

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

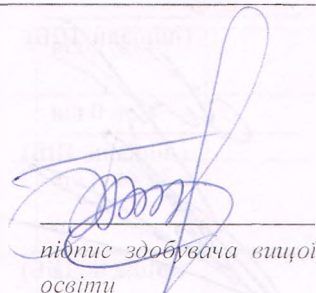
Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та менеджменту

Кафедра психології, педагогіки та
суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: ПРОФІЛАКТИКА СТРЕСУ У СПІВРОБІТНИКІВ
ОРГАНІЗАЦІЙ ЗАСОБАМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО
ТРЕНІНГУ

Здобувача вищої освіти другого
(магістерського) рівня
ПСМЗ-23-1 групи, спеціальності
053 «Психологія» ОПП
«Психологія. Психологія бізнесу»



підпис здобувача вищої
освіти

Трушик
Любомир
Михайлович

Науковий керівник



підпис керівника

Сова Маргарита
Олександрівна
доктор педагогічних
наук, професор

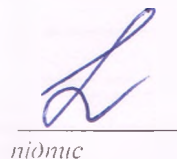
Гарант освітньо-
професійної програми



підпис керівника ОПП

Ткачук Таїсія
Анатолівна
доктор психологічних
наук, професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін
протокол від «3» лютого 2025 р. № 10



підпис

Завідувач кафедри

Петухова Ірина
Олексіївна
кандидат педагогічних
наук, доцент

Ірпінь – 2025

Реєстрація № 29 30.01.25 [signature]
(дата) (підпис відповідальної особи)

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

Результат захисту 85 06.02.25 L
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: [signature] Горсул С. І.
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії:
(підпис) [signature] Анахук А. А.
(ініціали, ПІБ)
(підпис) [signature] Свобіла О. І.
(ініціали, ПІБ)
(підпис) [signature] Романчук М. В.
(ініціали, ПІБ)

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:

Завідувач кафедри психології,
педагогіки та суспільних
дисциплін



I. O. Петухова

**Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти**

Трушика Любомира Михайловича

Тема кваліфікаційної роботи: Профілактика стресу у співробітників організацій засобами соціально-психологічного тренінгу

Затверджена наказом ректора від 07.12.2023 № 1649

Термін подачі закінченої роботи: 15.01.2025

Затверджена наказом ректора від 07.12.2023 № 1649

Термін подачі закінченої роботи: 15.01.2025

Цільова установка: здійснити ретроспективний аналіз проблеми стресу в психологічній науці; проаналізувати особливості ресурсного підходу до профілактичної роботи з управління стресовим станом співробітників бізнес-організації; розкрити специфіку соціально-психологічного тренінгу з попередження стресових розладів; розробити процедуру діагностичного дослідження здатності співробітників організацій до управління професійним стресом за визначеними критеріями; обґрунтувати та апробувати профілактичну програму соціально-психологічного тренінгу щодо запобігання та подолання професійного стресу у співробітників бізнес-організації, емпірично дослідити її ефективність.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та розробити програму соціально-психологічного тренінгу з профілактики професійного стресу у співробітників бізнес-організації, емпірично дослідити її ефективність.

Об'єкт дослідження – профілактика професійного стресу.

Предмет дослідження – соціально-психологічний тренінг з профілактики професійного стресу співробітників бізнес-організації.

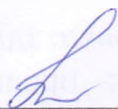
База дослідження: міжнародна фірма «Україна-Німеччина» (с. Вишневе Київської області. Загальна кількість досліджуваних складала 30 співробітників бізнес-організації віком від 25 до 45 років.

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	30.10.2023	30.10.2023
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	30.03.2024	30.03.2024
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	30.06.2024	30.06.2024
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	20.09.2024	20.09.2024
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	20.10.2024	20.10.2024
6.	Отримання відгуку керівника роботи	01.12.2024	01.12.2024
7.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	20.12.2024	20.12.2024
8.	Попередній захист роботи	20.12.2024	20.12.2024
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	20.01.2025	20.01.2025
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	12.01.2025	12.01.2025
11.	Захист роботи	12.02.2025	12.02.2025

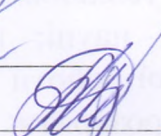
Дата видачі завдання «17» листопада 2023

Керівник кваліфікаційної роботи



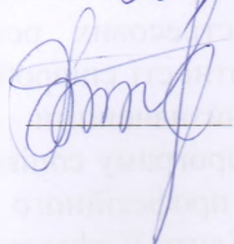
М. О. Сова

Керівник освітньо-професійної програми



Т. А. Ткачук.

Завдання до виконання отримав



здобувач вищої освіти

Л. М. Трушик

АНОТАЦІЯ

Магістерська робота присвячена дослідженню проблеми профілактики стресу у співробітників організації засобами соціально-психологічного тренінгу. У роботі здійснено компаративний аналіз видів стресових розладів у персоналу бізнес-організації, охарактеризовано їх наслідки, визначено фактори виникнення та ефективні способи подолання. Розкрито специфіку соціально-психологічного тренінгу «Стрес-менеджмент» щодо запобігання професійного стресу співробітниками сфери бізнесу, висвітлено його переваги для використання у психологічній практиці. Діагностичне дослідження здійснено за методичним інструментарієм, що включав «Тест життестійкості» С. Мадді, «Бостонський тест стресостійкості», «Опитувальник часової перспективи» Ф. Зімбардо, Р. і Р. Сврд. На підставі отриманих результатів розроблено та апробовано програму соціально-психологічного тренінгу «Стрес-менеджмент», впровадження якої сприяло покращенню досліджуваних показників, оволодінню проблемно-зорієнтованими копінг-стратегіями поведінки в психологічно напружених ситуаціях робочого середовища. Встановлено залежність типових симптомів професійного стресу від індивідуально-психологічних і адаптивних характеристик особистості, здатності до мобілізації індивідуально-психологічних ресурсів і внутрішніх резервів у подоланні негативних наслідків стресових розладів. Отримані показники свідчили про зниження рівнів тривожності, депресії, емоційного дискомфорту, збудливості та поліпшення загального стану психологічного здоров'я у персоналу організації. Кореляційний аналіз виявив взаємозв'язки між професійним стресом співробітників, їх часовими орієнтаціями, переживаннями дефіциту часу, здатністю до усвідомленої часової саморегуляції.

Ключові слова: стрес, стресостійкість, ресурсний підхід, стрес-менеджмент, самоорганізація діяльності, часова саморегуляція.

SUMMARY

The master's thesis is devoted to the study of the problem of stress prevention among employees of the organization by means of social and psychological training. In the work, a comparative analysis of types of stress disorders in the personnel of a business organization was carried out, their consequences were characterized, the factors of occurrence and effective methods of overcoming were determined. The specifics of the social-psychological training "Stress Management" regarding the prevention of professional stress by employees of the business sector are disclosed, its advantages for use in psychological practice are highlighted. The diagnostic study was carried out according to the methodical toolkit, which included the "Viability Test" by S. Muddy, "Boston Test of Stress Resistance, "Time Perspective Questionnaire" F. Zimbardo, R. and R. Sword. Based on the obtained results, the social-psychological training program "Stress Management" was developed and tested, the implementation of which contributed to the improvement of the studied indicators, the mastery of problem-oriented coping strategies of behavior in psychologically stressful situations of the work environment. The dependence of typical symptoms of professional stress on individual psychological and adaptive characteristics of the individual, the ability to mobilize individual psychological resources and internal reserves in overcoming the negative consequences of stress disorders has been established. The obtained indicators showed a decrease in the levels of anxiety, depression, emotional discomfort, excitability and improvement of the general state of psychological health of the organization's personnel. Correlational analysis revealed relationships between the professional stress of employees, their time orientations, experiences of time shortage, and the ability for conscious time self-regulation.

Key words: stress, stress resistance, resource approach, stress management, self-organization of activity, time self-regulation.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСУ У СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	8
1.1. Ретроспективний аналіз проблеми професійного стресу в організаційній психології.....	8
1.2. Ресурсний підхід до профілактичної роботи з управління професійним стресом співробітників організацій.....	24
1.3. Соціально-психологічний тренінг «Стрес-менеджмент» як система заходів щодо запобігання та подолання наслідків стресових розладів.....	28
Висновки до першого розділу.....	31
РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗДАТНОСТІ ДО УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ.....	34
2.1. Організація та методичний інструментарій емпіричного дослідження...	34
2.2. Діагностика показників здатності до управління стресом співробітників організацій.....	40
Висновки до другого розділу.....	47
РОЗДІЛ ІІІ. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСОВИХ РОЗЛАДІВ ТА ЕМПІРИЧНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ	50
3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу з профілактики професійного стресу у співробітників організацій.....	50
3.2. Результати апробації соціально-психологічного тренінгу.....	54
Висновки до третього розділу.....	64
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	73
ДОДАТКИ.....	78

ВСТУП

Актуальність проблеми дослідження У сучасний період соціально-економічної кризи глобалізованого суспільства та військових конфліктів проблема профілактики стресу набуває особливої актуальності в психологічній науці. Дослідження негативних психічних станів, розробка профілактичних і корекційних програм щодо їх запобігання та подолання мають масштабний та різноаспектний ракурс вивчення, оскільки вивчення даної проблеми передбачає досягнення психологічної безпеки особистості в мінливому світі, сповненому трансформацій та негараздів, зокрема у професійному середовищі бізнес-організацій.

Необхідність досягнення психологічної безпеки співробітників організацій потребує знаходження та використання ефективних способів профілактики та подолання наслідків впливу стрес-факторів робочого середовища на особистість працівника й успішність його професійної діяльності та організації в цілому. На жаль, стресові умови середовища негативно впливає на психоемоційний стан фахівця, що, у свою чергу, може призвести до його емоційного вигорання та професійної деформації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про значний науковий інтерес до проблеми профілактики стресу в психологічній науці. Вітчизняні дослідники комплексно досліджують різні аспекти даної проблеми. Зазначається, що розвиток здатності до управління стресом і сформованість стійкості до стресу безпосередньо залежить від здатності до рефлексії, тобто того, як особистість усвідомлює та оцінює власні можливості, осмислює та переосмислює результати своєї діяльності, події та життя в цілому. Так, Т.А. Ткачук зазначила, що високий рівень самооцінки відіграє важливу роль в організації людиною власної поведінки у стресових ситуаціях та стосунках з оточуючими людьми, оскільки від неї залежать критичність і вимогливість до себе, ставлення до власних успіхів та невдач [37].

