МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАІНИ

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Іванова А.О.**

**Кваліфікаційна магістерська робота**

**Організаційні стреси в діяльності керівника соціального закладу та їх подолання**

**Сєвєродонецьк**

**2019**

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до кваліфікаційної магістерської роботи**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 232 – Соціальне забезпечення

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

спеціалізації Управління соціальним закладом

на тему:Організаційні стреси в діяльності керівника соціального закладу та їх подолання

Виконала: студентка групи УСЗ-17дм Іванова А.О.

Керівник: к.психол.н., доц. Спицька Л.В.

Завідувач кафедри практичної психології

та соціальної роботи

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент

к. психол. н., доц. Боярин Л.В.

Сєвєродонецьк - 2019

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 232 – Соціальне забезпечення

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

спеціалізації Управління соціальним закладом

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

**практичної психології та**

**соціальної роботи, проф.**

**Завацька Н.Є.**

«23» 10 2018 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

**Іванової Аліни Олегівни**

(прізвище, ім’я, по батькові )

1. Тема роботи: Організаційні стреси в діяльності керівника соціального закладу та їх подолання

Керівник роботи Спицька Л.В., к. психол. н., доц.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «23» жовтня 2018 року № 224/42

2. Строк подання студентом роботи 20.12.2018 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи - 126, табл. – 24, список використаної літератури – 150 джерел.*

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *дослідити особливості організаційних стресів в діяльності керівника соціального закладу та їх подолання.*

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  Консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| **1.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |
| **2.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |
| **3.** | Спицька Л.В. – к.психол.н., доц. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |

7. Дата видачі завдання 23.10.2018 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва етапів дипломного проектування** | **Строк виконання етапів** | **Примітка** |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи | 10.2018 р. | 10.2018 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 10-11. 2018 р. | 10-11. 2018 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 10.2018 р. | 10.2018 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 10-11. 2018 р. | 10-11. 2018 р. |
| 5 | Розробка програми формувальних заходів | 11.2018 р. | 11.2018 р. |
| 6 | Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів | 11-12. 2018 р. | 11-12. 2018 р. |
| 7 | Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи | 01.2019 р. | 01.2019 р. |

Студент Іванова А.О.

Керівник роботи Спицька Л.В.

РЕФЕРАТ

Текст - 126 с., табл. – 24, джерел – 150.

У роботі проведено аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення проблеми організаційних стресів в діяльності керівника соціального закладу та їх подолання.

Наведено результати емпіричного дослідження щодо специфіки організаційних стресів в діяльності керівника соціального закладу та їх подолання.

Визначено доцільність використання технологій тренінгової роботи щодо вирішення проблем організаційних стресів в діяльності керівника соціального закладу та їх подолання.

Ключові слова: СОЦІАЛЬНА РОБОТА, керівник соціального закладу, ТРЕНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, організаційні стреси, подолання організаційних стресів.

зміст

|  |  |
| --- | --- |
| Вступ………………………………………………………………………..  Розділ 1 Теоретико-методологічні підходи до вивчення проблеми організаційних стресів….…………………………….   * 1. Концептуальні підходи дослідження стресів в професійному середовищі…………………………………………………………….   2. Стресогенні фактори управлінської діяльності……………………   Розділ 2. Емпіричне дослідження соціально-психологічних детермінант організаційних стресів………………………………………………………………………  2.1. Методика та організація констатувального етапу експериментального дослідження……………………………………..  2.2. Моделювання соціально-психологічних детермінант організаційних стресів……………………………………………………………………  Розділ 3. Соціально-психологічні ПРОБЛЕМИ управління організаційними стресами…………………………………………  3.1. Концептуальне обґрунтування програми управління організаційно-управлінськими стресами………………………………………………  3.2. Структура та зміст програми управління організаційними стресами й результати її апробації………………………………………………..  Висновки…………………………………………………………………..  Список використаних джерел…..………………………………... | 7  12  12  24  37  37  44  80  80  99  111  113 |

# Вступ

**Актуальність теми дослідження.** Динаміка сучасних соціально-політичних перетворень, розгортання нових умов функціонування суб’єктів господарювання, впровадження організаційних змін підвищують значущість управлінської діяльності в забезпеченні конкурентоздатності організації. Проте нова модель управління, суттєві зміни змісту та технології управлінської діяльності, екстремальність умов її здійснення стимулюють розвиток організаційних стресів керівників.

Організаційні стреси, негативно впливаючи на фізичне, психічне, інтелектуальне здоров’я людини, знижують продуктивність управлінської діяльності, призводять до професійних і особистісних деструкцій, абсентеїзму керівників. Це, в свою чергу, порушує дієздатність апарату управління, знижує фінансову ефективність і стабільність роботи всієї організації.

В останні роки визначилось кілька напрямків вивчення феномену стресу: когнітивний (Ф.Б. Березін, В.А. Бодров, S. Folkman, R.S. Lazarus), динамічний (Л.О. Кітаєв-Смик, Т.О. Нелюбова), поведінковий (В.І. Євдокімов, А.В. Калуєв, В.Л. Маріщук, A. Kagan, L. Levi, H.G. Wolff), адаптаційний (Є.С. Горелова, Ф.З. Меєрсон), особистісний (К.В. Судаков, Ю.В. Щербатих, A. Billings, S. Folkman, R.S. Lazarus, R. Moos). Значна кількість наукових праць присвячена вивченню факторів організаційного стресу та організаційної поведінки (Р. Byosiere, R.L. Kahn), висвітленню впливу професійної діяльності на особистість та здоров’я працівників (О.О. Баранов, Л.М. Мітіна, А.А. Реан, Н.В. Самоукіна, І.В. Сурніна, Т.М. Титаренко, J. Johansson, M. Frankenhaeuser), аналізу взаємозв’язку професійного та особистого життя людини (R.S. Bhagat, C.L. Cooper).

Вітчизняними та зарубіжним науковцями активно розробляються методи психічної регуляції та адаптації людини до стресогенних факторів (Ф.Л. Березін, В.А. Бодров, Л.Г. Дікая, Є.Н. Кірьянова, Г.Б. Леонова, В.Л. Маріщук, С.А. Шанкін, Ю.В. Щербатих), саморегуляції психічних станів (Л.Г. Дікая, Є.П. Ільїн, О.А. Конопкін, В.І. Моросанова, Р.Р. Сагієв, В.І. Щедров), програми профілактики стресів та управління стресовим станом (J.I. Elkind, M. Frese, S.E. Jackson).

Однак, при всьому розмаїтті досліджень недостатньо вивченими залишаються соціально-психологічні чинники виникнення організаційних стресів у керівників. Поза увагою науковців залишається проблема попередження та корекції стресових станів в умовах здійснення управлінської діяльності. Очевидною є необхідність комплексного вивчення причин, закономірностей організаційних стресів з урахуванням специфіки управлінської діяльності, а також впливу соціально-психологічних чинників на формування та ступінь прояву, якісну своєрідність синдромів організаційних стресів керівників.

**Об’єкт дослідження:** організаційні стреси у керівників соціальних закладів.

**Предмет дослідження:** соціально-психологічні детермінанти організаційних стресів у керівників соціальних закладів.

**Мета дослідження** полягає у вивченні соціально-психологічних детермінант виникнення й прояву організаційних стресів керівників соціальних закладів та розробці програми психічної корекції стресових розладів.

Для досягнення мети були поставлені такі **завдання**:

* Провести теоретико-методологічний аналіз підходів до вивчення організаційних стресів та визначити стан розробки проблеми організаційних стресів.
* Розробити концептуальну модель організаційного стресу у керівників соціальних закладів.
* Провести емпіричне дослідження стрес-факторів управлінської діяльності керівників соціальних закладів та соціально-психологічних детермінант організаційних стресів.
* Запропонувати математичну модель прогнозування та оптимального управління організаційними стресами.
* Розробити програму управління організаційними стресами з урахуванням специфіки управлінської діяльності та особистісної соціально-психологічної феноменології керівників й оцінити ефективність запропонованих заходів.

**Теоретико-методологічною основою дослідження виступили:** основні положення про сутність особистості (Л.С. Виготський, С.Д. Максименко, Г.С. Костюк, С.Л. Рубінштейн); принципи системно-діяльнісного підходу до вивчення праці (О.О. Деркач, А.В. Журавльов); концепції психологічного стресу (В.О. Бодров, Л.О. Кітаєв-Смик, Г. Сельє, C.D. Spielberger); теорії професійного становлення особистості (Г.О. Бал, Т.М. Титаренко, Н.В. Чепелєва); парадигми вивчення професійного стресу (В.А. Бодров, Г.Б. Леонова, В.Л. Маріщук, Ю.В. Щербатих, C.L. Cooper, R.S. Lazarus, W. Schonpflug); теоретичні моделі стресу на робочому місці (T. Cox, J.R. Hackman, R.A. Karasek, A. Marcell); теорії організаційного стресу та організаційної поведінки (Р. Byosiere, R.L. Kahn); методологія системного підходу до управлінської діяльності керівника (Н.Л. Коломінський, Л.Е. Орбан-Лембрик, В.В. Третьяченко), положення про стресори управлінської діяльності (В.Г. Дибшлаг, Е.С. Кузьмін, T.A. Beehr, C. Cooper, L. Lang, J.S. Newman, W. Siegert); фундаментальні положення про професійну діяльність в особливих умовах (О.О. Назаров, О.В. Тімченко); концепція професійного вигорання (Н.Є. Водопьянова, Л.М. Карамушка); основні положення теорії стресостійкості (Б.Х. Варданян, П.Б. Зільберман) та адаптивності (В.А. Абабков, К.С. Горелова, Ф.З. Меєрсон, С.А. Шапкін); концептуальні підходи до вивчення копінг-поведінки (Л.І. Анцифєрова, І.Г. Сізова, С.І. Філіпченкова, S. Folfman, S.E. Hobfoll, R.S. Lazarus); теоретичні та методологічні засади соціально-психологічного тренінгу (Л.А. Петровська, О.С. Прутченков, К. Рудестам, Т.С. Яценко).

Для вирішення поставлених завдань були використані такі **методи**:

* *теоретичні:* аналіз наукової літератури та нормативних документів, узагальнення, систематизація та інтерпретація даних, класифікація, побудова аналогій, структурно-функціональне моделювання;
* *емпіричні:* експериментальні методи дослідження; діагностичні методи (анкетування, тестування, інтерв’ювання); обсерваційні методи (спостереження); прогностичні методи (узагальнення незалежних характеристик, моделювання, шкалування, психокорекційні методи впливу);
* *статистичні:* математико-статистична обробка даних (таблиці спряженості, дисперсійний, кореляційний аналіз) здійснювалася за допомогою комп’ютерного пакету статистичних програм SPSS (17 версія).

**Наукова новизна дослідження** полягає в тому, що теоретично обґрунтовано та всебічно розглянуто феномен організаційного стресу керівників соціальними закладами, запропоновано теоретичні та прикладні підходи до його вивчення; розроблено загальну концептуальну модель організаційного стресу керівників соціальних закладів, яка дає змогу встановлювати не тільки головні закономірності та механізми впливу на психіку керівника стрес-факторів управлінської діяльності, а й визначати їх специфічні та неспецифічні наслідки.

**Теоретичне значення дослідження** полягає в розвитку системних уявлень про організаційний стрес як багатомірний соціально-психологічний феномен, пов'язаний з подоланням недосконалості організаційних умов управлінської праці та з високим навантаженням при виконанні керівниками професійних обов’язків в конкретній організаційній структурі, а також пошуком неординарних рішень в екстремальних умовах; узагальненні теоретичних концепцій та дослідницьких парадигм професійних, робочих, організаційних стресів; в теоретичному обґрунтуванні комплексу соціально-психологічних детермінант, що впливають на розвиток та рівень прояву стресового розладу у керівників; в побудові загальної концептуальної моделі організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів.

**Практичне значення дослідження** полягає в розробці конкретних пропозицій, які містять комплекс рішень з прогнозування та управління організаційно-управлінськими стресами у керівників. Висновки та рекомендації можуть бути використані в управлінській практиці при розробці рекомендацій та цільових програм щодо мінімізації негативних психологічних наслідків управлінської діяльності; в навчальному процесі при розробці лекційних і практичних курсів з психології управління, організаційної психології, конфліктології; в процесі проведення цільової підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації керівних спеціалістів і фахівців. Розроблена модель прогнозування організаційних стресів, яка містить систему діагностичних показників, може бути використана для підбору управлінських кадрів і формування їх резерву на підприємствах, прогнозу успішності управлінської діяльності в стресогенних умовах.

**Структура та обсяг роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

# Розділ 1

# Теоретико-методологічні підходи до вивчення проблеми організаційних стресів

## Концептуальні підходи дослідження стресів в професійному середовищі

Приступаючи до дослідження феномену організаційних стресів розглянемо, які стани описуються в сучасній вітчизняній і зарубіжній літературі під термінами „стрес”, „професійний стрес”, „організаційний стрес”.

Аналіз літературних даних свідчить про те, що поняття „стрес” з моменту своєї появи зазнало значні зміни, пов’язані як з розширенням сфери його застосування, так і з фундаментальним вивченням різних аспектів цієї проблеми – причинності, регуляції, детермінації, прояву, подолання стресу. Неоднозначність розуміння стресу призводить до розбіжності поглядів про їх сутність, неузгодженості трактувань феномену, суперечності отриманих даних, відсутності строгих критеріїв їх інтерпретації, використанню неадекватних методичних прийомів дослідження і т. д.

Первинне поняття стресу виникло у фізіології для позначення неспецифічної реакції організму („загального адаптаційного синдрому”) у відповідь на будь-яку несприятливу дію (G. Selye). Пізніше це поняття стало використовуватися для характеристики станів індивіда в екстремальних умовах на фізіологічному, біохімічному, психологічному, поведінковому рівнях.

Щодо використання цього терміну у західній практиці, то С.D. Spielberger запропонував використовувати його для співвідношення з умовами-стимулами, які породжують стресову реакцію, з чинниками, що викликають емоційні реакції, а також з моторно-поведінковими і фізіологічними змінами.

Термін „стрес” С.D. Spielberger пропонує використовувати для позначення міри поширення або величини об’єктивної небезпеки, пов’язаної з властивостями подразника в цій ситуації.

R. Lazarus характеризує психологічний стрес як обумовлене „загрозою” емоційне переживання, що впливає на здатність людини ефективно здійснювати свою діяльність [100].

D. Mechanic визначає стрес в поняттях реакції індивідів на ситуацію, Н. Basowitz та його колеги – як якість ситуації, що не залежить від ставлення індивіда до неї; В. Dohrenwend та деякі прибічники механічної моделі визначають стрес як стан, зумовлений внутрішньою реакцією на стресори. У моделі F. Alexander стрес розглядається і як якість стимулу, і як реакція індивіда на нього, R. Scott і A. Howard цей стан розглядає через категорію напруженості [121].

Г.Н. Кассиль, М.Н. Русалова, Л.О. Кітаєв-Смик та деякі інші під терміном „стрес” розуміють широке коло змін психічних і поведінкових проявів, які супроводжуються вираженими неспецифічними змінами біохімічних, електрофізіологічних показників та іншими реакціями [82; 86].

Ю.Л. Александровський із стресом пов’язує напруженість бар’єру психічної адаптації, а патологічні наслідки емоційного стресу – з його проривом [4]. К.І. Погодаєв враховуючи провідну роль центральної нервової системи у формуванні загального адаптаційного синдрому, визначає стрес як стан напруження або перенапруження процесів метаболічної адаптації головного мозку, що ведуть до захисту або ушкодження організму на різних рівнях його організації за допомогою єдиних нейрогуморальних і внутрішньоклітинних механізмів регуляції [128].

Логіка вивчення проблеми і розширення сфери прояву стресових станів обумовлюють необхідність подальшого розвитку понятійного апарату в цій області, диференціації та чіткій ієрархії основних понять.

Разом з В.А. Ганзеном, Є.П. Ільїним під терміном „стрес” ми будемо розуміти цілісну реакцію особистості на зовнішні і внутрішні стимули, спрямовану на досягнення корисного результату [40; 71].

На сьогодні є досить поширеними поняття „професійний стрес”, „трудовий стрес”, „управлінський стрес”, „організаційний стрес”, проте вони не мають однозначного трактування.

У зарубіжній і вітчизняній науковій літературі використовуються два поняття стресу робочого простору – організаційний і професійний стрес. Поняття „професійний” і „організаційний стрес” перетинаються, але не співпадають повністю. У зарубіжній літературі, як правило, використовується поняття „стрес на роботі” або „трудовий стрес” без диференціювання стресорів, пов’язаних з організаційними проблемами і стресорів з боку специфіки професійної діяльності.

J. Sharit і G. Salvendy визначають професійний стрес як багатомірний феномен, що виявляється у фізіологічних і психологічних реакціях на складну трудову ситуацію.

J. Cranwell-Ward and A. Abbey описують організаційний стрес (organizational stress) як психічну напругу, пов’язану з подоланням недосконалості організаційних умов праці, з високими навантаженнями при виконанні професійних обов’язків на робочому місці в конкретній організаційній структурі (в організації або в її підрозділі, фірмі, корпорації), а також з пошуком нових неординарних рішень в форс-мажорних обставинах.

Л.В. Куліков, О.О. Михайлова виокремлюють наступні види стресу, що виникають в трудовій діяльності: робочий стрес (в іноземній літературі job stress, work stress), що виникає через причини, безпосередньо пов’язаний з роботою, умовами праці; професійний стрес (occupational stress) з’являється через причини, пов’язані з професією, родом або сферою діяльності; організаційний стрес (organizational stress) формується внаслідок негативного впливу на працівника особливостей тієї організації, в якій він працює [98].

Згідно з психофізіологічним підходом, організаційний стрес є багатомірним феноменом, детермінованим внутрішньо-організаційними чинниками трьох рівнів (індивідуальні характеристики персоналу, групова взаємодія, організаційне середовище) і зовнішніми (макросередовищними) стрес-факторами, залежними від якості й успішності взаємодії організації з мікро- і макробізнес-середовищем. Іншими словами, організаційний стрес проявляється в напруженні адаптаційних механізмів як реакція на певну організаційно-виробничу ситуацію.

Протягом останніх років спостерігається стійкий інтерес дослідників до вивчення природи професійного стресу. Проаналізуємо основні концептуально-методологічні парадигми дослідження професійного стресу, що склалися в сучасній прикладній психології: екологічна, трансактна й регуляторна. У першій з них стрес розуміється як результат взаємодії індивіда з оточуючим середовищем; у другій – як індивідуальна реакція пристосування людини до ускладнення ситуації; у третій – як особливий клас станів, що відбивають механізм регуляції діяльності в ускладнених умовах.

Сукупність негативних наслідків стресу розглядається як багатомірний об’єкт, що аналізується в трьох основних площинах: вплив на працю, фізичне й психічне здоров’я (табл. 1.1).

*Таблиця 1.1*

**Групи показників, що використовуються для оцінки негативних наслідків професійного стресу в прикладних дослідженнях**

**(за J.R.P. French, R.V. Harrison )**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Праця | Здоров’я | |
| Психічне | Фізичне |
| Продуктивність праці  Надійність діяльності  Нещасні випадки  Помилки, збої в роботі | Самопочуття  Пограничні стани  Особистісні деформації Поведінкові ризик-фактори (куріння, алкоголізм та ін.) | Характеристики вітально важливих функцій організму  Індекси професійної захворюваності або смертності  Ушкодження і травми Психосоматичні захворювання |
| Неадекватна трудова поведінка  Плинність кадрів  Прогули, порушення трудової дисципліни | Задоволеність працею  Трудова мотивація  Соціальна інтеграція | Органічні захворювання |
| Соціально-психологічний клімат в робочій групі | Моральні норми і ціннісні орієнтації |  |

У роботах R.A. Karasek, присвячених створенню загальної теорії стресу робочого місця, на підставі досліджень проблеми контролю висунута гіпотеза про те, що переживання стресу виникають при взаємодії між двома чинниками – відповідальністю й контролем („широта роботи” і „психологічні вимоги”). Високу напруженість має така професія, в якій індивід при великій відповідальності має недостатній контроль за способами й результатами виконання завдань.

R.A. Karasek розробив детальну функціональну модель взаємозв’язку між вимогами і напруженістю на основі факторного аналізу певних робочих характеристик. У цій моделі робоче навантаження визначається як зовнішній стресор, дію якого можна усунути завдяки застосуванню великої кількості способів виконання роботи, прийомів подолання навантажень, надання свободи дій при виборі цих способів і прийомів.

У моделі J.R. Hackman та G.R. Oldham описана структура різних видів праці відповідно до п’яти базових характеристик (різноманітність, складність, значущість завдань, автономія виконання чи наявність зворотного зв’язку), оцінка яких доповнює об’єктивний опис трудової ситуації, дає можливість аналізувати індивідуальне відношення до праці й охарактеризувати суб’єкт-об’єктні взаємини.

До найбільш цікавих розробок західних авторів можна віднести модель „салютогенезу праці” А. Marcell, „вітамінну модель” психічного здоров’я Р. Warr, трьохфакторну модель напруженості праці R.A. Karasek і Т. Theorell [121].

В рамках цього підходу психодіагностика орієнтована на виявлення стрес-факторів як внутрішнього середовища організації, так і зовнішнього бізнес-середовища. Стрес розуміється як „ряд причин, а не симптомів”. У зв’язку з цим діагностичний комплекс методик має бути орієнтований на виявлення як окремих стрес-факторів у їх складному взаємозв’язку, так і на інтегральну оцінку їх стресової дії [37]. На нашу думку, обмеженість цього підходу обумовлена розривом причинно-наслідкових зв’язків між стрес-факторами та наслідками.

Подальшим розвитком цього підходу стало вивчення стресів на роботі не як окремих стрес-факторів середовища, а як складної їх сукупності, що визначає типові стресові ситуації. У цьому аспекті перспективними є спроби виділити „універсальні” ситуації, які є стресогенними для усіх або для більшості категорій працівників. J. Weitz назвав 8 варіантів таких стресогенних ситуацій: ті, які вимагають прискореної обробки інформації, містять шкідливі стимули довкілля, усвідомлену загрозу, порушення фізіологічних функцій (хвороба, безсоння, мінливі стани та ін.), ізоляція та ув’язнення, остракізм, груповий тиск і розчарування. До цього переліку стрес-факторів М. Frankenhaeuser додала ситуацію відсутності контролю над подіями, R.S. Lazarus – стресову ситуацію, коли загрозі піддаються найважливіші для людини цінності та цілі.

Крім того, до кола стресогенних ситуацій мають бути включені умови зміненого існування та кризові ситуації. До них відносяться ситуації, коли з боку діяльності пред’являються занадто високі або низькі вимоги до організму людини (надлишок або недолік навантаження), що призводить до порушення його рівноваги або до його руйнування. До стресогенних ситуацій на роботі відноситься багато ситуацій, пов’язаних з професійним розвитком, кар’єрним просуванням й оцінкою професійної компетентності. Особливу групу стресогенних ситуацій в організаціях утворюють різні види конфліктних ситуацій. Отже одним з психодіагностичних завдань є визначення суб’єктивних і об’єктивних параметрів стресових ситуацій, що викликають ті або інші стресові наслідки (реакції, стани, синдроми, хвороби адаптації).

Таким чином, з позицій екологічного підходу для вирішення практичних завдань стрес-менеджменту необхідно визначити стрес-фактори фізичного і соціального простору організації, стресогенні чинники зовнішнього бізнес-середовища, проаналізувати типові стресогенні ситуації та особливості їх сприйняття працівниками з точки зору стресогенності або міри психологічної загрози [37].

Трансактний підхід до професійного стресу сформувався в середині 1970-х рр. як прямий наслідок розвитку когнітивних концепцій стресу. Згідно когнітивної моделі психологічного стресу R.S. Lazarus стрес розвивається у тому випадку, коли вимоги, що пред’являються людині, стають для неї випробуванням або перевершують її можливості пристосовуватися. Розвиток стресу, на його думку, залежить не лише від зовнішніх умов, але також від конституціональної уразливості людини та від адекватності її механізмів когнітивного захисту. Особливе значення для появи психологічного стресу мають оцінка людиною стресової ситуації, конфлікту та відчуття розчарування або загрози.

В руслі когнітивного підходу найбільш характерну модель професійного стресу запропонував G.R. Hockey. Неузгодженість між вимогами діяльності та когнітивними ресурсами суб’єкта ініціює активність одного з керуючих контурів забезпечують зменшення невідповідності. Перший контур включає такі стратегії, як „працювати більш напружено” (у короткостроковому, оперативному плані) або „сформувати нові навички” (у довгостроковому плані). Це спроби активної адаптації, оскільки вони спрямовані на зменшення невідповідності за допомогою використання когнітивних ресурсів. Два інші контури спрямовані на зняття неузгодженості вимог шляхом зміни оцінки рівня вимог і (чи) цілей діяльності (другий контур) або управління зовнішніми умовами праці (третій контур). Ці варіанти регуляції стресу характеризуються різними рівнями витрат ресурсів. У першому випадку (прямий когнітивний контроль) діяльність зберігається на належному рівні ціною підвищеного зусилля і фізіологічної активності. У другому (когнітивна переоцінка) - стабільність психічного стану індивіда досягається ціною зниження ефективності діяльності. У третьому (непрямий когнітивний контроль) ефективна діяльність може бути збережена без додаткових зусиль шляхом, наприклад, доцільнішого планування або кращої організації праці. В контексті моделі G.R. Hockey напруженість визначається як утруднення в збереженні (утриманні) цілей діяльності і пов’язана з використанням прямого когнітивного контролю. Напруженість виникає частіше при високому навантаженні, низькому суб’єктивному контролі за діяльністю та відсутності свободи вибору стратегії дії. Крім того, напруженість пов’язана з активною поведінковою адаптацією і включає високі суб’єктивні зусилля, активацію і компенсаторну регуляцію діяльності [64].

Розробка концепції професійного стресу як проблемної ситуації дана в роботах W. Schonpflug. Його когнітивна модель розвитку психологічного стресу включає два базових компонента: орієнтацію і контроль (управління), які також можуть бути розділені на окремі компоненти.

Так, орієнтація включає процес ідентифікації проблеми (сканування характеристик проблеми, її визначення, суб’єктивні оцінки і цілепокладання) і процес формування стратегій вирішення проблеми.

У контролі можуть бути виділені процеси реалізації діяльності для вирішення проблеми та набуття нових адаптаційних навичок. Якщо результатом орієнтування будуть невдачі в ідентифікації проблеми й помилки у формуванні стратегій рішення проблемної ситуації, то неминуче виникнення стресогенного стану та почуття занепокоєння, безпорадності й невизначеності.

Помилки контролю, обумовлені надмірними зусиллями або зворотнім зв’язком від попередніх помилок контролю, повертають індивіда на фазу ідентифікації проблеми або провокують компенсаторну діяльність. В обох випадках проблемна ситуація не вирішується.

Для визначення важкої ситуації в аспекті стресу В. Абабков і М. Перре пропонують використовувати як об’єктивні, так і суб’єктивні характеристики ситуації. Як психологічні об’єктивні параметри стресової ситуації автори називають: валентність – властиву ситуації стресогенність; контрольованість – наявні можливості для контролю над ситуацією; мінливість – ймовірність того, що ситуація зміниться сама собою за рахунок власної динаміки; невизначеність – міра неповноти інформації для ясного розуміння її сенсу; повторюваність – ймовірність повторення стресової ситуації. В. Абабков і М. Перре підкреслюють, що стресові ситуації можуть змінювати свої об’єктивні психологічні особливості в результаті копінгу або ж, навпаки, залишатися стабільними, незважаючи на зусилля, що докладаються людиною. Об’єктивні параметри ситуації також схильні до змін в результаті власної динаміки незалежно від людини. Суб’єктивне сприйняття характеристик стресової події також має власну психодинаміку, не завжди співпадаючу з об’єктивними параметрами ситуації. Тим самим підкреслюється важливість багатомірного опису стресової ситуації з позицій об’єктивності і суб’єктивності [1].

В прикладному аспекті ця лінія досліджень отримала розвиток в трансактній моделі професійного стресу Т. Cox, Dj. Mackay, в якій детально описується механізм когнітивної оцінки й підкреслюється наявність зворотного зв’язку між усіма компонентами системи [37]. Тобто стрес розглядається не як лінійна реакція, а як замкнута система.

Т. Сох, Dj. Mackay виділили в системі виникнення стресу 5 стадій.

Перша стадія – дія на людину фактичних вимог зовнішньої природи (середовища).

