

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

Стягайло Н. А.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ В
ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

2024

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет Здоров'я людини
Кафедра Психології та соціології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

рівень вищої освіти другий (магістерський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

на тему «**ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ В
ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**»

Виконала: здобувачка вищої освіти групи ПС-234зм

Стягайло Н. А.

Керівник: доцент кафедри психології
та соціології, к. психол. н., доц.

Бугайова Н. М.

Рецензент:
завідувачка кафедри психології
вищого навчального закладу
«Міжрегіональна академія управління
персоналом»
д. психол. н., проф.

Раєвська Я. М.

Завідувачка кафедри:
д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю. О.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини

Кафедра Психології та соціології

Рівень вищої освіти Другий (магістерський)

спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувачка кафедри психології
та соціології д. психол. н.,
проф. Бохонкова Ю. О.

«16» вересня 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЦІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Стягайло Наталії Анатоліївні

1. Тема роботи: «Формування стресостійкості особистості в професійній діяльності».

Керівник роботи: Бугайова Н. М., к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології СХУ ім. В. Даля, затверджений наказом по університету від 16.09.2024 р. № 62/15.17.

2. Строк подання здобувачем роботи: 01.12.2024 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 113 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою математичних методів оцінки значущості відмінностей середніх величин.*

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслеників): *таблиці, рисунки (діаграми, гістограми, сегментограми).*

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	19.09.2024 р.	13.10.2024 р.
2.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	14.10.2024 р.	20.10.2024 р.
3.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	21.10.2024 р.	08.11.2024 р.

7. Дата видачі завдання: 16 вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	16.09.2024 р. – 18.09.2024 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	19.09.2024 р. – 17.10.2024 р.	
3	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів констатувального експерименту	18.10.2024 р. – 24.10.2024 р.	
4	Апробація та опис програми соціально-психологічного тренінгу.	25.10.2024 р. – 29.10.2024 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формульовального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	30.10.2024 р. – 03.11.2024 р.	
6	Узагальнення наукових фактів, написання висновків за результатами проведення дослідження. Технічне оформлення роботи.	04.11.2024 р. – 01.12.2024 р.	
6	Представлення роботи на зовнішню рецензію	02.12.2024 р. – 12.12.2024 р.	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат	13.12.2024 р. – 17.12.2024 р.	
9	Захист роботи	18-27.12.2024 р.	

Здобувачка вищої освіти:

Стягайло Н. А.

Керівник роботи:

к. психол. н., доц.

Бугайова Н. М.

РЕФЕРАТ

Текст – 113 с., рис. – 11, табл. – 29, літератури – 80 джерел, додатків – 5.

В кваліфікаційній роботі представлено теоретично-методологічні основи вивчення проблеми формування стресостійкості особистості в професійній діяльності.

Експериментально розглянуто психологічні особливості виникнення стресу та формування стресостійкості в професійній діяльності особистості.

Проведено констатувальний та формувальний експерименти. На основі результатів констатувального експерименту розроблено та апробовано програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на профілактику професійного вигоряння та підвищення стресостійкості особистості в професійній діяльності.

Оцінено ефективність корекційних заходів за допомогою t–критерію Стюдента.

Ключові слова: АДАПТАЦІЯ, ВНУТРІШНІ РЕСУРСИ, ДИСТРЕС, ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ЕМОЦІЙНИЙ СТАН, ЕУСТРЕС, МЕТОДИ КОПІНГУ, ОСОБИСТІСТЬ, ПОЗИТИВНЕ МИСЛЕННЯ, ПРОГРАМА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ, ПРОФЕСІЙНА ДЕФОРМАЦІЯ, ПРОФЕСІЙНА КРИЗА, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ, ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС, ПСИХОДІАГНОСТИЧНІ МЕТОДИКИ, ПСИХОПРОФІЛАКТИКА СТРЕСУ, САМОСВІДОМІСТЬ, СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА, СТРЕС, СТРЕСОРИ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, ФІЗИЧНЕ ЗДОРОВ'Я.

ABSTRACT

Stiahailo N. A. Formation of stress resistance of the individual in professional activities. – Qualification work. - Kyiv, 2024.

The qualification work presents the theoretical and methodological foundations for studying the problem of the formation of stress resistance of the individual in professional activity.

The psychological features of the occurrence of stress and the formation of stress resistance in the professional activity of an individual are experimentally considered.

Stating and formative experiments were conducted. Based on the results of the ascertainment experiment, a social-psychological training program aimed at preventing professional burnout and increasing the stress resistance of the individual in professional activities was developed and tested.

The effectiveness of corrective measures was evaluated using Student's t-test.

Key words: ADAPTATION, CONSCIOUSNESS, COPING METHODS, DISTRESS, EMOTIONAL INTELLIGENCE, EMOTIONAL STATE, EUSTRESS, INTERNAL RESOURCES, PERSONALITY, PHYSICAL HEALTH, POSITIVE THINKING, PROFESSIONAL BURNOUT, PROFESSIONAL CRISIS, PROFESSIONAL DEFORMATOIN, PROFESSIONAL STRESS, PROGRAM OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL TRAINING, PSYCHODIAGNOSTIC METHODS, PSYCHOPROPHYLAXIS OF STRESS, SOCIAL SUPPORT, STRESS, STRESSORS, STRESS RESISTANCE .

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ВИНИКНЕННЯ СТРЕСУ ТА ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ.....	11
1.1. Аналіз наукової літератури з проблеми вивчення стресу та стресостійкості.....	11
1.2. Психологічна характеристика понять «стрес» та «стресостійкість».....	21
1.3. Професійний стрес та професійні деструкції.....	27
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	39
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	41
Чинники формування стресостійкості особистості в професійній діяльності.....	41
2.2. Дослідження стресостійкості особистості в професійній діяльності.....	52
2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту.....	56
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	71
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	73
3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності та психопрофілактика професійного вигорання.....	73
3.2. Психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту.....	87
3.3. Перевірка ефективності корекційних заходів за допомогою t-критерію t-Ст'юдента.....	98
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	107
ВИСНОВКИ.....	109
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	112
ДОДАТКИ (А-Д).....	121

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасна ситуація, яка склалась у світі та, зокрема в Україні, закладає підґрунтя для формування у особистості динамічного та напруженого стилю та ритму життя, які, в свою чергу, неодмінно викликають різнобарвний спектр негативних емоцій. Такі емоції, залишаючись без належного пропрацювання, сприяють виникненню у особистості різноманітних стресових станів, які безпосередньо завдають шкоди психічному та фізіологічному здоров'ю людини та негативно впливають на якість її життя. Така ситуація зумовлює необхідність надання адекватної відповіді, так званого «контрудару», з метою подолання різноманітних видів стресу. Саме задля досягнення цієї мети у кожній особистості формується відповідний рівень стресостійкості.

Адекватний рівень стресостійкості надає людині змогу протистояти, а також адаптуватися до щоденно виникаючих стресів без звання непоправної шкоди власному здоров'ю.

Окремо слід виділити особливе значення для формування адекватного рівня стресостійкості особистості в професійній діяльності.

Невідворотно виникаючий професійний стрес може спричинити професійну деформацію особистості, виникнення професійного вигорання, підвищити рівень її негативної комунікації у колективі, зменшити рівень якості роботи, а також негативно відбитися на здоров'ї оточуючих колег, а також її близьких.

Відсутність вчасної та якісної психологічної підготовки та допомоги, несформовані адаптивні властивості до стресу, здебільшого, ведуть до негативних наслідків для психічного та фізичного здоров'я особистості.

Саме тому питання вивчення стресу, а також опанування ефективними методами його управління та нейтралізації є таким актуальним у сьогоденні, а його дослідження – надає змогу досягнути оптимального рівня

життєдіяльності та психологічного комфорту, як окремою особистості, так і суспільства в цілому.

Об'єкт дослідження - стресостійкість особистості.

Предмет дослідження - формування стресостійкості особистості в професійній діяльності.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості формування стресостійкості особистості в професійній діяльності.

Завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз наукової літератури з проблеми вивчення стресу та стресостійкості особистості, зокрема в професійній діяльності.
2. Визначити чинники стресостійкості особистості в професійній діяльності.
3. Провести дослідження стресостійкості особистості в професійній діяльності.
4. Здійснити психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту.
5. Розробити та впровадити програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування стресостійкості особистості в професійній діяльності.
6. Здійснити психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту.
7. Перевірити ефективність корекційних заходів за допомогою критерію t-Стюдента.

Методологічна та теоретична основа дослідження. В основу дослідження були покладені наступні теорії та концепції: теорія стресу (Г. Сельє); психодинамічна модель (З. Фройд); модель індивідуальної психології (А. Адлер); психоаналітична теорія невротичних конфліктів (К. Хорні); гештальт-терапія (Ф. Перлз); поведінкова (біхевіоральна) теорія

(Б. Скінер); екзистенційно-гуманістична теорія (А. Маслоу, Р. Мей, К. Роджер); теорія сильних сторін (К. Пітерсон, М. Селігман).

Методи (методики) дослідження:

- теоретичні: аналіз наукової літератури з проблеми дослідження;
- емпіричні: бесіда, спостереження, експеримент (констатувальний та формувальний), тестування (методика стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол); методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге); діагностика рівня емоційного вигорання (В.В. Бойко); тест «Копінг-стратегії» (Р. Лазарус));

- методи математичної статистики: критерій t-Ст'юдента для залежних вибірок.

Наукова новизна дослідження полягає у розкритті особливостей впливу стресових факторів та формування стресостійкості у різних категорій респондентів та особливостей обрання ними копінг-стратегій; а також розробці програми соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності та психопрофілактики професійного вигорання.

Теоретичне значення дослідження полягає у аналізі наукової літератури з проблеми вивчення стресу та стресостійкості особистості, зокрема в професійній діяльності; розумінні чинників стресостійкості та здійсненні її дослідження; розробці та впровадженні програми соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування стресостійкості особистості в професійній діяльності.

Практичне значення. Отримані результати емпіричного дослідження можна застосовувати у подальшій діяльності психологів різного виду установ та організацій, а також при розробці різноманітних рекомендацій та психологічних тренінгових програм з метою зменшення рівня вираженості негативних наслідків специфічної професійної діяльності та стресових ситуацій.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ВИНИКНЕННЯ СТРЕСУ ТА ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ

1.1. Аналіз наукової літератури з проблеми вивчення стресу та стресостійкості

Як відомо, вчення про стрес заснував всесвітньо відомий вчений Ганс Сельє. Разом з тим, станом на сьогодні, у науковій літературі досі немає більш відомого і водночас більш спірного наукового терміну, ніж «стрес». Слово «стрес» дуже часто можна почути і в повсякденному житті. Кожен, хто вживає цей термін, вкладає в нього власний зміст, власне трактування.

Тлумачення поняття «стрес» виникло відразу ж після його введення в науковий лексикон. Зробив це, як вже було зазначено, канадський дослідник з угорським корінням Г. Сельє [45].

Сельє виявив неспецифічну (тобто не пов'язану з конкретною причиною), універсальну, або загальну, реакцію організму на зовнішні впливи (зокрема й патологічні), що потребують змін. Власне її він і назвав спочатку «загальним адаптаційним синдромом», а потім перейменував на «стрес». Слід зауважити, що фізіологічні, психологічні, соціальні реакції людей і тварин на надзвичайні впливи до Г. Сельє вивчали багато дослідників, не називаючи їх «стресом». Вперше реакцію організму на стрес описав у 1932 році психолог Уолтер Кеннон, який назвав стрес «реакцією боротьби або втечі». Необхідно зауважити, що на той час медична наука тільки з'ясувала, що більшість хвороб викликають якісь специфічні збудники – особливі різновиди бактерій або вірусів [45].

У літературу з медицини та психології термін «стрес» прийшов з 1936 р., після появи в журналі «Nature» короткого повідомлення тоді ще

нікому невідомого канадського фізіолога Г. Сельє під назвою «Синдром, що викликається різними ушкоджувальними агентами» [45].

У своїх роботах Сельє надавав визначальної ролі для розвитку стресу ролі сили. І для таких сил він вказував такі терміни, як: «injury» (пошкодження), «intoxication» (інтоксикація) або «poxious agent» (шкідливий, згубний агент) – будь-якої природи. Саме такі впливи, він вважав, тягнуть за собою розвиток стресу [45].

Як вже було зазначено, основоположник вчення про стрес Г. Сельє більше уваги приділяв фізіологічним проявам організму людини. Згідно з його вченням стрес – це неспецифічна реакція організму на підвищену вимогу до нього. Разом з тим, Р. Лазарус, вивчавши стрес з позиції фізіологічного, психологічного і поведінкового рівнів, прийшов до висновку, що фізіологічний стрес – це безпосередня реакція організму, що супроводжується «вираженими фізіологічними зрушеннями, на дію різних зовнішніх і внутрішніх стимулів фізико-хімічної природи». Тобто, при фізіологічному стресі реакції є стереотипними, при психологічному ж – реакції індивідуальні і не завжди можуть бути передбачені. Так, на загрозу одна людина реагує гнівом, а інша – страхом. Значення індивідуальних відмінностей в реагуванні зменшується при надзвичайних, екстремальних умовах, природних або антропогенних катастрофах, війнах, проявах різного роду насилля, але навіть в цих випадках гострий стрес виникає далеко не у всіх, хто переніс цю травматичну подію [45].

Лазарус і Фолкман вважають, що психологічний стрес – це значущі для благополуччя особистості відносини з середовищем, які піддають випробуванню наявні в розпорядженні ресурси організму і у ряді випадків можуть їх перевищувати. Характер і інтенсивність стресової ситуації визначається, в основному, «ступенем розбіжності між вимогами, які пред'являє конкретна діяльність до особи, і тими ресурсами, якими володіє суб'єкт» [45].

Подразник може стати стресором у результаті його когнітивної інтерпретації, тобто значення, яке людина приписує даному фактору. Слід відзначити, що на організм у будь-яких умовах впливають стресори, тому стрес завжди присутній. Аналізуючи дію стресора на організм та психіку людини, Т. Ф. Цигульська стверджує, що стрес-фактор, провокуючи стрес, зумовлює адаптацію (друга фаза стресу) або виснаження організму (третя фаза стресу), що може супроводжуватись виникненням соматичних і психічних захворювань [60].

Дослідники вважають, що «зі стресом необхідно боротися, щоб не допустити подібного трагічного фіналу, не випускаючи його з жорстких рамок, не даючи піднятися на другу, а тим більше на третю сходинку. І замість того, щоб ставити себе в позицію «жертви», змінити її на позицію «переможця» [45].

Відзначаючи безумовні заслуги Г. Сельє, слід відмітити, що в його теорії недостатнє значення відведене нервовій системі – головній регулятивній системі нашого організму, що активно бере участь в усіх процесах адаптації до несприятливих факторів середовища. Вивчаючи механізми адаптації до подразнюючих факторів, неможливо не звернути увагу на класичні роботи У. Кеннона, А. Орбелі, Е. Геллгорна та інших вчених, які відмітили важливу роль нервової системи у формуванні адаптаційних реакцій організму в умовах стресу [40].

Початок фізіологічного напрямку дослідження проблем стресу зробили роботи У. Кеннона, який створив теорію гомеостазу. Провідне місце у підтримці гомеостазу та у взаємодії організму з навколишнім середовищем належить центральній та вегетативній системам. Особливу роль, при цьому, він відводив симпато-адреналовій системі, яка мобілізує організм для реалізації генетичних програм «боротьби та втечі» [45].

Значний вклад у вивчення механізмів стресу внесли фізіологи, такі, як Л. А. Орбелі, Фізіолог Л. А. Орбелі відкрив феномен «трофічної» дії

симпатичних нервів, одним з перших виявив можливість нервової системи прямо впливати на обмін речовин у тканинах, оминаючи ендокринні механізми. [45].

Доцільно зауважити, що автори багатьох базових підручників з різноманітних розділів психології часто дають досить розмиті розуміння стресу, змішуючи поняття біологічного, психологічного та емоційного стресу. [45].

У роботі Ірвіна Яніса, яка заснована на дослідженнях хірургічних хворих, автор визначає психологічний стрес, як таку зміну середовища, яка у середньостатистичної людини викликає високий ступінь емоційного напруження і перешкоджає нормальному ходу реакції [69].

Польська психологічна література наводить ідею щодо регуляційного підходу у вивченні стресу (наприклад, концепція складної ситуації Тадеуша Томашевського) [77, 78, 79].

Неординарною є концепція Януша Рейковського, який за відправну точку приймає свої міркування про концепцію людини, як суб'єкта, який залучений до організованої та цілеспрямованої діяльності. Його думка полягає в тому, що поняття стресу відноситься до відносин між суб'єктом і середовищем. Психологічний стрес ним визначається, як об'єктивний зв'язок між зовнішніми факторами та характеристиками людини, а його дослідження можливе через вивчення людської реакції на даний фактор [45].

Ян Стрелау визначає поняття стресу, як стан, що характеризується негативним емоціями значної інтенсивності, які визначаються, як дискомфорт і супроводжуються фізіологічними і біохімічними змінами, які суттєво перевищують рівень, який є характерним для рівня початкового збудження [76].

Отже, аналіз наукових джерел свідчить, що дослідників в першу чергу цікавлять особливості прояву стресових переживань на психологічному рівні: аналізуються характерні перебудови в мотиваційній структурі

діяльності, вивчається роль емоційних регулювальників поведінки, стійкість різних когнітивних функцій, що забезпечують ефективність переробки інформації, індивідуальні прийоми компенсації і подолання труднощів. Ці питання у дослідженні стресу цікавили багатьох вчених-психологів, фізіологів, фахівців із психології праці, інженерної психології та менеджменту.

Значний науковий досвід вивчення проблеми стресу набуто у дослідженнях зарубіжних (Д. Брайт, Ф. Джонс, С. Картрайт, В. Кеннон, Т. Кокс, К. Купер, Р. Лазарус, Г. Сельє, С. Фолкман) та сучасних українських науковців (Л. Карамушка, М. Корольчук, К. Кравченко, В. Крайнюк, Л. Лєпіхова, С. Мамченко, В. Осьодло, О. Охременко, О. Тімченко, Л. Тютюнник, О.Хміляр, Н. Чепелєва) [45].

Поруч із поняттям стрес завжди доцільно розглядати поняття стресостійкості.

Багато вчених приділяють увагу тлумаченню значення цього поняття, але найбільш прийнятним є те, що стресостійкість розглядається, як цілісний процес адаптації, який пов'язаний із стабільністю та стійкістю [39].

На цей момент у психології можна виокремити декілька основних підходів до опису стресу й стресостійкості, поясненню факторів та способів підвищення стійкості до стресу, а саме: психоаналітичний, біхевіоральний, гуманістично-екзистенційний і системний підходи.

Зокрема, у психодинамічній моделі З. Фрейда використовується поняття ситуації конфлікту, що само по собі близьке за значенням до терміну стресовій ситуації, який був введений Г. Сельє. Якщо ж розглядати поняття «стресостійкість», як стійкість до стресу, то в рамках психоаналітичного підходу йдеться про стійкість у ситуаціях конфлікту [57, 67].

На думку З. Фрейда, в ситуації стресу несвідомо спрацьовують психологічні захисти, які поділяються на ситуативні й базальні та захищають психіку людини від болю, сорому, страху, тривоги,

амбівалентних почуттів, але при цьому руйнуються чи викривляються різні спектри реальності. Тому, це може мати негативні наслідки в подальшому й привести до нового стресу згідно із законом вимушеного повторення. «Матеріал» стресової ситуації в цьому випадку є «закапсульованим». Людина безперервно витрачає свою психічну енергію на захист від цього «матеріалу», збільшується напруга, зростає тривожність. Витрачаються сили на капсулювання й придушення хворобливих вражень, витісняючи їх в несвідоме, стресостійкість знижується. Звідси беруть свої назви відповідні механізми психологічного захисту: «придушення» та «витіснення» [57, 67].

Таким чином, механізми психологічних захистів мають амбівалентний характер. З одного боку – вони захищають психіку, і стресостійкість особистості зростає, з другого – викривлення реальності не дає змогу реагувати адекватно й згодом, якщо питання не вирішується, стресостійкість знижується. Коли в результаті катарсису витіснений матеріал стає доступним для свідомості, психічна енергія звільняється й може бути використана «Его» для досягнення мети чи іншої справи. Іншими словами, розкриваючи закапсульований, придушений матеріал, людина позбавляється від неврозів та до того ж поповнює запаси життєвої енергії, яка досі витрачалася на придушення в підсвідомості психотравмувальних аспектів буття. Як результат такої праці, стресостійкість людини зростає. Якщо розглядати психологічний захист, як засіб профілактики та виходу зі стресу, то найкращим є захист «сублімація», де негативна енергія переробляється у соціально безпечний та корисний спосіб (творчість), що сприяє зростанню стресостійкості людини [57, 67].

Таким чином, психологічний захист – це несвідомий спосіб захисту від стресу, а стресостійкість – це наслідок роботи цих механізмів, та він може бути як позитивним, коли стресостійкість зростає, так і негативним, коли стресостійкість знижується чи зовсім людина стає стресовразливою [57, 67].

У підході індивідуальної психології «детермінантами «стресовразливості» є придушення не лише біологічних, а й соціальних потреб.

За А. Адлером, вроджені конституціональні аномалії не можна вважати лише явищем дегенерації тому, що вони часто дають поштовх до компенсаторної діяльності та досягненню «понадрезультатів», яким багато в чому сприяє посилена психічна діяльність». Компенсаторна діяльність може привести до «понадрезультатів» внаслідок психічного напруження, яке змушує особистість йти по нових шляхах та демонструвати дивовижну винахідливість, гнучкість, цілеспрямованість. Почуття неповноцінності зумовлює зведення такої психічної надбудови як компенсація, за допомогою якої особистість прагне відновити життестійкість, стресостійкість завдяки роботі засобів захисту та/або тренування, з метою знайти те, що може дати переваги в житті, або в невротичний спосіб життя. «Все, що хоч скільки-небудь відхиляється від норми, пояснюється великим честолюбством й обережністю; а всі хитрощі й аранжування, невротичні риси характеру, так само як й нервові симптоми, проявляються завдяки попередньому досвіду, переживанням, напрузі, почуттям і наслідуванням. А оскільки вони притаманні й життю здорової людини, їхня мова завжди дозволяє розпізнати, що людина бореться тут за своє визнання, намагається його завоювати – людина, яка постійно прагне вирватися зі сфери невпевненості, позбавитися почуття неповноцінності та добитися богоподібного панування над своїм оточенням або прагне ухилитися від вирішення своїх життєвих завдань» [3].

У психоаналітичній теорії невротичних конфліктів причиною стресовразливості є придушення жіночого «Я» у світі, яким правлять чоловіки. До такого висновку прийшла Карен Хорні, досліджуючи невротизм та невроз у жінок. Необхідність конкурувати, відповідати умовам, висунутим чоловіками, створює часті стресові ситуації для жінок. Саме тому жінки більш емоційно нестійкі, ніж чоловіки, страждають перепадами настрою і

самооцінки, прагнуть звернути на себе увагу за всяку ціну. Згідно з К. Хорні, суперечності у відносинах людей знижують стресостійкість жінки, актуалізується відчуття «корінної тривоги», через які розвиваються неврози. Взаємини з батьками в дитинстві відіграють особливо велику роль для розвитку особистості, формування його властивостей, зокрема стресостійкості [3].

Гештальт-терапевт Фріц Перлз вважав причиною зниження стресостійкості, що призведе до невротизму, обмеження громадськими умовностями. Придушення бажань зсередини та, як наслідок, суспільне нав'язування проявляється в емоційному перенапруженні, яке призводить до емоційного вибуху, порушуючи психічну стабільність, руйнуючи особистість і соціальне життя людини [43].

У поведінковому (біхевіоральному) підході, який базується на теоріях Б. Скіннера [75], розвиток індивіда повністю залежить від чинників зовнішнього середовища. Певні стимули, впливаючи на індивіда, обумовлюють формування різних якостей індивіда. Завдяки використанню принципів теорії навчання, модифікуються штампи поведінки. Якщо на подразник середовища використана: адаптивна відповідь, закріплена заохоченням, індивід використовує її, і надалі стресостійкість зростає; неадаптивна відповідь, закріплена заохоченням, стресостійкість знижується, завдяки змінам в середовищі або систематичним втручанням через заохочення і підтримку поведінку можна корегувати. Отже, змінюючи зовнішні умови й надавши індивіду час для навчання, можна варіювати результати вікового розвитку. На відміну від психоаналітичного в поведінковому підході не має мети з'ясувати причини проблеми, конфлікту чи симптому – він змінює штампи поведінки, які спостерігаються та знижують стресостійкість. Детальний аналіз поведінки, описуваний у спостережуваних, дає можливість отримати багато предикторів зниження стресостійкості. Аналіз дає розуміння, як чинники викликають і підтримують

симптом. Зміна поведінки автоматично змінює симптоматику й рівень стресостійкості.

