эмоциональной возбудимости, напряженности, неумением выходить из стрессовых ситуаций.

Таким образом, исследование проходили 16 человек в возрасте от 25 до 46 лет. При проведении диагностики у испытуемых отмечен низкий уровень алекситимии 50 % (8 человек), средний уровень нейротизма 44% (7 человек) и средний уровень эмоциональной возбудимости 38 % (6 человек). Указанные параметры обратно пропорциональны эмоциональной устойчивости, что позволяет сделать вывод, что для работников жилищной сферы характерны высокий и средний уровни эмоциональной устойчивости.

В программе формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы примут участие все 16 человек. Участникам с низким и средним уровнями эмоциональной устойчивости целесообразно будет участие для повышения уровня эмоциональной устойчивости, а



работники с высоким уровнем эмоциональной устойчивости для профилактических мер.

## Выводы по главе II

Исследование эмоциональной устойчивости у работников жилищной сферы проходит в 3 этапа: поисково-подготовительный этап, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

Исследование уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы проводилось с использованием комплекса методов:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, синтез, обобщение, моделирование.

2. Эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);
- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;
- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина.

3. Математико-статистические: Т-критерий Вилкоксона.

Исследовательскую базу составили 16 человек в возрасте от 25 до 46 лет, работающих в Управлении жилищной политики Администрации города Челябинска.

По методике Торонтская алекситимическая шкала (TAS) для работников жилищной сферы характерен низкий уровень алекситимии 50 % (8 человек). Эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна показателю по шкале «алекситимичность»: чем выше показатели обследуемого по шкале «алекситимичность», тем ниже его эмоциональная

устойчивость. Таким образом, для работников жилищной сферы характерен высокий уровень эмоциональной устойчивости.

По методике Личностный опросник Г. Айзенка EPQ для работников жилищной сферы преобладает средний уровень нейротизма 44% (7 человек). Так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна уровню нейротизма, мы принимаем этот показатель как за средний уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

По методике «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина для работников жилищной сферы преобладает средний уровень эмоциональной возбудимости 38% (6 человек). Так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна эмоциональной возбудимости, мы принимаем этот показатель как за средний уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

В программе формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы примут участие все 16 человек. Участникам с низким и средним уровнями эмоциональной устойчивости целесообразно будет участие для повышения уровня эмоциональной устойчивости, а работникам с высоким уровнем эмоциональной устойчивости для профилактических мер.

## Глава III. Опытнo-экспериментальное исследование формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

### 3.1. Программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

Программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы разрабатывалась с учетом специфики профессиональной деятельности, которая обусловлена большим объемом, трудностью восприятия сложных жизненных ситуаций, определенными условиями проведения работы. Следовательно, профессиональная деятельность служащих может вызывать эмоциональное напряжение и повлиять на уровень эмоциональной устойчивости и снижение работоспособности, что обуславливает актуальность разработанной программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

В содержание программы входят лекционные и практические занятия в объеме 10 часов.

Реализация данной программы предположительно позволит получить повышение показателей эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы и благоприятно отразится на климате в коллективе и эффективности принятия решений профессиональных задач.

Цель программы: сформировать эмоциональную устойчивость работников жилищной сферы.

Задачи:

- Определить и закрепить значение эмоциональной устойчивости личности и пути ее формирования;
- Формировать способность анализировать и регулировать собственные эмоциональные реакции, отношение к собственным эмоциональным состояниям;
- Освоить знание способов регуляции и саморегуляции поведенческих реакций, контролировать уровень возбудимости;

- Повысить уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы;
- Создать условия для реализации полученных знаний об эмоциональной устойчивости и умений использовать их в профессиональной деятельности.

Материально-техническое оснащение:

- столы;
- стулья;
- экран;
- ноутбук;
- проектор;
- бумага, карточки, цветные карандаши, фломастеры.

Условия проведения: занятия проходят в здании Администрации города Челябинска в отдельном кабинете, в групповой форме. Занятия могут проводиться с музыкальным сопровождением, что может способствовать расслаблению, определению неформальной обстановки, повышению настроения всех участников.