Друга стадія – когнітивна оцінка – усвідомлення людиною, з одного боку, пред’явлених до неї вимог, з іншого – своїх можливостей подолання. У разі порушення рівноваги між усвідомленими вимогами і усвідомленою можливістю виникає стрес. Чинник усвідомлення вносить широкий спектр індивідуальних особливостей реагування на стреси професійно-трудового і особистого життя. Чим більше невпевненості у своїх можливостях, менше досвіду в подоланні фактичних вимог, тим швидше порушується рівновага і настає стрес. Критичне порушення рівноваги супроводжується емоційними переживаннями стресу, що, в свою чергу, може посилювати зміни фізіологічного стану, а також призводити до когнітивних і поведінкових спроб ослабити стресовий характер зовнішніх вимог.

Ці психологічні і фізіологічні зміни як реакції на стресори розглядаються як третя стадія трансактної моделі.

Четверта стадія – реакція протидії стресогенній ситуації доступними людині способами, наслідками якої є мало усвідомлені фактичні наслідки або усвідомлені (когнітивні, поведінкові, психологічні) реакції.

П’ята стадія – зворотній зв’язок, який впливає на усі інші стадії динамічної системи стресу і формування результату кожної з них. Відповідно до моделі Т. Сох, Dj. Mackay стрес розглядається як процес-перешкода, як віддзеркалення взаємодії між особистістю та її оточенням [17].

В Інституті соціальних досліджень університету (США) Мічигану була створена модель професійного стресу, яка висвітлює особливості сприйняття людиною чинників її оточення, реакції та можливі наслідки впливу цього стану на здоров’я індивіда [17].

Індивідуальні відмінності і елементи соціального оточення можуть змінювати ці взаємини.

Інша відома модель професійного стресу запропонована J.E. Drath, згідно якої джерелом стресу є об’єктивна (реальна) ситуація, але за допомогою механізму її оцінки вона сприймається суб’єктивно

Когнітивна оцінка переходить у фазу ухвалення рішення про прояв специфічної реакції, якою є, головним чином, свідома поведінка, а не поєднання поведінкових, фізіологічних і психологічних реакцій, як в моделі соціального оточення [17].

M.J. Smith запропонував загальну модель професійного стресу, що відображає зміст і характер взаємозв’язку основних її компонентів.

В цілому, трансактна модель є психологічно обґрунтованим підходом, яке більш широко оперує психологічними чинниками та дозволяє визначити конкретні шляхи профілактики і подолання психологічного стресу.

Для управління професійними стресами необхідно враховувати складну взаємодію між можливостями суб’єкта праці та вимогами до нього з боку роботи, рольового та посадового статусу в організаційному середовищі, а також персональні й корпоративні стратегії подолання професійно важких (стресогенних) ситуацій [81].

Згідно з трансактним підходом до стресу психодіагностичний інструментарій має бути спрямований на виявлення стресогенних (професійно-важких, неординарних, екстремальних) ситуацій, які перед’являють підвищені або надзвичайні вимоги до людини, на визначення особливостей сприйняття (суб’єктивної репрезентації або когнітивної оцінки) цих ситуацій та оцінку продуктивності долаючої поведінки. Методики і шкали дослідження професійного стресу мають бути побудовані з урахуванням гендерну, віку й соціального статусу працівників [37].

Розробка „парадигми регуляції станів” в рамках регуляторного підходу органічно продовжила традиційну для психології праці та інженерної психології лінію досліджень професійних стресів. Основним предметом досліджень стали деталізація уявлень про зміну механізмів регуляції діяльності під впливом різних чинників, а також оцінка їх „ціни” з точки зору внутрішніх витрат.

Так, в дворівневій моделі „управління ресурсами” G.R. Hockey описується механізм змін функціональної структури когнітивних завдань, типових для операторських професій (ідентифікація, класифікація, пізнання), залежно від зрушень в цільовій структурі діяльності та від суб’єктивного сприйняття міри тяжкості навантажень.

Центральним моментом таких змін є перехід з нижчого (автоматичного) рівня контролю за протіканням окремих операцій на рівень свідомого контролю за виконанням цілісних дій. Дії, що виконуються на рівні свідомої регуляції, практично завжди мають вищу „ціну” передусім за рахунок залучення додаткових ресурсів уваги й емоційної мобілізації.

Визначення типових способів дій лягли в основу класифікацій компенсаторних механізмів і збоїв в роботі, що відбивають особливості реагування на стресогенні ситуації в залежності від ступеня „утилізації” внутрішніх ресурсів індивіда.

На них же засновані спроби простежити розвиток негативних наслідків стресу - від виникнення актуального („гострого”) стресового стану через акумуляцію хронічних ефектів до формування стійких патологічних зрушень

С. Cooper пропонує модель професійного стресу з урахуванням особистісних характеристик, які зумовлюють вид взаємодії людини із стресорами на роботі [17].

Регуляторний підхід знаходить велике практичне застосування в створенні більш досконалих видів психодіагностичних методів, орієнтованих на аналіз структурних змін в процесах забезпечення діяльності – з боку її когнітивних, виконавчих і рефлексивних компонентів.

Порівняння та аналіз теорій, концепцій психологічного й професійного стресу дозволили зробити висновок, що вони відбивають два ракурси змістовних характеристик стресу: з одного боку, процесуальну і регулятивну, з іншої – предметну і корелятивну (причинно-наслідкову), які тісно пов’язані між собою.

Будь-яка професійна діяльність може породжувати психологічні причини розвитку стресу, несприятливі чинники фізичного і соціального середовища, які віддзеркалюються в психологічному статусі та в поведінці особистості. В свою чергу психологічний стрес внутрішньо-особистісної та міжособової природи знаходить своє віддзеркалення в поведінковій, у тому числі й робочій, активності людини.

В цілому розробка концепцій та моделей професійного стресу різними дослідниками призвела до більш диференційного підходу до його вивчення та розуміння специфічності взаємодії особистості та зовнішніх факторів.

* 1. **Стресогенні фактори управлінської діяльності**

Керівник – це фахівець, який професійно займається організаційно-управлінською діяльністю в конкретній сфері функціонування фірми. В порівнянні з іншими видами праці в організації управлінська діяльність має ряд особливостей, які проявляються в характері самої праці, її змісті, результатах і засобах.

Специфіка господарських, зокрема виробничих, процесів як об’єктів управління зумовлює особливий характер праці керівників і перелік вимог, що пред’являються до них. Праця керівника носить високотворчий характер, вимагає різносторонніх знань, здатності особистості до аналітичної діяльності та вміння концентруватися в певні моменти на обмежених проблемах. Роль керівника в організації багатопланова. Залежно від ситуації він є організатором, комунікатором, експертом, критиком, безпосереднім виконавцем. Загальною вимогою до керівника з урахуванням усіх груп організаційних завдань являється його вміння приймати обґрунтовані та ефективні рішення, володіння технологією їх формування і прийняття. Результат же управлінської діяльності оцінюється за досягненням поставлених цілей [10; 107].

Управлінська діяльність досить специфічна за її типовими умовами (зовнішніми та внутрішніми). До зовнішніх умов відносяться, в першу чергу, жорсткі тимчасові обмеження, хронічна інформаційна невизначеність, наявність високої відповідальності за кінцеві результати, нерегламентованість праці, постійна нестача ресурсів, часте виникнення так званих екстремальних – стресових ситуацій. До внутрішніх умов відносяться необхідність одночасного виконання багатьох дій і рішення багатьох завдань; суперечність нормативних (у тому числі – і законодавчих) приписів, їх невизначеність, а часто – і відсутність; нечітке й неясне формулювання критеріїв оцінки ефективності діяльності, а іноді їх відсутність; одночасна підлеглість керівника багатьом вищим інстанціям і обумовлена цим протилежність вимог з їх боку; практично повна неалгоритмизованність діяльності та ін. [36; 78].

Разом зі специфічними для управлінської діяльності рисами виділяються „особливості посади керівника”, які обумовлені його організаційним статусом: подвійна приналежність до кількох соціально-трудових груп, відповідальність за роботу як окремого підрозділу, так і функціонування підприємства в цілому, можливість впливу.

Усі характеристики і ознаки управлінської діяльності утворюють певний симптомокомплекс психологічних особливостей, які мають деякі відмінності в залежності від рівня управління [78; 80].

Управлінська діяльність керівника нижньої ланки передбачає формування прогресивних рішень з організаційної раціоналізації і вдосконалення системи підприємства, для чого керівникові необхідно мати організаційно-економічне мислення, бути добре інформованим про досягнення науки і передового досвіду в певній галузі, професійно володіти усіма методами і прийомами структурно-функціонального аналізу із застосуванням економіко-математичного апарату.

Керівник середньої ланки (начальник цеху) здійснює функції організації виробництва через керівників низової ланки за допомогою фахівців, забезпечує встановлення і реалізацію зв’язків між виробничими ділянками, бригадами та обслуговуваними системами, вирішує завдання підбору, розстановки, підготовки керівників і фахівців, організації їх праці, а також організаційного вдосконалення системи в цілому. Для цього потрібні і широта спеціальних знань (технології, економіки, управління), і системність мислення, і хороше знання об’єкту управління, і організаторські здібності.

Керівники вищого рівня управління – топ-менеджери, директори підприємств вирішують такі важливі та складні завдання, як організація роботи апарату управління, створення структури зв’язків управління, інфразв’язків та зовнішніх зв’язків підприємства як відносно самостійної ланки в системі громадського виробництва. Все це вимагає від керівника цього рівня фундаментальних знань і професійних умінь [130; 134].

Більшою мірою піддаються дії стресових ситуацій менеджери соціальних закладів підприємств і організацій, бо специфіка їх управлінської діяльності обумовлена широкою зоною відповідальності за бізнес-процеси компанії, ефективність яких забезпечується координацією своєї роботи з іншими структурними підрозділами, контролем за безперебійним та якісним виконанням підлеглими поставлених задач, максимальною реалізацією рішень топ-менеджменту. Перевантаження, висока відповідальність, необхідність оперативного реагування на зовнішні та внутрішні зміни бізнес-середовища вимагають від керівників повної віддачі та адаптивного реагування на стресові ситуації [130].

У науковій літературі поняття „стресова” і „стресогенна ситуація” використовуються або як синоніми дії стрес-факторів, або розглядаються різні стрес-фактори як зовнішні детермінанти стресових станів без врахування динаміки психічного стану людини, взаємодії суб’єкта з зовнішніми ситуативними чинниками та суб’єктивних параметрів сприйняття і копінгу.

На думку Н.Є. Водоп’янової необхідно диференціювати поняття „стресогенної” і „стресової ситуації”.

Стресогенна ситуація – це ситуація, що містить деякі об’єктивні і суб’єктивні характеристики з потенційним ризиком (ймовірністю) стрес-реагування учасників, – суб’єктів цієї ситуації.

Стресогенна ситуація – це імпліцитно-стресова ситуація, структурні і змістовні елементи якої містять переважно імпліцитні детермінанти стресового реагування як мобілізації адаптаційних можливостей. Стресогенна ситуація перетворюється на стресову ситуацію для людини в результаті суб’єктивної (когнітивної) репрезентації ситуації. Стресори ситуацій в професійній діяльності швидше привносяться до роботи, а не з’являються в результаті роботи, але у будь-якому випадку вони є невід’ємною частиною професійного стресу [37].

Для системного описання стресової ситуації як складного психологічного феномену мають бути визначені його різнорівневі параметри – об’єктивні і суб’єктивні характеристики. Професійно-важкі ситуації – одиниці аналізу взаємодії людини і вимог з боку професійної діяльності в певних організаційних умовах.

Трудова діяльність людини насичена важкими ситуаціями з певною тривалістю і короткочасними стресовими діями різної сили. Найбільш оптимальною, на наш погляд, є п’ятирівнева класифікація стресових дій :

Стресові стимули (стрес-фактори) – окремі об’єкти або дії, що порушують гомеостаз організму і викликають стрес-реакції.

Стресові ситуації – неординарні ситуації, обтяжені підвищеними вимогами до адаптаційних потенціалів (ресурсів) людини. Об’єктивні і суб’єктивні параметри стресової ситуації відрізняються від звичайних (оптимальних) і вимагають від суб’єкта ситуації мобілізації додаткових зусиль або ресурсів. Потенційна стресогенність ситуації пов’язана, з одного боку, з її об’єктивною і суб’єктивною значущістю, з іншого – з невизначеністю (ймовірністю) позитивного або бажаного результату.

Стресові події – особливі значущі життєві епізоди, які мають причину і наслідок у вигляді сильних переживань й змін сенсоутворюючих атрибутів життєвого простору особистості.

Стресове оточення – узагальнююче поняття, що характеризує типи стресових ситуацій в соціально-психологічному просторі особистості.

Стресове середовище – сукупність стресогенних фізичних і соціальних змінних зовнішнього світу [37].

Вивченню стрес-факторів професійної діяльності присвячені роботи W. Siegert, L. Lang, Т.A. Beehr, J.S. Newman, С. Cooper і S. Cartwright.

До суб’єктивних причин організаційного стресу, на думку німецьких психологів W.  Siegert, L. Lang, відносяться наступні страхи у робітників: страх не впоратися з роботою; страх допустити помилку; страх бути переможеним іншими в процесі суперництва; страх втратити роботу; страх втратити власне Я [81].

Т.A. Beehr і J.S. Newman визначили 37 робочих або організаційних характеристик, які можуть бути стресорами. Вони розділили їх на чотири категорії: професійні вимоги і характеристики вирішуваних завдань, рольові вимоги або очікування, організаційні вимоги або очікування, зовнішні вимоги або умови.

Розглянемо детальніше стрес-фактори управлінської діяльності, узагальнюючи дані досліджень зарубіжних вчених.

Чинники, пов’язані з трудовою діяльністю.

Найбільш значущими з точки зору розвитку професійного стресу в екстремальних умовах діяльності є чинник небезпеки або загрози фізичної шкоди. У нечисленних роботах відзначається, що дія чинника загрози залежить від того, наскільки суб’єкт діяльності в небезпечній ситуації вірить в загрозу небезпечної дії або результату. Згідно С. Idzikowkis і A.D. Baddeley, сила реакції індивіда на загрозу залежить від схильності індивіда до почуття тривожності, від його оцінки небезпечності ситуації, від міри сприйняття і подолання ефектів попередньої дії.

Стрес може бути викликаний надлишком або дефіцитом роботи, нестачею часу і тривалими паузами, необхідністю приймати надто багато рішень, стомленням, фізичними характеристиками робочого середовища, надмірними переміщеннями, великою тривалістю роботи, організаційними змінами і ціною помилки, матеріальної або професійної.

Для керівників більш значущим подразником є професійні перевантаження. J.R.P. French і R.D. Caplan ввели поняття кількісного і якісного перевантаження. Перше пов’язане з наявністю „занадто великої кількості роботи”, друге - з тим, що робота „занадто складна”.

В оглядовій статті D.J. Campbell виділив три основні способи концептуалізації складності завдання: як психологічний досвід (суб’єктивна складність), як характеристика завдання (об’єктивна складність) і як взаємодія між індивідом і завданням.

У роботі D.С. Maynard і М.D. Hakel було показане, що суб’єктивна складність завдання негативно відбивається на успішності її виконання і навіть після пояснення міри її об’єктивної складності; аналогічний вплив на виконання завдання чинить і її об’єктивна складність, навіть після пояснення особливостей дії її суб’єктивної складності.

Важливим чинником розвитку професійного стресу є почуття невпевненості, коли від працівника вимагається здійснення певних дій для вирішення складної ситуації, але у нього немає впевненості в результатах своїх дій. Т.A. Beehr і R.S. Bhagat висловили припущення, що невпевненість, важливість завдання (результату) і тривалість дії стрес - чинників у своєму поєднанні визначають силу стресової ситуації на роботі. У багатьох стресових ситуаціях менеджер здійснює управлінську діяльність в умовах невпевненості відносно їх результату, що призводить до розвитку професійного стресу. Важливість, значущість результату посилює дію невпевненості, викликає значніші наслідки і стресові реакції. Тривалість дії також сприяє сильнішій напрузі й обумовлює сильнішу дію стресової ситуації.

Однією з найбільш характерних особливостей управлінської діяльності є робота з величезним масивом інформації. Обсяг інформації, вимоги до її переробки входять в протиріччя з психічними можливостями суб’єкта. У зв’язку з цим високе когнітивне навантаження, обумовлене великим обсягом інформації, виступає як потужний негативний чинник, що призводить до підвищеної напруженості, до стресу. В діяльності керівника інформаційне перевантаження постійно поєднується з хронічною невизначеністю. В результаті суб’єкт управлінської діяльності знаходиться в ситуації, коли він або вимушений добирати, шукати недостатню інформацію (що само по собі породжує напруженість), або діяти в умовах невизначеності, тобто ризику (що є сильним стресогенним чинником) [78; 119].

Хронічна нестача часу – одна з найбільш типових ознак управлінської діяльності, яка обумовлена як великою кількістю завдань і функцій, так і жорсткими часовими обмеженнями [78]. J. Maule і P.M. Mackie висловили припущення, що обмеження часу змінює когнітивну стратегію в ситуаціях підготовки і ухвалення рішення в залежності від рівня, на якому воно приймається. На макрорівні обмеження часу веде до зміни стратегії, що характеризується перемиканням від компенсаторних способів (оцінка кожної альтернативи) до некомпенсаторних (виключення з розгляду і вибору альтернатив, що не відповідають прийнятному рівню будь-якого компоненту завдання, у тому числі тимчасового). Та або інша стратегія приймається на підставі аналізу витрат (з урахуванням ресурсів для реалізації стратегії) і вигод (відшкодування витрат для виконання прийнятого рішення). Виконання завдання здійснюється відповідно до прийнятої (найкращої) стратегії для конкретного обмеження часу.

Роль в організації.

Одним з джерел стресу є необхідність виконання однією людиною двох і більше функціональних ролей одночасно. Для роз’яснення впливу цього чинника використовуються такі поняття, як „рольова невизначеність” і „рольовий конфлікт”. Рольова невизначеність виникає, якщо у людини існує неадекватна інформація про його професійну роль, реалії роботи (професійні обов’язки), її умови, очікування колег і сферу відповідальності. Рольовий конфлікт виникає, коли працівник стикається з конфліктними умовами праці, його змушують виконувати роботу, яку він не хоче робити або яка не включена в перелік функціональних обов’язків [81].

Менеджер середньої ланки виступає в ролі керівника для групи підлеглих, що накладає на нього одну систему обов’язків, одну стратегію поведінки, але водночас він сам є підлеглим вищого керівництва та певних інстанцій, повинен виконувати відповідні ролі. „Вимоги згори” та „інтереси знизу” стикаються в поведінці керівника середньої ланки, а їх частий антагонізм є постійним і потужним стресором управлінської діяльності.

Типовою особливістю управлінської діяльності є поліфокусність, тобто необхідність одночасно вирішувати багато завдань, виконувати багато функцій та обов’язків. Керівник часто ставиться в умови, коли він повинен „утримувати в полі зору” безліч проблем, „розриватися між справами”. В результаті цього виникає відомий в психології феномен інтерференції (накладання і негативного впливу) завдань і функцій, що є одним з сильних джерел високої напруженості управлінської діяльності [78].

Ще одним важливим потенційним стресором, пов’язаним з управлінською діяльністю, є „відповідальність за людей” і „відповідальність за речі” (устаткування, бюджет і тому подібне).

Окремою групою потенційних рольових стресорів є наявність занадто низької відповідальності, недостатня участь в прийнятті та ухваленні рішень, необхідність підтримувати зростаючі вимоги щодо якості праці і справлятися з частими змінами технології.

Особливості організаційних структур визначають відмінності в поширенні цих чинників в різних професійних групах. Найбільша напруженість пов’язана з середнім рівнем управлінського апарату. Сучасний управлінець соціальних закладів піддається високим навантаженням з боку специфічних факторів: низької заробітної плати, ненадійності роботи (високої ймовірності скорочень або передчасної відставки за віком), наявністю малої реальної влади при високому рівні відповідальності, відчуттям тиску з усіх боків [66; 78].

Взаємини на роботі.

Зарубіжні дослідники B. Henry, S. Selye, В. Levinson вважають, що хороші взаємини між членами робочої групи є центральним моментом в забезпеченні здоров’я як організації, так і її членів. Недовіра до людини, що виконує певну роботу, призводить до високої міри рольової невизначеності, яка, у свою чергу, веде до неадекватних взаємин між співробітниками і „психологічної напруженості” у формі низької задоволеності працею і почуття загрози благополуччю цього суб’єкта. Стрес може виникнути не лише через погані взаємини, але й від іншого чинника - відсутності адекватної соціальної підтримки в складних ситуаціях. На рівні висококваліфікованих керівників саме цей чинник викликає страх показатися слабким, неспроможним. Крім того, ізольоване життя представників апарату управління є додатковим джерелом напруженості [78].

Розвиток кар’єри.

В цій сфері можуть бути виділені декілька груп потенційних стресорів: професійна „неуспішність”, страх ранньої відставки, невідповідність посаді, повільне або занадто швидке просування, фрустрація через досягнення межі своєї кар’єри. Для багатьох керівників розвиток їх кар’єри є першочерговим завданням, просування для них - не лише спосіб заробити гроші, але й статус, нові пропозиції роботи і т.д. На ранніх етапах кар’єри ця боротьба і здатність переборювати різкі зміни організаційного середовища заохочуються і охоче винагороджуються компанією. Подальший розвиток кар’єри стає більш стресогенним зазвичай на середніх рівнях управлінської структури, оскільки подальше просування стає проблематичнішим, види діяльності, що цікавлять, вимагають тривалого освоєння і вдосконалення майстерності, минулі помилки не можуть бути подолані, знання і методи роботи застарівають, сили убувають або вимагаються для сім’ї, присутній тиск з боку молодих спеціалістів. Страх зниження статусу або відставки за віком може бути сильним для тих, хто досяг „стелі своєї кар’єри” [81].

Організаційна структура і психологічний клімат.

П’ятим потенційним джерелом управлінського стресу є просто „включеність в організацію” і загроза свободі особистості, її автономії і статусу. Сфера виникаючих проблем включає недостатню участь в процесі ухвалення рішень, відсутність почуття приналежності до організацій, неможливість отримати кваліфіковану допомогу, недостатність зв’язків, обмеження свободи поведінки та інтриги. Було виявлено, що низький рівень задоволеності працею пов’язаний з недостатньою участю в ухваленні рішень, неможливістю зворотного зв’язку з керівником і відсутністю оцінки хорошої роботи. Велика включеність веде до зниження плинності кадрів, вищої продуктивності праці, і, навпаки, через відсутність включеності виникає незадоволення працею, підвищується ризик психічних і соматичних захворювань [80; 107].

Позаорганізаційні джерела стресу охоплюють усі сторони зовнішнього середовища, що впливають на діяльність управлінців: проблеми сім’ї, життєві кризи, фінансові проблеми, конфлікти особистісних та організаційних цінностей. Зовнішнє бізнес-середовище організацій теж є джерелом численних стресорів, які за силою свого впливу можуть перевершувати внутрішньоорганізаційні, діяльнісні чинники. Це чинники конкуренції в умовах нестабільного соціального і професійного середовища, чинники впливу кримінального середовища на діяльність організацій, чинники нестабільності макросоціальної і макроекономічної динаміки, їх низька прогнозованість на перспективу [78].

У російській практиці досліджень стрес-факторів професійних стресів найбільш значущі роботи Є.С. Кузьміна, В.Г. Дибшлага, Ю.В. Щербатих.

Є.С. Кузьмін виділив наступні причини організаційного стресу: порушення почуття комфорту і безпеки праці; дефіцит часу для завершення планових завдань; важкі і раніше незнайомі виробничі завдання; надзвичайні події, стихійні лиха, нещасні випадки; конфлікти з вищим керівництвом, з підлеглими, втрата керівником свого авторитету і впливу на колектив; тривала робота без відпочинку, перевтома; несправедливі покарання, незаслужене засудження або упереджена критика, позбавлення винагороди [87].

В.Г. Дибшлаг виділив шість причин, що викликають організаційний стрес: інтенсивність роботи; домінування чинника часу; недостатність або висока інтенсивність спілкування; монотонія; різні зовнішні дії; різке порушення звичайної системи (порядку) роботи [121].

Ю.В. Щербатих умовно розділив чинники, що викликають виробничий стрес, на об’єктивні (мало залежні від працівника) і суб’єктивні.

До першої групи відносяться шкідливі характеристики виробничого середовища, важкі умови роботи і надзвичайні (форсможорні) обставини. Деякі види діяльності передбачають наявність стресогенних чинників, пов’язаних з особливостями виробництва. Ці чинники виробничого середовища первинно сприяють розвитку біологічного стресу, який потім може ускладнюватися стресом психологічним.

Друга група чинників стресу включає два основні різновиди: міжособистісні й внутрішньо-особистісні стреси. Перші можуть виникати при спілкуванні з вищим керівництвом, підлеглими, колегами по роботі. Керівник досить часто є джерелом стресу для свого підлеглого, у якого може виникнути стійка психологічна напруга через найрізноманітніші причини: надмірний контроль, завищені вимоги, недооцінка праці, відсутність чітких вказівок і інструкцій, грубе і зневажливе ставлення.

В свою чергу підлеглі стають джерелами стресу для своїх начальників через свою пасивність, зайву ініціативність, некомпетентність, крадійство, лінь і так далі. Внутрішньо-особистісні стреси можна розділити на професійні, особистісні та стреси, пов’язані з поганим соматичним здоров’ям працівників.

Аналіз представлених раніше матеріалів про основні причини розвитку професійного стресу дозволив скласти класифікацію характеристик трудової діяльності менеджерів, які можуть розглядатися як потенційні джерела організаційно-управлінського стресу (табл. 1.2) [86; 121].

*Таблиця 1.2*

**Причини організаційно-управлінського стресу**

|  |  |
| --- | --- |
| Найменування груп факторів | Характеристика причин стресів |
| 1. Організаційні характеристики | |
| 1.1. Структура: | а) спеціалізація і розподіл праці,  б) централізація управління,  в) співвідношення структури і функції організації,  г) формалізація завдання,  д) участь в управлінні (в ухваленні рішення),  е) кадрова політика, просування по службі; |
| 1.2. Процеси: | а) цілі діяльності (реальність, ясність, суперечність і т. д.),  б) зворотній зв’язок про результати діяльності,  в) професійна підготовка (перепідготовка); |
| 1.3. Управління: | а) політика найму,  б) оцінка діяльності,  в) оплата праці,  г) режим роботи,  д) зрушення робочих змін,  в) охорона праці і техніка безпеки,  ж) турбота про здоров’я,  з) організація робочого місця. |
| 2. Робочі характеристики | |
| 2.1. Зміст роботи: | а) обсяг роботи (величина робочого навантаження),  б) складність завдання, наявність проблемних ситуацій,  в) відповідальність, небезпека завдання,  г) інформаційне перевантаження,  д) тимчасові обмеження,  е) способи виконання дій,  ж) прояви творчості, пошуку, ризику; |
| 2.2. Засоби роботи: | а) безпека праці,  б) надійність техніки,  в) комплектування приладів на робочому місці,  г) кодування інформації,  д) розбірливість текстури,  е) технічні особливості приладів,  ж) конструкція засобів управління; |
| Найменування груп факторів | Характеристика причин стресів |
| 2.3. Фізико-хімічні і технічні умови праці: | а) мікроклімат і газовий склад повітря на робочому місці,  б) шум, вібрація, освітленість,  в) чинники небезпеки і шкідливості,  г) конструкція робочого місця, огляд, досяжність до засобів управління,  д) інтер’єр (дизайн) приміщення; |
| 2.4. Соціальні умови: | а) психологічний клімат,  б) сумісність, згуртованість,  в) міжособові стосунки (конфлікти),  г) рольовий статус,  д) конкуренція,  е) особиста довіра,  ж) громадське визнання, схвалення,  з) соціальна відповідальність. |
| 3. Індивідуальні характеристики | |
| 3.1. Професійні: | а) рівень знань, умінь, навичок,  б) професійний досвід,  в) прагнення до професійного вдосконалення,  г) кризи професійного становлення та кар’єрного зростання,  д) задоволеність професійних очікувань і результатів (цілей); |
| 3.2. Моральні  та морально-організа-ційні: | а) моральна зрілість і стійкість,  б) цілеспрямованість,  в) дисциплінованість,  г) професійна відповідальність,  д) акуратність; |
| 3.3. Психологічні: | а) трудова спрямованість,  б) розвиток здібностей і професійно важливих якостей,  в) особливості особистості (тривожність, інтернальність-екстернальність, інтровертованість-екстравертованість, нейро-тизм, ригідність, агресивність, емоційна реактивність, схильність до ризику та ін.),  г) психічні стани (рівень пильності й готовності, домінантні стани, фобії, стомлення, депресія, поведінка типу А або В); |
| 3.4. Фізіологічні: | а) гострі і хронічні захворювання,  б) пороги чутливості аналізаторів,  в) біологічні ритми,  г) функціональна асиметрія парних органів,  д) функціональні стани (монотонія, гіпоксія та ін.),  е) вікові зміни,  ж) шкідливі звички; |
| 3.5. Фізичні: | а) розвиток сили, швидкості, спритності, витривалості,  б) антропометричні й біомеханічні особливості. |

В цілому, система стресових факторів управлінської діяльності так різноманітна і численна, наскільки різноманітне усе внутрішнє та зовнішнє середовище організації. Будь-який її компонент за певних умов може стати стрес-фактором.