У екзистенційно-гуманістичному підході, що бере початок в роботах її засновників – А. Маслоу [35], Р. Мея [71], К. Роджерса [49] та інших, людина розуміється, як неподільна, принципово цілісна. Звертається до інтегральних переживань, таких як: щастя, горе, провина, втрата та ін., а не до окремих процесів або ізольованих один від одного аспектів та проявів. Категорії такого підходу охоплюють уявлення про особистісне «Я», сенс життя, ідентичність, автентичність, самотність, самореалізація, самоактуалізація, свобода мають певний вплив на стресостійкість особистості. Фрустрація основних потреб призводить до зниження стресостійкості й появи руйнівних сил в природі людини. Однак, закладені потенційні можливості можуть дозволити людині збільшити стійкість до стресів та домогтися позитивного зростання й вдосконалення. Успіх від задоволення потреби, яка домінує, дає змогу усвідомити наявність і вмотивованість потреб, розташованих вище. Піднімаючись по піраміді потреб, людина отримує можливість індивідуального розвитку, при переході з рівня на рівень за умовою задоволення потреби стресостійкість зростає й, як наслідок, його психічне здоров'я стає кращим. Таким чином, стресостійкість особистості залежить від гуманістичноекзистенціального переосмислення життєвого досвіду [26].

У концепції системного підходу дослідники вважають стресостійкість необхідною характеристикою цілісного процесу адаптації й пов'язують її з регуляцією емоційних станів, розуміють «стресостійкість», як здатність людини бути емоційно стабільною, психічно стійкою [37]. У цій концепції представлені закони взаємозв'язку і взаємозумовленості, регулятивних, комунікативних функцій психіки, фізіологічних та інших функцій і структур організму, а також явищ, процесів і об'єктів зовнішнього світу. Йдеться про ієрархію взаємозв'язків цих функцій у процесі формування і розвитку суб'єктно-об'єктних відносин, зокрема тих, що породжують стан стресу,

проявів системо утворювальних чинників життя і діяльності, зародження стресостійкості як системної властивості суб'єкта, зокрема й властивості суб'єкта праці (наприклад, працездатність, профпридатність), роль їх структурно-функціональних особливостей в регуляції функціональних станів та діяльності [20, 26].

Поняття «стресостійкість» розглядається також у контексті теорії сильних сторін (англ. «strength perspective»). У цьому підході стресостійкість «означає навички, вміння, знання та відкриття, що накопичуються з часом у результаті вирішення проблем та боротьби з викликами. Це означає, що під час та після надзвичайної ситуації збереження благополуччя відбувається за рахунок тих ресурсів і здібностей, які вже наявні й добре розвинені в конкретної людини чи громади, або які вона успішно розвиває під час опанування складною ситуацією» [5].

Аналіз літературних джерел стосовно психологічних механізмів свідчить про те, що в основному виділяють два їх типи: механізми психологічного захисту, компенсації (захисні механізми), які мають активний та пасивний їх варіанти, та копінг-механізми, психологічні механізми долаття стресу. Кожний з них має свідомий і несвідомий компоненти когнітивної сфери психіки [57]. Деякі автори розглядають «захисні механізми», як пасивний вид копінг-поведінки, інші автори вважають, що «механізми психологічного захисту» й «копінг-механізми» існують паралельно й працюють комплексно (S. Folkman, R. Lazarus) [70]. Більшість авторів механізми психологічного захисту та механізми копінг-поведінки, як способи адаптації до стресової ситуації, де копінгповедінка визначається, як стратегія дій особистості, яка спрямована на усунення ситуації психологічної загрози [28].

1.2. Психологічна характеристика понять «стрес» та «стресостійкість»

Стрес – звичайне та розповсюджене явище. Усі ми інколи відчуваємо його вплив на собі. Незначні стреси неминучі та нешкідливі. Тільки надмірний стрес створює проблеми для людей та організацій. Він – невід’ємна частина людського існування, необхідно тільки розрізнати його допустиму ступінь [2].

Отже, стрес – це шлях реагування організму людини на будь-який вид викликів та загроз.

Першим спробував розмежувати фізіологічне й психологічне розуміння стресу Р. Лазарус. Він висунув концепцію, відповідно до якої розмежовується фізіологічний стрес, пов’язаний з впливом реального безумовного подразника, і психічний (емоційний), пов’язаний з оцінкою людини ситуації як загрозливої, складної. Однак такий поділ теж доволі умовний, оскільки у фізіологічному стресі завжди є елементи психічного (емоційного), а в психічному не може не бути фізіологічних змін [2].

Згодом Г. Сельє обґрунтував існування двох видів стресу:

- дистресу, пов’язаного з негативними емоційними реакціями;
- еустресу, пов’язаного з позитивними емоційними реакціями

Пізніше Сельє помітив, що сильні стреси прискорюють процеси старіння, й запропонував розглядати стрес, як міру зношеності організму. Тим не менш згідно думки самого Ганса Сельє, стрес може бути і корисним, в тому випадку від «тонізує роботу організму і допомагає мобілізації захисних сил (враховуючи імунну систему) [2]. Для того щоб стрес прийняв характер еустрес, необхідна наявність певних умов (див. рис. 1.1).

В той же час за відсутності цих умов або ж при значній силі негативного впливу на організм, початковий стрес переходить в його

шкідливу форму – дистрес. Цьому можуть спияти низка чинників – як об’єктивного, так і суб’єктивного характеру (див. рис. 1.2).



Рис. 1.1. Чинники переходу стресу в еустрес [2]



Рис. 1.2. Чинники переходу первинного стресу в дистрес [2]

З погляду стресової реакції байдуже, приємна чи неприємна ситуація, з якою ми зіштовхнулися. Має вагу лише інтенсивність потреби в перебудові або адаптації». У практичній психології, проте, термін «стрес» найчастіше вживається в значенні «дистресу», або «поганого стресу», як-от: «сильне фізичне, ментальне або емоційне напруження», «реакції, які бувають у людини, коли вона відчуває, що вимоги до неї перевищують її індивідуальні й соціальні ресурси» тощо.

Під стресом Г. Сельє розумів систему реакцій організму у відповідь на будь-яку вимогу до нього, яка спрямована на створення адаптації чи пристосування організму до труднощів [2].

Найближчий китайський ієрогліф, який описує поняття «стрес», перекладається європейськими мовами також як «криза». Він складається з двох знаків, розташованих поряд один з одним. Перший означає «небезпека», а другий – «можливість» [2].

Стреси бувають гострими й хронічними, що накопичуються поступово. Як відомо, навіть одиничний супергострий стрес, викликаний, приміром, трагічною подією, може стати причиною серйозної хвороби й навіть смерті. Набагато типовішою, проте, є ситуація, коли людина занедужує в результаті одночасного впливу кількох стресових подій «середнього ступеня ваги».

Хронічний стрес може бути результатом і «просто життя» – якщо воно проходить у несприятливому середовищі, наприклад, у галасливому, багатолюдному районі з високим рівнем злочинності. Саме впливом хронічного стресу, зокрема, пояснюється відомий зв'язок між соціальним класом і тривалістю життя: багаті й освічені, в середньому, живуть довше й здоровіше, ніж бідні й малограмотні.

На сьогодні, відсутнє точне визначення стресу, а різні спроби дослідників в цьому питанні все ще фрагментарні і не визначилися. Ріхард Лазарус (1922 – американський психолог, заслужений професор факультету психології Університету Берклі, Каліфорнія, США) відзначав, що різні уявлення про сутність стресу, його теорії та моделі багато в чому суперечать один одному. У цій галузі не існує усталеної термінології. Навіть визначення стресу часто дуже суттєво відрізняються [45]. Щоправда, таке положення характерне і для цілого ряду інших кардинальних проблем, таких як адаптація, втома, здібності, особистість і багато інших.

У 1972 р. Всесвітня організація охорони здоров'я прийняла таке визначення: стрес – це неспецифічна (тобто одна і та сама на різні подразники) реакція організму на будь-яку висунуту до нього вимогу [2].

Існують різні ступені стресу. Вчені, зокрема, розрізняють три таких його ступені: 1) слабкий; 2) середній; 3) сильний.

Слабкий ступінь стресу вказує практично на його відсутність. Психічний стан при цьому майже не змінюється, фізичних та фізіологічних змін не відзначається.

При середньому ступені картина суттєво змінюється. Відбуваються відчутні зрушення у соматичному і психічному станах, характер цих змін приємний, позитивний. Спостерігається загальна мобілізація психічної діяльності, часто не притаманна людині у звичайних обставинах: зібраність, організованість, підвищена розумова працездатність, кмітливість, впевненість у собі, блискавична реакція, стійкість до перешкод, активізація мовленнєвої активності, загальна позитивна оцінка даного стану в цілому.

Що стосується сильного або надмірного стресу, то тут картина зворотна. Людина у такому стані демонструє порушення та розлад основних фізичних, фізіологічних і психічних функцій, зростає кількість скарг на різного роду неприємні відчуття, дискомфорт. Погіршується свідомий контроль за виконанням діяльності, трапляються труднощі у зосередженні, запам'ятовуванні, мисленні, зростає кількість помилок, незвичних реакцій, неточності, посилюється роль автоматичних, стереотипних дій, які витісняють творчі, свідомі та довільні дії. Цей стан, безумовно, шкідливий і його треба якнайшвидше припинити.

Коли людина потрапляє у стресову ситуацію і намагається адаптуватися до впливу стресу, то цей процес, згідно з Г. Сельє, проходить три фази:

1. Фаза тривоги. Організм мобілізується для зустрічі із загрозою. Відбуваються біологічні реакції, які обумовлюють боротьбу або втечу. З

погляду фізіології це певні зрушення: згущення крові, підвищення тиску, збільшення печінки тощо. Опір організму спочатку знижується («фаза шоку»), а потім включаються захисні механізми («фаза протишоку»).

2. Фаза опору. (резистентності, стійкості, адаптації). Організм намагається опиратися загрозі або справлятися з нею, якщо загроза продовжує діяти і її не можна уникнути. Фізіологічні реакції перевищують норму, і це робить тіло вразливішим для інших стресорів. Наприклад, коли ви захворіли, то гостріше реагуєте на неприємності. Врешті-решт тіло адаптується до стресу і повертається до нормального, стану. За рахунок напруги систем, що функціонують, досягається пристосування організму до нових умов

3. Якщо дія стресу продовжується і людина неспроможна адаптуватися, це може виснажити ресурси тіла. Фаза виснаження характеризується вразливістю до втоми. Фізичні проблеми призводять до хвороб і навіть до загибелі організму. Ті самі реакції, які дозволяють опиратися короточасним стресорам, – підсилення енергії напруження м'язів, недопущення ознак болю, припинення травлення, підвищення тиску крові – за тривалої дії шкідливі. Виявляється неспроможність захисних механізмів і наростає порушення погодженості життєвих функцій [2].

Стрес – це відповідь на загрозу, реальну чи уявну.

Таким чином, у сучасній науковій літературі термін «стрес» використовується принаймні в трьох значеннях:

По-перше, поняття стрес може визначатися як будь-які зовнішні стимули чи події, які викликають у людини напругу або збудження. У теперішній час в цьому значенні частіше вживаються терміни «стресор», «стрес-фактор».

По-друге, стрес може відноситися до суб'єктивної реакції і в цьому значенні він відображає внутрішній психічний стан напруги і збудження; цей стан інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання (coping

processes), що відбуваються в самій людині. Такі процеси можуть сприяти розвитку і вдосконаленню функціональних систем, а також викликати психічну напругу.

По-третє, стрес може бути фізичною реакцією організму на вимогу або шкідливий вплив. Саме в цьому сенсі і В. Кеннон і Г. Сельє вживали цей термін. Функцією цих фізичних (фізіологічних) реакцій, імовірно, є підтримка поведінкових дій і психічних процесів з подолання цього стану [2].

Аналіз літературних джерел стосовно психологічних механізмів свідчить про те, що в основному виділяють два їх типи: механізми психологічного захисту, компенсації (захисні механізми), які мають активний та пасивний їх варіанти, та копінг-механізми, психологічні механізми долаття стресу. Кожний з них має свідомий і несвідомий компоненти когнітивної сфери психіки [57]. Деякі автори розглядають «захисні механізми», як пасивний вид копінг-поведінки, інші автори вважають, що «механізми психологічного захисту» й «копінг-механізми» існують паралельно й працюють комплексно (S. Folkman, R. Lazarus) [70]. Більшість авторів механізми психологічного захисту та механізми копінг-поведінки, як способи адаптації до стресової ситуації, де копінгповедінка визначається, як стратегія дій особистості, яка спрямована на усунення ситуації психологічної загрози [28].

Узагальнюючи основні підходи до вивчення стресостійкості, доцільно розглядати комплексний підхід згідно з яким стресостійкість, як властивість психіки, відображає здатність людини успішно здійснювати необхідну діяльність (життєдіяльність) у стресогенних умовах [46] та лише частково залежить від типу нервової системи, властивостей темпераменту, інших нейрофізіологічних показників. Детермінантами стресостійкості є сукупність структурних компонентів особистості: нейродинамічних, психодинамічних, особистісних та соціально-психологічних. Як інтегральна характеристика психічного розвитку, стресостійкість формується у процесі онтогенезу

людини на основі генетично зумовлених індивідуальних характеристик в умовах конкретного соціального оточення на основі нейродинаміки, темпераменту, психічних процесів, спрямованості, набутого досвіду, характеру, самооцінки, здібностей тощо [47].

1.3. Професійний стрес та професійні деструкції

Професійний стрес – це багатовимірний феномен, що виражається у психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини [23].

Дослідники зазначають, що для деяких професій фактор стресу є супроводжуючим. Професійний стрес пов'язується з переживанням психічної напруженості в умовах високої відповідальності за прийняття рішення [23].

Робота в умовах професійного стресу є серйозним випробовуванням фізичного і психічного здоров'я спеціаліста, перевіркою міри його професійної надійності.

В напрямку професійного здоров'я спеціаліста вчені вивчають професійний стрес, розглядаючи його, як наслідок неперервної і тривалої дії специфічних стресорів, що викликають перевтомлення, професійні захворювання. Посилюють дію професійного стресу і короточасні екстремальні ситуації, що виникають в професійній діяльності [23].

Відомий психолог Дж. Грінберг описує дві альтернативні моделі професійного стресу [23].

Причини виникнення професійного стресу розділяють на кілька груп: на безпосередні та головні [23].

Безпосередні причини виникнення стресу, як правило ті, які пов'язані з об'єктивно несприятливими факторами взаємодії людини і професійного

середовища, джерелом екстремального робочого навантаження і «пусковим моментом», початковим етапом розвитку стресу.

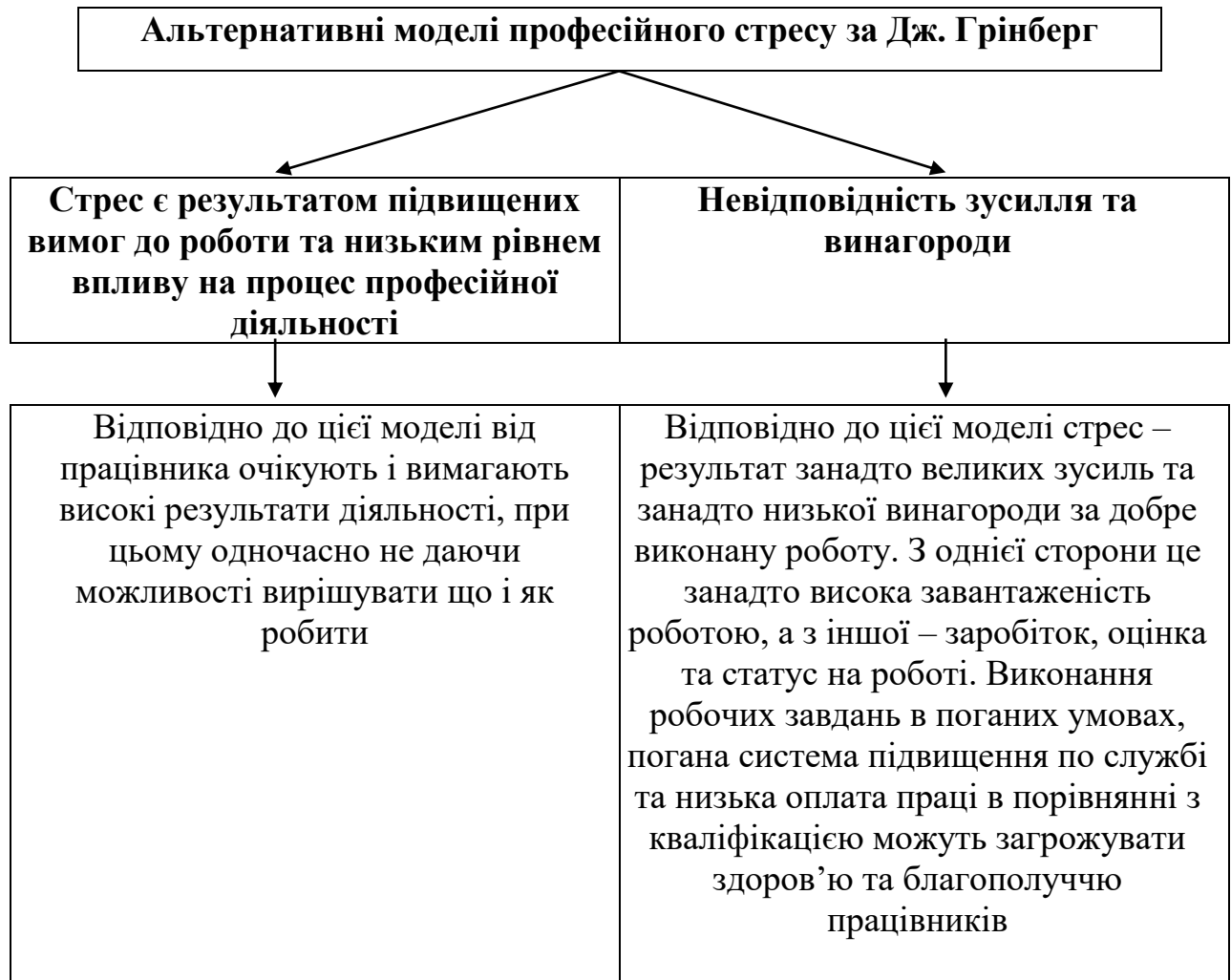


Рис. 1.3. Альтернативні моделі професійного стресу [23]

До безпосередніх причин відносять:

- семантичні, або смислові (це висока суб'єктивна складність завдання, висока відповідальність завдання, небезпека ситуації, недостатній контроль за ситуацією, невизначеність (невідомість) оперативної ситуації, непередбачуваність розвитку ситуації, частковий або повний неуспіх у діяльності, суперечливість інформації тощо);

- операційні (це дефіцит та перевантаження інформацією, великий її обсяг та низька ймовірність надходження значущої інформації, порушення ритму її надходження, тощо);
- тимчасові (це дефіцит часу, значна тривалість дії робочого навантаження, аритмічність пред'явлення робочих задач, високий темп їх пред'явлення, несподіваність надходження і т.п.)
- технічні (це погана оснащеність, застаріле обладнання, часті зупинки в роботі технічних засобів, тощо) [23].

Головними причинами професійного стресу, вважаються ті, що відображають індивідуальні особливості суб'єкта професійної діяльності, визначають можливості виникнення стану стресу у конкретної людини, механізми його регуляції і способу подолання, зокрема: рівень відповідальності, рівень розвитку професійних навичок, досвід, фізіологічні ресурси організму, психологічні особливості (особиста мотивація, особливості розвитку професійно-важливих психічних якостей) [23].

Крім того, доцільно виділити велику групу додаткових факторів життя та діяльності індивіда, що супроводжують та обумовлюють причини, які призводять до виникнення і посилюють прояви професійного стресу. До них можна віднести: невідповідність ряду організаційних характеристик діяльності уявленням і установкам конкретного індивіда (це стосується ухвалення рішень, просування по службі, наявності інформації про результати діяльності і т.д.), наявності недоліків в ергономічних властивостях засобів діяльності і т.д. [23].

У цю ж категорію причин слід включити також як загальні (глобальні) соціальні та організаційні стресори (злочинність, економічні спади, екологічні зміни, політичні та військові кризи, зростання безробіття і т.п.), так і особистісні стресори (сімейні конфлікти, втрата близьких, юридичні й фінансові проблеми, зниження працездатності, вікові та життєві кризи і т.д.).

Перелічені чинники визначають загальну організацію психічного і фізичного стану індивіда, зниження її стійкості до впливу безпосередніх та головних причин стресу, ослаблення можливостей до подолання стресового стану.

Виникнення професійного стресу не зумовлюється однозначно у взаємозв'язку особистості й умов праці, – навіть хороша їх відповідність не гарантує стійкості до стресу, тому що є безліч інших факторів, що детермінують цей процес, та до того ж і умови роботи й деякі характеристики особистості досить мінливі, що порушує вихідну їх відповідність.

Психологічний стрес і його шкідливий вплив є дуже індивідуальним процесом і значення тих чи інших робочих обставин для людини суттєво відрізняється навіть у відносно однорідній професійній групі (Р. Лазарус) [37].

Деякі дослідники дають дещо іншу класифікацію причин (або джерел) професійного стресу, і виділяє три відповідні категорії [14]:

- організаційні характеристики і процеси;
- умови праці та між особистісні стосунки;
- вимоги, які продиктовані рольовими характеристиками виконуваної діяльності.

Виробничими стресорами можуть визнаватися наступні умови праці: тіснота, неможливість усамітнитися, високий рівень шуму, підвищена або знижена температура, недостатнє освітлення, сліпуче або мерехтливе світло, наявність токсичних хімікатів або інших речовин, що забруднюють повітря. Вважається, що виникненню стресу сприяють також міжособистісні відносини на роботі, які характеризуються відсутністю поваги, доброзичливості та довіри, нездоровою конкуренцією і конфліктами [14].

Розвиток стрес-реакцій можливий навіть у прогресивних, добре керованих організаціях, що обумовлено не тільки структурно-

організаційними особливостями, а й характером роботи, особистісними відносинами співробітників, їх взаємодією [14].

Для повного розуміння змісту і значення поняття «професійний стрес» важливо ідентифікувати і виначити поняття «задоволеність роботою».

Визначено, що задоволеність роботою (працею), як показник ставлення до професійної діяльності, дає можливість розглядати її як одну з головних потреб сучасної людини, під впливом якої формуються і ціннісні орієнтації, і мотиви. У свою чергу, це забезпечує високі індивідуальні і колективні результати трудової діяльності.

Задоволеність працею можна розглядати на двох рівнях: афективне задоволення працею (роботою), та когнітивне задоволення працею (роботою).

Афективне задоволення роботою – це емоційне відчуття з приводу роботи в цілому. А когнітивне – розглядається, як пізнавальна задоволеність працею – наскільки задоволені працівники, яким є ставлення щодо деяких аспектів праці, таких як: заробітна плата, інші матеріальні та нематеріальні вигоди. Іншими словами, задоволеність роботою визначається як те, наскільки працівник відчуває себе вмотивованим, щасливим і задоволеним своєю роботою. Задоволеність роботою виникає, коли працівник відчуває, що у нього або неї є стабільна робота, кар'єрне зростання, комфортний баланс між роботою та особистим життям та відповідність очікуванням [45].

Задоволеність працею формується під впливом низки факторів, серед яких найбільшу роль відіграють такі, як: оплата праці, власне робота, особистий інтерес до роботи, як такої, можливості просування по службі, стиль керівництва, лідерство, стосунки і комунікація з колегами, умови роботи [45].

Слід зазначити, що професійний стрес виникає й у співробітників, недостатньо завантажених роботою, а також у тих людей, які вважають, що

не реалізують в повній мірі свій професійний потенціал і здатні на більше [45].

Причиною сильного нервового перенапруження можуть служити умови праці: погані освітлення і вентиляція, тісне приміщення і ін. До факторів, що прямо або побічно сприяють професійним стресам, можна також віднести відсутність інформації та відсутність часу [45].

Вчені (Т. А. Beehr і J. S. Newman) визначили робочі та організаційні характеристики, які можуть бути стресорами. Вони розділили їх на чотири категорії:

- професійні вимоги і характеристики вирішуваних завдань,
- рольові вимоги чи очікування,
- організаційні вимоги або очікування,
- зовнішні вимоги або умови.

Окрім чотирьох, зазначених вище категорій, також виділяють:

- стрес можливості (можливості мати щось бажане),
- стрес обмеження в досягненні,
- стрес вимоги досягнення чогось бажаного, коли можливість

цього досягнення невизначена [14].

Встановлено також, що стресорами можуть бути:

- невідповідність між бажанням і тим, що робота може надати, і між тим, що робота вимагає від людини і можливостями або ресурсами людини відповідати цим вимогам;

- організаційні особливості;
- професійні вимоги та рольові характеристики;
- індивідуальні особливості та очікування;
- фізичні параметри навколишнього середовища: стресори

групових процесів, стресори на організаційному рівні.

- наявність недоліків в ергономічних властивостях засобів діяльності і т.д. [14].

Науковці виділяють наступні причини професійного стресу.

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 (у прийнятті рішення), е) кадрова політика, просування по службі;

1.2. Процеси: а) цілі діяльності (реальність, ясність, суперечливість 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, е) охорона праці та техніка безпеки, є) турбота про здоров'я, ж) 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 навантаження, д) тимчасові обмеження, е) способи виконання дій, є) прояви творчості, пошуку, ризику;

2.2. Засоби роботи: а) безпека праці, б) надійність техніки, в) компонування приладів на робочому місці, г) кодування інформації, д) розбірливість текстури, е) світлотехнічні особливості приладів, є) конструкція органів управління;

2.3. Фізико-хімічні і технічні умови праці: а) мікроклімат і газовий склад повітря на робочому місці, б) шум, вібрація, освітленість, в) фактори небезпеки і шкідливості, г) конструкція робочого місця, огляд, досяжність до органів управління, д) інтер'єр (дизайн) приміщення;

2.4. Соціальні умови: а) психологічний клімат, б) сумісність, згуртованість, в) міжособистісні відносини (конфлікти), г) рольовий статус, д) конкуренція, е) особиста довіра, є) суспільне визнання, схвалення, ж) соціальна відповідальність.