Программа формирования эмоциональной устойчивости разработана для реализации в естественной закрытой группе служащих на базе Администрации города Челябинска Управление жилищной политики. Рассматривая феномен эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, мы исходим, из определения эмоциональной устойчивости как психологической характеристики взрослого человека, представляющей его как эмоционально зрелую личность. Поэтому возраст участников данной программы имеет широкий диапазон, составляя группу от 25 до 46 лет. Численность группы 16 человек. Это оптимальная численность группы, так как есть возможность обсуждения всех выполненных упражнений, обмена опытом и мнениями, рефлексии, оценки обратной связи и эффективного решения задач.

Содержание программы:

Тема 1. Понятие эмоциональной устойчивости и ее практическая значимость.

Цель: Изучить понятие эмоциональной устойчивости и ее практической значимости.

Задачи:

- развить систему представлений о понятии эмоциональной устойчивости;
- ознакомить с историей возникновения понятия эмоциональной устойчивости;
- сформировать желание участвовать в коррекционной работе.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: столы, стулья, проектор, ноутбук, экран.

Продолжительность: 1 час.

План:

1.1. Понятие эмоциональной устойчивости и история ее возникновения.

1.2. Практическая значимость формирования эмоциональной устойчивости.

1.3. Упражнение «Приветствие».

Тема 2. Содержательная характеристика компонентов эмоциональной устойчивости.

Цель: Описать компоненты эмоциональной устойчивости.

Задачи:

- дать определение компонентам эмоциональной устойчивости;
- развить способности анализировать собственные эмоциональные реакции через упражнение.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: столы, стулья, проектор, ноутбук, экран.

Продолжительность: 1 час.

План:

2.1. Определение тревожности личности, как эмоционального компонента эмоциональной устойчивости.

2.2. Интеллектуальный компонент эмоциональной устойчивости.

2.3. Мотивация достижения успеха и отсутствие мотивации избегания неудач.

2.4. Волевой компонент эмоциональной устойчивости.

2.5. Поведенческий компонент эмоциональной устойчивости.

2.6. Упражнение «Осознание себя».

Тема 3. Определение эмоциональной устойчивости в профессиональной деятельности.

Цель: развить персональные представления о важности эмоциональной устойчивости в профессиональной деятельности.

Задачи:

- развить способность определять те внешние факторы, которые влияют на эмоциональную устойчивость личности;

- улучшить способность анализировать собственное эмоциональное поведение;

- ознакомить со способами конструктивного поведения в стрессогенных ситуациях.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: столы, стулья, проектор, ноутбук, экран.

Продолжительность: 1,5 часа.

План:

3.1. Роль эмоциональной устойчивости как фактор снижения эмоционального напряжения.

3.2. Стрессовые факторы воздействия профессиональной деятельности.

3.3. Упражнение «На концентрацию».

3.4. Упражнение «Я-высказывание».

3.5. Межличностное общение.

3.6. Упражнение «Вексель-рейтинг».

3.7. Упражнение «Свободное падение».

3.8. Деструктивные последствия состояния внутриличностного напряжения.

Тема 4. Влияние психологических особенностей личности на развитие эмоциональной устойчивости.

Цель: ознакомить с влиянием психологических особенностей личности на развитие эмоциональной устойчивости.

Задача: развить способность анализировать собственные эмоциональные реакции и определить понятие психологической защиты.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: столы, стулья, проектор, ноутбук, экран.

Продолжительность: 1 час.

План:

4.1. Характер.

4.2. Темперамент.

4.3. Упражнение «Предмет, похожий на меня».

4.4. Индивидуальный стиль деятельности.

4.5. Ценностные ориентации.

4.6. Упражнение «Футболки».

4.7. Психологическая защита.

Тема 5. Возникновение и развитие внутриличностного напряжения.

Цель: сформировать представление о процессе внутриличностного напряжения.

Задача: развить способности анализировать собственное эмоциональное состояние и прогнозировать ситуации в межличностных отношениях.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: столы, стулья, проектор, ноутбук, экран.

Продолжительность: 2 часа.

План:

5.1. Причины внутриличностного напряжения.

5.2. Упражнение «Отношение к миру».

5.3. Эмоциональные состояния.

5.4. Прогнозирование развития ситуации.

5.5. Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы».

5.6. Конфликтные условия деятельности.

Тема 6. Пути формирования эмоциональной устойчивости.

Цель: познакомить с путями формирования эмоциональной устойчивости.

Задачи:

- развить представления о путях формирования эмоциональной устойчивости личности;

- развить способности анализировать и регулировать собственное эмоциональное состояние;

- осознать мотивации достижения успеха и избегания неудач.

Форма проведения: групповая.