У контексті даного дослідження на увагу заслуговує теоретична позиція, згідно якої у випадку адекватного сприйняття та рефлексії себе та оточуючих

людей, а також особливостей стресової ситуації, фахівець здатен зробити правильні висновки, на основі яких визначити копінг-стратегію конструктивної поведінки щодо подолання стресу, який виникає при виконанні завдань в умовах професійного середовища.

Для представників бізнес-сфери одним з основних стресорів є підвищене психологічне навантаження, пов'язані з: негативними емоціями, що виникають під час комунікативної взаємодії з вимогливими споживачами; суперництвом з конкурентами; невпорядкованим робочим часом; труднощах фінансових операцій; проблемами з реалізацією продукції або послуг.

У цьому аспекті на увагу заслуговує тлумачення дослідників Н.В. Родіної та Т.А. Ткачук, які визначають копінг як сукупність когнітивних, емоційних і поведінкових стратегій особистості, спрямованих на досягнення нею адаптації до стресових ситуацій [28; 37]. З цих позицій О.О. Лазуренко наголошує на необхідності підвищення рівня стресостійкості та досягненні оптимальної координації між емоціями та цілеспрямованою діяльністю [17].

Автори досліджень з проблеми розвитку стресостійкості (І.С. Булах Н.К. Лебідь Т.М Титаренко) підкреслюють значення таких психологічних властивостей, як: емоційна компетентність[18], здатність до саморегуляції внутрішнього стану та поведінки [30], уміння приймати адекватні рішення та діяти на основі результатів інтелектуальної обробки емоційної інформації.

Проте наразі недостатньою мірою досліджені особливості тренінгової роботи з профілактики стресу співробітників бізнес-сфери з урахуванням специфіки їх професійної діяльності та факторів, що зумовлюють створення психологічно напружених ситуацій в бізнес-середовищі.

Отже, актуальність досліджуваної проблеми, її практична значущість і недостатній рівень розробленості зумовили вибір теми магістерської роботи: «Профілактика стресу співробітників організації засобом соціально-психологічного тренінгу».

Об'єкт дослідження – профілактика професійного стресу.

Предмет дослідження – соціально-психологічний тренінг з профілактики професійного стресу співробітників бізнес-організації.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та розробити програму соціально-психологічного тренінгу з профілактики професійного стресу у співробітників бізнес-організації, емпірично дослідити її ефективність.

Завдання дослідження:

1. Здійснити ретроспективний аналіз проблеми стресу в психологічній науці.
2. Проаналізувати особливості ресурсного підходу до профілактичної роботи з управління стресовим станом співробітників бізнес-організації.
3. Розкрити специфіку соціально-психологічного тренінгу з попередження стресових розладів і подоланні їх негативних наслідків.
4. Розробити процедуру діагностичного дослідження здатності співробітників організацій до управління професійним стресом за визначеними критеріями.
5. Обґрунтувати та апробувати профілактичну програму соціально-психологічного тренінгу щодо запобігання та подолання професійного стресу у співробітників бізнес-організацій, емпірично дослідити її ефективність.

Методи дослідження: *теоретичні* - аналіз, синтез, індукція, дедукція, класифікація, систематизація, абстрагування, конкретизація, порівняння та узагальнення моделювання. схематизація; *емпіричні* - психологічне тестування, спостереження експеримент, конструювання психологічних завдань і проблемних ситуацій; та кількісний і якісний аналіз; спостереження; *математико-статистичні:* математична та комп'ютерна обробка емпіричних даних з подальшою графічною репрезентацією одержаних кількісних показників. У емпіричному дослідженні використано діагностичний інструментарій, який включав комплекс методик: «Тест життєстійкості» С. Мадді, «Бостонський тест стресостійкості, «Опитувальник часової перспективи» Ф. Зімбардо, Р. і Р. Сворд.

База дослідження: міжнародна фірма «Україна-Німеччина» (с.

Вишневе Київської області. Загальна кількість досліджуваних складала 30 співробітників бізнес-організації віком від 25 до 45 років.

Теоретичне значення дослідження полягає в: конкретизації концептуальних положень, що складають основу профілактичної роботи; розробці процедури діагностики та упорядкуванні комплексу методик з вивчення здатності співробітників до управління професійним стресом; теоретичному обґрунтуванні та створенні програми соціально-психологічного тренінгу з профілактики стресу; розробці методичних рекомендацій щодо попередження та подолання стресових розладів у співробітників організації.

Практична значущість одержаних результатів роботи полягає у тому, що апробована програма соціально-психологічного тренінгу може бути використана практичними психологами з метою профілактики професійного стресу, а також для формування здатності співробітників до управління внутрішнім станом і поведінкою в психологічно напружених умовах професійної діяльності. Матеріали роботи доцільно застосовувати у психологічній практиці при проведенні антистресових тренінгів і вебінарів у бізнес-організаціях. Отримані результати дослідження можна рекомендувати для включення до відповідної теми з навчальної дисципліни «Психологія стресу».

Апробація та впровадження результатів дослідження. Основні теоретичні та практичні положення дослідження доповідались на засіданні кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін, Міжнародній науково-практичній конференції: «Актуальні проблеми в контексті євроінтеграції».

Структура магістерської роботи зумовлена логікою дослідження та складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (49 найменування, з них 8 - іноземною мовою), додатків. Основний зміст дослідження викладений на 65 сторінках комп'ютерного набору, містить 16 таблиць та 8 рисунків. Загальний обсяг дослідження складає 70 сторінок.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТРЕНІНГУ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ СТРЕСУ

1.1. Ретроспективний аналіз проблеми стресу в організаційній психології

У галузі організаційної психології професійний стрес є одним з найбільш досліджуваних внутрішніх станів людини, що виражається в психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації професійної діяльності.

Етимологія стресу має досить тривалу історію. Ще на початку ХХ ст. видатні психологи У. Кеннон і Г. Сельє виявили цю неспецифічну, універсальну реакцію організму як відповідь на напружену ситуацію (або зовнішній вплив), що виникає в складних умовах життєдіяльності та постає загрозою реальною або уявною) психічному здоров'ю людини. Так, У Кеннон назвав стрес «реакцією боротьби» або «втечі». Вчений досліджував численні прояви стресових реакцій. Серед них: фізичні – різке уповільнення моторних процесів, головний біль, різка слабкість, втрата апетиту, больові відчуття; психічні - плач і пригнічений настрій; тривога та страх; напруженість і нервозність; складнощі в сприйманні інформації та розлади пам'яті; неспокійні думки про проблеми в майбутньому; безсоння та дратівливість; відсутність реакції на інших людей та відмова від спілкування.

Узагальнення теоретичних положень дозволяє інтерпретувати поняття «*стрес*» як психофізичний стан крайнього психічного (емоційного) напруження, що має негативні наслідки для здоров'я людини. У відповідь проявляється готовність організму та активність психічного стану протистояти складним обставинам і здійснювати опір.

Характеристики стресу класифікують за фізіологічними, психологічними, особистісними та медичними ознаками. Серед *фізіологічних ознак* вирізняються підвищений пульс, почервоніння або збліднення шкіри, збільшення адреналіну в крові, надмірне потовиділення. До *психологічних ознак*

відносяться зміна динаміки психічних функцій, уповільнення розумових операцій, розсіювання уваги, послаблення функції пам'яті, зменшення сенсорної чутливості, гальмування процесу ухвалення рішення. Характеристики *особистісних ознак* включають неспроможність мобілізувати вольові зусилля, зниження самоконтролю, пасивність і стереотипність поведінки, нездатність до прийняття виважених рішень, підвищена сугестивність, страх, тривожність, невмотивоване занепокоєння. Перелік *медичних ознак* складають підвищена нервозність, наявність істеричних реакцій, непритомність, афекти, головний біль, безсоння.

У контексті даного дослідження особливого значення набуває феномен *професійного стресу*, оскільки його виникнення та протікання здійснює певний вплив на працездатність, успішність, продуктивність і якість праці, стан здоров'я співробітників організацій. У психологічній практиці щодо запобігання та подолання професійного стресу проводяться процедури з аналізу виробничих ситуацій демографічного обстеження, проведені в межах професійної епідеміології;; лабораторні експерименти моделюючого типу, здійснюється оптимізація виробничих стосунків у колективі.

Огляд теоретичних положень дозволяє виокремити концептуальні підходи щодо розкриття сутності та способів подолання професійного стресу.

У працях прихильників *індивідуально-психологічного підходу* (Б.В. Плєскач, Л.М. Царенко) професійний стрес розглядається як результат невідповідності вимог робочого середовища та індивідуальних ресурсів співробітника. Адепти даного підходу зосереджують увагу, перш за все, на індивідуально-психологічних факторах, що зумовлюють появу синдромів, характеристиках стресогенних ситуацій, причинах і наслідках стресу фізичного й психічного здоров'я співробітників, їх працездатності. З позицій даного підходу емпіричні дослідження стресу ґрунтуються на фактах наявності стресу, передбачають встановлення закономірностей між чинниками напруженості праці та їх негативними наслідками, а, отже, спрямовані на виявлення дисбалансу в системі «особистість – професійне середовище» та

визначення пріоритетних напрямів удосконалення професійної діяльності [22]

Представники *когнітивно-біхевіорального* підходу (О.О. Іллюк, І.І. Приходько), вважають, що виникнення стресу значною мірою детерміновано суб'єктивним ставленням до конкретної напруженої ситуації, в якій діє людина, її здатності до визначення стратегії та засобів подолання суб'єктивно сприйнятої небезпеки. Тим самим виникає загроза для успішності професійної діяльності, з'являються ризики для психологічного здоров'я та самопочуття працівника. Ключовим питанням у когнітивних моделях подолання стресу є встановлення логіки розвитку подій – від виникнення об'єктивної проблеми до її успішного або неуспішного вирішення. Отже, передбачається відстеження динаміки розвитку професійного стресу, встановлення співвідношення між послідовністю етапів розвитку стресу та блоками когнітивних операцій, які презентують суб'єктивне відношення до стресової ситуації, її когнітивну оцінку та стратегію подолання [22].