**Розділ 2**

**Емпіричне дослідження соціально-психологічних детермінант організаційних стресів**

**2.1. Методика та організація констатувального етапу експериментального дослідження**

Проведене концептуально-методологічне дослідження дозволило зробити висновок про те, що розвиток організаційних стресів у керівників соціальних закладів визначається певними соціально-психологічними детермінантами: вікові, статеві особливості, стаж роботи, специфіка управлінської діяльності, наявність рольового конфлікту, стресостійкість та адаптивність особистості, тип емоційного реагування та поведінки в стресовій ситуації, вибір копінг-стратегії. Твердження про вплив цих детермінант на розвиток та особливості прояву організаційних стресів потребує емпіричного вивчення.

Мета констатувального експерименту: виявлення стресогенних факторів управлінської діяльності та аналіз соціально-психологічних детермінант організаційних стресів керівників середньої ланки управління.

В основу емпіричного дослідження покладено гіпотезу про те, що виникнення, рівень розвитку, характер прояву організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів обумовлені наступними соціально-психологічними детермінантами:

* соціально-демографічними: вік, стать;
* особистісними: стресостійкість, соціально-психологічна адаптивність;
* поведінковими: тип, спрямованість емоційної реакції та модель поведінки у фруструючій ситуації, стратегія долаючої поведінки;
* організаційно-управлінськими: стаж роботи загальний та на керівній посаді, специфіка управлінської діяльності, рольовий конфлікт.

Відповідно до мети та гіпотези дослідження було визначено основні завдання констатувального етапу дослідження:

* оцінити рівень організаційно-управлінського стресу у керівників середньої ланки управління;
* визначити стрес-фактори управлінської діяльності, описати специфіку проявів організаційно-управлінського стресу у керівників в процесі здійснення управлінської діяльності;
* виявити та проаналізувати соціально-психологічні детермінанти, що впливають на розвиток організаційно-управлінського стресу у керівників середньої ланки управління.

Поставлені завдання були спрямовані на експериментальне підтвердження розробленої нами концептуальної моделі організаційних стресів у керівників.

Констатувальний експеримент проводився в три етапи відповідно до визначених задач. Кожен з етапів дослідження передбачав використання окремої системи методів та методик дослідження.

1 етап дослідження передбачав оцінку рівня стресового розладу керівників соціальних закладів підприємств та організацій. З цією метою були відібрані декілька організацій державної, приватної форми власності в різних сферах діяльності: промислові підприємства, науково-дослідні інститути, податкова інспекція, торгівельні підприємства. На першому етапі дослідження були опитані фахівці управлінського профілю (менеджери середньої ланки управління: керівники відділів, цехів, підрозділів) з метою збору загальної інформації про специфіку управлінської діяльності, функціональні обов’язки, коло повноважень керівників.

На цьому етапі також був використаний метод тестування за допомогою „Шкали організаційного стресу” A. McLean (російськомовна адаптація Н.Є. Водопьянової) [37]. Дана шкала вимірює чутливість до стресогенних факторів, дозволяє визначити загальний індекс організаційного стресу та п’ять додаткових показників: здатність до самопізнання (когнітивність), широта інтересів, прийняття цінностей інших, гнучкість поведінки, активність і продуктивність діяльності. Ці шкала передбачає оцінку респондентами ступеня погодженості з твердженнями від „абсолютно вірно” до „абсолютно невірно”. Для аналізу результатів використовується кількісні показники за окремими шкалами та загальний індекс організаційного стресу.

2 етап дослідження був спрямований на визначення стрес-факторів управлінської діяльності та аналіз проявів організаційно-управлінського стресу у керівників в процесі здійснення управлінської діяльності. На цьому етапі були використані наступні методи: анкетування, контент-аналіз та тестування.

Для анкетування була обрана анкета В.М. Снеткова „Середовище організаційних проблем”, яка спрямована на виявлення проблем на різних рівнях (особистісний, рівень підрозділу та організації в цілому), що викликають стресові переживання, негативно впливають на продуктивність праці, психологічний клімат в колективі, психічне самопочуття [37]. Обробка результатів здійснюється за допомогою контент-аналізу відповідей респондентів, які інтерпретуються відповідно до модульно-функціональної моделі організації, що включає наступні модулі:

* матеріально-технічний модуль – комплекс матеріально-технічного забезпечення діяльності організації: обладнання, транспорт, умови праці;
* кадровий модуль – політика організації в сфері трудових ресурсів: система відбору, навчання, розстановки та атестації персоналу, трудова мотивація та стимулювання;
* соціально-психологічний модуль – морально-психологічний клімат в колективі, міжособові відносини, що виникають в процесі виробничої діяльності;
* управлінський модуль – сукупність розподілу обов’язків та повноважень, управлінська ієрархія, методи прийняття та узгодження управлінських рішень, стиль керівництва;
* виробничий модуль – комплекс елементів, безпосередньо пов’язаних з процесом виробництва: технології, виробничі процеси;
* фінансовий модуль – фінансові питання організації та фінансова політика;
* інформаційно-аналітичний модуль – особливості каналів передачі інформації, її зберігання та інформаційного забезпечення діяльності організації;
* маркетинговий модуль – ведучі потреби споживачів та покупців, їх задоволення шляхом реалізації послуг, що здійснюються підприємством;
* зовнішній модуль – елементи макросередовища, що впливають на життєдіяльність компанії: сировина, паливо, відносини з державними структурами, політичні настрої в країні і т. д.

З метою виявлення робочих стрес-факторів управлінської діяльності була використана „Методика експрес-діагностики стресогенних факторів в діяльності керівника” І.Д. Ладанова, В.А. Уразаєва [37]. Опитувальник містить 12 питань, які передбачають оцінку частоти прояву наведених тверджень в професійній діяльності керівників. Інтерпретація результатів здійснюється підрахунком отриманих балів за окремими шкалами: конфліктність комунікацій, стреси робочих перевантажень, інформаційний стрес, стреси „вертикальних” комунікацій. Таким чином, методика дозволяє виявити окремі сфери управлінської діяльності, які викликають найбільшу напруженість і можуть викликати професійних стрес у керівників.

Для оцінки рівня рольового конфлікту була застосована „Методика діагностики рольового конфлікту в діяльності керівника” С.І. Єріна, яка дозволяє діагностувати наявність психологічного конфлікту при виконанні менеджерами соціальної ролі в умовах перехресних очікувань щодо них як управлінців [163]. Опитувальник складається з 39 тверджень, які респонденти повинні оцінити за ступенем їх прояву у власній професійній діяльності. Інтерпретація результатів передбачала переведення сирих балів в стандартні та визначення загальної суми балів, яка характеризує ступінь прояву рольового конфлікту в управлінській діяльності. Подальший контент-аналіз відповідей дозволяє визначити тип рольового конфлікту та виявити найбільш конфліктогенні фактори: різні очікування від груп „зверху” та „знизу”, умови здійснення управлінської діяльності, виконання рольових вимог керівниками, неузгодженість, багатомірність рольового діапазону, власні вимоги щодо ролі керівника.

На третьому етапі дослідження були проаналізовані соціально-психологічні детермінанти, які впливають на рівень розвитку організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів (вік, стать, стаж роботи, стресостійкість, соціально-психологічна адаптивність особистості, моделі поведінки у фруструючих ситуаціях, вибір копінг-стратегії подолання стресів).

Соціально-демографічні характеристики (вік, стать) та стаж роботи на керівній посаді респондентів фіксувалися за допомогою картки, наведеної в анкетах. Інші соціально-психологічні характеристики респондентів були досліджені за допомогою тестових методик.

Для вивчення стресостійкості була використана методика „Тест на стресостійкість” Ю.В. Щербатих, що містить 6 груп питань з переліком стресогенних факторів, вплив яких необхідно оцінити за 10-бальною шкалою. Тест дозволяє оцінити загальний рівень стресочутливості – показник, обернений стресостійкості, та динамічну стресочутливість, яка включає наступні шкали:

* підвищена реакція на обставини, на які не можливо впливати;
* схильність ускладнювати ситуації;
* схильність до психосоматичних захворювань;
* деструктивні засоби подолання стресу;
* конструктивні засоби подолання стресу.

Для оцінки професійної психологічної адаптації керівників до фізіологічних, професійних, соціальних компонентів професійної середи був застосований „Опитувальник для оцінки соціально-психологічної професійної адаптації” М.А. Дмітрієвої, який містить 59 тверджень з альтернативними варіантами відповідей [130]. Методика дозволяє виявити загальний рівень соціально-психологічної адаптації (сума балів за всіма твердженнями) та основні джерела дезадаптації (сума балів за окремими оціночними шкалами відповідно до ключа): ставлення до об’єднання (велика група), взаємини між робітниками, задоволеність власними положенням в колективі, оцінка колективізму, ставлення до праці (задоволеність роботою), задоволеність умовами праці, взаємини в малій групі, задоволеність собою на роботі, ставлення до керівника.

Стабілізуючим фактором для підтримки психосоціальної адаптації в період стресу є долаюча поведінка або копінг-стратегія. За допомогою „Методики для оцінки стратегії та моделей долаючої поведінки” Н.Є. Водопьянової, О.С. Старченкової у респондентів була визначена ступінь переваги тієї чи іншої моделі поведінки в стресовій ситуації: асертивні дії, вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки, обережні дії, імпульсивні дії, уникання, непрямі дії, асоціальні дії, агресивні дії [130]. Методика передбачає оцінку респондентами 54 тверджень за 5-бальною шкалою від абсолютної згоди до абсолютної незгоди та інтерпретацію результатів шляхом підрахування балів за кожною шкалою відповідно до ключа. Дана методика дозволяє також визначити індивідуальний „портрет” моделей долаючої поведінки, яка відображає ступінь вираження (перевагу) кожної з 9 моделей поведінки у конкретної особи. Для цього розраховується доля (у %) кожної моделі поведінки відносно всіх 9 субшкал за формулою:

М (%) = (Nn ∙ 100) : S, (2.1)

Nn - кількісне значення, отримане за кожною субшкалою (n = 1…9),

S – сума показників всіх 9 субшкал.

Згідно концепції С. Хобфола ці моделі долаючої поведінки можуть бути описані за допомогою стратегії подолання: просоціальна-асоціальна стратегія, активність-пасивність, пряма-непряма (маніпулятивна) поведінка. В залежності від ступеня конструктивності стратегії та моделі поведінки можуть сприяти чи протидіяти успішності подолання професійних стресів.

Моделі поведінки керівників у фрустраційних ситуаціях управлінської діяльності були досліджені за допомогою рисуночного тесту „Ділові ситуації” Н.Г. Хітрової [77]. Тестовий матеріал складається з 20 рисунків, які зображують фруструючі конфліктні ситуації в управлінській діяльності, респонденти формулюють відповіді, адекватні з точки зору конкретної ситуації. Обробка результатів передбачає класифікацію реакцій опитуваних відповідно до ключа згідно типології: перешкоджально-домінантний, самозахисний, вирішальний тип. Методика „Ділові ситуації” спрямована на вивчення передумов здійснення управлінської діяльності, демонструє індивідуальну комбінацію прийомів вирішення конфліктних, фруструючих ситуацій.

Статистична обробка даних (таблиці спряженості, дисперсійний, кореляційний аналіз) здійснювалася за допомогою комп’ютерного пакету статистичних програм SPSS (17 версія). Методи описової статистики використовувалися для розрахунку середніх значень, стандартного відхилення для всієї вибірки опитуваних та для аналізованих підгруп менеджерів, виділених за демографічними характеристиками (вік, стать, стаж роботи на керівній посаді) з метою виявлення значущих відмінностей. В процесі аналізу отриманих даних за методикою Н.Г. Хітрової „Ділові ситуації” дані описової статистики порівнювалися з тестовими нормами, на основі чого формулювався висновок про рівень розвитку та специфіку проявів емоційних реакцій керівників у фруструючих ситуаціях.

Для цілісного аналізу впливу соціально-психологічних детермінант на розвиток організаційних стресів застосовувався метод відновлення одномірних залежностей (МВОЗ), який дозволяє побудувати модель досліджуваного явища та описати залежність вихідного показника – рівня організаційно-управлінського стресу керівників соціальних закладів від кожного з вхідних параметрів, зафіксованих з використанням психодіагностичного інструментарію в процесі проведення емпіричного дослідження.

**2.2. Моделювання соціально-психологічних детермінант організаційних стресів**

Виникнення, рівень розвитку, характер прояву організаційно-управлінського стресу керівників соціальних закладів обумовлені певними соціально-психологічними детермінантами: віковими та статевими особливостями, стажем роботи, особистісними та поведінковими характеристиками. Проведемо аналіз взаємозв’язку рівня стресового розладу працівників апарату управління від зазначених феноменологічних особливостей.

Виходячи з того, що вік респондентів з високим рівнем значущості (r = 0,95) корелює зі стажем роботи на керівній посаді, нами було виділено декілька груп менеджерів, близьких за віком та тривалістю роботи на посаді управлінця:

Перша підгрупа віком до 27 років – 5 (4 %) осіб з середнім стажем роботи на керівній посаді 2,3 роки. Це молоді спеціалісти, що знаходяться на етапі первинної професіоналізації, для них можлива криза професійного становлення.

Друга підгрупа віком 28 – 35 років – 27 (23 %) осіб з середнім стажем роботи 11,4 роки. Це спеціалісти, що знаходяться на стадії вторинної професіоналізації, для них можлива криза професійної кар’єри.

Третя підгрупа віком 36 – 45 років – 37 (31 %) осіб з середнім стажем роботи 19,6 років. Це професіонали, які знаходяться на стадії професійної майстерності, можлива криза соціально-психологічної самоактуалізації.

Четверта група віком понад 46 років – 51 (62 %) осіб з середнім стажем роботи 31,2 роки. Це професіонали, які знаходяться на стадії професійної майстерності та наставництва, можлива криза соціально-психологічної самоактуалізації.

Подальший аналіз взаємозв’язку рівня організаційно-управлінського стресу з віковими особливостями та стажем роботи респондентів передбачає порівняння показників організаційного стресу, стрес-факторів управлінської діяльності та рольового конфлікту в кожній віковій підгрупі.

Результати аналізу взаємозв’язку загального рівня організаційно-управлінського стресу з віком та стажем роботи на керівній посаді представлені в табл. 2.1.

*Таблиця 2.1*

**Взаємозв’язок віку та стажу роботи на керівній посаді керівників з**

**рівнем організаційно-управлінського стресу (N = 120)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Загальний рівень ОУС | Підгрупи керівників за віковими характеристиками та стажем роботи на керівній посаді | | | | | | | | χ2 Пірсона |
| 1 підгрупа  до 27 років | | 2 підгрупа  27- 35 років | | 3 підгрупа  36-45 років | | 4 підгрупа  більше 45 років | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Низький | 40 | 33,3 | 8 | 6,3 | 10 | 8,0 | 3 | 2,8 | 5,18\* |
| Середній | 40 | 33,3 | 45 | 37,5 | 34 | 28,0 | 43 | 36,1 |
| Високий | 40 | 33,3 | 68 | 56,3 | 77 | 64,0 | 73 | 61,1 |
| Всього | 120 | 100,0 | 120 | 100,0 | 120 | 100,0 | 120 | 100,0 |

Примітка: \* р ≥ 0,05.

Кореляційний аналіз наведеної таблиці спряженості не засвідчив статистично значущого зв’язку (рівень достовірності р ≥ 0,05) між віком, стажем роботи на керівній посаді керівників соціальних закладів та рівнем їх організаційно-управлінського стресу, тобто рівень прояву організаційно-управлінського стресу не обумовлений віковими характеристиками респондентів.

Проведемо якісний аналіз отриманих даних. Так, в першій підгрупі респондентів третина керівників має високий рівень організаційно-управлінського стресу. В другій підгрупі кількість управлінців з високим рівнем стресового розладу різко збільшується до 56,3 %, ще більша частка керівників в 3 та 4 підгрупі демонструють високі показники організаційно-управлінського стресу (64 % та 61,1 % відповідно). Одночасно різко зменшується кількість осіб, що мають низький рівень стресового розладу: 6,3 % в другій , 8 % – в третій та 2,8 % – в четвертій віковій підгрупі.

Існують певні відмінності прояву організаційно-управлінського стресу в залежності від віку керівників та стажу управлінської діяльності: кількість керівників з високим рівнем стресу поступово зростає до 30 – 35 років при середньому стажі роботи на керівній посаді 11 років, набуваючи максимального значення в період 36 – 45 років при середньому стажі роботи 19 років, та незначно знижується в період після 45 років. Для керівників 27 – 35 років, які знаходяться на стадії вторинної професіоналізації, характерний стан підвищеної когнітивної напруженості, зумовлений великою кількістю різноманітних та часто протилежних професійних задач, високими вимогами до психічних ресурсів управлінців. Крім того, на цій стадії можлива криза професійної кар’єри, яка зумовлена нереалізованою потребою до самовизначення та самоорганізації, незадоволеністю собою та ревізією „Я-концепції”. Через відсутність перспектив подальшого професійного зростання особистість відчуває дискомфорт, психічне напруження, з’являються думки про можливе звільнення, зміну професії.

Підвищення рівня організаційно-управлінського стресу в наступному віковому періоді 36 – 45 років пов’язане з потребою особистості в самореалізації, професіональній самоактуалізації. Кризи нереалізованих можливостей викликають душевну смуту, бунт проти себе, внутрішні конфлікти, депресію. Крім того, цей віковий період характеризується найбільшою активністю, ініціативністю керівників та пов’язаною з ними високою відповідальністю за результати прийнятих управлінських рішень.

Для респондентів старшої групи (більше 45 років) стресогенними факторами стають низький рівень оплати праці, умови праці, одноманітність задач, що вирішуються, психофізіологічні зміни та погіршання стану здоров’я. Передпенсійний період для багатьох робітників стає кризисним, бо пов’язаний з необхідністю освоєння нової соціальної ролі та поведінки, звуженням соціально-професійного простору діяльності та контактів. Невелике зниження рівня організаційно-управлінського стресу в підгрупі керівників старше 45 років може бути зумовлено підвищенням відповідальності за себе, що знижує уявлення про себе як про „жертву”, яке посилює дістрес.

Для визначення значущості відмінностей виникнення та прояву організаційно-управлінського стресу в залежності від віку та стажу роботи на керівній посаді керівників нами був проведений дисперсійний аналіз, результати якого представлені в табл. 2.2.

*Таблиця 2.2*

**Значущі відмінності прояву організаційно-управлінського стресу у керівників різних вікових груп**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Основні стрес-фактори управлінської діяльності | Середнє та  стандартне відхилення σ | | | | Відмінності | |
| 1 підгрупа  до 27 років | 2 підгрупа  27- 35 років | 3 підгрупа  36-45 років | 4 підгрупа  більше 45 років | F | P |
| Загальний індекс організаційного стресу | 43,67 (8,5) | 51,94 (9,4) | 52,0 (8,5) | 51,58 (36) | 0,970 | 0,411 |
| Конфліктність комунікацій | 8,67 (3,1) | 9,63 (2,3) | 9,32 (1,8) | 9,17 (1,6) | 0,333 | 0,802 |
| Стреси робочих перевантажень | 7,0 (0,0) | 10,81 (2,4) | 10,8 (2,8) | 10,31 (2,1) | 2,490 | 0,066 |
| Інформаційний стрес | 7,33 (1,53) | 8,56 (1,9) | 8,96 (2,3) | 8,97 (1,9) | 0,712 | 0,548 |
| Стреси „верти-кальних” комунікацій | 8,33 (2,1) | 9,44 (1,9) | 10,24 (2,7) | 9,56 (1,7) | 1,118 | 0,347 |
| Загальний рівень рольового конфлікту | 118,33 (29,8) | 122,94 (25,5) | 123,44 (26,0) | 117,06 (20,0) | 0,454 | 0,715 |

Порівняння та якісний аналіз середніх значень основних стрес-факторів управлінської діяльності та їх стандартних відхилень в підгрупах менеджерів, виділених за критерієм віку та стажу керівної діяльності, дозволили зробити наступні висновки:

* загальний рівень організаційно-управлінського стресу незначно нижчий в групі молодих спеціалістів порівняно з іншими групами менеджерів;
* для управлінців, що не досягли 27 віку, найбільш стресогенним фактором є конфліктність комунікацій, для більш старших керівників таким фактором є стреси робочих перевантажень;
* рольовий конфлікт більш притаманний керівникам від 27 до 45 років.

Для оцінювання статистично значущих відмінностей між віковими підгрупами керівників за рівнем прояву окремих стрес-факторів управлінської діяльності був проведений одномірний дисперсійний аналіз методом Фішера. Величини отриманих значень критерію F свідчать, що між досліджуваними віковими підгрупами існують лише випадкові відмінності (рівень достовірності за всіма стрес-факторами управлінської діяльності вищий за 0,05). Тобто виникнення та прояв організаційно-управлінського стресу у керівників не залежать від їх віку та стажу роботи на керівній посаді.

Далі проаналізуємо взаємозв’язок між рівнем організаційно-управлінського стресу керівників соціальних закладів та їх статевими характеристиками.

Досліджувана вибірка керівників соціальних закладів складалася з 41 (34,2 %) особи жіночої та 79 (65,8 %) осіб чоловічої статті, що свідчить про переважну більшість чоловіків в управлінській діяльності середньої ланки. В рамках дослідження був виконаний аналіз взаємозв’язку рівня організаційно-управлінського стресу керівників та їх статевих характеристик, результати якого представлені в табл. 2.3.

Кореляційний аналіз представленої таблиці спряженості за критерієм χ2 Пірсона не виявив статистично значущого зв’язку між рівнем організаційно-управлінського стресу та статтю керівників (емпіричне значення критерію χ2 Пірсона менше критичного χ2 0,1). Це дозволяє зробити висновок, що керівники схильні до переживання управлінського стресу незалежно від статі.

*Таблиця 2.3*

**Взаємозв’язок рівня організаційно-управлінського**

**стресу від статевих характеристик керівників (N = 120)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Загальний рівень ОУС | Підгрупи керівників за статевими характеристиками | | | | χ2 Пірсона |
| жінки | | Чоловіки | |
| кіл-ть осіб | відн.доля, % | кіл-ть осіб | відн.доля, % |
| Низький | 4 | 3,7 | 9 | 7,5 | 1,96\* |
| Середній | 40 | 33,3 | 41 | 34,0 |
| Високий | 76 | 63,0 | 70 | 58,5 |
| Всього | 120 | 100 | 120 | 100 |

Примітка: \* р ≥ 0,1.

Проведемо якісний аналіз отриманих даних. Так 3,7 % жінок-керівників мають низький, 33,3 % – середній та 63 % – високий рівень організаційно-управлінського стресу, а серед чоловічої вибірки 7,5 % керівників має низький, 34 % – середній та 58,5 %  – високий рівень стресового розладу, що свідчить про більшу сприйнятливість жінок до управлінських стрес-факторів, але ці відмінності невеликі.

Деякі відмінності рівня організаційно-управлінського стресу в різностатевих вибірках зумовлені, в першу чергу, необхідністю жінкам-керівникам переборювати статево-рольові стереотипи щодо їх можливостей виконувати управлінські функції (переконання про схильність жінок до виконавської, а не до творчої роботи, відсутність необхідних для ефективної управлінської діяльності якостей, залежність від групи та ін.).

Крім того, традиційна гендерна соціалізація підкреслює роль та місце жінки в домогосподарстві і жінці керівнику доводиться поєднувати ролі управлінця та „берегині домашнього затишку”, часто „розриватися” між роботою та домом, що підвищує психічну напруженість. Характерним для нашого суспільства є підвищена уважність та критичність до жінки, яка обрала „нетрадиційну” сферу діяльності й досягла певних успіхів в професійній кар’єрі, утворення перешкод для подальшого кар’єрного зростання та просування, осуд за відсутність „фемінності”, що негативно відображається на психічному стані жінки-управлінця, сприяє розвиткові організаційно-управлінського стресу.

Для визначення значущості відмінностей виникнення та прояву організаційно-управлінського стресу у різностатевих вибірках керівників нами був проведений дисперсійний аналіз, результати якого представлені в табл. 2.4.

*Таблиця 2.4*

**Значущі відмінності прояву організаційно-управлінського стресу у різностатевих вибірках керівників**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Основні стрес-фактори управлінської діяльності | Середнє та  стандартне відхилення σ | | Відмінності | |
| жінки | чоловіки | F | P |
| Загальний індекс організа-ційного стресу | 51,67 (7,3) | 51,4 (8,6) | 0,019 | 0,889 |
| Конфліктність комунікацій | 9,48 (1,5) | 9,19 (2,0) | 0,442 | 0,508 |
| Стреси робочих перевантажень | 10,07 (2,2) | 10,62 (2,5) | 0,916 | 0,341 |
| Інформаційний стрес | 8,74 (1,8) | 8,87 (2,2) | 0,069 | 0,794 |
| Стреси „вертикальних” комунікацій | 9,78 (2,0) | 9,66 (2,2) | 0,055 | 0,815 |
| Загальний рівень рольового конфлікту | 122,48 (20,7) | 119,15 (24,5) | 0,366 | 0,547 |

Порівняння, якісний аналіз середніх значень та стандартного відхилення основних стрес-факторів управлінської діяльності в різностатевих підгрупах керівників дозволили зробити висновок, що загальний рівень організаційно-управлінського стресу у жінок незначно вищий за чоловіків, але в чоловічій вибірці спостерігається більший розкид даних. Для жінок більш стресогенними є конфліктність комунікацій та стреси „вертикальних” комунікацій, хоча вважається, що жінки більш комунікативні, товариські, уважні до людей, експансивні й динамічні у спілкуванні, експресивні та активні у налагоджені соціальних контактів. Виявлена стресогенність ділових комунікацій в професійній діяльності жінок-керівників можлива обумовлена тим, що вказані раніше статево-рольові стереотипи проявляються, висловлюються саме в процесі сумісної діяльності та ділової комунікації.

Для чоловіків найбільш стресогенними виявилися стреси робочих перевантажень, інформаційних стрес, пов’язаних оперативно-інформаційними перевантаженнями в процесі виконання ускладнених управлінських функцій з високим ступенем відповідальності.

Проведений одномірний дисперсійний аналіз за методом Фішера показав, що між досліджуваними статевими підгрупами існують лише випадкові відмінності за рівнем прояву професійних стрес-факторів управлінської діяльності (емпіричні значення F критерію за всіма параметрами вище критичного F0,1). Тобто статеві характеристики на впливають на схильність керівників до переживання організаційно-управлінського стресу під впливом стресогенних факторів робочого середовища.

Наступним етапом дослідження соціально-психологічних детермінант організаційно-управлінського стресу є аналіз взаємозв’язку рівня прояву стресового розладу у керівників та їх стресостійкості.

Стресостійкість, як показник стійкості до стресу, необхідний компонент ефективності управлінської діяльності, була визначена нами як здатність переживати стрес з мінімальними фізичними та емоційними витратами, зберігати високі показники психічного функціонування і діяльності в умовах зростаючих стресових перевантажень. Кореляційний аналіз зв’язку рівня прояву стресового розладу у керівників та їх стресостійкістю за допомогою таблиці спряженості виявив тісний статистично значущий зв’язок параметрів на рівні р ≤ 0,005 та р ≤ 0,01 за критерієм χ2 Пірсона (табл. 2.5).

Наведені в табл. 2.5 дані свідчать, що серед керівників з високим рівнем реакції на обставини, на які вони не можуть вплинути, 65,9 % переживають сильний організаційно-управлінський стрес. Тобто обмеженість вибору, усунення від процесу прийняття управлінських рішень, втрата контролю над подіями викликають відчуття безсилля, безпорадності, неможливості змінити ситуацію і призводять до організаційно-управлінського стресу.

