МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання
Кафедра психології, педагогіки та соціології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА (ДИПЛОМНА) РОБОТА

на тему: ««Психологічні техніки реалізації копінг-стратегій у бізнес-середовищі»

Здобувача вищої освіти
другого(магістерського) рівня
ПСМз-21-1 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія бізнесу»

_____ **Н.В. Новічкова**
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник

_____ **І.О. Пєтухова**
підпис наукового керівника к.пед.н., доцент

Гарант освітньо-
професійної програми

_____ **Л.В. Романюк**
підпис керівника ОПП д.психол.н., професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та соціології
протокол від «8» листопада 2022 р. № 5

Завідувач кафедри

_____ **І.О. Пєтухова**, кандидат
підпис педагогічних наук,
доцент

Ірпінь – 2023

Реєстрація № 14 10.02.2023 Денисенко О.Л.
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 08.11.2022
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 87 14.02.2023
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ Т.А. Ткачук
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ Л.В. Романюк
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ І.О. Пєтухова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ М.Ю. Заушнікова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання
Кафедра психології, педагогіки та соціології
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:
Завідувач кафедри
психології, педагогіки та
соціології
_____ І.О. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу

здобувача вищої освіти

Новічкова Наталія Віталіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Психологічні техніки реалізації копінг-стратегій у бізнес-середовищі**
Затверджена наказом ректора від 30. 11. 2021 № 1656
Термін подачі закінченої роботи: 10.02.2023

Мета роботи: роботи полягає у аналізі теоретично-методологічної бази, її обґрунтуванні та детальному вивченні особливостей копінг-поведінки та копінг-стратегій учасників бізнес-середовища. Визначення конструктивних та дієвих технік для покращення ефективних копінг-стратегій, які можуть використовуватися для адаптації та стійкої ефективності діяльності в ситуаціях стресу та невизначеності.
Об'єкт дослідження: психологічні техніки, як інструменти реалізації ефективних копінг стратегій у бізнес-середовищі.
Предмет дослідження: удосконалення психологічних техніки реалізації конструктивних копінг-стратегій у бізнес-середовищі.
База дослідження виступає Товариство з обмеженою відповідальність «Літин-Біосфера»
1. Вихідні дані до роботи: аналіз організації ТОВ «Літин-біосфера», аналіз учасників бізнес-середовища
2. Перелік графічного матеріалу: 2 таблиці, 2 малюнки, 2 діаграми, 4 додатки.

3. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	23.02.2022	23.02.2022
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	09.03.2022	09.02.2022
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	14.05.2022	14.05.2022
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	31.08.2022	31.08.2022
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	28.09.2022	28.09.2022
6.	Отримання відгуку керівника роботи	10.10.2022	10.10.2022
7.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	30.10.2022	30.10.2022
8.	Попередній захист роботи	13.12.2022	13.12.2022
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	20.12.2022	20.12.2022
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	08.11.022	08.11.2022
11.	Захист роботи	14.02.2023	14.02.2023

4. Дата видачі завдання «05» січня 2022

5. Керівник кваліфікаційної роботи _____ І.О. Пєтухова

6. Керівник освітньо-професійної програми _____ Л.В. Романюк

7. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Н.В. Новічкова

АНОТАЦІЯ

Психологічні техніки реалізації копінг-стратегій у бізнес-середовищі

Кваліфікаційну роботу викладено на 76 сторінок. Робота містить 2 таблиці, 2 малюнки, 2 діаграми, 4 додатки та список використаних джерел із 29 найменувань.

Мета роботи роботи полягає у аналізі теоретично-методологічної бази та детальному вивченні особливостей копінг-поведінки та копінг-стратегій учасників бізнес-середовища. Визначення дієвих технік для покращення ефективних копінг-стратегій, в контексті адаптації та стійкості в ситуаціях стресу та невизначеності.

Предметом дослідження є удосконалення психологічних технік реалізації конструктивних копінг-стратегій у бізнес-середовищі.

Об'єктом дослідження є психологічні техніки, як інструменти реалізації ефективних копінг стратегій у бізнес-середовищі.

Базою дослідження виступає ТОВ «Літин-Біосфера».

У **першому** розділі проведений теоретико-методологічний аналіз та систематизація підходів до поняття «копінг-поведінка» «копінг-стратегії» та механізми захисту учасників бізнес-середовища. У **другому** розділі було підібрано ефективний інструментально-діагностичний комплекс, для дослідження учасників бізнес-середовища. У **третьому** розділі була запропонована та впроваджена програма, яку можна використовувати як проактивний захід для створення плану стійкості. Після апробації програми, отримані результати дозволили зробити висновок, що підібрана тренінгова програма є ефективною і може використовуватись для розвитку ефективних копінг-стратегій при доланні складних життєвих умов та ситуацій.

Ключові слова: бізнес-середовище; копінг-стратегії; копінг-поведінка; копінг-ресурси; механізми психологічного захисту; тренінгова програма.

Рік виконання кваліфікаційної роботи: 2023

Рік захисту роботи: 2023

ANNOTATION

Psychological techniques of realization of the coping strategies in the business environment

The qualification work is laid out on 76 pages. The work includes 2 tables, 2 drawings, 2 diagrams, 4 appendices, and a list of used sources from 29 titles. **The aim of the work** is to analyze the theoretical and methodological base, its ground, and a detailed study of specific coping behavior and the coping strategies of the participants of the business environment. Identification of constructive and effective techniques to improve effective coping strategies that can be used for adaptation and sustainable performance in situations of stress and uncertainty. **The research subject** is improving psychological techniques for realizing constructive coping strategies in business environments. **The object** of the research is psychological techniques, as instruments of realization of effective accumulation of strategies in the business environment. **The basis** of the research is LLC "Litin-Biosphere".

In the **first chapter**, of the analysis and systematization of approaches to the concept of "coping behavior" "coping strategy" and mechanisms of protection of participants in the business environment in the context of the problems of coping. In the **second chapter**, an effective tool-diagnostic complex was selected for research of business environment participants. The **third chapter** offered and implemented a program that can be used as a proactive measure to create a sustainability plan. After testing the program, the results made it possible to conclude that the selected training program is effective and can be used to develop effective strategies in difficult living conditions and situations.

Keywords: Business environment; coping strategies; coping behavior; coping resources; mechanisms of psychological protection; training program.

Year of qualification work: 2023

Year of the work’s defense: 2023

ЗМІСТ

ВСТУП……7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У БІЗНЕСІ……...10

1.1. Копінг-стратегії: поняття, особливості, механізм та різновиди…….10

1.2. Копінг-стратегії як складова копінг-поведінки особистості……...21

1.3. Копінг-стратегії та механізми психо-емоційного захисту особистості…….27

Висновки до 1 розділу……...37

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ СТРАТЕГІЙ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ……39

2.1. Обгрунтування методичного забезпечення та процедури дослідження копінг-поведінки співробітників ТОВ «Літин-Біосфера»…….39

2.2. Аналіз результатів дослідження копінг-поведінки співробітників ТОВ «Літин-Біосфера»……...46

Висновки до 2 розділу……..61

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ……...63

3.1. Програма розвитку ефективної копінг-поведінки співробітників……...63

3.2. Апробація програми розвитку ефективної копінг-поведінки співробітників……67

Висновки до 3 розділу……..68

ВИСНОВКИ……70

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……...74

ДОДАТКИ

ВСТУП

У сьогоднішніх реаліах проблема реакційності на стрес та боротьби з ним є однією з найголовніших питань. У повсякденному житті кожна людина з різною частотою, та за різних умов зустрічається зі стресом. Відповідно, у кожної людини індивідуальний спосіб його сприйняття та подолання.

Дослідження поведінки людини у стресових ситуаціях завжди були у центрі уваги науковців. Науковцями та психологами проведено багато емпіричних досліджень окремих аспектів стресу, складних життєвих ситуацій, копінг-стратегії.

Копінг-стратегії – це так звані інструменти управління стрес-чинником, які формуються як відповідь людини на загрозу.

У вивченні копінг-поведінки відокремлюють базові копінг-стратегії, такі як «розв’язання проблем», «пошук соціальної підтримки» та «уникання».

Копінг-стратегія «розв’язання проблем» є однією із найважливіших складових копінг-поведінки, яка спрямована на відкриття широкого кола альтернативних рішень, що сприяють загальній соціальній адаптації.

Актуальність дослідження. Проблема персональної ресурсоємкості, дослідження копінг-стратегій та копінг-поведінки людини є нагальною і досліджуваною достатньо довгий час і такою залишається і сьогодні. Діяльність в бізнесі пов'язана з великими стресовими навантаженнями, що може призводити до емоційного вигоряння, розвитку дистресу і навіть різних захворювань. Чинниками стресу в бізнесі можуть бути: ситуації високого ступеня невизначеності, ситуації конкурентності, високий ступінь відповідальності: як правило, вся відповідальність за бізнес і за співробітників лежить на підприємця, що також підвищує стресове навантаження. Багатозадачність, яка характерна для бізнес діяльності,

високий ступінь відповідальності, ризик при прийнятті рішень, також є значними факторами стресу. Невміння застосовувати конструктивні стратегії поведінки та розвивати свої персональні ресурси, призводить до зниження якості життя, нездатність адаптуватися до сформованих в бізнес-середовищі умов, неможливість подолання кризових ситуацій. Відсутність ефективних комунікативних навичок знижує здатність бути результативним та продуктивним в робочих процесах та бізнес середовищі.

Об'єктом дослідження є психологічні техніки, як інструменти реалізації ефективних копінг стратегій у бізнес-середовищі

Предметом дослідження є удосконалення психологічних техніки реалізації конструктивних копінг-стратегій у бізнес-середовищі.

Мета дослідження полягає у аналізі теоретично-методологічної бази, її обгрунтуванні та детальному вивченні особливостей копінг-поведінки та копінг-стратегій учасників бізнес-середовища. Визначення конструктивних та дієвих технік для покращення ефективних копінг-стратегій, які можуть використовуватися для адаптації та стійкої ефективності діяльності в ситуаціях стресу та невизначеності.

Завдання дослідження:

1. Дослідити теоретичні та методологічні підходи до дослідження копінг-стратегій та копінг-поведінки.

2. Аналіз та та підібір адаптивного психометричного інтсрументарію для дослідження копінг-поведінки особистості, копінг стратегій респондентів, як учасників бізнес середовища.

3.Виявленні індивідуальні домінуючі механізми психологічного захисту,та базові та копінг -стратегії учасників бізнес-середовища.

4. Створити та апробувати програму, яка може бути використана для розвитку та удосконалення конструктивних копінг стратегій працівників бізнес-середовища.

Для більшої точності і адекватності дослідження відносно обраної теми було використано наступні методи та методики:

1. Теоретичний розділ було виконано за допомогою аналізу та систематизації підходів до поняття «копінг-поведінка» «копінг-стратегії» та механізми захисту учасників бізнес-середовища у контексті проблематики копінгу.
2. Практичний розділ роботи було підібрано ефективний інструментально-діагностичний комплекс, який складався з наступних методик: з метою діагностики копінг-стратегій ми використали копінг- тест Р. Лазаруса адаптований Т. Крюковою та співавторів., «Локус суб'єктивного контролю» Дж. Роттера, з метою дослідження психологічних захистів, було використано опитувальник Плутчика-Келлермана-Конте – методика «Індекс життєвого стилю» (Life Style Index, LSI).

Вибірка дослідження: Для дослідження була сформована вибірка із 26 співробітників ТОВ «Літин-Біосфера» серед яких 18 жінок, 8 чоловіків, які мали зовсім різні професійні спрямування. Респондентами були люди, вік яких становив від 28 до 47 років. Дослідження проводилось онлайн, в гуповому та індивідуальному форматі.

Практична значущість полягає у тому, що запропонована тренінгова програма може бути впроваджена та використана в компаніях та бізнес-середовищах, з метою підвищення ефективності співробітників в умовах стресу та невизначеності.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У БІЗНЕСІ

1.1. Копінг-стратегії: поняття, особливості, механізм та різновиди

У психології на сьогоднішній день немає чіткого визначення розуміння терміну «психологічний стрес». Загалом його пов'язують із твидом психічної напруженості, який відчуває людина під впливом емоційних, мотиваційних та інтелектуальних стресорів (причин, що призводять до стану стресу). Це виникає в умовах різних сфер діяльності, пов'язаних зі значними розумовими перевантаженнями, з необхідністю швидкого знаходження рішень, перешкодами, невдачами, небезпекою життю, підвищеною відповідальністю за виконувану роботу. Іншими словами, психологічний стрес можна описати як стан, який спричинюється певними чинниками, які мають загрозливий або перешкоджаючий характер.

Стрес – насамперед загальний спосіб реагування на щось нове, несподіване, неприємне. Це стан емоційного і фізичного перевантаження, що виникає в умовах ризику, необхідності швидко і самостійно приймати рішення, миттєво реагувати на загрози і сюрпризи. Крім того, стрес – це спосіб тлумачення власної поведінки у складній ситуації, а інколи і виправдання нездатності пристосуватися до не зовсім типових, нестандартних обставин життя.

Життя можна назвати саме по собі великим стресом, що складається з

достатньою кількості менших. Однією із свідомих раціональних моделей поведінки, це вміння маневрувати у великому об’ємі всіляких стресових ситуацій. Уміння вибирати і використовувати найбільш підходящий стиль реагування та поведінки допомагає уникати багатьох фізіологічних пошкоджень, позбавляє проблем із психікою у наступних поколіннях.

Стресова ситуація виникає тоді, коли зовнішні по відношенню до людини зміни в довкіллі порушують або погрожують порушити його діяльність, стосунки зі значущими людьми, звичний для нього спосіб життя. Під впливом цих порушень виникає розузгодження між зовнішнім і внутрішнім світом, тобто образом світу, а досягнута людиною адаптація до життя втрачає свою ефективність. У зв'язку з цим в психології в другій половині XX століття виникла проблема копінг-поведінки у складній життєвій ситуації [22].

Копінг (від англ. to cope – переборювати, долати, справлятися) – порівняно нове поняття в психології, що охоплює, однак, уже цілий напрям наукових досліджень. Долання, переборювання людиною життєвих труднощів, негараздів називають долаючою, адаптивною поведінкою, або копінг-поведінкою.

Термін “coping” активно вживається в американській психології з початку 1960-х років і стосується саме поведінки. Після введення терміну був започаткований масовий когнітивний рух, який знайшов відображення в працях І. Джемса (1958), М. Арнольда (1960), Л. Мюрфі (1962), Дж.Роттера (1966), Р. Лазаруса (1966) [1].

Копінг-стратегія це усвідомлений варіант цілеспрямованої поведінки людини у стресовій ситуації. Дослівно це можна перекласти як «справлятися, впоратися, долати». Копінг-стратегії передбачають ряд поведінкових і когнітивних дій людини у відповідь на зовнішні або

внутрішні фактори. Умови можуть швидко змінюватися, що є досить ресурсозатратно, та не завжди можливо в стані стресу.

Базовою концепцією у побудові конструктивної та раціональної копінг поведінки та копінг стратегій є «Я-концепція»,яка насамперед передбачає обєктивну та адекватну самооцінку. Іншими словами, лише на основі внутрішнього балансу та гармонії можуть формуватися ефективні стратегії

Долаючою поведінкою особистості в стресовій ситуації і є копінг механізм, який дозволяє максимально адаптуватися в стресових обставинах. Згідно з трьохвимірною моделлю, копінг-механізм складається з:

- копінг-стратегій, що включає актуальні відповіді особи на сприймаємо загрозу, спосіб управління стресом;

- копінг-ресурсів, що становлять відносно стабільні особистісні характеристики, що забезпечують психологічний фон для подолання стресу та сприяння розвитку копінг-стратегій;

- копінг-поведінки, тобто, поведінка індивіда, регульована та сформована за допомогою використання копінг-стратегій з урахуванням копінг-ресурсів.

Копінг механізми, в залежності від типу їх модальності поділяються наступним чином:

- **емоційні** – визначають емоційну оцінку проблемної ситуації;

-**когнітивні** – усвідомлення та співвіднесення ситуації з теоретичними знаннями щодо дії стресового фактора;

-**поведінкові** – визначає характер та напрямок діяльності під час стресу.

Долаюча поведінка і копінг стратегії безпосередньо залежать від так званих копінг ресурсів, які в свою чергу допомагають особистості долати стрес:

а) фізичні (витривалість, міцне здоров’я від природи);

б)психологічні (позитивна «Я-концепція», розвинений інтелект, оптимістичний настрій);

в)соціальні (статус, виконувані ролі);

г)матеріальні ресурси

За визначенням Р. Лазаруса, копінг – це зусилля індивіда, спрямовані на вирішення проблем, якщо вимоги мають величезне значення для його гарного самопочуття (як у ситуації, пов'язаній з великою небезпекою, так і в ситуації, спрямованій на великий успіх), оскільки ці вимоги активують адаптивні можливості. Обмежуючись насамперед психологічним аспектом, Лазарус трактує стрес, як реакцію на взаємодію між особистістю і навколишнім світом, яка вибірково оцінюється індивідом.

Незважаючи на великий спектр можливої індивідуальної реакції і поведінки у стресових ситуаціях, на думку Р. Лазаруса, існують два глобальних стилі реагування [14]:

1.проблемно-орієнтований;

2.суб'єктивно орієнтований.

Проблемно-орієнтований (problem-focused) стиль передбачає адекватний аналіз проблеми. Він пов'язаний із розробленням та реалізацією плану залагодження складної ситуації. Проявляється в таких формах поведінки, як самостійний аналіз проблемної ситуації, звернення по допомогу до інших,пошук додаткової інформації.

Види проблемно-орієнтованого копінгу:

1. Конфронтаційний копінг – проявляється у агресивному реагуванні, розпалюванні активних дій у вигляді протиборства, зіткнень поглядів. Конфронтація як вид копінгу, властива конфліктним, імпульсивним людям.

2. Контроль емоцій – виражається в замовчуванні та подавленні особистих емоцій. Такий вид копінгу притаманний стриманим людям, які не розкриваються перед іншими.
3. Пошук схвалення і підтримки від інших – вміння отримувати та просити ресурси із зовнішніх джерел, соціуму.
4. Уникнення – неможливість приймати реальність ситуації. Спосіб втікати від проблеми в ілюзії, алкоголь, наркоманію. Така копінг- стратегія характерна для слабких духом і характером людей,людей, які нездатні знаходити інші опори. Такий вид копінгу може бути використаний на нетривалий період будь-якою людиною. Але він не має довготривалого ефекту.

Суб'єктивно-орієнтований копінг (emotion-focused) є наслідком емоційного реагування на ситуацію і не супроводжується конкретними діями. Проявляється у вигляді спроб не думати про проблему взагалі, залучення інших у свої переживання, бажання забутися уві сні, "втопити" свої проблеми в алкоголі, компенсувати негативні емоції наркотиками або їжею. Копінг, спрямований на емоції, виявляється як когнітивні, емоційні і поведінкові зусилля, за допомогою яких особистість намагається редукувати емоційну напругу. По-різному можна оцінювати й емоційно-експресивні форми подолання. Узагалі вираження почуттів прийнято вважати досить ефективним способом подолання стресу; виняток становить лише відкритий прояв агресивності через свою асоціальну спрямованість. Але й стримування гніву, як свідчать дані психосоматичних досліджень, є фактором ризику, оскільки може порушити психологічне благополуччя людини.