Прихильники *регуляторного* підходу (В. Тімченко, В. І. Цимбалюк) зосереджують увагу на регуляторних механізмах подолання професійного стресу, дія яких впливає на успішність професійної діяльності працівників за напружених умов і складних обставин. Науковий інтерес дослідників концентрується на змінах механізмів регуляції діяльності під впливом певних факторів: від виникнення гострого стресового стану через акумуляцію хронічних ефектів до формування патологічних зрушень [23].

Аналіз концептуальних підходів до вирішення проблеми запобігання та подолання професійного стресу свідчить, що на основі індивідуально-психологічного підходу здійснюється індивідуалізація засобів надання психологічної допомоги на основі відомостей про особливості психічних станів. З позицій когнітивно-біхевіорального підходу, насамперед, відбувається усунення об'єктивних джерел стресу, відстежується динаміка розвитку стресового розладу, надається когнітивна оцінка стресової ситуації, виробляється стратегія подолання негативних наслідків. Психологічна допомога на основі регуляторного підходу передбачає мобілізацію

індивідуальних ресурсів розвиток співробітників для їх самоорганізації та саморегуляції психічного стану та поведінки на основі виявлення дефіциту індивідуальних способів подолання стресових ситуацій.

Виходячи з викладеного слід інтерпретувати поняття «*професійний стрес*» як багатовимірний феномен, що виражається у психічних і фізичних реакціях співробітника на напружені ситуації трудової діяльності (рис.1.1)



Рис. 1.1. Визначення професійного стресу

Поняття організаційний, робітничий та професійний стрес – схожі, але не тотожні. Організаційний стрес – психологічно напружений стан співробітника, викликаний негативним впливом на нього особливостей організації, в якій він працює. Робітничий стрес – болісний хворобливий стан, що виникає в процесі виконання завдань трудової діяльності. Робітничий стрес охоплює сукупність розладів в тому числі психічні захворювання (клінічна депресія, тривога, посттравматичні стресові розлади), неадекватну поведінку (агресія, наркоманія), порушення пам’яті та концентрації уваги.

Професійний стрес пов’язаний з професією в цілому і представлений одним із видів функціональних станів. Функціональний стан визначається як відносно стійка і ситуативно зумовлена структура внутрішніх засобів, які актуалізуються суб’єктом, що характеризує складені механізми регуляції діяльності та спрямована на ефективність виконання професійних завдань.

Залежно від тривалості впливу стресорів розрізняють гострий (короткотривалий) та хронічний (довготривалий) професійний стрес.

Короткотривалий стрес може виступати як модель початку довготривалого стресу; від тривалості стресового впливу залежить стратегія реагування та ресурси адаптації до ситуації стресу.

У психологічних дослідженнях існують численні класифікації професійного стресу. Приклади поширених класифікацій подані в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація професійного стресу за видами

Класифікатори професійного стресу	Види професійного стресу
Види професійного стресу за формами прояву	Інформаційний
	Емоційний
	Комунікативний
Види професійного стресу за причинами виникнення	Стрес-можливості (можливості мати бажане);
	Стрес- обмеження в досягненні
	Стрес-вимоги досягнення бажаного, коли можливість невизначена
	Стрес конкуренції
	Стрес, викликаний страхом зробити помилку
	Стрес від розбіжності темпів спілкування працівників.
	Стресори групових процесів

Характеризуючи *види професійного стресу* зазначимо, що *інформаційний стрес* виникає в умовах дефіциту часу при нестачі або мінливості інформації; *емоційний стрес* з'являється при переживанні різних негативних станів, які виникають у процесі взаємодії з керівниками, колегами, клієнтами; *комунікативний стрес* проявляється за відсутності вміння взаємодіяти з міжособистісною агресією, при невмінні захищатися від маніпуляцій, значного когнітивного навантаження, постійного контролю за термінами, жорсткими лімітами часу.

Дослідники в галузі організаційної психології певну увагу приділяють проявам професійного стресу у керівників організацій та визначають його основні фактори (рис. 1.2.)

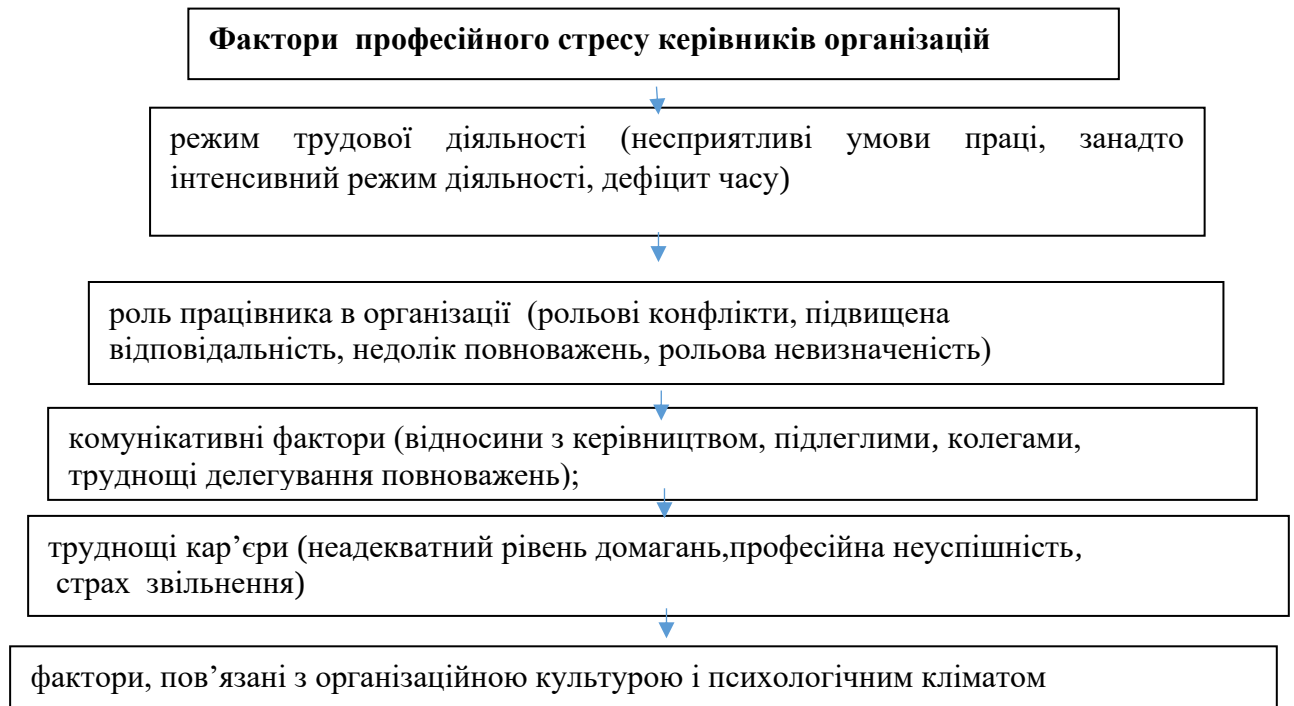


Рис. 1.2. Фактори професійного стресу керівників організацій

Безперечно, психологічно напружена праця управлінських кадрів та непрості умови їх діяльності зумовлюють різні прояви професійного стресу. Серед них: складність і суперечливість законодавства та нормативно-правових актів і інструкцій; низька мотивація співробітників і необхідність постійного контролю за їх діяльністю; відсутність взаєморозуміння з діловими партнерами та виробничі конфлікти; постійна нестача часу; надмірний і не завжди обґрунтований контроль з боку вищого керівництва; невідповідність між витраченими зусиллями та реальними результатами; втрата сенсу управлінської діяльності; стрес невиправданих надій.

Наслідками професійних стресів у керівників можуть бути: невротичні, серцево-судинні та психосоматичні захворювання: підвищена дратівливість; безсоння, гіпертонія або вегето-судинна дистонія; порушення функцій шлунково-кишкового тракту; головний біль, м'язові болі різної етіології. Певна річ, стресовий стан свідчить про відсутність у багатьох працівників управлінської ланки здатності до рефлексії та саморегуляції.

На увагу заслуговує пропонована Г. Сельє динаміка розвитку стресу, в якій виокремлюються три стадії:

Перша – *стадія тривоги та мобілізації* – виникає з появою подразника, що викликає стрес і, відповідно, викликає певні фізіологічні зміни у людини, (збільшення частоти подиху, підвищення тиску та пульсу) та порушення психічних функцій (порушення уваги , підвищений особистісний контроль ситуації)

Друга – *стадія резистентності (опору)* – настає за умов, коли стрес фактор продовжує діяти, що свідчить про захист організму від стресу й втрату індивідуальних резервів, навантаження на різні системи організму.

Третя – *стадія виснаження* – характеризується тим, що подразник продовжує діяти, відбувається зменшення можливостей протистояння стресу, оскільки виснажуються резерви і стресовий стан може привести до хвороби.

Згідно *когнітивної теорії психологічного стресу* Р. Лазауруса стан стресу може бути *фізіологічний* (пов'язаний з реальним подразником) і *психологічний* (емоційний) стрес, при якому людина на основі власних знань, досвіду оцінює майбутню ситуацію як загрозливу. Якщо *при фізіологічному стресі* адаптаційна перебудова виникає в організмі при зіткненні з подразником, то *при психологічному стресі* адаптація може виникати завчасно та передувати ситуації. Якщо прогноз людини був неправильним і наступні зміни неадекватні певній ситуації, то це може привести до посилення стресу. Звідси наголошується, що поведінку людини під час стресу визначає складність взаємодії зовнішніх умов та внутрішніх особливостей.

У *психоаналітичній моделі адаптації* Г. Гартмана розкриваються види процесів пристосування (адаптації), зокрема конфліктні та безконфліктні. Адаптивними регуляторами виступає Его та система психологічних захисних механізмів регуляції й стабілізації, спрямованих на зведення до мінімуму або усунення стану тривоги. Ці захисні механізми захищають свідомість (Его) від негативних травмуючих переживань, усувають психологічний дискомфорт.