3. Індивідуальні характеристики:

3.1. Професійні: а) рівень знань, навичок, умінь, б) професійний досвід, в) прагнення до професійного вдосконалення, г) кризи кар'єри, д) задоволеність професійних очікувань та результатів (цілей);

3.2. Морально-етичні та організаційні: а) моральна зрілість і стійкість, б) цілеспрямованість, в) дисциплінованість, г) професійна відповідальність, д) акуратність;

3.3. Психологічні: а) трудова спрямованість, б) розвиток здібностей та професійно важливих якостей, в) особливості особистості (тривожність, інтернальність-екстернальність, інтровертність-екстравертність, нейротизм, ригідність, агресивність, емоційна реактивність, схильність до ризику та ін), г) психічні стани (рівень пильності і готовності, домінантні стани, фобії, стомлюваність, депресія);

3.4. Фізіологічні: а) гострі і хронічні захворювання, б) пороги чутливості аналізаторів, в) біологічні ритми, г) функціональна асиметрія парних органів, д) функціональні стани (монотонний, заколисування, гіпоксія та ін), е) вікові зміни, є) шкідливі звички;

3.5. Фізичні: а) розвиток сили, швидкості, спритності, витривалості, б) антропометричні і біомеханічні особливості [14].

Одним із підходів вивчення проблем стресу на роботі, його проявом в професійній діяльності є аналіз професійної кризи, як переживання особистістю неможливості реалізації раніше складених професійних планів, задач, цілей тощо.

Вивчаються основні етапи професійної кризи (початковий період, період накопичення напруги, критичний період – період гострих переживань, період виходу, період стабілізації); фактори, які визначають її індивідуальні відмінності.

Особливу актуальність, дослідження психологічної кризи набуває у представників професії типу «людина-людина». В цій сфері професійної

діяльності, наслідки переживання психологічної кризи (деформації психологічної структури особистості професіоналів, емоційні зриви, деструктивні зміни поведінки та професійної діяльності тощо) відбиваються на безпосередньому предметі праці – на спілкуванні з іншими людьми.

Професійний стрес може розглядатись в контексті питання про професійну деформацію особистості, як можливий наслідок розвитку особистості професіонала.

Це плата, психологічна данина особистості, яку вона сплачує за високий рівень домагань, пристрасне захоплення діяльністю, ранню та надмірно вузьку професійну спеціалізацію.

Професійна деформація виникає на трудовій стадії соціалізації в результаті виконання діяльності як професії і неможлива поза конкретною професійною діяльністю. Вона проявляється в професійній спрямованості, особливостях професійного мислення. Це і професійний нігілізм, професійна нестійкість, звинувачувальний нахил, психологічний захист, тощо [14].

Стосовно співвідношення понять психічне вигорання і психічний стрес, то на сьогодні відсутнє чітке розділення між ними. Більшість дослідників вважають, що вигорання є результатом дії стресорів, особливо міжособистісної природи. Тобто, професійне вигорання являє собою наслідок професійного стресу, прояви якого розглядаються як результат дії специфічних стресорів в професії.

Вигорання – це загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійного стресу. Вигорання, як процес, починається з сильного і тривалого стресу на роботі, стресу, яким важко керувати [14].

Проблема психічного вигорання розглядається, як довготривала стресова реакція, яка виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. У зв'язку з цим, психічне вигорання розглядається, як поняття «професійне вигорання», що пов'язує його з професійним стажем.

Найбільш характерне таке професійне вигоряння для представників комунікативних професій, менеджерів, тобто представників професій типу «людина-людина». Проте, все ж треба зазначити, що деякі дослідники намагаються виокремити поняття професійного та психічного вигоряння. Вони зазначають, що професійне вигоряння проявляється в негативних емоційних переживаннях та установках стосовно своєї професії і суб'єктів ділового спілкування. Психічне ж вигоряння проявляється в негативних психічних переживаннях та дезадаптивній поведінці, як наслідок тривалих і інтенсивних стресів спілкування. Це як реакція на ситуацію з емоційною напруженістю [23].

Таким чином, тривале перебування людини у емоційній напрузі призводить до зниження працездатності, яке проявляється в постійному відчутті втоми, інколи сонливості. Одночасно знижується здатність до концентрації уваги, проявляється розсіяність і ускладнення запам'ятовування. В таких умовах людина працює механічно, без відповідної реакції на зовнішні впливи, без інтересу, а тому можна сказати, що і свої професійні обов'язки вона виконує не належним чином.

У результаті, все це призводить до зростання невизначеності вимог до спеціаліста з боку професії, до збільшення психологічних навантажень, до стресу на роботі.

В контексті дослідження стресу на роботі В.Бойко вводить поняття емоційного вигоряння, як форми психологічного захисту від психотравмуючих впливів [23]. Це надбаний стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, у формі часткового або повного виключення емоцій. З однієї сторони це дозволяє людині дозувати енергетичні ресурси, а з іншої - негативно впливає на виконання роботи і стосунки з партнерами. В цьому емоційне вигоряння наближується до професійної деформації.

Ознаки, притаманні для синдрому професійного вигорання, умовно можна поділити на три основні групи: психофізіологічні, соціально-психологічні й поведінкові [23].

До психофізіологічних симптомів професійного вигорання відносяться:

- відчуття постійної, неминаючої втоми не тільки вечорами, але й зранку, відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- зниження сприйнятливості й реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність зацікавленості до новизни чи реакції страху на загрозливу ситуацію);
- загальна астенизація (слабкість, зниження активності й енергії, погіршення біохімії крові й гормональних показників);
- часті безпричинні головні болі;
- постійні розлади травної системи;
- різка втрата/набір ваги;
- повне або часткове безсоння;
- загальмованість, сонливий стан й бажання спати протягом всього дня;
- задишка чи порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої й внутрішньої сенсорної чутливості: погіршенні зору, слуху тощо, втрата тілесних відчуттів [23].

До соціально-психологічних симптомів професійного вигорання відносяться:

- байдужість, пасивність й депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості);
- підвищена роздратованість на незначні події;
- часті нервові «зриви» (спалахи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування);

- перебільшення негативних емоцій (почуття провини, образу, підозрілість);
- відчуття неусвідомленого хвилювання й підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- відчуття гіпервідповідальності й постійне відчуття страху («не вийде», «не справлюся»);
- загальна негативна установка на життєві й професійні перспективи («Які б зусилля не прикладав, все одно нічого не вийде») [23].

До поведінкових симптомів професійного вигорання відносяться:

- відчуття, що робота стає важчою, а виконувати її – все складніше;
- співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу й пізно йде, або навпаки);
- незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не виконує;
- працівник відмовляється від прийняття рішень, знаходячи різноманітні причини для виправдань;
- відчуття своєї непотрібності, зниження ентузіазму, байдужість до результатів;
- неспроможність виконувати важливі, пріоритетні завдання й «застрягання» на незначних деталях;
- свідомо «соціальна ізоляція» від оточення, підвищення неадекватної критичності;
- зловживання алкоголем, різке зростання кількості висмалених цигарок за день, приймання наркотичних речовин [23].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Отже, сьогодення з його умовами та різноманітними, а іноді щоденними провокуючими факторами, сприяє виникненню підґрунтя для розвитку низки стресових ситуацій, які спричиняють у людини відповідні реакції організму. Всі ці реакції потребують невідкладного та адекватного розгляду, аналізу та вирішення з метою формування та підвищення здатності індивіда протистояти негативним впливам стресу з мінімізацією шкоди, яка може бути нанесена його фізіологічному та психічному стану.

Не менш важливий й інший аспект даної проблеми, пов'язаний з вивченням власне стресостійкості людини, тобто її можливостей зберігати в стресових умовах не тільки цілісність організму та особистості, але й високий рівень якості вирішуваних завдань.

За оцінками Всесвітньої організації з охорони здоров'я депресія є першою причиною нез'явлення на роботі у світі та другою – серед хвороб, які призводять до втрати працездатності. Однією з найбільш поширених причин виникнення депресивних станів та інших негативних наслідків для психічного та фізичного здоров'я громадян є професійний стрес.

З 90-х років XX століття, стрес на роботі став однією з актуальних психологічних проблем, пов'язаних із фізичним та психічним здоров'ям професіоналів, їх професійним благополуччям. Це стосується пошуку способів зменшення негативних наслідків професійного стресу, пошуку детермінант, знання яких дозволило б передбачати, прогнозувати та управляти ймовірністю виникнення негативного професійного стресу та його проявів.

Професійний стрес має надзвичайно негативні наслідки для як для професійної сфери діяльності особистості, продуктивності праці, так і для інших сфер її життя, зокрема особистої.

Наслідком професійного стресу може стати псування сімейно-родинних стосунків, замкненість особистості, депресивні та інші негативні психічні стани.

Тому, подолання професійного стресу, визначення стресогенеруючих виробничих факторів та їх усунення, а також формування стресостійкості особистості, зокрема в її професійній діяльності, має не тільки важливе значення для покращення економічного ефекту діяльності організації, а й для забезпечення гармонійного життя її працівників.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Чинники формування стресостійкості особистості в професійній діяльності

Сьогодні суспільству необхідні конкурентоспроможні професіонали, які готові успішно представляти себе як на ринку праці, так і в управлінській діяльності, здатні прилаштовуватися до мінливих вимог і постійно змінюваних запитів, здатні винаходити нестандартні рішення в нетипових ситуаціях, характеризуються прагненням до особистісно-професійного росту, вмінням долати професійні перешкоди і ефективно протидіяти професійним стресам [27].

Професійна діяльність особистості супроводжується хронічним інформаційним перевантаженням, характеризується багатозадачністю і значною психоемоційною напругою, відзначається великою кількістю стресів, особливо зараз, в умовах воєнного стану. Тому, конче потрібно вживати заходів щодо підвищення рівня професійної стресостійкості особистості, що, в свою чергу, вимагає пошуку ресурсів, які сприятимуть подоланню негативних наслідків стресів [27].

У психологічній науці питанню стресостійкості особистості присвячено чимало праць вчених. Необхідно зауважити, що як еквівалентні поняття до стресостійкості у науковій літературі також використовуються такі поняття, як «стрес-резистентність», «стрес-толерантність», «психологічна стійкість», «життєстійкість». Стресостійкість трактують, як структурно-функціональну, динамічну, інтегративну властивість особистості і результат трансактного процесу зіткнення індивіда зі стресогенним

чинником, що охоплює саморегуляцію, когнітивну репрезентацію, об'єктивну характеристику ситуації, вимоги до особистості [27].

Професійну стресостійкість вчені визначають «як здатність людини протистояти негативному впливу стресових факторів професійної діяльності, зумовлену індивідуальним комплексом її вроджених і набутих властивостей та процесів, які забезпечують оптимальне успішне досягнення мети трудової діяльності в складній емоціогенній ситуації» [16].

У сучасній науці значна кількість досліджень присвячена проблемі стрес-менеджменту у професійній діяльності, розробленню засобів управління стресовими станами, способів оптимізації функціональних станів, методів попередження негативних емоційних станів [4, 27, 30]. Стрес-менеджмент – це сукупність заходів із прогнозування, передбачення, аналізу та оцінки, контролю стресових станів, стресових ситуацій, реакцій на стресори для своєчасного реагування на стресори та можливості мінімізації негативних проявів стресу [10].

Процес управління стресом у сучасному світі передбачає не повне викорінення його впливу, а перехід його у продуктивну форму [55].

Стресостійкість особистості надає їй можливість ефективно здійснювати професійну діяльність, витримувати неабиякі інтелектуальні та емоційні навантаження у стресових умовах; визначає здатність протидіяти впливу стресу, стресогенним ситуаціям і несприятливим факторам управлінської діяльності, підтримуючі при цьому в належному стані власну психічну рівновагу та оминаючи наслідки негативного впливу на діяльність і власне здоров'я; передбачає уміння винаходити внутрішні ресурси у складних ситуаціях професійної взаємодії [27].

Високий рівень стресостійкості особистості характеризується її врівноваженістю, стабільністю її психічного стану, низьким рівнем особистої тривожності, резистентністю до шкідливих впливів зовнішнього середовища й управлінської діяльності, упевненістю в собі, волевим самоконтролем,

налаштованістю на діяльність і високим рівнем готовності до її здійснення, здатністю до повернення до нормального функціонування після подолання стресових ситуацій [27].

В умовах сьогодення всі ми вимушені працювати в умовах нескінченного стресового навантаження та невизначеності. Саме за таких умов стресостійкість є чи не домінуючою навичкою особистості у будь-якій галузі.

Отже, стресостійкість в професійній, а також в особистій сфері життя визначається:

- вмінням ефективно працювати в умовах невизначеності;
- навичками вирішувати конфлікти конструктивними методами;
- швидким пристосуванням до змінювальних умов праці;
- здатністю до ефективної організації та розподілу навантаження;
- зменшенням тиску та недопущенням виникнення та розвитку професійного та особистого вигоряння;
- досвідом застосування ефективних алгоритмів дій за умови виникнення непередбачених обставин [27].

Особистість з розвиненою на належному рівні стресостійкістю добре пристосовується до періодично виникаючих змін, вирішує конфліктні ситуації та, що найважливіше, має здатність приймати ефективні рішення за умови наявності мінімального рівня вихідних даних та в обмежені строки. Саме тому винаймачі так цінують професіоналів, які не піддаються панічним настроям та воліють демонструвати ініціативу там, де інші впадають у розпач [27].

Логічно, що здебільшого найбільш стресостійкі фахівці невпинно здійснюють кар'єрними сходами вгору та обіймають топ-посади. Разом з тим, особистості з нерозвинутим вмінням керувати стресом швидко вигоряють, часто змінюють місце роботи, постійно скаржаться на умови роботи та не адекватно реагують на критику [27].

На формування стресостійкості спраляють вплив багато чинників. Провідні серед з них – це самосвідомість, позитивне мислення, соціальна підтримка, емоційний інтелект, навички планування та організації, а також фізичне здоров'я та ефективні методи копіngu [27].

Самосвідомість – це компонент особистості, який являє собою розуміння та усвідомлення цією особистістю власних думок, почуттів та реакцій. Цей термін також передбачає налаштування та чітке відчуття власних кордонів витримки щодо стресових факторів – це, власне, й є першорядною умовою самосвідомості [27].

Концепція самосвідомості має на увазі наявність певних властивостей особистості при здійсненні нею взаємодії з оточуючим середовищем. Отже, можна виокремити наступні ланки самосвідомості:

- самосвідомість у взаємодії – спроможність здійснювати аналіз власного сприйняття та поведінки у розрізі впливу на інших осіб;
- соціальна самосвідомість – розуміння та додержання стандартів власної чіткої ролі особистості у суспільстві, на робочому місці;
- самоповага – внутрішня оцінка та транслювання іншим власної цінності та поваги до себе;
- сприйняття інших – вміння неупереджено та адекватно сприймати і розуміти оточуючих;
- самоусвідомлення – здатність до свідомого спостереження за власними думками, емоціями, цінностями і переконаннями [27].

Таким чином, самосвідомою є особистість, яка здатна розумти власні потреби та побажання, має власно сформовану систему цінностей та переконань, невпинно розвивається та саморефлексує. На підставі розглянутих вище чинників самосвідомості, можна виокремити низку властивостей, що є характерними для самосвідомої особистості, яка:

- здатна до рефлексії у відношенні до власних дій та вчинків;
- вірить у власний потенціал;

- запобігає непотрібній самокритиці;
- виявляє емпатію щодо оточуючих;
- вживає заходів щодо покращення міжособистісних стосунків;
- розуміє та дотримується вибудованих соціальних стандартів, передбачених для власної ролі у суспільстві;
- результативно керує власною взаємодією;
- розуміє та без вагань використовує власні кордони витримки [27].

З огляду на вищезазначене, самосвідомість є одним з важливих аспектів розвитку стресостійкості особистості, як в професійному, так і в приватному житті. Самосвідома особистість завжди найефективніше пристосовується до впливу на неї числених негативних стресорів зовнішнього середовища, вона зберігає спроможність до ефективної взаємодії та виконання на належному рівні службових обов'язків за умови тиску стресових чинників без заподіяння зайвої шкоди для ментального здоров'я [27].

Здійснювати позитивне мислення – це необхідна психологічна настанова особистості. У цьому контексті мається на увазі обрання відділку сприйняття тих чи інших подій шляхом пропускання їх крізь власну призму цінностей [27].

Позитивно налаштована особистість мислить конструктивно, налаштована до об'єктивного бачення подій. Там, де інші вбачають тільки перешкоди, позитивно налаштована особистість вишукує можливості для ефективного вирішення проблем та здійснення особистісного чи професійного росту. Дослідники акцентують увагу на тому, що позитивне налаштування надає особистості не тільки імпульс до розвитку стресостійкості, але й покращує ментальний, та навіть фізичний стан її здоров'я [27].

Виокремлюють такі аспекти позитивного мислення:

- гнучкість – швидке пристосування точок зору та думок особистості до змінювальних умов та, нових обставин;
- виділення переваг – зміщення фокусу уваги особистості в бік пошуку можливостей за рахунок власних сильних сторін, замість нарікань на обмеження та пошуку недоліків в обставинах, що склалися;
- оптимістичний настрій – міцна впевненість у кращому майбутньому, спроможність до подолання перешкод задля набуття корисного досвіду;
- конструктивне мислення – сприйняття проблеми, як виклику, який необхідно і варто вирішити тим чи іншим чином;
- емоційний інтелект – успішне керування власними емоціями з метою регулярного підтримання позитивного настрою для себе та оточуючих;
- схильність до самомотивації – самостійне встановлення власних цілей особистості та їх досягнення не зважаючи на існуючі перешкоди;
- вдячність – позитивне оцінювання власних надбань та досягнень, а також вдячність за відкриті можливості [27].

Отже, позитивно мисляча особистість не відкидає проблеми та негативні впливи, а сприймає їх, як поштовх до вирішення задачі. Позитивні особистості відносяться до неочікуваних перешкод та стресових факторів, як до можливостей для отримання нового корисного досвіду з метою його подальшого використання під час вирішення нових, нестандартних завдань [27].

Особистості, налаштовані в позитивному ключі, завжди більш об'єктивно та конструктивно реагують на будь-які ситуації. Вони володіють вмінням більш ефективно вирішувати різні задачі, можуть розгледіти майбутні вигідні перспективи у складних ситуаціях, завжди обирають найефективніші способи вирішення нагальних проблем [27].

Дослідники також звертають увагу на те, що позитивне мислення веде до покращення якості життя, що в останні роки є одним з пріоритетних векторів розвитку корпоративної культури. Саме тому, позитивне мислення є пріоритетним чинником розвитку стресостійкості [27].

Підтримка близьких – важливий фактор набуття стресостійкості. Кожна людина потребує міцної опори, яка буде підтримувати її на шляху подолання перешкод до професійних та особистісних здобутків. За експертною думкою, соціальна підтримка має безпосередній вплив на психологічний, емоційний та фізичний стан людини [27].

Соціальна підтримка передбачає інформаційну, емоційну та практичну підтримку, а також приналежність до спільноти, моделювання поведінки, зменшення впливу негативних факторів та зниження соціальної ізоляції [27].

Соціальна підтримка сприяє розвитку стресостійкості шляхом:

- відвертої розмови з близькими – допомагає висловити накопичені думки та емоції, уникнути відчуття самотності у стресових ситуаціях;
- отримання об'єктивної думки та додаткової інформації у вигляді рекомендацій та порад, що сприяє розширенню пошуку можливостей для виходу з важких ситуацій;
- відчуття приналежності до соціальної групи, що сприяє підвищенню почуття безпеки та збільшенню рівня стресостійкості;
- отримання практичної допомоги з боку колег та близьких, що допомагає вірно перерозподілити навантаження та зменшити вплив стресових факторів;
- експертної психоедукації (психологічні тренінги з боротьби зі стресом, запобігання вигорянню), яка надає можливість моделювати поведінку за кращими поведінковими шаблонами задля розвитку стресостійкості;

- конструктивного вирішення конфліктів за підтримки оточуючих, що в свою чергу знижує вплив стресових факторів та розряджає робочу обстановку;
- постійної підтримки важливих соціальних зв'язків, що допомагає уникнути соціальної ізоляції, підтримувати стан впевненості у власній цінності та значимості особистості [27].

Головне завдання соціальної підтримки – це створення безпечних психологічних передумов розвитку людини, як особистості та професіонала. Підтримка соціуму дозволяє людині уникнути соціальної ізоляції, завжди отримувати емоційну підтримку, розуміти, що вона ніколи не залишається самотньою навіть у важких стресових ситуаціях. Всі ці чинники відіграють важливу роль у розвитку належного рівня стресостійкості [27].

Емоційний інтелект (EI), поряд з розумінням та керуванням власними емоціями, також передбачає прояв емпатії та розуміння емоцій і намірів інших людей. Важливими аспектами емоційного інтелекту є самосвідомість, емпатія, саморегуляція, адаптивність, навички вирішення проблем та побудови ефективних міжособистісних відносин, а також загальне психологічне здоров'я та добробут особистості [27].

Емоційний інтелект впливає на розвиток стресостійкості наступним чином:

- розвинутий EI допомагає особистості аналізувати власні реакції на стресові чинники, розробляти та застосовувати вдалі стратегії опору негативному впливу стресу;
- емоційно розвинена особистість здатна регулювати вплив стресових факторів за допомогою методів релаксації, медитації та інших видів саморегуляції;
- прояви емпатії покращують ефективність комунікації та зменшують прояви стресу при побудові міжособистісних відносин;

- розвинені навички вирішення конфліктів та проблем запобігають підвищенню стресу у діловій та особистій комунікації;
- ефективне керування емоціями надає об'єктивності при прийнятті важливих рішень, адекватне сприйняття раціональних аргументів;
- високий рівень адаптивності особистості з розвинутим ЕІ допомагає знизити вплив емоцій на поведінку в критичних ситуаціях;
- ефективне керування впливом стресових факторів дозволяє значно покращити якість життя.
- Розвиток емоційного інтелекту важливий для розвитку загальних навичок стресостійкості. ЕІ можна розвинути за допомогою регулярної саморефлексії, роботи з психологом, психоедукації. Потужний спосіб розвитку ЕІ – це опанування технік зменшення напруги, прояву емпатії, релаксації [27].

Планування та організація виступають не тільки, як важливі фактори менеджменту, але й як потужні фактори розвитку стресостійкості. Основна причина – це здатність до керування ситуацією завдяки досконалим навичкам планування та організації щодо використання ресурсів особистості з метою подолання стресових факторів у критичних ситуаціях [27].

Планування та організація, як фактори розвитку стресостійкості, включають у себе такі аспекти, як структура і чіткість, ефективне використання часу та наявних ресурсів, розуміння завдань та цілей, гнучкість, адаптацію, психологічну стійкість та суттєве зниження впливу невизначеності обставин при прийнятті рішень [27].

Планування та організація впливають на розвиток стресостійкості наступним чином:

- створюють структурований алгоритм дій у випадку непередбачуваних обставин;
- забезпечують уникнення хаосу в умовах невизначеності;

- допомагають ефективно використовувати обмежені ресурси і запобігти психічному перенавантаженню;
- стимулюють швидкий пошук шляхів ефективної адаптації до змін;
- розвивають гнучкість щодо застосування альтернативних рішень в складних обставинах;
- допомагають уникнути надмірної тривожності, завжди тримаючи в пріоритеті головні завдання та цілі;
- зменшують вплив невизначеності за допомогою передбачення та врахування якомога більшої кількості різноманітних ризиків;
- підвищують рівень впевненості у власних навичках, що становить основу психологічної стійкості [27].

Таким чином, планування та організація надають бажане відчуття контролю над ситуацією навіть у самих непередбачуваних обставинах. Все це робить будь-яку стресову подію чи ситуацію менш страшною для психіки. Розвитку навичок планування та організації сприяє чіткий системний та керований підхід до професійної та особистої діяльності. Все це сприяє досягненню вищого рівня стресостійкості [27].

Сила впливу стресових факторів в багатьох аспектах залежить від стану фізичного здоров'я людини. Як відомо, стресс завжди б'є у слабке місце, тому різні люди по-різному фізично реагують на стресс – в когось болить голова, когось нудить, хтось втрачає здатність твердо стояти на ногах [27].

Отже, підтримка фізичного здоров'я є також важливим фактором для розвитку стресостійкості [27].

Під дією стресу людина часто може мати поганий чи навпаки підвищений апетит (заїдання), довго сидіти на місці в напруженій позі, не виходячи з приміщення. Все це тільки посилює вплив негативних стресових факторів на організм.

Підтримувати фізичне здоров'я у стресових ситуаціях можна наступним чином:

- дотримуватись щоденної збалансованої дієти – як мінімум 3-разового харчування з корисними перекусами;
- виконувати помірні фізичні навантаження – більше ходити, не сидіти на місці весь день, робити ранкову зарядку;
- не забувати про щоденні піші прогулянки на свіжому повітрі, щоб надати мозку більше можливостей адекватно реагувати на стресс [27].

Завчені поведінкові стратегії опору негативному впливу стресу на організм називають методами копінгу. Ефективними ці методи стають у разі дійсного зменшення впливу стресу на особистість під час виконання професійної діяльності та у побудові міжособистісних відносин [27].