Оборудование: столы, стулья, проектор, ноутбук, экран.

Продолжительность: 1,5 часа.

План:

6.1. Личностные ресурсы и способы выхода из эмоциогенных ситуаций.

6.2. Упражнение «Слалом».



6.3. Мотивация избегания неудач.

6.4. Развитие мотивации достижения успеха.

Тема 7. Практические способы формирования эмоциональной устойчивости.

Цель: развить практические способы формирования эмоциональной устойчивости.

Задачи:

-развить представления о рациональных установках на восприятие негативных событий;

- развить способности анализировать и регулировать собственное эмоциональное состояние;

- освоить приемы самопомощи.

Продолжительность: 2 часа.

7.1. Определение особенностей и содержания эмоциогенных ситуаций.

7.2. Упражнение «Все в твоих руках».

7.3. Когнитивная и эмоциональная оценка возможностей личности по преодолению сложившейся ситуации.

7.4. Упражнение «Фильм про победителя».

7.5. Приемы самопомощи.

Программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, включающая лекционные и семинарские занятия представлена в Приложении 3.

Таким образом, разработана программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, сформулированы цели, задачи, условия ее проведения. Программа проведена в естественной закрытой группе служащих на базе Администрации города Челябинска Управление жилищной политики.

### 3.2. Анализ результатов опытно-экспериментального исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы

После реализации программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы проведена повторная диагностика с использованием следующих методик:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);
- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;
- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина.

Результаты диагностики по методике Торонтская алекситимическая шкала TAS представлены на рисунке 6 и в таблице 9 Приложения 4.

Группа высокого уровня алекситимичности, характеризующаяся неспособностью управлять своими эмоциями, уменьшилась. До реализации программы формирования эмоциональной устойчивости высокий уровень алекситимичности был выявлен у 19 % (3 человека), а после реализации программы у 6% (1 человек).

Средний уровень алекситимичности до реализации программы формирования эмоциональной устойчивости – 31 % (5 человек), а после реализации программы – 38 % (6 человек). Обследуемые с таким уровнем алекситимичности не испытывают проблем с осознанием своих эмоций и контролем за ними.

Группа низкого уровня алекситимичности, характеризующаяся умением управлять своими эмоциями и определять причины своего эмоционального состояния, увеличилась. До реализации программы формирования эмоциональной устойчивости низкий уровень алекситимичности был выявлен у 50 % (8 человек), а после реализации программы у 56% (9 человек).

После реализации программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы для определения сдвигов показателя алекситимичности был применен T-критерий Вилкоксона.

H0 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей алекситимичности не превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей алекситимичности.

H1 - интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей алекситимичности превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей алекситимичности.

$$T_{\text{эмпир}} = 27,5$$

Полученное эмпирическое значение  $T_{\text{эмпир}}$  находится в зоне неопределенности.

Принимается гипотеза H1 при  $p=0,05$  - интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей алекситимичности превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей алекситимичности.

Расчеты по T-критерию Вилкоксона по методике Торонтская алекситимическая шкала (TAS) представлены в Таблице № 10 Приложения 4.

Результаты диагностики по параметру нейротизм по методике Личностный опросник Г. Айзенка представлены на рисунке 8 и в таблице 12 Приложения 4.

Группа высокого уровня нейротизма, характеризующаяся слабой адаптацией к стрессовым ситуациям, уменьшилась. До реализации программы формирования эмоциональной устойчивости высокий уровень нейротизма был выявлен у 25 % (4 человека), а после реализации программы у 6% (1 человек).

Средний уровень нейротизма до реализации программы формирования эмоциональной устойчивости – 44 % (7 человек), а после реализации программы – 63 % (10 человек). Обследуемые с таким уровнем нейротизма испытывают напряженность, неуверенность в себе, но при этом характеризуются высокой адаптивностью.

Группа низкого уровня нейротизма, характеризующаяся стрессоустойчивостью и отсутствием деструктивных проявлений, не изменилась после реализации программы формирования эмоциональной устойчивости (31 % - 5 человек).

После реализации программы формирования эмоциональной устойчивости для определения сдвигов показателя нейротизма по методике Личностный опросник Г. Айзенка был применен Т-критерий Вилкоксона.

H<sub>0</sub> – интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей нейротизма не превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей нейротизма.