У сучасних дослідженнях з проблеми стресу особлива увага науковців приділяється формуванню «копінг-поведінки» та визначенню «копінг-стратегії», необхідних для оволодіння стресовою ситуацією.

Сутність поняття «*копінг-поведінки*» (від англ. cope – подолання, оволодіння, боротьба) Л. Мерфі тлумачить як форму поведінки, котра виражає готовність людини вирішувати життєві проблеми і здатність до адаптації щодо складних обставин життєдіяльності. Копінг-поведінка передбачає сформоване вміння цілеспрямованого використання способів саморегуляції та управління стресом успішність якого залежить від наявності особистісних і соціальних копінг-ресурсів для подолання стресу.

Успішність управління стресовою ситуацією передбачає визначення *копінг-стратегії* поведінки, зокрема: активне самовладання; планування дій при вирішенні складної ситуації; уникнення або ігнорування проблеми; пошук соціальної підтримки; концентрація на емоціях і управління поведінкою; використання різних видів активності для відволікання від неприємних думок.

Надалі науковий інтерес дослідників (С. Кобейс, С. Мадді) посилювався навколо понять «*життєстійкість*» і «*стресостійкість*», які були введені для досягнення психологічної безпеки особистості, формування у неї здатності зберігати психічне та фізичне здоров'я в напружених ситуаціях життєдіяльності. Невід'ємними складовими цих категорій виступають *установки*, які включають: зобов'язання; контроль за емоційним станом і поведінкою; мотивацію до подолання стресу; продуктивний копінг з оволодіння стресовою ситуацією; соціальну підтримку; стрес-опірність; оздоровчі практики.

У період глобальної кризи та військового конфлікту особливу увагу привертає багатоаспектна дефініція «*психологічна еластичність*», яка пояснює здатність людини до відновлення психічного та фізичного здоров'я після травматичних подій, адаптації до травматичних ситуацій, управління життєвим стресом, досягнення емоційної стійкості, успішного соціального та професійного функціонування в стресових умовах. Отже, психологічна еластичність є засобом управління негативними станами (страхом, травматичним стресом) в

психологічно напружених умовах життєдіяльності.

У сучасній організаційній психології набула поширення *концепція особистісного адаптаційного потенціалу*, яка використовується для діагностики осіб, нездатних протистояти стресовим впливам і, відповідно, є непридатними для певних професій. Наявність особистісного адаптаційного потенціалу включає нервово-психічну стійкість, адаптаційні та комунікативні здібності, безконфліктність, моральну нормативність співробітника.

Загальновідомо, що стан стресу викликають *стресор* – фактори навколишнього середовища або особисті дії яких виводить із рівноваги фізіологічні та психічні функції людини, що відображається на нервовій системі організму та спричиняє виникнення стресу. Стресори розглядаються як загрози людським ресурсам, соціальному статусу, економічній стабільності, власності, а також як наслідок неспроможності набути нових ресурсів або збільшити наявні.

Фізіологічні стресори – це надмірне фізичне навантаження, висока або низька температура, больові стимули. *Психологічні стресори* виникають в ситуаціях надмірних інформаційних перевантажень (інформаційні стресори) та ситуаціях загрози, небезпеки, гніву, образи (емоційні стресори).

Стрес можуть спричинити численні фактори, які класифікують за такими *категоріями стресорів*, які виступають робочими та організаційними характеристиками праці. Пропонується також класифікація факторів, що спричиняють професійний стрес, а саме: *об'єктивні фактори* – група станів, яка відображає механізм регуляції професійної діяльності в напружених умовах праці, що незначною мірою залежать від особистості працівника; *суб'єктивні* – група станів, що відображає механізм регуляції діяльності в напружених умовах, розвиток яких залежить від самої людини (табл. 1.2). Отже *об'єктивні фактори* зумовлені несприятливими умовами робочого середовища та специфікою праці, *суб'єктивні фактори* спричиняють виникнення міжособистісних і внутрішньо-особистісних стресів.

Таблиця 1.2.

Класифікація факторів професійного стресу за групами

Групи факторів професійного стресу	
Об'єктивні фактори	Суб'єктивні фактори
Шкідливі характеристики виробничого середовища,	Надмірний контроль, завищені вимоги, недооцінка праці з боку керівника
Відсутність чітких вказівок та інструкцій	Грубе або зневажливе ставлення до працівника
Важкі умови праці та надзвичайні (форс-мажорні) обставини	Низька мотивація
Високий або нестабільний темп діяльності	Низька самооцінка
Довготривала робота, що викликає робоче перевантаження	Страх невдачі
Підвищена відповідальність	Невпевненість у собі та власному майбутньому
Надмірні фізичні або психічні навантаження	Стан здоров'я працівника (гострі або хронічні захворювання, психосоматичні розлади)
Вимогливість до професійної компетентності	Недостатній рівень професійної компетентності
Виробничі конфлікти	Відчуттям невідповідності між працею та винагородою за неї.

У наукових працях пропонується також додаткова диференціація стресорів на *загальні (глобальні), соціальні та організаційні стресори*. До них відносяться такі, як: економічні спади, екологічні зміни, політичні та військові кризи, зростання безробіття, злочинність. Виокремлюється також група *особистісних стресорів* - сімейні конфлікти, втрата близьких, юридичні та фінансові проблеми, зниження працездатності, вікові та життєві кризи.



Рис.1.3. Класифікація стресорів за групами

Конкретизуючи перелік стресорів у професійній діяльності, слід вирізнити серед них наступні: професійне перевантаження; недостатньо чітке обмеження повноважень і посадових обов'язків; неадекватна поведінка колег; довготривала дорога на службу; стояння в заторах і поїздка в переповненому транспорті; недостатня оплата праці; одноманітна професійна діяльність; відсутність кар'єрних перспектив; незадовільні умови праці; надмірний вплив на конкретного працівника, невідповідність його функціональних і професійних можливостей долати інтенсивні й тривалі впливи; конфліктне соціальне оточення; взаємовплив професійного перевантаження й напруги на зниження можливостей та свободи дій; складність завдання; невпевненість; ліміт часу; відсутність необхідної інформації; недостатній контроль за виробничою ситуацією; функціональні та поведінкові витрати та вигоди; відношення до праці; синдром психічного знесилання; виснаження як реакція на позамежні для працівника вимоги праці. Безпосереднім фактором виникнення стресу у співробітників організації може бути сам професійний процес, зокрема його

складність, значущість, невизначеність, небезпека, шкідливість очікуваної або робочої ситуації.

У цілому *причини* виникнення професійного стресу умовно розподіляють на безпосередні та головні (табл.1.3).

Таблиця 1.3.

Причини професійного стресу	
Безпосередні причини	Головні причини
Подія, наслідком якої є розвиток психічної напруженості та стресу	Індивідуально-психологічні та фізіологічні суб'єкта праці
Складність або небезпека виробничого завдання	Фінансові проблеми
виникнення проблемної ситуації, пов'язаної із загрозою для здоров'я і життя	Зниження працездатності
Відмова системи управління об'єктом	Вікові кризи
Дефіцит часу на усунення помилкової дії	Професійна некомпетентність співробітника
Конфлікт з керівництвом	Низький рівень комунікативних якостей
Ризико-небезпечні умови професійної діяльності	Складні життєві ситуації

Перелічені фактори та причини стресу визначають загальну організацію психічного та фізичного стану працівника, зниження його психологічної стійкості до впливу безпосередніх і головних причин стресу, послаблення можливостей працівника до подолання стресового стану.

Д. Вейтц виокремив характерні ознаки *стресогенних ситуацій*, які спричиняють стресові розлади, а саме: 1) необхідність прискореної переробки інформації; 2) шкідливе оточення; 3) усвідомлена загроза; 4) порушення фізіологічних функцій (результат хвороби, безсоння); 5) ізоляція; 6) ув'язнення; 7) остракізм (вигнання та переслідування); 8) груповий тиск. До цього переліку сучасні дослідники додають також безсилля, неможливість змінити ситуацію, відсутність контролю за подіями, необхідність швидкої зміни стратегії поведінки або прийняття особливо відповідальних рішень.

Ретроспективний аналіз *моделей стресу* свідчить про різноаспектне бачення дослідниками впливу стресорів і стресогенних ситуацій на виникнення цього психічного стану та подолання його негативних наслідків. Характеристики основних моделей стресу подаються в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Моделі стресу та їх характеристики

№ п/п	Моделі стресу	Характеристики моделей
1	Модель схильності до стресу	Розвиток психологічних реакцій напруги ґрунтується на ефекті взаємодії спадкових факторів, зовнішніх факторів середовища і несподіваних сильних впливів
2	Психодинамічна модель	Стрес розглядається як прояв тривоги: - сигналізуючої тривоги, що виникає як реакція передбачення реальної зовнішньої небезпеки; - травматичної тривоги, яка розвивається під впливом несвідомого, внутрішнього джерела
3	Модель Г. Д. Вольфа	Стрес тлумачиться як фізіологічна реакція на соціально-психологічні стимули та залежність цих реакцій від природи атитюдів, мотивів поведінки особи, визначеності ситуації та суб'єктивного ставлення до неї.
4	Міждисциплінарна модель стресу	Стрес виникає під впливом стимулів, що викликають тривогу та зумовлюють фізіологічні, психологічні, поведінкові, патологічні реакції, але таких, що призводять до вищих рівнів функціонування та нових можливостей регулювання.
5	Модель Д. Механіка	Модель включає елементи: адаптація як спосіб протидії стресовій ситуації та психологічні механізми саморегуляції
6	Модель фізіологічного стресу Г. Сельє,	Стрес - стан організму, основу якого складають адаптивні та неадаптивні реакції на соціально-психологічні стимули.
7	Системна модель стресу	Управління поведінкою та адаптацією на рівні системної саморегуляції. Передбачає зіставлення поточного стану системи з його стабільними нормативними значеннями.
8	Інтеграційна модель стресу	Спрямована на формування здатності до прийняття оптимального рішення в стресових ситуаціях.

Аналіз моделей професійного стресу дозволяє виділити основні джерела професійного стресу та способи їх подолання в конкретній стресовій ситуації.

