

Психологічні особливості професійної свідомості телефонних консультантів

Розглянуто поняття професійної свідомості як складно-організованої структури, яка, опираючись на індивідуально-психологічні показники, виявляє особливості самооцінки професійних якостей особистості та ставлення до роботи. Досліджено та проаналізовано професійну свідомість телефонних консультантів з різними уявленнями щодо професійно-важливих якостей. За допомогою зв'язків показників професійної свідомості та особистісних параметрів, визначено індивідуальні особливості, що сприяють певному типу професійної свідомості.

Ключові слова: професійна свідомість, професійно-важливі якості, когнітивні стилі, операціональні здібності, структурні компоненти темпераменту.

Рассмотрено понятие профессионального сознания, как сложно организованной структуры, которая, опираясь на индивидуально психологические показатели, обнаруживает особенности самооценки профессиональных качеств личности и отношения к работе. Исследовано и проанализировано профессиональное сознание телефонных консультантов с разными представлениями относительно профессионально важных качеств. С помощью связей показателей профессионального сознания и личностных параметров, определено индивидуальные особенности, что способствуют определенному типу профессионального сознания.

Ключевые слова: профессиональное сознание, профессионально-важные качества, когнитивные стили, операціональные способности, структурные компоненты темперамента.

Постановка проблеми: Вивчення психологічних особливостей професійної свідомості телефонних консультантів представляє інтерес як в теоретичному, так і в практичному плані, оскільки дозволяє наблизитись до розуміння її механізмів формування. Класично досліджують професійну свідомість представників окремих професійних груп, до яких входять: лікарі (Т.Л. Мірінова), вчителі та викладачі (Л.М. Мітіна, А.К. Маркова та інші), психологи (Е.Р. Калітеєвська, Т.В. Тараскіна та інші). Проте, ці дослідження не стосуються більш конкретних і технічних професій, зокрема професійної діяльності телефонних операторів. Це частково обумовлено тим, що сучасний світ професій дуже швидко змінюється, і якщо ще декілька років тому поняття Колл-центр (Call-

центр) було відоме лише незначній кількості людей, сьогодні ж кількість таких центрів в Україні вже перевищила середній показник у Східній Європі – понад 500.

Вагомий внесок у дослідження питань професійної свідомості зробили (А. Деркач, О. Москаленко Л. Мітіна, А. Маркова, Н. Мащенко, Н. Рукавішнікова та інші). Проте, недостатньо вивченим є питання про значимість когнітивно-стильових параметрів у професійно-важливих якостях, адже когнітивні стилі проявляються у них, відображаючи професійну компетентність, і розглядаються нами як поєднуючий елемент між особистістю та діяльністю. Вивчення зв'язків когнітивних стилів та показників професійної свідомості дадуть змогу повніше зрозуміти особливості професійно-важливих якостей телефонних консультантів, адже вони як визначальний чинник професійної свідомості поєднують в собі індивідуально-психологічні особливості та ставлення особистості до роботи.

Отже, щодо професійної свідомості телефонних операторів, то вона розглядається не лише як пізнання та оцінка ними своїх професійних якостей і ставлення до них, а як можливість встановити за допомогою зв'язків – показників професійної свідомості та особистісних параметрів, які саме індивідуальні особливості сприяють тому чи іншому типу професійної свідомості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У середині ХХ століття, з погляду класичної парадигми, об'єктивними критеріями придатності до конкретної професії були: розумові та сенсомоторні здібності, загальний інтелект, знання та вміння. Згодом представники неklasичної парадигми акцентували увагу на особистісних особливостях щодо професійної успішності. Відтак, сучасні дослідження свідчать, що сьогодні зменшується важливість вихідних компонентів професійно-важливих якостей і зростає значимість фактора суб'єкт-суб'єктних стосунків (комунікабельність, робота в колективі) та активності людини (аналітичність, самоконтроль). Також, вагому роль починає відігравати професіоналізм, який розвивається в процесі конкретної діяльності (наприклад, професійна підготовка) [6].

Професійно-важливі якості становлять майже усі особливості особистості, психофізіологічні особливості, особливості психічних процесів [6], через які виявляються основні характеристики особистості: когнітивно-психомоторні, емоційно-вольові, мотиваційно-потребнісні [1, с. 34].