До ефективних методів копінгу належать релаксація, медитація, належна фізична активність, соціальна підтримка, інтереси та хобі, організація та планування, практики керування часом, прийняття пауз, насолоди самотності, здоровий спосіб життя та позитивне мислення [27].

Ефективні методи копінгу сприяють розвитку стресостійкості наступним чином:

- регулярна практика релаксації та медитації покращує психологічний стан;
- позитивне мислення та належна фізична активність накопичують внутрішні ресурси для опору стресовим факторам;
- практика пауз та насолоди від перебування наодинці з собою сприяють ефективному розподілу ресурсів і запобігають вигорянню;
- навички керування часом долають страх перед палаючими дедлайнами;
- прояв інтересу та виділення часу на захоплення та хобі забезпечують мозку якісний відпочинок, сприяють швидкому відновленню психологічного стану після потужного впливу стресу;

- надання соціальної підтримки близьким та оточуючим посилює фактор власної значущості, що якісно впливає на підвищення стресостійкості в умовах невизначеності [27].

Ефективним методам копіngu, тобто моделювання поведінки у стресових ситуаціях, можна навчатися. Цьому сприяє відвідування психологічних тренінгів, вивчення спеціалізованої літератури та постійна практика впровадження ефективних копінг-стратегій у власне життя.

2.2. Дослідження стресостійкості особистості в професійній діяльності

Вибірку дослідження склали 30 респондентів віком від 30 до 50 років, з них – 17 жінок та 13 чоловіків. Стаж роботи – від 5 до 20 років.

У дослідженні використано наступні методики, діагностики та тести:

- тест «Копінг-стратегії» Р. Лазарус (див. Додаток А);
- діагностика рівня емоційного вигоряння В.В. Бойко (див. Додаток Б);
- методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації Холмса й Раге (див. Додаток В);
- методика стратегії подолання стресових ситуацій – (SACS) С. Хобфолла (див. Додаток Г.) [45].

Методика стратегії подолання стресових ситуацій – (SACS) С. Хобфолла.

Дана методика дозволяє виміряти основні копінг-стратегії, за допомогою яких людина справляється зі стресовою ситуацією. Згідно з теоретичною концепцією С.Хобфолла, копінг є стійкою тенденцією, стратегією поведінки. Автор виокремлює активні та пасивні копінг, просоціальні та антисоціальні, прямі та опосередковані [45].

Методика налічує 54 запитання, що стосуються поведінки людини в різних ситуаціях. Досліджуваний повинен їх оцінити за шкалою від 1 до 5.

Методика дозволяє діагностувати такі шкали:

- 1) асертивні дії;
- 2) вступ в соціальний контакт;
- 3) пошук соціальної підтримки;
- 4) обережні дії;
- 5) імпульсивні дії;
- 6) уникнення;
- 7) маніпулятивні (непрямі) дії;
- 8) асоціальні дії;
- 9) агресивні дії. [45].

Методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге) [45].

Методика була розроблена американськими вченими Холмсом та Раге, які проаналізували вплив стресу на виникнення соматичних захворювань. Автори проаналізували історії життя та хвороб 5 тисяч осіб і встановили, що перед захворюванням більшість людей переживали серйозні потрясіння, причому як радісні, так і сумні [45].

Сама методика являє собою перелік стресогенних подій, кожен з яких автори оцінили в певну кількість балів [45].

Респонденту пропонується позначити ті події, які відбулися в його житті протягом останнього року, причому, якщо подія відбувалася двічі, треба її рахувати так само два рази. Підраховується сума балів за всі події. Якщо вона становить менше 150 балів – це вказує на досить високу стресостійкість; 150-199 – середню; 200-299 – погранична, а 300 та більше – низька, яка вказує на високу вірогідність соматичних та психічних захворювань [45].

Діагностика рівня емоційного вигорання В.В. Бойка [45].

Дана методика була розроблена В.В. Бойком на основі теоретичної концепції розвитку стресу та його стадій. Як вказує автор методики, емоційне вигоряння проходить три стадії розвитку: напруження, резистенція та виснаження. Кожна з цих стадій має характерні 4 симптоми, одні з них можуть бути більш вираженими – інші – менше чи взагалі не сформуватися [45].

Тест містить 84 питання, на які респонденти мають відповісти Так чи Ні.

Симптоми фази напруження:

1. Переживання психотравмуючих обставин.
2. Незадоволеність собою.
3. «Загнаність у кут»
4. Тривога і депресія.

Симптоми фази резистенція:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування.
2. Емоційно-моральна дезорієнтація.
3. Розширення сфери економії емоції.
4. Редукція професійних обов'язків.

Симптоми фази виснаження:

1. Емоційний дефіцит.
2. Емоційне відчуження.
3. Особистісне відчуження.
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення [45].

Аналіз результатів за методикою дозволяє встановити, яка фаза емоційного вигоряння сформована, а яка знаходиться в стадії формування чи взагалі відсутня. А також можна діагностувати домінуючі симптоми в кожній фазі емоційного вигоряння [45].

Тест «Копінг-стратегії» (Р. Лазарус) [45].

Р. Лазарус, визначаючи копінг, як прагнення до вирішення проблеми, яке людина виявляє в стресовій ситуації з метою збереження фізичного, особистісного і соціального благополуччя, розробив трьохфакторну модель копінг-механізмів, яка складається з копінг-стратегій, копінг-ресурсів і копінг-поведінки. Основою цієї моделі є копінг-стратегії, які Р. Лазарус розуміє як способи управління стресором, який обумовлює поведінку і емоційні реакції на стрес [45].

Методика «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса призначена для діагностики копінгів, тобто способів подолання труднощів у різних сферах психічної діяльності. Вона була стандартизована та валідизована Крюковою Т.Л. та Куфтяк Е.В. на вибірці з 1600 випробуваних - як психічно здорових, так і хворих [45].

На думку автора, людина повинна прикладати зусилля, щоб впоратися зі складною життєвою ситуацією і для цього вона може або долати труднощі, або їх уникати чи ігнорувати, або ж терпіти їх негативний вплив. І в залежності від власних індивідуальних особливостей індивід буде застосовувати ті чи інші копінг-стратегії. Ми можемо або намагатися змінити ситуацію, або пристосуватися до неї, якщо змінити не в наших силах [45].

Методика складається з 50 запитань, кожне з яких описує ту чи іншу поведінку в складній ситуації. Респондент має вказати, як часто він застосовує цю манеру поведінки: від 0 (ніколи) до 3 (часто) [45].

Опитувальник містить в собі наступні шкали: конфронтація, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, стратегія втечі-уникнення, планування вирішення проблеми та позитивної переоцінки [45].

Кожна зі шкал може бути виражена на наступних рівнях: адаптивному, адаптаційному пограничному та дезадаптивному.

можна отримати більше 155 балів, що означатиме високий рівень стресу, від 154 до 100 балів – середній, менше 100 балів – низький [35].

2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту

На першому етапі дослідження було проведено опитування 30 респондентів за Методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол), результати якого наведено в табл. 2.1. - 2.2.

Таблиця 2.1

Результати дослідження ступеня вираженості моделей поведінки за респондентами за методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол)

Респонденти	Субшкала								
	Асертивні дії	Набуття соціального контакту	Пошук соціальної підтримки	Обережні дії	Імпульсивні дії	Уникнення	Непрямі дії	Асоціальні дії	Агресивні дії
1	3	3	2	2	2	2	1	1	3
2	2	2	1	1	2	3	3	3	2
3	3	3	2	2	2	3	1	2	2
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2
5	1	1	1	1	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	1	1	1	2	3
7	2	2	2	2	2	1	1	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	1	1	1	2	2	2	2	2
10	1	1	2	1	2	3	3	3	1
11	2	1	2	1	1	3	2	2	2
12	1	1	2	2	2	2	1	2	3
13	3	3	3	2	2	2	2	3	3
14	2	2	3	2	2	2	1	2	2
15	2	2	1	2	2	2	2	3	2
16	2	2	2	3	3	3	3	1	1
17	1	1	2	2	2	3	3	3	2
18	2	2	3	2	3	2	2	2	2
19	1	1	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	1	2	2	2	1	1	2
21	1	2	2	2	3	1	2	3	3
22	2	2	2	1	1	2	2	2	2
23	1	1	2	3	3	2	3	2	2
24	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Продовж. табл. 2.1

25	2	2	2	2	3	2	1	2	1
26	2	2	2	2	2	2	1	2	2
27	1	1	1	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	1	1	1	2	3
29	1	1	1	2	2	2	2	2	2
30	1	1	2	3	3	2	2	2	1

Таблиця 2.2

**Рівні розподілу (у відсотковому співвідношенні) обраних респондентами
копінг-стратегій за методикою С.Хобфолла**

№ з/п	Стратегії подолання	Модель поведінки (дії)	Ступінь вираженості (у %)		
			низький	середній	високий
1	Активна	Асертивні (впевнені) дії	40	50	10
2	Просоціальна	Вступ до соціального контакту	40	50	10
3	Просоціальна	Пошук соціальної підтримки	20	70	10
4	Пасивна	Обережні дії	20	70	10
5	Пряма	Імпульсивні дії	10	70	20
6	Пасивна	Уникнення	10	70	20
7	Непряма	Маніпулятивні дії	30	50	20
8	Асоціальна	Асоціальні дії (жорстокість, цинічність)	10	70	20
9	Асоціальна	Асоціальні дії (агресивність, тиск, відмова від пошуку альтернативних дій)	10	70	20

З метою відображення результатів дослідження за методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол) сформовано відповідну гістограму (див. рис. 2.1).

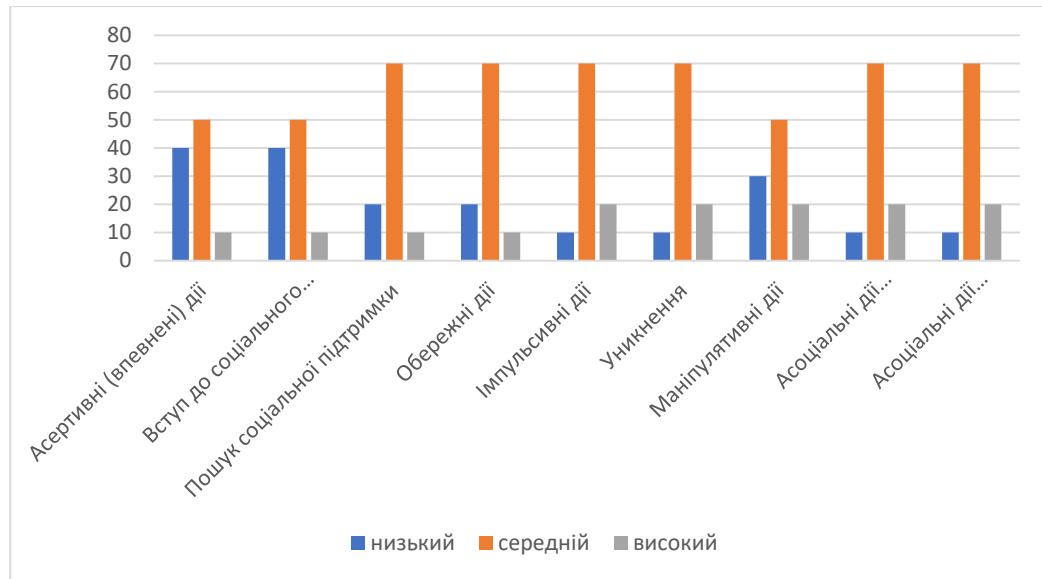


Рис. 2.1. Гісторгама обраних респондентами копінг-стратегій за методикою С. Хобфолла

Аналізуючи отримані результати за методикою С.Хобфолла, можна стверджувати, що у більшості респондентів виражений середній рівень копінг-стратегій.

Серед показників високого рівня дещо вищими є результати за такими копінг-стратегіями, як прямі та непрямі, а тож асоціальні. Таким чином, можна констатувати, що досліджені респонденти частіш за все застосовують з метою подолання стресу такі дії, як уникнення, імпульсивні та агресивні дії, мніпулятивні дії, жорсткість та цинічність.

Також можна зазначити, що у досліджених респондентів менш виражені просоціальні копінг-стратегії, а саме вступ до соціального контакту, пошук соціальної підтримки та пасивна копінг-стратегія – обережні дії.

Можна припустити, що до вибірки досліджуваних, ймовірно, ввійшли респонденти, у яких особливості професійної діяльності формують саме такі механізми вирішення проблемних ситуацій, які вимагають агресивності та жорстокості (наприклад, працівники силових структур та військові).

При цьому, не вираженими виявилися просоціальні стратегії – для вищезазначених досліджених респондентів звернення по допомогу чи пошук

підтримки не є типовими, скоріш за все тому, що, зіткнувшись з екстремальними подіями та ситуаціями, вони повинні негайно на них зреагувати, що іноді не залишає часу для пошуку та отримання підтримки. Люди таких професій швидко та впевнено діють у складних ситуаціях, тому стратегія обережних дій також їм не властива.

Враховуючи особливості сьогодення та військовий стан в країні, постійну економічну нестабільність, наявність щоденних стресових ситуацій, можна припустити, що вищеперераховані копінг-стратегії є доречними для використання дослідженими респондентами, та надають їм змогу долати стреси шляхом або уникнення проблем, або агресивних методів її рішення (подолання).

Разом з тим, достатньо низький рівень асертивних (впевнених) дій у досліджуваній групі респондентів викликає занепокоєння, адже професійна діяльність, яка, ймовірно, пов'язана із щоденним ризиком та необхідністю подолання безперервної низки стресів також вимагає впевненості у власних діях та демонструванні її оточуючим.

На другому етапі дослідження було використано методику визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Праге). Зазначена методика є психометричною шкалою самооцінки актуального рівня стресу протягом останнього року. Отримані результати за зазначеною методикою наведено в табл.2.3.

Таблиця 2.3

Результати дослідження за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Праге)

Досліджувані респонденти	Середня кількість балів, набраних респондентом
1	188
2	276
3	160
4	215

Продовж. табл. 2.3

5	315
6	157
7	187
8	222
9	226
10	122
11	242
12	195
13	69
14	212
15	166
16	306
17	225
18	157
19	240
20	239
21	142
22	233
23	206
24	176
25	198
26	167
27	98
28	228
29	212
30	114

Розподіл показників стресостійкості за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге) наведено в табл. 2.4.

Таблица 2.4

Розподіл показників стресостійкості за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге)

Шкала	Дуже високий (менше ніж 150 балів)	Високий (від 150 до 199 балів)	Середній (від 200 до 299 балів)	Низький (більше ніж 300 балів)
Рівень стресостійкості, у %	15 (5 респондентів)	35 (10 респондентів)	45 (13 респондентів)	5 (2 респонденти)

Для наочного відображення результатів дослідження за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге) їх сформовано у сегментограму (див. рис. 2.2).



Рис. 2.2. Сегментограма розподілу показників стресостійкості за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Праг)

Як демонструють отримані дані, більшість досліджуваних респондентів характеризуються високим та середнім рівнем стресостійкості, що говорить про розвиток у них ефективної адаптації та наявності здатності витримувати стресові навантаження без негативних наслідків для організму. У 15% досліджуваних респондентів спостерігається надвисокий рівень стресостійкості, при цьому тільки у 2 респондентів (5% досліджуваних) встановлений низький її рівень, що засвідчує їх уразливість по відношенню до стресогенних чинників.

Для проведення наступного етапу дослідження була використана Діагностика рівня емоційного вигорання (В.В. Бойко). Зазначена методика дозволяє діагностувати механізм психологічного захисту формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотрамуючі впливи. Отримані результати за зазначеною методикою наведено в табл. 2.5 - 2.6.

Таблиця 2.5

**Результати дослідження за Діагностикою рівня емоційного вигорання
(В.В. Бойко)**

Досліджувані респонденти (згруповані за стажем роботи)	Кількість балів, набраних респондентом за фазами		
	напруження	резистенція	виснаження
стаж роботи від 5 до 10 років			
1	39	46	38
2	27	37	28
3	43	44	35
4	31	51	30
5	38	39	32
6	26	35	25
7	28	38	24
8	32	48	31
9	30	45	22
10	26	47	25
стаж роботи від 10 до 15 років			
11	45	54	40
12	40	49	31
13	42	55	42
14	35	61	45
15	36	65	34
16	35	58	31
17	43	56	29
18	39	51	41
19	42	62	38
20	43	59	39
стаж роботи від 15 до 20 років			
21	34	50	37
22	32	55	33
23	35	48	35
24	36	45	36
25	33	56	38
26	32	54	33
27	18	60	29
28	35	57	36
29	33	47	34
30	32	50	38

Таблиця 2.6.

Середні показники рівня емоційного вигоряння за Діагностикою рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко)

Стаж роботи респондента	Фази емоційного вигоряння		
	напруження	резистенція	виснаження
від 5 до 10 років	32	43	29
від 10 до 15 років	40	57	37
від 15 до 20 років	32	52	35

Відповідно до отриманих даних, найвищий рівень всіх показників спостерігається в групі досліджуваних респондентів, які працюють від 10 до 15 років. Саме у них за результатами дослідження виявлені найвищі показники фаз емоційного вигоряння: напруження, резистенції та виснаження. Можливо дійти висновку, що у респондентів, які мають стаж роботи від 5 до 10 років, процес вигоряння ще не розпочався отже ця категорії досліджуваних не зазнала серйозних емоційних порушень, професійної кризи та деформації. Цей факт можемо пояснити наявністю значного запасу міцності психічних регуляторів емоційної поведінки в молодому віці.

Разом з тим, аналізуючи отримані дані, необхідно звернути увагу на те, що респонденти, які мають стаж від 15 до 20 років, вже звикли до нестандартних умов діяльності та пристосувалися до постійно змінюваних вимог та виникаючих труднощів, а також напруження на роботі.

До специфічних симптомів, наявних у більшості працівників можна віднести такі, як розвинута апатія, тобто відсутність реакції страху у надзвичайних ситуаціях, а також відчуття емоційного і фізичного виснаження.

Соціально-психологічні симптоми здебільшого не виражені, разом з тим, поведінкові симптоми стають помітними за умов зміни робочого графіку та підвищення навантаження на роботі.

Для наочного відображення результатів дослідження за Діагностикою рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко) їх перетворено на графічний вигляд (див. рис. 2.3.).

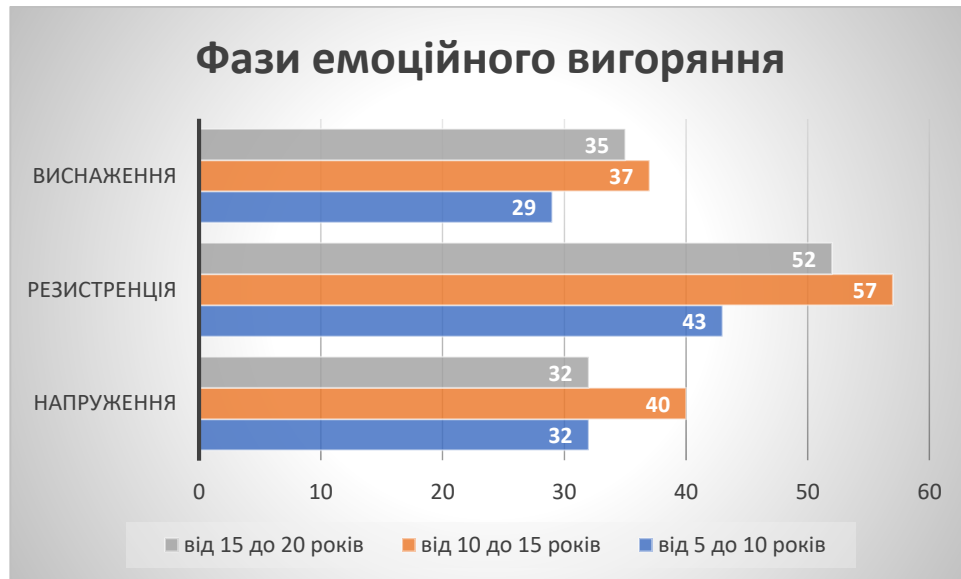


Рис. 2.3. Гісторграма розподілу показників емоційного вигоряння в залежності від стажу роботи за діагностикою рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко)

У подальшому, у дослідженні було використано тест «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса.

З метою визначення особливостей вибору копінг-стратегій в умовах професійного стресу у досліджуваних респондентів з різним стажом роботи, був проведений аналіз їх відповідей на тест «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса та у подальшому обраховані відсотки за кожною копінг-стратегією, окремо для груп респондентів з різним стажом роботи.

У табл. 2.7 - 2.8 наведені результати аналізу щодо особливостей використання копінг-стратегій респондентами трьох груп, розподілених за стажом роботи, які демонструють вибір частини респондентів (з загального числа опитуваних) щодо певних копінг-механізмів.

Отримані результати демонструють відмінності між респондентами з різним стажем роботи за такими копінг-стратегіями, як «конфронтація», «дистанціювання», «самоконтроль», «пошук соціальної підтримки», «прийняття відповідальності», «втеча-уникнення», «планування вирішення проблем», «позитивна переоцінка».

Таблиця 2.7

Результати дослідження за тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса

Досліджувані респонденти (згруповані за стажем роботи)	Найменування копій-стратегії							
	Конфронтація	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук соціальної підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча-уникнення	Планування вирішення проблем	Позитивна переоцінка
стаж роботи від 5 до 10 років								
1	0	1	8	6	6	2	9	6
2	1	2	12	9	7	5	13	7
3	0	3	5	5	5	1	11	11
4	0	2	10	5	9	7	14	10
5	1	4	14	10	10	2	12	8
6	0	1	6	7	6	1	8	6
7	0	2	12	5	8	5	10	9
8	2	3	8	7	6	4	14	11
9	0	4	11	8	5	3	7	7
10	0	2	9	9	8	2	10	5
всього	4	24	95	71	70	32	108	80
стаж роботи від 10 до 15 років								
11	3	5	6	10	2	1	9	6
12	0	4	4	9	4	1	11	7
13	2	3	3	10	1	2	13	5
14	0	6	6	15	0	3	10	9
15	0	2	2	12	3	0	14	10
16	0	4	5	10	2	1	8	6
17	1	3	4	14	3	0	10	8
18	0	4	5	12	5	2	6	6
19	0	3	3	8	3	3	10	5
20	1	2	2	17	1	2	7	8
всього	7	36	40	117	24	15	98	70
стаж роботи від 15 до 20 років								
21	1	5	9	6	6	3	9	10
22	0	2	12	12	7	1	11	8
23	0	3	14	8	8	2	13	15
24	0	2	10	10	6	3	7	10

Продовж. табл. 2.7

25	0	4	14	13	5	0	10	14
26	1	1	9	9	7	1	8	11
27	0	2	13	12	5	0	10	13
28	0	3	8	7	7	2	6	9
29	2	4	15	11	6	1	14	12
30	0	5	10	10	8	2	10	8
всього	4	31	114	98	65	15	93	110

Відповідні значення для визначення певних копінг-стратегій обчислені за формулою:

$$X = \text{сума балів} / \text{max бал} * 100$$

та наведені в табл. 2.3.8., а їх графічне представлення – на рис. 2.3.4.

Таблица 2.8

**Аналіз застосування копінг-стратегій в залежності від стажу
професійної діяльності
за тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса**

Найменування копінг-стратегії	респонденти зі стажем роботи від 5 до 10 років	респонденти зі стажем роботи від 10 до 15 років	респонденти зі стажем роботи від 15 до 20 років
Конфронтація	2	3	2
Дистанціювання	13	20	17
Самоконтроль	45	19	54
Пошук соціальної підтримки	39	65	54
Прийняття відповідальності	33	20	54
Втеча-уникнення	15	6	6
Планування вирішення проблем	51	54	54
Позитивна переоцінка	38	33	54

Обрання досліджуваними респондентами з другої та третьої групи копінг-стратегії «дистанціювання» в різноманітних стресових ситуаціях передбачає застосування певних когнітивні зусиль для зниження її впливу. В той же час, неодноразове обрання для застосування цього копінг-механізму

має, скоріш за все, характер пасивної адаптації, оскільки при цьому не здійснюється конструктивного вирішення питання. Постійне застосування цього виду копінг-механізму веде до прогресування процесу дезадаптації в професійному середовищі працівників.

Копінг-механізм «дистанціювання» дозволяє особистості зберігати власні емоційні та інтелектуальні ресурси. Превалювання саме такого виду копінг-механізму у респондентів другої групи пояснюється, насамперед, наявним в неї досвідом реагування на різноманітні стресові виклики, який попередньо сформувався в умовах професійного середовища.

Зрозуміло, що для певного вікового проміжку респондентів другої групи застосування копінг-стратегії «дистанціювання» виходить на перші позиції, формуючи підґрунтя для процесу пасивної адаптації до соціуму та забезпечення захисту психічного стану особистості (див. рис. 2.4).