Види суб'єктивно -орієнтованого копінгу:

1. Догляд в заміщувальну діяльність – даний вид дуже нагадує сублімацію схожа з механізмом захисту сублімацією, але на відміну від такого захисного механізму тут існує більший вибір у виборі замісної діяльності.

2. Творчість –спосіб виражання своїх емоцій та переживань через творчу діяльність (малювання, ліплення, вишивання).
3. Гумор – спосіб заміщення тривожності та страху позитивними емоціями у вигляді жартів.
4. Догляд в фантазію – фантазування задіє важливий ресурс людини — уява, яке через фантазування може показати креативний вихід з проблемної тривожної ситуації.
5. Виплеск емоцій – в соціально-прийнятній формі, але деструктивні емоції, переживання повинні знайти вихід.
6. Стримування – іноді ситуація настільки є настільки психотравмуючою, що витісняється організмом у несвідоме. Такий вид,загалом може бути використаний особистістю у випадках коли здається, що тільки так людина зможе існувати далі. Частіше може бути реалізована через перемикання на інші види діяльності.
7. Розрядка – перенесення деструктивних переживань, реакцій на матеріальні предмети.
8. Відсторонення – емоційне «виключення».

Копінг-стратегії можна поділяти за різними характеристиками та ознаками. Зпагалом є декілька найвживаніших класифікацій, створених психологами. Найбільш раціонально на нашу думку згадати про розділення копінгу на адаптивні(ефективні) види та неадаптивні (неефективні). Відома класифікація копінг стратегій по Р. Лазарус і С. Фолкману:

1. Перша група об’єднує в собі копінг стратегії: планування вирішення проблеми з аналітичним підходом, конфронтація з властивою цього виду копінга часткою агресії і ворожості, прийняття своєї відповідальності за те,

що відбувається. Це активні види копінга, індивід діє самостійно в спробах вирішити тривожну проблему.

2. Друга група : самоконтроль, і позитивна переоцінка, проблема, стресова ситуація вирішується за допомогою переоцінки свого стану.
3. Третя група включає копінг стратегії: дистанціювання і уникнення психотравмуючої ситуації.
4. Четверта група – пошук соціальної підтримки, не має на увазі активного самостійного пошуку вирішення проблеми або зміни емоційного стану.

Копінг-стратегія «розв'язання проблем» – є найконструктивнішою складовою копінг-поведінки. Вона спрямована на досягнення позитивного результату. ЇЇ головним завданням є пошук та розкриття широкого кола альтернативних рішень. Це свого роду когнітивно-поведінковий процес, завдяки якому особистість обирає ефективні дії у подоланні складних життєвих ситуацій. Дана копінг-стратегія передбачає активну розумову діяльність, яка полягає в аналізі і оцінці стресової ситуації та вибору ефективних інструментів у її зміни. Обов'язковою умовою її реалізації є зосередження на проблемі та формуванні шляхів її вирішення.

Згідно досліджень та спостережень нам відомо, що найчастіше в стресовій ситуації поведінка та дії людини неадекватні та дезорганізовані. Така не завжди усвідомлена реакція на стрес-чинник вимагає від людини виконання мінімум двох дій: по-перше, оцінки ситуації та по-друге, усунення або зменшення джерела стресу. Копінг-стратегія «розв'язання проблем» є найбільш раціональною та адекватною в стресовій ситуації, що передбачає зусилля, спрямовані на розуміння складної ситуації, яка виникла, її аналіз, пошуку можливих альтернатив, а також планування та поетапне долання існуючих перешкод. Застосування певних дій та кроків, що спрямовані на розв'язання ситуації, значно підвищує конструктивність та

ефективність її подолання [7].

Пошук соціальної підтримки» є копінг-стратегією, яка орієнтована на вирішення складної життєвої ситуації за допомогою соціуму. Використовуючи дану копінг-стратегію, особистість прагне до активної взаємодії з оточуючими з метою отримати опору та підтримку. Копінг стратегія може бути реалізована за допомогою збільшення спілкування, створення певної «групи підтримки», звернення за спеціалізованою допомогою до консультантів, психологів, коучів.

Соціальну підтримка, в контексті використання її як копінг-стратегії можна умовно поділити на 2 категорії. З одного боку оточуюче середовище може сформувати певні установки(виходячи зі свого досвіду та виховання), а з іншого близькі люди можуть підтримати у важкі моменти, що сім'я, друзі, колеги та інші особи формують установки і поведінку людей, а з іншого вона може бути як підтримка та тимчасова опора у важких життєвих ситуаціях.

Можна говорити про два варіанти використання такої поведінки:

1) поведінка, що спрямована на пошук емоційної підтримки виражається у бажанні проговорити та розділити свої переживання з близькими людьми,з метою отримання відповідного емоційного відгуку;

2) поведінка, що спрямована на отриманні корисної інформації та практичної допомоги від оточуючих (родичів, друзів, знайомих тощо). Може бути реалізована з метою звертання до знань і життєвого досвіду значимої та/або досвідченої людини (пошук інструментальної підтримки). Така модель поведінки оцінюється як одна із найбільш продуктивних видів подолання різних складних життєвих ситуацій.

С. Кобб (S. Cobb) стверджує, що соціальна підтримка – знижує ризик захворюваності у період переживання кризових та стресогенних ситуаціях.

Це формує певну думку, де особистість опирається на те що його люблять, цінують та турбуються. Виникає певне уявлення про те, що людина є членом соціальної мережі і має з нею взаємні обов'язки [18].

За допомогою стратегії «пошук соціальної підтримки» вплив стресових факторів на організм може бути пом'якшений, що в свою чергу зберігає здоров'я та збільшує шанси відрефлексувати ситуацію. Однією із причин не використовувати дану копінг стратегію є невдалий досвід у прагненні її отримати, відповідно це пригнічує прагнення до її пошуку надалі. Особливої ролі соціальна підтримка набуває у критичній стадії підліткового віку і у період ранньої зрілості [12;6].

Як ми вже згадували вище, соціальне оточення може здійснювати як позитивний, так і негативний вплив. Крім навязування установок у багатьох випадках соціальне оточення створює і поглиблює тяжкі конфлікти з всім притаманним їм колом негативних наслідків. Такий аспект соціальної підтримки відіграє важливу захисну роль для людей, які відчувають тяжку кризу або страждають від стресових ситуацій тривалого характеру.

Негативний ефект соціальної підтримки пов'язаний також з надмірним її нав'язуванням і недоречним наданням. Це може призвести як до втрати почуття контролю так і до безпомічності.

До прикладу В. Ялтонський у своєму дослідженні, на прикладі хворих на наркоманію показав, що постійні конфліктні стосунки з оточуючими призводять до зменшення кількості соціальних зв'язків, а також скорочення кількості людей, можливих для отримання соціальної підтримки. У результаті тривалого негативного досвіду використання стратегії пошуку соціальної підтримки в оточуючому середовищі людина втрачає мотивацію її пошуку і змушена вдаватися до інших пасивних копінг-стратегій уникання[6].

Ефективному сприйняттю соціальної підтримки є чітке розуміння особистості у тому, що таким чином вона реалізує потреба у підтримці, отриманні корисної у розв'язанні проблеми інформації, зворотному зв'язку, а також сприйнятті соціальної підтримки як одним із проявів турботи.

Соціальну підтримку у професійної діяльності, можна розглядати у широкому та вузькому розумінні. У першому випадку – це свого роду певне визнання в суспільстві своєї важливості (неординарності), нетривіальності цієї професії, прийняттям соціальної цінності кожного професіонала за різними важливими факторами, підвищення своєї значущості, як професіонала «своєї справи». У вузькому сенсі – це схвалення, позитивна оцінка, в першу чергу, колег-професіоналів, в оточенні якого надається допомога й визнання заслуги порятунку. Тобто, це певне присвоєння вже набутого досвіду та отриманих позитивних результатів в ході професійної діяльності, що спонукає особистість до виконання цієї діяльності в майбутньому.

Копінг-стратегія «уникання» орієнтує поведінку людини на відновлення та збереженні емоційної стійкості, та реалізується за рахунок уникання взаємодії з існуючою проблемою. Така копінг стратегія дозволяє особистості врівноважити емоційну напругу, та знизити емоційний компонент дистресу до зміни самої ситуації [17]. Частіше за все, це може проявлятися в намаганнях не думати про проблему, не звертати на неї уваги, переноситися у ілюзії та фантазії. Такий спосіб створіє відчуття відсутності травмуючої реальності та надумання більш благополучного часу. Уникнення може бути реалізовано створення «окремої реальності» за допомогою алкоголю, транквілізаторів або наркотичних речовин тощо. Такий спосіб є дуже близьким до механізмів психологічного захисту і тому є неконструктивним шляхом розв'язання проблемної життєвої ситуації.

Реалізація данної копінг стратегії може відбуватися і в інший спосіб,

коли людина намагається примиритися із ситуацією, прийняти її як неминучу, вчитися співіснувати з новими обставинами, які не можна розв'язати об’єктивно, приймаючи їх як частину свого життя. В психологічній практиці подібна поведінка може бути продуктивною у ситуаціях втрати (наприклад, смерть когось з близьких, втрата здоров’я тощо). Іншими словами, коли ситуація, або наслідки оцінюються індивідом як неминучі, відповідно зусилля людини спрямовані на зміну власного ставлення до ситуації та незворотних наслідків.

Активне використання індивідом копінг-стратегії «уникання» може говорити про пряме, або опосередковане уникання невдачі над мотивацією досягнення успіху, а також є причиною вважати навність можливих внутрішньо-особистісних конфліктів. Відповідно домінування мотивації досягнення успіху над мотивацією уникання, сприяє формуванню ефективної адаптивної поведінки. Проте існують виключення, до прикладу у деяких видах професійної діяльності внутрішньо-особистісний конфлікт закладений у самій її природі. Так, практично рівну вираженість прагнення до успіху і адаптації відмічали в ефективно працюючих хірургів і підривників, в діяльності яких уникання невдачі є основною ознакою їх професійної компетентності [16].

При формуванні адиктивної поведінки – копінг-стратегія «уникання» є однією з провідних поведінкових стратегій. Це формує установку до зняття та уникання емоційної напруги, що виникає у стресових ситуаціях завдяки психофармакологічної редукції. Копінг-стратегію уникання можна розглядати як механізм,який сприяє редукції стресу, але в той же час знижує функціональний рівень розвитку індивіда [9].

Отже, копінг-стратегія «уникання» в своїй більшості спрямована на регулювання емоцій і підтримання афективної рівноваги, за рахунок чого пом’якшується вплив стресорів у ситуаціях, розв’язання яких вимагає

відстроченої дії. Вона створює певну ілюзію розв'язання проблеми і надуманого контролю над ситуацією. За думкою дослідників, чим нижча вживаність стратегії «уникання», тим більш конструктивно проходить адаптація.

Теорія Р.С. Лазаруса зазнала свого подальшого розвитку в роботах сучасних учених К.Дж. Холахена, Р.Х. Мооса, С. Шефера, які запропонували загальну концептуальну схему процесу подолання, що наведено на рисунку 1.1.

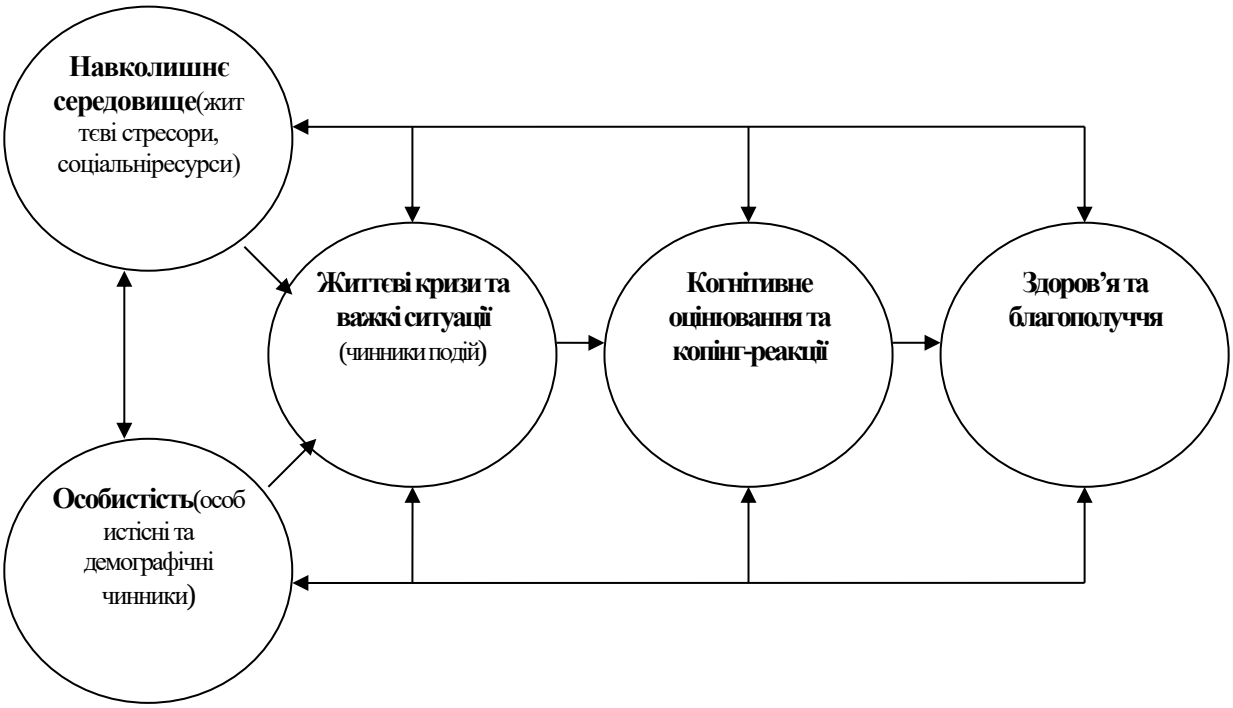


Рис. 1.1. Загальна концептуальна схема копінг-процесу згідно з трансакційної теорією стресу К.Дж. Холахена, Р.Х. Мооса, С. Шефера.

Як можна побачити з рисунку 1.1, дані автори формалізують теоретичні принципи, висунуті Р.С. Лазарусом, у п'ять блоків. Перший блок «Навколишнє середовище» складається з тривалих життєвих стресорів (наприклад, академічний стрес) і соціальних копінг-ресурсів, наприклад, порад членів родини, друзів, партнера, груп або організацій. Другий блок «Особистість» включає соціодемографічні характеристики та індивідуальні

копінг-ресурси, такі як самовпевненість, самоефективність та інші психологічні феномени, що мають відношення до рис особистості. Представлені блоки впливають на життєві ситуації й важкі ситуації, пережиті індивідом. Поєднаний вплив особистісних і середовищних факторів визначає психічне й фізичне здоров'я й благополуччя, у точу числі непрямим способом – через когнітивне оцінювання й копінг . Слід звернути увагу, що дана модель містить у собі здебільшого двосторонні взаємовідносини, що вказують на наявність зворотних зв'язків на різних стадіях процесу.

Зазначені автори стверджують, що хоча існує єдність думок учених щодо багатьох аспектів копінг-поведінки, психологи мало прогресують щодо відповіді на фундаментальне питання: чи може подолання зі стресом позитивним чином впливати на особистість? Відповідаючи на нього Р.С. Лазарус, висловив думку, що копінг-процеси можуть генерувати й підтримувати позитивні емоції здебільшого в контексті хронічного стресу.

1.2 Копінг-стратегії як складова копінг-поведінки особистості

У результаті теоретичних і експериментальних досліджень було встановлено, що у процесі подолання стресу кожна людина використовує власні стратегії (копінг-стратегії) на основі наявного у неї особистісного досвіду і психологічних резервів (особистісні ресурси або копінг-ресурси). Саме через це копінг-поведінку почали розглядати як результат взаємодії копінг-стратегій і копінг-ресурсів.

Завдяки психологічним ресурсам, ми маємо можливість ефективно діяти у кризових ситуаціях, справлятися зі своїми страхами та долати життєві труднощі. Коли на нашому шляху з'являються певні перешкоди, стресові ситуації, ми починаємо вибудовувати стратегії нашої поведінки, так звані копінг-стратегії.

Визначення «копінг» розуміється та використовується по-різному в різних психологічних школах. Німецькі автори для трактування цього питання використовують термін «bewaitigung», що означає «подолання». В українській літературі його переклад на даний момент не має одностайно прийнятої форми і в публікаціях ми знаходимо такі різновиди: «опановуюча поведінка», «долаюча поведінка» та просто англомовне запозичення «копінг-поведінка» [5].

Ресурси особистості загалом розглядають із позицій гуманістичного підходу в психології, в основному у рамках адаптаційного і ресурсного напрямів. В одному та іншому випадку ці підходи допомагають людині опрацьовувати і успішно долати складні життєві ситуації. Вони спрямовані на подолання страху і тривоги, та на підвищенні ресурсу для розвитку і самовдосконалення.

Копінг ресурси – це особистісні характеристики та характеристики соціального середовища копінг-поведінки, які дають можливість успішно адаптуватися до життєвих стресів. Це все те, що індивід застосовує для подолання стресу. Це особистісні структури, які сприяють подоланню наслідків загрозливих обставин, полегшуючи її адаптацію.

У першу чергу – фізичне та ментальне здоров'я і його невід'ємна складова – особистісний енергетичний потенціал, який відіграє важливу роль у розв'язанні конкретної проблеми.

Загалом, копінг ресурси можна поділити за такими видами:

1. фізичні ресурси (здоров'я, витривалість)
2. психологічні ресурси (установки, оптимальний рівень тривожності, здорова самооцінка, внутрішній локус контролю, адекватний оптимізм, інші ресурси які характеризують такі

властивості особистості, як стійкість, витривалість, які роблять людину загартованою та стійкою.

3. соціальні ресурси (індивідуальні соціальні зв'язки та інші соціально-підтримуючі системи).

Також копінг-ресурси можна поділити на 2 види: особистісні і ресурси середовища.

До особистісних копінг-ресурсів більшою мірою можна віднести розвиненість когнітивної сфери, яка дозволяє оцінити вплив оточуючого середовища на індивіда, наявне уявлення людини про себе (Я-концепція), вміння контролювати своє життя, та брати на себе відповідальність за нього. Також до особистісних копінг-ресурсів входять комунікативні навички, соціальна компетентність, прагнення бути разом з людьми (афіліація), здатність до емпатії, ціннісно-мотиваційна структура особистості (ставленні до життя, смерті, любові, самотності, віри, духовність людини, віра у Бога та ін.), а також її психологічні особливості, які забезпечують їй стресостійкість.

Американський психолог Ш. Тейлор також відокремлює «додаткові» особистісні ресурси. Згідно його розуміння до них відноситься висока самоповага, легкість характеру (комунікабельність, розвинені соціальні навички) та релігійність.

Ресурси соціального середовища також відіграють важливу роль у формуванні поведінки людини. Вони відбивають доступність інструментальної, моральної та емоційної допомоги з боку соціальної підтримуючої мережі.

Авраамова Є.М., говорить про те, що основними ресурсами є власні знання, вміння та здібності - нематеріальні ресурси адаптації. До них вона відносить рівень освіти, рівень інформованості (здатність звертатися до широкого набору культурно-інформаційних каналів), рівень професійної

кваліфікації, а також широту соціальних мереж, в які вбудований індивід. На її думку – нематеріальними адаптаційними ресурсами слід вважати ті, що накопичені людиною в ході соціалізації і не можуть бути "відчужені" ніякими соціальними експериментами.