Згідно В.А. Бодрова “Професійно-важливі якості – це вся сукупність психологічних якостей особистості, а також цілий ряд

фізичних, антропометричних, фізіологічних характеристик людини, які визначають успішність навчання і реальної діяльності... конкретний перелік цих якостей для кожної діяльності – специфічний, і визначається за результатами психологічного аналізу діяльності, професіограми і психограми” [1, с. 223]. А професійну придатність за В.А. Бодровим складає: професійна мотивація, загальна і професійна підготовленість (знання, вміння, навички); рівень функціональної готовності та резервів організму (розвиток аналізаторів та фізичних якостей важливих для роботи); індивідуально-психологічні функції організму (темперамент, характер, пізнавальна сфера, емоційно-вольова сфера) [1, с. 22-23].

Професійна свідомість характеризується уявленням людини про себе, як про представника конкретної професії, що є втіленням певних професійних норм, правил, властивих їй. До індивідуально-психологічних властивостей цієї свідомості входять: перцептивні, мисленнєві, емоційні, комунікативні, мовленнєві та інші компоненти. Крім того, професійна свідомість включає ставлення особистості до професії, компонентами якої є: ставлення до себе, як до суб’єкта діяльності, до інших, до об’єкта та предмета праці, умов та засобів праці [2, с. 101-102]. Отже, професійна свідомість включає в себе не лише особливості розуміння та відношення щодо професії, а й конкретні особистісні параметри, які є її визначальними чинниками.

Л. Мітіна, А. Маркова, Н. Мащенко [3, 4, 5], говорячи про професійну свідомість, виділяють такі її три складові: когнітивний (здійснює усвідомлення людиною свого значення у професійна діяльності), емоційна (забезпечує афективно-оціночний компонент) та поведінкова (виявляє здатність до конкретної професійної діяльності опираючись на знання себе).

На основі вищенаведеного, нами зроблено висновок про те, що професійна свідомість є складно-організованою структурою, яка опираючись на індивідуально-психологічні особливості, зокрема на когнітивні стилі виявляє ставлення особистості до роботи, здійснюючи регулюючу функцію в конкретній професії.

Оскільки когнітивні стилі людини характеризуються певними когнітивно-стильовими параметрами, які визначають показники інтелекту, способи опрацювання інформації і, як наслідок, – продуктивність діяльності, яка залежатиме від того, які параметри когнітивних стилів переважають у конкретної особи і як вони взаємопов’язані з інтелектом ми, беручи до уваги параметри вербального інтелекту, будемо звертати увагу на способах опрацювання інформації, оскільки когнітивно-стильові параметри

знаходяться у безпосередньому зв'язку між собою, а також визначають розвиток інтелектуального потенціалу. Саме тому, розглядаючи показники вербального інтелекту акцентуємо увагу на тому, що когнітивні стилі спрямовують вербальні інтелектуальні здібності. На нашу думку, співвідношення зв'язків когнітивних стилів та показників інтелекту визначає продуктивні аспекти когнітивно-інтелектуальної взаємодії, які ми називаємо операціональними здібностями.

Крім того, опираючись на дослідження В.М. Русалова, В.О. Колга, Є.І. Маствіліскера та Г.Є. Дикопольської, ми розглядаємо когнітивні стилі невіддільно від структури індивідуальності. Тобто, акцентуємо увагу на тому, що когнітивний стиль входить до властивостей індивідуальності і корелює із темпераментом.

Метою нашого емпіричного дослідження є виявлення особливостей професійної свідомості телефонних консультантів з різними уявленнями, щодо професійно-важливих якостей телефонних операторів.

Виклад основного матеріалу дослідження та обґрунтування результатів. В опитуванні взяли участь телефонні оператори різних Колл-центрів, орієнтованих на надання інформації, підтримку клієнтів (оператори, що працюють виключно на вхідних дзвінках). Загальна кількість досліджуваних – 148 осіб. Були використані методики: методика “Визначення когнітивно-діяльнісного стилю” (Л. Ребекка), тест на визначення творчих здібностей (Х. Зіверта), тест структури інтелекту (Р. Амтхауера) (вербальний субтест), методика “Фігури Готтшальдта”, тест на дослідження швидкості мислення, тест на дослідження гнучкості мислення, опитувальник структури темпераменту В.М. Русалова, анкета “Комунікативні бар'єри в організації” та авторська анкета.

Для обробки та інтерпретації даних цього дослідження були використані методи математичної обробки за допомогою програми STATISTICA Six Sigma, а саме: кластерний аналіз за методом К – середніх, однофакторний дисперсійний аналіз Scheffe, дискримінантний аналіз та кореляційний аналіз Spearmana.