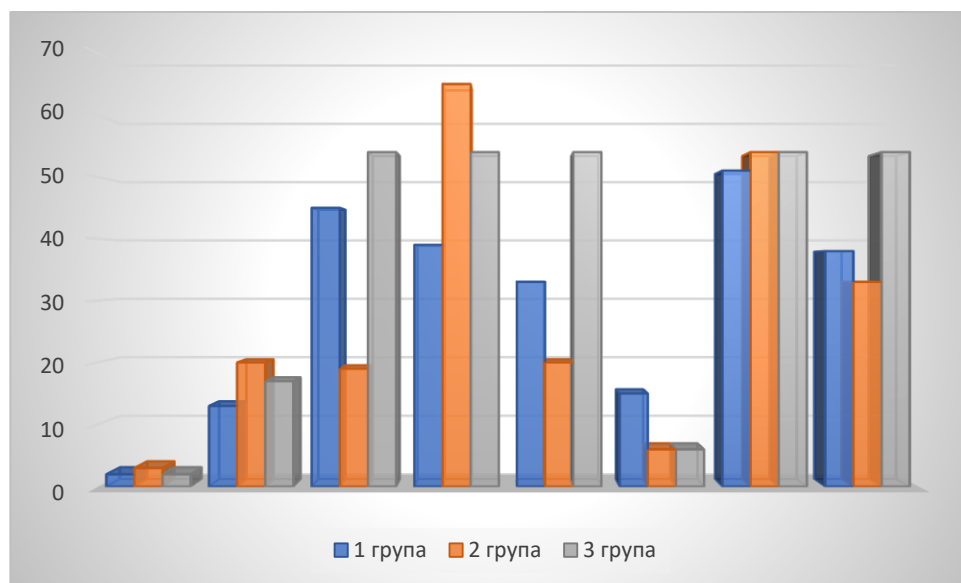


Рис. 2.4. Гістограма обрання видів копінг-стратегій в залежності від стажу професійної діяльності за тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса

Превалювання копінг-стратегії «самоконтролю» у респондентів першої та третьої групи говорить про найбільш потужну інтенсивність

застосування даного виду механізму з метою вирішення емоційно-стресових і проблемних питань та розв'язання ситуацій.

Якщо провести порівняння неусвідомлюваних механізмів психологічного захисту із свідомими копінг-стратегіями, то стратегію «самоконтроль» можна зрівняти з «інтелектуалізацією», за умови обрання та використання якої здійснюється розумово-раціональне вирішення різноманітних життєвих ситуацій.

Провідна позиція копінг-стратегії «самоконтроль» у респондентів першої групи обґрунтовується тим, що в цій групі респондентів переважно перебувають молоді фахівці з невеликим досвідом роботи, які ще прагнуть довести власну компетентність, завойовують авторитет поміж співробітників, а також керівництва.

Разом з тим, свідоме і регулярне обрання такого копінг-механізму може призвести до так званої «загрубілості» і перебільшеної напруги фахівця в окремих життєвих та професійних ситуаціях.

Необхідно зазначити, що однією з найефективніших копінг-стратегій є стратегія «пошук соціальної підтримки». Соціальна підтримка являє собою такий механізм захисту, який запобігає захворюванню в кризових та стресових ситуаціях, спрямовує особистість до позитивних думок, на кшталт про те, що її люблять і цінують, піклуються про неї, і що вона не одна, а навпаки – є ланкою великої та потужної соціальної мережі і має з нею взаємні зобов'язання [3].

Значна вираженість копінг-механізму «пошук соціальної підтримки» у респондентів другої та третьої групи може би наслідком того, що зазначені групи респондентів вважають отримання підтримки від своєї сім'ї, близьких знайомих, родичів, найближчого соціального оточення потужним джерелом особистого ресурсу, а також засобом подолання побутових, сімейних, економічних і соціальних проблем та негараздів.

І справді, зважаючи на середній вік респондентів цієї групи і утворену вже систему професійної взаємодії, взаємовідносини в сім'ї, з колегами та друзями, соціальна підтримка в такому віковому періоді є необхідною і важливою ланкою життєдіяльності особистості.

Менш виражені значення копінг-стратегії «пошук соціальної підтримки» у респондентів першої групи скоріш за все зумовлені тим, що молоді спеціалісти, за відсутності достатнього рівня такого ресурсу, як «соціальна підтримка», воліють здебільшого розраховувати на власні сили, на свої знання і уміння. Це стосується не виключно професійної складової життя особистості, а й також інших складових життя респондентів, які належать до першої групи.

Разом з тим, необхідно не забувати про те, що соціальна підтримка може здійснювати не лише позитивний, але і негативний вплив, останній пов'язаний, в першу чергу, з недоречним сприянням, наслідком якого можуть бути втрата контролю і виникнення стану безпорадності.

Копінг-стратегія «прийняття відповідальності», яка згідно з результатами проведеного дослідження виявилася більш знаковою у респондентів третьої групи, містить в собі прийняття своєї ролі в конкретній проблемі і супроводжується при цьому певними намаганнями та діями з метою її подолання. І в цьому сенсі досліджуваним респондентам третьої групи, які мають не аби який досвід, доцільно виступати своєрідним взірцем для наслідування для респондентів першої групи, у яких такий досвід відсутній.

Достатньо цікавим у цьому дослідженні є зіставлення обраних копінг-стратегій «втеча-уникнення» у респондентів першої групи та другої групи з респондентами третьої групи. Ця стратегія здебільшого не є конструктивною, оскільки проблемна ситуація в разі її обрання для використання не вирішується.

Обрання такого захисного механізму респондентами з невеликим досвідом (здебільшого молодими фахівцями) може бути зумовлене у певних випадках невірним вибором професії.

Зіткнувшись з непередбачуваними та нетиповими нюансами професійної діяльності, молоді фахівці воліють навіть піти з професії, що дуже яскраво характеризує стратегію «втеча-уникнення». Негативні ефекти та результати обрання цієї стратегії є особливо значними за умов впливу довготривалих стресорів.

Також, доцільно відзначити перевагу в обранні респондентами третьої групи для використання копінг-стратегії «позитивна переоцінка», яка полягає в докладанні зусиль до переформатування проблемної ситуації в ситуацію, яка може містити в собі який-сь позитивний сенс.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

З метою досягнення мети констатувального експерименту було проведене емпіричне дослідження рівнів стресу та стресостійкості, а також з'ясовано переважаючі види копінг-стратегій, які застосовуються досліджуваними респондентами, зокрема в залежності від стажу роботи та, відповідно, сформованого досвіду.

Вибірку дослідження склали 30 респондентів віком від 30 до 50 років, з них – 17 жінок та 13 чоловіків. Стаж роботи – від 5 до 20 років.

У дослідженні були використані наступні методики, діагностики та тести: методика стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол); методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге); діагностика рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко); тест «Копінг-стратегії» (Р. Лазарус).

За допомогою використання методики стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол) з'ясовано, що у переважної частини досліджених респондентів рівень вираженості всіх копінг-стратегій виявився середнім. При цьому, у незначного відсотка досліджуваних респондентів спостерігався підвищений рівень асоціальних, пасивних та прямих копінгів, що говорить про те, що зазначена частка респондентів частіше обирають для подолання стресу уникання, жорсткість, цинічність, агресивні та імпульсивні дії. Зазначена тенденція була обґрунтована ймовірною специфікою роботи таких респондентів (на кшталт силових структур). Також, з'ясовано, що 25% досліджених респондентів характеризуються низьким рівнем просоціальних копінг-стратегій, а саме: вступом до соціального контакту, пошуком соціальної підтримки та пасивною копінг-стратегією – обережними діями.

Наступна використана у дослідженні методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге) надає впевненість

стверджувати, що 15% досліджуємих респондентів мають надвисокий рівень стресостійкості, при цьому тільки 5% - низький її рівень, що засвідчує їх уразливість по відношенню до стресогенних чинників.

За подальшими результатами дослідження з використанням діагностики рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко) з'ясовано факт наявності найвищого рівня за всіма показниками в групі респондентів, які працюють від 10 до 15 років, тобто вже мають певний досвід. На наш погляд, у респондентів першої групи, тобто які працюють від 5 до 10 років, хоч і відсутній значний досвід, разом з тим наявний запас емоційної міцності, який ще не дозволяє їм «вигоріти» та дійти до серйозних емоційних порушень і професійної деформації. З іншого боку, респонденти, які працюють більше 15 років вже адаптувались до мінливих умов діяльності та пристосувалися до перешкод та напруження на роботі.

За результатами діагностування респондентів з використанням тесту «Копінг-стратегії» (Р. Лазарус) можна дійти висновку, що механізми копінг-поведінки, які обираються респондентами із різним професійним стажем, відрізняються. Відповідно, це підтверджує тезу про значний вплив стажу роботи на обрану респондентом копінг-поведінку.

З огляду на вищезазначене та результати проведених досліджень можна стверджувати про актуальність вивчення не тільки психосоціальних та особистісних чинників професійної адаптації і професійної працездатності особистостей, але і необхідність запровадження та реалізації у складі психологічних служб практично орієнтованих програм, які спрямовані на захист і активізацію компенсаторних, захисних та регуляторних механізмів, які, в свою чергу, гарантуватимуть забезпечення належної працездатності, ефективності та розвитку особистості.

РОЗДІЛ 3 ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності та психопрофілактика професійного вигорання

Здійснене дослідження рівня стресу, стресостійкості та обраних респондентами видів копінг-стратегій надало змогу виокремити певні «проблемні зони», такі як підвищений рівень психологічного стресу та недостатня стресостійкість окремої групи респондентів; обрання ними асоціальних копінг-стратегій, які проявляються жорстокістю, цинічністю, агресивними діями; стратегій уникання та дистанціювання; порівняно незначний рівень просоціальних стратегій, які проявляються через пошук соціальної підтримки, позитивну переоцінку та самоконтроль.

Згідно з численими дослідженнями, одним із найефективніших методів пропрацювання стресових реакцій є тренінгова робота, яка має переваги групової терапії, але при цьому також є короткочасною та відповідає меті нашого дослідження – послабити інтенсивність стресу особистості в професійній діяльності та сформувати в неї навички використання адаптивних копінг-стратегій, зокрема з метою уникнення виникнення професійного вигорання.

З огляду на вищевикладене, з метою досягнення вищезазначених цілей, доцільним вбачається розроблення відповідної тренінгової програми.

Тренінгова програма розрахована на 7 занять, тривалістю по 2 години кожне.

Мета тренінгу: послабити інтенсивність стресу особистості в професійній діяльності та сформувати в неї навички використання адаптивних копінг-стратегій.

Перший день. Мета: зустріч учасників тренінгу, попереднє дослідження сподівань від тренінгу, навігація по програмі тренінгу, окреслення засад групової тренінгової роботи.

Заняття 1. (2 години).

Вправа-привітання [37].

Мета: налагодити взаємодію між учасниками тренінгу та налаштувати їх на ефективну взаємокомунікацію..

Інструкція: один з учасників вітається або говорить комплімент у наступному форматі: «Вітаю усіх, хто в цей момент позитивно налаштований!» Ті, до кого відносяться ці слова, разом відмовляють: «Привіт!» У відповідь на промовлений комплімент ті з учасників, які вбачають, що це відноситься до них, разом відмовляють: «Дякую!» Вправа повторюється кілька разів.

Гра «Я ніколи не ...» [37]..

Мета: якомога більше отримати інформації про інших учасників тренінгу, підсилити рівень цілісності групи.

Обладнання: фішки –маленьки предмети типового розміру: камінці, квасоля, монетки чи сірники.

Учасники по черзі вимовляють «Я ніколи не ...» і зазначають, що саме вони ще не робили: не стрибали з парашутом, не були одружені, не засинали на роботі, не мали дітей, не хворіли коронавірусом та ін. Наприклад, учасник зазначив, що ніколи не відвідував Альпи. Інші члени групи, які були там, віддають йому свої фішки. Ціль – набрати найбільше чужих фішок. Таким чином, учасникам гри доцільно називати такі свої дії, які всі інші вже ймовірно робили.

Заняття 2. (2 години).

Вправа «Прийняття правил роботи групи» [3].

Мета: ознайомлення з правилами роботи групи і їх прийняття, організація взаємозв'язку, формування духу командності в групі.

Техніка проведення: учасники обирають групові правила, які не можуть бути порушені в процесі всієї тренінгової роботи.

Інструкція: правила існують в будь-якій групі і в будь-якому суспільстві. Для подальшої роботи нашої групи ми повинні зараз обговорити і прийняти правила. Тому уважно прочитайте запропоновані правила. Чи всі згодні з тим, що написано? Чи є пропозиції про зміну правил чи додавання нових?

Правила роботи групи:

- спілкування за принципом «Тут і тепер»;
- активність;
- відвертість і щирість;
- правило: «Я» (кожен учасник тренінгу говорить тільки за себе і від свого імені, наприклад: «Я думаю ... Я відчуваю ... Мені здається ...»);
- повага до спікера;
- контроль за поведінкою.
- відповідальність;
- правило «Стоп» (можна зупинити розмову, коли учасники відчувають себе не комфортно);
- дотримання конфіденційності.

Обговорення забезпечення очікувань учасників групи від тренінгу, аналіз їх досягнення. Прощання.

Другий день. Мета: визначення стресу та вправи і поради на релаксацію.

Заняття 3. (2 години).

Інформаційне повідомлення «Стреси у нашому житті» [3].

Стрес...Цей науковий термін звучить тепер всюди – на роботі і вдома, в колі друзів, в книгах і телепередачах. Можливо, потрібно будь – якою ціною остерігатись негативних емоцій і тікати від стресу? Їхати по можливості із великих міст, менше приділяти уваги тривогам і клопотам, не

ставити перед собою ніяких серйозних цілей? Це ж завжди пов'язано із пошуком невизначеності і ризиком, стало бути це є стресогенним. Можливо, потрібно просто тихо жити, оберігаючи здоров'я ?

Однак автор вчення про стрес Ганс Сельє вважає, що стрес може бути і корисним, сприяючи підвищенню сил організму, і навіть називає його «гострою приправою до повсякденного життя».

Обговорення результатів діагностики рівня стресу кожного учасника групи та можливих причин.

Вправа «Мої ресурси стресостійкості» [14].

Використовуючи таблицю ресурсів стресостійкості необхідно визначити, які з перелічених ресурсів наявні у вас зараз, а які потенційно можуть доповнити перелік ваших ресурсів. Дані необхідно зазначити наступним чином:

Внутрішні ресурси стресостійкості;

Зовнішні ресурси стресостійкості.

Необхідно проаналізувати отриманий результат.

Які висновки можна зробити?

Які зусилля можуть допомогти збільшити власні ресурси стресостійкості?

Не применшуючи значення вже знайомих нам ресурсів для подолання стресу, необхідно проаналізувати більш детально такий внутрішній ресурс, як «розуміння власних цілей» та попрацювати з навичками постановки цілей. Розуміння власних цілей робить поведінку усвідомленою та дієвою. Це сприяє плануванню, прогнозуванню, аналізу необхідних ресурсів. Всі зазначені моменти допомагають знизити або врегулювати рівень стресу. Реалістичні цілі забезпечують можливість поступового планування, що дає змогу частково передбачати події і власне дає можливість людині «підготуватися» до них. Крім того, учасники тренінгу зможуть підвищити

впевненість в собі з огляду на спроможність та здатність досягти поставлених цілей.

Заняття 4. (2 години).

Вправа «Як правильно ставити цілі» [45].

1. *Обмежена кількість:* слід зосереджувати увагу на 5-7 аспектах (не більше).

2. *Вони мають відповідати встановленим вимогам.* Виділяють п'ять критеріїв, яким мають задовольняти цілі. Отже, вони мають бути:

- *конкретними* — цілі мають чітко вказувати на те, чого саме ви прагнете досягти;

- *вимірними* — результати мають бути представлені в кількісній формі. Ви маєте бути повністю переконаними в тому, що ціль було або не було досягнуто;

- *дієвими* — кожна ціль має містити «дієслово дії» (наприклад, «кинути», «пробігти», «закінчити», «видалити») замість дієслова в інфінітиві (наприклад, «бути», «мати», тощо);

- *реалістичними* — мають перебувати в межах вашої зони комфорту, а потім виходити з неї. (Я не вийшов за межі власної зони комфорту. Я думаю недостатньо глобально);

- *орієнтовані за часом* — кожна ціль має супроводжуватися остаточною датою її відпрацювання.

3. *Запишіть їх:* коли ви записуєте щось, ви вказуєте свої наміри та примушуєте все навколо рухатися.

4. *Часто переглядайте їх:* саме це дозволяє перетворити їх на реальність. Ваші цілі мають надихати та відображатися у щоденному переліку завдань.

5. *Не розповідайте всім про свої цілі:* не розповідайте про свої цілі людям, які не допомагають вам у їх реалізації.

6. Досягнення цілей. Виділіть окремий час після досягнення цілі аби відчувати належне задоволення від її реалізації. Запропонуйте собі винагороду, якщо досягнута ціль виявилась по-справжньому важливою. Це дозволяє виховати в собі впевненість в собі на яку ви заслуговуєте. Перегляньте решту запланованих цілей із свіжими спогадами про реалізацію згаданої цілі.

Якщо реалізація поставленої цілі виявилася легким завданням, зробіть наступну ціль більш амбітною.

Якщо реалізація цілі виявилася занадто тривалою, зробіть наступну ціль легшою.

Якщо ви отримали інформацію, що потребує внесення змін до поставлених цілей – зробіть такі зміни.

Якщо ви помітили недостатнє володіння певними навичками. незважаючи на досягнення поставленої цілі, розгляньте потребу у встановленні відповідної цілі.

Третій день. Мета: визначення стресу та вправи і поради на релаксацію.

Заняття 5. (2 години).

Поради на кожен день щодо підтримання належного рівня стресостійкості [45].

- Підтримувати належний рівень стресостійкості допоможуть наступні кроки та настанови.
- Віра в правильність того, що ти робиш.
- Думки про майбутнє і планування його до деталей;
- Розуміння, що неприємності та стреси – це тимчасовий епізод життя. Суть життя в іншому. Визначитесь – в чому конкретно для Вас.
- Ставлення до того, що ти робиш, як до діяльності, яка має позитивні та негативні сторони.
- Аналіз: чого ти досяг? ти став кращим? гіршим? яким? чому?

- Ведення щоденника, запис того, що тебе найбільше вразило, кому ти допоміг, чим?
- Не слід тримати в собі роздратування та негативні емоції, проговори їх із товаришем – більшість відчуває те ж саме.
- Пам'ятай, що боятися та тривожитися – це нормальна та адекватна людська реакція, не потрібно гратися в суперменів.
- Пам'ятай, що страх не відомий лише дурню.
- Слід ділитися досвідом з тими, хто вже пройшов через випробування.
- Пам'ятай, що режим дня – це важливо, дисципліна та самодисципліна завжди допомагає.
- Краще поспати в першій половині ночі, ніж у другій.
- Емоції витісняються не емоціями, а діями: можна пройтися, щось зробити, дров нарубати, щось викопати, принести, переставити.
- Слід кимось опікуватися (собака, кішка).

Підтримка нормального фізичного стану [45].

Якщо є можливість – нормально харчуватись; обов'язково в один з прийомів їжі – гаряче харчування.

Питний режим: до двох літрів рідини на добу, обмеження кави і виключення психостимуляторів (виключити перезбудження нервової системи).

Не використовуйте алкоголь, особливо в дозах, які мають виражений депресогенний ефект.

Слід по-можливості максимально дотримуватися своїх біологічних ритмів (нічний сон з 22.00 по 6.00 корисніший і фізіологічніший, аніж з 1.00 до 9.00), це дозволить виключити кошмарні сновидіння.

Курси вітамінної терапії при недостатньому харчуванні, прийом омега-3 або риб'ячого жиру.

Підтримка психологічного стану і вироблення стресової стійкості [45].

- Усвідомлювати силу свого розуму, щогодини і щохвилини виховувати волю і самодисципліну до усе більш мужніх вчинків.
- Робити те, що боїшся, але всю енергію спрямувати не на страх, а на максимально безпечну дію.
- Запам'ятати: не буває помилок – бувають уроки.
- Чітко визначитися зі своєю метою.
- Здійснювати добрі справи кожен день.
- Удосконалювати свої взаємини з іншими.
- Берегти час – наше найбільше досягнення.
- Жити сьогоднішнім днем.
- Мислити оптимістично.

Тренуй наступні властивості і стиль життя, і ти зможеш уникнути наслідків стресу [45]:

Твоє життя і твої дії мають сенс. Задумайся про це. Те, що ти робиш, – в цьому пріоритет і сенс. Усе інше – тимчасове, або буде змінюватися. Дотримуйся головної ідеї свого життя і своїх дій.

Який би ти не був завантажений справами, все одно знайди можливість відпочити, розслабитися, переключитися на щось приємне і світле з твого життя. Надзвичайно важливий сон.

Обговорюй з товаришами можливі стресові ситуації. Але не з позиції «жах, що відбувається, або відбудеться», а зі збалансованої і врівноваженої позиції «що слід робити, якщо...».

Прислухайся до простих житейських порад тих, хто пройшов через трагедію, втрати і стреси.

Не зловживай сигаретами, міцним чаєм і кавою. Не «підстьобуй» свою нервову систему, якщо вона і так знаходиться в стані збудження. Ти просто

порушиш сон і можливість хоч трохи відпочити. У потрібний момент, коли потрібно буде приймати швидкі рішення, вона може дати «збій».

Постійно привчай себе до дисципліни.

Продумай, що ти будеш робити, якщо станеться щось надзвичайне. Що навколо тебе, хто поруч з тобою? Де укриття? Думай «наперед».

Захисти себе від непотрібної і занадто емоційної інформації. Емоція і логіка часто «не дружать». Там, де багато переживань і дій під хвилиним впливом емоцій, – там багато поганих наслідків.

Візьми за правило періодично говорити з друзями, як вони і як ти впорався в тій чи іншій ситуації, яка відноситься до твоєї діяльності.

Потренуйся робити «внутрішній діалог»: згадай якісь неприємні події зі свого життя і «поговори з собою», розмірковуючи не тільки про те, що там було катастрофічного або жахливого, але і з позиції сьогодення, подумай, що там було просто нейтрально життєвого або навіть позитивного. Тобто спробуй з будь-якої події своїми роздумами робити її хоча б нейтральною, а іноді й позитивною (наука, досвід). Привчай себе до думки, що в кожній ситуації завжди можна знайти щось корисне, повчальне, або, як мінімум, просто нейтральне.

Займайся фізичною культурою або спортом. Це теж дисциплінує і загартовує тіло, а значить і душу. До того ж, фізичні вправи – це одночасно навчання розслаблення і зосередженості перед подоланням.

Якщо немає можливості займатися фізичними вправами, в ситуації вимушеної скутості й обмежених рухів, візьми собі за правило робити антистресову гімнастику. Протягом кількох хвилин виконуй будь-які з перерахованих вправ:

- кругові рухи головою вправо і вліво;
- кругові рухи плечовим поясом;
- кругові рухи тулубом (як при обертанні обруча);
- самомасаж суглобів рук і ніг;

- самомасаж вух, особливо мочок (як ніби вони замерзли).

Якщо стан повністю знерухомлений (лежиш і не можеш встати), зроби вправу послідовного напруження і розслаблення щелепи, шиї, грудних м'язів, черевних м'язів, таза і так до стопи – стискання пальців стопи «в кулак», потім назад знизу – вгору. При цьому «не затискай» дихання, дихати слід рівно і глибоко.

Навчися самотійної акупресури: нігтем великого пальця на хвилину – дві натискай на протилежній руці на точку, яка знаходиться на середині медіани кута розведеного великого і вказівного пальця.

Четвертий день. Мета: обрання та застосування адаптивних копінг-стратегій.

Заняття 6. (2 години).

Надання учасникам тренінгу інформації щодо наявних сучасних підходів до розуміння суті копіngu та впровадження копінг-стратегій, їх систематизація.

Аналіз переважаючих у учасників тренінгу видів копінг-стратегій та дослідження підстав їх вибору.

Проведення роботи щодо оволодіння адаптивними видами копінг-стратегій.

Вправа «Коло знань» [45].

Обладнання: картки з інформаційними повідомленнями «Пасивна поведінка», «Агресивна поведінка», «Упевнена поведінка».

Учасники об'єднуються у три групи (за кількістю карток). Кожна група вивчає інформацію зі своєї картки. Після цього, по два учасники з кожної групи переходять до іншої групи, де протягом 5хв. обмінюються інформацією (за часовою стрілкою).

Картка 1. Пасивна поведінка.

1. Пасивні люди порушують свої права через:
 - ігнорування особистих інтересів;

- постійне домінування бажань та думок інших над власними переконаннями і потребами;
- розповідь про свої потреби невпевнено, із почуттям провини перед іншими;
- придушення власних почуттів;
- не висловлювання своїх думок та переконань.

2. Такі люди реально не управляють своїм життям. Вони дозволяють приймати рішення за них.

3. Пасивні люди бояться розчарувати інших.

4. Вони почуваються безпорадними, безпомічними. Вони ніби кажуть: «Ви можете не звертати на мене уваги. Мої думки, почуття, потреби мені менш важливі, ніж ваші. Я проявляюсь, лише якщо роблю щось для інших».

Вони зазвичай не можуть нікому відмовити, навіть якщо пропозиція не вигідна для них, а то й небезпечна. Пасивні люди найчастіше мають низьку самооцінку, попадають під негативний вплив оточуючих, втрачають життєві орієнтири, піддаються стресовим факторам, пасують перед труднощами.

Мета: заспокоїти інших, уникнути неприємностей.

Як називають тих, хто демонструє пасивність: нездатний захистити себе, слабкий, невдаха...? (Продовжити ряд).

Назвіть вербальні і невербальні ознаки пасивної поведінки:

- 1) Положення тіла: плечі опущені...
- 2) Міміка : жалісний погляд...
- 3) Жести: благальні, захисні...
- 4) Голос: тихий, несміливий...
- 5) Слова: увесь час виправдовується, вибачається...