*Таблиця 2.5*

**Взаємозв’язок між стресостійкістю особистості та рівнем організаційно-управлінського стресу (N = 120)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва шкал стресостійкості | Рівні | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | | χ2 Пірсона |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Підвищена реак-ція на обставини, на які ми не можемо вплинути | Н | 90 | 75,0 | 30 | 25,0 | 0 | 0 | 35,75\* |
| С | 8 | 6,3 | 41 | 34,4 | 71 | 59,4 |
| В | 0 | 0 | 41 | 34,1 | 79 | 65,9 |
| Схильність все ускладнювати | Н | 60 | 50,0 | 60 | 50,0 | 0 | 0 | 26,33\* |
| С | 9 | 7,3 | 56 | 46,6 | 56 | 46,3 |
| В | 0 | 0 | 21 | 17,1 | 99 | 82,9 |
| Схильність до психосоматичних захворювань | Н | 11 | 9,1 | 76 | 63,6 | 33 | 27,3 | 15,27\* |
| С | 9 | 7,7 | 28 | 23,1 | 83 | 69,2 |
| В | 0 | 0 | 25 | 21,1 | 95 | 78,9 |
| Деструктивні засоби подолання стресу | Н | 24 | 20 | 36 | 30,0 | 60 | 50 | 13,73\*\* |
| С | 7 | 5,9 | 42 | 35,3 | 71 | 58,8 |
| В | 0 | 0 | 38 | 31,6 | 82 | 68,4 |
| Конструктивні засоби подолання стресу | Н | 0 | 0 | 24 | 20,0 | 96 | 80,0 | 18,71\* |
| С | 0 | 0 | 42 | 35,0 | 78 | 65,0 |
| В | 20 | 16,7 | 44 | 36,7 | 56 | 46,7 |
| Рівень стресостійкості | Н | 0 | 0 | 17 | 13,8 | 103 | 86,2 | 32,72\* |
| С | 0 | 0 | 49 | 41,2 | 71 | 58,8 |
| В | 35 | 29,4 | 63 | 52,9 | 21 | 17,6 |

Примітки: \* р ≤ 0,005; \*\* р ≤ 0,01.

Для 82,9 % управлінців, що мають високий рівень схильності все ускладнювати, притаманний і високий рівень організаційно-управлінського стресу. Для них характерні викривлення виробничої ситуації, переоцінка негативних факторів та ймовірності небажаного результату, інертність в прийнятті актуальних рішень, надмірна, часто нецілеспрямована активність, переживання страху перед невдачами, занепокоєння майбутнім, стурбованість наслідками своїх вчинків, що в подальшому зумовлює розвиток стресового розладу.

Крім того, 78,9 % керівників, які мають високу схильність до психосоматичних захворювань, за результатами дослідження також отримали високий рівень організаційно-управлінського стресу. Це пов’язано з тим, що в розвитку психосоматичних захворювань, таких як бронхіальна астма, гіпертонія, тиреотоксикоз, нейродерміт та ін., значну роль відіграють психологічні фактори, у тому числі психологічний стрес. Саме психоемоційне напруження, яке часто супроводжує управлінську діяльність, є патогенним фактором та супроводжує виникнення й розвиток психосоматичної патології.

У 68,4 % управлінців, для яких притаманне використання деструктивних методів зняття психічного напруження (паління, вживання алкоголю, агресія, переїдання), був виявлений і високий рівень організаційно-управлінського стресу. Тобто бажання уникнути психотравмуючих факторів організаційної та робочої середи за допомогою деструктивних методів посилює їх руйнівну силу, підвищує дезадаптивність, спричиняє втраті психологічної стабільності людини, призводить до розвитку стресового розладу та виникнення негативних особистісних змін.

І, навпаки, конструктивні, раціональні засоби зняття психічного напруження (активний відпочинок, зміна виду діяльності, спілкування з друзями й близькими, фізична активність, аналіз власних дій, зміна поведінки в стресовій ситуації та ін.) сприяють емоційній активації, підвищують продуктивність виконання управлінських функцій, що підтверджують дані дослідження: 16,7 % таких керівників мають низький, 36,7 % – середній, 46,7 % – високий рівень організаційно-управлінського стресу. Але застосування конструктивних методів стресу не позбавляють в повній мірі керівників від травмуючих негативних переживань щодо робочих стрес-факторів, не є достатнім засобом профілактики та корекції стресового розладу (46,7 % менеджерів, що додержуються активного засобу життя, намагаються конструктивно долати стрес, все ж таки мають високий рівень стресового розладу).

В цілому була виявлена пряма залежність між рівнем стресостійкості та рівнем організаційно-управлінського стресу у керівників. Для 29,4 % управлінців, що мають високий рівень стресостійкості, був характерний низький, для 52,9 % – середній та 17,6 % – високий рівень стресу. Серед керівників, що мають низький рівень стресостійкості, 13,8 % мають середній, 86,2 % – високий рівень організаційно-управлінського стресу, жодна особа не має низького рівня стресового розладу. Тобто стресостійкість дозволяє менеджерам переносити значні інтелектуальні, вольові та емоційні перевантаження, обумовлені специфікою управлінської діяльності, без значних шкідливих наслідків для діяльності та власного здоров’я. Високий рівень стресостійкості можна віднести до професійно важливих якостей керівника.

Для визначення значущості відмінностей виникнення та прояву організаційно-управлінського стресу в залежності рівня стресостійкості респондентів нами був проведений дисперсійний аналіз, результати якого представлені в табл. 2.6.

Результати однофакторного дисперсійного аналізу методом Фішера засвідчили статистично значущі відмінності між середніми значеннями показників стресостійкості в досліджуваних підгрупах менеджерів, сформованих за рівнем організаційно-управлінського стресу. Найбільш значущі відмінності на рівні достовірності р ≤ 0,001 спостерігаються за загальним рівнем стресочутливості, у підвищеній реакції на обставини, на які ми не можемо вплинути, та схильності все ускладнювати. На рівні достовірності р ≤ 0,003 та р ≤ 0,004 виявлені відмінності в схильності керівників до психосоматичних захворювань та конструктивних засобах подолання стресу відповідно.

*Таблиця 2.6*

**Значущі відмінності показників стресостійкості у керівників з різним рівнем організаційного стресу**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники стресостійкості | Середнє та  стандартне відхилення σ | | | Відмінності | |
| Низький рівень ОУС | Середній рівень ОУС | Високий рівень ОУС | F | P |
| Підвищена реакція на обставини, на які ми не можемо вплинути | 17,60 (7,3) | 30,19 (8,5) | 33,42 (8,8) | 7,899 | 0,001 |
| Схильність все ускладнювати | 13,80 (6,2) | 20,11 (6,8) | 28,75 (8,0) | 17,420 | 0,000 |
| Схильність до психосоматичних захворювань | 13,60 (6,1) | 15,56 (8,6) | 23,25 (9,8) | 6,402 | 0,003 |
| Деструктивні засоби подолання стресу | 11,60 (6,1) | 17,41 (7,6) | 17,80 (6,7) | 2,794 | 0,073 |
| Конструктивні засоби подолання стресу | 44,00 (5,8) | 33,89 (8,8) | 30,96 (8,3) | 5,835 | 0,004 |
| Рівень стресочутливості | 2,61 (4,2) | 49,74 (11,4) | 90,7 (18,7) | 13,692 | 0,000 |

Високий рівень організаційно-управлінського стресу у керівників обумовлений високим рівнем стресочутливості, коли незначні стресові події викликають реакції тривоги, відчаю або агресії. Для управлінців з високим рівнем стресу характерні підвищена реакція на обставини, які особистість не може контролювати, схильність ускладнювати ситуацію, схильність до психосоматичних захворювань, застосування деструктивних засобів зняття стресу. Це ставить проблему ортобіозу особистості керівника на передній план, підкреслює необхідність розробки програм профілактики та корекції організаційних стресів в професійній діяльності керівників.

Соціально-психологічна професіональна адаптація представляє собою єдність адаптації індивіда до фізичних умов професійної середи, адаптації суб’єкта діяльності до професійних задач, засобів праці, виробничих операцій та адаптації особистості до соціальних компонентів професійного середовища. В рамках дослідження був виконаний аналіз взаємозв’язку рівнів соціально-психологічної адаптації та організаційно-управлінського стресу керівників соціальних закладів, результати якого представлені в табл. 2.7.

*Таблиця 2.7*

**Взаємозв’язок між рівнем соціально-психологічної адаптації та рівнем організаційно-управлінського стресу у керівників (N = 120)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви шкал соціально-психологічної адаптації | Рівні | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | | χ2 Пірсона |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Ставлення до об’єднання (велика група) | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 | 21,05\* |
| Н | 0 | 0 | 21 | 17,6 | 99 | 82,4 |
| С | 12 | 10 | 28 | 23,3 | 80 | 66,7 |
| В | 8 | 6,7 | 68 | 56,7 | 44 | 36,7 |
| Взаємовідносини між робітниками | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100 | 19,09\* |
| Н | 0 | 0 | 7 | 5,9 | 113 | 94,1 |
| С | 0 | 0 | 40 | 33,3 | 80 | 66,7 |
| В | 12 | 10,0 | 53 | 44,0 | 55 | 46,0 |
| Задоволеність положенням в колективі | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 | 21,68\* |
| Н | 0 | 0 | 14 | 12,0 | 106 | 88,0 |
| С | 12 | 10,4 | 60 | 50,0 | 48 | 39,6 |
| В | 8 | 6,3 | 41 | 33,8 | 72 | 60,0 |
| Оцінка колективізму | Д | 0 | 0 | 20 | 16,7 | 100 | 83,3 | 32,68\* |
| Н | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 |
| С | 0 | 0 | 22 | 18,5 | 98 | 81,5 |
| В | 17 | 14,3 | 72 | 60,0 | 31 | 25,7 |
| Назви шкал соціально-психологічної адаптації | Рівні | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | | χ2 Пірсона |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Ставлення до праці (задово-леність пра-цею) | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 | 31,54\* |
| Н | 0 | 0 | 21 | 17,6 | 99 | 82,4 |
| С | 5 | 4,5 | 11 | 9,1 | 104 | 86,4 |
| В | 14 | 11,4 | 75 | 62,9 | 31 | 25,7 |
| Задоволеність умовами праці | Д | 0 | 0 | 15 | 12,5 | 105 | 87,5 | 12,74\*\*\* |
| Н | 10 | 8,3 | 20 | 16,7 | 90 | 75,0 |
| С | 3 | 2,9 | 51 | 42,9 | 65 | 54,3 |
| В | 14 | 12,0 | 43 | 36,0 | 62 | 52,0 |
| Ставлення до малої групи | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 | 13,46\*\*\* |
| Н | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 |
| С | 0 | 0 | 36 | 29,6 | 84 | 70,4 |
| В | 13 | 10,9 | 50 | 41,3 | 57 | 47,8 |
| Задоволеність собою на роботі | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 | 17,75\*\* |
| Н | 0 | 0 | 29 | 24,3 | 91 | 75,7 |
| С | 11 | 9,4 | 49 | 40,6 | 60 | 50,0 |
| В | 30 | 25,0 | 75 | 62,5 | 15 | 12,5 |
| Ставлення до керівника | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100,0 | 17,14\*\* |
| Н | 0 | 0 | 32 | 26,3 | 88 | 73,7 |
| С | 0 | 0 | 37 | 31,0 | 83 | 69,0 |
| В | 21 | 17,9 | 56 | 46,4 | 43 | 35,7 |
| Загальний рівень соціально-психологічної адаптації | Д | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100 | 36,80\* |
| Н | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100 |
| С | 0 | 0 | 18 | 15,4 | 102 | 84,6 |
| В | 18 | 15,2 | 76 | 63,6 | 25 | 21,2 |

Примітки: \* р ≤ 0,005; \*\* р ≤ 0,01; \*\*\* р ≤ 0,05.

Кореляційний аналіз даних за критерієм χ2 Пірсона, представлених в табл. 2.7, засвідчив тісний статистично значущий зв’язок між рівнем соціально-психологічної професійної адаптації та рівнем організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів.

Ті менеджери, що дезадаптовані за показником „Ставлення до об’єднання”, стовідсотково мають високий рівень організаційно-управлінського стресу, 82,4 % управлінців з низьким рівнем адаптації також мають високий рівень стресового розладу. Тобто відсутність лояльності, прихильності, відданості підприємству, емоційної ідентифікації менеджера з організацією, що виражається небажанні сприяти розвиткові цеху, підрозділу, відсутності гордості за „своє” підприємство, протиставлені корпоративних та власних цілей, порушує соціально-психологічну професійну адаптацію працівника і сприяє формування організаційно-управлінського стресу. Так само 100 % менеджерів, що дезадаптовані у взаємовідносинах з робітниками, та 94,1 % управлінців з низьким рівнем адаптації за цією шкалою мають високий рівень організаційно-управлінського стресу.

За шкалою „Ставлення до малої групи” ті управлінці, що мають дезадаптацію та низький рівень адаптації, стовідсотково отримали високі показники за рівнем організаційно-управлінського стресу. Таким чином, відсутність конструктивних комунікацій, дружніх, шанобливих стосунків з колегами, взаєморозуміння та взаємодопомоги в процесі виконання професійних задач й організації сумісної діяльності, недостатність адекватної соціальної підтримки в складних ситуаціях обумовлює незадоволеність спілкуванням з колегами, дезадаптацію в сфері робочих стосунків, підвищення психічного напруження та розвиток стресового розладу.

Аналогічна тенденція спостерігається в соціально-статусній сфері: 100 % дезадаптованих керівників за шкалою „Задоволеність положенням в колективі” та 88 % управлінців з низьким рівнем адаптації отримали високі показники за рівнем організаційно-управлінського стресу. Звідси можна зробити висновок, що незадоволеність своїм соціальним статусом та положенням в колективі, бажання займати більш активну позицію у вирішенні колективних завдань, неможливість соціального зростання в даній групі є джерелом напруження і може призвести до стресу.

Управлінська діяльність передбачає розвиток колективних форм організації та стимулювання праці, через управління реалізуються колективні та особистісні інтереси, тому відсутність колективізму в робітничому середовищі стає стресогенним фактором в професійній діяльності менеджерів, що підтверджують результати дослідження: 83,3 % дезадаптованих керівників за шкалою „Оцінка колективізму” та 100 % з низьким рівнем адаптацію мають високий рівень організаційно-управлінського стресу.

Тісний взаємозв’язок був виявлений між рівнем задоволеності працею та рівнем стресу: 100 % менеджерів, що дезадаптовані за цією шкалою, та 82,4 % з низьким рівнем адаптації, виявляють високий рівень стресового розладу. Тобто недосконалість організаційних, виробничих умов праці, висока інтенсивність, перевантаження в процесі здійснення професійних обов’язків на робочому місці, недостатнє використання здібностей та навичок працівника, одноманітність завдань є дезадаптуючими факторами і можуть призвести до організаційно-управлінського стресу.

Крім того, розвиток стресового розладу залежить від рівня задоволеності собою на роботі: стовідсотково дезадаптовані менеджери та 75,7 % з низькими показниками адаптації за цією шкалою мають високий рівень управлінського стресу. Тобто відчуття фізичної напруженості, втомленості, хвилювання з приводу невиконання завдання, висока відповідальність за людей, обладнання та результати управлінської праці, погане самопочуття, зниження настрою викликає психічне перенапруження та сприяє виникненню дістресу.

Ще одним дезадаптуючим та стресогенним фактором управлінської діяльності є недружні, недовірчі, конфліктні стосунки з вищим керівництвом та тиснення з боку начальства. За даними дослідження стовідсотково дезадаптовані та 73,7 % керівників з низькими показниками за відповідною шкалою мають високий рівень організаційно-управлінського стресу.

В цілому результати опитування керівників соціальних закладів довели залежність виникнення організаційно-управлінського стресу від соціально-психологічної професійної адаптації: всі дезадаптовані менеджери мають високий рівень організаційно-управлінського стресу, 84,6 % управлінців з низьким рівнем соціально-психологічної адаптації мають також високий рівень стресового розладу. Але ті менеджери, що є соціально адаптованими, теж не „застраховані” від дістресу: 21,2 % керівників з високим рівнем адаптаційних можливостей мають високі показники управлінського стресу.

Для виявлення відмінностей усереднених показників соцільно-психологічної адаптації в групах керівників з різним рівнем організаційно-управлінського стресу нами був проведений дисперсійний аналіз, результати якого представлені в табл. 2.8.

Результати однофакторного дисперсійного аналізу методом Фішера засвідчили статистично значущі відмінності між середніми значеннями показників соціально-психологічної адаптації в досліджуваних підгрупах менеджерів, сформованих за рівнем організаційно-управлінського стресу. Якісний аналіз показників табл. 2.8 дозволяє зробити висновок про обернену залежність рівня організаційно-управлінського стресу від певних показників соціально-психологічної адаптації. Більш високі усереднені значення окремих шкал соціально-психологічної адаптації спостерігаються в підгрупі керівників з низьким рівнем стресу, і, навпаки, підгрупі керівників з високим рівне стресового розладу притаманні нижчі усереднені показники соціально-психологічної адаптації.

*Таблиця 2.8*

**Порівняльний аналіз показників соціально-психологічної адаптації у керівників з різним рівнем організаційного стресу**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники соціально-психологічної адаптації | Середнє та  стандартне відхилення σ | | | Відмінності | |
| Низький рівень ОУС | Середній рівень ОУС | Високий рівень ОУС | F | P |
| Ставлення до об’єднання (велика група) | 10,00 (1,8) | 9,78 (2,1) | 7,35 (2,5) | 10,82 | 0,000 |
| Взаємовідносини між робітниками | 13,20 (0,4) | 12,59 (1,9) | 9,50 (2,2) | 14,69 | 0,001 |
| Задоволеність положенням в колективі | 12,00 (0,2) | 10,93 (1,32) | 9,00 (2,1) | 13,61 | 0,000 |
| Оцінка колективізму | 11,20 (1,1) | 10,26 (2,1) | 7,08 (2,8) | 16,96 | 0,000 |
| Ставлення до праці (задоволеність працею) | 11,2 (1,3) | 10,15 (2,2) | 7,04 (2,8) | 15,73 | 0,000 |
| Задоволеність умовами праці | 6,20 (2,1) | 5,93 (1,5) | 5,06 (1,2) | 2,07 | 0,013 |
| Ставлення до малої групи | 11,40 (0,9) | 10,15 (1,5) | 9,10 (2,3) | 4,68 | 0,012 |
| Задоволеність собою на роботі | 10,00 (2,3) | 8,63 (2,0) | 6,79 (1,8) | 12,56 | 0,000 |
| Ставлення до керівника | 11,60 (0,9) | 9,04 (2,3) | 7,29 (2,5) | 9,93 | 0,001 |
| Загальний рівень соціально-психологічної адаптації | 96,80 (8,8) | 87,44 (11,3) | 68,23 (13,2) | 25,81 | 0,000 |

Більш виразно ці відмінності проявляються за загальним рівнем соціально-психологічної адаптації: в підгрупі керівників з низьким рівнем організаційного стресу середній показник становить 96,8 балів, в підгрупі з середнім рівнем стресу – 87,44 балів, а в підгрупі з високим рівнем стресового розладу – 68,23 балів. Тобто зниження соціально-психологічної адаптації, обумовлена недостатньою комунікативною й соціально-психологічною компетентністю, яка проявляється в нездатності розуміти самого себе та інших людей, встановлювати міжособистісні взаємовідносини, використовувати конструктивні комунікативні прийоми, прогнозувати конфліктні ситуації, детермінує організаційно-управлінський стрес у керівників.

Високий рівень організаційно-управлінського стресу у керівників обумовлений соціально-психологічною професійною дезадаптацією, яка характеризується більш негативним ставленням до об’єднання, малої групи, погіршенням взаємин між робітниками, незадоволеністю власним положенням в колективі, собою на роботі, умовами праці, змістом праці, низькою оцінкою колективізму.

Різноманітність стрес-факторів управлінської діяльності, індивідуально-психологічні характеристики особистості обумовлюють різні способи (стратегії, стилі) долаючої поведінки керівників в стресових обставинах.

В рамках дослідження під терміном „долаюча поведінка” ми будемо розуміти соціальну поведінку або комплекс усвідомлених адаптивних дій (когнітивних, афективних, поведінкових), що дозволяють людині долати внутрішнє напруження та дискомфорт адекватними особистісним особливостям й ситуації засобами. Цей термін був визначений Т.Л. Крюковою в руслі когнітивно-поведінкового підходу [96].

Конструктивні, адекватні стратегії подолання стресових ситуацій в управлінські діяльності, або „копінг-стратегії” дозволяють менеджерам зменшити, послабити, уникнути або пристосуватися до стрес-факторів професійної діяльності й, таким чином, здолати стрес або уберегти себе від стресової ситуації. Неконструктивні, неадекватні стратегії посилюють дію стрес-факторів управлінської діяльності, знижує адаптацію в стресогенних ситуаціях, поглиблює організаційно-управлінський стрес.

Проведемо аналіз залежності рівня організаційно-управлінського стресу керівників соціальних закладів від копінгової стратегії, яка застосовується для подолання стресогенних ситуацій, та визначимо найбільш ефективні моделі долаючої поведінки (табл. 2.9).

*Таблиця 2.9*

**Взаємозв’язок між стратегією подолання стресових ситуацій та рівнем організаційно-управлінського стресу (N = 120)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стратегії подо-лання | Моделі поведінки | Ступінь прояву моделей | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | | χ2 Пірсона |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Активна | Асертивні дії | Н | 0 | 0 | 30 | 25,0 | 90 | 75,0 | 19,97\* |
| С | 8 | 6,7 | 35 | 28,9 | 77 | 64,4 |
| В | 16 | 13,3 | 72 | 60,0 | 32 | 26,7 |
| Просоці-альна | Вступ до соціального контакту | Н | 0 | 0 | 36 | 30,0 | 84 | 70,0 | 5,78 |
| С | 10 | 8,1 | 36 | 29,7 | 75 | 62,2 |
| В | 7 | 6,1 | 47 | 39,4 | 65 | 54,5 |
| Просоці-альна | Пошук соціальної підтримки | Н | 0 | 0 | 12 | 10,0 | 108 | 90,0 | 14,74\*\* |
| С | 8 | 6,7 | 40 | 33,3 | 72 | 60,0 |
| В | 9 | 7,5 | 48 | 40,0 | 63 | 52,5 |
| Пасивна | Обережні дії | Н | 0 | 0 | 40 | 33,3 | 80 | 66,7 | 7,32 |
| С | 6 | 5,0 | 48 | 40,0 | 66 | 55,0 |
| В | 12 | 9,7 | 31 | 25,8 | 77 | 64,5 |
| Пряма | Імпульсивні дії | Н | 20 | 16,7 | 47 | 38,9 | 53 | 44,4 | 15,34\* |
| С | 3 | 2,6 | 41 | 34,2 | 76 | 63,2 |
| В | 5 | 4,2 | 35 | 29,2 | 80 | 66,7 |
| Пасивна | Уникнення | Н | 27 | 22,2 | 53 | 44,4 | 40 | 33,3 | 17,69\* |
| С | 9 | 7,5 | 42 | 35,0 | 69 | 57,5 |
| В | 0 | 0 | 35 | 29,0 | 85 | 71,0 |
| Стратегії подо-лання | Моделі поведінки | Ступінь прояву моделей | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | | χ2 Пірсона |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Непряма | Маніпуля-тивні дії | Н | 10 | 8,7 | 57 | 47,8 | 52 | 43,5 | 13,86\*\* |
| С | 8 | 6,5 | 36 | 30,4 | 76 | 63,0 |
| В | 0 | 0 | 22 | 18,2 | 98 | 81,8 |
| Асоці-альна | Асоціальна поведінка | Н | 12 | 9,8 | 56 | 46,3 | 53 | 43,9 | 23,34\* |
| С | 4 | 3,3 | 28 | 23,3 | 88 | 73,3 |
| В | 0 | 0 | 13 | 11,1 | 107 | 88,9 |
| Асоці-альна | Агресивні  дії | Н | 30 | 25,0 | 75 | 62,5 | 15 | 12,5 | 27,21\* |
| С | 0 | 0 | 49 | 40,7 | 71 | 59,3 |
| В | 3 | 2,7 | 19 | 16,2 | 97 | 81,1 |
| Індекс конструктивності | | Н | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 100 | 14,46\*\* |
| С | 0 | 0 | 30 | 25 | 90 | 75 |
| В | 8 | 7 | 42 | 35,2 | 69 | 57,7 |

Примітки: \* р ≤ 0,005; \*\* р ≤ 0,01.

В результаті дослідження спряженості показників за критерієм χ2 Пірсона був виявлений статистично значущий зв’язок (на рівні р ≤ 0,005 та р ≤ 0,01 для різних показників) між певною стратегією подолання стресових ситуацій та рівнем організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів.

Як видно з табл. 2.9 ті менеджери, що демонструють високий рівень асертивної поведінки, порівняно з у правлінцями, для яких вона не притаманна, в меншій мірі мають високий рівень організаційно-управлінського стресу: 26,7 % та 75 % відповідно. Тобто, впевнена, неагресивна поведінка, позитивна настанова, що відповідає активній стратегії подолання, дозволяє менеджерам купіювати стрес. Активне подолання стресової ситуації в сукупності з позитивним використанням соціальних ресурсів підвищує стресостійкість людини.

Так само пошук соціальної підтримки, яка передбачає вміння в складній ситуації знайти підтримку з боку оточуючих, отримати практичне сприяння, відчути спільність з колегами, допомагає уникнути дисфункціональні наслідки управлінських стресів. Це підтверджується результатами дослідження: 90 % керівників з низьким рівнем та 52,5 % – з високим рівнем пошуку соціальної підтримки мають високий рівень організаційно-управлінського стресу.

Серед менеджерів, що часто проявляють імпульсивність, 66,7% мають високий рівень управлінського стресу. Таким чином, імпульсивність як риса характеру, що виявляється в порушенні послідовності ходу мислення, прийнятті квапливих рішень, в схильності діяти без свідомого контролю, під впливом зовнішніх обставин або в силу емоційних переживань, обумовлює виникнення стресового розладу у керівників.

Уникнення стресових ситуацій як пасивна стратегія долання стресу полягає в контролі, обмеженні, викривленні інформації щодо неприємних факторів організаційного середовища, у відмові від активних дій, соціальних контактів і не дозволяє особистості вирішити проблемну ситуацію, зменшити тиск стресогенних факторів. Це підтверджують дані опитування: 71% респондентів з високим рівнем уникнення стресових ситуацій мають високий рівень організаційно-управлінського стресу.

Маніпулятивні дії, спрямовані на досягнення цілей шляхом непомітного впливу на об’єкт маніпуляції, теж не дозволяють конструктивно вирішити проблемну ситуацію, тому серед управлінців, які часто використовують маніпулятивні дії в діловому спілкуванні, 81,8 % демонструють високі показники за наявністю стресового розладу в професійній діяльності.

Доволі часто для подолання стресових ситуації менеджери соціальних закладів використовують асоціальні дії, які не відповідають або відверто зневажають загальноприйняті соціальні норми та стереотипи поведінки. Такі дії є невдалою спробою самоствердитися, зменшити тривогу, напруження, вирішити стресову ситуацію і навпаки обумовлюють загострення проблем, взаємовідносин, виникнення організаційно-управлінського стресу. Про це свідчать результати дослідження: 88,9 % менеджерів, які демонструють асоціальну поведінку, мають високий рівень управлінського стресу.

Агресивна поведінка, несправедливе, жорстоке поводження з підлеглими, тиск, відмова від пошуку альтернативних рішень, конфронтація та суперництво часто супроводжує управлінську діяльність керівників і може бути як реакцією на стресогенні фактори, проявом стресового розладу так і причиною подальшого ускладнення його симптоматики. Агресія є компенсаторним механізмом подолання внутрішнього дискомфорту, порушення ідентифікації, невпевненості в собі та негативізму стосовно колег по роботі. Серед керівників з високим рівнем агресії 81,1 % притаманний високий рівень організаційно-управлінського стресу.

За шкалами „Вступ до соціального контакту” та „Обережні дії” ми не отримали статистично значущій зв’язок з рівнем організаційно-управлінського стресу.

Розглянуті моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання організаційних стресів в залежності від ступеню конструктивності стратегії. Конструктивна стратегія – „здорове” подолання (копінг) є активним та просоціальним. Результати дослідження демонструють взаємозв’язок між загальним індексом конструктивності керівників та рівнем організаційно-управлінського стресу: стовідсотково управлінці з низьким та 57,7 % з високим рівнем конструктивності мають високий рівень стресового розладу. Звертає увагу той факт, що навіть висока конструктивність поведінки керівників не забезпечує безстресову управлінську діяльність, що може бути пояснено неадекватністю застосовуваних копінгових стратегій в певній стресогенній ситуації. Тобто необхідною умовою ефективного подолання організаційно-управлінського стресу є аналіз стресогенних чинників, оцінка власних ресурсів, досвід застосування широкого репертуару копінгу та обрання такої моделі долаючої поведінки, яка була б адекватна цій ситуації.

Для виявлення відмінностей усереднених показників моделей долаючої поведінки в групах керівників з різним рівнем організаційно-управлінського стресу нами був проведений дисперсійний аналіз, результати якого представлені в табл. 2.10.