У психологічній практиці застосовуються певні *алгоритми дослідження професійного стресу*, зокрема: аналіз причин, факторів і умов, що призводять до професійного стресу; урахування інтенсивності впливів, що призводять до професійного стресу; аналіз поведінки працівника у стані професійного стресу; оцінка відповідних реакцій за умов виникнення професійного стресу; аналіз ролі емоційного фактору в стані напруженості та професійного стресу.

При виявленні *причин професійного стресу* психологу слід скласти наведені нижче організаційні, робочі та індивідуальні характеристики професійної діяльності працівника (таблиці 1.5, 1.6, 1.7).

Таблиця 1.5

Процедура складання організаційних характеристик професійної діяльності

Організаційні характеристики			
№ п/п	Структура	Процеси	Управління
1	Спеціалізація та розподіл праці	Постановка мети та завдань професійної діяльності	Політика найму
2	Централізація управління	Організація робочого місця	Експертна оцінка діяльності
3	Співвідношення структури та функцій організації	Встановлення зворотного зв'язку аналіз результатів діяльності	Оплата праці
4	Формалізація завдання	Аналіз результатів діяльності	Режим роботи та зрушення робочих змін
5	Участь в управлінні та прийнятті рішення	Удосконалення професійної підготовки працівників	Охорона праці
6	Кадрова політика	Перепідготовка кадрів	Турбота про здоров'я

**Процедура створення робочих характеристик
професійної діяльності**

Робочі характеристики				
№ п/п	Зміст діяльності	Засоби діяльності	Технічні умови праці	Соціальні умови праці
1	Обсяг роботи (робоче та інформаційне навантаження)	Техніка безпеки праці	Мікроклімат і стан повітря на робочому місці	Психологічний клімат в організації (установі)
2	Складність і небезпека завдання, наявність екстремальних ситуацій	Надійність технічного обладнання	Стан освітлення, наявність шуму та вібрації	Сумісність і згуртованість виробничого колективу
3	Способи виконання діяльності	Компонування приладів на робочому місці	Конструкція робочого місця, інтер'єр приміщення	Міжособистісні стосунки (довіра, конфлікти, конкуренція)
4	Ініціативність, ризикованість	Конструкція органів управління	Технічна досяжність до органів управління	Рольовий статус, соціальна відповідальність

**Процедура створення індивідуальних характеристик
професійної діяльності працівника**

Індивідуальні характеристики					
№ п/п	Професійні	Морально-етичні	Психологічні	Фізіологічні	Фізичні
1	Рівень компетентності	Моральна зрілість і стійкість, професійна етика	Професійна спрямованість	Гострі та хронічні захворювання	Рівень розвитку сили, спритності витривалості
2	Професійний досвід	Цілеспрямованість	Сформованість професійно значущих якостей	Пороги чутливості аналізаторів	Антропометричні особливості
3	Кризи кар'єри, професійне вдосконалення	Дисциплінованість	Психологічні особливості (тривожність, інтровертованість, екстравертованість, нейротизм, ригідність, агресивність, емоційна реактивність, схильність до ризику)	Функціональні стани (монотонний, заколисування, гіпоксія)	Біомеханічні особливості
4	Задоволеність результатами праці	Професійна відповідальність	Психічні стани (пильність, готовність, домінуючі стани, фобії, стомлюваність, депресія)	Вікові зміни	Функціональна асиметрія парних органів

Таким чином, фахівців в галузі організаційної психології та психології праці вказують, що «проблема контролю і попередження стресу в процесі трудової діяльності пов'язана не стільки з тим, що необхідно запобігти або подолати стрес, скільки в формуванні стресостійкості, здатності до управління стресом і зниженні ймовірності переростання стресу в дистрес.

На підставі узагальнення викладених теоретичних положень феномен «*стресостійкість*» слід тлумачити як інтегроване динамічне утворення, яке відображає й оптимізує здатність осмислювати особливості стресової ситуації та власних ресурсів її подолання, адекватно реагувати на стресори, активно змінювати стресогенні умови та зберігати ефективність діяльності.

Слід наголосити на значущості ефективних способів послаблення ситуаційної та особистісної тривожності, а саме: зміцнення та підвищення психологічної стабільності працівників, основу якої складає гармонійна єдність емоційної стійкості особистості та динамічності, які взаємодоповнюються. Завдяки здатності до психологічної стійкості вибудовується життєвий та кар'єрний шлях працівника, зміцнюється його самооцінка, що сприяє адекватному самоприйняттю та самовпевненості у власних силах.

1.2. Ресурсний підхід до профілактичної роботи з управління професійним стресом

Аналітичний огляд наукових джерел з проблеми стресових розладів визначається її фундаментальною теоретичною значимістю та запитам сучасної психологічної практики. Дослідження цієї проблеми має значний масив емпіричних даних, отриманих на засадах численних підходів і методів її вивчення. Однак рух у розумінні феномена стресу в умовах нових викликів сучасності (глобальної кризи суспільства, військового конфлікту, занепаду економіки, соціальних змін, наслідків пандемії) вимагає нових концептуальних підходів.

У цьому контексті широкі перспективи відкриває розробка *ресурсного підходу* до вивчення усвідомленої саморегуляції людини та узагальнення результатів досліджень психологічних ресурсів її поведінки в стресових умовах. Варто зазначити, що у психології поняття «*ресурси*» тлумачиться як психологічні засоби усвідомленого рішення певного завдання.

Наразі цей аспект недостатньою мірою досліджено в психологічній науці, оскільки стрімкі трансформації, зростання невизначеності життя та

соціальної ситуації, глобальне переосмислення світового порядку спричиняють за собою стресові розлади, які з одного боку - істотно впливають на активність людини та перешкоджають повноцінній реалізації її потреб і спілкування, з іншого – є досить важливими для фізичного та психічного здоров'я людини. Тому перспективним вбачається застосування наукових уявлень *усвідомленої саморегуляції як метаресурсу* людини до вивчення не лише механізмів подолання стресу різного ступеня та етіології, а й психологічних ресурсів професійного зростання.

Звідси особливої уваги заслуговують наукові уявлення про спеціальні регуляторні ресурси [22] та розробка моделей, які пояснюють через механізми саморегуляції різних психічних явищ, пов'язаних з поведінкою людини в стресових ситуаціях, зокрема умовах професійної діяльності [41].

Очевидна необхідність у вивченні мінливих умов життя задає курс на пошук радикально нових підходів, які враховують соціальний контекст і дозволяють відстежити не лише феноменологію досліджуваного явища під певним кутом зору, чим, на жаль, обмежена численна кількість теорій.

Альтернативою бачиться дослідження різнорівневих регуляторних механізмів і усвідомленої саморегуляції як керуючого загально-психологічного метаресурсу людини, за допомогою якого відбувається мобілізація та координація всіх індивідуальних ресурсів і резервів людини для вирішення різних завдань життєдіяльності, особистісного та професійного зростання. Так, розмірковуючи над впливом стресу на професійну активність людини, дослідники концентрують увагу, насамперед, на складнощах, пов'язаних з прийняттям рішення щодо вибору шляхів кар'єри (career decision making difficulties, career indecision). Дослідниками встановлені різні взаємозв'язки між труднощами в прийнятті рішення щодо кар'єрного зростання та емоційними станами, депресивними симптомами, психологічним дистресом і тривожністю. При цьому зниження тривожності може відбуватись за рахунок позитивного зворотного зв'язку, що призводить до зростання кар'єрної самоефективності та готовності до пошуку нової роботи [41].

Науковцями Napolitano, С.М., Hoff вивчається вплив специфічної кар'єрної тривожності (career anxiety) як страху невдачі при прийнятті рішення, при побудові кар'єрної траєкторії. Дослідниками виявлено медіаторний ефект кар'єрної тривожності у структурі взаємозв'язку показника складнощів з прийняттям рішення про кар'єру та ряд інших перемінних, наприклад часової перспективи [43].

Зауважимо, що прихильники індивідуально-зорієнтованого підходу порівнюють зв'язок дистресу при прийнятті рішення про кар'єрні перспективи в організації з типами профілю кар'єрної нерішучості, серед яких невмотивований, нерішучий у цілому, нереалістичний, неінформований і конфліктний профілі.

Науковий інтерес викликають дослідження Santisi, G., Magnano, P., Platania, S., Ramaci щодо впливу перфекціонізму на професійний стрес і кар'єрну нерішучість у залежності від профілю їх сполучення. При цьому кар'єрна нерішучість розглядаються не як наслідок стресу, а як стресор сам по собі або значимий фактор психологічного стресу та негативних дисфункціональних емоцій співробітників [46].

Отже, стрес і емоційні стани, які його супроводжують, є невід'ємними складовими процесу прийняття рішення в аспекті професійного (кар'єрного) зростання. При цьому одні автори фокусують увагу на стресорах (причинах стресу), а інші – на психологічному стресі та його наслідках: тривожних і депресивних станах, що виникають у стресових ситуаціях.

Слід зауважити, що у науковій літературі є досить незначна кількість праць, у яких застосовувався підхід до вивчення впливу стресу на успішність професійної діяльності, який комплексно враховує всі описані аспекти. Тому на особливу увагу заслуговує *ресурсний підхід* до вивчення психологічних явищ у галузі організаційної психології та психології праці, психології стресу (Р. Лазарус, С. Фолкман, С. Хобволл), когнітивної психології (Д. Канеман), психології саморегуляції (Р. Баумайстер), соціальної психології (Т.А. Нестик). Відтак у контексті даного дослідження доцільно використовувати *ресурсний*

підхід до вивчення усвідомленої саморегуляції довільної активності людини як засобу подолання стресових розладів.

Конкретизуючи дане поняття, зазначимо, що *усвідомлена саморегуляція* розглядається як *метасистема*, що управляє субсистемами універсальних і спеціальних психологічних ресурсів досягнення життєвих і професійних цілей. Ці системи регуляторних ресурсів, у свою чергу, взаємопов'язані із субсистемами когнітивних і особистісних особливостей, що є первинним підґрунтям усвідомленої саморегуляції. У цьому сенсі усвідомлена саморегуляція є метаресурсом, який інтегрує та опосередковує вплив цих особливостей на поведінку людини. Інакше кажучи, усвідомлена саморегуляція не лише здійснює внесок у продуктивні характеристики досягнення цілей життєдіяльності, але і є механізмом координації, медіації та накопичення всієї палітри індивідуальних психологічних ресурсів для вирішення суб'єктом всіх завдань, що постали перед ним.