Картка 2. Агресивна поведінка.

Агресивні люди висловлюють думки, переконання, почуття, ігноруючи права інших, люди почуваються з ними ніяково. Вони поведуться так, ніби

принижуючи інших, знаходять їхні вразливі сторони. Вони ніби кажуть: «Я так думаю, я так хочу, я так відчуваю, і мене це не хвилює, що з тобою».

Але за цим: «Я підкорю тебе, поки ти не підкорив мене. Я буду першим!».

Мета: домінувати, вигравати, наказувати, змушувати інших програвати, щось втрачати.

Про таких іноді кажуть, що вони живуть за законами джунглів: «Правий той, хто сильніший». У своїх словах і діях такі люди не зважають на інтереси і почуття інших.

Іноді до агресії вдаються пасивні люди, яким увірвався терпець, але вони не вміють гідно захистити власну позицію.

Як називають тих, хто демонструє агресивну поведінку (продовжити): хуліган, розбишака, сварливий...?

Назвіть ознаки агресивної поведінки:

- 1) Положення тіла: напружене, загрозливе...
- 2) Міміка: насуплені брови, пронизливий погляд...
- 3) Жести: стиснуті кулаки, руки в боки...
- 4) Голос: сердитий, зневажливий...
- 5) Слова: погрози, лайка, знущання...

Картка 3. Упевнена поведінка.

Виражають свої думки, переконання та почуття прямо та відкрито, поважають права інших.

Діють певним чином, не тому, що відчувають провину чи тривогу, їхні дії природні.

Відповідають за свої вчинки, не перекладають відповідальність на інших.

Розуміють власні потреби і можуть прямо про щось попросити.

Якщо їм відмовляють, вони можуть бути невдоволені, розчаровані, але розуміють, що інші люди можуть мати особисті бажання.

Не перевантажені відповідальністю за інших, добре почуваються самі з собою.

Можуть допомагати іншим, але за їхнім бажанням і проханням, не нав'язуючи своєї допомоги або свого світосприйняття.

Вони ніби кажуть: «Я так думаю. Я так відчуваю. Я так бачу ситуацію. А ти? Якщо наші уявлення та інтереси не співпадають, я готовий їх обговорювати і готовий до компромісу».

Що за цим: «Я не дозволю тобі взяти перевагу наді мною і не буду намагатись підкорити та змінити тебе, бо хочу, щоб ти був, ким є...».

Мета: спілкуватись вільно, як дорослий з дорослим.

Як називають тих, хто демонструє гідну поведінку (продовжити перелік): чесний, справедливий...

Назвіть ознаки упевненої поведінки:

- 1) Положення тіла: розправлені плечі, вільна хода...
- 2) Міміка: прямий погляд, приязний вираз обличчя...
- 3) Жести: спокійні, рішучі...
- 4) Голос: середньої інтенсивності...
- 5) Слова: доброзичлива манера спілкування, висловлення поваги...

Робота в групах. «Стрессова ситуація».

Учасники об'єднуються в групи, кожна з яких продовжує і аналізує ситуацію в залежності від моделі поведінки: пасивної, упевненої, агресивної.

Ситуація «Протидія стресам на роботі».

1. Планування часу.
2. Обсяг підготовки.
3. Емоційний стан.
4. Реакція (у випадках успіху чи невдачі).

Заняття 7. (2 години).

Мозковий штурм «Що заважає поводитися гідно і впевнено?»

Інформаційне повідомлення «Упевнена поведінка».

Правила упевненої (асертивної) поведінки:

- У Вас є право робити все, що завгодно, доки це не заважає іншим.
- У Вас є право підтримувати почуття своєї гідності шляхом асертивної поведінки – якщо вона навіть торкається когось іншого – до того часу, як Ви станете агресивним.
- У Вас є завжди право звернутися до іншої людини з проханням або ввічливою вимогою до того часу, якщо ви розумієте, що той другий чітко говорить «Ні». Ви ясно розумієте, що в ситуаціях міжособистісних стосунків існують деякі межові випадки, де права сторін незрозумілі, але у вас завжди є право обговорити проблему з втягнуеною в це людиною й так пояснити її.
- У Вас є право добиватися реалізації своїх прав.

Вправа «Крок–раз!» [45].

Мета: створення позитивної атмосфери.

Учасники групи стають у широке коло, тримаючись за руки. Кожен по колу говорить: «Сьогодні я ...(навчився, відчув, зрозумів тощо)», і вся група робить крок уперед. Після промовляння всіх досягнень коло має стати щільним.

Гра «Перешкода» [45].

Мета: усвідомлення свого образу «я»; виявлення та корекція негативних емоційних станів.

Ведучий пропонує учасникам уявити «перешкоду» на своєму шляху до реалізації мети. В даному випадку «перешкодою» служитиме стілець. Завдання: показати як вони «долатимуть перешкоду». (Кожний учасник по черзі демонструє свій варіант «розв’язання даної проблеми»).

Обговорення:

Яке враження справила на вас ця вправа?

Які почуття виникали під час цієї вправи?Що зрозуміли?

Підведення підсумків. Прощання.

3.2. Психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту

Після застосування вправ відповідно до Програми соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності було проведено повторне опитування 30 респондентів за 4-ма методиками.

Результати повторного опитування за методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол), подані в табл. 3.1 - 3.2.

Таблиця 3.1

Результати повторного дослідження ступеня вираженості моделей поведінки за респондентами за Методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол)

Респонденти	Субшкала								
	Асертивні дії	Набуття соціального контакту	Пошук соціальної підтримки	Обережні дії	Імпульсивні дії	Уникнення	Непрямі дії	Асоціальні дії	Агресивні дії
1	3	3	3	2	2	2	1	1	3
2	2	2	1	1	2	3	3	2	2
3	3	3	2	2	2	3	1	2	1
4	3	3	2	2	2	2	2	1	2
5	2	1	1	1	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	1	1	1	2	3
7	2	2	3	2	2	1	1	1	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	1	1	1	2	2	2	2	2
10	3	1	2	1	2	3	3	3	1
11	2	1	3	1	1	3	2	2	2
12	3	1	2	2	2	2	1	2	1
13	3	3	3	2	2	2	2	3	1
14	2	2	3	2	2	2	1	2	2
15	2	2	1	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	3	3	3	3	1	1
17	3	3	2	2	2	3	3	2	2
18	2	2	3	2	3	2	2	2	2

Продовж. табл. 3.1

19	3	3	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	1	2	2	2	1	1	2
21	1	2	2	2	3	1	2	3	3
22	2	2	3	1	1	2	2	2	2
23	1	3	2	3	3	2	3	1	2
24	2	2	2	1	2	2	2	2	2
25	2	2	3	2	3	2	1	2	1
26	2	2	2	2	2	2	1	1	2
27	3	3	3	2	2	2	2	2	2
28	1	2	2	2	1	1	1	2	1
29	1	3	3	2	2	2	2	1	2
30	1	3	2	3	3	2	2	2	1

Таблиця 3.2

**Рівні розподілу (у відсотковому співвідношенні) обраних респондентами
копінг-стратегій за методикою С.Хобфолла**

№ з/п	Стратегії подолання	Модель поведінки (дії)	Ступінь вираженості (у %)		
			низький	середній	високий
1	Активна	Асертивні (впевнені) дії	20	50	30
2	Просоціальна	Вступ до соціального контакту	20	50	30
3	Просоціальна	Пошук соціальної підтримки	20	50	30
4	Пасивна	Обережні дії	20	70	10
5	Пряма	Імпульсивні дії	10	70	20
6	Пасивна	Уникнення	10	70	20
7	Непряма	Маніпулятивні дії	30	50	20
8	Асоціальна	Асоціальні дії (жорстокість, цинічність)	30	70	10
9	Асоціальна	Асоціальні дії (агресивність, тиск, відмова від пошуку альтернативних дій)	30	70	10

З метою відображення результатів дослідження за Методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол) сформовано відповідну діаграму (див. рис. 3.1).

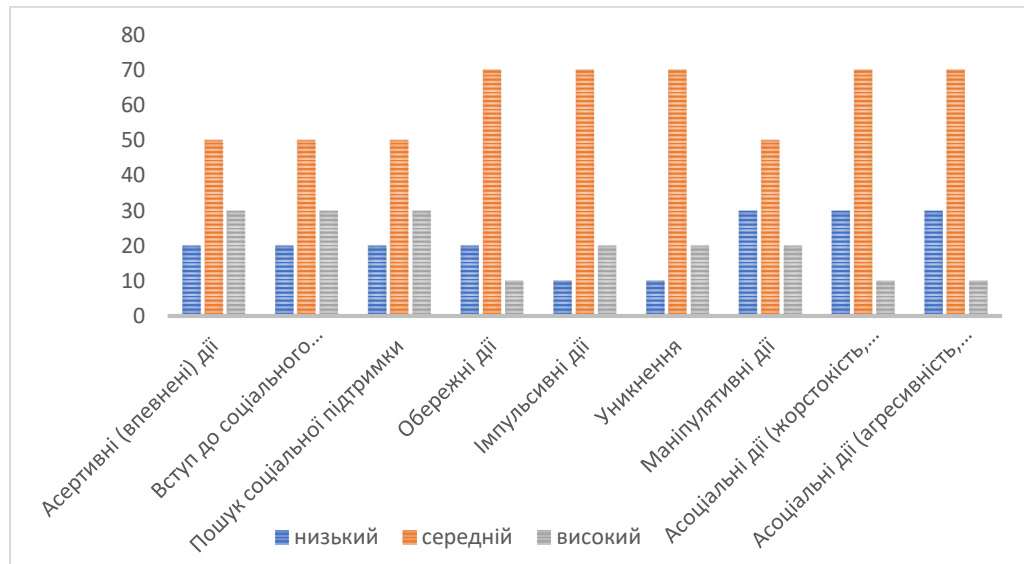


Рис. 3.1. Гісторграма розподілу повторно обраних респондентами копінг-стратегій за методикою С.Хобфолла

Аналізуючи отримані результати за методикою С.Хобфолла, можна стверджувати, що у більшості респондентів, як і раніше, виражений середній рівень копінг-стратегій.

Разом з тим, за результатами отриманих даних, можна спостерігати зменшення вираженості за асоціальними копінг-стратегіями. Таким чином, можна констатувати, що досліджені респонденти, після застосування Програми соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності, менш схильні до застосування таких дій, як жорстокість та цинічність, агресивні дії, тиск та відмова від пошуку альтернативних дій, з метою подолання стресу.

Також можна зазначити, що у досліджених респондентів спостерігається більш виражений, ніж попередньо, рівень просоціальних копінг-стратегій, а саме вступ до соціального контакту та пошук соціальної підтримки.

Також, спостерігається підвищення рівня асертивних (впевнених) дій у досліджуваної групи респондентів, що є позитивною тенденцією, адже на відміну від агресії, маніпуляції та пасивності, асертивність прагне до збалансованого та здорового спілкування.

В професійній діяльності асертивний стиль взаємодії стане в нагоді кожній особистості, адже має на меті створити здорову та адекватну комунікацію із командою. Працівники з такою властивістю демонструють менший рівень професійного стресу та менш схильні до професійного вигоряння та розвитку депресії.

У подальшому повторно було використано методику визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге). Отримані результати за зазначеною методикою наведено в табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Результати дослідження за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге)

Досліджувані респонденти	Середня кількість балів, набраних респондентом
1	188
2	276
3	160
4	215
5	315
6	157
7	187
8	222
9	226
10	122
11	242
12	195
13	69
14	212
15	166
16	306
17	225
18	157
19	240
20	239

Продовж. табл. 3.3

21	142
22	233
23	206
24	176
25	198
26	167
27	98
28	228
29	212
30	114

Розподіл показників стресостійкості за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге) наведено в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Розподіл показників стресостійкості за Методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге)

Шкала	Дуже високий (менше ніж 150 балів)	Високий (від 150 до 199 балів)	Середній (від 200 до 299 балів)	Низький (більше ніж 300 балів)
Рівень стресостійкості, у %	15 (5 респондентів)	35 (10 респондентів)	45 (13 респондентів)	5 (2 респонденти)

Для наочного відображення результатів дослідження за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге) їх сформовано у сегментограму (див. рис. 3.2).

Як демонструють отримані дані більшість досліджуваних респондентів, як і раніше, характеризуються високим та середнім рівнем стресостійкості, що говорить про розвиток у них ефективної адаптації та наявності здатності витримувати стресові навантаження без негативних наслідків для організму.



Рис. 3.2. Сегментограма розподілу показників стресостійкості за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Праг)

Як і попередньо, у 15% досліджуємих респондентів спостерігається надвисокий рівень стресостійкості, при цьому тільки у 2 респондентів (5% досліджуваних) встановлений низький її рівень, що засвідчує їх уразливість по відношенню до стресогенних чинників.

Результати повторно використаної Діагностики рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко). наведено в табл. 3.5 - 3.6.

Таблиця 3.5

Результати дослідження за діагностикою рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко)

Досліджувані респонденти (згруповані за стажем роботи)	Кількість балів, набраних респондентом за фазами		
	напруження	резистенція	виснаження
стаж роботи від 5 до 10 років			
1	37	41	32
2	26	35	25
3	40	43	31

Продовж. табл. 3.5

4	29	45	30
5	34	38	24
6	25	34	21
7	26	35	20
8	31	44	26
9	27	42	20
10	25	43	21
стаж роботи від 10 до 15 років			
11	40	52	33
12	35	45	27
13	34	49	34
14	28	59	39
15	32	57	30
16	31	54	26
17	33	53	22
18	35	50	35
19	37	59	30
20	35	52	34
стаж роботи від 15 до 20 років			
21	30	44	34
22	27	48	29
23	29	42	31
24	31	40	30
25	27	52	29
26	25	48	28
27	15	53	24
28	30	50	32
29	29	39	30
30	27	44	33

Таблиця 3.6

Середні показники рівня емоційного вигорання за діагностикою рівня емоційного вигорання (В.В. Бойко)

Стаж роботи респондента	Фази емоційного вигорання		
	напруження	резистренція	виснаження
від 5 до 10 років	30	40	25
від 10 до 15 років	34	53	31
від 15 до 20 років	27	46	30

Відповідно до отриманих даних, найвищий рівень всіх показників, як і раніше, спостерігається в групі досліджуваних респондентів, які працюють від 10 до 15 років. Саме у них за результатами дослідження виявлені найвищі показники фаз емоційного вигоряння: напруження, резистенції та виснаження.

Разом з цим, показники, які характеризують ступінь такого вигоряння виявилися кращими: 34 % фаза напруження (при попередньому показнику 40%); 53% фаза резистенції (при попередньому показнику 57%); 31% фаза виснаження (при попередньому показнику 37%).

Для наочного відображення повторних результатів дослідження за діагностикою рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко) їх перетворено на графічний вигляд (див. рис. 3.3).

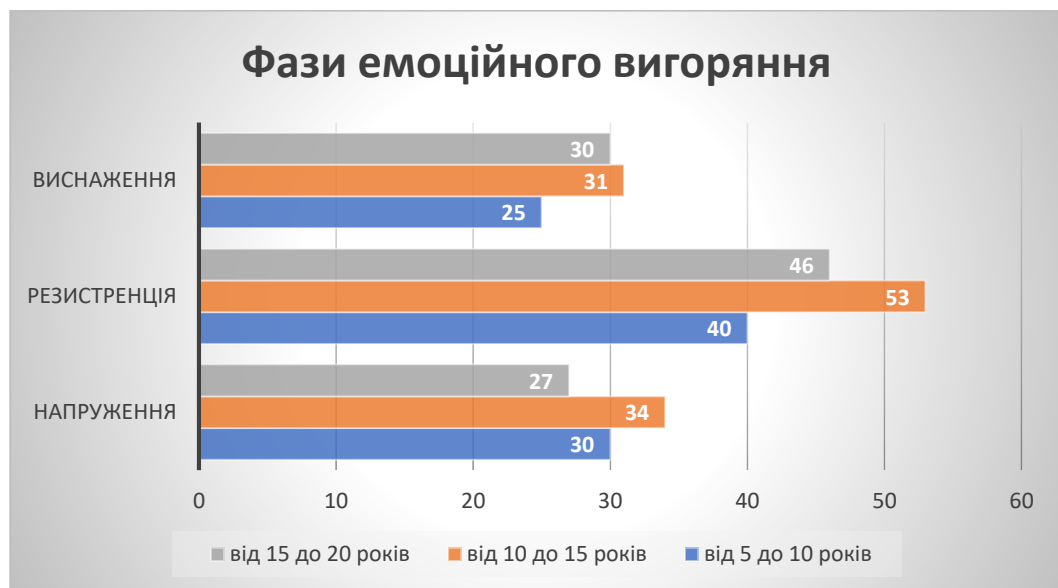


Рис. 3.3. Гістограма розподілу показників емоційного вигоряння в залежності від стажу роботи за діагностикою рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко)

У подальшому, повторно було використано Тест «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса.

У табл. 3.7 - 3.8 наведені повторні результати аналізу щодо особливостей використання копінг-стратегій респондентами трьох груп, розподілених за стажом роботи, які демонструють вибір частини респондентів (з загального числа опитуваних) щодо певних копінг-механізмів (за допомогою тесту «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса).

Вищезазначені результати демонструють знову ж таки наявність відмінностей між респондентами з різним стажом роботи за такими копінг-стратегіями, як «конфронтація», «дистанціювання», «самоконтроль», «пошук соціальної підтримки», «прийняття відповідальності», «втеча-уникнення», «планування вирішення проблем», «позитивна переоцінка».

Таблиця 3.7

Результати дослідження за тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса

Досліджувані респонденти (згруповані за стажом роботи)	Найменування копій-стратегії							
	Конфронтація	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук соціальної підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча-уникнення	Планування вирішення проблем	Позитивна переоцінка
стаж роботи від 5 до 10 років								
1	0	0	8	6	6	2	9	6
2	1	2	12	8	7	5	13	7
3	0	3	5	6	5	1	11	11
4	0	2	10	10	9	7	14	10
5	1	3	14	12	10	2	12	8
6	0	1	6	9	6	1	8	6
7	0	0	12	10	8	5	10	9
8	2	2	8	12	6	4	14	11
9	0	3	11	7	5	3	7	7
10	0	2	9	10	8	2	10	5
всього	4	18	95	90	70	32	108	80
стаж роботи від 10 до 15 років								
11	3	5	6	10	2	1	9	6
12	0	2	4	9	4	1	11	7
13	2	3	3	10	1	2	13	5
14	0	2	6	15	0	3	10	9
15	0	4	2	12	3	0	14	10
16	0	1	5	10	2	1	8	6
17	1	2	4	14	3	0	10	8
18	0	3	5	12	5	2	6	6
19	0	4	3	8	3	3	10	5

Продовж. табл. 3.7

20	1	5	2	17	1	2	7	8
всього	7	31	40	117	24	15	98	70
стаж роботи від 15 до 20 років								
21	1	5	9	6	6	3	9	10
22	0	2	12	12	7	1	11	8
23	0	3	14	8	8	2	13	15
24	0	2	10	10	6	3	7	10
25	0	3	14	13	5	0	10	14
26	1	1	9	9	7	1	8	11
27	0	2	13	12	5	0	10	13
28	0	3	8	7	7	2	6	9
29	2	4	15	11	6	1	14	12
30	0	2	10	10	8	2	10	8
всього	4	27	114	98	65	15	93	110

Таблиця 3.8

**Аналіз застосування копінг-стратегій в залежності від стажу
професійної діяльності
за тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса**

Найменування копінг-стратегії	респонденти зі стажем роботи від 5 до 10 років	респонденти зі стажем роботи від 10 до 15 років	респонденти зі стажем роботи від 15 до 20 років
Конфронтація	2	3	2
Дистанціювання	10	17	15
Самоконтроль	45	19	54
Пошук соціальної підтримки	50	65	54
Прийняття відповідальності	33	20	54
Втеча-уникнення	9	6	6
Планування вирішення проблем	51	54	54
Позитивна переоцінка	38	33	54

Обрання досліджуваними респондентами з другої та третьої групи копінг-стратегії «дистанціювання» в різноманітних стресових ситуаціях передбачає застосування певних когнітивні зусиль для зниження її впливу. В

той же час, неодноразове обрання для застосування цього копінг-механізму має, скоріш за все, характер пасивної адаптації, оскільки при цьому не здійснюється конструктивного вирішення питання. Постійне застосування цього виду копінг-механізму веде до прогресування процесу дезадаптації в професійному середовищі працівників.

Копінг-механізм «дистанціювання» дозволяє особистості зберігати власні емоційні та інтелектуальні ресурси. Превалювання саме такого виду копінг-механізму у респондентів другої групи пояснюється, насамперед, наявним в неї досвідом реагування на різноманітні стресові виклики, який попередньо сформувався в умовах професійного середовища (див. рис. 3.4).

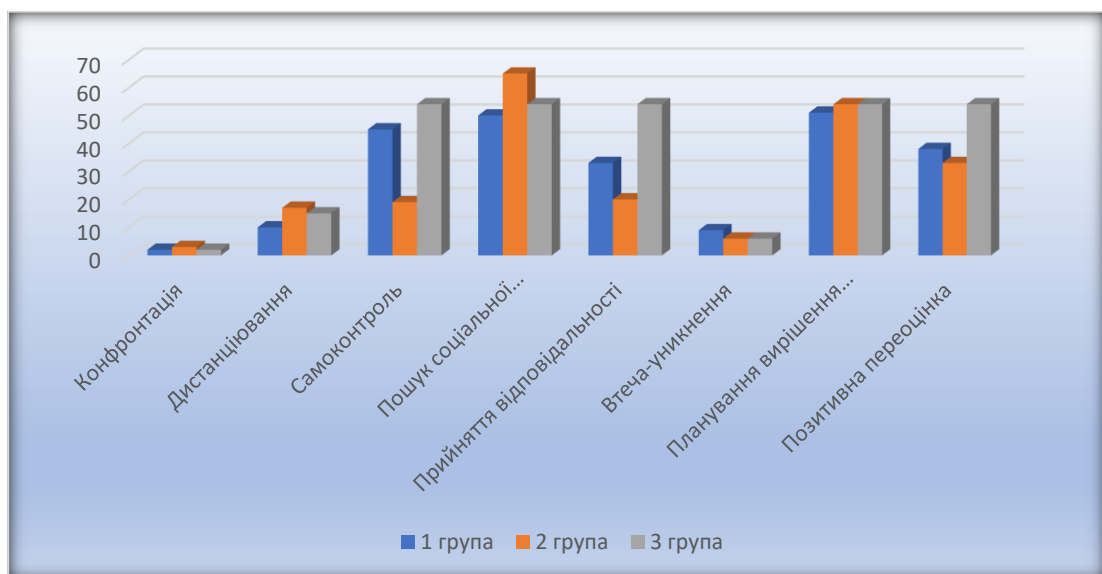


Рис. 3.4. Гістограма обрання видів копінг-стратегій в залежності від стажу професійної діяльності за тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса

За результатами аналізу відповідних показників, отриманих по досліджуваних респондентах після проведення тренінгової програми, спостерігається зменшення значень, які характеризують застосування такої копінг-стратегії, як «дистанціювання» по всіх трьох групах респондентів, що є позитивною тенденцією.

Крім того, спостерігаємо більшу вираженість значення копінг-стратегії «пошук соціальної підтримки» у досліджуваних першої групи, респонденти якої після проходження тренінгової програми ймовірно усвідомили її значення, як однієї з найбільш ефективних копій-стратегій.

Також, бачимо зменшення вираженості такої неконструктивної копінг-стратегії, як «втеча-уникнення» у респондентів першої групи, що також свідчить про ефективність застосування обраної тренінгової програми.

3.3. Перевірка ефективності корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента

З метою перевірки ефективності Програми соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності було використано t критерій Стьюдента для залежних вибірок.

Першим кроком є порівняння розрахунків за методиками, розраховуючи середні показники для кожної пари значень. Далі обчислюємо середню різницю значень, стандартне відхилення та ступінь свободи.

Для обрахунку стандартного відхилення, необхідно розрахувати середнє арифметичне в різниці значень та підставити його значення у формулу стандартного відхилення:

$$\sigma_x = \sqrt{D_x} = \sqrt{\frac{\sum (x_i - M_x)^2}{n-1}} \quad (3.1)$$

Наступним кроком є підставлення отриманих значень в формулу t-критерію Стьюдента для залежних вибірок. Формула:

$$t_e = \frac{|M_d|}{\frac{\sigma_d}{\sqrt{N}}} \quad (3.2)$$

Нарешті визначаємо за таблицею критичних значень t-Стьюдента рівень значущості (див. табл. 3.9 – 3.10).