Наявність того чи іншого копінг ресурсу не завжди відіграє своє підсилюючу роль, іноді він може залишатися у потенційному стані. Чи буде він задіяний в стресовій ситуації напряму залежить від людини та певних обставин. Також важливо зауважити, що копінг-ресурси є дієвими в умовах стресу низького та середнього рівнів. Якщо ж стрес несе за собою високий рівень реагування та зачіпає тригерні моменти, копінг-ресурси можуть «змітатися». Також важливо розуміти, що здатність людини до розв’язання проблем, які перед нею виникли, залежать від способу їх виникнення а також рівня адекватності психологічної установки на подолання конкретної проблеми. Розуміння та врахування цих факторів визначають вибір стратегій подолання, тобто наскільки внутрішні і зовнішні ресурси будуть виснажені/збережені при спробах людини впоратися із складною життєвою ситуацією.

Локус контролю є одним з особистісних копінг-ресурсів. Він впливає на проведення когнітивної оцінки стресових ситуацій, також відповідає за вибір і реалізацію копінг-стратегій. Локус контролю визначає копінг-процес і вважається складовою базисних копінг-ресурсів.

Локус контролю це певна стійка інтегративна характеристика особистості, що визначає її здатність до особистого внутрішнього контролю, здатність до прийняття особистої відповідальності, а також схильність перекладати наслідки ситуації на оточуючих.

Саме від локус контролю залежить вибір індивіда варіанта способу адаптації до соціального середовища й життєвий стиль особистості.

За визначенням Д. Роттера, локус контролю показує певний ступінь сприйняття індивідом подій, що залежать або від власної поведінки (інтернальний локус контролю) або від інших людей(екстернальний локус контролю). Також локус контроль указує на розуміння людиною причинних взаємозв'язків між власною поведінкою і досягненням бажаного. Тобто, якщо людина здатна більшою брати на себе відповідальність за події, що відбуваються в її житті, то це свідчить про наявність у неї внутрішнього, інтернального контролю. Якщо ж вона має схильність перекладати відповідальність на зовнішні чинники, знаходячи причини в інших людях, оточуючому середовищі, у долі або випадку, то це вказує на наявність у неї зовнішнього, екстернального контролю» [4].

Також важливу роль в реалізації копінг-поведінки відіграють соціальні фактори, а саме: характеристики соціального оточення, які є модераторами стресу.

Значення цих факторів уже давно було встановлене в наукових дослідженнях, що дало змогу сформулювати різні поняття, такі, наприклад, як соціальна інтеграція, соціальні ресурси, соціальне пристосування й ін.

Під соціальною підтримкою розуміють задоволення соціальних потреб: у близькості, захисті, інформації, практичній допомозі, розрядці, заспокоєнні. Це поняття описує головний функціональний аспект соціальних стосунків і мереж стосунків.

Я-концепція, яка є базисною складовою копінг-ресурсів, являє собою складно сконструйоване утворення. Це певна внутрішня картина себе, те, що відомо індивіда про самого себе, яким він бачить, відчуває і уявляє себе сам. Я-концепція відображає як вікові, так і індивідуальні особливості, включена у велику кількість зв’язків і стосунків з іншими складовими розвитку індивіда, кожен з яких вносить свій внесок в її формування і, разом

з тим, корегує і спрямовує її безпосередньою взаємодією.

Важливо розуміти, процеси формування Я-концепції та психологічних механізмів подолання стресу здійснюються паралельно, мають виражений вплив на подолання стресу і є взаємозалежними. «Я-концепція» формується під впливом життєвого досвіду людини, насамперед, стосунків у сім'ї. Проте, вона досить рано сама набуває якості активності й починає впливати на інтерпретацію цього досвіду, мету особистості, систему її очікувань та прогнозів щодо свого майбутнього, оцінку своїх досягнень і тим самим на її ставлення до самої себе. Основним компонентом «Я-концепції» є самооцінка, вона вказує на цінність та значущість, якої надає собі індивід як в цілому, так і окремим сторонам своєї особистості.

Індивіди з позитивною Я-концепцією отримують задоволення від почуття особистісного контролю над середовищем, мають низький рівень стурбованості і впевнені у своїй здатності контролювати ситуацію. Вони не відчувають вразливості і значно менш чутливі до суджень про них з боку оточуючих їх людей або суспільства в цілому. Натомість, особистості з негативною Я-концепцією недостатньо реалізують свої потенційні можливості.

Самооцінка,як компонент Я-концепції є ядром особистості. Вона регулює сприйняття та розуміння інших людей, регулює поведінку і діяльність у процесі взаємодії індивіда із соціумом. У якості провідного компонента самосвідомості самооцінка синтезує результати пізнання суб'єктом самого себе.

Спроможність особистості правильно оцінювати себе та інших є важливим індикатором її поведінки в процесі адаптації, прояву особистісних властивостей і здібностей індивідуального стилю діяльності. Таким чином, самооцінка впливає на ефективність діяльності людини і подальший

розвиток її особистості.

Проведене К. Роджерсом дослідження взаємозв'язку самооцінки особистості та адаптації дозволило сформулювати положення про те, що самооцінка є чинником, завдяки якому забезпечується адаптація. Незначне розходження між ідеальним і реальним образами себе ще не призводять до дезорганізації поведінки і діяльності людини в адаптивних умовах. Проте, за умови різкого розходження двох образів, можуть спостерігати всі ознаки дезадаптації – депресія, різка емоційна нестійкість, підвищена тривожність, невпевненість у собі та ін. [15].

За даними дослідження Г. Гесс (G. Hess) та Г. Зінгл (H. Zingle), особистості, які мають позитивну Я-концепцію, отримують задоволення від почуття особистісного контролю над середовищем і мають низький рівень тривожності. Коли вони діють, то впевнені у своїй здатності контролювати ситуацію [29].

Самооцінка, як одна із найважливіших складових копінг-ресурсів, кожної працюючої людини в бізнес середовищі визначає не лише ефективність діяльності і характер міжособистісних стосунків з колегами та керівниками, а й особистісний потенціал подолання стресу. Маючи адекватну самооцінку, працівники кожної структури, краще адаптовуються і долають стресові ситуації.

Аналізуючи літературу та теоріїї різних вчених, можна чітко побачити, що копінг-стратегії та копінг-ресурси є невід'ємною та собою важливою складу копінг-процесу. Відповідно аналіз і дослідження цих понять є важливим завдання даного дослідження.

1.3 Копінг-стратегії та механізми психо-емоційного захисту особистості

Як правило, дослідження механізмів психологічного захисту і копінгу

здійснюються нерозривно одне від одного. Вивченню даних феноменів присвячені роботи таких учених як А. Адлер, Ф. Василюк, Р. Грановська, Ф. Крамер, Р. Лазарус, Р. Льюїс, Р. Мосс, І. Нікольська, С. Соловйова, В. Ташликов, С. Фолкман, І. Фрайденберг, А. Фрейд, З. Фрейд, С. Хазова, Дж. Шефер та ін.

Основоположником поняття захисних механізмім є Зігмунд Фрейд. Згідно з Фрейдом, ці механізми захищають свідомий розум від протиріч між анімалістичним ідентифікатором та ідеалістичним суперего, в кінцевому підсумку сприяючи «психічному гомеостазу»

Ідентифікатор містить основні потреби, імпульси та бажання. Просто діє як гедоністичний центр задоволення, основною метою якого є задоволення основних потреб і потягів. Его відповідає за те, як ми реагуємо на зовнішній світ, функціонуємо в ньому та розуміємо його. Его контролює вимоги імпульсів ідентифікатора і є «будинком» для нашої свідомості.

Суперего зберігає всі правила, які ми навчилися протягом нашого життя, і використовує їх для контролю над его. Суперего також є «будинком» для очікувань его: того, як ми повинні поводитись і думати.

В ідеалі ідентифікатор, его та суперего взаємодіють узгоджено та гармонійно. Однак кожен компонент може викликати у людини тривогу.

Зигмунд Фрейд стверджував, що, потрапивши в психологічно небезпечну або загрозливу ситуацію, пацієнт, швидше за все, вдасться до захисних механізмів для захисту. У психоаналітичному контексті небезпечна загроза – це те, що кидає виклик самооцінці або самооцінці пацієнта.

Спочатку Фрейд стверджував, що ці загрози були основними потягами (зокрема, сексуальними та агресивними потягами), які суперечили его. Пізніше Фрейд удосконалив свою теорію, перемістивши фокус у бік

збереження самооцінки. Зокрема, він стверджував, що коли самооцінка пацієнта піддається виклику або знаходяться під загрозою, вони покладаються на певні когнітивні чи розумові стратегії , щоб її захистити. Захисні механізми можуть використовуватися несвідомо, коли клієнт не усвідомлює, що він їх використовує або чому.

Наявність захисного механізму означає, що самооцінка відчуває загрозу і потребує захисту.

Психологічний захист, як ресурс особистості є одним із найсуперечливіших у структурі особистості, оскільки одночасно сприяє як її стабілізації, так і її дестабілізації.

У широкому сенсі захист – це поняття, що характеризує будь яку реакцію організму з метою зберегти себе та свою цілісність.

Такі широковживані терміни як захисні реакції, захисні стратегії, невротичні захисти і захисні властивості особистості психології загалом стосуються явищ саме психологічного захисту .

Сьогодні психологічним захистом вважаються будь-які реакції, до неусвідомленого використання яких людина вдається, щоб захистити свої внутрішні психічні структури, своє “Я” у потенційно небезпечних або загрозливих ситуаціях, які активують страх і тривогу.

Отже, З. Фрейд першим створив струнку теорію захисних механізмів “Я”. Дану частину створеної ним теорії і практики психоаналізу з розумінням зустріли як психоаналітики, так і вчені, котрі представляють суміжні з психоаналізом галузі медицини (особливо психіатрії) та психології.

Анна Фрейд визначила захисні механізми як «несвідомі ресурси, що використовуються его», щоб остаточно зменшити внутрішній стрес. Пацієнти часто винаходять ці несвідомі механізми, щоб зменшити

внутрішній конфлікт, особливо між суперего та ідентифікатором. Психодинамічна терапія використовується клініцистами, щоб допомогти пацієнтам зорієнтувати їх власні несвідомі процеси. Визнаючи та ідентифікуючи ці процеси, пацієнти покращують свою самосвідомість і отримують нове розуміння власної поведінки.

Не претендуючи на вичерпний і систематичний підхід, А. Фрейд перераховує такі захисні механізми: витіснення, регресія, реактивне утворення, ізоляція, проекція, інтроекція, звернення на себе, звернення на власну протилежність, сублімація, а також заперечення за допомогою фантазування, ідеалізацію, ідентифікацію з агресором тощо[23].

Отже, основними ознаками різних видів захисних механізмів на думку З. Фрейда та його послідовників (А. Адлера, А. Фрейд), є те, що вони:

1) несвідомі, тобто людина не усвідомлює ні причин і мотивів, ні цілей, ні самого факту своєї захисної поведінки відносно певного явища або об'єкта;

2) завжди спотворюють, фальсифікують або замінюють реальність [11].

Ці ідеї отримали розвиток у роботах Н.Хаан (N.Haan), яка виокремила 10 загальних механізмів захисту «Его», кожен з яких може виступати у двох варіантах: захисному (спрямований «всередину») і копінговому (спрямований «зовні»). Захисному механізму інтелектуалізації Н. Хаан протиставила прийняття об'єктивної установки щодо ускладнення; раціоналізації – логічний аналіз ситуацій і своєї поведінки і т.д. Важливим аспектом є те, що феноменологічні техніки емоційного самоконтролю можуть не відрізнятися, хоча і належать до різних психологічних захистів.

Н. Хаан зазначає, що копінг і захист грунтуються на однакових, процесах, але відрізняються полярністю та спрямованістю. Іншими словами захист є продуктивним та погано адаптованим, на відміну від копінгу. Природа копінг-ресурсів бере початок з сприйняття виклику, який

запускає когнітивні, моральні, соціальні та мотиваційні структури, дія яких є основною для адекватної відповіді. У ситуації нових для особистості вимог, за яких існуюча відповідь не може бути задіяна, виникає копінг-процес. У випадку, коли нові вимоги є непосильними для особистості, копінг-процес може приймати форму захисту. Захисні механізми дозволяють усунути психотравму за рахунок усунення дійсності, або зміни уявлення про неї. Автор класифікує класичні захисні механізми як ригідні, емоційно неадекватні і такі, що не відповідають реальності [19].

Схематично можна це побачити на рис. 1.3

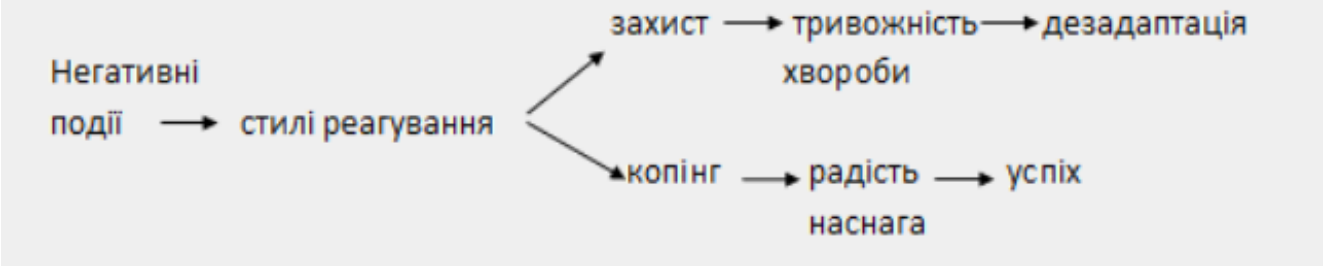


Рис 1.3 Механізми дії копінгу і психологічного захисту за Н.Хаан

Російські психологи І. Нікольська та Р. Грановська розглядають психологічні захисні механізми як процеси інтрапсихічної адаптації особистості. У даних процесах беруть участь усі психічні функції: сприймання, пам’ять, увага, уява, мислення, емоції. Проте, залежно від ситуації, основну частину роботи з подолання негативних переживань бере на себе одна з них.

Отже, за І. Нікольською, Р. Грановською, психологічний захист – це спеціальна система стабілізації особистості, спрямована на несвідоме обмеження від неприємних, травмуючих переживань, пов’язаних із зовнішніми та внутрішніми конфліктами, станами тривоги, переживанням

страху та дискомфорту [3].

Захисні механізми мають об’єктивні прояви, тобто видимі ознаки, на рівні дій, емоцій і вербальних репрезентацій. Індивідуальний набір захисних механізмів залежить від конкретних обставин життя, з якими стикається людина, і того досвіду, який вона з цього отримує.

На думку Ф. Крамер, захисні механізми є необхідним інструментом захисту і у помірному використанні сприяють успішній адаптації [20]. Вони є частиною нормального функціонування психіки, але можуть розглядатися як патологічні, за таких умов:

- невідповідність віку;
- висока інтенсивність;
- безперервне та недоречне використання;
- перевага кількості над якістю [21].

Крім того, постійне перебування у позиції захисту може призвести до значних негативних наслідків: придушення почуттів; підвищення залежності від звичок і фантазій, які знижують функціональність особистості; виникнення проблем у спілкуванні тощо.

Проте особистість – істота соціальна, свідома і самостійна, тому вона здатна вирішувати зовнішні та внутрішні конфлікти, боротися з тривогою і страхами, керуючись свідомо сформульованою програмою. Для позначення свідомих зусиль особистості, які вона докладає у ситуації психологічної загрози, використовується поняття копінг-стратегії, або усвідомлювані стратегії подолання стресу, страхів і тривоги [9].

Л. Васерман із співавторами розглядає механізми психологічного захисту і копінг-поведінку як засоби адаптації до стресової ситуації, де копінг-поведінка визначається як стратегія дії особистості, спрямована на

усунення ситуації психологічної загрози. Механізми психологічного захисту (МПЗ) є інтрапсихічною адаптацією, спрямовані на послаблення психічного дискомфорту. Для розрізнення механізмів психологічного захисту і копінгу автори запропонували наступну схему аналізу:

1. МПЗ не пристосовані до вимог ситуації і є ригідними: техніки емоційного самоконтролю є пластичними і пристосовані до ситуації.

2. МПЗ прагнуть до більш швидкого зменшення емоційної напруги, яка виникла; при використанні емоційного самоконтролю людина, напроти, часто сама себе мучить (антигедоністичний характер технік самоконтролю).

3. МПЗ «близькорукі», створюють можливість разового зниження напруги (принцип дії – «тут» і «тепер»), тоді як механізми психологічного подолання розраховані на перспективу.

4. МПЗ призводять до викривлення сприйняття дійсності і самого себе; механізми самоконтролю пов’язані з реалістичним сприйняттям, а також спроможністю об’єктивного ставлення до самого себе [18].

На думку Е. Хейма (E. Heim), відмінність механізмів психологічного подолання від механізмів психологічного захисту полягає у тому, що перші використовуються індивідом свідомо і спрямовані на активну зміну ситуації, інші – неусвідомлені, пасивні і спрямовані на зниження емоційної напруги [24].

Р. Лазарус не відокремлює «захисні» процеси від «копінг-процесів», припускаючи, що «це ті засоби, за допомогою яких особистість здійснює контроль над ситуаціями, які загрожують, фруструють або приносять задоволення» [25].

Р. Лазарус виокремив параметри диференціації між механізмами психологічного захисту і копінгу:

Часова спрямованість. Захист, як правило, робить спробу розв'язати ситуацію «зараз», не пов'язуючи цю актуальну ситуацію з майбутніми ситуаціями. У цьому сенсі психологічний захист обслуговує актуальний психологічний комфорт.

Інструментальна спрямованість. Захист «думає» лише про себе, якщо він і враховує інтереси оточення, то лише для того, щоб вони, у свою чергу, обслужили його інтереси.

Функціонально-цільова значущість. Чи мають механізми регуляції функцію відновлення порушених стосунків між оточенням та особистістю (механізми психологічного подолання) або скоріше функцію лише регуляції емоційний станів (захисні механізми).

Модальна регуляція. Чи мають місце пошук інформації, безпосередні дії, рефлексія (притаманна скоріше копінгу) або пригнічення, втеча та ін.

Таким чином, Р. Лазарус розглядає психологічний захист як пасивну копінг-поведінку, а захисні механізми як інтрапсихічні форми подолання стресу, призначені для зниження емоційної напруги раніше, ніж зміниться ситуація. Якщо копінг-поведінка може використовуватися індивідом свідомо, вибиратися і змінюватися ним у залежності від ситуації, то механізми психологічного захисту неусвідомлювані і у випадку їх закріплення стають дезадаптивними [26].

Стратегії поведінки, які включають у себе психологічні захисти і психологічне подолання є різними варіантами процесу адаптації і, подібно до внутрішньої картини життєвого шляху, поділяються на соматичні, особистісно і соціально орієнтовані, у залежності від переважної участі в адаптаційному процесі того чи іншого рівня життєдіяльності. Використання системного підходу у збереженні здоров'я передбачає врахування психічних і фактичних впливів середовища, властивостей особистості, які

опосередковують ці впливи, а також біологічних механізмів регуляції стресу;

Р.Плутчик розміщає концепцію психологічного захисту у широку еволюційну структуру. Згідно еволюційної теорії Ч. Дарвіна, який стверджує, що кожна емоція має певні цілі, слугує для адаптації організму і покликана розв'язувати проблеми виживання на всіх рівнях. На думку Р. Плутчика, певні механізми захисту призначені для регуляції певних емоцій, є похідними від емоцій і притаманні людині і тваринам, що здатні їх переживати [27].