*Таблиця 2.10*

**Порівняльний аналіз показників моделей долаючої поведінки у керівників з різним рівнем організаційного стресу**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники соціально-психологічної адаптації | Середнє та  стандартне відхилення σ | | | Відмінності | |
| Низький рівень ОУС | Середній рівень ОУС | Високий рівень ОУС | F | P |
| Асертивні дії | 22,00 (3,5) | 21,04 (2,7) | 18,48 (2,0) | 7,86 | 0,001 |
| Вступ до соціального контакту | 25,80 (2,3) | 25,04 (2,5) | 24,60 (2,6) | 1,39 | 0,265 |
| Пошук соціальної підтримки | 25,20 (3,3) | 24,70 (3,1) | 23,48 (2,7) | 4,62 | 0,008 |
| Обережні дії | 23,60 (2,4) | 21,48 (2,9) | 22,50 (2,3) | 2,15 | 0,216 |
| Імпульсивні дії | 15,40 (2,1) | 17,26 (2,0) | 17,98 (2,2) | 5,86 | 0,004 |
| Уникнення | 11,60 (1,9) | 16,15 (1,6) | 16,88 (2,0) | 6,81 | 0,003 |
| Маніпулятивні дії | 15,60 (2,2) | 17,93 (2,4) | 19,83 (2,6) | 4,86 | 0,009 |
| Асоціальна поведінка | 11,00 (1,6) | 13,33 (1,9) | 16,00 (2,0) | 6,27 | 0,003 |
| Агресивні дії | 11,80 (2,9) | 15,22 (2,5) | 19,56 (2,4) | 16,65 | 0,000 |

Результати однофакторного дисперсійного аналізу методом Фішера засвідчили статистично значущі відмінності між середніми значеннями показників копінг-стратегій в досліджуваних підгрупах керівників з різним рівнем організаційно-управлінського стресу.

Як свідчать дані табл. 2.10 в групі керівників з низьким рівнем організаційно-управлінського стресу вищі показники таких моделей долаючої поведінки, як асертивні дії, вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки, обережні дії. Саме ці стратегії дозволяють їм мінімізувати негативний вплив стрес-факторів управлінської діяльності, підтримувати емоційну рівновагу, впевненість у власних силах та ефективно долати організаційно-управлінський стрес.

В групі керівників з високим рівнем стресового розладу були виявлені високі показники за такими моделями долаючої поведінки: імпульсивні, маніпулятивні, агресивні дії, асоціальна поведінка, що є неконструктивними і не дозволяють ефективно протидіяти організаційно-управлінським стресам.

Для керівників з високим рівнем організаційно-управлінського стресу порівняно з управлінцями, що мають низький рівень стресового розладу, характерно менше використання активних й просоціальних стратегій (асертивні дії, пошук соціальної підтримки) та частіше застосування пасивних стратегії (уникнення, обережні дії) подолання стресових ситуацій. Їх поведінка в стресових ситуаціях більш імпульсивна, асоціальна та агресивна по стосовно до оточуючих.

Перевага неконструктивних стратегій подолання складних ситуацій є ризик-фактором розвитку організаційно-управлінського стресу, застосування конструктивних й адекватних копінг-стратегій є важливим ресурсом професійної адаптації та стресостійкості, тому корекційні заходи повинні бути спрямовані на розвиток навичок застосування конструктивних копінг-стратегій.

Комплексне вивчення психологічних властивостей особистості менеджерів, які регулюють їх соціальну поведінку в процесі здійснення управлінської діяльності, передбачає оцінку їх поведінки в ситуації прийняття рішень, вирішення конфліктів, аналіз особливостей емоційного реагування на фрустраційні обставини. Фрустрація – це психічний стан, який виникає в ситуації реальної або очікуваної неможливості задоволення тих чи інших потреб, проявляється в переживанні розчарування, тривоги, роздратованості, відчаю [111].

В результаті дослідження був виявлений статистично значущий зв’язок між певною спрямованістю фрустраційних реакцій та рівнем організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів (табл. 2.11).

Отримані в табл. 2.11 результати демонструють, що 67,7 % менеджерів, що мають вищі за нормативні значення екстрапунітивних реакції мають високий рівень організаційно-управлінського стресу. Тобто ті респонденти, яким притаманні зовнішньо-обвинувачувальні реакції, приписування звинувачень зовнішнім факторам та іншим людям, прояви гніву, злості, роздратованості в конфліктних, фрустраційних ситуаціях, мають високий рівень організаційно-управлінського стресу. Це підтверджують також наступні дані: 81,5 % управлінців, що отримали низькі значення за показником „інтропунітивні реакції” порівняно з нормативними, мають високий рівень стресу. І навпаки, лише 42,5 % респондентів з високим рівнем інтропунітивних реакцій переживають сильний стрес. Звинувачення, засудження себе, незадоволення, обурення собою, визнання власної провини дозволяють особистості проаналізувати власні вчинки та знайти адекватний, конструктивний вихід з фруструючої ситуації.

*Таблиця 2.11*

**Взаємозв’язок між спрямованістю фрустраційних реакцій та рівнем організаційно-управлінського стресу**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Спрямова-ність та тип реакцій | Характеристика реакцій | Відповід-ність норматив-ним значенням | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Е-реакції\* | Екстрапуні-тивні – зовні-шньообвину-вачувальні реакції | Нижче за нормативні значення | 10 | 8,3 | 65 | 54,2 | 45 | 37,5 |
| Відповідає нормативним значенням | 14 | 11,8 | 26 | 21,8 | 80 | 66,5 |
| Вище за нормативні значення | 3 | 2,6 | 25 | 20,8 | 92 | 76,7 |
| Спрямова-ність та тип реакцій | Характеристика реакцій | Відповід-ність норматив-ним значенням | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| І-реакції\*\* | Інтропуніти-вні - реакції самообвину-вачення | Нижче за нормативні значення | 5 | 4,3 | 17 | 14,2 | 98 | 81,5 |
| Відповідає нормативним значенням | 8 | 6,8 | 40 | 33,3 | 72 | 59,9 |
| Вище за нормативні значення | 5 | 4 | 64 | 53,5 | 51 | 42,5 |
| М-реакції | Імпунітивні - реакції без-обвинувачу-вальні | Нижче за нормативні значення | 8 | 6,5 | 41 | 33,9 | 72 | 59,7 |
| Відповідає нормативним значенням | 0 | 0 | 69 | 57,1 | 51 | 42,9 |
| Вище за нормативні значення | 11 | 9,1 | 22 | 18,2 | 87 | 72,7 |
| ОD-реакції\* | Перещкоджа-льно-домінан-тний тип реакцій | Нижче за нормативні значення | 3 | 2,5 | 42 | 35 | 75 | 62,5 |
| Відповідає нормативним значенням | 20 | 16,7 | 50 | 41,7 | 50 | 41,7 |
| Вище за нормативні значення | 0 | 0 | 23 | 18,8 | 98 | 81,3 |
| ED-реакції\* | Его-захисний тип реакцій | Нижче за нормативні значення | 17 | 14,3 | 51 | 42,9 | 51 | 42,9 |
| Відповідає нормативним значенням | 13 | 11,1 | 67 | 55,6 | 40 | 33,3 |
| Вище за нормативні значення | 2 | 2 | 31 | 26 | 86 | 72 |
| NP-реакції\*\* | Необхідно-наполегливий тип реакцій | Нижче за нормативні значення | 3 | 2,4 | 37 | 31 | 80 | 66,7 |
| Відповідає нормативним значенням | 17 | 14,3 | 41 | 33,8 | 62 | 51,9 |
| Вище за нормативні значення | 7 | 5,9 | 63 | 52,9 | 49 | 41,2 |

Примітки: \* р ≤ 0,005; \*\* р ≤ 0,01.

Крім того, 81,3 % менеджерів, що мають вищі за нормативні значення показники OD-реакцій, мають високий рівень організаційно-управлінського стресу. Це зумовлено тим, що в перешкоджально-домінантному типі реакцій фруструючою є сама перешкода, на якій фіксується, акцентується особистість, не зважаючи на учасників конфліктної ситуації, що викликає фрустраційну перевантаженість.

Серед тих керівників, що мають вищі за нормативні значення его-домінантних реакцій, 72 % демонструють високий рівень організаційно-управлінського стресу, що свідчить про деструктивність такого типу емоційного реагування на фруструючу ситуацію. Его-домінантні реакції особистості в умовах фрустраційної реакції проявляються у звинувачення когось або перекладенні відповідальність на іншу особу, що пов’язано з слабим „Я”, прагненням до самозахисту.

NP-реакції є більш контруктивними у фрустраційних ситуаціях, дозволяють знайти адекватне та раціональне рішення, тому серед менеджерів, що мають вищі за нормативні значення необхідно-наполегливого типу реакцій, тільки 41,2 % мають високий рівень стресу, і навпаки, 66,7 % осіб з низьким рівнем NP-реакцій демонструють високий рівень стресового розладу. Цей показник ще можна розглядати як свободу особистості від фрустрації.

управління переважають особи з деструктивним его-захисним паттерном поведінки на фруструючу ситуацію, що виражається у звинуваченнях оточуючих, перекладанні відповідальності та зумовлюється слабкістю самосвідомості.

Далі був досліджений взаємозв’язок між паттерном поведінки керівників у фрустраційній ситуації управлінської діяльності та рівнем організаційно-управлінського стресу, результати якого представлені в табл. 2.12.

Кореляційний аналіз даних табл. 2.12 за критерієм χ2 Пірсона демонструє статистично значущий зв’язок (на рівні достовірності р ≤ 0,01, р ≤ 0,005) між паттерном реакції на фруструючу ситуацію та рівнем організаційно-управлінського стресу.

Так, 70 % керівників з домінуванням ектрапунітивної спрямованості реакцій на фруструючі ситуації, 75 % керівників з перешкоджально-домінантним та 70 %  – з его-захисним типом реакцій мають високі показники організаційно-управлінського стресу.

Тобто саме ці паттерни поведінки в конфліктних, фрустраційних ситуаціях, що виникають в процесі здійснення управлінських функцій, є деструктивними, неадекватними та пов’язані з високим рівнем стресового розладу.

Таким чином, тип, спрямованість емоційної реакції, паттерн поведінки керівників у фрустраційних ситуаціях управлінської діяльності обумовлюють розвиток організаційно-управлінського стресу.

Для визначення залежності рівня організаційно-управлінського стресу від специфіки прояву стрес-факторів управлінської діяльності та соціально-психологічних характеристик керівників застосуємо метод відновлення одномірних залежностей (МВОЗ), за допомогою якого здійснюється редукція до елементарних властивостей досліджуваного явища та будується модель Y = Fi(Xi), i = 1, … n. Ця модель описує залежність вихідного показника Y від вхідних показників Xi.

*Таблиця 2.12*

**Взаємозв’язок між спрямованістю фрустраційних реакцій та рівнем організаційно-управлінського стресу**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування паттерну поведінки | Рівень організаційно-управлінського стресу | | | | | | χ2 Пірсона |
| Низький | | Середній | | Високий | |
| кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % | кіл-ть осіб | відн.  доля, % |
| Спрямованість реакцій | | | | | | | |
| Екстрапунітивні | 5 | 4 | 31 | 26 | 84 | 70 | 19,23\* |
| Інтрапунітивні | 15 | 12,5 | 65 | 54,2 | 40 | 33,3 | 17,64\* |
| Імпунітивні | 17 | 14,3 | 52 | 43,5 | 51 | 42,2 | 15,82\* |
| Тип реакцій | | | | | | | |
| Перешкоджально-домінантний | 10 | 8,3 | 20 | 16,7 | 90 | 75 | 13,54\*\* |
| Его-захисний | 2 | 2 | 34 | 28 | 84 | 70 | 14,42\*\* |
| Необхідно-наполегливий | 20 | 16,7 | 73 | 61,1 | 27 | 22,2 | 14,04\*\* |

Примітки: \* р ≤ 0,005; \*\* р ≤ 0,01.

Вхідними даними Xi для побудови математичної моделі детермінації організаційно-управлінського стресу є значення показників за певними шкалами психодіагностичних методик, що були отримання в результаті опитування n керівників соціальних закладів підприємств та організацій на етапі констатувального експерименту. Вихідними параметром Y є відповідний рівень організаційно-управлінського стресу у керівників.

Відповідно до алгоритму МВОЗ за експериментальними даними здійснюється сортування даних вихідної таблиці окремо для кожного параметру Xi за збільшенням, потім поділ діапазонів варіації значень параметру Хі на три піддіапазона (табл. 2.13).

*Таблиця 2.13*

**Поділ діапазонів варіації вхідних параметрів на 3 піддіапазона**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування вхідного параметру | Хі min | гр1 | гр2 | Хі max | Кількість показників в піддіапазонах |
| Х1 – стать | 1 | 1,5 | 1,5 | 2 | 41 0 79 |
| Х2 – вік | 23 | 39 | 49 | 61 | 36 48 36 |
| Х3 – стаж роботи загальний | 2 | 19 | 28 | 54 | 42 36 42 |
| Х4 – стаж роботи на керівній посаді | 1 | 6 | 15 | 40 | 38 42 40 |
| Х5 – конфліктність комунікацій | 5 | 9 | 10 | 14 | 38 45 37 |
| Х6 – стреси робочих перевантажень | 5 | 10 | 11 | 15 | 43 36 41 |
| Х7 – інформаційний стрес | 5 | 8 | 9 | 14 | 34 34 52 |
| Х8 – стреси „вертикальних” комунікацій | 5 | 9 | 10 | 16 | 32 56 32 |
| Х9 – підвищена реакція на обставини, на які ми не можемо вплинути | 5 | 28 | 34 | 50 | 38 42 40 |
| Х10 – схильність все ускладнювати | 7 | 20 | 27 | 50 | 39 39 42 |
| Х11 – схильність до психосоматичних захворювань | 5 | 14 | 25 | 50 | 38 43 39 |
| Х12 – деструктивні засоби подолання стресу | 5 | 14 | 18 | 33 | 41 40 39 |
| Х13 – конструктивні способи подолання стресу | 13 | 29 | 36 | 50 | 40 39 41 |
| Х14 – рівень стресостійкості | -32 | 51 | 88 | 169 | 40 40 40 |
| Х15 – асертивні дії | 8 | 19 | 20 | 26 | 44 30 46 |
| Х16 – вступ до соціального контакту | 10 | 24 | 25 | 30 | 42 32 46 |
| Х17 – пошук соціальної підтримки | 15 | 22 | 26 | 30 | 38 49 33 |
| Х18 – обережні дії | 13 | 22 | 24 | 30 | 45 38 37 |
| Х19 – імпульсивні дії | 10 | 16 | 19 | 24 | 29 56 35 |
| Х20 – уникнення | 6 | 15 | 18 | 24 | 34 49 37 |
| Х21 – маніпулятивні дії | 10 | 18 | 21 | 28 | 44 39 37 |
| Х22 – асоціальна поведінка | 6 | 14 | 17 | 29 | 49 37 34 |
| Х23 – агресивні дії | 6 | 16 | 20 | 25 | 35 46 39 |
| Х24 – ставлення до об’єднання (велика група) | 2 | 8 | 9 | 12 | 34 40 46 |
| Х25 – взаємовідносини між робітниками | 4 | 11 | 12 | 14 | 41 29 50 |
| Х26 – задоволеність положенням в колективі | 4 | 10 | 11 | 12 | 49 37 34 |
| Х27 – оцінка колективізму | 0 | 8 | 10 | 12 | 35 53 32 |
| Х28 – ставлення до праці (задоволеність працею) | 1 | 8 | 10 | 12 | 42 40 38 |
| Х29 – задоволеність умовами праці | 0 | 5 | 6 | 8 | 28 53 39 |
| Х30 – ставлення до малої групи | 3 | 10 | 10 | 12 | 48 19 53 |
| Х31 – задоволеність собою на роботі | 4 | 7 | 8 | 13 | 38 43 39 |
| Х32 – ставлення до керівника | 2 | 7 | 9 | 12 | 34 43 43 |
| Х33 – протилежні очікування від груп „зверху” та „знизу” | 17 | 33 | 37 | 50 | 41 34 45 |
| Найменування вхідного параметру | Хі min | гр1 | гр2 | Хі max | Кількість показників в піддіапазонах |
| Х34 – протиріччя робочих умов, що склалися, або рольових вимог до керівника | 16 | 32 | 39 | 51 | 37 42 41 |
| Х35 – неузгоджені очікування щодо декількох ролей однієї особи | 11 | 28 | 35 | 46 | 38 43 39 |
| Х36 – неузгодженість внутрішніх стандартів, цінностей, вимог до власної ролі особистості | 6 | 17 | 20 | 26 | 41 43 36 |
| Х37 – екстрапунітивні – зовнішньо-обвинувачувальні реакції | 10,0 | 42,1 | 50 | 80,0 | 40 34 46 |
| Х38 – інтропунітивні – реакції самообвинувачення | 10,0 | 30 | 37,5 | 63,2 | 29 50 41 |
| Х39 – імпунітивні – реакції безобвинувачувальні | 0,0 | 10,5 | 20 | 62,5 | 42 43 35 |
| Х40 – перещкоджально-домінантний тип реакцій | 0,0 | 12,5 | 18,8 | 50,0 | 41 30 49 |
| Х41 – его-захисний тип реакцій | 18,8 | 42,1 | 50 | 85,0 | 44 43 33 |
| Х42 – необхідно-наполегливий тип реакцій | 10,0 | 31,6 | 40 | 62,5 | 40 44 36 |

Надалі визначається середні значення Xi в кожному з 3-х діапазонів та відповідні їм середні значення Y для кожного з піддіапазонів. Таким чином, для вихідного параметру Y визначаються координати трьох точок (розраховуються значення Хі ср D1, Y ср D1; Хі ср D2, Y ср D2; Хі ср D3, Y ср D3), за якими можна побудувати математичну модель залежності для кожного з n вхідних параметрів: Y = Fi(Xi), i = 1, … n.

В табл. 2.14 наведені середні значення кожного з вхідних параметрів в 1-му, 2-му та 3-му піддіапазонів та відповідні їм середні значення вихідного показника Y. В перший піддіапазон потрапляють значення від Хі min до 1-ої межі, в другий – від 1-ої до 2-ої межі, а в третій – від 2-ої межі до Хі max.

В таблиці виділені жирним шрифтом піддіапазони, в яких середні значення рівня організаційно-управлінського стресу максимальні. Відповідно до алгоритму побудови математичної моделі детермінації організаційно-управлінського стресу для кожного параметру Хі обирається той діапазон значень, якому відповідає найбільше середнє значення вихідного показника Y.

*Таблиця 2.14*

**Розрахунок вихідних даних для побудови моделі залежності рівня організаційно-управлінського стресу від соціально-психологічних детермінант**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування вхідного параметру | Середнє значення вхідного параметру Хі в j-піддіапазоні | | | | | Середнє значення вихідного параметру Y в j-піддіапазоні | | | | | |
| Хі ср D1 | Хі ср D2 | | Хі ср D3 | | Y ср D1 | | Y ср D2 | | Y ср D3 | |
| Х1 | 1 | - | | 2 | | 52 | | - | | 52 | |
| Х2 | 32 | 44 | | 53 | | 52 | | 52 | | 52 | |
| Х3 | 13 | 23 | | 33 | | **53** | | 50 | | 52 | |
| Х4 | 2 | 10 | | 22 | | 51 | | **53** | | 51 | |
| Х5 | 7 | 10 | | 11 | | 46 | | 53 | | **57** | |
| Х6 | 8 | 10 | | 13 | | 49 | | 50 | | **56** | |
| Х7 | 6 | 9 | | 11 | | 47 | | 52 | | **55** | |
| Х8 | 7 | 10 | | 12 | | 46 | | 52 | | **57** | |
| Х9 | 21 | 30 | | 41 | | 50 | | 52 | | **53** | |
| Х10 | 16 | 24 | | 35 | | 46 | | 54 | | **55** | |
| Х11 | 9 | 19 | | 32 | | 48 | | 51 | | **56** | |
| Х12 | 11 | 16 | | 25 | | 50 | | **54** | | 52 | |
| Х13 | 23 | 32 | | 43 | | **56** | | 51 | | 49 | |
| Х14 | 24 | 69 | | 119 | | 46 | | 53 | | **56** | |
| Х15 | 16 | 19 | | 23 | | **56** | | 52 | | 48 | |
| Х16 | 21 | 25 | | 28 | | 52 | | 50 | | **53** | |
| Х17 | 20 | 24 | | 28 | | **52** | | **52** | | 51 | |
| Х18 | 19 | 23 | | 26 | | 51 | | 52 | | **53** | |
| Х19 | 14 | 17 | | 21 | | 48 | | **53** | | **53** | |
| Х20 | 12 | 16 | | 20 | | 49 | | **53** | | **53** | |
| Х21 | 15 | 20 | | 24 | | 49 | | 51 | | **55** | |
| Х22 | 11 | 16 | | 20 | | 48 | | 53 | | **55** | |
| Х23 | 12 | 18 | | 22 | | 46 | | 51 | | **57** | |
| Х24 | 5 | 9 | | 11 | | **56** | | 51 | | 50 | |
| Х25 | 7 | 11 | | 14 | | **56** | | 54 | | 47 | |
| Х26 | 8 | 10 | | 12 | | **56** | | 50 | | 47 | |
| Х27 | 5 | 9 | | 12 | | **56** | | 53 | | 45 | |
| Х28 | 5 | 9 | | 12 | | **56** | | 51 | | 47 | |
| Х29 | 3 | 6 | | 7 | | **54** | | 52 | | 50 | |
| Х30 | 8 | 10 | | 11 | | **54** | | 53 | | 49 | |
| Х31 | 5 | 7 | | 10 | | **57** | | 52 | | 47 | |
| Х32 | 5 | 8 | | 11 | | **55** | | 53 | | 48 | |
| Х33 | 28 | 35 | | 42 | | 48 | | 52 | | **54** | |
| Х34 | 26 | 36 | | 43 | | 49 | | **53** | | **53** | |
| Х35 | 22 | 32 | | 40 | | 47 | | 53 | | **55** | |
| Х36 | 13 | 19 | | 23 | | 48 | | **54** | | 53 | |
| Найменування вхідного параметру | Середнє значення вхідного параметру Хі в j-піддіапазоні | | | | | | Середнє значення вихідного параметру Y в j-піддіапазоні | | | | |
| Хі ср D1 | | Хі ср D2 | | Хі ср D3 | | Y ср D1 | | Y ср D2 | | Y ср D3 |
| Х37 | 32,3 | | 47,5 | | 61,4 | | 49 | | **55** | | 52 |
| Х38 | 22,2 | | 32,7 | | 47,2 | | **53** | | **53** | | 49 |
| Х39 | 6,4 | | 16,2 | | 31,2 | | 50 | | 52 | | **53** |
| Х40 | 7,7 | | 14,9 | | 27,0 | | 53 | | **54** | | 49 |
| Х41 | 32,1 | | 47,7 | | 59,8 | | 49 | | **54** | | 53 |
| Х42 | 24,4 | | 37,9 | | 51,0 | | 52 | | **53** | | 50 |

Для параметрів Х1 та Х2 середні значення Y для всіх трьох піддіапазонів однакові, тобто параметри стать та вік значно не впливають на рівень організаційно-управлінського стресу, їх необхідно виключити з математичної моделі.

Модель детермінації організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів Y1 → Ymax, якщо

X3D1\*X4D2\*X5D3\*X6D3\*X7D3\*X8D3\*X9D3\*X10D3\*X11D3\*X12D2\*

\*X13D1\*X14D3\*X15D1\*X16D3\*X17D1-2\*X18D3\*X19D2-3\*X20D2-3\*

\*X21D3\*X22D3\*X23D3\*X24D1\*X25D1\*X26D1\*X27D1\*X28D1\*X29D1\*

\*X30D1\*X31D1\*X32D1\*X33D3\*X34D2-3\*X35D3\*X36D2\*X37D2\*X38D1-2\*

\*X39D3\*X40D2\*X41D2\*X42D2

Модель демонструє параметри стрес-факторів управлінської діяльності та соціально-психологічних характеристик менеджерів, що детермінують організаційно-управлінський стрес.

Діапазони соціально-психологічних показників, що детермінують виникнення організаційно-управлінського стресу представлені в табл. 2.15.

Сила впливу кожного параметру Хі на Y визначається як різниця між максимальним та мінімальним середнім значенням вихідного показника за всіма строками в табл. 2.15.

*Таблиця 2.15*

**Діапазони значень соціально-психологічних чинників, що детермінують виникнення організаційно-управлінського стресу**

|  |  |
| --- | --- |
| Найменування вхідного параметру | Піддіапазони значень Хі |
| Х1 – стать | - |
| Х2 – вік | - |
| Х3 – стаж роботи загальний | 2-19 |
| Х4 – стаж роботи на керівній посаді | 6-15 |
| Х5 – конфліктність комунікацій | 10-14 |
| Х6 – стреси робочих перевантажень | 11-14 |
| Х7 – інформаційний стрес | 9-14 |
| Х8 – стреси „вертикальних” комунікацій | 10-16 |
| Х9 – підвищена реакція на обставини, на які ми не можемо вплинути | 34-50 |
| Х10 – схильність все ускладнювати | 27-50 |
| Х11 – схильність до психосоматичних захворювань | 25-50 |
| Х12 – деструктивні засоби подолання стресу | 14-18 |
| Х13 – конструктивні способи подолання стресу | 13-29 |
| Х14 – рівень стресостійкості | 88-169 |
| Х15 – асертивні дії | 8-19 |
| Х16 – вступ до соціального контакту | 25-30 |
| Х17 – пошук соціальної підтримки | 15-26 |
| Х18 – обережні дії | 24-30 |
| Х19 – імпульсивні дії | 16-24 |
| Х20 – уникнення | 15-24 |
| Х21 – маніпулятивні дії | 21-28 |
| Х22 – асоціальна поведінка | 17-29 |
| Х23 – агресивні дії | 20-25 |
| Х24 – ставлення до об’єднання (велика група) | 2-8 |
| Х25 – взаємовідносини між робітниками | 4-11 |
| Х26 – задоволеність положенням в колективі | 4-10 |
| Х27 – оцінка колективізму | 0-8 |
| Х28 – ставлення до праці (задоволеність працею) | 1-8 |
| Х29 – задоволеність умовами праці | 0-5 |
| Х30 – ставлення до малої групи | 3-10 |
| Х31 – задоволеність собою на роботі | 4-7 |
| Х32 – ставлення до керівника | 2-7 |
| Х33 – протилежні очікування від груп „зверху” та „знизу” | 37-50 |
| Х34 – протиріччя робочих умов, що склалися, або рольових вимог до керівника | 32-51 |
| Х35 – неузгоджені очікування щодо декількох ролей однієї особи | 35-46 |
| Х36 – неузгодженість внутрішніх стандартів, цінностей, вимог до власної ролі особистості | 17-20 |
| Найменування вхідного параметру | Піддіапазони значень Хі |
| Х37 – екстрапунітивні – зовнішньо-обвинувачувальні реакції | 42,1-50 |
| Х38 – інтропунітивні – реакції самообвинувачення | 30-37,5 |
| Х39 – імпунітивні – реакції безобвинувачувальні | 20-62,5 |
| Х40 – перещкоджально-домінантний тип реакцій | 12,5-18,8 |
| Х41 – его-захисний тип реакцій | 42,1-50 |
| Х42 – необхідно-наполегливий тип реакцій | 31,6-40 |

В табл. 2.16 наведені оцінки сили впливу кожного Хі на Y та проранжовані соціально-психологічні характеристики за силою впливу на прояв організаційно-управлінського стресу.