Таблиця 3.9

**Результати констатувального та формувального експериментів за
тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса
(конфронтація, дистанціювання, самоконтроль та пошук соціальної
підтримки)**

№ з/п	Конфронтація			Дистанціювання			Самоконтроль			Пошук соціальної підтримки		
	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень
1	0	0	0	1	0	1	8	8	0	6	6	0
2	1	1	0	2	2	0	12	12	0	9	8	1
3	0	0	0	3	3	0	5	5	0	5	6	-1
4	0	0	0	2	2	0	10	10	0	5	10	-5
5	1	1	0	4	3	1	14	14	0	10	12	-2
6	0	0	0	1	1	0	6	6	0	7	9	-2
7	0	0	0	2	0	2	12	12	0	5	10	-5
8	2	2	0	3	2	1	8	8	0	7	12	-5
9	0	0	0	4	3	1	11	11	0	8	7	1
10	0	0	0	2	2	0	9	9	0	9	10	-1
11	3	3	0	5	5	0	6	6	0	10	10	0
12	0	0	0	4	2	2	4	4	0	9	9	0
13	2	2	0	3	3	0	3	3	0	10	10	0
14	0	0	0	6	2	4	6	6	0	15	15	0
15	0	0	0	2	4	-2	2	2	0	12	12	0
16	0	0	0	4	1	3	5	5	0	10	10	0
17	1	1	0	3	2	1	4	4	0	14	14	0
18	0	0	0	4	3	1	5	5	0	12	12	0
19	0	0	0	3	4	-1	3	3	0	8	8	0
20	1	1	0	2	5	-3	2	2	0	17	17	0
21	1	1	0	5	5	0	9	9	0	6	6	0
22	0	0	0	2	2	0	12	12	0	12	12	0
23	0	0	0	3	3	0	14	14	0	8	8	0
24	0	0	0	2	2	0	10	10	0	10	10	0
25	0	0	0	4	3	1	14	14	0	13	13	0
26	1	1	0	1	1	0	9	9	0	9	9	0
27	0	0	0	2	2	0	13	13	0	12	12	0
28	0	0	0	3	3	0	8	8	0	7	7	0
29	2	2	0	4	4	0	15	15	0	11	11	0
30	0	0	0	5	2	3	10	10	0	10	10	0

Таблиця 3.10

**Результати констатувального та формувального експериментів за
тестом «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса
(прийняття відповідальності, втеча-уникнення, планування вирішення
проблем та позитивна переоцінка)**

№ з/п	Прийняття відповідальності			Втеча-уникнення			Планування вирішення проблем			Позитивна переоцінка		
	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Конста тувальний экс перимент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень
1	6	6	0	2	2	0	9	9	0	6	6	0
2	7	7	0	5	5	0	13	13	0	7	7	0
3	5	5	0	1	1	0	11	11	0	11	11	0
4	9	9	0	7	7	0	14	14	0	10	10	0
5	10	10	0	2	2	0	12	12	0	8	8	0
6	6	6	0	1	1	0	8	8	0	6	6	0
7	8	8	0	5	5	0	10	10	0	9	9	0
8	6	6	0	4	4	0	14	14	0	11	11	0
9	5	5	0	3	3	0	7	7	0	7	7	0
10	8	8	0	2	2	0	10	10	0	5	5	0
11	2	2	0	1	1	0	9	9	0	6	6	0
12	4	4	0	1	1	0	11	11	0	7	6	0
13	1	1	0	2	2	0	13	13	0	5	7	0
14	0	0	0	3	3	0	10	10	0	9	11	0
15	3	3	0	0	0	0	14	14	0	10	10	0
16	2	2	0	1	1	0	8	8	0	6	8	0
17	3	3	0	0	0	0	10	10	0	8	6	0
18	5	5	0	2	2	0	6	6	0	6	9	0
19	3	3	0	3	3	0	10	10	0	5	11	0
20	1	1	0	2	2	0	7	7	0	8	7	0
21	6	6	0	3	3	0	9	9	0	10	5	0
22	7	7	0	1	1	0	11	11	0	8	6	0
23	8	8	0	2	2	0	13	13	0	15	15	15
24	6	6	0	3	3	0	7	7	0	10	10	10
25	5	5	0	0	0	0	10	10	0	14	14	14
26	7	7	0	1	1	0	8	8	0	11	11	11
27	5	5	0	0	0	0	10	10	0	13	13	13
28	7	7	0	2	2	0	6	6	0	9	9	9
29	6	6	0	1	21	0	14	14	0	12	12	12
30	8	8	0	2	2	0	10	10	0	8	8	8

Таблиця 3.11

Значущі відмінності за показниками тесту «Копінг-стратегії»

Р. Лазаруса

	Конфронтації	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук соціальної підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча-никнення	Планування вирішення проблем	Позитивна переоцінка
Середнє арифметичне (Md)	0	0,5	0	0,61	0	0	0	0
Відхилення (q)	0	0,43	0	0,52	0	0	0	0
Ступені свободи (df)	0	27	0	27	0	0	0	0
Рівень значущості (t)	0	0,93	0	5,39	0	0	0	0

Визначаємо значущі відмінності результатів за показниками тесту «Копінг-стратегії Лазаруса» (див. табл. 3.11).

За результатами перевірки результатів ефективності Програми соціально-психологічного тренінгу, що спрямована на формування стресостійкості особистості в професійній діяльності, за t критерієм Стьюдента, робимо висновок про те, що корекційна процедура є ефективною.

Враховуючи, що результати консттувального та формувального експериментів за методикою визначення стресостійкості й соціальної адаптації Холмса і Раге істотно не відрізняються, перевірка результатів за цією методикою за допомогою критерія t-Стьюдента не проводилась.

Проведемо перевірку результатів, отриманих за методикою Діагностики рівня емоційного вигоряння за В.В. Бойко (див. табл. 3.12).

Визначаємо значущі відмінності результатів (див. табл. 3.13).

Таблиця 3.12

**Результати констатувального та формувального експериментів за
методикою Діагностики рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко)**

№ з/п	напруження			резистенція			виснаження		
	Констату вальний експеримент	Формуваль ний експери мент	Середня різниця значень	Констату вальний експеримент	Формуваль ний експери мент	Середня різниця значень	Констату вальний експеримент	Формуваль ний експери мент	Середня різниця значень
Стаж роботи від 5 до 10 років									
1	39	37	2	46	41	5	38	32	6
2	27	26	1	37	35	5	28	25	3
3	43	40	3	44	43	8	35	31	4
4	31	29	2	51	45	7	30	30	0
5	38	34	4	39	38	4	32	24	8
6	26	25	1	35	34	4	25	21	4
7	28	26	2	38	35	10	24	20	4
8	32	31	1	48	44	4	31	26	5
9	30	27	3	45	42	5	22	20	2
10	26	25	1	47	43	8	25	21	4
Стаж роботи від 10 до 15 років									
11	45	40	5	54	52	2	40	33	7
12	40	35	5	49	45	4	31	27	4
13	42	34	8	55	49	6	42	34	8
14	35	28	7	61	59	2	45	39	6
15	36	32	4	65	57	8	34	30	4
16	35	31	4	58	54	4	31	26	5
17	43	33	10	56	53	3	29	22	7
18	39	35	4	51	50	1	41	35	6
19	42	37	5	62	59	3	38	30	8
20	43	35	8	59	52	7	39	34	5
Стаж роботи від 15 до 20 років									
21	34	30	4	50	44	6	37	34	3
22	32	27	5	55	48	7	33	29	4
23	35	29	6	48	42	6	35	31	4
24	36	31	5	45	40	5	36	30	6
25	33	27	6	56	52	4	38	29	9
26	32	25	7	54	48	6	33	28	5
27	18	15	3	60	53	7	29	24	5
28	35	30	5	57	50	7	36	32	4
29	33	29	4	47	39	8	34	30	4
30	32	27	5	50	44	6	38	33	5

Таблиця 3.13

**Значущі відмінності за показниками рівня емоційного вигорання (за
Діагностикою В.В. Бойко)**

	напруження	резистренція	виснаження
Стаж роботи від 5 до 10 років			
Середнє арифметичне (Md)	2,95	3,2	2,93
Відхилення (q)	7,43	7,9	7,26
Ступені свободи (df)	27	27	27
Рівень значущості (t)	1,95 0,10	1,89/ 0,10	1,94 0,10
Стаж роботи від 10 до 15 років			
Середнє арифметичне (Md)	2,94	3,1	2,91
Відхилення (q)	7,42	7,31	7,27
Ступені свободи (df)	27	27	27
Рівень значущості (t)	1,9 0,10	1,87 0,10	1,91 0,10
Стаж роботи від 15 до 20 років			
Середнє арифметичне (Md)	2,9	3,1	2,92
Відхилення (q)	7,4	7,8	7,3
Ступені свободи (df)	27	27	27
Рівень значущості (t)	1,93 0,10	1,85 0,10	1,90 0,10

Отже, отримані результати свідчать про те, що майже за всіма рівнями емоційного вигорання, рівень значущості досяг показника – 0,10, який вказує на те, що проведена Програма соціально-психологічного тренінгу позитивно вплинула на результати дослідження.

Останньою перевіремо перевірку результатів, отриманих за Методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол) (див. табл. 3.14 – 3.15).

Таблиця 3.14

**Результати констатувального та формувального експериментів за
методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфол)
(асертивні дії, набуття соціального контакту, пошук соціальної
підтримки, обережні дії)**

№ з/п	Асертивні дії			Набуття соціального контакту			Пошук соціальної підтримки			Обережні дії		
	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень
1	0	0	0	1	0	1	8	8	0	6	6	0
2	1	1	0	2	2	0	12	12	0	9	8	1
3	0	0	0	3	3	0	5	5	0	5	6	-1
4	0	0	0	2	2	0	10	10	0	5	10	-5
5	1	1	0	4	3	1	14	14	0	10	12	-2
6	0	0	0	1	1	0	6	6	0	7	9	-2
7	0	0	0	2	0	2	12	12	0	5	10	-5
8	2	2	0	3	2	1	8	8	0	7	12	-5
9	0	0	0	4	3	1	11	11	0	8	7	1
10	0	0	0	2	2	0	9	9	0	9	10	-1
11	3	3	0	5	5	0	6	6	0	10	10	0
12	0	0	0	4	2	2	4	4	0	9	9	0
13	2	2	0	3	3	0	3	3	0	10	10	0
14	0	0	0	6	2	4	6	6	0	15	15	0
15	0	0	0	2	4	-2	2	2	0	12	12	0
16	0	0	0	4	1	3	5	5	0	10	10	0
17	1	1	0	3	2	1	4	4	0	14	14	0
18	0	0	0	4	3	1	5	5	0	12	12	0
19	0	0	0	3	4	-1	3	3	0	8	8	0
20	1	1	0	2	5	-3	2	2	0	17	17	0
21	1	1	0	5	5	0	9	9	0	6	6	0
22	0	0	0	2	2	0	12	12	0	12	12	0
23	0	0	0	3	3	0	14	14	0	8	8	0
24	0	0	0	2	2	0	10	10	0	10	10	0
25	0	0	0	4	3	1	14	14	0	13	13	0
26	1	1	0	1	1	0	9	9	0	9	9	0
27	0	0	0	2	2	0	13	13	0	12	12	0
28	0	0	0	3	3	0	8	8	0	7	7	0
29	2	2	0	4	4	0	15	15	0	11	11	0
30	0	0	0	5	2	3	10	10	0	10	10	0

Таблиця 3.15

**Результати констатувального та формувального експериментів за
методикою стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфол)
(імпульсивні дії, уникнення, асоціальні дії, агресивні дії)**

№ з/п	Імпульсивні дії			Уникнення			Асоціальні дії			Агресивні дії		
	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середня різниця значень
1	0	0	0	1	0	1	8	8	0	6	6	0
2	1	1	0	2	2	0	12	12	0	9	8	1
3	0	0	0	3	3	0	5	5	0	5	6	-1
4	0	0	0	2	2	0	10	10	0	5	10	-5
5	1	1	0	4	3	1	14	14	0	10	12	-2
6	0	0	0	1	1	0	6	6	0	7	9	-2
7	0	0	0	2	0	2	12	12	0	5	10	-5
8	2	2	0	3	2	1	8	8	0	7	12	-5
9	0	0	0	4	3	1	11	11	0	8	7	1
10	0	0	0	2	2	0	9	9	0	9	10	-1
11	3	3	0	5	5	0	6	6	0	10	10	0
12	0	0	0	4	2	2	4	4	0	9	9	0
13	2	2	0	3	3	0	3	3	0	10	10	0
14	0	0	0	6	2	4	6	6	0	15	15	0
15	0	0	0	2	4	-2	2	2	0	12	12	0
16	0	0	0	4	1	3	5	5	0	10	10	0
17	1	1	0	3	2	1	4	4	0	14	14	0
18	0	0	0	4	3	1	5	5	0	12	12	0
19	0	0	0	3	4	-1	3	3	0	8	8	0
20	1	1	0	2	5	-3	2	2	0	17	17	0
21	1	1	0	5	5	0	9	9	0	6	6	0
22	0	0	0	2	2	0	12	12	0	12	12	0
23	0	0	0	3	3	0	14	14	0	8	8	0
24	0	0	0	2	2	0	10	10	0	10	10	0
25	0	0	0	4	3	1	14	14	0	13	13	0
26	1	1	0	1	1	0	9	9	0	9	9	0
27	0	0	0	2	2	0	13	13	0	12	12	0
28	0	0	0	3	3	0	8	8	0	7	7	0
29	2	2	0	4	4	0	15	15	0	11	11	0
30	0	0	0	5	2	3	10	10	0	10	10	0

Визначаємо значущі відмінності результатів (див. табл. 3.16).

Таблиця 3.16

**Значущі відмінності результатів за методикою стратегії подолання
стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфол)**

	Асертивні дії	Набуття соціального контакту	Пошук соціальної підтримки	Обервні дії	Імпульсивні дії	Уникнення	Асоціальні дії	Агресивні дії
Середнє арифметичне (Md)	0	0,5	0	0,61	0	0,53	0	0,65
Відхилення (q)	0	0,43	0	0,52	0	0,41	0	0,59
Ступені свободи (df)	0	27	0	27	0	27	0	27
Рівень значущості (t)	0	0,93	0	0,86	0	0,92	0	0,96

Отже, отримані результати свідчать про те, що проведена Програма соціально-психологічного тренінгу позитивно вплинула на результати дослідження.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Метою зазначеного розділу роботи було розроблення програми соціально-психологічного тренінгу, що спрямована на формування стресостійкості особистості в професійній діяльності та перевірка її ефективності.

Подальша розробка та впровадження Програми соціально-психологічного тренінгу містила 7 занять по 2 години кожне.

За результатами отриманих даних, можна дійти висновків про:

зменшення вираженості за асоціальними копінг-стратегіями, тобто досліджені респонденти, після застосування Програми соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності, менш схильні до застосування таких дій, як жорсткість та цинічність, агресивні дії, тиск та відмова від пошуку альтернативних дій, з метою подолання стресу;

спостереження у досліджених респондентів більш вираженого, ніж попередньо, рівня просоціальних копінг-стратегій, а саме вступу до соціального контакту та пошуку соціальної підтримки;

підвищення рівня асертивних (впевнених) дій у досліджуваній групі респондентів, що є позитивною тенденцією, адже на відміну від агресії, маніпуляції та пасивності, асертивність прагне до збалансованого та здорового спілкування;

покращення показників, які характеризують ступінь емоційного вигоряння;

зменшення значень, які характеризують застосування такої копінг-стратегії, як «дистанціювання» по всіх трьох групах респондентів, що є позитивною тенденцією. Натомість, спостерігаємо більшу вираженість значення копінг-стратегії «пошук соціальної підтримки» у досліджуваних першої групи, респонденти якої після проходження тренінгової програми

ймовірно усвідомили її значення, як однієї з найбільш ефективних копій-стратегій;

зменшення вираженості такої неконструктивної копінг-стратегії, як «втеча-уникнення» у респондентів першої групи, що також свідчить про ефективність застосування обраної тренінгової програми.

На заключному етапі, за допомогою обрахування коефіцієнта Стьюдента, було підтверджено ефективність запровадженої Програми соціально-психологічного тренінгу, що спрямована на формування стресостійкості особистості в професійній діяльності, і яка позитивно вплинула на результати дослідження.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз наукової літератури з проблеми вивчення стресу та стресостійкості надав змогу з'ясувати, що стрес – це неспецифічна реакція організму індивіда, яка проявляється у відповідь на раптову та напружену ситуацію або подію, це – фізіологічна реакція, яка мобілізує внутрішні резерви організму та підготовлює його до наступної фізичної активності. Професійний стрес – це феномен, на який здійснюють вплив багато факторів і який відбивається у психічних і фізичних реакціях на гострі ситуації та події в професійній діяльності особистості. Саме тому, визначення стресогенеруючих виробничих факторів професійного стресу, їх усунення (адаптація), а також формування стресостійкості особистості, зокрема в її професійній діяльності, має не аби яке значення для покращення економічного ефекту діяльності організації в цілому, а також для забезпечення гармонійного життя її працівників.

2. Стресостійкість в професійній, а також в особистій сфері життя визначається: вмінням ефективно працювати в умовах невизначеності; навичками вирішувати конфлікти конструктивними методами; швидким пристосуванням до змінювальних умов праці; здатністю до ефективної організації та розподілу навантаження; зменшенням тиску та недопущенням виникнення та розвитку професійного та особистого вигорання; досвідом застосування ефективних алгоритмів дій за умови виникнення непередбачених обставин. На формування стресостійкості спраляють вплив багато чинників. Провідні серед з них це: самосвідомість, позитивне мислення, соціальна підтримка, емоційний інтелект, навички планування та організації, а також фізичне здоров'я та ефективні методи копінгу

3. З метою проведення дослідження стресостійкості особистості в професійній діяльності було проведене відповідне опитування, у якому взяли участь 30 респондентів віком від 30 до 50 років, з них – 17 жінок та 13

чоловіків зі стажем роботи – від 5 до 20 років. В процесі проведення дослідження (костатувального та формувального експериментів) були застосовані наступні психодіагностичні методики: методика стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) (С.Хобфол); методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Холмс й Раге); діагностика рівня емоційного вигоряння (В.В. Бойко); тест «Копінг-стратегії» (Р. Лазарус).

4. За результатами констатувального експерименту отримано наступні висновки: у переважної частини досліджених респондентів рівень вираженості всіх копінг-стратегій виявився середнім. При цьому, у незначного відсотка досліджуваних респондентів спостерігався підвищений рівень асоціальних, пасивних та прямих копінгів, що говорить про те, що зазначена частка респондентів частіше обирають для подолання стресу уникання, жорсткість, цинічність, агресивні та імпульсивні дії. Зазначена тенденція була обґрунтована ймовірною специфікою роботи таких респондентів (на кшталт силових структур); 15% досліджених респондентів мають надвисокий рівень стресостійкості, при цьому тільки 5% - низький її рівень, що засвідчує їх уразливість по відношенню до стресогенних чинників; найвищий рівень показників, які характеризують розвиток синдрому професійного вигоряння, виявився в групі респондентів, які працюють від 10 до 15 років, тобто вже мають певний досвід. У респондентів, які працюють від 5 до 10 років, хоч і відсутній значний досвід, разом з тим наявний запас емоційної міцності, який ще не дозволяє їм «вигоріти» та дійти до серйозних емоційних порушень і професійної деформації; механізми копінг-поведінки, які обираються респондентами із різним професійним стажем, відрізняються. Відповідно, це підтверджує тезу про значний вплив стажу роботи на обрану респондентом копінг-поведінку.

5. Розроблено програму соціально-психологічного тренінгу, що спрямована на формування стресостійкості особистості в професійній

діяльності та проведена перевірка її ефективності. Тренінгова програма розрахована на 7 занять, тривалістю по 2 години кожне.

6. За результатами повторного тестування було виявлено: зменшення вираженості за асоціальними копінг-стратегіями, тобто досліджені респонденти, після застосування Програми соціально-психологічного тренінгу щодо формування стресостійкості особистості в професійній діяльності, менш схильні до застосування таких дій, як жорсткість та цинічність, агресивні дії, тиск та відмова від пошуку альтернативних дій, з метою подолання стресу; спостереження у досліджених респондентів більш вираженого, ніж попередньо, рівня просоціальних копінг-стратегій, а саме вступу до соціального контакту та пошуку соціальної підтримки; підвищення рівня асертивних (впевнених) дій у досліджуваній групі респондентів, що є позитивною тенденцією, адже на відміну від агресії, маніпуляції та пасивності, асертивність прагне до збалансованого та здорового спілкування; покращення показників, які характеризують ступінь емоційного вигорання; зменшення значень, які характеризують застосування такої копінг-стратегії, як «дистанціювання» по всіх трьох групах респондентів, що є позитивною тенденцією; зменшення вираженості такої неконструктивної копінг-стратегії, як «втеча-уникнення» у респондентів першої групи, що також свідчить про ефективність застосування обраної тренінгової програми.

7. На заключному етапі, за допомогою обрахування коефіцієнта t -Стюдента, було перевірено та підтверджено ефективність корекційних заходів та підтверджено ефективність запровадженої Програми соціально-психологічного тренінгу, що спрямована на формування стресостійкості особистості в професійній діяльності, і яка позитивно вплинула на результати дослідження.

Таким чином, всі завдання кваліфікаційної роботи вкрито, мету досягнуто.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Адаменко Л. С. Актуальні підходи до проблеми дослідження психічної резильєнтності. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. Вип. 5(58). С. 5-7.
2. Бардин Н. М., Жидецький Ю. Ц., Кіржецький Ю. І. та ін. Стресостійкість : навчальний посібник / за ред. Я. М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 204 с.
3. Батченко Л. В., Гончар Л. О. Актуалізація стрес-менеджменту в процесі організаційних змін. *Ефективна економіка*. 2017. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6436>.
4. Близнюк Є. О. Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни. Київ : Градус, 2022. 39 с.
5. Богданов С. О., Гірник А. М., Залеська О. В. та ін. Підготовка вчителів до розвитку життєстійкості / стресостійкості у дітей в освітніх навчальних закладах : навчально-методичний посібник. Національний університет «Києво-Могилянська академія». Кафедра психології та педагогіки. Центр психічного здоров'я та психосоціального супроводу [та ін.] – вид 2-ге, доповн., виправл. Київ : Пульсари, 2021. 279 с.
6. Богучарова О. І., Ткаченко Н. В. Копінг-стратегії як фактор «позитивної» адаптації вимушених мігрантів. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Психологія»*. 2016. Вип. 22. С. 27-36.
7. Боднар А. Я. Психологічні особливості стресостійкості представників стресогенних професій (на прикладі працівників приватних охоронних структур). *Наукові записки. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2017. № 149. С49-56.
8. Булах В. П. Стрес та його вплив на організм людини. *Медсестринство*. 2014. № 3. С. 10-15.

9. Василик Н. М. Впровадження та розвиток стрес-менеджменту в організації. *Ефективна економіка*. 2022. № 2. URL: <http://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.2.91>.
10. Генковська В. М. Особливості саморегуляції як норми психічної стійкості у стресових ситуаціях : автореф. дис. канд. психол. наук. Київ, 1990. 59 с.
11. Гончар М. Ф., Кузьмін О. Є. Стрес-менеджмент у системі управління підприємством. Київ : Бізнес Інформ, 2017. № 5. С. 233–239.
12. Дмитришина Н. А. Професійний стрес : розвиток розуміння в повсякденному дискурсі. Психолого-педагогічні практики : методичний посібник. Національний університет «Києво-Могилянська академія». Київ : Директ Лайн, 2024. Ч. 5. С. 41-48.
13. Довгополова Я. В. Толерантність як ціннісна парадигма освіти в контексті євроінтеграції. *Педагогічні шляхи реалізації загальноєвропейських цінностей у системі освіти України*: зб. наук. праць / за заг. ред. Г. Є. Гребенюка. Харків : Стиль Іздат, 2005. 326 с.
14. Дослідження особистості : практикум із загальної психології / Г. М. Дубчак, Н. Г. Рудюк ; Чернівецький національний ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці : Рута, 2005. Ч. 1. 2005. 80 с. Ч. 2. 2005. 76 с.
15. Дослідження емоційно-вольової сфери : практикум із загальної психології / уклад. Н. Г. Рудюк, Г. М. Дубчак; Чернівецький національний ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці : Рута, 2005. 65 с.
16. Дубчак Г. М. Психологічні основи професійної стресостійкості майбутніх фахівців : монографія. Київ : Талком, 2017. 321 с.
17. Дубчак Г. М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій : дис..... докт. психол. наук: 19.00.07; Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2018. 368с.

18. Дубчак Г. М. Розуміння професійної стресостійкості у психологічній літературі. *Науковий вісник Чернівецького університету :зб. наук. пр.* Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2014. Вип. 649 : Педагогіка та психологія. С. 39-47.
19. Екстремальна психологія : підручник / О. П. Євсюков та ін.; за заг. ред. проф. О. В. Тімченка. Київ : ТОВ «Август Трейд», 2007. 502 с.
20. Жуков Д. А. Біологія поведінки. Київ : Мова, 2007. 442 с.
21. Журавльова Л. П., Хильченко Л. Г. Психічні стани українців в умовах військового часу. *I науково-практична конференція молодих вчених «Психологічна безпека особистості в умовах сучасних суспільних викликів»* Поліський національний університет, 16 – 17 листопада 2022 року, Житомир. 2022. С. 3–5.
22. Журба К. О. Війна як чинник впливу на смисложиттєву сферу сучасних підлітків. *Нова педагогічна думка.* 2022. Том 110 № 2. С 61-65.
23. Загальна психологія : підруч. для студ. вищ. навч. закладів / під заг. ред. акад. С. Д. Максименка. Київ : Форум, 2000. 206 с.
24. Занюк С. С. Психологія мотивації та емоцій : навч. посібник. Луцьк : Волинський держ. ун-т, ім. Л. Українки, 1997. 350 с.
25. Заочний семінар-тренінг на тему «Управління стресом в професійній діяльності», розроблений спеціалістами відділу правової роботи, правової освіти та кодифікації за матеріалами, наданими Інститутом психології імені Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України. Київ-Дніпропетровськ, 2012. 22 с.
26. Засекіна Л. В., Козігора М. А. Впровадження когнітивно-поведінкової програми психологічної підтримки «Дорога до себе» для осіб із моральною травмою під час війни. *Теоретичні і прикладні проблеми психології і соціальної роботи : наук. збірник.* Сєверодонецьк, 2022. № 1(57). Т. 2. С. 167–182.