Психоеволюційна теорія Р. Плутчика містить ствердження, що існує вісім основних або первинних емоцій (страх, гнів, радість, печаль, прийняття, відраза, очікування, здивування), інші – є змішанням цих основних компонентів. Варто зазначити, що емоції відрізняються за інтенсивністю і схожістю один з одним і проявляють якості полярності.

Р. Плутчик , як і Р. Лазарус дотримувався наступної моделі емоції.

Стимул → Фізіологічна реакція + Когнітивна оцінка → Емоція.

Подальший розвиток психоеволюційної теорії Р. Плутчика знайшло своє відображення в одній з останніх робіт автора, яка відображає відношення між особистісними рисами та емоціями, а їх психологічні структури схожі. Звідси витікає, що регулювання емоційних станів призводить до кращої інтерпретації особистісних розладів, а також дозволяє розширити погляд на єдність особистості та міжособистісної взаємодії у процесі її формування [28].

Р. Плутчик виокремлює вісім базисних адаптивних реакцій (самозбереження, руйнування, відтворення, з'єднання, інкорпорація, відчуження, дослідження, орієнтація), які є прототипами восьми основних емоцій. А поєднання основних емоцій дає увесь афективний спектр. У свою

чергу, і захисні механізми, які є похідними емоцій, класифікують на базові (заперечення, витіснення, регресія, компенсація, проекція, заміщення, інтелектуалізація, реактивне утворення) і вторинні (до їх числа належать всі інші). Так, заміщення розглядається як несвідомий спосіб впоратися з гнівом, який не може бути виражений прямо і безкарно. Проекція – несвідома спроба впоратися з самонеприйняттям шляхом атрибуції цього почуття іншим [27].

Зв'язок між когнітивною оцінкою ситуації і процесом захисту дало підстави Р. Плутчику та співавтор. провести паралель між когнітивними процесами та окремими видами психологічного захисту, визначив таким чином не лише залежність актуалізації в особистості тих чи інших захистів від особливостей конкретних когнітивних процесів, але і гіпотетичну шкалу захисних механізмів, яка у порядку зростання зрілості виглядає так: заперечення, регресія, проекція, заміщення, придушення, формування реакції, інтелектуалізація, компенсація.

Особистість, яка зловживає більш примітивними захисними механізмами, характеризують як емоційно та особистісно менш зрілу. Звідси витікає, що процеси мислення та уяви відповідають за найбільш складні і зрілі види захистів, пов'язані з переробкою і переоцінкою інформації (раціоналізація, інтелектуалізація, компенсація та ін.).

Р. Плутчик висуває наступні гіпотетичні положення зв'язку механізмів психологічного захисту та особистості:

1. Особистість з сильно вираженими рисами характеру, ймовірно, має тенденцію користуватися певними механізмами психологічного захисту, як засобами подолання різних життєвих проблем. Так, особистість з сильним контролем можливо буде використовувати інтелектуалізацію як основний захистний механізм.

2. Існує відносно невелика кількість базисних захистів, у той час як всі інші являють собою або компенсацію останніх, або різні назви одних і тих самих. Так, захист за типом інтелектуалізації включає у себе ізоляцію, раціоналізацію та анулювання. Компенсація включає в себе елементи сублімації, ідентифікації, фантазії і т.д. Спочатку синтезувавши багаточисельні описання форм психологічного захисту у шістнадцять захисних механізмів, Р. Плутчик редуціює у подальшому цей список до вісьми, які на його думку, є основою всіх захисних механізмів: саме вони покладені в основу створеного ним тест-опитувальника «Індекс життєвого стилю».

3. Захисні механізми характеризуються протилежністю у тій самій мірі що і полярні емоції, які лежать в їх основі (радість – печаль, страх – гнів, прийняття – відчуження, передбачення – подив). Таким чином, вісім базисних механізмів зводяться до чотирьох біполярних пар: реактивне утворення – компенсація, подавлення – заміщення, заперечення – проекція, інтелектуалізація – регресія.

4. Кожен з основних діагнозів, який описує існуючі психічні розлади особистості, пов’язаний з домінуючим захистом. Наприклад, особи, які страждають на паранойю, схильні до виключної підозрілості і критичності. Використання проекції дає їм можливість викривити світ, побачивши у ньому загрозу, з метою виправдання свого надмірного неприйняття. Надмірність використання інтелектуалізації визначає синдром причепливості та ін. [24].

Теорія Р. Плутчика внесла великий внесок у розуміння зв’язку між емоційними станами, психологічними рисами та захисними механізмами. Це питання до нього практично не було розроблене. Розвиток цієї теми знайшло відображення у багаточисельних наукових дослідженнях.

Цікавою є модель структури емоцій та їх похідних, представлених Л. Гребенніковим на основі теорії Плутчика-Келлерман, а також взаємозв'язку особистісних рис, розладів особистості та механізмів захисту. Ці дослідники при вивченні зв'язку між емоціями та діагностичними диспозиціями виходили з того, що базовий (основний) діагноз, який називається диспозицією, є успадкованим і кожна з особистісних диспозицій пов'язана як з певною емоцією, так і з певним захисним механізмом. Разом вони утворюють систему, структуровану таким чином, що сусідні феномени означають схожі позиції, наприклад, манія та істерія, а ті, які лежать напроти – протилежні, наприклад, манія та депресія [10].

Таким чином, механізми психологічного захисту і копінг-поведінка розглядаються вченими як найважливіші форми адаптаційних процесів та реагування індивіда на стресові ситуації, які доповнюють один одного. На сьогоднішній день не існує єдиної думки про їх співвідношення, а щодо відмінностей між ними, то існують наступні точки зору:

– з одного боку помітна близькість копінгу до механізмів психологічного захисту, а з іншого боку – відмінність за параметром активність (конструктивність) – пасивність (неконструктивність),

– одні вчені розводять поняття психологічного захисту і копінг-механізмів, а інші розглядають лише психологічний захист, розділяючи його на адаптивний та неадаптивний,

– копінг-механізми використовуються індивідом свідомо, а механізми психологічного захисту – неусвідомлювані та пасивні;

– механізми подолання більш пластичні, але вимагають від людини більших затрат енергії та включення когнітивних, емоційних та поведінкових зусиль;

– якщо копінг-процеси спрямовані на активну зміну ситуації та задоволення значущих потреб, то процеси компенсації, і особливо захисту, спрямовані на пом’якшення психічного дискомфорту;

– механізми захисту схильні до більш швидкого зменшення емоційної напруги і тривоги і працюють за принципом «тут і тепер». Копінг є процесом, який залежить від ситуації і має «відкладений ефект», тобто розрахований на перспективу. Крім того, копінг – це цілеспрямована поведінка суб’єкта як джерела можливої зміни ситуації.

Отже, механізми психологічного захисту тісно пов’язані з механізмами копінг-поведінки і характеризуються як найважливіші форми адаптаційних процесів та реагування індивідів на стресові ситуації. На сьогоднішній день не існує єдиної думки про їх співвідношення та диференціацію. Послаблення психічного дискомфорту здійснюється у рамках неусвідомленої діяльності психіки з допомогою механізмів психологічного захисту. Копінг-поведінка являє собою свідомі стратегії дій особистості, спрямовані на усунення ситуації психологічної загрози.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі нами було досліджено поняття стресу, а також теоретичні підходи до визначення поняття копінг-стратегій, копінг-механізмів, копінг-поведінки. Проаналізовано поняття психологічного захисту та досліджено думку науковців на рахунок взаємозв’язку між захисними механізмами та копінг долаючою поведінкою.

У цьому розділі було визначено, що термін копінг був введений психологом Річардом Лазарусом (модель транзакційного стресу). За його словами, це збірне поняття, яке стосується будь-якої реакції людей у загрозливих чи стресових ситуаціях. Аналізуючи теоретичі підходи,було досліджено, що долаюча поведінка це процес, який має багато можливих варіацій, так як індивідуальна поведінка надзвичайно різноманітна. Копінг-

реакції залежать насамперед від стану здоров'я, ступеня стресу та суб'єктивних ресурсів. Реакції подолання можуть бути чисто психічними або діяльними. З одного боку, ми намагаємося когнітивно переосмислити або применшити значення ситуації, а з іншого боку, ми реагуємо втечею та униканням або активно боремося з викликом. В першому розділі приведено класифікацію копінг-механізмів в залежності від типу модальності(емоційні, когнітивні, поведінкові), та встановлено що долаюча поведінка та копінг-стратегії залежить від так званих копінг-ресурсів. Згідно теорії Лазаруса було виділено два основних типи реагування: проблемнорієнтований; субєктивно-орієнтований;, а також приведено розгорнуто які є їх види і яка між ними різниця. Також розглянуто копінг-стратегії у розрізі їх якісних ознак,які в свою чергу поділені на 4 групи.

Було встановлено, що окрім копінг-ресурсів, самооцінка та локус контроль мають важливий вплив на формування конструктивних копінг-стратегій. Також було визначено і розглянуто можливі позитивні і негативні наслідки використання різних копінг-стратегій.

Розглянуто види механізмів психологічного захисту, різні підходи до визначення цього поняття, та дослідження думки науковців з приводу взаємозв’язків та відмінностей між копінг-стратегіями.

Було досліджено, що подолання - це індивідуальний процес. Не кожна стратегія працює однаково добре для всіх. Існують також відмінності між моделями особистої та професійної поведінки.

Захисні механізми та стратегії подолання розглядаються як два різних типи адаптаційних процесів. Їх можна чітко диференціювати на основі залучених психологічних процесів, але не на основі їх зв’язку з результатами. Критерії, які критично розрізняють процеси захисту та подолання, включають свідомий/несвідомий статус і навмисний/ненавмисний характер процесів. Критерії, засновані на диспозиційному або ситуаційному статусі процесу, а

також на концептуалізації процесів як ієрархічних, виявляються більше питанням акценту, ніж критичної різниці.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ СТРАТЕГІЙ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ

2.1 Обгрунтування методичного забезпечення та процедури дослідження копінг-поведінки співробітників ТОВ «Літин-Біосфера»

У даному розділі дипломної роботи представлено та проаналізовано методики, обрані нами для проведення емпіричного дослідження копінг-поведінки співробітників бізнес середовища.

Дослідження проводилося на базі Товариства з обмеженою відповідальністю (надалі ТОВ) «Літин-Біосфера».

Організація і проведення емпіричного дослідження вимагає визначення його етапів, вибірки обстежуваних респондентів, підбору методів дослідження, проведення дослідження, та його аналіз.

Були визначені наступні етапи дослідження: підготовчий, діагностичний та аналітичний.

На першому етапі була з'ясована наукова проблема та стан її розв'язання у зарубіжній та вітчизняній психологічній науці.

На другому, діагностичному етапі, було проведене дослідження, уточнені методичні прийоми, відібрана вибірка для основного дослідження, проведений основний експеримент, зібрані первинні дані, необхідні для доказів запропонованих гіпотез.

Третій етап, аналітичний. На даному етапі була проведена первинна та вторинна математико-статистична обробка результатів. Кількісний та якісний аналіз отриманих результатів здійснювався з допомогою систематизації, узагальнення і представлення їх у вигляді таблиць, графіків, діаграм. В кінці були встановлені психологічні особливості та

закономірності прояву копінг-поведінки досліджуваних груп, що дало підстави сформулювати окремі та загальні висновки за результатами дослідження.

Також, був зроблений пошук методик і методів релевантних меті, предмету і задачам емпіричного дослідження. Обрання методів дослідження проводилося з урахуванням основних завдань роботи.

У методичний комплекс увійшли такі методи, як спостереження, бесіда, тестування, обробка даних. Інструментально-діагностичний комплекс складався з наступних методик: тест на визначення домінуючих копінг стратегій Р. Лазаруса адптований Т. Крюковою та співавторів., «Локус суб'єктивного контролю» Дж. Роттера, методика дослідження психологічних захистів Р. Плутчика «Індекс життєвого стилю».

З метою вивчення проблеми копінг-поведінки та розгляду основних підходів до її дослідження у сучасній психологічній науці був використаний метод теоретичного аналізу наукової літератури, який засвідчив що вивчення психологічних особливостей копінг-поведінки працівників бізнес-середовища на сьогоднішній день є актуальним.

Метод спостереження використовувався для первинного збору психологічної інформації про досліджуваних та дозволив фіксувати основні поведінкові і особистісні особливості в період дослідження.

Метод бесіди ґрунтувався на отриманні від працівників за допомогою вербальної комунікації психологічної інформації. Цінність даного методу полягала у встановленні особистого контакту з досліджуваними, що дозволило з'ясувати необхідні дані, уточнюючи їх і ставлячи додаткові запитання, які виникали під час самої бесіди.

Емпіричне дослідження включало психологічне обстеження особливостей копінг-поведінки працівників ТОВ «Літин-Біосфера»:

1. Для вивчення копінг-стратегій був використаний опитувальник Р. Лазаруса адптований Т. Крюковою та співавторів.,. Опитувальник був розроблений у 1988 році американськими психологами Річардом Лазарусом та Сьюзан Фолкман. У 2004 році в тест вносили деякі зміни психологи Т.Л.Крюкова, Е.В.Куфтяк, Л.І. Вассерман. Методика призначена визначення копінг - механізмів, способів подолання труднощів у різних галузях психічної діяльності, копінг - стратегій. Цей опитувальник вважається першою стандартною методикою в галузі вимірювання копінгу. Методика копінг стратегій Лазаруса враховує 8 типів реагування у стресі:

- конфронтація;
- дистанціювання;
- самоконтроль;
- пошук соціальної підтримки;
- прийняття відповідальності;
- уникнення;
- планування розв'язання проблеми;
- позитивна переоцінка.

Досліджувані працювали за наступною інструкцією: Випробуваному пропонуються 50 тверджень щодо поведінки у важкій життєвій ситуації. Випробовуваний повинен оцінити, як часто дані варіанти поведінки виявляються в нього. Одна позиція відноситься до одного з 8 видів поведінки. Людині пропонується уявити себе у скрутному становищі і вибрати по кожній позиції частоту її використання. Відповідям надається кілька балів.

Підрахунок та підсумовування балів завершують копінг тест Лазаруса. Інтерпретація є виявлення кількості балів з кожної стратегії та аналіз

результату. Чим більше балів набрав конкретний стиль поведінки, тим частіше він використовує його при виникненні труднощів.

За Крюковою результат обчислюється інакше: Підраховуємо бали, підсумовуючи за кожною субшкалою: ніколи – 0 балів; рідко – 1 бал; іноді – 2 бали; часто - 3 бали. Обчислюємо за формулою: X = сума балів/max бал*100

Номери опитувальника (по порядку, але різні) працюють різні шкали. Максимальне значення з питання, яке може набрати випробуваний 3, а з усіх питань субшкали максимально 18 балів, випробуваний набрав 8 балів: це і є рівень напруги конфронтаційного копінгу.

Можна визначити за сумарним балом:

6 - низький рівень напруженості, говорить про адаптивний варіант копінгу; 7-12 – середній, адаптаційний потенціал особистості у прикордонному стані; 13-18 - висока напруженість копінгу, що свідчить про виражену дезадаптацію.

Інструкція до тесту, питання та бланк відповідей подається в Додатку А до дипломної роботи.

Також нами була обрана методика для діагностики психологічних захисних механізмів особистості Плутчика-Келлермана-Конте "Індекс життєвого стилю" (Life Style Index, LSI) у 1979 році і адаптований Л. Гребенніковим .

Варто зазначити, що тривалий час при діагностиці захисних механізмів головна роль відводилася проективним методам дослідження. При цьому найбільш серйозне вивчення можливостей вимірювання проводилося з допомогою методики Роршарха. Проте, враховуючи, що з допомогою

проективних методик неможливо систематизовано оцінити повний спектр захисних механізмів, низка дослідників робили спроби створення опитувальників, які вимірювали б захисні механізми, що грунтуються або на самозвіті досліджуваного, або з врахуванням думки інтерв'юера (експертна оцінка). Але частіше всього вони обмежувалися вимірюванням окремих засобів захисту і дотримувалися різних теоретичних орієнтацій, що породжувало велику кількість термінологічних неточностей і проблему отриманих різними авторами даних, які неможливо співставити.

На цьому тлі тест-опитувальник Р. Плутчика, Х. Келлермана, створений у 1979 році, слід визнати найбільш вдалим діагностичним засобом, який дозволяє вимірювати всю систему механізмів психологічного захисту, виявити, як провідні механізми, так і оцінити ступінь напруженості їх.

Представлена методика базується на структурній теорії его-захисту Р. Плутчика, у відповідності до якої психологічний захист- це послідовне спотворення у особистості когнітивної й емоційної складових складної, кризової, стресової, ситуації з метою зменшення емоційної напруги, яка оцінюється як загрозлива у разі повного й адекватного віддзеркалення реальності.

Тому з метою адаптації включаються механізми блокування або переконструювання образу реальності і образу Я, які називаються механізми психологічного захисту. Опитувальник включає вісім шкал:

1. заміщення;

2. проекція;

3. компенсація;

4. регресія;

5. пригнічення;

6. заперечення;

7.гіперкомпенсація (реактивні утворення);

8. раціоналізація (інтелектуалізація).

Кожному з цих восьми МПЗ відповідало від 10 до 14 тверджень, які діагностували особистісні реакції індивіда, що зазвичай виникають у різних ситуаціях.

Методика являє собою опитувальник, який складається з 92 тверджень, що передбачають отримання одного з двох варіантів відповідей: «вірно» або «невірно». За відповідь нараховується один бал, а потім підраховувалася кількість балів по кожному виду МПЗ. Інтерпретація отриманих даних проводилася у відповідності з описаними Р. Плутчиком визначеннями механізмів психологічного захисту.

Інструкція до тесту та тест представлений у Додатку Б.

Також було вирішено в ході дослідження для вивчення інтернально-екстернального особистісного контролю використати методику рівня суб'єктивного контролю – РСК, варіант А, призначений для дослідницьких цілей, авторами якої є Е. Бажин, К. Голинкіна та А. Еткінд .

Особистісний контроль оцінюється як один з самих значущих особистісних копінг-ресурсів, який проявляється як впевненість у здатності особистості викликати зміни середовища у бажаному напрямку. Одним із критеріїв самовизначення особистості є уміння людини приймати на себе відповідальність за власну поведінку, за результат діяльності в різних ситуаціях. Виходячи із того, що важливим критерієм запоруки успішності у бізнес-середовищі, є зрілість, та вміння брати на себе відповідальність за планування та результати є одним із головних критеріїв специфіки

успішного бізнесу, вивчення локусу контролю у даному дослідженні було необхідним.

Люди відрізняться тим де і як вони локалізують контроль значущих для них подій. Є два полярні типи локалізації - екстернальний та інтернальний. З інтернальним локусом контролю, людина оцінює події як такі, що залежать від її особистісних якостей (компетентності, цілеспрямованості тощо), з екстернальним локусом контролю успіхи й невдачі розглядаються як результат зовнішніх сил (везіння, випадок, вплив оточення тощо) і від себе наче не залежать. Кожній особі властива певна позиція в континуумі, який знаходиться в межах від інтернального до екстернального типу.