Універсальні та спеціальні регуляторні ресурси виокремлюються в залежності від глобальності поставлених цілей і завдань, які треба вирішити.

Універсальний регуляторний ресурс, що характеризується загальним рівнем розвитку усвідомленої саморегуляції, спрямований на вирішення широкого кола завдань.

Спеціальні регуляторні ресурси виступають психологічним засобом рішення конкретного виду завдань і відрізняються своєрідністю привабливих регуляторних компетенцій в залежності від вимог здійсненої активності. Спеціальні регуляторні ресурси (разом з когнітивними та особистісними) характеризуються наявністю професійно значущих регуляторних компетентностей або їх передумов. Так, у професіях високого ризику спеціальним регуляторним ресурсом, специфічним для вимог, є надійність усвідомленої саморегуляції, що розуміється як стійкість самоорганізації психічної активності та практичної діяльності людини в умовах підвищеного ризику.

Останнім часом у вітчизняній та зарубіжній психології спостерігається інтенсифікація досліджень регуляторних ресурсів професійної поведінки людини. Автори дійшли висновку про необхідність створення загальної теоретичної моделі, центром якої є уявлення, розвинуті у працях провідних фахівців з психології саморегуляції [48]. Згідно цієї моделі саморегуляція розглядається як одна з продуктивних стратегій подолання кар'єрної нерішучості [45], наголошується на її ролі в професійних орієнтаціях і намірах. Дослідниками обговорюється специфіка регуляторних вимог до професій різного типу, особливості взаємозв'язку усвідомленої саморегуляції та життєстійкості на різних етапах професіоналізації [23].

Таким чином слід заключити, що особливість застосування ресурсного підходу щодо запобігання та подолання стресових розладів полягає в тому, що він інтегрує різні теоретичні концепції та зважає на комплексне дослідження проблеми, що досліджується. З позицій ресурсного підходу феномен саморегуляції тлумачиться як керуючий метаресурс, здатний за необхідністю інтегрувати (або опосередковувати) різнопланові ресурси та індивідуальні резерви особистості для: прийняття рішення у досягненні цілей; подолання стресу в психологічно напружених умовах життя та професійної діяльності; забезпечення психологічної безпеки і збереження психічного здоров'я та активності в нинішній ситуації невизначеності Ресурсний підхід відкриває нові можливості для комплексного емпіричного вивчення особистісних і професійних регуляторних ресурсів за умов стресу, у тому числі з урахуванням показників психологічного благополуччя та побудови кар'єрної траєкторії сталого професійного розвитку особистості.

1.3. Соціально-психологічний тренінг «Стрес-менеджмент» як система заходів щодо запобігання наслідків стресових розладів

Системну психологічну роботу, спрямовану на запобігання або зменшення негативних наслідків професійного стресу з використанням регуляторних ресурсів особистості доцільно здійснювати у форматі

соціально-психологічного тренінгу «Стрес-менеджмент» (від англ. stress-management – управління тиском, напруженням). Даний тренінг складає систему психологічно обґрунтованих заходів, до яких включено облік індивідуально-особистісних і організаційно-управлінських факторів, концентрація яких сприяє запобіганню та подоланню стресових розладів. Практичне значення стрес-менеджменту підвищується у зв'язку з необхідністю підготовки співробітників до дій в умовах ризику, зокрема воєнного часу.

Конкретизуючи сутність *поняття «Стрес-менеджмент»*, зазначимо, що цей феномен тлумачиться як грамотне управління власним внутрішнім станом і поведінкою під час сильного фізичного або психічного напруження. Як відомо, таке напруження часто знижує ефективність роботи співробітника, негативно впливає на його емоційний, інтелектуальний та фізичний стан. Надлишкове навантаження поглинає внутрішні сили персоналу, необхідні для успішної професійної діяльності та особистого життя. На жаль постійне перевантаження спричиняє стан втоми, супроводжується втратою інтересу до роботи і неможливістю відновити власні сили навіть після відпочинку.

Визнання негативного впливу стрес-факторів на персонал, а, отже, ефективність організації в цілому, турбота про привабливість іміджу спонукають роботодавця до пошуку, впровадження та фінансування програм захисту співробітників від деструктивного впливу стресу.

Особливість СПТ «Стрес-менеджмент» полягає в тому, що: по-перше, порівняно з традиційними психологічними інтервенціями та заходами групової психотерапії він призначається конкретним людям у конкретних організаціях; по-друге, в ньому поєднуються в комплекс освітніх, тренінгових, корекційних, реабілітаційних завдань програми з елементами організаційного консультування та розвитку; по-третє, оволодіння необхідними психологічними знаннями та навичками відбувається завдяки використанню інтерактивних форм і методів роботи.

Концептуальна основа СПТ «Стрес-менеджмент» – серйозна внутрішня робота, пов'язана з усвідомленням життєвих цілей, цінностей, установок і поведінкових стереотипів особистості.

Разом з тим, СПТ «Стрес-менеджмент» пов'язаний з процесами цілепокладання та управління часом, що дозволяє наголосити на ролі часового фактору у створенні несприятливих умов для здійснення професійної діяльності. Адже нерідко часові характеристики праці та часовий пресинг є основними факторами виникнення організаційного стресу. Проблема невиванта часу на особисте життя та відсутність балансу між робочим і особистим часом впливають з часової напруги, яка нерідко призводить до стресу. Певна річ, часові аспекти у праці співробітників організацій, а саме: їх усвідомлення, суб'єктивна оцінка та організація робочого часу, - потребують конкретного розгляду в ракурсі розвитку та подолання професійного стресу.

Перевагами СПТ «Стрес-менеджмент» є розвиток усвідомленої саморегуляції як засобу навчання, призначення щодо досягнення цілям психологічного навчання та можливість перекладати ці цілі на реальні результати завдяки мобілізації та концентрації внутрішніх ресурсів людини.

Для побудови стратегії та тактики соціально-психологічного тренінгу використовується *принцип інтеграції ресурсного, індивідуально-особистісного та діяльнісного підходу*. Виходячи з логіки комплексного використання цих підходів, соціально-психологічна реальність детермінована як практичною діяльністю, так і створенням умов для мобілізації індивідуальних ресурсів. Вплив на індивідуально-особистісний розвиток учасника здійснюється через вдосконалення форм психологічного впливу в ході тренінгу саморегуляції, а також завдяки оптимізації індивідуально-психологічних характеристик.

Основними *стратегіями* СПТ «Стрес-менеджмент» є: швидкий відхід від стресових факторів і можливість їх усунення; змінення стресових факторів – у випадку, коли немає можливості вплинути на проблему або витратити на

процес змінення певні ресурси; змінення ставлення до стресових факторів, що найбільшою мірою потребує мобілізації психологічних зусиль.

СПТ «Стрес-менеджмент» реалізується у таких *напрямах*: *короткотривалий* стрес-менеджмент, пов'язаний з методиками управління емоціями та *довготривалий (стратегічний)* стрес-менеджмент, що передбачає розвиток емоційної компетентності, змінення системи ірраціональних переконань і формування позитивного підходу до життєдіяльності.

Навчальний ефект групової взаємодії у СПТ «Стрес-менеджмент» визначається тим, що: сама група стає моделлю для вивчення психологічних явищ та лабораторією формування професійних умінь; інформація передається від одного учасника до іншого, тобто кожен може розглядатися як «вчитель» до іншого, між ними встановлюються відносини рівності або тимчасового домінування учасників, залежно від того, хто на даний момент має потрібну інформацію; у групі розвивається особистість з позицій індивідуально-особистісного підходу, завдяки групі учасник тренінгу навчається способам задоволення своїх потреб.

Оцінка ефективності СПТ «Стрес-менеджмент» і вибір способів вимірювання його результатів здійснюється за групами змінних, що характеризують психологічну дію, а саме: суб'єктивно «переживаються» зміни у внутрішньому світі особи; об'єктивно реєстровані параметри, що характеризують зміни у різних модальностях внутрішнього світу особи, стійкість змін у психіці після тренінгу «Стрес-менеджмент».

Висновки до першого розділу

Ретроспективний аналіз наукових джерел з проблеми запобігання та подолання професійного стресу дозволив теоретично осмислити та узагальнити концептуальні положення у даному аспекті дослідження. У результаті аналізу теоретичних засад організаційної психології розкрито сутність і зміст професійного стресу, розглянуто його класифікаційні характеристики, фактори та причини виникнення. Здійснено порівняльний аналіз понять «професійний стрес», «організаційний стрес», «робочий стрес».

Детально висвітлено стресори та стресові ситуації, що зумовлюють виникнення професійного стресу у співробітників організацій. Виокремлено основні фактори та особливості стресових розладів у керівників організацій, відстежено їх негативні наслідки. Здійснено аналіз моделей стресу, осмислення яких дозволяє психологу обрати доцільні способи подолання професійного стресу у працівників організацій.

Теоретична рефлексія сучасних підходів до мобілізації індивідуальних резервів особистості в стресових умовах професійної діяльності дозволила виявити переваги ресурсного підходу на шляху досягнення усвідомленої саморегуляції, концентрації психологічних ресурсів і управління поведінкою.

З позицій ресурсного підходу усвідомлена саморегуляція довільної активності людини розглядається як *метасистема*, що управляє субсистемами універсальних і спеціальних психологічних ресурсів досягнення життєвих і професійних цілей. Разом з тим, усвідомлена саморегуляція є метаресурсом, який інтегрує та опосередковує вплив індивідуально-психологічних особливостей на поведінку людини.

Отже, сформульовано висновок, що усвідомлена саморегуляція по-перше, - здійснює внесок у продуктивні характеристики досягнення цілей, по-друге - є механізмом координації, медіації та накопичення сукупності індивідуальних психологічних ресурсів для вирішення суб'єктом поставлених завдань професійної діяльності, по-третє, - як продуктивна стратегія подолання кар'єрної нерішучості при виробленні кар'єрної стратегії та способів професійного зростання.