Для поділу опитаних на групи було використано кластерний аналіз за методом К – середніх за показниками щодо професійної свідомості. У результаті цього отримано три кластери, які були піддані однофакторному дисперсійному аналізу при $p < 0,05$.

Кластер 1 об'єднав осіб, які набрали вищі показники за такими шкалами анкети “Важливість комунікативних навичок у роботі телефонного консультанта” ($M=3,60$; $F=8,53$; $p < 0,000$), “Важли-

вість швидкості до виучування у роботі телефонного консультанта” ($M=2,52$; $F=6,70$; $p<0,001$), “Професійна підготовленість, як визначальний чинник професійної придатності” ($M=3,59$; $F=37,49$; $p<0,000$), “Підвищення зарплати, як вагомий критерій задоволеності роботою” ($M=3,83$; $F=15,55$; $p<0,000$), “Покращення умов праці, як вагомий критерій задоволеності роботою” ($M=2,90$; $F=25,15$; $p<0,000$); анкети “Комунікативні бар’єри в організації”: “Бажання та вміння спілкуватися як якість, яка допомагає спілкуватися” ($M=1,35$; $F=4,00$; $p<0,020$); та нижчі значення за шкалами анкети: “Важливість інтелекту у роботі телефонного консультанта” ($M=2,39$; $F=19,93$; $p<0,000$), “Важливість креативності у роботі телефонного консультування” ($M=1,51$; $F=4,99$; $p<0,008$), “Покращення відносин в колективі, як вагомий критерій задоволеності роботою” ($M=1,41$; $F=35,38$; $p<0,000$), “Зміна графіка роботи, як вагомий критерій задоволеності роботою” ($M=1,79$; $F=6,96$; $p<0,001$); анкети “Комунікативні бар’єри в організації”: “Операціональні здібності як якість, яка допомагає спілкуватися” ($M=,32$; $F=8,70$; $p<0,000$), “Некомунікабельність, як якість, яка заважає спілкуватися” ($M=,16$; $F=4,89$; $p<0,008$), “Емоційна стійкість як якість, яку б хотіли розвинути” ($M=,42$; $F=10,64$; $p<0,000$). На основі вищенаведених даних цей кластер отримав назву: “Особи, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного оператора є комунікабельність, а їх професійну придатність визначає професійна підготовленість”.

Отож, досліджувані, які увійшли до цього кластера вважають, що така індивідуальна особливість, як комунікабельність, визначає успішність конкретної діяльності та ефективність її виконання. Від умінь телефонних операторів вести телефонні переговори залежить репутація call-центру, а також результативність роботи [7]. Зрештою сьогодні загальновідомим є факт, що комунікативні вміння є не менш важливим фактором для успіху, ніж показники загального інтелекту. А також, слід зазначити, що для цієї групи людей, значимою є процедура професійного навчання (підготовки), яка здійснюється в процесі конкретної роботи. На основі вищесказаного, представників конкретної групи можна вважати прихильниками неklasичної парадигми, для яких на 1-му місці серед критеріїв придатності до цієї професії є суб’єкт-суб’єктні стосунки.

До кластера 2 увійшли ті опитані, які набрали вищі бали за шкалами анкет: “Важливість креативності у роботі телефонного консультанта” ($M=2,06$; $F=4,99$; $p<0,008$), “Рівень функціональної готовності та резервів організму як визначальний чинник професійної придатності” ($M=2,31$; $F=12,66$; $p<0,000$), “Індиві-

дуально-психологічні функції організму як визначальний чинник професійної придатності” ($M=3,69$; $F=39,96$; $p<0,000$), “Зміна графіка роботи як вагомий критерій задоволеності роботою” ($M=2,44$; $F=6,96$; $p<0,001$); анкети “Комунікативні бар’єри в організації”: “Некомунікабельність як якість, яка заважає спілкуватися” ($M=,47$; $F=4,89$; $p<0,008$), “Компетентність як якість, яку хотіли б розвинути” ($M=,31$; $F=3,97$; $p<0,021$). А також нижчі значення за шкалами анкети: “Професійна мотивація, як визначальний чинник професійної придатності” ($M=1,72$; $F=18,82$; $p<0,000$), “Професійна підготовленість як визначальний чинник професійної придатності” ($M=2,28$; $F=37,49$; $p<0,000$), “Підвищення зарплати, як вагомий критерій задоволеності роботою” ($M=3,06$; $F=15,55$; $p<0,000$); анкети “Комунікативні бар’єри в організації”: “Бажання та вміння спілкуватися як якість, яка допомагає спілкуватися” ($M=1,09$; $F=4,00$; $p<0,020$); “Емоційність, як якість яка заважає спілкуватися” ($M=,00$; $F=5,15$; $p<0,006$). Отримані результати дали підставу назвати цей кластер “Особи, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного консультанта є креативність, професійну придатність визначають індивідуально-психологічні функції організму, а говорячи про свої негативні риси у роботі, зазначають: некомунікабельність та низьку компетентність”.