27. Іванова С. П. Психологічна стійкість особистості як фактор протидії негативним впливам. *Освіта та суспільство*. 2009. 62 с.
28. Інжиєвська Л. А. Ментальне здоров'я та його підтримка в умовах військових дій в Україні : електронний навчальний курс. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 31 с.
29. Карагодіна О. Г. Запровадження супервізії у соціальній роботі : бар'єри та ресурси. *Проблеми соціальної роботи : філософія, психологія, соціологія: збірник*. Черніг. нац. технол. ун-т. Чернігів : ЧНТУ. 2014. № 1(4). С. 29-36.
30. Карамушка Л. М. Копінг-стратегії : сутність, підходи до класифікації, значення для психологічного здоров'я особистості та організації. *Актуальні проблеми психології*. 2020. № 55. С. 23–30.
31. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни : як його зберегти та підтримати : метод. рекомендації. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2022. 52 с.
32. Кісарчук З. Г., Омельченко Я. М., Лазос Г. П. та ін. Технології психотерапевтичної допомоги постраждалим у подоланні проявів посттравматичного стресового розладу : монографія. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2020. 178 с.
33. Когут О. О. Обґрунтування розробки програми тренінгу з розвитку стресостійкості для працівників правоохоронної системи. *Правовий часопис Донбасу*. 2017. № 2. С. 177-184.
34. Кокун О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини у психофізіологічному забезпеченні діяльності : дис. ...док. психол. наук : 19.00.02; Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2004. 373 с.
35. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості : дис.... докт. психол. наук : 19.00.01. Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2009. 511 с.

36. Корольчук М. С. Психофізіологічні засади дослідження стресостійкості особистості. URL: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/psy/2011_94/Korol1.pdf.

37. Кравцов Д. Р. Поняття стресу та психологічної стійкості в межах різних теоретичних підходів. *Габітус*. 2020. Вип. 18. Т. 1. С. 112-116. URL: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.18.1.20>.

38. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с.

39. Кудінова М. С. Порівняльний аналіз понять «стресостійкість» та «емоційна стійкість». *Теорія і практика сучасної психології*. 2016. № 1. С. 22-28.

40. Кудінова М. С. Теоретичні підходи до визначення сутності поняття «стресостійкість». *Молодий вчений*. 2019. № 3(1). С. 137-143.

41. Лісовенко А. Ф. Крюкова М. А. Біолого-психофізіологічні та психологічні прояви стресу в умовах пандемії. *Габітус*. 2021. № 23. С. 133-138. URL: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.23.22>

42. Маклаков А. Г. Загальна психологія. URL: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/makl/19.php.

43. Мартинюк С. Р. Аналіз зумовленості стресостійкості її первинними характеристиками. *Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України* / за ред. С. Д. Максименка. Київ : Логос, 2007. Т.7. Вип. 10. С. 178–183.

44. Мешко Г., Мешко О., Фіткайло М. Комплексна програма формування професійної стресостійкості майбутніх менеджерів у процесі магістерської підготовки. *Наука і освіта в глобальному та національному вимірах: виклики, загрози, перспективи розвитку* : тези доповідей II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Лубни, 16-17 листопада 2023 р.). Полтава, Лубни; Миргород : Луганський національний університет ім. Т.Шевченка, 2023. С. 155–159.

45. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
46. Олійник О. О. Психологічний аналіз понять емоційної та психологічної стресостійкості. *Вісник Харківського університету*. Харків. 2004. № 17. С. 96–100.
47. Основи реабілітаційної психології : подолання наслідків кризи : навч. посіб. / ред. Л. Царенко. Київ : ОБСЄ, 2018. Т. 2. 240 с. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/a/c/430829.pdf>.
48. Пасько О., Нікітенко, Р. Психологічне дослідження психологічного стану стресу українців в умовах воєнного часу. *Південно-український правничий часопис*. 2023. № 3. С. 295-300.
49. Паньковець В. Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.10 / Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2006. 21 с.
50. Пилипака Ю. І. Стрес, як загальний адаптаційний синдром та психічне здоров'я особистості. *Психологія : реальність і перспективи*. 2016. Вип. 6. С. 177-182. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prp_2016_6_34.
51. Плужник Я. А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно-управлінського стресу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пси-хол. наук : 19.00.05 / Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. Луганськ, 2011. 21 с.
52. Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій : зб. статей / Ін-т соціальної та політичної психології; Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методи-чний реабілітаційний центр. Київ : Міленіум, 2015. 150 с.

53. Роман К. Д. Механізми формування стресостійкості особистості. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України* / за ред. С. Д. Максименка. Київ, 2004. Т.6. Вип. 7. С. 155–162.
54. Самолюк Н. М., Самолюк Н. Н. Професійні стреси : причини та методи запобігання. *Соціально-трудова відносини: теорія та практика*, 2016. № 1. С.165–175.
55. Смолинець І. Б., Гірняк К. М. Емоційні стреси менеджерів в управлінні : актуалізація та дослідження. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2020. № 1 (175). С. 52–57.
56. Сучасні методи і засоби для визначення і діагностування емоційного стресу : монографія / за заг. ред. О. П. Мінцера. Вінниця : ВНТУ, 2010. 228 с.
57. Технології тайм-менеджменту в управлінській діяльності державних службовців : монографія / під заг. ред Л. Л. Приходченко. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2021. 180 с.
58. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога: посібник / А. О. Молчанова. Київ : Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, 2013. 188 с.
59. Цибуляк Н. Ю., Боднарчук А. Є. Структура професійної стресостійкості спеціального педагога. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. № 6. Т.2. С. 154–158.
60. Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія : як допомогти собі та іншим. Курс лекцій. Навчальний посібник. Рекомендовано Міністерством освіти та науки України. Київ : «Наукова думка», 2000. 191 с.
61. Шаран Ю. В. Психофізіологічні детермінанти стресостійкості особистості. *Актуальні проблеми психології*. Том 5 : Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. Київ : ДП «Інформаційно аналітичне агенство», 2007. Вип. 7. С. 143–148.

62. Шевченко О. Т. Психологія кризових станів : навч. посібник / О. Т. Шевченко. Київ : Здоров'я, 2005. 120 с.
63. Шевченко С. В. Стрес як психологічний феномен в параметрах сучасних досліджень. *Актуальні проблеми психічного та психологічного здоров'я* : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., 26- 27 квіт. 2019 р. С. 113-116.
64. Що таке стреси і як їх долати / Сененко Світлана. *Дзеркало тижня*. 2000. № 12.
65. Юнг К. Г. Душа та міф : шість архетипів. Пер. з англ. Київ, 1996. 384 с.
66. Яценко Т. С. Активне соціально-психологічне навчання : теорія, процес, практика. Хмельницький, 2002. 79 с.
67. Freud S. The psychopathology of everyday life (A. Tyson, Trans). New York, USA : Norton, 1966.
68. Hobfoll S. E. Social Support : Will you be there when I need you? / In N.Vanzetti, S.Duck (Ed.). A lifetime of relationships. California : Brooks/Cole Publishing Co, 1996. P. 12–22.
69. Janis I. L. Psychological stress : Psychoanalytic and behavioral studies of surgical patients. New York : Wiley. 1958. P. 20-27.
70. Lazarus R. S., Folkman S. Stress appraisal and coping. N. Y. : Springer, 1984.
71. May R. The Meaning of Anxiety. N.Y., USA : Pocket Books, 1977.
72. Mechanic D. Medical Sociology. New York : Free Press, 1968.
73. Mechanic D. Students under Stress. New York : Free Press, 1962.
74. Scott R., Howard A. Models of Stress / S. Levine, N. A. Scotch (Eds.). Social Stress. Chicago : Aldine. 1970. P. 270–273.
75. Skinner B. F. The concept of the reflex in the description of behavior. *Journal of General Psychology*. 1931. № 5. P. 427–458.

76. Strelau J. Temperament jako regulator zachowania z perspektywy poławicza badań. Gdańsk : Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne. 2006. P. 35-37.
77. Tomaszewski T. Aktywność człowieka. W: M. Maruszewski, J. Reykowski, T. Tomaszewski, Psychologia jako nauka o człowieku. Warszawa : Książeczka i Wiedza. 1966. P. 197 – 252.
78. Tomaszewski T. Człowiek i otoczenie. W: T. Tomaszewski (red.), Psychologia. Warszawa : PWN. 1975. P. 13 – 36.
79. Tomaszewski T. Wstęp do psychologii. Warszawa : PWN. 1963. P. 141 – 151.
80. Wolff H. G. Stress and Disease. 2nd ed. Springfield, III: Charles C Tomas 1968.

ДОДАТОК А

ОПИТУВАЛЬНИК КОПІНГ-СТРАТЕГІЇ ЛАЗАРУСА

Ключ

Конфронтаційний копінг – пункти: 2,3,13,21,26,37.

Дистанціювання - пункти: 8,9,11,16,32,35.

Самоконтроль – пункти: 6,10,27,34,44,49,50.

Пошук соціальної підтримки – пункти: 4,14,17,24,33,36.

Прийняття відповідальності – пункти: 5,19,22,42.

Втеча-уникнення – пункти: 7,12,25,31,38,41,46,47.

Планування вирішення проблеми – пункти: 1,20,30,39,40,43.

Позитивна переоцінка – пункти: 15,18,23,28,29,45,48.

Опис субшкал

Конфронтаційний копінг. Агресивні зусилля щодо зміни ситуації. Передбачає певний ступінь ворожості та готовності до ризику.

Дистанціювання. Когнітивні зусилля відокремитися від ситуації та зменшити її значущість.

Самоконтроль. Зусилля щодо регулювання своїх почуттів та дій.

Пошук соціальної підтримки. Зусилля у пошуку інформаційної, дієвої та емоційної підтримки.

Ухвалення відповідальності. Визнання своєї ролі у проблемі із супутньою темою спроб її вирішення.

Втеча-уникнення. Уявне прагнення та поведінкові зусилля, спрямовані на втечу або уникнення проблеми.

Планування розв'язання проблеми. Довільні проблемно-фокусовані зусилля зміни ситуації, що включають аналітичний підхід до проблеми.

Продовження Додатку А

Позитивна переоцінка. Зусилля створення позитивного значення з фокусуванням на зростанні власної особистості. Включає також релігійний вимір.

Питання опитувальника.

Коли я опинився у складній ситуації, Я:

1. Зосереджувався на тому, що мені потрібно було робити.
2. Починав щось робити, знаючи, що це все одно не буде, головне – робити хоч щось.
3. Намагався схилити інших до того, щоб вони змінили свою думку.
4. Говорив з іншими, щоб дізнатися більше про ситуацію.
5. Критикував і докоряв собі.
6. Намагався не спалювати за собою мости, лишаючи все, як воно є.
7. Сподівався на диво.
8. Змірявся з долею: буває, що мені не щастить.
9. Поводився, ніби нічого не сталося.
10. Намагався не показувати своїх почуттів.
11. Намагався побачити у ситуації і щось позитивне.
12. Спав більше, ніж звичайно.
13. Зривав свою досаду на тих, хто спричинив на мене проблеми.
14. Шукав співчуття та розуміння у когось.
15. У мене виникла потреба виразити себе творчо.
16. Намагався забути все це.
17. Звертався за допомогою до спеціалістів.
18. Змінювався чи ріс як особистість у позитивний бік.
19. Вибачався чи намагався все загладити.
20. Складав план дій.
21. Намагався дати якийсь вихід своїм почуттям.

Продовження Додатку А

22. Розумів, що я викликав цю проблему.
23. Набирався досвіду у цій ситуації.
24. Говорив з будь-ким, хто міг конкретно допомогти в цій ситуації.
25. Намагався покращити своє самопочуття їжею, випивкою, курінням чи ліками.
26. Ризикував відчайдушно.
27. Намагався діяти не надто поспішно, - довіряючись першому пориву.
28. Знаходив нову віру у щось.
29. Знову відкривав собі щось важливе.
30. Щось міняв так, що все налагоджувалося.
31. Загалом уникав спілкування з людьми.
32. Не допускав це до себе, намагаючись про це особливо не замислюватись.
33. Запитував поради у родича або у друга, якого поважав.
34. Намагався, щоб інші не дізналися, як погано справи.
35. Відмовлявся сприймати це дуже серйозно.
36. Говорив із кимось про те, що я відчуваю.
37. Стояв на своєму і боровся за те, що хотів.
38. Зганяв це на інших людях.
39. Користувався минулим досвідом - мені вже доводилося потрапляти у такі ситуації.
40. Знав, що треба робити, і подвоїв свої зусилля, щоб усе налагодити.
41. Відмовлявся вірити, що це справді сталося.
42. Я давав собі обіцянку, що наступного разу все буде по-іншому.
43. Знаходив кілька інших способів вирішення проблеми.

Продовження Додатку А

44. Намагався, щоб мої емоції не надто заважали мені в іншій справі
45. Щось змінював у собі.
46. Хотів, щоб усе це якось утворилося чи скінчилося.
47. Уявляв собі, фантазував, як усе це могло обернутися.
48. Молився.
49. Прокручував в умі, що мені сказати чи зробити.
50. Думав про те, як би в даній ситуації діяла людина, якою я захоплююся, і намагався наслідувати її.

ДОДАТОК Б**ДІАГНОСТИКА РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ (В.В. БОЙКО)**

1. Організаційні недоліки на роботі постійно примушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився(лася) у виборі професії або профілю діяльності.
4. Мене непокоїть те, що я став(ла) гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами залежить від мого настрою.
6. Від мене як від професіонала мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (2 – 3 години) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся якомога швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу надати партнеру те, чого вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота не дає виражатися моїм емоціям.
11. Я відверто втомився(лася) від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив(ла) місце роботи, якби була така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належними чином надати партнерові професійну підтримку, допомогу.

Продовження Додатку Б

17. Мені завжди вдається запобігти впливові поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось негаразд у стосунках із діловими партнерами.
19. Я настільки втомлююсь на роботі, що дома намагаюсь спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втомленість або напруження, часто приділяю партнерам менше уваги, ніж належить.
21. Інколи звичайні ситуації спілкування на роботі викликають у мене роздратування.
22. Я спокійно приймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене триматися осторонь від людей.
24. Коли згадую деяких колег по роботі чи партнерів, у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжність поглядів із колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі здаються мені дуже складними.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось повинно статися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як належить, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.
30. На роботі під час спілкування я дотримуюсь принципу: «Не роби людям добра, не отримаєш лиха».

Продовження Додатку Б

31. Я охоче вдома розповідаю про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан негативно впливає на результати роботи (менше виконую, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Інколи я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш.
36. Коли думаю про роботу, мені стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене добрі стосунки з керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота йде на користь людям.
39. Останнім часом, мене переслідують невдачі в роботі.
40. Деякі сторони моєї роботи викликають глибоке розчарування.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж звичайно.
42. Я враховую особливості ділових партнерів гірше ніж раніше.
43. Стомленість від роботи призводить до того, що я прагну скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, окрім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у гарному настрої.
46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без натхнення, запалу, ентузіазму.

Продовження Додатку Б

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з неприємними партнерами, у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я маю постійні фізичні або психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі наповнюють мене натхненням.

51. Ситуація на роботі, у якій я опинився (лася), здається безвихідною.

52. Я втратив(ла) спокій через роботу.

53. Упродовж останнього року була скарга (скарги) на мою роботу з боку партнера (партнерів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що я не сприймаю близько до серця те, що відбувається з партнером.

55. Я часто приношу з роботи додому негативні емоції.

56. Я часто працюю понад силу.

57. Раніше я був(ла) більш чуйним(ною) і уважним(ною) до партнерів, ніж зараз.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не втрачай нерви, бережи здоров'я.

59. Інколи я йду на роботу з важким відчуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваюся трохи недобре.

61. Контингент партнерів, із якими я працюю, дуже важкий.

62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я втрачаю.

Продовження Додатку Б

63. Якби мені поталанило з роботою, я був(ла) би(б) щасливішим(ою).
64. Я у відчаї через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Інколи я поводжуся зі своїми партнерами так, як не хотів(ла) би(б) щоб поводитися зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на пільги, поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил робити хатні справи.
68. Я постійно підганяю час: скоріше б робочий день закінчився.
69. Стан, прохання, потреби партнерів мене щиро турбують.
70. Працюючи з людьми, я ніби ставлю екран, який захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів(ла) би(б) бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втомленість на роботі мало впливає або зовсім не впливає на спілкування з домашніми та друзями.

Продовження Додатку Б

80. Якщо випадає нагода, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього, що відбувається на роботі, я втратив(ла) цікавість.

83. Робота з людьми спричинила поганий вплив на мене, як на професіонала, зробила злим(лою), нервовим(ою), беземоційним(ою).

84. Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Таблиця Б.1

Ключ		
«Напруження»		
1.Переживання психотравмуючих обставин	+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)	
2. Незадоволеність собою	-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(5)	
3. «Загнаність у клітку»	+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)	
4. Тривога і депресія	+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)	
Разом по фазі «Напруження»		
«Резистенція»		
1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)	
2. Емоційно-моральна дезорієнтація	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)	
3.Розширення галузі економії емоцій	+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)	
4. Редукція професійних обов'язків	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)	
Разом по фазі «Резистенція»		
«Виснаження»		
1. Емоційний дефіцит	+9(3), +21(2), +33(33), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)	
2. Емоційна відчуженість	+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)	

Продовження Додатку Б

Продовж. табл. Б.1

3. Деперсоналізація	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)	
4. Психосоматичні та психоемоційні порушення	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)	
Разом по фазі «Виснаження»		
Підсумковий показник		

Відповідно до ключа визначається сума балів окремо для кожного з симптомів вигорання.

Показник вираженості емоцій коливається в межах від 0 до 30 балів.

Таблиця Б.2

Симптом не склався	Симптом, який склався	Симптом, який склався
9 і менш	10 – 15	16 і більш

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – підрахунок суми показників симптомів, який здійснюється для кожної з трьох фаз формування вигорання. Для кожної фази оцінка може бути від нуля до 120 балів. За кількісними показниками можна судити тільки про те, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою.

Таблиця Б.3

Фаза не сформувалася	Фаза у стадії формування	Фаза сформувалася
36 і менш	37 – 60	61 і більш

Відповідно до ключа проводяться наступні підрахунки:

визначається сума балів для кожного з 12 симптомів вигорання;

підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;

Продовження Додатку Б

встановлюється підсумковий показник синдрому емоційного вигорання, тобто сума 12 симптомів.

ДОДАТОК В

МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ Й СОЦІАЛЬНОЇ АДАПТАЦІЇ (ХОЛМС Й РАГЕ)

№ Життєві події	Бали
1. Смерть чоловіка (дружини)	100
2. Розлучення	73
3. Роз'їзд подружжя (без оформлення розлучення)	65
4. Тюремне ув'язнення	63
5. Смерть близького члена родини	63
6. Травма чи хвороба	53
7. Одруження, весілля	50
8. Звільнення з роботи	47
9. Примирення подружжя	45
10. Вихід на пенсію	45
11. Зміна в стані здоров'я членів родини	44
12. Вагітність	40
13. Сексуальні проблеми	39
14. Поява нового члена родини, народження дитини	39
15. Реорганізація на роботі	39
16. Зміна фінансового стану	38
17. Смерть близького друга	37
18. Зміна професійної орієнтації, зміна місця роботи	36
19. Посилення конфліктності стосунків з чоловіком (дружиною)	35
20. Позичка чи позика на велику покупку (наприклад, будинку)	31
21. Закінчення терміну виплати позички чи позики, збільшення боргів	30
22. Зміна посади, підвищення службової відповідальності	29

Продовження Додатку В

23. Син чи дочка залишають родину	29
24. Проблеми з родичами чоловіка (дружини)	29
25. Видатне особисте досягнення, успіх	28
26. Чоловік (дружина) кидає роботу (чи стає до роботи)	26
27. Початок або закінчення навчання	26
28. Зміна умов життя	25
29. Відмова від певних звичок	24
30. Проблеми з начальством, конфлікти	23
31. Зміна умов чи годин роботи	20
32. Зміна місця проживання	20
33. Зміна місця навчання	20
34. Зміна звичок, пов'язаних із проведенням дозвілля чи відпустки	19
35. Зміна звичок, пов'язаних з віросповіданням	19
36. Зміна соціальної активності	18
37. Позичка чи позика для покупки не дуже великих речей (машини, телевізора)	17
38. Зміна індивідуальних звичок, пов'язаних зі сном, порушення сну	16
39. Зміна членів родини, зміна характеру і частоти зустрічей з іншими членами родини	15
40. Зміна звичок, пов'язаних з харчуванням (кількість споживаної їжі, дієта, відсутність апетиту тощо).	15
41. Відпустка	13
42. Різдво, зустріч Нового року, День народження	12
43. Незначне порушення правопорядку (наприклад, штраф за порушення правил вуличного руху)	11

Обробка та інтерпретація результатів.

Необхідно підрахувати суму балів, що відповідає стресогенним подіям.

150 балів — 50% ймовірності виникнення певної «хвороби стресу».

Продовження Додатку В

300 балів — 90% ймовірності захворювання.

Велика кількість балів — це сигнал до того, що Вам загрожує психосоматичне захворювання. Слід починати активно засвоювати адаптивну саморегуляцію стресу.

ДОДАТОК Г

МЕТОДИКА СТРАТЕГІЇ ПОДОЛАННЯ СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЙ (SACS) (С.ХОБФОЛ)

№	Життєві події	Бали	Так/Ні
1.	Смерть одного з подружжя	100	
2.	Розлучення	73	
3.	Розрив з партнером	65	
4.	Тюремне ув'язнення	63	
5.	Смерть близького члена сім'ї	63	
6.	Травма або хвороба	53	
7.	Одруження, весілля	50	
8.	Звільнення з роботи	47	
9.	Примирення з партнером	45	
10.	Вихід на пенсію	45	
11.	Зміни в стані здоров'я членів сім'ї	44	
12.	Вагітність дружини (подруги)	40	
13.	Сексуальні проблеми	39	
14.	Поява нового члена сім'ї, народження дитини	39	
15.	Реорганізація на роботі	39	
16.	Зміна фінансового становища	38	
17.	Смерть близького друга	37	
18.	Зміни професійної орієнтації, місця роботи	36	
19.	Посилення конфліктності стосунків з партнером	35	
20.	Кредит на значну покупку (наприклад дома)	31	
21.	Завершення строку виплати кредиту, борги, що зростають	30	
22.	Зміна посади, підвищення службової відповідальності	29	

Продовження Додатку Г

23.	Син або донька залишають дім	29
24.	Проблеми з родичами чоловіка (дружини)	29
25.	Видатне особистісне досягнення, успіх	28
26.	Партнер покидає роботу (або починає працювати)	26
27.	Початок або завершення навчання в навчальному закладі	26
28.	Зміна умов життя	25
29.	Відмова від особистих звичок, зміна стереотипів поведінки	24
30.	Проблеми з керівником, конфлікти	23
31.	Зміни умов або часу роботи	20
32.	Зміна місця проживання	20
33.	Зміна місця навчання	20
34.	Зміна звичок, що пов'язані з проведенням відпочинку, відпустки	19
35.	Зміна звичок, що пов'язані з віросповіданням	19
36.	Зміна соціальної активності	18
37.	Кредит на купівлю менш значних речей (наприклад телевізора)	17
38.	Зміна звичок, що пов'язані зі сном, порушення сну	16
39.	Зміна кількості членів сім'ї, що живуть разом, зміна характеру та частоти зустрічей з іншими членами сім'ї	15
40.	Зміна звичок, пов'язаних з харчуванням (кількість їжі, відсутність апетиту тощо)	15
41.	Відпустка	13
42.	Різдво, святкування Нового року, день народження	12
43.	Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил дорожнього руху)	11

Продовження Додатку Г

Таблиця Г.1

Ключ

Загальна сума балів	Ступінь здатності опиратися стресу
150-199	високий
200-299	порогів
300 і більше	низький (вразливість)

Додаток Д
Таблиця Д.1

Список респондентів

№ з/п	ім'я	вік, років	№ з/п	ім'я	вік, років
1	Віталіна З.	30	16	Юлія З.	45
2	Дарина Г.	31	17	Ярослава Ю.	43
3	Катерина Ю.	32	18	Арсен М.	31
4	Людмила Ю.	45	19	Володимир К.	50
5	Людмила Я.	50	20	Володимир К.	33
6	Наталія О.	49	21	Володимир Ю.	44
7	Наталія Р.	30	22	Дмитро С.	32
8	Наталія Р.	51	23	Дмитро Г.	45
9	Оксана У.	42	24	Ігор І.	49
10	Оксана Л.	41	25	Кирило Д.	50
11	Олена Х.	40	26	Кирило І.	42
12	Тетяна Р.	30	27	Любомир Ч.	47
13	Тетяна Л.	32	28	Мирослав П.	50
14	Христина Ж.	50	29	Михайло Т.	31
15	Юлія М.	48	30	Роман С.	35