У контексті даного дослідження на особливу увагу заслуговують переваги соціально-психологічного тренінгу «Стрес-менеджмент» полягають у здійсненні системної психологічної роботи, спрямованої на запобігання або зменшення негативних наслідків професійного стресу з використанням регуляторних ресурсів особистості.

Виокремлюються пріоритетні спрямування тренінгової роботи за програмою «Стрес-менеджмент», а саме: призначення для конкретних людей

у конкретних організаціях; комплексне поєднання освітніх, суто тренінгових, корекційних, реабілітаційних завдань програми з елементами організаційного консультування та розвитку; оволодіння психологічними знаннями та навичками відбувається за допомогою активних форм і методів роботи.

У роботі наголошується, що застосування у психологічній практиці стрес-менеджменту передбачає складну внутрішню роботу учасників тренінгу, пов'язану з усвідомленням життєвих цілей, цінностей, установок і поведінкових стереотипів особистості, управління часом.

Обґрунтовано оптимальні умови, створення яких сприяє досягненню освітнього ефекту СПТ, зокрема: групова взаємодія стає моделлю для вивчення психологічних явищ і лабораторією формування професійних умінь; рольове «перевтілення» в процесі передачі та осмислення інформації; індивідуально-особистісний підхід до розвитку здатності до управління професійним стресом під час групової роботи.

Пропонується здійснювати оцінювання ефективності СПТ за результатами змінних, які характеризують психологічну дію: суб'єктивно «переживаються» зміни у внутрішньому світі учасника; об'єктивно реєстровані параметри, що характеризують зміни у різних модальностях внутрішнього світу особи та стійкість змін у психіці після тренінгу.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗДАТНОСТІ ДО УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ

2.1. Організація та методичний інструментарій емпіричного дослідження

Організація та проведення емпіричного дослідження здійснювались з метою обґрунтування, розробки та апробації програми соціально-психологічного тренінгу щодо запобігання та подолання професійного стресу у співробітників бізнес-організації на основі регуляторного підходу.

Для реалізації поставленої мети була розроблена *програма* емпіричного дослідження спрямована на мобілізацію індивідуально-психологічних ресурсів співробітників організації, розвиток у них здатності до усвідомленої саморегуляції внутрішнього стану та управління поведінкою в стресових умовах професійного середовища організації.

Вибірку дослідження складало 30 співробітників міжнародної фірми «Німеччина – Україна», яка займається реалізацією в Україні продукції, виробленої в Німеччині, а також наданням послуг населенню з її встановлення та реконструкції.

При проведенні емпіричного дослідження враховувалась особливість виробничого підприємства, яке відноситься до малого бізнесу, що полягає у невеликій кількості персоналу. Тому експериментальна група була нечисленною за кількістю респондентів – 20 співробітників трудового колективу бізнес-організації. Всі учасники експерименту мали вищу освіту. Серед них: 20% випробуваних у віці від 23 до 25 років; 40% респондентів – від 25 до 35 років; 40% учасників – від 35 до 45 років.

На увагу заслуговувало виявлення результативності проходження випробуваними діагностики та профілактики стресових розладів, опанування способами усвідомлення учасниками емпіричного дослідження необхідністю оволодіння способами саморегуляції, управління поведінкою в психологічно напружених ситуаціях і прийняття рішення щодо їх врегулювання.

Під час дослідження були визначені *критерії та показники*, за якими виявлялась динаміка змін щодо розвитку стресостійкості, саморегуляції та самоорганізації психічного стану, досягнення взаєморозуміння позицій учасників тренінгових груп за методом осмислення причин і факторів виникнення професійного стресу: усвідомлення проблем трудового колективу організації та власних психологічних особливостей; здатність розуміти цілі та інтереси інших людей; уміння приймати відповідальність за прийняті рішення та власні дії в напружених ситуаціях професійного середовища; спрямованість на активну діяльність, професійну самореалізацію та кар'єрне зростання.

Таблиця 2.1

Критерії та методики діагностичного дослідження здатності до управління професійним стресом співробітників бізнес-організації

Критерії	Методики
Здатність до мобілізації внутрішніх ресурсів у стресових ситуаціях життєдіяльності	Тест життєстійкості С. Мадді
Здатність до стресостійкості	Бостонський тест стресостійкості
Здатність до часової саморегуляції та самоорганізації професійної діяльності	Опитувальник часової перспективи Ф. Зімбардо

Емпіричне дослідження здійснювалось у *три етапи*:

1 етап – констатуючий етап дослідження.

Мета констатуючого етапу емпіричного дослідження – здійснити діагностичне обстеження з вивчення здатності співробітників організації до управління професійним стресом.

Для досягнення поставленої мети передбачалось вирішити такі *завдання* діагностичного обстеження:

1. Здійснити відбір методичного інструментарію для діагностики здатності до управління професійним стресом;
2. Дослідити рівень життєстійкості та стресостійкості персоналу організації ;
3. Виявити особливості показників саморегуляції робочим часом і

самоорганізації співробітників в умовах професійного середовища;

4. Встановити взаємозв'язок між показниками часової саморегуляції (самоорганізації діяльності, самоврядування та переживання дефіциту часу) й часовими орієнтаціями співробітників та показниками професійного стресу в напружених умовах праці.

5. Проаналізувати результати діагностичного обстеження.

Для досягнення мети та вирішення завдань з урахуванням специфіки підприємства малого бізнесу був використаний пакет діагностичних методик для дослідження професійного стресу, який виникає безпосередньо всередині трудового колективу, а саме:

У дослідженні було використано комплекс методик дослідження:

1. **Методика «Тест життєстійкості» С. Мадді** (Personal Views Survey. PVS III – R).

2. **Бостонський тест на стресостійкість** (Stress Audit), розроблений дослідниками Lyli H. Miller, Alma Dell Smith.

3. **Методика «Опитувальник часової перспективи» (Ф. Зімбардо, Р. і Р. Сворд)** (Zimbardo Time Perspective Inventory- ZTP)/

Методика «Тест життєстійкості Свльватора Мадді, спрямована на діагностику психологічних факторів стресу, а також зниження та попередження внутрішньої напруги в стресовій ситуації. Особистісна перемінна життєстійкість (hardiness) характеризує міру здатності особистості витримувати стресову ситуацію, зберігаючи внутрішню збалансованість і не знижуючи успішність діяльності. Згідно позиції С. Мадді, життєстійкість становить систему переконань щодо власної особистості, навколишнього світу та ставлення до неї. Відповідно до даної позиції в методиці представлено три компоненти – «Залученість», «Контроль», «Прийняття ризику».

Сутність компонента *«Залученість»* тлумачиться автором як переконаність у тому, що залученість у психологічно напружені події дає максимальний шанс знайти ціннісний смисл і цікаву справу для особистості. Як зазначено в інструкції, випробувані з розвиненим компонентом залученості

отримують задоволення від своєї діяльності та, навпаки, відсутність впевненості та її значимості спричиняє почуття відчуження.

Компонент *«Контроль»* виступає як переконаність у тому, що активні дії щодо вирішення стресової ситуації сприяють здійсненню позитивного впливу на її результат. На противагу активним діям, тобто при інертному ставленні до напруженої ситуації, виникає відчуття власної безпорадності, нерішучості та невпевненості в собі. Особи, які отримали показники з високо розвиненим контролем відчують, що самі здатні обрати свій шлях і набути успішних- досягнень у життєдіяльності. Респонденти, які отримали низькі показники розвитку компоненту *«Контроль»*, вважають, що від них мало, що залежить у житті, відчують безпорадність і покладаються на долю.

Компонент *«Прийняття ризику»* розуміється як переконаність у тому, що всі події, які трапляються в житті, сприяють оволодінню життєвим досвідом(позитивним або негативним), набуттю знань, необхідних для майбутньої життєдіяльності. Високі бали за шкалою *«Прийняття ризику»* свідчать, що людина розглядає життя як спосіб набуття досвіду, її готовність активно діяти й ризикувати без гарантій на успіх. Низькі бали вказують на прагнення до стабільності в житті, досягнення простого комфорту та безпеки. Така людина не готова до ризиків, для неї ціна помилки вища, ніж досягти успіху.

Вираженість зазначених компонентів і життєстійкості перешкоджає виникненню напруги в стресових ситуаціях за допомогою мобілізації внутрішніх ресурсів для стійкого подолання стресу та сприйняття психологічного напружених ситуацій як менш значимих.

Доцільність використання даної детермінована тим, що людина постійно приймає рішення або на користь минулого, або на користь майбутнього, а частота вибору тієї чи іншої модальності визначає стійкість особистості до несприятливих життєвих умов. Так особи, які частіше обирають минуле – менш життєстійкі.

У опитувальнику С. Мадді пропонується 45 тверджень, за якими

випробуваний оцінює міру своєї згоди за 4-бальною шкалою («ні», «скоріше ні, ніж так», «скоріше так, ніж ні», «так»).

Отримання респондентом загального високого балу за шкалою «Життестійкість» характеризує людину, яка впевнена в своїх силах, нечасто переживає стрес, здатна до подолання його негативних наслідків, самовладання та саморегуляції емоційного стану та поведінки в напружених ситуаціях. У респондентів, які отримали низький бал життестійкості, спостерігається невпевненість у власних силах, нездатність їх мобілізувати, щоб впоратись зі стресом. Навіть незначна психологічна напруга може спричинити у таких людей посиленні переживання, погіршення стану здоров'я та працездатності.

Методика С. Мадді набула широкої популярності у зв'язку з її надійністю, валідністю та стандартизованістю.

. **Бостонський тест на стресостійкість** (Stress Audit), розроблений дослідниками Lyli H. Miller, Alma Dell Smith Медичного центру Університету Бостона для діагностики схильності до стресу, передбачає вивчення стилю життя та виявлення рівня стресостійкості особистості. Оцінка результатів здійснюється на основі відповідності балів: від 1 до 10 балів – високий рівень стресостійкості ; від 11 до 30 балів – середній рівень; від 31 до 40 — знижений рівень; від 50 і більше – низький рівень стресостійкості.