Відтак, представники цієї групи, акцентують увагу на важливості психологічних особливостей щодо неповторності та своєрідності психіки кожної людини, зокрема такої психіки, яка, характеризуючись швидкістю та неординарністю мислення, буде ефективною для виконання роботи телефонного консультанта.

Дані кластерного та однофакторного дисперсійного аналізу для кластера 3 свідчать про те, що особи, які увійшли до нього набрали вищі значення за шкалами анкети: “Важливість інтелекту у роботі телефонного консультанта” ($M=3,38$; $F=19,93$; $p<0,000$), “Професійна мотивація як визначальний чинник професійної придатності” ($M=2,80$; $F=18,82$; $p<0,000$), “Покращення відносин в колективі як вагомий критерій задоволеності роботою” ($M=2,60$; $F=35,38$; $p<0,000$); анкети “Комунікативні бар’єри в організації”: “Операціональні здібності як якість, яка допомагає спілкуватися” ($M=,80$; $F=8,70$; $p<0,000$), “Емоційність як якість, яка заважає спілкуватися” ($M=,28$; $F=5,15$; $p<0,006$), “Емоційна стійкість як якість, яку б хотіли розвинути” ($M=,35$; $F=10,64$; $p<0,000$). Та нижчі значення за шкалами анкети: “Важливість комунікативних навичок у роботі телефонного консультування” ($M=2,93$; $F=8,53$; $p<0,000$), “Важливість швидкості до виучування у роботі телефон-

ного консультанта” ($M=1,82$; $F=6,70$; $p<0,001$), “Індивідуально-психологічні функції організму як визначальний чинник професійної придатності” ($M=2,00$; $F=39,96$; $p<0,000$), “Покращення умов праці як ваговий критерій задоволеності роботою” ($M=1,80$; $F=25,15$; $p<0,000$); анкети “Комунікативні бар’єри в організації”: “Компетентність як якість, яку б хотіли розвинути” ($M=,11$; $F=3,97$; $p<0,000$). На основі вищенаведених даних цей кластер ми назвали: “Особи, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного консультанта є інтелект, професійну придатність визначає професійна мотивація, а говорячи про свої негативні риси у роботі зазначають: емоційну нестійкість”.

Отже, особи, які увійшли до третього кластера, акцентують увагу на важливості інтелектуальних здібностей у своїй роботі, а це значить, що класична парадигма щодо вагомого значення загального інтелекту для професійної діяльності не втратила значимості і сьогодні, оскільки продуктивність діяльності залежить від способу її здійснення. Ще у 1983 році Г. Гарднер дав визначення інтелекту як комплексу здібностей, який є основним для досягнення успіху в певній сфері життєдіяльності. Крім того, говорячи про професійну придатність до роботи телефонного консультанта, представники цієї групи акцентують увагу на внутрішніх спонуканнях, пов’язаних із задоволення їхніх потреб.

Приналежність досліджуваних до трьох груп (кластер 1, кластер 2, кластер 3) перевірено за допомогою дискримінантного аналізу. Класифікаційна матриця має такий вигляд (див. табл. 1). Як видно з таблиці 1, усі групи мають високий відсоток коректності класифікації.

З метою отримання інформації щодо того, які саме параметри операціональних здібностей та структурних компонентів темпераменту корелюють із визначеними високими показниками професійної свідомості у трьох кластерах, проаналізуємо результати кореляційного аналізу (Спірмена) при $p < 0,05$.