2. Локус контролю є універсальним стосовно будь-яких подій та життєвих ситуацій. Один тип контролю характеризує поведінку людини в ситуаціях, невдач, сфері досягнень і по-різному впливає на сфери соціального життя.

Експериментально встановлений зв'язок різних форм поведінки і параметрів особистості з екстернальністю-інтернальністю. Екстерналам більше властива конформна, поступлива поведінка. Інтернали менше схильні підкорюватися тиску оточення, протидіють, якщо ними маніпулюють, сильніше реагують, якщо оточення зазіхає на свободу. Люди з інтернальним локусом контролю, на відміну від екстернатів, краще працюють на самоті. Вони, як правило , відповідальніші, соціально активніші, послідовніші у вчинках їхня перспектива насичена великою кількістю подій. Когнітивно активні. «Борються» за здоров'я. Послідовні і продуктивні в прийнятті рішень та в ризикованих ситуаціях. Можуть відмовитися від легкого задоволення для досягнення іншого цінного блага. Упевнені, що наполегливість сприяє високій продуктивності й отриманню нагороди. Більше задоволені працею в цілому. Успішніші в навчанні. У стилі

керівництва надають перевагу заохоченню.

Особистісні кореляти, локусу контролю інтернатів характеризуються позитивними зв'язками із соціальною відповідальністю, усвідомленням сенсу життя. Як правило, вони домінантні в міжособистісній взаємодії, толерантні у всіх сферах суспільного життя, соціабельні, розумово підготовлені до існування та доцільної адаптації в соціумі, відповідальні. Позитивно приймають своє «Я», водночас розуміючи його недосконаліть, чому і прагнуть до самовдосконалення.

Екстернали підозрілі, тривожні, депресивні, агресивні, догматики, авторитарні, непринципові, цинічні, схильні обманювати. Екстернальність корелює з тривожністю, депресією, психічними хворобами.

Методика РСК складається з 44 пунктів, які дозволяють вивчати екстернальність-інтернальність у міжособистісних і сімейних стосунках. Також у ній є пункти, які вимірюють ставлення до здоров'я і хвороби.

Інструкція до тесту, питання та бланк відповідей прикладається у Додатку В.

Вимоги, які висуваються до проведення обраних психодіагностичних методик, були дотримані. Застосування кожної з них дало певні результати у процесі даного дослідження.

Також, з метою адекватної оцінки взаємозв’язків між механізмами психологічного захисту та копінг-стратегіями було вирішено встановити їх кореляційні зв’язки.

2.2 Аналіз результатів дослідження копінг-поведінки співробітників ТОВ «Літин-Біосфера»

Компанія входить до складу групи компаній з 11 товариств. Діяльності групи компаній бере свій початок з 1996 року, з часом були створені додаткові

сфери і напрямки.

Фактичний офіс компанії знаходиться за адресою: Київ, Відрадний 95 Д

На сьогодні сфера діяльності групи компаній різноманітна (будівництво, імпорт медикаментів, медичні центри, вирощування і продаж рослин, надання послуг різного спектру, продаж товарів, кейтерінг). Всі компанії взаємодіють між собою. По суті вихід із звичайного процесу однієї із компаній призводить до створення форс мажорних обставин в іншій . Офіс більшості компаній, які входять до складу групи знаходиться в одній будівлі, де працює близько ста офісних працівників, які між собою тримають тісну комунікацію

ТОВ «Літин-Біосфера» займається будівництвом великих комплексів відпочинку для подальшого надання в оренду та суборенду. На даний момент на балансі підприємства є будиночки відпочинку, які здані в оренду дружнім компаніям, а також поточне будівництво ресторанного комплексу та інших будинків відпочинку. Послуги по юридичному, кадровому супроводу надає одна із компаній, яка знаходиться поверхом нижче, тому проаналізувати фактичні міжособистісні професійні відносини не складно.

Показник плинності кадрів досить низький, що з однією сторони може вказувати на стабільність та хороші умови праці, а з іншої, небажання управлінців до кардинальних змін, та упровадження більш сучасних ідей.

Враховуючи те, що однією із напрямів діяльності компаній є кейтерінг, співробітники завжди забезпечені безкоштовними обідами, та мають змогу користуватися цими послугами за спец пропозиціями. Це створює додаткову мотивацію і комфорт.

До початку бойових дій на території України, політика компаній була сформована таким чином, що фактична присутність на робочому місці в офісі, була невід'ємною умовою робочого процесу. Віддалена робота, незалежно від професій і обов'язків не віталась керівництвом.

Цей фактор, викликав певний дискомфорт, особливо у співробітників

менших вікових груп.

Більш молодше покоління, чи як ще їх називають міленіали, які зазвичай віддають перевагу гнучкому графіку, віддаленій роботі та фрілансу складають всього 6% від всіх співробітників організації.

Графік роботи регламентований, чітко визначений час початку та закінчення робочого дня з 9.00 по 17.00. Також виділено час на 2 брейки, по 10 хв на кожен, та обід (40 хв).

З однієї сторони це дозволяє дисциплінувати та організовувати роботу, а з іншої ставить співробітників в певні рамки. Це пояснюється тим, що немає чіткого розуміння між завчасно запланованими задачами. Це створює певний стрес, так як гнучкість часу для перерв не передбачена.

Всі співробітники департаментів підпорядковуються безпосередньо своїм керівникам, є встановлена ієрархія, яка за правилами компанії не може бути порушена. Комунікація відбувається за допомогою корпоративної пошти, та сервісу для управління бізнесом «Бітрікс». По закінченню робочого дня, співробітники формують звіт по виконаній роботі та потраченому часу. Інформація акумулюється в особистому кабінеті кожного керівника департаменту.

З початку повернення до роботи, після вторгнення російських військ на територію України, засновники та керівники вирішили відмовитись від користування сервісу «Бітрікс», по двум причинам

А) Це російський сервіс

Б) Було прийняте рішення послабити контроль та зробити більш гнучкий графік роботи.

Було проведено опитування, та даний розгляд питання було підтримано всіма співробітниками.

При аналізі клімату на підприємстві було встановлено, що в більшості департаментах рішення приймаються не тільки виходячи із раціональних

мотивів, а й з мотивів близьких і дружніх відносин між керівником і підлеглими.

Не завжди чітко визначені ролі і є деяка спутаність.

В загальному в колективі панує дружня атмосфера, присутня підтримка (в т.ч. фінансова, за необхідності).

Для дослідження була сформована вибірка із 26 співробітників, серед яких 18 жінок, 8 чоловіків, які мали зовсім різні професійні спрямування. Учасниками дослідження були люди, вік яких становив від 28 до 47 років. Дослідження проводилось онлайн, індивідуально з кожним досліджуваним.

З метою дослідження особливостей прояву поведінкової реакції на гострий стрес у бізнес середовищі, та людей з різним професійним спрямуванням був використаний опитувальник тест Р. Лазаруса «Копінг-стратегії» адаптований Т. Крюковою. Подолання життєвих труднощів, як стверджують автори методики, є когнітивні і поведінкові зусилля індивіда, що постійно змінюються, з метою управління специфічними зовнішніми та (або) внутрішніми вимогами, які оцінюються ним як такі, що піддають його випробуванню або перевищують його ресурси. Завдання подолання негативних життєвих обставин полягає в тому, щоб або подолати труднощі, або зменшити їх негативні наслідки, або уникнути цих труднощів, або витерпіти їх. Можна визначити владну поведінку як цілеспрямовану соціальну поведінку, що дозволяє впоратися зі складною життєвою ситуацією (або стресом) способами, адекватними особистісним особливостям та ситуації, - через усвідомлені стратегії дій. Ця свідома поведінка спрямована на активну зміну, перетворення ситуації, що піддається контролю, або пристосування до неї, якщо ситуація не піддається контролю. При такому розумінні воно важливе для соціальної адаптації здорових людей. Його стилі та стратегії розглядаються як окремі елементи свідомої соціальної поведінки, за допомогою яких людина

справляється із життєвими труднощами.

Опис субшкал по яким оцінює дана методика:

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

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

3. Самоконтроль. Зусилля щодо регулювання своїх почуттів та дій.

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

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

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

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

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

В ході даної методики було визначено домінуючу стратегію подолання стресу, або копінг-стратегію респондентів у рамках, існуючої гострої стресової ситуації.

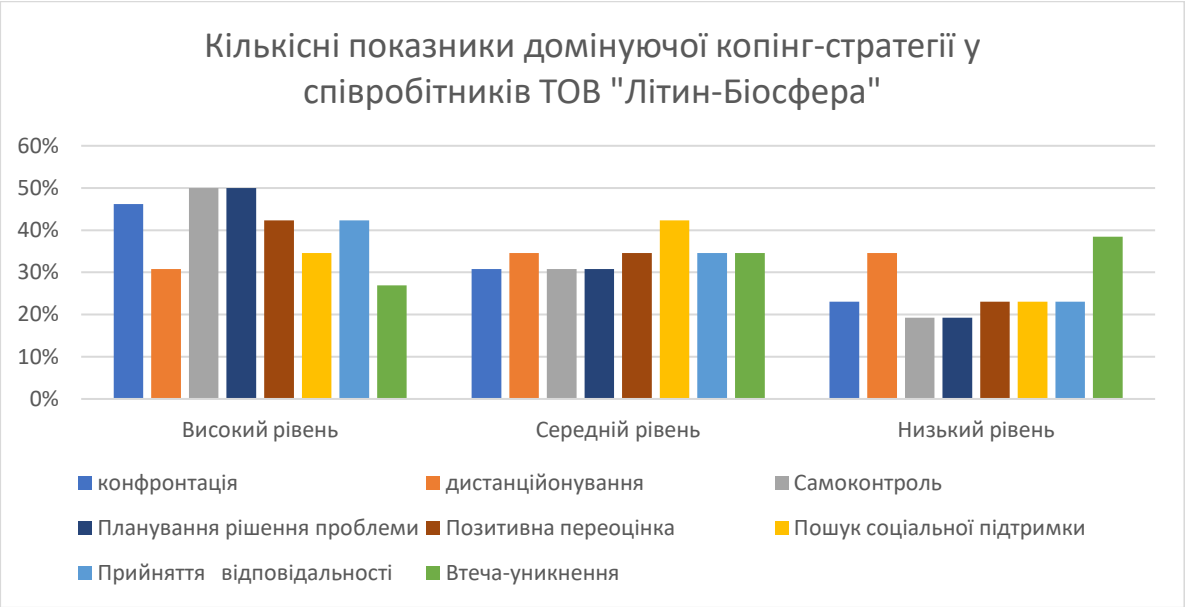


Рис. 2.1 Кількісні показники домінуючої копінг-стратегії у співробітників ТОВ «Літин-Біосфера»

Провівши дане дослідження, результати були оформлені в діаграму, з якою можна ознайомитись вище.

Опрацювавши дані показники, можемо бачити, що середній рівень найбільш розповсюджений по шкалі стратегії «пошук соціальної підтримки», в той час як вживання стратегії «втеча-уникнення» має найбільші показники по низькому рівню домінування. Також, високі показники у низькому рівню вживаності має стратегія «дистанційонування», та високий рівень показнику по шкалі «прийняття відповідальності». Такі дані можуть означати, що найпоширенішими серед досліджуваних є саме активні копінг-стратегії. Слід звернути увагу, що третину високого рівню займає стратегія «пошук соціальної підтримки», та «конфронтація», що може вказувати на неспроможність домовлятися і прислухатися до оточуваного бізнес середовища, та негативного сприйняття порад колег по роботі. Використання цієї стратегії зумовлено недостатністю розвитку особистісно середовищних копінг-ресурсів і навичок активного вирішення проблем. В бізнес середовищі, використання цієї стратегії

призводить до зниження працездатності, що призводить до погіршення показників результативності. Наявність такого показнику говорить, що на досліджуваному підприємстві є дезадаптовані співробітники, яким потрібна психологічна допомога. Стратегія «втеча-уникнення» може носити адекватний або неадекватний характер залежно від конкретної стресової ситуації, а також віку і стану ресурсної системи особистості.

По шкалі «Планування вирішення проблем» та «Самоконтроль» найбільший відсоток людей відповідають високому рівню даної тенденції в поведінці, що виявляє активну позицію респондентів у пошуку можливих способів ефективного вирішення проблеми, досліджування прагнуть використовувати усі доступні особистісні ресурси для пошуку виходу із стресової ситуації, найменших відсоток належить дуже низькому рівню. По шкалі «Позитивна переоцінка» найбільший відсоток належить високому рівню, що вказує на активність у поведінковій реакції на стрес, що реалізується через спроби знайти інші шляхи та методи вирішення проблеми. Найменший відсоток належить високому рівню по шкалі «втеча - уникнення», найбільший відсоток належить низькому рівню такої поведінкової реакції на стрес, що вказує на привілейованість ефективних стратегій копінгу серед інших.

Для діагностики механізмів психологічного захисту співробітників досліджуваного підприємства нами обрана методика «Індекс життєвого стилю» (Р. Плутчик, Х. Келлерман, Х. Р.Конте) (адаптація Л. І. Вассермана та ін. НДПНІ им.В.М.Бехтєрєва). Дана методика дозволила нам виявити рівні прояву наступних основних механізмів психологічного захисту:

Витіснення – це процес мимовільного усунення в несвідоме неприйнятих думок, почуттів, мотивів. Цей захист проявляється в тому, що людина забуває імена, ситуації, події минулого, які супроводжувалися переживанням негативних емоцій. І не обов’язково витісняється образ

неприємної людини. Ця особа може бути витіснена тільки тому, що вона була мимовільним свідком неприємної для людини ситуації. Умовою витіснення є результат порівняння нової інформації з ідеалом «Я»

Заперечення – це механізм відкидання думок, почуттів, бажань, потреб чи реальності які не прийнятні на свідомому рівні. Особистість веде себе так ніби проблеми не існує. Примітивний механізм заперечення в більшій мірі характерний для дітей (якщо сховати голову під ковдрою, то реальність перестане існувати). Дорослі часто використовують заперечення у випадках кризових ситуацій (невиліковна хвороба, наближення смерті, втрата близької людини тощо). Неможливість уникнути неприємної події може компенсуватися запереченням не його самого, а тривожного сенсу.

Регресія – це повернення на нижчій рівень розвитку, що припускає менш розвинені реакції і, як правило, зменшення рівня вимог. Регресія може бути частковою, повної або символічною. У нормі проявляється в іграх, у реакціях на неприємні події

Компенсація – це несвідома спроба подолання реальних і уявних недоліків особи у собі. Компенсаторна поведінка універсальна, оскільки досягнення статусу є важливою потребою майже всіх людей. Компенсація може бути соціально прийнятною (сліпий стає знаменитим музикантом) і неприйнятною (компенсація низького зросту - прагненням до влади і агресивністю; компенсація інвалідності - грубістю і конфліктністю). Ще виділяють пряму компенсацію (прагнення до успіху в явно програшній області) і непряму компенсацію (прагнення утвердити себе в іншій сфері).

Проекція – процес протилежний інтроекції, в якому позитивні та негативні властивості, відносини, вірування, поведінка або відчуття які в дійсності відносяться до особистості, приписуються іншим об’єктам чи людям. Тобто це тенденція робити навколишнє середовище відповідальним

за те, джерелом чого являється сама особистість.

Заміщення – задоволення або пригнічення незадоволених бажань за допомогою іншого об’єкту. Коли людина сильно збуджена, наприклад внаслідок неприємної розмови з колегою, але сама не може виразити всі свої почуття в його адресу, людина часто «випускає пар» на іншу особу, яка ні в чому не винна.

Інтелектуалізація – припинення переживань, викликаних неприємною ситуацією, або впорядкування несумісних установок за допомогою логічних маніпуляцій. Може бути прихильність певним цінностям і установкам навіть за наявності явних доказів на користь протилежних установок.

Інтелектуалізація тісно пов'язана з раціоналізацією і підміняє переживання почуттів роздумами про них (наприклад, замість реальної любові - розмови про кохання).

Реактивне формування – це захисний механізм який підміняє неприйнятні для усвідомлення спонукання гіпертрофованими, протилежними тенденціями. Наприклад, перебільшена любов дитини до одного з батьків може бути перетворенням соціально неприпустимого почуття ненависті до нього. Жалість або дбайливість може розглядатися як реактивне утворення по відношенню до несвідомої черствості, жорстокості або емоційному байдужості.