H<sub>1</sub> - интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей нейротизма превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей нейротизма.

$$T_{\text{эмпир}}=9$$

Полученное эмпирическое значение  $T_{\text{эмпир}}$  находится в зоне неопределенности.

Принимается гипотеза H<sub>1</sub> при  $p=0,05$  – интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей нейротизма превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей нейротизма.

Расчеты по Т-критерию Вилкоксона по параметру нейротизм по методике Личностный опросник Г. Айзенка представлены в Таблице № 13 Приложения 4.

Результаты диагностики по параметру эмоциональная возбудимость по методике Е.П. Ильина «Характеристики Эмоциональности» представлены на рисунке 10 и в таблице 15 Приложения 4.

Группа высокого уровня эмоциональной возбудимости, испытывающих эмоциональную неустойчивость, неуравновешенность. До реализации программы формирования эмоциональной устойчивости высокий уровень эмоциональной возбудимости был выявлен у 31 % (5 человек), а после реализации программы у 19% (3 человека).

Средний уровень эмоциональной возбудимости до реализации программы формирования эмоциональной устойчивости – 38 % (6 человек), а после реализации программы – 50 % (8 человек). Обследуемые с таким уровнем эмоциональной возбудимости выдержанные, здравомыслящие, но в стрессовых ситуациях проявляют напряженность.

Группа низкого уровня эмоциональной возбудимости, характеризующаяся высокой работоспособностью и уверенностью в себе, не изменилась после реализации программы формирования эмоциональной устойчивости (31 % - 5 человек).

После реализации программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы для определения сдвигов показателя эмоциональной возбудимости по методике Е. П. Ильина «Характеристики эмоциональности» был применен Т-критерий Вилкоксона.

H0 – интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей эмоциональной возбудимости не превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей эмоциональной возбудимости.

H1 - интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей эмоциональной возбудимости превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей эмоциональной возбудимости.

Полученное эмпирическое значение  $T_{\text{эмпир}}$  находится в зоне неопределенности.

Принимается гипотеза  $H_1$  при  $p=0,05$  – интенсивность сдвигов в направлении увеличения показателей эмоциональной возбудимости превосходит интенсивность сдвигов в направлении уменьшения показателей эмоциональной возбудимости.

Расчеты по T-критерию Вилкоксона по параметру эмоциональная возбудимость по методике Е.П. Ильина «Характеристики эмоциональности» представлены в Таблице № 16 Приложения 4.

По результатам повторной диагностики уровень алекситимичности значительно уменьшился, а так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна алекситимичности, можно сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы после реализации программы. Испытуемые стали лучше управлять своими эмоциями, а также большинство из них научились определять причины своего эмоционального состояния.

Группа высокого уровня нейротизма значительно уменьшилась, а так как уровень нейротизма обратно пропорционален эмоциональной устойчивости, можно сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы после реализации программы. Испытуемые стали более адекватно реагировать на стрессовые ситуации, научились контролировать свои деструктивные действия и отрицательные эмоции.

Эмоциональная возбудимость обратно пропорциональна эмоциональной устойчивости. По результатам реализации программы уровень эмоциональной возбудимости снизился в группе высокого уровня и увеличился в группе среднего, что позволяет сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости. Испытуемые стали

более уравновешены и спокойны, что благоприятно сказалось на психологическом климате в коллективе и на работоспособности.

Таким образом, уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы после реализации программы формирования эмоциональной устойчивости повысился. Это подтверждает выдвинутую гипотезу и эффективность программы формирования эмоциональной устойчивости.

### 3.3. Технологическая карта внедрения

С целью сохранения результатов реализации программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы для руководителей составлена технологическая карта внедрения, а для работников жилищной сферы разработаны рекомендации.

Выделено 7 этапов внедрения результатов исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Первый этап: «Целеполагание внедрения по теме программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы».

1. Изучить психолого-педагогическую литературу по предмету внедрения.
2. Поставить цели внедрения.
3. Разработать этапы внедрения.
4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения.

Второй этап: «Формирование положительной психологической установки на внедрение программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы».

1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у руководителей в жилищной сфере.

2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения у руководителей в жилищной сфере.

Третий этап: «Изучение предмета внедрения программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы».

1. Изучить необходимые документы и материалы по предмету внедрения.

2. Изучить сущность предмета внедрения.

3. Изучить методики внедрения.

Четвертый этап: «Опережающее освоение предмета внедрения программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы».