Для телефонних консультантів, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного оператора є комунікабельність, а професійну придатність визначає професійна підготовленість, виявлені наступні зв’язки. Показником кінестетичної репрезентативної системи обернено корелює із показником важливості комунікативних навичок у роботі телефонного консультанта ($r=-0,27$ при $p<0,05$). Показник вербального інтелекту “Аналогії” характеризується зворотнім зв’язком із показником важливості швидкості до вивчення у роботі телефонного консультанта ($r = -0,27$ при $p<0,05$). Показник

соціального темпу має зворотній зв'язок із професійною підготовленістю, як визначальним чинником професійної придатності ($r = -0,25$ при $p < 0,05$).

Таблиця 1

Класифікаційна матриця для телефонних консультантів із різною професійною свідомістю

	Відсоток коректності %	(класстер 1) $r=0,47973$	(класстер 2) $r=0,21622$	(класстер 2) $r=0,30405$
Особи, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного оператора є комунікабельність, а професійну придатність визначає професійна підготовленість	100,0000	71	0	0
Особи, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного консультанта є креативність, а професійну придатність визначають індивідуально-психологічні функції організму. Говорячи про свої негативні риси у роботі, зазначають: некомунікабельність та низьку компетентність	96,8750	0	31	1
Особи, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного консультанта є інтелект, а професійну придатність визначає професійна мотивація. Говорячи про свої негативні риси у роботі, зазначають: емоційну нестійкість	100,0000	0	0	45
Загальна кількість	99,3243	71	31	46

Для представників цієї групи, при наявному прагненні працювати безпосередньо через контакт з предметами, характерна менша значимість комунікативних навичок для їх роботи. Високі здібності комбінувати, рухливість мислення, розуміння відношень не сприяють наданню значення швидкості мислення у їх роботі, можливо через притаманну їм таку властивість – у них нема потреби задумуватися про важливість цього параметра. А висока швидкість мовленнєвих актів може знижувати значимість ролі професійного навчання, оскільки ця процедура (навчання) може вважатися зайвою тратою часу через вже наявні комунікативні вміння.

Для телефонних операторів, у яких найважливішим показником роботи є креативність, професійну придатність визначають індивідуально-психологічні функції організму, а негативними рисами є: некомунікабельність та низька компетентність, виявлені наступні кореляції. Високий показник соціальної емоційності корелює із знаком мінус з показником важливості креативності у

роботі телефонного консультанта ($r=-0,42$ при $p<0,05$). Показник винахідливості характеризується позитивним зв'язком із показником індивідуально-психологічних функцій організму, як визначальним чинником професійної придатності ($r=-0,42$ при $p<0,05$). Показник інтровертності має від'ємний зв'язок із показником зміни графіка роботи, як вагомого критерію задоволеності роботою ($r=-0,42$ при $p<0,05$).

Узагальнивши вищенаведені зв'язки зазначимо, що висока емоційність в комунікативній сфері негативно впливає на швидкість та неординарність реагування в різних ситуаціях, отже, є не зовсім бажаним фактором, особливо у роботі телефонного оператора. При високій швидкості та неординарності мислення досліджувані більше акцентують увагу на важливості особливостей щодо неповторності та своєрідності психіки кожної людини, зокрема такої психіки, яка буде ефективною у виконанні роботи телефонного консультування.

Для групи телефонних консультантів, які вважають, що найважливішим показником у роботі телефонного консультанта є інтелект, професійну придатність визначає професійна мотивація, а говорячи про свої негативні риси у роботі, зазначають: емоційну нестійкість, виявлені наступні кореляції. Показник емоційності характеризується негативним зв'язком із показником операціональних здібностей як якістю, яка допомагає спілкуватися ($r=-0,32$ при $p<0,05$). Показник вербального інтелекту "Аналогії" негативно корелює із показником емоційності, як якістю, яка заважає спілкуватися ($r=-0,39$ при $p<0,05$). Показник вербального інтелекту "Узагальнення" має негативний зв'язок із показником емоційної стійкості як якості, яку б хотіли розвинути ($r=-0,30$ при $p<0,05$). Слухова репрезентативна система має зворотну кореляцію із операціональними здібностями як якістю, яка допомагає спілкуватися ($r=-0,53$ при $p<0,05$).

Отже, представники цієї групи із високим показником здібності до комбінування, рухливостю мислення, розуміння відношень, розумової освіченості, вміння грамотно висловлювати думки менше зазначають свою емоційну чутливість у комунікативній сфері. І як наслідок, виявляють менше бажання щодо розвитку своєї емоційної стійкості. Наявність емоційної чутливості та тривожності щодо роботи, навпаки, сприяє наданню меншого значення операціональним здібностям у своїй роботі. Перевага комунікативної та слухової активності зменшує значимість операціональних здібностей у спілкуванні, очевидно через надання більшої ролі комунікативній компетентності.