Результати дослідження оформлені у таблицю 2.1.1

Таблиця 2.1.1

Показники рівнів механізмів психологічного захисту працівників ТОВ «Літин-Біосфера»

Механізми психологічного захисту	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
Заперечення	8	31%	10	38%	8	31%
Витіснення	13	50%	5	18,5%	8	31,5%
Регресія	11	44%	8	31%	7	25%
Компенсація	11	44%	10	38%	5	18%
Проекція	7	25%	8	31%	11	44%
Заміщення	7	25%	8	31%	11	44%
інтелектуалізація	11	42,5%	10	38,5%	5	19%
реактивне утворення	13	50%	7	25%	7	25%

На високому рівні у працівників ТОВ «Літин-Біосфера» домінують у половині вибірки (50%) показники двох механізмів психологічного захисту: витіснення та реактивне утворення. Отже, половина працівників підприємства інтенсивно застосовує витіснення як основний метод захисту інфантильного «Я», функціонування якого виявляється у винесенні за межі свідомості до несвідомості неприйнятних бажань, думок, почуттів, що викликають тривогу. Зазначимо, що даний механізм є основним, базовим для переважної більшості інших механізмів, що пояснює високі показники його застосування. Водночас зазначимо, що, не зважаючи на витіснення змісту проблемної, емоціогенної ситуації, у свідомості залишається

викликане нею емоційне напруження, яке сприймається як незрозуміла, невмотивована тривога а також це виявляється на рівні психо-вегетативних компонентів. У майже третини співробітників даний механізм мало виражений, оскільки виявлений на низькому рівні. 18,5% співробітників виявили представленість даного механізму витіснення на середньому рівні. Також половина співробітників компанії інтенсивно застосовує реактивне утворення як механізм психологічного захисту, який виявляється у розвитку працівників протилежних до витіснених думок, почуттів, прагнень, що представляє собою певну гіперкомпенсацію. Зокрема, у половини співробітників ТОВ «Літин-Біосфера» даний механізм може бути описаний як такий, на основі якого жорстокість або емоційна байдужість до колег та результатів, несвідомо підміняється на жаліть та дбайливість як результат реактивних утворень. Чверть співробітників демонструє низькі та середні показники реактивного утворення як механізму психологічного захисту. Дещо нижчі, але також достатньо виражені високі показники наступних трьох механізмів психологічного захисту: регресія, компенсація, інтелектуалізація. 44% від усіх співробітників активно застосовують регресію на високому рівні, що виявляється в уникненні травматичних переживань шляхом переходу на більш ранні стадії розвитку, прояв більш примітивних форм переживань та реакцій. У професійній діяльності даних працюючих, це може виявлятися у прояву схильності до заміни суб'єктивно більш складних завдань на відносно більш прості і доступні для респондентів. Застосування більш простих, але звичних та простих для них поведінкових стереотипів збіднює потенційно можливий арсенал думок, емоцій та моделей поведінки, але дозволяє тимчасово адаптуватись до емоціогенних умов. Показники середнього рівня даного механізму менш виражені у 31% вибірки, а низького у чверті вибірки. Інтелектуалізація як механізм захисту виявлений на високому рівні у 42,5% вибірки, які схильні

до надмірно розумового способу подолання фрустраційних переживань, через ігнорування емоційної складової. Даний механізм у вибірці виявляється у заміні емоційних переживань, які викликані неприємною або суб'єктивно неприйнятною ситуацією, логічних міркувань при наявності переконливих доказів на користь протилежного. Таким чином, інтелектуальні ресурси застосовуються як інструмент пояснення та обгрунтування різних моделей поведінки та переживань, які сприймаються як загрозливі та неприйнятні. Показники середнього рівня даного механізму наближені до високих- становлять 38,5% вибірки, а от показники низького рівня мають значно нижчі прояви- 19% вибірки співробітників досліджуваного підприємства. Компенсація, як механізм захисту виявлений на високому рівні у 44% вибірки, які схильні до інтенсивної заміни реальної або уявної нестачі, дефекту неприйнятних переживань, думок, поведінки іншими переживаннями, думками, моделями поведінки найчастіше за допомогою фантазування або привласнення цих аспектів іншої особистості. Дані аспекти не піддаються критичному аналізу, співставленню з власною системою «Я», тому не інтегруються в неї, не стають частиною «Я». А також даний механізм виявляється у схильності даних респонденів до пошуку інших сфер самозадоволення на противагу тим, які були фрустровані. При цьому засоби самовияву можуть бути як відносно конструктивними - на рівні мрій та фантазій, так і доволі деструктивними - на рівні нездатності протистояти загрозі у реальній ситуації і заміні відкритого протистояння прихованими формами: маскована агресія, хитрість, маніпуляції. Показники середнього рівня даного механізму також наближені до високих- становлять 38% вибірки, а от показники низького рівня мають значно нижчі прояви- 18 вибірки співробітників ТОВ «Літин-Біосфера». Заперечення як механізм захисту має дещо інший рівневий розподіл, майже врівноважений за рівнями: на середньому рівні у 38% вибірки, на високому та низькому – по

31% вибірки працюючих. Тобто, третина даних співробітників ситуаційно застосовують механізм, завдяки якому заперечується існування тих неприйнятних аспектів, які загрожує її самозбереження, самоповазі або соціальному престижу. Показники високого та низького рівнів даного механізму також наближені до високих- становлять по 31% вибірки. На низькому у рівні у співробітників ТОВ «Літин-Біосфера» домінують у 44% вибірки показники двох механізмів психологічного захисту: проекція та заміщення. Тобто вказані механізми не належать до основних механізмів психологічного захисту у вибірці. 44% вибірки дуже обмежено застосовують проекцію як механізм, що дозволяє неприйнятні почуття і думки відділити від себе та локалізувати ззовні, приписуючи іншим, роблячи їх таким чином ніби вторинними. Ще рідше зустрічається інший вид проекції, при якому відбувається приписування іншим значущим позитивних поглядів, думок, переживань, які категоризуються як соціально схвалювані. У чверті вибірки цей механізм все ж таки застосовуються інтенсивно на високому рівні, а у майже третині на середньому рівні як ситуативний. 44% вибірки дуже обмежено застосовують заміщення як механізм, який виявляється у зміщення неприйнятних переживань та думок на інший об’єкт, який сприймається як менш загрозливий. Таким чином, контрагент, або колега в окремих випадках може сприйматися як менш загрозливий об’єкт відносно керівника, або члени сім’ї чи інші люди за межами професійної ситуації як менш загрозливі об’єкт відносно керівника або контрагентів. У чверті вибірки цей механізм все ж таки застосовуються інтенсивно на високому рівні, а у майже третині на середньому рівні як ситуативний.

У наступному проведеному дослідженні за основу були прийняті наступні положення:

– інтернальна орієнтація є одним з самих потужних особистісних копінг-ресурсів, яка чинить опір стресогенним впливам;

– особистість може більш успішно здійснювати контроль над середовищем в одних сферах діяльності і менш успішно – в інших;

– як інтернальний, так і екстернальний контроль пом'якшують стресогенний вплив середовища, хоча інтернальний локус контролю дозволяє адаптуватися на більш високому функціональному рівні.

Результати дослідження представлені у таблиці 2.2.2

Таблиця 2.2.2

Результати дослідження локусу контролю у працівників ТОВ «Літин-Біосфера»

Шкала	**Середні значення (M ± m)**
Інтернальність загальна (Із)	27,41 ± 2,11
Інтернальність у сфері досягнень (Ід)	5,49 ± 0,51
Інтернальність у сфері невдач (Ін)	5,61 ± 0,67
Інтернальність у сімейних стосунках (Іс)	5,05 ± 0,17
Інтернальність у сфері виробничих стосунків (Ів)	5,26 ± 0,13
Інтернальність у сфері міжособистісних стосунків (Ім)	1,78 ± 0,34
Інтернальність у ставленні до здоров'я і хвороби (Іх)	4,57 ± 0,35

Із – *за шкалою* загальної інтернальності середній показник становить 27,41 ± 2,11 – показники знаходяться в межах середньої норми (12-32б). Це дає право припустити факт наявності у досліджуваних відчуття власної сили, компетентності у розв'язанні життєвих проблем, відповідальності за те, що відбувається, самоповаги, соціальної зрілості і самостійності особистості. Високий показник по шкалі свідчить про високий рівень суб'єктивного контролю над будь-якими значущими ситуаціями: інтернальність контроль, інтернальна особистість.

Iд - шкала інтернальності в області досягнень – показник 5,49 ± 0,51 – високий показник по шкалі свідчить про високий рівень суб'єктивного контролю над емоційно позитивними подіями і ситуаціями.

I_H - шкала інтернальності в області невдач – показник 5,61 ± 0,67 – високий показник за цією шкалою говорить про розвинене почуття суб'єктивного контролю по відношенню до негативних подій і ситуацій, що проявляється у схильності звинувачувати самого себе в різноманітних неприємностях і стражданнях.

4. I_C - шкала інтернальності в області сімейних стосунків – показник 5,05 ± 0,17 ,високий показник свідчить про те, що респонденти вважаю себе відповідальними за події, що відбуваються в їх сімейному житті.

5. I_B - шкала інтернальності у виробничих відносинах – показник 5,26 ± 0,13 середній показник вказує на те, що працівники ТОВ «Літин-Біосфера» вважають свої дії важливим чинником організації власної виробничої діяльності, у складних відносинах в колективі, у своєму просуванні.

6. I_M - шкала інтернальності в області міжособистісних відносин – показник 1,78 ± 0,34.Для респондентів характерні такі особливості міжособистісних стосунків, як активність, компетентність та відповідальність за позитивні чи негативні варіанти наслідків цих стосунків, для професійного становлення це має важливе значення.

7. I_x- шкала інтернальності в області здоров'я і хвороби – показник 4,57 ± 0,35 показник свідчить про те, що співробітники досліджуваного підприємства вважають здоров'я і хворобу результатом випадку і сподіваються на те, що одужання прийде в результаті дій інших людей, насамперед працівників бізнес-середовища.

Як ми вже зазначали у першому розділі Для розмежування в розумінні механізмів психологічного захисту і копінгу дослідники наводять певні

відмінності: механізми психологічного захисту є неусвідомленими, а копінги – свідомими феноменами діяльності; механізми захисту спрямовані на зняття напруження, а копінги – на вирішення стресогенної ситуації; механізми захисту активізуються миттєво,спотворюють реальність із метою захисту психіки людини, а копінги активізуються поступово[13].

Серед об'єднуючих теорій можна назвати концепцію «захисно-долаючого стилю поведінки» особистості О.Р. Ісаєвої, у якій відносини взаємозалежності та взаємовпливу несвідомих захисних механізмів і свідомих стратегій долання зі стресом у структурі особистості розглядаються як цілісний багаторівневий особистісний конструкт. Установлено стійкі поєднання між певним типом захисту й копінгом .

Для перевірки та апробації концепцій, ми вирішили дослідити кореляційні зв'язки між копінг стратегіями та психологічними механізмами захисту.

Установлено зворотні кореляційні зв'язки між копінг-стратегією позитивна переціонка та психологічним захистом витіснення ($r \leq -0,50$), а також між копінг-стратегією «планування вирішення проблеми» та психологічним захистом витіснення ($r \leq -0,50$), отже можна зробити висновок, що в стресових ситуаціях респонденти зберігаюсь самовладання і намагаються створити умови для вирішення проблем. Визначено кореляційні зв'язки між копінг-стратегією «конфронтація» та між показником механізмів психологічного захисту «регресія» (відп: $r \leq 0,99$). Визначено кореляційні зв'язки між копінг-стратегією «самоконтроль» та механізмом психологічного захисту «регресія» ($r \leq 0,24$), а також зворотній кореляційний зв'язок між копінг-стратегією «дистанціонування» та механізмом психологічного захисту «інтелектуалізація» ($r \leq -0,62$),з чого можна зробити висновок, що досліджувані учасники бізнес-середовища прагнуть зберегти контроль над тим що відбувається, знизити рівень тривоги. Також установлено кореляційні зв'язки

між копінг-стратегією «конфронтація» та механізмом захисту «реактивне утворення» (r≤0,94), що може говорити про те, що агресія, як захисний механізм спонукає до виникнення деструктивних копінг-стратегій і викликає часті конфлікти та непорозуміння у бізнес-процесах. Установлені кореляційні зв'зки між копінг- стратегією «планомірне вирішення проблем» та психологічними захистами «інтелектуалізація» (r≤0,87),та зворотній кореляційний зв'язок між психологічним механізмом «витіснення» та копінг-стратегією «позитивна переоцінка» (r≤-0,70), а також встановлено кореляційний зв'язок між копінг-стратегією «позитивна переоцінка» та психологічними захистами «заперечення» (r≤0,32). Це може говорити про те, що респонденти намагаються інтелектуалізувати (раціоналізувати) неприємні переживання, планують свої дії перебуваючи в «дійсності». Визначені кореляційні зв'язки між копінг-стратегією «пошук соціальної підтримки» та психологічним захистом «компенсація» (r≤0,84). Зворотній кореляційний зв'язок між копінг-стратегією «втеча-уникнення» та психологічними захистами «компенсація» (r≤-0,84), Можна зробити висновок, що колектив дружній та/або вони можуть компенсувати ресурс у близьких та рідних. Встановлений зв'язок між психологічним захистом «регресія» та копінг-стратегіями «визнання відповідальності» (r≤-0,92); кореляційний зв'язок між копінг-стратегією «визнання відповідальності» та психологічними захистами «заперечення», що говорить про неготовність брати на себе відповідальність за результати та дії, при цьому умовно повертаючись на меншу ступінь психологічної зрілості.

Враховуючи аналіз копінг-захисних механізми учасників бізнес-середовища зумовлені нетривіальними умовами (пандемія 2020 року, та війна). Очевидно, що війна є найбільш стресогенним фактором, та включає несвідомі механізми долання труднощів .

Аналізуючи все вище вказане, можна припустити, що реагування на

стресову ситуацію (фрустрацію) все ж таки пов’язано з механізмами психологічного захисту, як з несвідомими процесами а також з залученням спектру копінг-стратегій , як вже свідомих засобів долання стресу. Наявність(згідно дослідження) зв’язків між показниками психологічного захисту і копінг-стратегіями, говорять про те, що виходячи із «вивчених» механізмів, ми можемо вибирати для себе комфортні конструктивні копінг-стратегії, для збереження себе, та ефективності в умовах стресу[29].

Висновки до 2 розділу

У другому розділі дипломної роботи , було проведено емпіричне дослідження копінг стратегій у бізнес-середовищі. Для початку було обгруновано методичне забеспечення та процедури дослідження копінг-поведінки досліджуваного підприємства. Був проведений аналіз досліджуваного підприємства, встановлено особливості роботи та організація праці. Це допомогло нам більш чіткіше вирати методити для проведення дослідження. Було використано найальтернативніші, на нашу думку методики, такі як тест Р. Лазаруса «Копінг-стратегії», «Локус суб’єктивного контролю» Дж. Роттера, та було використано опитувальник Плутчика-Келлермана-Конте – методика «Індекс життєвого стилю» (Life Style Index, LSI), що дозволило нам оцінити як копінг стратегії так притаманні механізми психологічного захисту респондентів.

Було встановлено, що в цілому досліджувані використовують проактивні копінг-стратегії при вирішені стресових ситуацій, та все ж таки було акцентовано увагу на наявний високий рівень стратегіїї «Конфронтація». Даний показник не притаманний існуючим професіям які досліджувались. Виходячи з цього можна припустити, що такий рівень показнику може бути зумовлений ситуацією в країні (війна з 24.02.2022

року), а також не виключено що такий спосіб вирішення проблем був притаманний і до цього періоду.

Аналіз показників механізмів психологічного захисту працівників ТОВ «Літин-Біосфера» вказує на існування двох домінуючих механізмів психологічного захисту: витіснення та реактивне утворення, що представляє собою певну гіперкомпенсацію, та підвищення тривожності.

Дослідження локусу суб'єктивного контролю, допомогло нам зрозуміти,наскільки учасники бізнес середовища спроможні брати на себе відповідальність за свої дії, результати та поведінку загалом. Обрані методики дозволили нам провести кореляційний аналіз копінг-стратегій та захисних механізмів, та визначити між ними певний взаємозв'язок.

РОЗДІЛ 3.ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ТОВ «ЛІТИН-БІОСФЕРА»

3.1. Програма розвитку ефективної копінг-поведінки співробітників ТОВ «Літин-Біосфера»

З урахуванням специфіки бізнес-середовища у сучасних умовах (пандемія, війна, постійні стреси найбільш ефективною, з нашої точки зору, є така технологія допомоги, як психологічний розвиток конструктивної копінг-поведінки.

Одним із найважливіших показників психологічної підготовленості до виконання професійних завдань виступають адаптивні здібності до стресу, професійна надійність та емоційна стійкість. До серйозних негативних впливів в професійній діяльності, в фізичному і психічному здоров'ї може призвести неправильна регуляція своїх психічних та психофізіологічних станів, а також недостатній розвиток адаптивних здібностей до стресових ситуацій. Стрес, що пов'язаний з професійною діяльністю, може детермінувати професійну деформацію особистості, високу плинність кадрів, тощо.

Для формування і розвитку конструктивної копінг-поведінки та підвищення рівня стресосійкості працівників ТОВ «Літин-Біосфера» була запропонована та впроваджена програма, яку можна використовувати як проактивний захід для створення плану стійкості. Один із способів розвинути стійкість – це навчитися на подібних викликах у минулому та згадати те, що людина вже знає, але, можливо, забула. Що саме допомогло людині подолати проблеми з партнерськими відносинами, конфліктами на роботі, не отримавши підвищення. Тобто, до якої підтримки звертався індивід, які стратегії використовував, якої мудрості тримався та які рішення знайшов? Цей інструмент допомагає розкрити ресурси стійкості, надаючи їм

структуру, виявити що саме працює для тієї чи іншої людини. Програма складається з чотирьох частин, та дев'яти поетапних кроках.

Бланк до заповнення в ході програми модна знайти у Додатку Г.

Респондентам було запропоноване наступне:

Частина 1. Мої минулі джерела стійкості

Крок 1: Згадайте нещодавній випадок, коли Ви подолали випробування чи невдачу у своєму житті. Можливо, Ви завдали собі травми або отримали негативний відгук на роботі, або посварилися з другом чи членом родини. Коротко опишіть цю складність нижче.

Крок 2: Хто з «людей» у вашому житті підтримував Вас, щоб вистояти, коли було легше впасти? Наприклад, Ви подзвонили старому другові або попросили поради у вчителя? Можливо, хтось із батьків чи дідусів підбадьорив Вас. Запишіть, до кого В Ви зверталися за підтримкою, у верхній правій клітинці таблиці у бланку до заповнення Додатку А.

Крок 3: Які «стратегії» ви використовували, щоб допомогти собі впоратися з будь-якими негативними думками та почуттями, які з'явилися у відповідь на труднощі? Наприклад, Ви пішли на прогулянку, послухали певну пісню чи тип музики чи зробили масаж, щоб зняти напругу? Запишіть стратегії, які Ви використовували, у нижній лівій клітинці таблиці в Додатку А.

Крок 4: Яка «життєва мудрість» чи порада допомогла Вам відновитися після цієї труднощі? Він може походити з текстів пісень, романів, поезії, духовних творів, цитат із відомих людей, висловлювань бабусі чи дідуся чи вивчення власного досвіду. Запишіть свою мудрість у нижній правій клітинці таблиці в Додатку А.

Крок 5: Яку поведінку, спрямовану на пошук рішення, Ви проявили,

щоб допомогти вам активно впоратися з проблемою? Наприклад, Ви вирішували проблеми, шукали нову інформацію, планували, вели переговори, висловлювали свою думку чи просили інших про допомогу? Запишіть поведінку пошуку рішення, і відобразіть у верхній лівій клітинці таблиці в Додатку А.

Частина 2. Мій план стійкості

Крок 6: Опишіть поточну складність. У полі нижче опишіть поточні труднощі або проблеми, з якими ви зіткнулися.

Крок 7: Застосуйте план стійкості до поточної складності. Враховуючи соціальну підтримку, стратегії, мудрість і поведінку, спрямовану на пошук рішень, які допомогли Вам минулого разу, давайте подивимося, як Ви можете використати ті самі чи схожі ресурси, щоб допомогти Вам відновити цю поточну проблему, з якою Ви зіткнулися (визначено в попередньому кроці). Прочитайте свій завершений план (Додаток А) і запишіть навички, підтримку, стратегії та мудрість, які можуть Вам знову підійти, у пустому шаблоні плану стійкості в Додатку В. Дозвольте тут певну гнучкість у тому сенсі, що той самий тип соціальної поведінки підтримки/стратегії/прозорливості/пошуку рішення можна налаштувати відповідно до Вашої поточної ситуації, наприклад, звернення до керівника, а не до батьків за підтримкою з проблемою, пов'язаною з роботою. Приклад завершеного плану стійкості наведено в Додатку С.

Крок 8: Виконайте свій план стійкості. Наступним кроком є реалізація Вашого плану стійкості. Для цього подумайте про порядок, у якому Ви б використовували різні засоби підтримки, стратегії, мудрість і поведінку, спрямовану на пошук рішень: з якого ресурсу найдоцільніше почати? Часто найдосяжнішим ресурсом є найменший крок, який Ви можете зробити, наприклад, зателефонувати своєму партнеру. У вашому плані стійкості

(Додаток Б) поставте номер 1 біля першого ресурсу, який ви використовуватимете. Потім продовжуйте нумерувати різні ресурси в тому порядку, в якому Ви б їх реально використовували.

Потім почніть використовувати свій перший ресурс і продовжуйте працювати над своїм планом стійкості (по порядку), доки не подолаєте цю складність.

Коли ви пройдете іншу сторону, переходьте до наступного кроку.

Частина 3. Оцінювання

Крок 9: Оцінити свій план стійкості. У цій частині ми обговорили з респондентами наступне:

Як Вам було реалізувати свій план стійкості? Чи допомогло це Вам відновитися після цієї труднощі?

Які ресурси (конкретні навички/підтримка/стратегії/проникливість) були для Вас найбільш корисними? Чому?