1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы.

2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе.

3. Обеспечить инициативной группе условия успешного освоения.

4. Проверить методику внедрения.

Пятый этап: «Фронтальное освоение предмета внедрения программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы».

1. Мобилизовать трудовой коллектив на внедрение инновационной программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

2. Развить знания и умения, полученные на предыдущем этапе.



3. Обеспечить условия для фронтального внедрения инновационной программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

4. Освоить всем трудовым коллективом предмет внедрения.

Шестой этап: «Совершенствование работы над темой формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы».

1. Совершенствовать знания и умения, определенные на предыдущем этапе.

2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по внедрению.

3. Совершенствовать методику освоения внедрения.

Седьмой этап: «Продвижение опыта освоения внедрения программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы».

1. Изучить и обобщить опыт внедрения.

2. Осуществить наставничество над другими работниками жилищной сферы, приступающими к внедрению программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

3. Осуществить пропаганду передового опыта по внедрению.

4. Сохранить и углубить традиции работы над темой.

Таким образом, нами выделено 7 этапов внедрения результатов исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы в практику. Каждый из этапов логически связан с предыдущим и предвосхищает следующий. Последовательное выполнение целей каждого этапа предполагает высокую результативность внедрения. Технологическая карта внедрения приведена в Приложении 5.

Профессиональная деятельность работников жилищной сферы постоянно связана с воздействием различных стрессогенных факторов. Неопределенность, постоянные изменения в законодательстве,

напряженная работа внимания, случаи работы с человеческим горем оказывают сильное влияние на психику человека и требуют совокупности всех его психических и технических возможностей для правильного решения поставленных задач.

Специалисты жилищной сферы, выполняя свои профессиональные обязанности, находятся в вечном контакте с людьми, которые находятся в стрессовых ситуациях, представителями других органов местного самоуправления, проверяющими контролирующими органов, что создаёт ситуацию постоянной напряженности. Все это приводит к рассеиванию внимания, несоблюдению сроков, снижению готовности к немедленному действию и негативно влияет на выполнение поручений.

Ежегодно растут количество чрезвычайных ситуаций, число аварийных домов, пожаров, обманутых дольщиков, людей, подвергшихся действиям мошенников, ветеранов боевых действий, количество людей категории детей-сирот. Сложность профессиональной работы заключается в этих различных факторах влияния и многообразии трудовых задач. Продолжительные психологические нагрузки предъявляют завышенные требования к самой личности работника, и к его эмоциональной устойчивости в частности.

В профессиональной деятельности экстремальные события чаще всего превращаются в цепочку стрессовых факторов, которые связаны с переживаниями каждого дня: информационная перегрузка, сокращение сроков, увеличение объема работ, нарушение режима труда. Информации об обвалившихся домах и пожарах негативно сказывается на восприятии работника. Одними из основных факторов успешной деятельности работника являются способность сохранять трезвый ум, принимать верные решения в ограниченное время, контролировать собственные действия и влиять на окружающих, действовать целенаправленно. Работники не

всегда выдерживают объем работ и те психические нагрузки, которым они подвергаются.

Психологическая подготовка работников жилищной сферы рассматривается в числе главнейших задач, стоящих перед руководителями данной сферы. Главной задачей является формирование психологической устойчивости и готовности к выполнению поставленных задач. Реализации данной задачи и соответствует программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

Проведение теоретических и практических упражнений с работниками способствует их быстрой адаптации в экстремальных ситуациях, развитию профессионально важных качеств, восстановлению нарушенных психологических функций.

С помощью проведения занятий достигается максимальное сопоставление между качествами индивида, элементами профессионального мастерства и реальными психологическими требованиями проведения работ. Приоритетным было участие в практических упражнениях, так как их выполнение предполагает лучшее усвоение специфических знаний, навыков и умений и применение их на практике. Данный метод позволяет участнику программы формировать образы профессионального поведения, адекватные своим возможностям и способностям, предполагая реализацию принципов успешности взаимодействия. С одной стороны, работа с практическими упражнениями даёт возможность личностного «внедрения» в экстремальные ситуации, и способствует адаптации работников в конкретной деятельности, придавая всему этому целостность, последовательность и системность. А также психологические образования, возникающие в результате выполнения упражнений и их обсуждения в групповой форме, активизируют

самокоррекцию и самоуправление, способствуя формированию высокого уровня эмоциональной устойчивости.