*Таблиця 2.16*

**Оцінка сили впливу соціально-психологічних параметрів на прояв організаційно-управлінського стресу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Найменування вхідного параметру | Оцінка сили | Доля показника | Ранг |
| Х8 – стреси „вертикальних” комунікацій | 10,8 | 0,044 |  |
| Х5 – конфліктність комунікацій | 10,7 | 0,043 |  |
| Х23 – агресивні дії | 10,7 | 0,043 |  |
| Х27 – оцінка колективізму | 10,5 | 0,042 |  |
| Х14 – рівень стресостійкості | 10,1 | 0,041 |  |
| Х10 – схильність все ускладнювати | 9,9 | 0,040 |  |
| Х28 – ставлення до праці (задоволеність працею) | 9,6 | 0,039 |  |
| Х31 – задоволеність собою на роботі | 9,5 | 0,038 |  |
| Х25 – взаємовідносини між робітниками | 9,1 | 0,037 |  |
| Х26 – задоволеність положенням в колективі | 8,7 | 0,035 |  |
| Х27 – схильність до психосоматичних захворювань | 8,4 | 0,034 |  |
| Х15 – асертивні дії | 8,1 | 0,033 |  |
| Х6 – стреси робочих перевантажень | 7,6 | 0,031 |  |
| Х7 – інформаційний стрес | 7,6 | 0,031 |  |
| Х35 – неузгоджені очікування щодо декількох ролей однієї особи | 7,6 | 0,031 |  |
| Х22 – асоціальна поведінка | 7 | 0,028 |  |
| Х32 – ставлення до керівника | 6,8 | 0,028 |  |
| Х13 – конструктивні способи подолання стресу | 6,7 | 0,027 |  |
| Х24 – ставлення до об’єднання (велика група) | 6,4 | 0,026 |  |
| Х33 – протилежні очікування від груп „зверху” та „знизу” | 6,2 | 0,025 |  |
| Найменування вхідного параметру | Оцінка сили | Доля показника | Ранг |
| Х36 – неузгодженість внутрішніх стандартів, цінностей, вимог до власної ролі особистості | 5,9 | 0,024 |  |
| Х37 – екстрапунітивні – зовнішньо-обвинувачувальні реакції | 5,7 | 0,023 |  |
| Х21 – маніпулятивні дії | 5,4 | 0,022 |  |
| Х19 – імпульсивні дії | 5,1 | 0,021 |  |
| Х40 – перещкоджально-домінантний тип реакцій | 5 | 0,020 |  |
| Х41 – его-захисний тип реакцій | 4,8 | 0,019 |  |
| Х29 – задоволеність умовами праці | 4,5 | 0,018 |  |
| Х30 – ставлення до малої групи | 4,4 | 0,018 |  |
| Х38 – інтропунітивні – реакції самообвинувачення | 4,2 | 0,017 |  |
| Х20 – уникнення | 4 | 0,016 |  |
| Х34 – протиріччя робочих умов, що склалися, або рольових вимог до керівника | 4 | 0,016 |  |
| Х12 – деструктивні засоби подолання стресу | 3,9 | 0,016 |  |
| Х9 – підвищена реакція на обставини, на які ми не можемо вплинути | 3,1 | 0,013 |  |
| Х39 – імпунітивні – реакції безобвинувачувальні | 2,8 | 0,011 |  |
| Х16 – вступ до соціального контакту | 2,6 | 0,011 |  |
| Х3 – стаж роботи загальний | 2,5 | 0,010 |  |
| Х42 – необхідно-наполегливий тип реакцій | 2,5 | 0,010 |  |
| Х18 - обережні дії | 1,8 | 0,007 |  |
| Х4 – стаж роботи на керівній посаді | 1,7 | 0,007 |  |
| Х17 – пошук соціальної підтримки | 0,6 | 0,002 |  |
| Х1 – стать | 0,5 | 0,002 |  |
| Х2 – вік | 0,1 | 0,000 |  |

Для визначення характеру залежності Y = Fi(Xi), i = 1, …n, де n – кількість вхідних параметрів та виокремлення найбільш значущих вхідних параметрів були побудовані графіки залежностей.

З урахуванням визначення найбільш значущих соціально-психологічних параметрів, що детермінують виникнення організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів відкоректуємо математичну модель:

X8D3\*X5D3\*X23D3\*X27D1\*X14D3\*X10D3\*X28D1\*X31D1\*X25D1\*

\*X26D1\*X11D3\*X15D1\*X6D3\*X7D3\*X35D3

Представлена вище багатофакторна математична модель дозволяє одночасно враховувати вплив декількох соціально-психологічних факторів на рівень і динаміку організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів, прогнозувати ймовірність виникнення стресового розладу виходячи з певного набору параметрів соціально-психологічних характеристик. Крім того, розроблена модель дозволяє визначити найбільш значущі („сильні”) фактори й, таким чином, обмежити кількість діагностичних параметрів, необхідних для прогнозування розвитку організаційно-управлінського стресу.

Для перевірки коректності отриманої моделі детермінації організаційних стресів, побудованої за допомогою методу відновлення одномірних залежностей (МВОЗ), здійснимо перехід від чисельних шкал, за якими вимірюються вхідні показники, до дискретних. Для цього шкірному чисельному значенню вхідного параметру Хі привласнюється номер коду того піддіапазону, в який цей параметр. Далі в кожному рядку наявні дискретні значення порівнюються з кодом моделі детермінації організаційних стресів. RH – це сума неспівпадаючих кодів між і-ю строкою та кодом визначеної моделі.

Отримані результати демонструють пряму залежність між значеннями RНсер та Yсер: зі збільшенням сили відхилення RН, тобто суми неспівпадаючих кодів між і-ю строкою та строкою кодів визначеної моделі детермінації організаційних стресів, зменшується значення Y, що відповідає рівню стресового розладу у керівників.

**Розділ 3**

**Соціально-психологічні проблеми управління організаційними стресами**

**3.1. Концептуальне обґрунтування програми управління організаційно-управлінськими стресами**

Мета формувального експерименту полягала в розробці, апробації та оцінки ефективності програми управління організаційно-управлінськими стресами для керівників соціальних закладів, спрямованої на розвиток стрес-компетентностей, стресостійкості, адаптивних стресових реакцій та формування гнучких копінгових навичок.

Відповідно до поставленої мети нами були визначені завдання формувального експерименту:

* описати концептуальну модель, визначити та обґрунтувати методологічні й методичні засади, принципи організації й реалізації програми управління організаційно-управлінськими стресами;
* розробити програму управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки відповідно до визначеної в ході експериментального дослідження моделі управління організаційно-управлінським стресом, проаналізувати результати її апробації;
* оцінити ефективність та характер впливу запропонованої програми на рівень та особливості прояву організаційно-управлінського стресу у керівників середньої ланки шляхом математико-статистичного та якісного аналізу результатів експериментальної роботи.

На першому етапі відповідно до теоретико-методологічних засад розвитку організаційних стресів та з урахуванням результатів емпіричного дослідження соціально-психологічних детермінант організаційних стресів у керівників середньої ланки було розроблено програму управління організаційно-управлінськими стресами.

Для підвищення надійності висновків щодо ефективності запропонованої програми формування експериментальної та контрольної груп здійснювалося поділом генеральної сукупності методом попарного вирівнювання за критеріями вік, стать, стаж роботи на керівній посаді, сфера професійної діяльності. Аналіз загальних властивостей генеральної сукупності дозволяє зробити висновок, що однорідні показники у керівників експериментальної та контрольної груп на початковому етапі формувального експерименту достатньо близькі. Це підтверджує правильність комплектування груп і забезпечує необхідну чистоту експерименту і достовірність отриманих даних.

Апробація програми управління організаційно-управлінськими стресами в експериментальній групі керівників проводилась впродовж 2 місяців, кожне заняття відбувалося один раз на тиждень протягом 8 годин. У контрольній групі апробація розробленої програми не проводилась.

На третьому етапі формувального експерименту аналізувалися результати впровадження програми управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки. Відповідно до визначених в результаті констатувального експерименту найбільш значущих соціально-психологічних детермінант організаційно-управлінського стресу у керівників соціальних закладів та комплексу стрес-компетенцій, на формування яких була спрямована програма управління організаційно-управлінськими стресами, було проведено повторне опитування керівників експериментальної та контрольної вибірки та здійснене порівняння їх результатів діагностики із застосуванням математико-статистичних методів. Характер відмінностей між експериментальними та контрольними вибірками обґрунтовувався із застосуванням G-критерію знаків, який давав можливість встановити загальний напрям зсуву досліджуваної ознаки при переході від першого виміру до другого: показники змінюються в бік поліпшення, підвищення чи посилення або, навпаки, погіршення, зниження або послаблення. Аналіз розбіжностей за G-критерієм знаків з певним рівнем достовірності дає підстави для твердження про ефективність розробленої програми управління організаційно-управлінськими стресами для керівників середньої ланки управління.

Статистична обробка результатів формувального експерименту здійснювалася за допомогою пакету статистичного аналізу даних SPSS (17 версія).

Розробка програми управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки базувалася на концептуальних підходах О.В. Сидоренко, К. Фопеля, І.В. Стишенок, О.В. Євтіхова, Л.М. Карамушки та результатах експериментального дослідження соціально-психологічних детермінант організаційних стресів з урахуванням специфіки управлінської діяльності.

Методологічно-концептуальними положеннями моделі програми управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки виступали наступні аспекти:

* навички управління організаційно-управлінським стресом можуть бути предметом цілеспрямованого формування та удосконалення;
* управлінська діяльність специфічна за змістом, умовами, організаційним статусом суб’єкта, що утворюють симптомокомлекс її соціально-психологічних особливостей;
* розвиток навичок управління організаційно-управлінським стресом здійснюється через когнітивну оцінку стресових, фруструючих ситуацій, пов’язаних з управлінською діяльністю, відпрацювання учасниками адекватної, конструктивної стресостійкої поведінки в ситуаціях, що моделюються групою, а також набуття позитивного досвіду регулювання власного емоційного стану, подолання стресових ситуацій в процесі інтерактивного спілкування з членами експериментальної групи;
* сформовані навички управління організаційно-управлінським стресом учасників групи забезпечують активізацію їх професійного й особистісного саморозвитку та закріплюються в подальшій професійній діяльності.

Відповідно до визначених методологічно-концептуальних положень метою програми управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки є розвиток когнітивної компетентності щодо оцінки стресових ситуацій управлінської діяльності, формування навичок емоційної регуляції, стресостійкої та стресодолаючої поведінки.

Програма спрямована на поетапне вирішення наступних задач:

* виробити готовність та мотивацію керівників до формування навичок подолання організаційних стресів;
* сформувати когнітивну стрес-компетентність щодо проблеми організаційно-управлінського стресу;
* розвинути особистісні, соціальні, професійно-управлінські якості, що забезпечують успішне подолання організаційних стресів;
* сформувати адекватні когнітивні паттерни щодо оцінки стрес-факторів управлінської діяльності;
* створити та закріпити позитивний досвід емоційного саморегулювання, стресостійкої та стресодолаючої поведінки в стресових ситуаціях професійної діяльності, що моделюються.

Програма управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки враховує часові параметри дії стрес-факторів та включає чотири напрямки формування стрес-компетенцій учасників: підготовка до стресора здійснюється до його появи, робота зі стресором – в процесі його дії, відновлення – після закінчення його дії та профілактика – протягом всього часу.

Програма управління організаційно-управлінськими стресами спрямована на формування наступних стрес-компетенцій менеджерів: стресостійкість, стресоадаптивність, конструктивна рольова взаємодія та конструктивний копінг, що дозволяють ефективно попереджувати, протидіяти, переборювати організаційно-управлінський стреси.

Для визначення та розкриття сукупності певних теоретичних принципів, логічних прийомів і конкретних способів формування визначених компетенцій необхідною є побудова методологічної моделі.

Представлена методологічна модель описує механізм формування компетенцій у керівників підприємств та організацій з урахуванням специфіки управлінської діяльності. Рівень розвитку стрес-компетенцій може бути визначений за показниками адаптивності, стресостійкості, адекватності та конструктивності копінгової поведінки, а також ефективності управлінської діяльності. Характеристика рівнів розвитку стрес-компетенцій наведена в табл. 3.1.

*Таблиця 3.1*

**Характеристика рівнів розвитку стрес-компетенцій менеджерів**

|  |  |
| --- | --- |
| Рівень розвитку | Характеристика рівня стрес-компетенції |
| Непродуктивний рівень | Ефективно працює в ситуації з низьким рівнем стресу. Здатен підтримувати концентрацію протягом обмеженого періоду напруженості. В умовах значного впливу стрес-факторів не здатен контролювати емоційний стан, проявляє неадекватні реакції, застосовує деструктивні копінг-стратегії |
| Малопродуктив-ний рівень | Здатен пристосуватися до нетривалих сильних стресових ситуацій. Зберігає самовладання. Усвідомлює стрес-фактори та намагається їх уникнути, але не здатен ефективно працювати та приймати рішення в ситуації стресу. |
| Продуктивний рівень | Адаптується до тривалих стресових ситуацій, здатен приймати ефективні рішення в умовах стресу. Змінює методи роботи, ступінь навантаження з метою протистояння стресу. Приймає участь в розробці процедур, що забезпечують зниження рівня стресу. Використовує конструктивні копінгові стратегії. |
| Високопродуктив-ний рівень | Зберігає спокій, зосередженість, енергійність та активність в стресовій ситуації. Використовує власний досвід для надання допомоги іншим в подоланні стресу. |

Для реалізації поставлених завдань щодо формування стрес-компетенції керівників соціальних закладів нами було обрано тренінгову форму роботи, оскільки така форма психологічної взаємодії є більш ефективно, ніж традиційні форми навчання, сприяє професійному та особистісному розвиткові менеджерів, формуванню конструктивних та адекватних моделей стресодолаючої поведінки.

Науковому визначенню тренінгу притаманна багатозначність, зокрема Ю.М. Ємельянов визначає його як групу методів розвитку здібностей до навчання і оволодіння будь-яким складним видом діяльності, А.А. Петровська розглядає соціально-психологічний тренінг як засіб взаємодії, спрямований на розвиток знань, соціальних установок, вмінь і навичок міжособового спілкування, засобу розвитку комунікативної компетентності, засобу психологічної взаємодії [62; 126]. Г.А. Ковальов відносить соціально-психологічний тренінг до методів активного соціально-психологічного навчання як комплексного соціально-дидактичного напрямку [90]. Б.Д. Паригін називає тренінг методом групового консультування, описуючи його як активне групове навчання навичкам спілкування в житті і суспільстві: навчання професійним навичкам і адаптації до нової соціальної ролі з відповідною корекцією Я-концепції та самооцінки [124]. За визначенням Б.Ф. Ломова, тренінгові технології являють собою ефективні „засоби психічного розвитку людини” [106, с. 12]. К. Рудестам називає тренінгову форму ядром навчального досвіду та відмічає, що всі переживання, потік досвіду дозволяють учасникам проаналізувати й переоцінити більшість обмежуючих установок та суджень, змоделювати та відпрацювати різні навички, які в подальшому можуть бути перенесені до реального життя [139]. Поняття „досвіду” є ключовим для розуміння соціально-психологічного тренінгу, бо саме а процесі групової взаємодії учасники аналізують та переоцінюють власний життєвий досвід.

Розширення меж використання поняття „тренінг” пов’язано, передусім, із збільшенням діапазону цілей, значно ширших в порівнянні з цілями (розвиток компетентності в спілкуванні), що раніше визначалися. Так, цілями спеціально організованих тренінгів стають особистісне зростання, навчання новим психологічним технологіям або відпрацювання нових поведінкових паттернів.

На наш погляд, найбільш повним є визначення тренінгу Н.Ю. Хрящевої та С.І. Макшанова як „багатофункціонального методу умисних змін психологічних феноменів людини, групи та організації в цілому з метою гармонізації професійного та особистісного буття людини”.

Досвід використання тренінгу відображено в роботах Ю.М. Ємельянова, В.П. Захарова, Г.А. Ковальова, А.А. Петровської, Н.Ю. Хрящової, Н.В. Чепелєвої, Л.В. Долинської, М.В. Левченко та інших [62; 126].

Аналіз літератури з проблем групових форм психологічної допомоги дозволив зробити висновок, що ефективність використання соціально-психологічного тренінгу ґрунтується на потенціалі можливостей, закладених в зазначених активних методах навчання і дотриманні певних принципів тренінгу [63]. Це і використання навчального ефекту групи, і включення в навчання елементів дослідницької діяльності, і реалізація соціально-психологічного тренінгу як своєрідного варіанту навчання на моделях. Водночас, висока ефективність соціально-психологічного тренінгу щодо підготовки до спілкування пов’язана із соціально-психологічними механізмами тренінгу, що виявляються в ньому через функціонування групи.

Тренінг допомагає подолати обмеження традиційних методів навчання, які передбачають послідовний рух: від накопичення інформації до формування відповідних їм знань, вмінь та навичок. Іншими словами, спочатку створюється певний ідеальний образ, своєрідна віртуальна модель, а вже потім здійснюється перехід до практики. При цьому, в техніці навчання досить часто обираються такі способи, коли знання отримуються в готовому вигляді, їх необхідно лише запам’ятати. В такому випадку, можна говорити про споживацьку схему навчання, коли задіяні переважно мнемічні процесії. А мислення, мотивація та інші складові психіки не активізуються. Звідси знайоме усім явище – заучування [59; 62; 65].

Соціально-психологічний тренінг не виключає подачу знань у готовому вигляді. Однак головне в іншому: приймаючи участь в груповій взаємодії з вирішення ситуативно-рольових завдань, учасники тренінгу самі роблять для себе відкриття, які давно зафіксовані в соціально-психологічних теоріях. Такий спосіб отримання знань корінним чином відрізняється від традиційного. Для нього характерні: поєднання з практикою, осмисленість, особистісна зацікавленість та значущість, емоційне забарвлення. Окрім того, сам характер участі в тренінгу, спрямований на особистісну корекцію. Приймаючи участь в груповій взаємодії учасники усвідомлюють себе як особистість через колег в групі, тобто діє принцип дзеркального відображення. Таким чином, соціально-психологічний тренінг як форма навчання передбачає отримання знань, як правило, не в готовому вигляді від викладача, а через власне здобування за допомогою керівника групи. А це вже принципово інша основа особистісно-професійного розвитку, де переважають процеси мислення та переструктурування образу „Я” [62; 112].

У тренінгу створюється можливість негайного співвідношення отриманої інформації та діяльності, емоційного проживання нових моделей поведінки та пов’язаних з ними результатів, що забезпечується дією каналів зворотного зв’язку. Саме завдяки отриманню зворотного зв’язку учасники мають можливість визначити у себе наявний дефіцит вмінь та навичок, різні „білі плями” теоретичних знань, а також неадекватність установок та стереотипів [58; 59].

Програма управління організаційно - управлінськими стресами у керівників середньої ланки розроблена в рамках когнітивно - поведінкової моделі, з позиції якої під тренінгом розуміють цілеспрямовану і стандартизовану послідовність дій з формування нових навичок, тобто навчення, яке відбувається в процесі систематизованого відпрацювання заздалегідь визначених моделей тілесних, емоційних реакцій і когнітивної перебудови з формуванням адаптивних когнітивних схем, необхідних для підтримки нових ефективних паттернів поведінки.

Обрання саме когнітивно-поведінкового підходу зумовлено тим, що для зміни неконструктивної поведінки керівників в стресових ситуаціях професійного й організаційного середовища необхідно змінити наявні конструкти інтерпретації даної поведінки та проблемних ситуацій (когнітивні конструкти). На більш адекватні, раціональні та конструктивні. В тренінговій групі в процесі групової взаємодії реалізуються і проявляються неконструктивні моделі поведінки й когнітивні конструкти, які аналізуються учасниками шляхом ідентифікації та надання зворотного зв’язку. Перехід в зовнішній план неконструктивних моделей поведінки та когнітивних стереотипів інтерпретації стресових ситуацій відбувається в процесі програвання ролей, виконання відповідно орієнтованих вправ та в процесі вербалізації. При цьому учасники отримують взірець більш конструктивних дій в конкретних проблемних ситуаціях, мають можливість відпрацювати, закріпити їх і, таким чином, трансформувати свої окремі особистісні якості та сформувати професійно важливі компетенції, необхідні для подальшої ефективної управлінської діяльності [58; 126].

Між формуванням когнітивної основи і поведінковим тренуванням, а також на початку та наприкінці тренінгового процесу, виконуються психогімнастичні вправи, необхідні для демонстрації учасникам бажаних взірців поведінки та когнітивних оцінок, перемикання уваги учасників з „обговорення” на „дію”, забезпечення високого рівня працездатності й активності учасників, а отже, більш ефективного засвоєння матеріалу.

Тренінгова група є засобом та середовищем умисних змін учасників, тому необхідно враховувати певні фактори, що забезпечують можливість цих змін.

1. Членство в групі. Само членство в групі може ефективно впливати та викликати зміни. Усвідомлення приналежності до групи дозволяє людині відчути, що його проблеми не унікальні, що він не залишився сам на сам зі своєю проблемою.
2. Емоційна підтримка в групі. Емоційна підтримка в групі, атмосфера взаємного інтересу, довіри створюють передумови для послаблення захисних механізмів. Відчуття підтримки знімає напруження, надає впевненості та активізує людину. Емоційна підтримка здійснює стабілізуючу позитивну дію на самооцінку, підвищує ступінь самоповаги, сприяє позитивній переоцінці ставлення до себе.
3. Допомога іншим учасникам групи. Допомога іншим учасникам, відчуття приналежності підвищують почуття власної необхідності, корисності. Цей фактор допомагає подолати болючу фіксацію на своїх проблемах, укріпляє почуття впевненості в собі, в своїх можливостях подолати труднощі.
4. Можливість емоційного реагування. Вільне вираження емоцій дозволяє зняти накопичене напруження, що в поєднанні з емоційною підтримкою групи сприяє розкриттю особистісних та професійних проблем учасників, пов’язаних з відповідними переживаннями та подальшій їх переробці.
5. Зворотній зв’язок. Зворотній зв’язок може бути вербальним чи невербальним, загальним або специфічним, оціночним чи описовим, емоційно насиченим або нейтральним, але саме він є для учасника його баченням з боку інших. В тренінговій ситуації учасники більш підготовлені, ніж в повсякденному житті, до конструктивного сприйняття зворотного зв’язку від інших членів групи, яка в свою чергу є більш об’єктивною, відвертою та невідстроченою.
6. Спостереження та усвідомлення. Навіть пасивне спостереження, а тим паче активна участь в роботі групи дозволяє учаснику вийти на усвідомлення власного досвіду, поведінки в групі та мотивів, що лежать в основі реалізації даної поведінки, власних форм емоційного реагування на стрес-фактори, своєї ролі у виникненні стресових, фрустраційних та конфліктних ситуаціях [32; 143].

Побудова програми соціально – психологічного тренінгу управління організаційно – управлінського стресу передбачає врахування сукупності внутрішньо-групових процесів та явищ, які протікають в процесі життєдіяльності групи, тобто групової динаміки. Групова динаміка – це розвиток або рух групи, обумовлений взаємодією і взаєминами членів групи між собою. У групову динаміку входять: цілі й завдання групи, згуртованість групи, норми групи, позиція ведучого, структура групи і структура лідерства, групові ролі, фази розвитку групи, етапи роботи [133].

Найважливішим процесом групової динаміки є становлення та розвиток групи. Більшість авторів виділяють чотири основні фази, які проходить група в процесі розвитку [24].

1. Фаза орієнтації та залежності. Учасники орієнтуються в ситуації, приглядаються один до одного та до ведучого. У більшості учасників проявляється зацікавленість, можливий прояв скептичного ставлення до того, що відбувається. У цей період група більш орієнтована на ведучого і сильно залежна від нього. Від ведучого чекають управління та чітких інструкцій. Він є єдиним організатором і сполучною ланкою між учасниками. В процесі роботи ведучий також придивляється до групи, аналізує інтереси і прагнення її членів.
2. Фаза „притирання” і конфлікту. Учасники розподіляють між собою і обживають соціальні ніші в групі. Проявляється прагнення до суперництва. Відбувається активний розподіл ролей. Підвищується агресивність. Іноді група вибирає як об’єкт нападок одного з її членів. Можлива відкрита конфронтація з ведучим. Фаза супроводжується підвищеною ворожістю і напруженістю в групі. Конструктивна допомога учасників один одному ще відсутня або слабо виражена. Переважають лише оцінки і поради. Цей етап вимагає від ведучого особливого контролю. Необхідно направляти увагу групи на рефлексію того, що відбувається. Чим сильніше конфронтація в цей період в поєднанні з конструктивним виходом з ситуації, тим більше ресурсу для глибшої і змістовнішої роботи надалі.
3. Фаза співпраці та цілеспрямованої діяльності. Розвиток групи досягає цієї фази, якщо у учасників виникло почуття приналежності до неї, виробилися загальні цінності, з’явилася довіра, щирість у вираженні почуттів та усвідомлення загального „МИ”. Тепер учасники можуть відкрито розповідати про свої проблеми. Саме на цьому етапі група набуває терапевтичного ефекту й здатності забезпечувати розвиток особистості.

4. Фаза завершення (вмирання) групи. Після повного виконання поставленого завдання, у разі вирішення в ході заняття усіх питань, що цікавлять групу, вона закінчує своє існування як соціальна структура. Для того, щоб після закінчення тренінгу у членів групи не залишалося обтяжливого почуття, ведучому слід спрямовано будувати роботу з завершення тренінгу. Учасники мають бути емоційно підготовлені жити поза групою. Кинуті, не підготовлені до зіткнення з колишньою реальністю учасники можуть розчаруватися, розгубити накопичений досвід або відмовитися від усіх знань й навичок, отриманих в тренінгу.

Ще однією необхідною умовою дієвості й ефективності групової роботи є групова згуртованість Тільки згуртована група сприяє саморозкриттю учасників і допускає відкриту конфронтацію думок, що у поєднанні з конструктивним ставленням до критики є одним із засобів корекції установок, зміни в поведінці та позиціях учасників. Груповій згуртованості сприяють: суперництво з іншими групами; правильно організована спільна діяльність в напрямку поставлених цілей та рішенні особистісно значущих для учасників завдань; задоволення особистих потреб учасників, пов’язаних з груповою діяльністю; дружня атмосфера в групі; позитивні взаємини і симпатії між учасниками; очікування ними безперечної користі від участі в тренінгу; престиж групи та її ведучого; позитивна вмотивованість учасників та ін.

Групова напруга виникає у разі неспівпадіння очікувань учасників з реальною груповою ситуацією, неспівпадіння актуальних особистих спрямувань учасників; появи незадоволеності характером й особливостями їх міжособистісної взаємодії в групі та ін. Напруга діє як відцентрова сила, що виникає в результаті групових конфліктів і зіткнень між учасниками і спрямована на поєднання учасників. У протилежність напруженості групова згуртованість може розглядатися як доцентрова сила, спрямована на зближення учасників і створення міцності та стійкості групових стосунків. Напруженість є ресурсним, спонукальним чинником. Вона веде до незадоволення і прагнення учасників до змін. У свою чергу групова згуртованість є стабілізуючим чинником в групі, що дозволяє стримувати прояви напруженості і зберігати групу від розпаду. Під її впливом члени групи відчувають підтримку і певну безпеку. Ведучому слід враховувати протилежні функції групової згуртованості і напруженості, підтримуючи динамічну рівновагу між ними [24; 28].

Управління груповими процесами та явищами пов’язане з феноменами керівництва та лідерства. На відміну від керівництва лідерство має психологічну природу і займає особливе місце в структурі неформальних стосунків як внутрішньо-групового феномену. У тренінговій групі процеси лідерства учасників проявляються обернено пропорційно до міри директивності управління групою ведучим. Якщо ведучий бере на себе не лише керівні функції, але й лідерські, то неминуча його інтенсивніша взаємодія з іншими учасниками, що претендують на роль лідерів. На деяких етапах розвитку групи можливо навіть прагнення лідерів групи до протидії, щоб отримати свій лідерський статус. Тому ведучий повинен орієнтуватися в групових процесах, бути компетентним в питаннях лідерства та спиратися на феномен лідерства, використовуючи його як ресурс та засіб роботи [32; 59].

З метою підвищення ефективності тренінгових занять групова робота була організована за наступними принципами, визначеними у науковій літературі [58; 62].