Які ресурси (конкретні навички/підтримка/стратегії/проникливість) були для Вас найменш корисними? Чому?

Ви не використовували жодних ресурсів, і якщо так, то чому?

Чи є щось, що Ви хотіли б додати до свого плану стійкості?

У яких ще сферах свого життя Ви могли б застосувати свій план стійкості? Як усе може покращитися для Вас?

3.2. Апробація програми розвитку ефективної копінг-поведінки співробітників

Програма була проведена протягом кількох тижнів за результатами

було вибірково досліджено апробовано і дослідження розвитку ефективних копінг-стратегій співробітників.

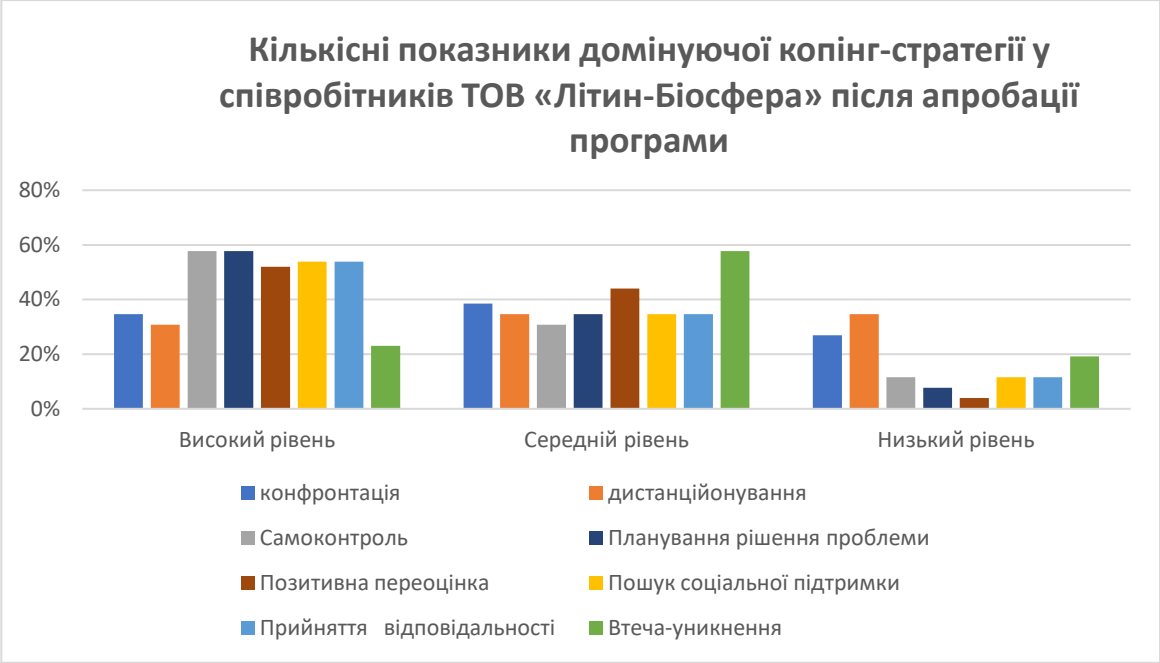


Рис. 3.1 Кількісні показники домінуючої копінг-стратегії у співробітників ТОВ «Літин-Біосфера»

Як можна побачити, після проведення тренінгової програми, спостерігаються якісні зміни відносно підвищення використання ефективних копінг-стратегій. До прикладу, якщо проаналізувати стратегію «конфронтації», можна побачити, що з високого рівню вона розподілилася між середнім і низьким. Достатньо помітно підвищився показник стратегії «прийнятя відповідальності» у колонці високого рівня, та знизився у колонці низького. Також слід зауважити, що стратегія «Пошук соціальної підтримки» має вищий показник високого рівня і нижчий у визначенні низького.

Висновки до 3 розділу

Для формування і розвитку конструктивної копінг-поведінки та

підвищення рівня стресосійкості працівників ТОВ «Літин-Біосфера» була запропонована та впроваджена програма, яку можна використовувати як проактивний захід для створення плану стійкості. З метою підвищення використовування ефективних копінг-стратегій учасників бізнес-середовища, було прийняте рішення підібрати і апробувати ефективну програму розвитку таких копінг-стратегій. Проаналізувавши результати досліджень з попереднього розділу було підібрано програму, яка б допомогла створити опору в прийнятті важливих рішень, та в стані стресової ситуації. На нашу думку саме така програма допоможе знизити тривожність, та при частому використовуванні може бути доведена до автоматичних реакцій та ефективних дій, сформувати стійкість. Процес гарної адаптації перед обличчям лиха, травми, трагедії, загроз або значних джерел стресу» — ось як психологи визначають стійкість . Цю стратегію можна використовувати, щоб допомогти обміркувати минулі події, які були складними, і визначити людей, які підтримували вас, цим самим формувати варіанти реалізації стратегії соціальної підтримки, проаналізувати розумні «поради мудрості» та рішення, які були корисними.

Після апробації програми, отримані результати дозволили зробити висновок, що підібрана тренінгова програма є ефективною і може використовуватись для розвитку ефективних копінг-стратегій при доланні складних життєвих умов та ситуацій. Підібрана програма дозволила респондентам побачити, що ефективні копінг стратегії більш дієві, відрефлексувати попередній досвід та обрати близьку кожному. До прикладу достатньо помітно підвищився показник стратегії «прийнятя відповідальності» а стратегія «Пошук соціальної підтримки» отримала вищий показник високого рівня і нижчий у визначенні низького.

ВИСНОВКИ

Узагальнимо, що негативні наслідки переживання складних життєвих обставин можуть бути дещо пом’якшені та нівельовані адаптивними стратегіями подолання стресу. З’ясовано, що копінг-стратегії – це усвідомлені прийоми та способи, які людина застосовує, щоб справитися зі складними, часом травматичними життєвими обставинами. Визначено, що у переважній більшості вітчизняних досліджень, вивчення копінг-поведінки присвячене з’ясуванню її проявів, видів та взаємозв’язків із різними факторами: віковими, соціальними, професійними, сімейними тощо. Встановлено, що в сучасних західних дослідженнях актуалізувався аналіз зв’язку використання розрізнених копінг-стратегій особистістю та зростанням рівня благополуччя життєдіяльності людини.

У першому розділі нами було досліджено поняття стресу, а також теоретичні підходи до визначення поняття копінг-стратегій, копінг-механізмів, копінг-поведінки. Проаналізовано поняття психологічного захисту та досліджено думку науковців на рахунок взаємозв’язку між захисними механізмами та копінг долаючою поведінкою.

У розділі було визначено, що термін копінг був введений психологом Річардом Лазарусом (модель транзакційного стресу). За його словами, це збірне поняття, яке стосується будь-якої реакції людей у загрозливих чи стресових ситуаціях. Аналізуючи теоретичі підходи,було досліджено, що долаюча поведінка це процес, який має багато можливих варіацій, так як індивідуальна поведінка надзвичайно різноманітна. Копінг-реакції залежать насамперед від стану здоров'я, ступеня стресу та суб'єктивних ресурсів. Реакції подолання можуть бути чисто психічними або діяльними. З одного боку, ми намагаємося когнітивно переосмислити або применшити значення ситуації, а з іншого боку, ми реагуємо втечею та униканням або активно боремося з викликом. В першому розділі приведено класифікацію копінг-

механізмів в залежності від типу модальності(емоційні, когнітивні, поведінкові), та встановлено що долаюча поведінка та копінг-стратегії залежить від так званих копінг-ресурсів. Згідно теорії Лазаруса було виділено два основних типи реагування: проблемнорієнтований; субєктивно-орієнтований;, а також приведено розгорнуто які є їх види і яка між ними різниця. Також розглянуто копінг-стратегії у розрізі їх якісних ознак,які в свою чергу поділені на 4 групи.

Було встановлено, що окрім копінг-ресурсів, самооцінка та локус контроль мають важливий вплив на формування конструктивних копінг-стратегій. Також було визначено і розглянуто можливі позитивні і негативні наслідки використання різних копінг-стратегій.

Розглянуто види механізмів психологічного захисту, різні підходи до визначення цього поняття, та дослідження думки науковців з приводу взаємозв'язків та відмінностей між копінг-стратегіями.

Було досліджено, що подолання - це індивідуальний процес. Не кожна стратегія працює однаково добре для всіх. Існують також відмінності між моделями особистої та професійної поведінки.

Захисні механізми та стратегії подолання розглядаються як два різних типи адаптаційних процесів. Їх можна чітко диференціювати на основі залучених психологічних процесів, але не на основі їх зв'язку з результатами.

У другому розділі дипломної роботи , було проведено емпіричне дослідження копінг стратегій у бізнес-середовищі. Для початку було обгруновано методичне забеспечення та процедури дослідження копінг-поведінки досліджуваного підприємства. Був проведений аналіз досліджуваного підприємства, встановлено особливості роботи та організація праці. Це допомогло нам більш чіткіше вирати методити для проведення дослідження. Було використано найальтернативніші, на нашу думку методики, такі як тест Р. Лазаруса «Копінг-стратегії», «Локус

суб’єктивного контролю» Дж. Роттера, та було використано опитувальник Плутчика-Келлермана-Конте – методика «Індекс життєвого стилю» (Life Style Index, LSI), що дозволило нам оцінити як копінг стратегії так притаманні механізми психологічного захисту респондентів.

Було встановлено, що в цілому досліджувані використовують проактивні копінг-стратегії при вирішені стресових ситуацій, та все ж таки було акцентовано увагу на наявний високий рівень стратегіїї «Конфронтація». Даний показник не притаманний існуючим професіям які досліджувались.

Аналіз показників механізмів психологічного захисту працівників ТОВ «Літин-Біосфера» вказує на існування двох домінуючих механізмів психологічного захисту: витіснення та реактивне утворення, що представляє собою певну гіперкомпенсацію, та підвищення тривожності.

Дослідження локусу суб’єктивного контролю, допомогло нам зрозуміти,наскільки учасники бізнес середовища спроможні брати на себе відповідальність за свої дії, результати та поведінку загалом. Обрані методики дозволили нам провести кореляційний аналіз копінг-стратегій та захисних механізмів, та визначити між ними певний взаємозв’язок.

Для формування і розвитку конструктивної копінг-поведінки та підвищення рівня стресосійкості працівників ТОВ «Літин-Біосфера» була запропонована та впроваджена програма, яку можна використовувати як проактивний захід для створення плану стійкості. З метою підвищення використовування ефективних копінг-стратегій учасників бізнес-середовища, було прийняте рішення підібрати і апробувати ефективну програму розвитку таких копінг-стратегій. Проаналізувавши результати досліджень з попереднього розділу було підібрано програму, яка б допомогла створити опору в прийнятті важливих рішень, та в стані стресової ситуації. На нашу думку саме така програма допоможе знизити тривожність,

та при частому використовуванні може бути доведена до автоматичних реакцій та ефективних дій, сформувати стійкість. Процес гарної адаптації перед обличчям лиха, травми, трагедії, загроз або значних джерел стресу» — ось як психологи визначають стійкість . Цю стратегію можна використовувати, щоб допомогти обміркувати минулі події, які були складними, і визначити людей, які підтримували вас, цим самим формувати варіанти реалізації стратегії соціальної підтримки, проаналізувати розумні «поради мудрості» та рішення, які були корисними.

Після апробації програми, отримані результати дозволили зробити висновок, що підібрана тренінгова програма є ефективною і може використовуватись для розвитку ефективних копінг-стратегій при доланні складних життєвих умов та ситуацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Нартова-Бочавер С. К. “Coping behavior” в системі понять психології особистості / С. К. Нартова-Бочавер // Психологічний журнал. – 1997. – № 5. – С. 20 – 30.

2. Дементій Л. І. До проблеми діагностики соціального контексту та стратегій копінг-поведінки / Л. И. Дементій // Журнал прикладної психології. – 2004. – №3. – С. 20-25

3. Нікольська І. М. Психологічний захист у дітей / І. М. Нікольская, Р. М. Грановська — Х. : 2001.– 507с.

4. Роджерс К. Погляд на психотерапію. Становлення людини / К. Роджерс; пер с англ. – М.: Прогрес, Універс, 1994. – 480 с.

5. Дудка А. І. Копінг-поведінка в професійній діяльності педагога. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. 2017. Вип. 6(2). С. 28-32

6. Ялтонський В. М. Копінг-поведінка здорових і хворих залежностями: дис. докт. мед. наук / В. М. Ялтлонський. – Х.– 1995. – 396 с.

7. Березін Ф.Б. Психічна і психофізіологічна адаптація людини / Ф. Б. Березін. – Л.: Наука, 1988. – 270 с.

8. Психологічна діагностика захисно-пристосувальних механізмів особистості: посібник для лікарів та психологів. [Л. Вассерман, О. Клубова] / НІІ ім. В. Бехтєрєва. – Х., 1995. – 16 с.

9.Сирота Н.А. Копінг-поведінка в підлітковому віці: дис. … докт. мед. наук / Н.А. Сирота. – Х., 1994. – 283 с.

10. Гребінников Л. Механізми психологічного захисту: генезис, функціонування, діагностика: дис. канд. психол. наук / Л. Гребенников. – ., 1994. – 220 с.

11. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально - методичний посібник. М.: МДУ, 2016. С. 201.

12. Родіна Н.В. Психологія стресу, копінг-поведінки і здоров'я: навчально-методичний посібник / Н.В. Родіна; ОНУ ім. І.І. Мечникова. – Донецьк: «Східний видавничий дім», 2015. – 165 с.

13. Новічкова Н.В., Пєтухова І.О., «ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ТА МЕХАНІЗМІВ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ УЧАСНИКІВ БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩА» Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України: матеріали V Міжнародної конференції (17 листопада 2022 року) до 20-річчя з дня створення кафедри професійної освіти КНУБА. – Київ: Київський національний університет будівництва і архітектури, 2022. – 247-251с.

14.Lazarus R. S. The concept of coping / R. S. Lazarus, S. Folkman // Monat A. and Richard S. Lazarus. Stress and Coping. – New York, 1991. – P. 189 – 206.

15. Rotter J.B. Generalized expectancies for Internal versus External control of Reinforcement // Psychol. Monographs. 1966. V.80. P. 1-28.

16. Neru A.M., Roman G.F. Life stress, current problem solving, and depressive symptons: An integrative model // J.Consult and Clinical Psychology. – 1985.v.53.– P.693 – 697.

17. Taylor R.D.Casten R.,Frickinger S.M. Influence of kinship social support on the parrenting experience and psychosocial adjustment of African-American adolescents. // Dev.Psychol.–1993.–N2.–P.382-388.

18. Cobb S. Social support as a moderator of life stress // Psychosomatic Medicine. 1976. V.38. P.300-314.

19. Haan N.A. Coping and defending: Processes of self-environment organization.. New York: Academic Press, 1977.

20. Bierman K.L. The clinical significance and assessment of poor peer relations: perr neglect versus perr rejection. // J.Mental Behavioral Pediatrics. – 1987. – N.4. – P.233-239.

21. Cramer P. Coping and defense mechanism: what is the difference?Journal of Personality, 1998, 66, 6, P. 919-935.

22. Sek H. Life stress un various domains and perceived effectiveness of social support // Polish Psyhol. Bull. 1991.V.23 (3). P. 151-161.

23. Folkman S. Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis // J.of Personality and Social Psychlogy. 1984. Vol. 46.

24. Handbook of Coping: Theory. Research. Application (1996). // Ed. By M..Zeidner and N.Endler. N.Y. 1996.

25. Lazarus R.S. Fifty years of research and theory of R.S. Lazarus (An analyses of historical and perennial issues). New York, 1998.

26. Lazarus R.S., Folkman S. Stress, Appraisal and Coping.– N.Y., 1984.

27. Plutchik R., Kellerman H. and Conte H.R. A structural theory of ego defense and emotions // In C.E.Izard, Emotions in personality and psychopathology N.Y. Plenum, 1979. P.229-257.

28. Plutchik R., Conte H.R. Circumplex Models of Personality and Emotions: Edited by R.Plutchik and H.R.Conte. 1997. 484 p.

29. Hess G.C., Zingle H.W. Improving Self-concept and motivation: The relationship between the affective domains // Educational Psychology: Canadian Perspectives. Ed. By R.Short, L.Stewin, S.McCann. Copp Clark Pitman. – 1991. – P.176 – 196.

ДОДАТОК А

Опитувальник «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса

Ця методика спрямовано виявлення бажаних Вами способів поведінки у важких життєвих ситуаціях. Позначте, будь ласка, поряд з кожним з наступних тверджень, наскільки часто Ви так дієте у важких ситуаціях. Для цього обведіть цифру у відповідному стовпчику.

П.І.Б._____вік_____

ЯКІ ЗАКАЗАЛИСЯ В ВАЖКОЇ СИТУАЦІЇ, Я…	ніколи	рідко	іноді	часто
1. Зосереджувався на тому, що мені потрібно було робити				
2. Починав щось робити, знаючи, що це все одно не буде Працювати: головне – робити хоч щось.				
3. Намагався схилити вищих до того, щоб вони Змінили свою думку.				
4. Говорив з іншими, щоб дізнатися більше про ситуацію.				
5. Критикував і докоряв себе.				

6. Намагався не спалювати за собою мости, лишаючи все, як воно Є.				
7. Сподівався на диво.				
8. Упокорювався 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.				
22. Розумів, що я викликав цю проблему.				
23. Набирався досвіду у цій ситуації.				
24. Говорив з будь-ким, хто міг конкретно допомогти в цій Ситуація.				
25. Намагався покращити своє самопочуття їжею, випивкою, Курінням чи ліками.				
26. Ризикував відчайдушно.				
27. Намагався діяти не надто поспішно, - довіряючись Перший порив.				

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.				
44. Намагався, щоб мої емоції не надто заважали мені в Інші справи.				
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.				

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.

ДОДАТОК Б

Опитувальник Келлермана - Плутчика

За допомогою даного опитувальника виявляються характерні для випробуваного механізми психологічного захисту.

Текст опитувальника

Інструкція: Прочитайте наведені нижче висловлювання. Ті з них, які відповідають вашому поведінки і станом, відзначте в бланку для відповідей знаком «+».

1. Зі мною дуже легко домовитися.
2. Я сплю більше, ніж інші мої знайомі.
3. Я завжди знаходжу людини, на якого хочу походити.
4. Якщо мене лікують, я намагаюся дізнатися, чому мені це все роблять.
5. Якщо я чогось захочу, не можу дочекатися, поки не отримаю.
6. Я часто червонію.
7. Одне з найбільших моїх достоїнств - стриманість.
8. Іноді у мене з'являється спонукання пробити стіну кулаком.
9. Я нестриманий.
10. Якщо мене хто-небудь затягне в натовп людей, я готовий його вбити.
11. Я рідко запам'ятовую свої сни.
12. Мене злять люди, які командують іншими.
13. Мені часто буває погано.
14. Я - високоморальна людина, як мало хто інший.
15. Чим більше здобуваю майна, тим щасливіше себе почуваю.
16. Я завжди перебуваю в центрі своїх мрій.
17. Мені робиться ніяково навіть від думки, що члени моєї родини ходили б голими.
18. Люди вже мені говорили, що я часто хвалюся.
19. Якщо мене хто-небудь відкидає, у мене іноді навіть виникає бажання

покінчити з життям.

20. Люди мною часто милуються.