Анализируя результаты исследования можно предполагать, что наиболее эффективна разработанная программа будет для молодых специалистов, с низкими и средними уровнями эмоциональной стабильности, нейротизма, психотизма, эмоциональной возбудимости. Но также, данная программа будет эффективна и для опытных специалистов со средним и высоким уровнем эмоциональной устойчивости, поэтому наша программа проводилась для всех участников, проходивших первичную диагностику. Для успешной реализации программы необходимо сформировать условия, которые будут способствовать регулярному посещению семинаров.

Для успешной профессиональной деятельности особенно важны способности не поддаваться влиянию негативных факторов, сохранять самообладание в экстремальных ситуациях, быть решительным в коллективных или одиночных действиях. Работники жилищной сферы должны владеть простейшими приемами разрядки напряженности, психической саморегуляции и способности восстановления психологических и физических сил.

Обучение приводит к развитию личности, корректировке собственных целей, поведения. Развитие способности анализировать собственное эмоциональное напряжение является началом его процесса регуляции. Изучение новых аспектов конструктивного общения, их обсуждение, способность анализировать развитие межличностных отношений, а также при получении теоретических знаний, приводит к смене привычной коммуникации дает другой эффект от межличностных взаимодействий.

Таким образом, реализованная программа способствует повышению уровня адаптации человека к чрезвычайным ситуациям, формированию

способности преодоления страха, жалости, безгливости в каких-то случаях, нести ответственность за самостоятельные решения в экстремальных ситуациях, выполнять прямые поручения в условиях цейтнота.

Для формирования эмоциональной устойчивости работника жилищной сферы можно рассмотреть способы, анализ которых позволяет классифицировать их как специфические и неспецифические.

Специфические способы формирования эмоциональной устойчивости выражаются в адаптации к напряженным факторам деятельности и в особом профессионально заостренном развитии качеств личности. Неспецифические способы формирования эмоциональной устойчивости включают методы профилактики и преодоления состояния избыточной эмоциональной напряженности, методы саморегуляции. К ним относятся приемы релаксации, специальные физические и дыхательные упражнения, самоконтроль внешних проявлений эмоционального состояния и другие.

Целенаправленное использование комплексной системы специфических и неспецифических способов регулирования способствует развитию эмоциональной устойчивости.

Причины напряженности обусловлены объективными и субъективными факторами. Под объективными факторами понимают внешние условия. Субъективные факторы – личностные особенности индивида, обостряющие чувствительность к профессиональным трудностям, мотивационные, эмоциональные, социальные характеристики. Условия деятельности становятся напряженной ситуацией тогда, когда они воспринимаются и оцениваются субъектом, как трудные и опасные. Напряженные факторы в меньшей степени оказывают негативное влияние, если субъектом приобретены профессиональные умения и навыки при

достаточном уровне развития профессионально значимых качеств личности.

Рекомендации по развитию эмоциональной устойчивости для работников жилищной сферы:

1. Одним из важных условий формирования эмоциональной устойчивости является достаточный уровень развития профессионального самосознания, включающего отношение личности к своей профессии, систему представлений о сущности своей деятельности и своем профессиональном «Я». Также существуют разные курсы повышения квалификации, различные профессиональные объединения, конференции, где люди обмениваются опытом.

2. Формированию эмоциональной устойчивости способствует адаптация к напряженным факторам деятельности, готовность к сложным ситуациям через развитие навыков анализа и решения трудных задач. Важно научиться конструктивным способам разрешения конфликтов и выходу из напряженных ситуаций. Деструктивные конфликты характеризуются использованием механизмов психологической защиты.

3. Формирование эмоциональной устойчивости включает многообразные методы профилактики и преодоления состояния избыточной эмоциональной напряженности, методы саморегуляции. Овладение такими психологическими навыками, как внутренняя речь, релаксация и другие способствует повышению уровня стрессоустойчивости, что напрямую формирует эмоциональную устойчивость.

4. Эмоциональная устойчивость тесно связана со способностью личности осознавать собственные эмоции и гибко управлять ими. Регуляция может осуществляться двумя путями: предупреждением возникновения и трансформацией избыточно напряженных эмоциональных состояний. Эффективность многих приемов зависит от

регулярности их использования и от того, верит ли сам человек в их эффективность.