1. Принцип незмінного складу групи. Постійний склад групи сприяє саморозкриттю учасників, формуванню в групі довірчих стосунків, орієнтованих на взаємодопомогу і взаємопідтримку, що є умовою продуктивної роботи.
2. Принцип вільної просторової організації. Для проведення тренінгу було обране приміщення, яке площа якого дозволяла розташування учасників в колі, а також їх вільного пересування й об’єднання в мікрогрупи.
3. Принцип тимчасової організації тренінгу. Тривалість роботи групи були визначені як для усієї комплексної програми розвитку управління організаційно-управлінськими стресами, її окремих модулів, так і для кожного окремого заняття.
4. Принцип професійної специфіки. Програма управління організаційно-управлінськими стресами була розроблена з врахуванням специфіки управлінської діяльності.
5. Принцип спадкоємності. Усі модулі, заняття, а також дії і процедури програми змістовно співвідносяться один з одним, та спрямовані на розвиток когнітивної компетентності щодо оцінки стресових ситуацій управлінської діяльності, формування навичок емоційної регуляції, стресостійкої та стресодолаючої поведінки.
6. Принцип цілеспрямованого управління груповою динамікою. Реалізації програми управління організаційно-управлінськими стресами потрібне передбачає управління процесами групової динаміки на різних етапах роботи: стримування негативних емоційних проявів, неконструктивних форм поведінки учасників один до одного, налагодження міжособистісних стосунків, підкріплення конструктивних форм взаємодії, надання консультативної й емоційної підтримки.
7. Принципи створення середовища. Соціально-психологічний тренінг управління організаційно-управлінськими стресами дозволяє реконструювати, моделювати, опрацьовувати соціальні, професійні ситуації управлінської діяльності. В той же час він є гнучким, включає різноманітні методичні засоби для врахування актуальних ситуацій учасників, що проявилися в процесі роботи, надає ведучому можливість вибору оптимальних для групи варіантів надання інформації, проведення дій і процедур, орієнтуючись на швидкість просування учасників та якість засвоєння ними отриманої інформації.
8. Принцип активності. Результативність соціально-психологічного тренінгу багато в чому визначається ступенем особистої включеності учасників в усі події, що відбуваються, і процедури, тому усі члени групи мають бути в рівній мірі включені в активну роботу.
9. Принцип рівності позицій. В соціально-психологічному тренінгу керівнику занять відводиться роль не авторитету, а роль „каталізатора”, який сприяє розвитку мислення чи отримання нового знання. При цьому керівник сам виступає в ролі рівноправного учасника групи. Крім того, рівність позицій передбачає партнерські стосунки усіх членів групи, визнання цінності кожного, інтересів та прийняття один одного. Нарешті, принцип рівності діє тоді, коли кожен учасник тренінгу стає почергово ніби керівником, лідером конкретної ситуації спілкування.
10. Принцип дослідницької (творчої) позиції. У групі створюється креативне середовище, що стимулює учасників до самоаналізу, дослідження особливостей і закономірностей міжособистісного спілкування, пошуку варіантів вирішення стресогенних ситуацій, отримання нового досвіду подолання організаційних стресів, в модельованих професійних умовах.
11. Принцип об’єктивної оцінки поведінки. Цей принцип передбачає зміну поведінки учасників програми з імпульсного, несвідомого рівня регуляції діяльності на усвідомлений, що дозволяє кожному члену групи оцінити власний досвід когнітивної оцінки, емоційного реагування в стресогенній ситуації та адекватність засобів подолання організаційно-управлінського стресу, навчитися усвідомлювати емоції й мотиви, визначати адекватні реакції на стрес-фактори, використовувати конструктивні копінг-стратегії.
12. Принцип зворотного зв’язку. Передбачає відкрите, аргументоване та конструктивне висловлювання усіх членів групи стосовно різних ситуацій, які виникають в процесі виконання завдань. Реалізація даного принципу дозволяє кожному учаснику соціально-психологічного тренінгу сформувати свій адекватний образ та образ іншого, створити умови для відповідної корекції. Це унікальна можливість „побачити себе очима інших”. Висловлена членами групи інформація стає основою для роздумів, що, в свою чергу створює передумови для самокорекції існуючих навичок.
13. Принцип довірливого спілкування в групі. Він дозволяє створити елемент довіри, почуття спільності та причетності. Від дотримання цього принципу залежить ефективність тренінгу в цілому.

Соціально-психологічний тренінг управління організаційно-управлінськими стресами проводиться також з дотриманням певних етичних принципів [59; 65].

1. Принцип незавдання шкоди. Усі дії та процедури програми спрямовані на позитивні зміни його учасників, не допускають нанесення шкоди учасникам з боку інших членів групи та ведучого.
2. Принцип конфіденційності. Існують обмеження на розголошування інформації про те, що відбувається в групі, за її межами. Персоніфікована інформація про учасників програми надається третім особам тільки за згодою самих учасників. Неприпустимо обговорення з третіми особами особистісних проблем учасників, що були висвітлені в процесі апробації програми.

Головна суттєва риса організації соціально-психологічного тренінгу полягає в просуванні пізнання від практичних дій. Ця обставина визначає і специфіку використання в тренінгу методів: акцент ставиться на активних методах, які протягом усього заняття підтримують в учасників високий рівень функціонування мислення (пізнавальних психічних процесів).

Для реалізації мети та завдань програми управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки нами були задіяні методи групової роботи і тренінгові процедури [48; 58; 62; 70].

1. Діагностичні процедури. Використовувалися як засіб отримання учасниками тренінгу нової інформації про себе, формування глибшого саморозуміння і саморозкриття, а також забезпечення й контролю ефективності тренінгових процедур.
2. Інформування (заплановане і ситуативно-обумовлене). Здійснювалося ведучим для розвитку компетентності учасників з питань стрес-факторів управлінської діяльності, особливостей прояву організаційних стресів, міжособистісної взаємодії і долаючої поведінки в стресових ситуаціях, а також з метою формування змістовного контексту в групі, підготовки учасників до виконання вправ і процедур.
3. Метод самоспостереження. Передбачав ведення щоденникових записів результатів саморефлексивних вправ, подій, власних думок, оцінок, що передували проблематичній поведінці, дій, спрямованих на подолання стресу з метою подальшого когнітивного та поведінкового аналізу.
4. Метод самоінструкції. Використовувався для реалізації готовності та здійснення певних дій, підвищення відчуття особистісного контролю над ситуацією в рамках когнітивно-орієнтованої модифікації долаючої поведінки.
5. Психогімнастичні вправи. Були включені в програму управління організаційно-управлінськими стресами для створення оптимальної робочої атмосфери (формування тренінгового простору, підтримки працездатності учасників групи, завершення заняття і т. д.) та формування стрес-компетенцій (розвиток особистісних, соціальних, професійних значущих якостей, відпрацювання навичок копінгової поведінки в змодельованих стресових ситуаціях).
6. Метод саморегулювання здійснювався через когнітивні засоби поведінки (планування, роздум, самокомунікацію) для усвідомлення й самоконтролю процесу переробки інформації про стресову ситуацію та формування нових, доведених до автоматизму способів поведінки.
7. Метод самоконтролю був спрямований на розвиток вмінь розпізнавати власні емоції, впливати на когнітивні процеси та управляти власною поведінкою в стресових ситуаціях.
8. Групова дискусія. Використовувалася з метою навчання учасників конструктивному аналізу стрес-факторів управлінської діяльності, формування навичок міжособистісної взаємодії, прийняття колективного рішення в стресогенних ситуаціях. Дискусія забезпечує умови, згідно яких досягається розуміння теми, яка обговорюється. Вона надає учасникам можливість перевірити свої судження й установки, стосовно винесених на обговорення питань. Групова дискусія дозволяє зіставити протилежні думки, побачити проблему з різних сторін, зменшити опір відносно нової інформації. У випадках, якщо обговорюваний матеріал, йде в розріз з основними установками окремих учасників групи, виникають неоднозначні трактування тієї чи іншої теми - дискусія найкращий шлях передачі знань.
9. Мозковий штурм є найбільш вільною формою дискусії. Його головна функція генерування ідей, але ні в якому разі не аналіз та обговорення запропонованих учасникам рішень. Мозковий штурм дозволяє вийти за межі стандартного мислення та заохотити учасників до креативного підходу.
10. Метод розігрування ролей. Рольова гра – спосіб розширення досвіду учасників тренінгу шляхом вирішення проблемної ситуації, в якій пропонується прийняти позицію (роль) когось із учасників і потім відпрацювати спосіб, що дозволить привести цю ситуацію до логічного завершення. Для отримання максимальної користі від рольової гри, запропоновані проблемні ситуації були максимально наближені до реального життя керівників соціальних закладів. Інструкція до рольової гри детально описувала усі аспекти ситуації, але не ставила жорстких умов, які б створювали перешкоди учасникам групи виразити своє ставлення до проблемної ситуації та обмежували поведінковий репертуар. Метод розігрування ролей дозволив менеджерам відпрацювати і закріпити адекватні та конструктивні копінгові моделі поведінки в змодельованих стресових ситуаціях.
11. Метод кейсів (аналізу ситуацій) дає унікальну можливість менеджерам ознайомитися із набором обставин, в основі яких лежать реальні чи уявні стресові ситуації, вивчити складні чи емоційно значущі питання в безпечній атмосфері тренінгу. Цей метод використовується з метою об’єктивної ситуації взаємодії, стимулювання глибокого усвідомлення учасниками власних способів поведінки, а також дій і мотивів партнерів.
12. Сюжетно-рольова гра. Призначена для формування навичок управління груповими процесами, відпрацювання та закріплення копінгової поведінки в контексті внутрішньогрупової взаємодії.
13. Проективні техніки дозволяють дають можливість діагностувати неусвідомлювані внутрішні переживання респондентів, виявити проблеми, які важко вербалізуються учасниками, розкрити суб’єктивні причини поведінки та визначити неусвідомлені мотиви.
14. Індивідуальна й групова рефлексія. Проводиться наприкінці заняття, спрямована на осмислення процесів, засобів і результатів індивідуальної та спільної діяльності.

Ефективність тренінгу управління організаційно-управлінськими стресами залежить від певних організаційних аспектів: формування групи, форма організації тренінгових занять, вибір приміщення.

Соціально-психологічний тренінг управління організаційно-управлінськими стресами проводився в малих групах (8 – 12 осіб), що дозволило більш ефективно відпрацювати усі змістовні модулі, у формі регулярного курсу (1 раз на тиждень по 8 годин в день, протягом 6 тижнів), для отримання стійких результатів. Окремі заняття програми проводилися відповідно до принципів спадкоємності та послідовності. На початку кожного заняття приділялася увага пригадуванню учасниками того, що відбувалося на попередніх зустрічах. Після закінчення основного курсу заняття протягом 2 місяців проводилися індивідуальні консультації в режимі соціально-психологічного супроводу. Для проведення занять використовувалося просторе навчальне приміщення, площа якого дозволяла учасникам розміщуватися колом та вільно переміщуватися в процесі виконання окремих вправ.

**3.2. Структура та зміст програми управління організаційними стресами й результати її апробації**

Комплексна програма управління організаційно-управлінськими стресами у керівників спрямована на формування компетенцій управління організаційно-управлінськими стресами.

Для забезпечення цілісної, послідовної реалізації цілей та задач формувального експерименту відповідно до розробленої методологічної моделі програма управління організаційно-управлінськими стресами складається з трьох послідовних етапів-модулів, що спрямовані на формування окремих стрес-компетенцій менеджерів: стресостійкість, стресоадаптивність, конструктивна рольова взаємодія, конструктивний копінг. Кожний модуль включає комплекси поетапних проміжних цілей, спрямованих на реалізацію загальної цілі програми управління організаційних стресів, відрізняється характером застосованих в ньому технологій і відповідає фазам розвитку тренінгової групи.

1. Особистісний модуль спрямований на формування у керівників мотивації до самоефективності, інформування учасників про причини, особливості прояву та наслідки організаційних стресів, розвиток інтелектуальної, особистісної й соціальної рефлексії, когнітивності й емоційної гнучкості, стресостійкості й соціально-психологічної адаптивності.

2. Професійно-управлінський модуль передбачає розвиток у керівників комунікативної, соціально-психологічної та професійної компетенції з питань керівництва, групової динаміки та розподілу ролей, підвищення ефективності міжособистісної та групової взаємодії, розширення діапазону рольової поведінки, оволодіння техніками управління конфліктними ситуаціями.

3. Поведінково-формуючий модуль включає інформування учасників про механізми, моделі та стратегії копінгу як засобу подолання організаційних стресів, спрямований на розвиток самоконтролю й саморегуляції, оволодіння адекватними й продуктивними копінг-стратегіями, формування індивідуальної моделі подолання організаційно-управлінського стресу.

Реалізація кожного із названих модулів програми здійснювалася за допомогою спеціальних інтерактивних технік: мультимедійної презентації (презентація загального дизайну, основних етапів програми управління організаційно-управлінськими стресами та окремих смислових питань із залученням інформативних даних та результатів власних досліджень автора); заповнення робочих аркушів; методу незавершених речень із подальшим груповим обговоренням; методу „мозкового штурму” (робота у групах); підготовки малюнків; виконання творчого завдання; виконання проекту; міжгрупової дискусії; психологічного практикуму; ділової гри; виконання домашніх завдань; використання зворотного зв’язку (у вигляді фотоматеріалів, відеозйомки та їх демонстрації на екран; рефлексії заняття) тощо. Використані інтерактивні технології дозволили задіяти когнітивну, емоційну, особистісну, поведінкову сферу менеджерів, надали їм можливість спілкуватися, взаємодіяти в різних типових та неординарних ситуаціях, безпосередньо застосовувати знання в області організаційних стресів, коректувати старі й малоефективні способи подолання стресів, набувати вміння та відпрацьовувати навички управління стресами в спеціально змодельованих ситуаціях.

Реалізація кожного модуля програми „Управління організаційно-управлінськими стресами у керівників середньої ланки” здійснювалася за структурною схемою, яка відображає певні етапи формування стрес-компетенцій для забезпечення цілісного, послідовного та повного цикл у роботи.

Організаційні етапи модулів програми „Управління організаційно-управлінськими стресами” сформовані в змістовні блоки, які мають своє спеціальне призначення.

1. Інформаційний блок складається з комплексу процедур інформування, спрямованих на формування когнітивної стрес-компетентності учасників програми з питань організаційно-управлінського стресу, його причин, особливостей розвитку й прояву в професійній діяльності менеджерів, копінг-стратегій, що застосовуються для подолання стресових ситуацій. Інформаційний блок передбачає також надання зворотного зв’язку та консультативної допомоги учасникам, що відчувають утруднення в процесі практичного застосування отриманих знань.

2. Аналітико-діагностичний блок складається з комплексу вправ, спрямованих на рефлексію досвіду учасників, ревізію форм когнітивної оцінки, емоційної реакції, поведінки в стресовій ситуації, що склалися, та передбачає їх аналіз з точки зору адекватності й конструктивності. Після рефлексії досвіду подолання стресових ситуацій у учасників з’являється готовність до формування нової концепції поведінки.

3. Формувальний блок спрямований на розвиток особистісних, соціальних, професійно-управлінських якостей та формування копінгових навичок. Включає комплекс вправ та процедур, орієнтованих на розвиток самосприйняття, саморегуляції, самоконтролю, формування навичок конструктивної міжособистісної взаємодії, адекватного реагування на стрес-фактори управлінської діяльності, оволодіння конструктивними копінг-стратегіями.

4. Завершально-закріплюючий блок необхідний для збереження отриманих змін, закріплення та перенос учасниками навичок управління організаційно-управлінськими стресами в професійну діяльність. На цьому етапі застосовуються вправи і процедури, що моделюють фруструючі, стресові ситуації професійної діяльності і дозволяють перенести, відпрацювати й закріпити набуті когнітивні паттерни оцінки, знання та навички конструктивної долаючої поведінки.

Змістовна складова програми управління організаційно-управлінськими стресами представлена в табл. 3.2.

*Таблиця 3.2*

**Змістовна складова програми управління**

**організаційно-управлінськими стресами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Етапи роботи | Основні цілі та задачі | Теми занять | Трива-лість |
| 1 етап  Особистісний модуль | 1. Ознайомлення керівників з причинами, динамікою, особливостями прояву організаційних стресів. 2. Інформування учасників про вплив стресу на рівень здоров’я і психіку людини. 3. Розвиток вмінь усвідомлювати, виявляти і аналізувати стресогенні ситуації управлінської діяльності. 4. Підвищення рівня особистісної компетенції в управлінні організаційно-управлінськими стресами. 5. Визначення шляхів розвитку особистісних якостей, поведінкових навичок для подолання актуальних стресових ситуацій. | Тема 1  „Феномен організаційно-управлінських  стресів і стрес-аналіз” | 8 годин |
| Тема2 „Особистісні ресурси стресостійкості” | 8 годин |
| 2 етап  Професійно-управлінський модуль | 1. Структуризація уявлень учасників про специфіку й психологічні характеристики управлінської діяльності. 2. Усвідомлення та виявлення стрес-факторів управлінської діяльності. 3. Підвищення рівня управлінської, соціально-перцептивної, комунікативної, конфліктологіч-ної компетентностей. | Тема 3 „Антистресова управлінська діяльність” | 8 годин |

*Продовж. табл. 3.2*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Етапи роботи | Основні цілі та задачі | Теми занять | Трива-лість |
|  | 4. Розширення рольового репертуару взаємодії керівників.  5. Формування навичок конструктивної міжособистісної взаємодії, вирішення рольових конфліктів, організації командної роботи. | Тема 4 „Соціально-психологічна і професійна адаптивність” | 8 годин |
| 3 етап  Поведінково-формуючий модуль | 1. Ознайомлення керівників з технологіями подолання стресових станів: особистісно-орієнтованими, тілесно-орієнтованими, когнітивно-поведінковими та сугестивно-емоційними.   2. Розвиток копінг-ресурсів.  3. Формування навичок адекватної поведінки в стресових ситуаціях та індивідуальної стратегії копінгу.  4. Оволодіння психотехнологіями управління емоційного стану, методами саморегуляції  5. Відпрацювання методів, технологій відновлення й підвищення працездатності. | Тема 5 „Формування адаптивного копінгу” | 8 годин |
| Тема 6  „Методи саморегуляції організаційно-управлінського стресу” | 8 годин |

Програма „Управління організаційно-управлінськими стресами” розрахована на 48 годин (6 занять по 8 годин).

Проаналізуємо та розкриємо зміст кожного модулю програми „Управління організаційно-управлінськими стресами”.

Вступна частина передбачає:

* знайомство учасників;
* ознайомлення з програмою управління організаційно-управлінськими стресами;
* визначення цілей та завдань програми управління організаційно-управлінськими стресами;
* формулювання правил групової роботи.

*Таблиця 3.3*

**Динаміка змін рівня організаційного стресу в експериментальній і контрольній групах до та після формувального експерименту**

**(G-критерій)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви шкал | Експериментальна група (N = 46) | | | | Контрольна група (N = 46) | | | |
| до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | | до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | |
| абсолютний (+,-) | відносний,% | абсолютний (+,-) | відносний% |
| Загальний індекс організаційного стресу | 51,26\* | 38,15\* | -13,11 | -25,58 | 51,24 | 51,86 | 0,62 | 1,21 |
| Субшкали | | | | | | | | |
| Здатність до самопізнання (когнітивність) | 9,09\* | 6,28\* | -2,81 | -30,91 | 9,07 | 9,21 | 0,14 | 1,54 |
| Широта інтересів | 10,16\* | 8,45\* | -1,71 | -16,83 | 10,19 | 10,16 | -0,03 | -0,29 |
| Прийняття цінностей інших | 9,33\* | 7,36\* | -1,97 | -21,11 | 9,29 | 9,63 | 0,34 | 3,66 |
| Гнучкість поведінки | 11,25\* | 7,32\* | -3,93 | -34,93 | 11,22 | 11,32 | 0,1 | 0,89 |
| Активність і продуктивність | 11,43\* | 8,74\* | -2,69 | -23,53 | 11,47 | 11,54 | 0,07 | 0,61 |

Примітки: \* р ≤ 0,01.

В експериментальній групі після проведення формувального експерименту відбулися значні зміни показників організаційного стресу, що свідчить про ефективність розробленої програми управління організаційно-управлінськими стресами щодо розвитку здатності до самопізнання, прийняття цінностей інших, гнучкості поведінки, розширення кола інтересів керівників та підвищення активності й продуктивності професійної діяльності.

В контрольній групі зафіксована тенденція до підвищення рівня організаційного стресу, результати кінцевого зрізу на 1,21 % гірші за результати констатувальної діагностики, що може бути зумовлено негативним впливом організаційних чинників на професійну діяльність керівників. При цьому за критерієм G-знаків було підтверджено статистично значущий зсув результатів до та після формувального експерименту в експериментальній групі (р  ≤  0,01), у той же час в контрольній групі не було зафіксовано статистично значущого зниження показників організаційного стресу.

*Таблиця 3.4*

**Динаміка змін рівня рольового конфлікту в експериментальній і контрольній групах до та після формувального експерименту**

**(G-критерій)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви шкал | Експериментальна група (N = 46) | | | | Контрольна група (N = 46) | | | |
| до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | | до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | |
| абсолют-ний (+,-) | відносний,% | абсолют-ний (+,-) | відносний% |
| Загальний рівень рольового конфлікту | 120,52 | 97,00 | -23,52 | -19,52 | 120,48 | 119,04 | -1,44 | -1,20 |
| Субшкали | | | | | | | | |
| Тип А | 34,89\*\* | 29,14\*\* | -5,75 | -16,48 | 34,98 | 33,68 | -1,3 | -3,72 |
| Тип В | 35,64\*\* | 29,26\*\* | -6,38 | -17,90 | 35,56 | 33,86 | -1,7 | -4,78 |
| Тип С | 32,01\* | 24,96\* | -7,05 | -22,02 | 32,05 | 33,24 | 1,19 | 3,71 |
| Тип Д | 17,98\* | 13,64\* | -4,34 | -24,14 | 17,89 | 18,26 | 0,37 | 2,07 |

Примітки: \* р ≤ 0,01; \*\* р ≤ 0,05.

Дані табл. 3.4 свідчать про значні зміни показників рольового конфлікту в експериментальній групі в результаті формуючого експерименту: загальний рівень рольового конфлікту знизився на 19,52 %, що свідчить про зменшення у керівників психологічного конфлікту при виконанні соціальної ролі в умовах перехресних очікувань щодо них як управлінців. Аналіз зрушень за окремими типами рольового конфлікту дозволяє зробити наступні висновки: найбільші зсуви спостерігаються за конфліктом типу Д (24,14 %) та типу С (22,02 %), що свідчить про підвищення узгодженості внутрішніх стандартів, цінностей, вимог до власної ролі особистості керівника та зменшення протиріччя очікувань керівників щодо декількох ролей однієї особи.

В контрольній групі зафіксоване незначне зниження рольового конфлікту (1,2 %) на етапі завершення формувального експерименту порівняно з діагностичними даними констатувальної діагностики.

Аналіз та порівняння результатів початкового та заключного замірів рівня стресостійкості в контрольних та експериментальних групах за допомогою Тесту на стресостійкість Ю.В. Щербатих виявили більш значущі зсуви в експериментальній групі ніж в контрольній (табл. 3.5).

*Таблиця 3.5*

**Динаміка змін показників стресостійкості керівників в експериментальній і контрольній групах до та після формувального експерименту (G-критерій)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви шкал | Експериментальна група (N = 46) | | | | Контрольна група (N = 46) | | | |
| до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | | до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | |
| абсолютний (+,-) | відносний,% | абсолютний  (+,-) | відносний,% |
| Підвищена реак-ція на обставини, на які ми не мо-жемо вплинути | 31,56\* | 22,68\* | -8,88 | -28,14 | 31,64 | 32,42 | 0,78 | 2,47 |
| Схильність все ускладнювати | 24,84\* | 16,26\* | -8,58 | -34,54 | 24,78 | 24,56 | -0,22 | -0,89 |
| Схильність до психосоматичних захворювань | 20,13\*\* | 18,24\*\* | -1,89 | -9,39 | 20,18 | 21,02 | 0,84 | 4,16 |
| Деструктивні засоби подо-лання стресу | 18,68\* | 10,42\* | -8,26 | -44,22 | 17,56 | 18,2 | 0,64 | 3,64 |
| Конструктивні способи подо-лання стресу | 32,92\* | 46,22\* | 13,3 | 40,40 | 32,64 | 34,26 | 1,62 | 4,96 |
| Рівень стресо-стійкості | 93,96\* | 124,26\* | 30,3 | 32,25 | 94,18 | 95,2 | 1,02 | 1,08 |

Примітки: \* р ≤ 0,01; \*\* р ≤ 0,05.

Як видно з табл. 3.5 в експериментальній групі в результаті формуючого експерименту відбулися значні зсуви за наступними показниками стресостійкості: на 44,22 % зменшилась частота використання деструктивних засобів подолання стресу та на 40,4 % частіше стали використовуватися конструктивні засоби боротьби зі стресом, на 34,54 % знизилась схильність все ускладнювати та на 28,14 % рідше стала проявлятися підвищена реакція на обставини, на які ми не можемо вплинути.

Таким чином, впровадження програми управління організаційно-управлінськими стресами позитивно вплинуло на когнітивну оцінку стрес-факторів, реакцію на стресогенні обставини, зумовило використання більш конструктивних засобів подолання стресу, що дозволило підвищити загальну стресостійкість керівників на 32,25 %.

Ефективність програми підтверджується відсутністю значних зсувів показників стресостійкості в контрольній групі, члени якої не приймали участь в її апробації. Так, в контрольній групі підвищилась частота використання деструктивних засобів подолання стресів на 3,64 % та схильність до психосоматичних захворювань на 4,16 %. В той же час учасники контрольної групи стали частіше використовувати конструктивні засоби регулювання стресового стану, що певно зумовлено акцентуванням проблеми здоров’я в процесі проведення експерименту та усвідомленням менеджерами значущості власної поведінки в управлінні стресами. У зв’язку з цим загальний рівень стресостійкості в контрольній групі збільшився на 1,08 %.

Проведений формувальний експеримент зумовив суттєве підвищення у керівників експериментальної групи загального рівня соціально-психологічної адаптації у порівнянні з контрольною групою (на 19,40 %). Найбільш значущими в експериментальній групі виявилися зрушення рівня задоволеністю собою на роботі (33,85 %), задоволеністю положенням в колективі (20,82 %), оцінки колективізму (20,18 %), відношення до керівника (19,41 %), тобто розроблена програма управління організаційно-управлінськими стресами дозволяє покращити емоційно-оцінне ставлення особистості до виконуваної роботи та умов її протікання, підвищити лояльність, толерантність й ступінь довіри до керівництва та колективу, зміцнити почуття колективізму, виховувати товариськість, взаємодопомогу в групі, поглиблювати інтерес до трудової діяльності.

В контрольній групі в ході порівняння результатів діагностики до та після формувального експерименту зафіксовані зрушення показників соціально-психологічної адаптації у бік зниження (в цілому на 6,74 %) здебільшого за рахунок таких шкал, як „Взаємовідносини між робітниками”, „Відношення до праці”, „Задоволеність умовами праці”.

Розрахунок G-критерію знаків за показниками соціально-психологічної адаптації в експериментальній вибірці дозволяє стверджувати про достовірний зсув на рівні р ≤ 0,01 та р ≤ 0,05, у той же час в контрольній групі зсув показників соціально-психологічної адаптації недостовірний. Це дозволяє зробити висновок про ефективність програми управління організаційно-управлінськими стресами.

*Таблиця 3.6*

**Динаміка показників стратегій подолання стресових ситуацій в експериментальній і контрольній групах до та після формувального експерименту (G-критерій)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви шкал | Експериментальна група (N = 46) | | | | Контрольна група (N = 46) | | | |
| до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | | до формувального експерименту | після формувального експерименту | зсув | |
| абсолютний (+,-) | відносний, % | абсолютний (+,-) | Відносний, % |
| Асертивні дії | 19,54\* | 23,44\* | 3,9 | 19,96 | 19,58 | 19,88 | 0,3 | 1,53 |
| Вступ до соціального контакту | 24,81\* | 31,12\* | 6,31 | 25,43 | 24,86 | 25,16 | 0,3 | 1,21 |
| Пошук соціальної підтримки | 24,03\* | 29,78\* | 5,75 | 23,93 | 23,98 | 24,14 | 0,16 | 0,67 |
| Обережні дії | 22,21\*\* | 19,42\*\* | -2,79 | -12,56 | 22,25 | 23,06 | 0,81 | 3,64 |
| Імпульсивні дії | 17,59\* | 14,38\* | -3,21 | -18,25 | 17,56 | 18,12 | 0,56 | 3,19 |
| Уникнення | 16,26\* | 13,57\* | -2,69 | -16,54 | 16,3 | 17,04 | 0,74 | 4,54 |
| Маніпуля-тивні дії | 18,97\* | 15,28\* | -3,69 | -19,45 | 18,93 | 18,76 | -0,17 | -0,90 |
| Асоціальна поведінка | 14,78\* | 8,42\* | -6,36 | -43,03 | 14,83 | 14,44 | -0,39 | -2,63 |
| Агресивні дії | 17,58\* | 10,24\* | -7,34 | -41,75 | 17,61 | 17,82 | 0,21 | 1,19 |
| Індекс конструктив-ності | 1,08\* | 1,46\* | 0,38 | 35,19 | 1,1 | 1,12 | 0,02 | 1,82 |

Примітки: \* р ≤ 0,01; \*\* р ≤ 0,05.

Дані табл. 3.6 демонструють значні зміни в профілі копінг поведінки в експериментальній групі в результаті формуючого експерименту: загальний індекс конструктивності збільшився на 35,19 %, що свідчить про більш адекватний, продуктивний стиль поведінки в стресових ситуаціях та ефективну професійну й соціальну адаптацію керівників. Аналіз зрушень за окремими моделями долаючої поведінки дозволяє зробити наступні висновки: найбільші зсуви спостерігаються за шкалами „Асоціальна поведінка” (зменшення на 43,03 %), „Агресивні дії” (зменшення на 41,75 %), „Вступ до соціального контакту” (збільшення на 25,43 %), „Пошук соціальної підтримки” (збільшення на 23,93 %) та „Асертивні дії” (збільшення на 19,96 %). Крім того, відбулося зниження показників частоти використання таких неконструктивних стратегій, як уникнення, маніпулятивні дії. Таким чином, в експериментальній групі менеджери стали частіше використовувати «здорові» стратегії подолання стресогенних ситуацій, що виражається у впевненій поведінці, раціоналізації та пошуку позитивного в емоційно-напружених професійних ситуаціях. Моделі їх поведінки на етапі контрольного експерименту характеризуються більшою активністю, просоціальністю та гнучкістю.