21. Я іноді бував так запеклий, що навіть ламав речі.

22. Мене дуже дратують люди, сочиняющие всякі плітки.

23. Я завжди бачу кращу сторону життя.

24. Я хочу і весь час намагаюся за допомогою фіззарядки змінити свій зовнішній вигляд.

25. Іноді мені хочеться, щоб атомна бомба зруйнувала б навколишній світ.

26. Я не забобонний.

27. Мені вже говорили, що я буваю занадто імпульсивним.

2 §. Мене дратують люди, які малюються перед іншими.

29. Ненавиджу недружніх.

30. Я дуже стараюся нікого не образити.

31. Я з тих людей, які не плачуть.

32. Я дуже багато курю.

33. Мені дуже важко розлучитися з тим, що мені належить.

34. Я погано запам'ятовую обличчя.

35. Я багато займаюся онанізмом.

36. Я насилу запам'ятовую прізвища.

37. Якщо мені хтось заважає, я йому нічого не кажу, а відразу ж скаржуся кому-небудь.

38. Люблю вислуховувати різні думки з обговорюваного питання, навіть якщо знаю, як його треба вирішувати.

39. Люди мені ніколи не набридають.

40. Я не можу спокійно всидіти на місці.

41. Я мало що пам'ятаю з свого дитинства.

42. Я довго не помічаю негативні сторони своїх знайомих.

43. Перш ніж сердитися, треба все добре обміркувати.

44. Про мене говорять, що я довірливий.

45. Мені неприємні люди, які одним стрибком досягають своєї мети.

Діагностика в психосоматики

46. Неприємні думки я намагаюся викинути з голови.

47. Я ніколи не втрачаю оптимізму.

48. Перед подорожжю я обмірковую кожну дрібницю.

49. Іноді я сам бачу, що серджуся на когось більше, ніж варто було б.

50. Якщо справи йдуть не так, як мені хочеться, я іноді стаю похмурим.

51. Під час суперечки я люблю вказувати іншим на помилки в їх міркуваннях.

52. Якщо мені кидають виклик, у мене з'являється сильне бажання його прийняти.

53. Неприємні фільми мене дратують.

54. Я дратуюся, якщо на мене не звертають уваги.

55. Люди кажуть про мене, що я не емоційний.

56. Прийнявши якесь рішення, я навіть після цього обмірковую його.

57. Якщо хто-небудь говорить, що моїх здібностей недостатньо, щоб зробити що-небудь, то я обов'язково намагаюся зробити це.

58. Коли я вожу автомобіль, мені іноді хочеться розбити іншу машину.

59. Багато людей мене дратують тому, що вони егоїсти.

60. Їдучи у відпустку, я завжди беру з собою якусь роботу.

61. Я гидую деякими харчовими продуктами.

62. Я іноді гризу нігті.

63. Кажуть, що я схильний обходити гострі питання.

64. Я любитель випити.

65. Я обурююся, коли чую вульгарні жарти.

66. Мені іноді сняться речі, що викликають неприязнь.

67. Кар'єристи мене дратують.

68. Я багато брешу.

69. Я гидую порнографією.

70. Через свого характеру я мав неприємності по роботі.

71. Найбільше я ненавиджу нещасних людей.

72. Розчарування в чому-небудь приводить мене в поганий настрій.

73. Якщо я чую або читаю про який-небудь трагедії, це не змінює мого настрою.

74. Дотик до чогось слизистого викликає у мене огиду.

75. Коли я в піднесеному настрої, то починаю вести себе як дитина.

76. Я все-таки багато сперечаюся з людьми.

77. Я ніколи не відчуваю неприємних відчуттів на похоронах від того, що перебуваю в одному приміщенні з небіжчиком.

78. Не люблю людей, які намагаються бути в центрі уваги.

79. Багато людей мене дратують.

80. Митися не в своїй ванні для мене справжня мука.

81. Мені соромно вимовляти нецензурні слова.

82. Я дратуюся, коли відчуваю, що не можна довіряти людям.

83. Мені потрібно, щоб про мене говорили, що я сексуально привабливий.

84. Що б я не починав, я ніколи не закінчую розпочатої справи.

85. Я намагаюся одягатися так, щоб виглядати більш привабливим.

86. Я дотримуюся більш суворих моральних принципів, ніж мої знайомі.

87. У суперечці мої аргументи, як правило, бувають більш логічними, ніж у інших.

88. Люди аморальні мені неприємні.

89. Коли хтось мене штовхає, я здатний сказитися.

90. Я часто закохуюся.

91. Кажуть, що я людина об'єктивний.

92. Вид крові не викликає у мене ніякого хвилювання.

Опитувальник містить 8 шкал. Нижче наводиться ключ до опитувальником, в якому зазначені номери питань, що відносяться до відповідного механізму захисту.

Ключ до опитувальником

1. Реактивні освіти: 17, 53, 61, 65, 66, 69, 74, 80, 81,86.
2. Заперечення реальності: 1, 20, 23, 26, 39, 42, 44, 46, 47, 63, 90.
3. Заміщення: 8, 10, 19, 21, 25, 37, 49, 58, 76, 89.
4. Регресія: 2, 5, 9, 13, 27, 32, 35, 40, 50, 54, 62, 64, 68, 70, 72, 75,84.
5. Компенсація: 3, 15, 16, 18, 24, 33, 52, 57, 83, 85.
6. Проекція: 12, 22, 28, 29, 45, 59, 67, 71, 78, 82, 88.
7. Витіснення: 6, 11, 31, 34, 36, 41, 55, 73, 77, 92.
8. Раціоналізація: 4, 7, 14, 30, 38, 43, 48, 51, 56, 60, 87, 91.

Обробка результатів

Відповіді, які стосуються кожної з восьми шкал, виділяються за допомогою масок, виготовлених за допомогою наступного бланка:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
2	4	5	8	4	7	8	3	4	3	7	6	4	8	5	5	1	5	3	2	3	6	2
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
5	3	2	4	6	6	8	7	4	5	7	4	7	3	8	2	4	7	2	8	2	6	2
47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69
2	8	3	4	8	5	1	4	7	8	5	3	6	8	1	4	2	4	1	1	6	4	1
70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92
4	6	4	7	1	4	3	7	8	6	1	1	6	5	4	5	1	8	6	3	2	8	7

Непарні (темні) рядки містять номер питання, парні (світлі) - кількість балів, що присвоюється кожному позитивному відповіді. Максимальна кількість балів по кожній з шкал однаково, що дозволяє дати їм однакову - нормовану оцінку. Підрахуйте загальну кількість балів за кожною шкалою і з'ясуйте, який вид психологічного захисту переважає у респондента.

ДОДАТОК В

Опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (РСК)

Опитувальник РСК складається з 44 пунктів. Він містить пункти, які вимірюють екстернальність-інтернальність у міжособистісних та сімейних стосунках.

Для збільшення спектра можливих застосувань опитувальник сконструйований у двох варіантах, які відрізняються форматом відповідей досліджу-ваних. Варіант А використовують для дослід-ження. Він потребує відповіді за 6-ти бальною шкалою (–3, –2, –1, +1, +2, +3), в якій відповідь «+3» означає «повністю згоден», «–3» — «зовсім не згоден» із цим пунктом.

Варіант Б. призначений для психодіагностики. Він потребує відповіді за бінарною шкалою «згоден-не згоден».

Текст опитувальника

1. Просування по службі більше залежить від вдалого збігу обставин, ніж від здібностей та зусиль людини.
2. Більшість розлучень відбувається через те, що люди не захотіли пристосуватись один до одного.
3. Хвороба — справа випадку; якщо судилося захворіти, то нічого не вдієш.
4. Люди залишаються самотніми, тому що самі не виявляють зацікавленості та дружелюбності до оточуючих.
5. Здійснення моїх бажань часто залежить від сприятливих обставин.
6. Недоцільно витрачати зусилля на завоювання симпатії інших людей.
7. Зовнішні обставини — батьки та добробут — впливають на сімейне щастя не менше, ніж стосунки подружжя.
8. Я часто відчуваю, що мало впливаю на те, що відбувається зі мною.
9. Як правило, керівництво виявляється ефективнішим, коли повністю контролює дії підлеглих, а не покладається на їх самостійність.
10. Мої оцінки в школі частіше залежали від випадкових обставин (наприклад, від настрою керівника), ніж від моїх власних зусиль.

11. Коли я планую, то вірю, що зможу здійснити їх.

12. Те, що багато людей вважає вдачею, насправді результат довгих цілеспрямованих зусиль.

13. Думаю, що правильний спосіб життя може більше допомогти здоров'ю, ніж лікарі та ліки.

14. Якщо люди не підходять один одному, то яких би зусиль вони не докладали б, налагодити сімейне життя вони все ж не зможуть.

15. Те хороше, що я роблю, зазвичай правильно оцінюють інші.

16. Діти виростають такими, якими їх виховують батьки.

17. Гадаю, що випадок або доля не відіграють важливої ролі в моєму житті.

18. Я намагаюсь не планувати заздалегіть, тому що багато залежить від того, як складуться обставини.

19. Мої оцінки в школі найперше залежали від моїх зусиль та рівня підготовки.

20. У сімейних конфліктах я частіше відчуваю провину за собою, ніж за протилежною стороною.

21. Життя більшості людей залежить від збігу обставин.

22. Я надаю перевагу такому керівництву, при якому можна самостійно визначати, що і як робити.

23. Думаю, що мій спосіб життя в жодному разі не є причиною моїх хвороб.

24. Як правило, саме невдалий збіг обставин за-важає людям досягти успіхів.

25. За погане управління організацією відповідальні самі люди, які в ній працюють.

26. Я часто відчуваю, що нічого не можу змінити у стосунках в сім'ї, які склалися.

27. Якщо я дуже захочу, то зможу завоювати симпатії до себе будь-кого.

28. На молоде покоління впливає так багато різ-них обставин, що зусилля батьків у їхньому вихо-ванні часто марні.

29. Те, що зі мною трапляється, — результат моїх зусиль.

30. Важко буває зрозуміти, чому керівники чинять так, а не по-іншому.

31. Людина, яка не змогла досягти успіху у своїй роботі, очевидно, не виявила достатньо зусиль.

32. Найчастіше я можу домогтися від членів моєї сім'ї того, чого хочу.

33. У неприємностях та невдачах, які були у моєму житті, частіше були винні інші люди, а не я сам.

34. Дитину завжди можна вберегти від застуди, якщо за нею стежити та правильно одягати.

35. У складних обставинах я схильний почекати, поки проблеми вирішаться самі.

36. Успіх — результат наполегливої праці і мало залежить від випадку або везіння.

37. Я відчуваю, що саме від мене залежить щастя моєї родини.

38. Мені завжди було важко зрозуміти, чому я одним людям подобаюсь, а іншим — ні.

39. Я завжди схильний приймати рішення та діяти самостійно, а не сподіватись на допомогу інших або на долю.

40. На жаль, заслуги людини часто залишаються невизнаними, попри всі її

старання.

41. У сімейному житті бувають такі ситуації, які неможливо вирішити, навіть при найсильнішому бажанні.

42. Здібні люди, які не зуміли реалізувати своїх можливостей, повинні звинувачувати в цьому тільки себе.

43. Багато моїх успіхів були можливі тільки завдяки допомозі інших людей.

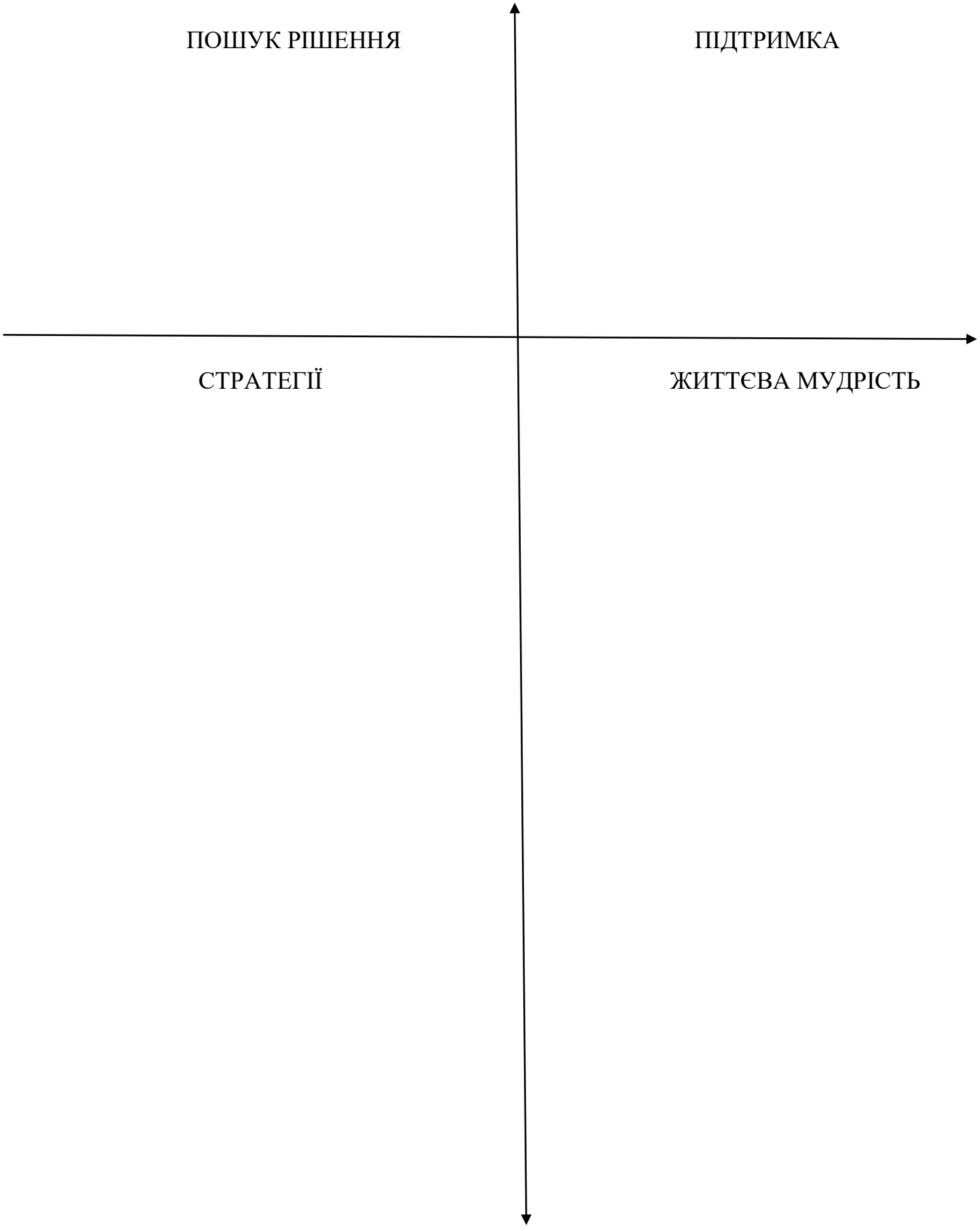
44. Більшість невдач у моєму житті відбувалося від невміння, незнання або лінощів і мало залежали від удачі.

Обробку заповнених відповідей слід проводити за зазначеним нижче ключем, підсумовуючи від-повіді на пункти у стовпчиках «+» зі своїм знаком і відповіді на пункти у стовпчиках «–» із зворотним знаком.

Показники опитувальника РСК організовані відповідно до принципу ієрархічної структури системи регуляції діяльності.

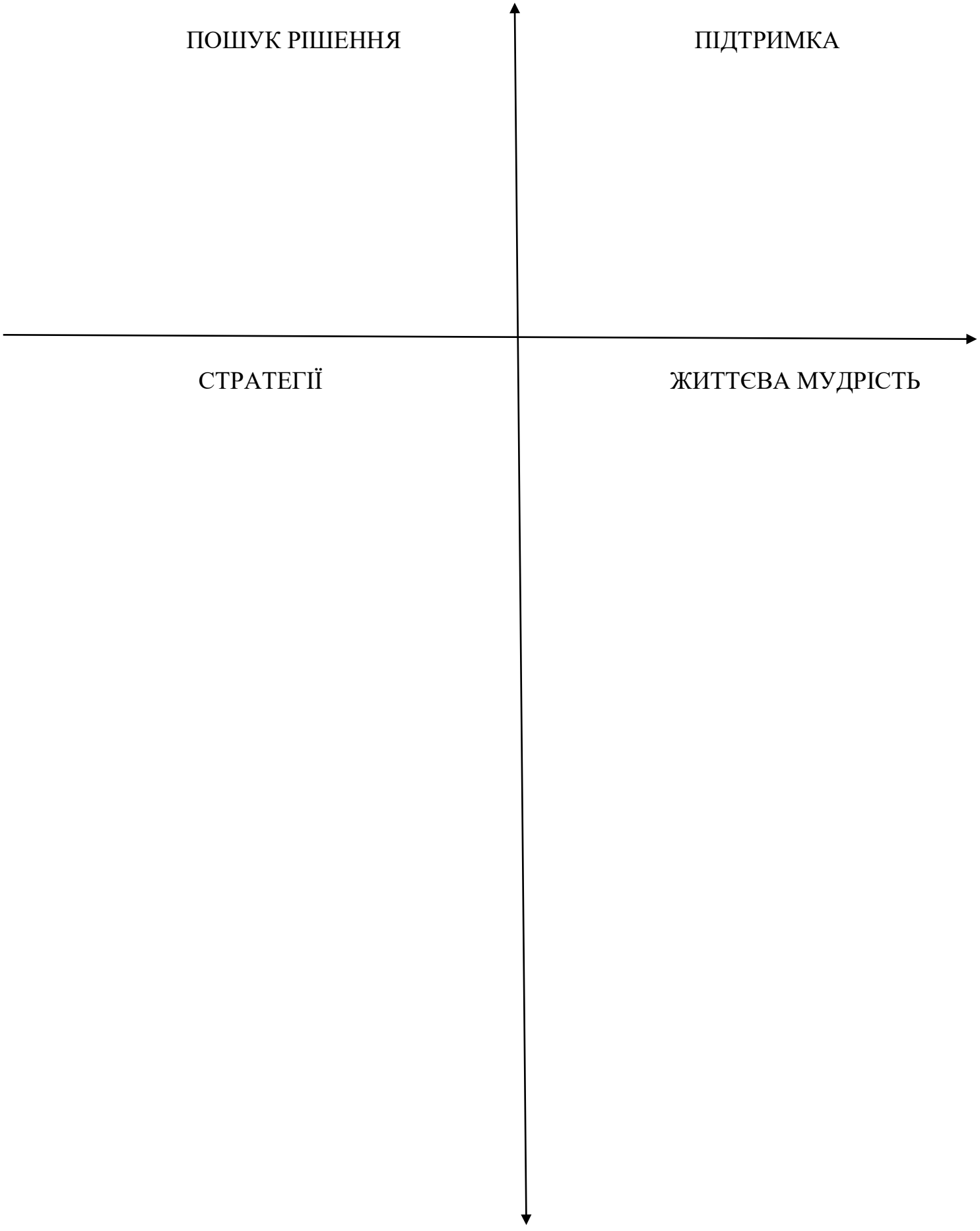
ДОДАТОК Г (Блок А)

Мої минулі джерела стійкості



ДОДАТОК Г (Блок Б)

Мій план стійкості



ДОДАТОК Г (Блок С)

Приклад заповнення плану стійкості