5. Эмоциональное общение. Когда работник анализирует свои чувства и делится ими с другими, снижается вероятность эмоционального выгорания, что напрямую способствует повышению уровню эмоциональной устойчивости. Рекомендуется работникам обмениваться опытом и мнением в определенных рабочих ситуациях, просить у коллег профессиональной поддержки. Если сотрудник делится своими негативными эмоциями, более опытные и уверенные в себе коллеги могут найти верное решение возникших у него проблем.

6. Отдых от работы. Обязателен регулярный отпуск, смена обстановки, а также «уход» от работы, который состоит в переключении внимания во время трудовой деятельности. Возможны перерывы на прогулку на свежем воздухе, размяться, пообщаться с коллегами, сделать зарядку для глаз. Спланированный и регулярный отдых помогает работнику сохранить высокую работоспособность, стрессоустойчивость и избежать серьезных потрясений.

Следовательно, эмоциональная устойчивость противостоит эмоциональной напряженности, дезорганизуя психические функции. Эмоциональная устойчивость – качество, которое можно усиливать с помощью приобретенных в ходе жизни знаний, умений, навыков и сознательно организованных действий.

Таким образом, программу можно рекомендовать для всех руководителей, которые так или иначе связаны с экстремальными и чрезвычайными ситуациями, а также в работе с людьми находящимися в стрессовых ситуациях, когда нужно принимать важные решения в условиях дефицита времени и всё сопровождается напряженным режимом труда.

### Выводы по главе III

Программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы разрабатывалась с учетом специфики профессиональной деятельности, которая обусловлена большим объемом, трудностью восприятия сложных жизненных ситуаций, определенными условиями проведения работы. Следовательно, профессиональная деятельность служащих может вызывать эмоциональное напряжение и повлиять на уровень эмоциональной устойчивости и снижение работоспособности, что обуславливает актуальность разработанной программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

В содержание программы входят лекционные и практические занятия в объеме 10 часов.

Цель программы: сформировать эмоциональную устойчивость работников жилищной сферы.

Проведен анализ эффективности программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы. При проведении повторной диагностики эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы использовались следующие методики:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);
- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;
- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина;
- метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

По результатам повторной диагностики группа высокого уровня алекситимичности значительно уменьшилась (с 19% - 3 человека до 6% - 1 человек), а так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна алекситимичности, можно сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы после



реализации программы. Испытуемые стали лучше управлять своими эмоциями, а также большинство из них научились определять причины своего эмоционального состояния.

Группа высокого уровня нейротизма значительно уменьшилась (с 25% - 4 человека на 6% - 1 человек), а так как уровень нейротизма обратно пропорционален эмоциональной устойчивости, можно сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы после реализации программы. Испытуемые стали более адекватно реагировать на стрессовые ситуации, научились контролировать свои деструктивные действия и отрицательные эмоции.

Эмоциональная возбудимость обратно пропорциональна эмоциональной устойчивости. По результатам реализации программы уровень эмоциональной возбудимости снизился в группе высокого уровня (с 31% - 5 человек до 19% - 3 человека), что позволяет сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости. Испытуемые стали более уравновешены и спокойны, что благоприятно сказалось на психологическом климате в коллективе и на работоспособности.

Обработка результатов с помощью метода математической статистики Т-критерия Вилкоксона показала значимость различий для показателей алекситимичности, нейротизма и эмоциональной возбудимости.

Гипотеза о том, что уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы возможно изменится если разработать и реализовать модель формирования, доказана.

После проведения программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы была разработана технологическая карта внедрения и составлены рекомендации.

### Заключение

Эмоциональная устойчивость – это свойство личности, при наличии которого индивид способен осуществлять успешно свою деятельность, обладать высокой работоспособностью, не подвергаясь влиянию стрессовых ситуаций.

Работники жилищной сферы сталкиваются с тяжелыми и напряженными ситуациями самого разного плана. Их общение чаще всего с представителями сложной эмоциональной направленности – дети-сироты, безработные, пенсионеры, инвалиды, маргиналы, ранее судимые граждане. При этом каждый из них создаёт напряжённую обстановку используя весь свой спектр эмоций.

Особенности профессиональной деятельности работников жилищной сферы предъявляют особые требования и к индивидуальным психологическим свойствам, таким как:

- работники должны быстро адаптироваться к чрезвычайным ситуациям;
- обладать высокой скоростью в принятии решений;
- грамотно выполнять работу;
- быть устойчивым к психологическим нагрузкам, а именно обладать эмоциональной устойчивостью.