Висновки та перспективи. На основі вищенаведених результатів бачимо, що сьогодні працює як класична, так і новітня парадигми критеріїв придатності до конкретних професій. Тобто є

особи, які зазначають більшу важливість операціональних здібностей у своїй професійній діяльності, а є такі, що акцентують увагу на значимості ролі суб'єкт-суб'єктних стосунків. Результати емпіричного вивчення зв'язків когнітивних стилів та показників професійної свідомості телефонних операторів дали змогу повніше зрозуміти особливості професійно-важливих якостей телефонних консультантів, побачити, що їх особливості професійної свідомості базуються на конкретних особистісних параметрах (наприклад: креативність як особистісний показник корелює із відповіддю, де акцентується увага на важливості креативності у роботі телефонного консультанта і т.д.). Уточнити визначення професійної свідомості телефонних консультантів, як складно-організованої структури, що базується на показниках операціональних здібностей та структурних компонентів темпераменту передбачає їх ставлення та уявлення щодо роботи.

Результати досліджень є підставою для ствердження наявності типологічних відмінностей осіб із різною професійною свідомістю. Визначення оптимальних для телефонних операторів показників професійної свідомості потребує аналізу характеру зв'язку із професійною взаємодією з урахуванням зовнішньої оцінки якості та ефективності роботи телефонних консультантів.

Список використаних джерел

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2001. – 512с.
2. Елдышова О.А. Профессиональное самосознание как психологическая составляющая профессионального становления / О.А. Елдышова // *Фундаментальные исследования*. – 2006. – № 7. – С. 101–102.
3. Маркова А.К. Психология профессионализма /А.К. Маркова. – М.: Знание, 1996. – 308 с.
4. Мащенко Н. І. Соціально-психологічні чинники становлення професійної самосвідомості студентів технічних університетів: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.05 / Наталія ІванівнаМащенко. – К., 2005. – 18 с. – укр.
5. Митина Л.М. Проблемы профессиональной социализации личности /Л.М. Митина. – Кемерово, 1996. – 159 с.
6. Толочек В.А. Современная психология труда: Учебное пособие. 2-е изд. / В.А. Толочек. – СПб.: Питер, 2008. – 432 с.
7. Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.time-to-call.ru/article3.html>.

The meaning of professional consciousness is considered as complexly-organized structures, that is based on individual-psychological indicators, which shows characteristic self-assessment of professional qualities and attitudes towards work. The professional consciousness of telephone operators with varied ideas towards professionally-important qualities is researched and analyzed. Individual characteristics which contribute to a certain type of professional consciousness are determined with the help of connections between indicators of professional consciousness and personal parameters.

Keywords: professional consciousness, professionally-important qualities, cognitive styles, operational capabilities, structural components of temperament.

Отримано: 17.02.2011

УДК 316.472

Я.М. Раєвська

ФЕНОМЕН ДИСТАНТНОЇ СІМ'Ї ТА ЇЇ ВПЛИВ НА ОСОБИСТІТЬ ПІДЛІТКА

У статті висвітлюються основні причини виникнення та проблеми сучасної дистантної сім'ї, які пов'язуються з соціально-політичним та економічним станом Української держави. На основі аналізу життєдіяльності дисткантних сімей, запропонована їх класифікація. Особлива увага приділяється вивченню проблем дітей у дистантних сім'ях. Визначено основні психологічні проблеми підлітків з дистантних сімей.

Ключові слова: дистантна сім'я, дисфункційність, особистість підлітка, дезадаптованість, тривожність, емоційна сфера.

В статье освещаются основные причины возникновения и проблемы современной дистантной семьи, которые связывают с социально-политическим и экономическим состоянием Украинского государства. На основе анализа жизнедеятельность дистантных семей, предложена их классификация. Особое внимание отводится изучению проблем детей в дистантных семьях. Определено основные психологические проблемы подростков с дистантных семей.

Ключевые слова: дистантная семья, дисфункциональность, личность подростка, дезадаптация, тревожность, эмоциональная сфера.

Сім'я завжди виступає моделлю суспільства на конкретному історичному етапі його розвитку, відображає його моральні та духовні цінності. Аналізуючи особливості української сім'ї в умовах сьогодення, ми вимушені констатувати, що при сучасній еконо-