Абсолютно інші результати спостерігаються в контрольній групі: практично всі показники ступеня прояву копінг-стратегій профілю долаючої поведінки підсумкового тестування не відрізняються від показників попереднього. На наш погляд, це обумовлено стійкістю й відносною стабільністю домінуючих копінг-стратегій, тобто без організації спеціальної роботи, спрямованої на формування більш адекватних й продуктивних способів подолання, менеджери вдаються до звичних стереотипних моделей подолання стресу, що вже склалися.

**ВИСНОВКИ**

* + 1. Організаційний стрес є багатофакторним соціально-психологічним феноменом управлінської діяльності, який проявляється в психічній напрузі й обумовлений специфікою професійної діяльності та дією певних стрес-факторів організаційного середовища: рольовими конфліктами, вза’єминами на роботі, розвитком кар’єри, організаційною структурою, психологічним кліматом, позаорганізаційними джерелами. Розвиток та ступінь прояву організаційних стресів обумовлені впливом комплексних соціально-психологічних детермінант, таких як: особистісні характеристики, ґендерні особливості, вікові зміни й професійні кризи особистості, властивості соціального оточення, моделі й механізми долаючої поведінки.
    2. Розроблена концептуальна модель розвитку організаційного стресу описує причинно-наслідкові зв’язки між стрес-факторами робочого середовища, особистісними ресурсами та організаційим стресом, опосередковані когнітивної оцінкою, а також визначає наслідки стресового розладу. Вона має такі складові: стрес-фактори робочого середовища, серед яких можна виокремити чинники, обумовлені специфікою управлінської діяльності, та організаційні; особистісні ресурси (стресостійкість, соціально-психологічна адаптивність, копінгові ресурси); когнітивна оцінка (аналіз ситуації, оцінка стрес-факторів); реакції на стресову ситуацію (фізіологічні, емоційні, когнітивні та поведінкові); наслідки (еустрес чи дістрес).
    3. Емпірично доведено, що 51,49% керівників соціальних закладів переживають високий рівень організаційного стресу. Найвагомішими стрес-факторами управлінської діяльності є стреси робочих перевантажень, стреси „вертикальних” комунікацій, рольовий конфлікт. Розвиток організаційних стресів у керівників соціальних закладів визначається певними особистісними соціально-психологічними детермінантами: стресостійкість та адаптивність особистості, схильність до певного типу поведінки в стресовій ситуації, вибір копінг-стратегії. Найбільш значущими дезадаптуючими факторами виявилися: невідповідні умови праці, незадоволеність роботою та взаєминами з малою групою, низький рівень колективізму. Конструктивні стратегії подолання стресу, такі як асертивна поведінка, пошук соціальної підтримки, дозволяють менеджерам купіювати стрес. І навпаки, імпульсивні, маніпулятивні, агресивні дії, уникнення, асоціальна поведінка зумовлюють високий рівень організаційно-управлінського стресу. Екстрапунітивна спрямованість, перешкоджально-домінантний та его-захисний тип реакцій керівників на фруструючі, конфліктні ситуації є деструктивними, неадекватними й обумовлюють високий рівень стресового розладу.

4. Запропонована багатофакторна математична модель організаційного стресу дозволяє прогнозувати ймовірність виникнення стресового розладу керівників соціальних закладів виходячи з певного набору параметрів соціально-психологічних характеристик й оптимізувати процес управління організаційними стресами за рахунок експрес-аналізу стресогенних чинників та їх динаміки.

5. Розроблена комплексна програма управління організаційними стресами у керівників спрямована на формування певних стрес-компетенцій: стресостійкість, стресоадаптивність, конструктивна рольова взаємодія, конструктивний копінг, що дозволяють ефективно попереджувати, протидіяти, переборювати стресові розлади. Математично-статистичний аналіз і порівняння результатів оцінки рівня, особливостей прояву організаційного стресу в контрольних та експериментальних групах до й після апробації розробленої програми, довів її ефективність.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

Абабков В. А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В. А. Абабков, М. Перре. – СПб. : Речь, 2004. – 166 с.

Аболин Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л. М. Аболин ; науч. ред. В. В. Давыдов. – Казань : Казан. ун-т, 1987. – 264 с.

Активні методи в роботі практичного психолога / [Долинська Л. В., Левченко М. В., Чепелєва Н. В., Уманець Л. І.]. – Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 1994. – 80 с.

Александровский Ю. А. Состояние психической дезадаптации и их компенсация / Ю. А. Александровский. – М. : Наука, 1976. – 270 с.

Алиев Х. М. Защита от стресса. Как сохранить и реализовать себя в современных условиях / Х. М. Алиев. – М. : Мартин, 1996. – 239 с.

Ананьев В. А. Введение в психологию здоровья : [учеб. пос.] / В. А. Ананьев. – СПб. : Балт. пед. акад., 1998. – 146 с.

Ананьев В. А. Практикум по психологии здоровья : [методическое пособие по первичной специфической и неспецифической профилактике] / В. А. Ананьев. – СПб. : Речь, 2007. – 320 с.

Ананьев В. А. Психология здоровья. Книга 1 / В. А. Ананьев. – СПб. : Речь, 2006. – 384 с.

Анциферова Л. И. Личность в трудных жизненных условиях : переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защи­та / Л. И. Анциферова // Психологический журнал. – 1994. – Т. 15. – № 1. – С. 39 – 61.

Баклицький І. О. Психологія праці : [підручник] / І. О. Баклицький. – К. : Знання, 2008. – [2-е вид.]. – 655 с.

Балабанова Е. С. Гендерные различия стратегий совладания с жизненными трудностями / Е. С. Балабанова // Социологические трудности. – 2002. – № 4. – С. 32 – 36.

Барабаш Н. А. Очерки поведенческой психологии здоровья. Аргументы, факты, тесты : [научно-методическое пособие] / Н. А. Барабаш. – Кемерово : Кемеровская Государственная Медицинская Академия, 1995. – 245 с.

Басова Т. П. Стрессы и антистрессовая политика : [учеб. пособие для студ. гуманитарных фак.] / Т. П. Басатова. – Петрозаводск : Петрозаводский гос. ун-т., 2001. – 69 с.

Белов В. М. Психология здоровья / В. М. Белов. – СПб. : Алетейя, 1997. – 231 с.

Белова М. Э. Психологические особенности лиц с различным уровнем стрессоустойчивости (на примере работников стрессогенных профессий) : дис. канд. психол. наук : 19.00.01 / Белова Маргарита Эдуардовна. – О., 2007. – 230 с.

Березина Т. Н. Стресс и резервные способности человека (может ли человек „мысленно” послать сигнал об опасности) / Т. Н. Березина, С. А. Рыбцов, Е. И. Хитрякова // Мир психологии. – 2008. – № 4 (окт.–дек.). – С. 148 – 160.

Бодров В. А. Информационный стресс / В. А. Бодров. – М. : ПЭР СЭ, 2000. – 352 с.

Бодров В. А. Проблема преодоления стресса. Часть 1 : „COPING STRESS” и теоретические подходы к его изучению / В. А. Бодров // Психологич. журнал. – 2006. – № 1. – С. 122 – 133.

1. Бодров В. А. Психологический стресс : развитие и преодоление / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
2. Бодров В. А. Психологический стресс : развитие учения и современное состояние проблемы / В. А. Бодров. – М. : Институт психологии РАН, 1995. – 136 с.
3. Бойко В. В. Правила эмоционального поведения : [методич. пособие] / В. В. Бойко. – СПб. : Речь, 1997. – 81 с.
4. Бойко В. В. Синдром „эмоционального выгорания” в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
5. Бойко О. В. Охрана психического здоровья : [учеб. пособие] / О. В. Бойко. – [1-е изд.]. – М. : Академия, 2004. – 268 с.

Большаков В. Ю. Психотренинг : Социодинамика. Упражнения. Игры. / В. Ю. Большаков. – СПб. : Социально-психологический центр, 1996. – 380 с.

Брайт Дж. Стресс : теории, исследования, мифы, секреты болезни цивилизации / Дж. Брайт, Ф. Джонс ; [пер. А. Боричева, З. Замчук]. – [2-е изд., междунар.]. – М. : Прайм-Еврознак, 2003. – 352 с. – (серия „Психология-BEST”).

Бреслав Г. М. Психология эмоций : [учеб. пособие для вузов] / Г. М. Бреслав. – [3-е изд., стер.]. – М. : Академия, 2007. – 544 с.

Быченко Ю. Г. Деловые игры в школе бизнеса / Ю. Г. Быченко, О. Ю. Красильников. – Саратов. : Изд-во Саратовского университета, 1992. – 135 с.

Бэрон Р. Социальная психология группы : процессы, решения, действия / Р. Бэрон, Н. Керр, Н. Миллер. – СПб. : Питер, 2003. – 269 с. – (Серия „Концентрированная психология”).

Варданян Б. Х. Механизмы регуляции эмоциональной устойчивости / Б. Х. Варданян // Категории, принципы и методы психологии. Психические процессы. – М., 1983. – С. 542 – 543.

Василюк Ф. Е. Психология переживания : анализ преодоления критических ситуаций / Ф. Е. Василюк. – М. : МГУ, 1984. – 200 с.

Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. СПб. : Речь, 2006. – 174 с.

Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : [учебное пособие] / И. В. Вачков. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М. : Ось – 89, 2000. – 224 с.

Ващенко І. В. Конфлікт. Посттравматичний стрес : шляхи їх подолання : [навч. посіб.] / І. В. Ващенко, О. Г. Антонова. – К. : Знання, 1998. – 289 с.

Виткин Дж. П. Женщина и стресс / Дж. П. Виткин ; [пер. с англ. Л. Царук]. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 320 с. – (Серия „Сам себе психолог”).

Виткин Дж. П. Мужчина и стресс / Дж. П. Виткин ; [пер. с англ. И. Стюф]. – СПб. : Питер Пресс, 1996. – 224 с. – (Серия „Сам себе психолог”).

Власова О. І. Соціальна психологія організацій та управління / О. І. Власова, Ю. В. Никоненко. – Київ : ЦУЛ, 2009. – 397 с.

Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. – Спб. : Питер, 2009. – 336 с. – (Серия „Практикум”).

Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.

Ворожейкин И. Е. Конфликтология : [учеб. пособие] / Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. – М. : ИНФРА, 2001. – 224 с.

Ганзен В. А. Системные описания в психологии / В. А. Ганзен. – Л. : ЛГУ, 1984. – 175 с.

Гехт К. Психогигиена / К. Гехт ; [пер. с нем. Г. С. Черновой] ; под общ. ред. Л. А. Богданович. – М. : Прогресс, 1979. – 176 с.

Гиссен Л. Д. Время стрессов : обоснование и практические результаты психопрофилактической работы в спортивных командах / Л. Д. Гиссен. – М. : Физкультура и спорт, 1990. – 192 с.

Голизек Э. Г. Преодоление стресса за 60 секунд : кратчайший путь к расслаблению и покою / Э. Г. Голизек ; [пер. Н. Б. Прутковская]. – М. : Крон- Пресс, 1995. – 192 с.

Горобец Т. Н. Стресс и стрессообразующие факторы в характеристике, определении и „уничтожении” человека / Т. Н. Горобец, О. И. Жданов // Мир психологии. – 2008. – № 4 (окт.–дек.). – С. 45 – 54.

Готвальд Ф.-Т. Аюрведа в бизнесе : система оздоровления. личности, рабочего места и предприятия / Ф.-Т. Готвальд, В. Ховальд ; [пер. с нем. А. Гарькавого]. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2000. – 384 с.

Готвальд Ф.-Т. Помоги себе сам. Медитация / Ф.-Т. Готвальд, В. Ховальд ; [пер. с нем. А. Гарькавого]. – М. : Интерэксперт, 1997. – 174 с.

Гоулман Д. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э.. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 300 с.

Гремлинг С. Практикум по управлению стрессом / Сандра Гремлинг. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 240 с.

Григорян Р. Д. Биодинамика и модели энергетического стресса : монография / Р. Д. Григорян. – К. : Ин-т прогр. систем НАНУ, 2009. – 330 с.

Гринберг Дж. С. Управление стрессом / Дж. С. Гринберг ; [пер. с англ. Л. Гительман, М. Потапова]. – [7-е изд.]. – СПб. : Питер, 2002. – 495 с. – (Мастера психологии).

Громова О. Н. Конфликтология : [курс лекцій] / О. Н. Громова. – М. : ЭКМОС, 2000. – 320 с.

Грэхэм Х. Визуализация : практическое руководство / Хелен Грэхэм ; [пер. с англ. О. Голубева]. – СПб. : Питер, 2001. – 128 с. – (Сам себе психолог).

Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология : [учебник для вузов] / Лайза Джуэлл. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 720 с.

Дмитриева Т. Б. Социальный стресс и психическое здоровье : [монография] / Т. Б. Дмитриева ; под ред. Т. Б. Дмитриевой, А. И. Воложина. – М. : ГОУ ВУНМЦ МЗ РФ, 2001. – 248 с.

Доморацкий В. А. Краткосрочные методы психотерапии / В. А. Доморацкий. – М. : Психотерапия, 2008. – 304 с.

Дружинин В. Н. Современная психология : справочное руководство / В. Н. Дружинина. – М. : Инфра-М, 1999. – 687 с.

Евдокимов В. И. Рефлексопрофилактика утомления и профессионального стресса / В. И. Евдокимов. – Кировоград : Кировоградская правда, 1990. – 103 с.

Евстихов О. В. Тренинг лидерства : [монография] / О. В. Евстихов. – СПб. : Речь, 2007. – 256 с.

Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евстихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.

Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : ЛГУ, 1985. – 276 с.

Емельянов Ю. Н. Обучение общению в учебно-тренировочных группах / Ю. Н. Емельянов // Психологический журнал. – 1987. – Т. 8. – № 2. – С. 81 – 87.

Емельянов Ю. Н. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга / Ю. Н. Емельянов, Е. С. Кузьмин. – Л. : ЛГУ, 1983. – 183 с.

Зайцева Т. В. Теория психологического тренинга : психологический тренинг как инструментальное действие / Т. В. Зайцева. – СПб. : Речь, 2001. – 56 с.

Занковский А. Н. Профессиональный стресс и функциональные состояния / А. Н. Занковский // Психологические проблемы профессиональной деятельности. – М. : Наука, 1991. – С. 144 – 156.

Захаров В. П. Социально-психологический тренінг / В. П. Захаров, Н. Ю. Хрящева. – Л. : ЛГУ, 1989. – 55 с.

Зеер Э. Ф. Психология профессий : [учебное пособие] / Э. Ф. Зеер. – М. : Академический проект, 2005. – 336 с.

Зильберман П. Б. Эмоциональная устойчивость оператора / П. Б. Зильберман // Очерки психологии труда оператора. – М. : Наука, 1974 . – С. 152 – 156.

Зинкевич-Евстигееева Т. Технология создания команды / Зинкевич-Евстигееева Т., Фролов Д., Грабенко Т. – СПб. : Речь, 2002. – 224 с.

Зиновьева Н. О. Психология и психотерапия насилия. Ребенок в кризисной ситуации : [учебное пособие] / Н. О. Зиновьева, Н. Ф. Михайлова ; рец. И. А. Горьковская, Ю. В. Попов. – СПб. : Речь, 2005. – 248 с.

Игумнов С. А. Управление стрессом. Современные психологические и медикаментозные подходы / С. А. Игумнов. – СПб. : Речь, 2007. – 112 с. – (Серия „Современный ученик”).

Ильин Е. П. Оптимальные состояния человека как психо-физиологическая проблема / Е. П. Ильин // Психол. журнал. – 1981. – Т. 2. – № 5. – С. 35 – 42.

Калинин С. И. Тайм-менеджмент : практикум по управлению временем / С. И. Калинин. – СПб. : Речь, 2006. – 371 с.

Калуев А. В. Проблемы изучения стрессорного поведения / А. В. Калуев. – К. : Центр физиолого-биохимических проблем, 1998. – 133 с.

Каменюкин А. Г. Антистресс-тренинг / А. Г. Каменюкин, Д. В. Ковпак. – [2-изд., перераб. и доп.]. – СПб. : Питер, 2008. – 224 с.

1. Карамушка Л. М. Комплекс методик для дослідження психологічних особливостей професійної діяльності та синдрому „професійного вигорання” працівників державної податкової служби України / Л. М. Карамушка // Актуальні проблеми психології. Том. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. / За ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К., 2010. – Ч. 26. – С. 238-272.

Карамушка Л. М. Самоактуалізація керівників у професійно-управлінській діяльності : [монографія] / Л. М. Карамушка, М. Г. Ткалич. – Київ : Просвіта, 2009. – 260 с.

Карелин А. А. Психологические тесты / А. А. Карелин. – [в 2х-т.]. – М. : ВЛАДОС, 2003. – Т. 1. – 312 с.

1. Карпов А. В. Психология менеджмента : [учеб. пособие] / А. В. Карпов. – М. : Гардарики, 2005. – 584 с.

Карсон Р. Анормальная психология / Карсон Р., Батчер Дж., Минека С. – СПб. : Питер, 2004. – 1167 с.

Карташова Л. В. Организационное поведение : [учебник для студентов вузов, обуч. по эконом. спец. и направ.] / Карташова Л. В., Никонова Т. В., Соломанидина Т. О. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 220 с. – (Высшее образование).

Картрайт С. Стресс на рабочем месте / С. Картрайт , Кэри Л. Купер; [пер. с англ.]. – Х. : Гуманитарный Центр, 2004. – 236 с.

Кассиль Г. Н. Внутренняя среда организма / Г. Н. Касиль. – М. : Наука, 1983. – 227 с.

Кейд Б. Краткосрочная психотерапия. Инвестиции, манипуляции, техники на основе эриксоновского гипноза и НЛП / Б. Кейд , В. Х. О’Хэнлон. – М. : ИОИ, 2001. – 240 с.

Кириленко О. А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу „людина–людина” : дис. канд. психол. наук : 19.00.03 / Кириленко Олександра Анатоліївна. – К., 2006. – 190 с.

Киршбаум Э. И. Психические состояния / Э. И. Киршбаум ; рец. В. Г. Семенов. – Владивосток : Дальневосточный государственный университет, 1990. – 144 с.

Китаев-Смык Л. А. Психология стресса / Л. А. Китаев-Смык. – М. : Наука, 1983. – 368 с.

Китаев-Смык Л. А. Стресс и психологическая екология / Л. А. Китаев-Смык // Природа. – 1989. – № 7. – С. 98 – 105.

Кичаев А. А. Кризис и стресс : пособие по приручению / А. А. Кичаев. – СПб. : Речь, 2009. – 256 с.

Кім К. В. Особливості розвитку стресостійкості майбутніх правоохоронців у процесі професійної підготовки : дис. канд. психол. наук : 19.00.09 / Кім Катерина Володимирівна. – Х., 2008. – 244 с.

Ковалев Г. А. Основные направления использования активного социального обучения в странах Запада / Г. А. Ковалев // Психологический журнал. – 1989. – Т. 10. – № 1. – С. 127 – 136.

Коврига Н. В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту : дис. канд. психол. наук : 19.00.01 / Коврига Наталія Валентинівна. – Д., 2003. – 224 с.

1. Козлов Н. И. Лучшие психологические игры и упражнения / Н. И**.** Козлов. – Екатеринбург : АРД ЛТД, 1997. – 139 с.
2. Конфликтология : [учеб. для вузов] / [В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др.] ; под ред. проф. В. П. Ратникова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.

Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості : дис. д-ра психол. наук : 19.00.01 / Корольчук Валентина Миколаївна. – К., 2009. – 480 с.

Кравчук С. Л. Експериментальна психологія : теорія і практика психологічного експерименту : [підручник] / С. Л. Кравчук. – К. : Київський університет, 2008. – 287 с.

Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості / В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2007. – 431 с.

1. Кризисная психология : учебное пособие / [Назаров О. А., Александров Ю.В., Гонтаренко Л.О.] ; под общ. ред. проф. О. В. Тимченко. – Х. : НУЦЗУ, КП „Городская типография”, 2010. – 383 с.

Куликов Л. В. Виды трудового стресса / Л. В. Куликов, О. А. Михайлова // Психология психических состояний. – Казань, 2001. – Вып. 3. – С. 245 –255.

Курпатов А. В. Стресс и депрессия / А. В. Курпатов. – М. : ОЛМА Медиа Групп, 2008. – 224 с. – (Серия „Советы доктора”).

Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс. – 1970. – № 4. – С. 178 – 208.

Латіна Г. О. Профілактика впливу професійних стресорів педагогічної діяльності : [наук.-метод. рекомендації] / Г. О. Латіна. – Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2007. – 45 с.

1. Лебедев И. Б. Психологические механизмы, стратегии и ресурсы стресс-преодолевающего поведения (копинг-поведения) специ­алистов экстремального профиля (на примере МВД России) : дисс. док. псих. наук. : 05.26.02. / Лебедев Игорь Борисович. – М., 2002. – 432 с.

Лейк Д. Как преодолеть стресс / Девид Лейк ; [пер. с англ.]. – СПб. : Норинт, 2000. – 77 с.

Леонова А. Б. Психология труда и организационная психология : современное состояние и перспективы развития : [хрестоматия] / А. Б. Леонова, О. Н. Чернышева ; рец. Е. А. Климов, А. И. Донцов. – М. : Радикс, 1995. – 448 с.

Логвинова Н. Ю. Украина, безработица, стресс (особенности влияния ситуации безработицы на человека) / Н. Ю. Логвинова. – Х. : НУА, 2005. – 346 с.

Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. – М. : Наука, 1984. – 449 с.

Лютенс Ф. Организационное поведение / Фред Лютенс ; [пер. с англ.]. – [7-е изд.]. – М. : ИНФРА, 1999. – 243 с.

Макаренко О. В. Психологічне дослідження стресу в професійній діяльності менеджера / О. В. Макаренко // Соціальна психологія. – 2009. – № 4. – С. 87 – 96.

Малкина-Пых И. Г. Возрастные кризисы взрослости / И. Г. Малкина-Пых. – М. : Эксмо, 2005. – 416 с. – (Справочник практического психолога).

Марищук В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса / В. Л. Марищук, В. И. Евдокимов. – СПб. : Сентябрь, 2001. – 260 с.

Мещерякова Б. Г. Большой психологический словарь / Б. Г. Мещерякова ; под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. – М. : Прайм-Еврознак, 2003. – 672 с.

Мілютіна К. Л. Теорія і практика психологічного тренінгу / К. Л. Мілютіна. – К. : МАУП, 2006. – 175 с.

Монинa Г. Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г. Б. Монина, Е. К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2007. – 224 с.

Монина Г. Б. Тренинг „Ресурсы стрессоустойчивости” / Г. Б. Монина, Н. В. Раннала. – СПб. : Речь, 2009. – 250 с.

Назаров О. О. Психічна стійкість як фактор прогнозування ефективності діяльності керівника в системі МНС України / О. О. Назаров // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. – Харків, 2007. – Вип. 3. Ч. 2. – С. 74-80.

Нардонэ Дж. Искусство быстрых изменений. Краткосрочная стратегическая терапия / Дж. Нардонэ, П. Вацлавик. – М. : Институт Психотерапии, 2006. – 192 с.

Нейдхардт Дж. Властелин эмоций : как сохранить спокойствие в любой ситуации / Дж Нейдхардт, М. Вейнштейн, Р. Конри. – СПб. : Питер, 1997. – 199 с. – (Сам себе психолог).

Ньюстром Дж. У. Деловые игры и современный бизнес / Дж. У. Ньюстром, Э. Е. Сканнел ; [пер. с англ. под общ. ред. Э. С. Минаева]. – М. : БИНOМ, 1997. – 139 с.

Овчинников Б. В. Профессиональный стресс и здоровье / Б. В. Овчинников, А. И. Колчев. – СПб. : Речь, 2006. – 480 с.

Павленко В. В. Психологія вчителя в стресових професійних ситуаціях / В. В. Павленко. – К. : РВЦ КДПУ ім. В. Винниченка, 2006. – 255 с.

Панченко Л. Л. Стресс : [хрестоматия] / Л. Л. Панченко. – Владивосток : Мор. гос. ун-т, 2003. – 120 с.

Паньковець В. Л. Психологічні чинники професійного стресу керівників освітніх організацій : дис. канд. психол. наук : 19.00.10 / Паньковець Віталій Леонідович. – К., 2006. – 268 с.

Парыгин Б. Д. Практикум по социально-психологическому тренингу / Б. Д. Парыгин. – М. : Изд-во Михайлова, 2000. – 352 с.

Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 351 с.

Пахальян В. Э. Групповой психологический тренинг : [учебное пособие] / В. Э. Пахальян. – СПб. : Питер, 2006. – 224 с.

Петровская Л. А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М. : Моск. ун-т, 1982. – 162 с.

Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : МГУ, 1989. – 216 с.

Погодаев К. И. К биологическим основам „стресса” и „адаптационного синдрома” / К. И. Погодаев // Актуальные проблемы стресса. – Кишинев : Штиинца, 1976. – С. 211 – 229.

1. Подлесных В. И. Теория организации : [учебник для вузов] / В. И. Подлесых. – СПб. : Бизнес-пресса, 2003. – 336 с.

Практикум по психологии менеджмента в профессиональной деятельности : [учеб. пособие] / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – 448 с.

Пряжников Н. С. Психология труда и человеческого достоинства : [учебное пособие для вузов по направлению и спец. „Психология”] / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. – М. : Академия, 2003. – 478 с. – (Высшее образование).

1. Психология здоровья / [Никифоров Г. С., Ананьев В. А., Гурвич И. Н. и др.] ; под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Петерб. ун-т, 2000. – 504 с.
2. Пузиков В. Г. Технология ведения тренинга / В. Г. Пузиков. – СПб. : Речь, 2007. – 224 с.
3. Розанова В. А. Психология управления : [учеб. пос.] / В. А. Розанова. – Москва : ЗАО „Бизнес-школа „Интел-синтез”, 2000. – 384 с.

Розов В. І. Адаптивні антістресові технології / В. I. Розов. – К. : КОНДОР, 2005. – 278 с.

Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. – М. : Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85 – 95.

Ротенберг В. С. Сон и стресс / В. С. Ротенберг, Л. А. Китаев-Смык // Вопросы психологии. – 2009. – № 5. – С. 64 – 73.

Руденко А. М. Психологический практикум : [учеб. пос. для вузов] / А. М. Руденко. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 493 с. – (Высшее образование).

Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы : теория и практика / Кьелл Рудестам. – М. : Прогресс, 1993. – 368 с.

Румянцева В. И. Лекарство от стресса : мудреные советы на все случаи жизни / В. И. Румянцева. – Л. : Каменяр, 2008. – 163 c.

Русалова М. Н. Экспериментальные исследования эмоциональных реакций человека / М. Н. Русалова. – М. : Наука, 1979. – 170 с.

Рутман Э. М. Надо ли убегать от стресса? / Э. М. Рутман. – М. : Физкультура и спорт, 1990. – 126 с.

Рэйс Ф. 500 лучших советов тренеру / Ф. Рэйс, Б. Смит. – СПб. : Питер, 2001. – 128 с.

Сандомирский М. Е. Защита от стресса : Физиологически-ориентированный подход к решению психологических проблем (Метод РЕТРИ) / М. Е. Сандомирский ; рец. В. В. Козлов. – М. : Институт Психотерапии, 2001. – 333 с. – (Золотой фонд психотерапии).

Сандомирский М. Е. Защита от стресса. Работа с подсознанием / М. Е. Сандомирский. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2009. – 298 с. – (Учебное пособие).

Свитко Е. В. Если у вас стресс, бессонница, депрессия / Е. В. Свитко. – К. : Пресса Украины, 2008. – 96 с.

Секач М. Ф. Психология здоровья : [учеб. пособ. для вузов] / М. Ф. Секач. – М. : Академический проект, 2003. – 191 с.

Сергеев А. М. Организационное поведение : тем, кто избрал профессию менеджера : [учебное пособие по спец. „Менеджмент организации”] / А. М. Сергеев ; рец. А. Н. Сазанович, О. А. Шаграева. – М. : Академия, 2005. – 283 с. – (Высшее профессиональное образование. Экономика и управление).

Сидоренко Е. В. Технологии создания тренингов. От замысла к результату / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2008. – 336 с.

Склень О. І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : дис. канд. психол. наук : 19.00.09 / Склень Олексій Іванович. – Х., 2008. – 198 с.