На основе анализа психолого-педагогической литературы составлена модель формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы, которая содержит 4 блока: целевой, диагностический, формирующий и аналитический.

Исследование эмоциональной устойчивости у работников жилищной сферы проходило в 3 этапа: поисково-подготовительный этап, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

Исследование уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы проводилось с использованием комплекса методов:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, синтез, обобщение, моделирование.

2. Эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по методикам:

- Торонтская алекситимическая шкала (TAS);
- личностный опросник Г. Айзенка EPQ;
- тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина.

3. Математико-статистические: Т-критерий Вилкоксона.

Исследовательскую базу составили 16 человек в возрасте от 25 до 46 лет, работающих в Управлении жилищной политики Администрации города Челябинска. В целом климат в коллективе благоприятный, несмотря на большую текучесть кадров, сложность поставленных задач и огромное количество посетителей.

После проведения диагностики были получены следующие результаты: по методике Торонтская алекситимическая шкала (TAS) высокий уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы 50 % (8 человек), средний уровень – 31 % (5 человек), низкий – 19% (3 человека); личностный опросник Г. Айзенка EPQ высокий уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы 31 % (5 человек), средний уровень – 44 % (7 человек), низкий – 25% (4 человека); тест «Характеристики эмоциональности» Е.П. Ильина высокий уровень – 31% ( 5 человек), средний - 38% ( 6 человек), низкий – 31% (5 человек).

Проанализировав результаты, можно сделать вывод, что в группе испытуемых присутствуют все уровни эмоциональной устойчивости примерно в равном соотношении. Это означает, что у работников жилищной сферы наряду с высокими профессионалами своего дела и компетентными специалистами, обладающими высоким уровнем эмоциональной устойчивости, находятся и специалисты со средним

уровнем эмоциональной возбудимости, напряженности, неумением выходить из стрессовых ситуаций, также со средним уровнем нейротизма.

Программа формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы разрабатывалась с учетом специфики профессиональной деятельности, которая обусловлена большим объемом, трудностью восприятия сложных жизненных ситуаций, определенными условиями проведения работы. Следовательно, профессиональная деятельность служащих может вызывать эмоциональное напряжение и повлиять на уровень эмоциональной устойчивости и снижение работоспособности, что обуславливает актуальность разработанной программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

В содержание программы входят лекционные и практические занятия в объеме 10 часов.

Цель программы: сформировать эмоциональную устойчивость работников жилищной сферы.

Проведен анализ эффективности программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы.

По результатам повторной диагностики группа высокого уровня алекситимичности значительно уменьшилась (с 19% - 3 человека до 6% - 1 человек), а так как эмоциональная устойчивость обратно пропорциональна алекситимичности, можно сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы после реализации программы. Испытуемые стали лучше управлять своими эмоциями, а также большинство из них научились определять причины своего эмоционального состояния.

Группа высокого уровня нейротизма значительно уменьшилась (с 25% - 4 человека на 6% - 1 человек), а так как уровень нейротизма обратно пропорционален эмоциональной устойчивости, можно сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости работников

жилищной сферы после реализации программы. Испытуемые стали более адекватно реагировать на стрессовые ситуации, научились контролировать свои деструктивные действия и отрицательные эмоции.

Эмоциональная возбудимость обратно пропорциональна эмоциональной устойчивости. По результатам реализации программы уровень эмоциональной возбудимости снизился в группе высокого уровня (с 31% - 5 человек до 19% - 3 человека), что позволяет сделать вывод о повышении уровня эмоциональной устойчивости. Испытуемые стали более уравновешены и спокойны, что благоприятно сказалось на психологическом климате в коллективе и на работоспособности.

Обработка результатов с помощью метода математической статистики Т-критерия Вилкоксона показала значимость различий для показателей алекситимичности, нейротизма и эмоциональной возбудимости.

Таким образом, уровень эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы после реализации программы формирования эмоциональной устойчивости повысился. Это подтверждает выдвинутую гипотезу и эффективность программы формирования эмоциональной устойчивости.

Нами выделено 7 этапов внедрения результатов исследования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы в практику. Каждый из этапов логически связан с предыдущим и предвосхищает следующий. Последовательное выполнение целей каждого этапа предполагает высокую результативность внедрения.

После проведения программы формирования эмоциональной устойчивости работников жилищной сферы были составлены рекомендации.