«Опитувальник часової перспективи» Ф. Зімбардо та Р. і Р. Сворт (Zimbardo Time Perspective Inventory - ZTP) являє собою методику, спрямовану на діагностику системи ставлення особистості до часового спрямовану на діагностику системи ставлення особистості до часового континууму, а через це – на оцінку ставлення особистості до навколишньої дійсності до самої себе, власного досвіду на очікуваних перспективах.

Опитувальник включає 5 шкал: «Негативне минуле», «Гедоністичне теперішнє», «Майбутнє», «Позитивне минуле», «Фаталістичне теперішнє».

Вибір методики Ф. Зімбардо зумовлений тим, що її згідно теоретико-методичних засад домінування певних часових орієнтацій розглядається

факторами подолання стресу. Позитивне уявлення про майбутнє, сповнене особистісними смислами є важливим компонентом стресостійкості людини до загроз щодо її психологічної безпеки у сьогоденні. Респондентам загроз щодо її психологічної безпеки у сьогоденні. Респондентам пропонується відповісти на 52 твердження, які є характерними або невірними для них. Відповіді диференціюються за 5 шкалами на такі: 1 – «абсолютно вірно»; 2 – «скоріше не вірно»; 3 – «нейтрально»; 4 – «скоріше вірно»; 5 – «абсолютно неправильно».

Обрані методики дозволили виявити співробітників, які перебувають у стані психічного напруження та переживають професійний стрес. Було відібрано 30 досліджуваних, котрих поділено методом випадкової рандомізації на дві групи:

На *другому етапі* емпіричного дослідження проведено формувальний експеримент, який полягав у навчанні експериментальної групи практичним способом запобігання та подолання професійного стресу під час соціально-психологічного тренінгу. Укладено план заходів і програму СПТ для співробітників організації. За розробленим планом 6 занять проводилися з співробітниками двічі на тиждень по 45 хвилин. У результаті експериментальний план було реалізовано протягом трьох тижнів. Після закінчення тренінгових з кожним досліджуваним проводилась бесіда для отримання зворотного зв'язку щодо процесу навчання для подальшого виокремлення недоліків і переваг.

Серед завдань тренінгу передбачалось здійснити самоаналіз власних емоційного стану, у ході якого відбувається зменшення руйнівного заряду негативних емоцій. У процесі обмірковування за певним алгоритмом розумових дій емоції відбувалось усвідомлення та корекція власних очікувань, котрі виступають стереотипними програмами власної поведінки та поведінки інших людей. Інтелектуальні операції рефлексивного осмислення емоцій включали не лише їх переживання, а й такі розумові дії, як: відокремити емоцій від власного Я; зробити емоцію об'єктом сприйняття. Фіксація траєкторії мислення та результатів самоаналізу власних емоцій здійснювалась у

щоденнику. Під час опису емоційного стану в щоденнику учасники експерименту позбавлялись від неприємних емоцій внаслідок інтроспекції та формування нових розумових звичок. Опис власних емоцій та їх осмислення полегшує відокремлення їх від власного Я, яке є джерелом психічної енергії особистості. Так закріплювались акти правильного міркування, які потрібно перетворити на звичку. У буденному ж мисленні закріплюються патогенні думки, що можуть повторюватися в різних варіаціях та поступово ставати звичними й шкідливими.

Вирішувати завдання з усвідомлення власних емоцій, які викликають патогенну реакцію, допомагає метод медитативної графіки. Сутність методу медитативної графіки полягає в тому, щоб супроводжувати власні переживання та думки малюванням, що дозволяє краще відтворювати у наступних сеансах медитації ці переживання для їх осмислення та здійснення. Цей метод використовується для зменшення впливу емоційного стресу на організм людини. Адже медитативні графічні дії сприяють тому, щоб несвідоме зробити свідомим. У такий спосіб опису для власних думок та переживань повідомлення передається не іншим людям, а собі. Перевага медитативної графіки як мови для себе, полягає в тому, що вона виражає одиничне, індивідуальне, а саме – почуття. Інструментами медитативної графіки є: листи благополуччя (пригадування ситуації миру та спокою), листи емоцій (образ, гнів, провина, сором), листи бажання, листи духовної загартованості («Мене неможливо образити», «Мені не може бути соромно»).

Психологічний ефект досягається шляхом визначеного алгоритму послідовності розумових операцій з листами та медитацією над ними: Концентрація уваги на малюнку дає можливість релаксувати емоційний стан, який був на момент малювання цього листа. Чергування релаксації напруженої ситуації благополуччя та стресової ситуації призводить до згасання емоційного заряду. Після цього змінюється ставлення до стресової ситуації – з позиції активного учасника на позицію стороннього спостерігача.

Отже, під час графічної медитації відбувається об'єктивізація думок та

почуттів в образах малюнків, у символах, у знаках внаслідок концентрації уваги. Тим самим посилюється увага й стримується блукання думок, почуттів, що сприяє їх точному відтворенню в необхідний час. Виконання такого завдання полягає не в повній ліквідації емоційного стресу, а в його швидкому припиненні. Запорукою здоров'я стає здатність людини зробити емоційний стрес короткотривалим.

На *третьому – контрольному етапі емпіричного дослідження* проведено повторну діагностику контрольної та експериментальної груп на наявність стресового стану з метою виявлення результатів проведення формувального експерименту за показниками методик вивчення професійного стресу. Математико-статистичний аналіз передбачав вивчення наявності відмінностей між контрольною та експериментальною групами до та після проведення тренінгу, дослідження кореляційних зв'язків між показниками життєстійкості, часової саморегуляції та здатності до управління емоційним станом і поведінкою в стресових ситуаціях професійного середовища.

2.2. Діагностика здатності співробітників бізнес-організації до управління професійним стресом

На підставі викладених у першому розділі теоретичних положень та досвіду психологічної практики слід наголосити, що розвиток здатності до управління професійним стресом і усвідомленої саморегуляції у працівників бізнес-організацій має забезпечити мобілізацію мотиваційних інтелектуальних, емоційних, вольових, комунікативних і поведінкових ресурсів, що в сприятиме успішності їх професійної самореалізації та кар'єрному зростанню. До психологічних факторів розвитку мобілізаційних і регулятивних механізмів самовладання у напружених ситуаціях професійного середовища та управління стресом відносяться : тип вищої нервової системи; низький рівень тривожності та агресивності; високий рівень мотивації; адекватна самооцінка; поведінковий контроль за напрямом дій; когнітивний контроль, що відображає особисту інтерпретацію подій; контроль рішучості,

який визначає вибір способів дій; конструктивна поведінка в стрес-ситуаціях; низький рівень конфліктності; комунікативний потенціал; моральна нормативність і відповідальність.

Як зазначалось, здатність до управління стресом співробітників варто розглядати як інтегральну індивідуально-психологічну якість особистості, що сприяє її адаптації до стрес-факторів за умов психологічно напруженого професійного середовища, а також самозбереженню психічного здоров'я.

Для діагностики стану психічного здоров'я співробітників, визначення рівня їх здатності до усвідомленої саморегуляції та управління внутрішнім станом і поведінкою в стресових ситуаціях професійної діяльності використано діагностичний супровід, що передбачав комплексний підбір методик щодо вивчення показників вказаних здатностей.

Психологічне дослідження проводилось на базі міжнародної фірми «Німеччина – Україна». Робота у бізнес-сфері традиційно відноситься до видів професійної діяльності з високим рівнем емоційних і стресових навантажень. Так, представники управлінської ланки, зокрема менеджери планують і керують підприємницькою або комерційною діяльністю, здійснюють контроль за розробкою та реалізацією бізнес-планів і комерційних умов, укладених угод, договорів і контрактів, організовують процес встановлення зв'язків з діловими партнерами, впорядковують систему збору необхідної інформації для розширення зовнішніх зв'язків.

У діагностичному обстеженні брали участь 30 співробітників цієї фірми. Збір даних методик був проведений в електронному вигляді за допомогою Google forms опитувальників.

У результаті діагностики рівнів життестійкості за методикою С. Мадді, визначено, що у опитаних переважають більш високі показники за шкалою «Залученість» Значно меншими показники виявили випробувані за шкалами «Контроль» та «Прийняття ризику».

Кількісні показники загального рівня життестійкості співробітників подано у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

**Кількісні показники загального рівня життєстійкості
співробітників**

Рівні	Кіл- сть	Загальна кількість учасників - 30			
		Шкали оцінки			
		Залученість (%)	Контроль (%)	Прийняття рішення (%)	Загальний рівень життєстійкості (%)
Низький рівень	16	18	12	9	39
Середній рівень	10	22	17	12	51
Високий рівень	14	27	22	15	62
Сумарний показник	30	22	17	11,5	51,5

Аналіз результатів дослідження за *методикою «Бостонський тест стресостійкості»* надав можливість визначити такі рівні цього феномена:

Високий рівень стресостійкості, що характеризується самовпевненістю, витривалістю та самовладанням респондентів у стрес-ситуаціях, показали 13,3%. Такі особи мають розвинену стійкість до дії стрес-факторів, вони не втрачають самоконтроль за емоційним станом і поведінкою в психологічно напружених умовах професійного середовища, а також здатні приймати конструктивні рішення та успішно виконувати завдання в стрес-ситуаціях.

Середній рівень стресостійкості, що проявляється у здатності респондентів активно протидіяти складнощам, визначати копінг-стратегії поведінки та знаходити вихід із складних стрес-ситуацій з використанням власних психоемоційних ресурсів на певному рівні, показали 46, 7% ;

Знижений рівень стресостійкості притаманний учасникам, які виявили певні труднощі при адаптації до стрес-ситуацій, часто відчують страх перед ними, навіть іноді проявляють ознаки паніки. Таких учасників було 16,7%,

Низький рівень стресостійкості характеризував випробуваних, яким притаманний нестійкий психологічний стан і, відповідно, властива дезадаптація

в стрес-ситуаціях життєдіяльності. Кількість учасників - 23,3%.

Результати, отримані за методикою «Бостонський тест стресостійкості», унаочнені в таблиці 2.3 на гістограмі (рис. 2.1).

Таблиця 2.3

Рівні стресостійкості співробітників організації (у %)

Кількість учасників - 30			
Рівні			
Низький рівень	Знижений рівень	Середній рівень	Високий рівень
23,3%.	16,7%	46, 7%	13,3%

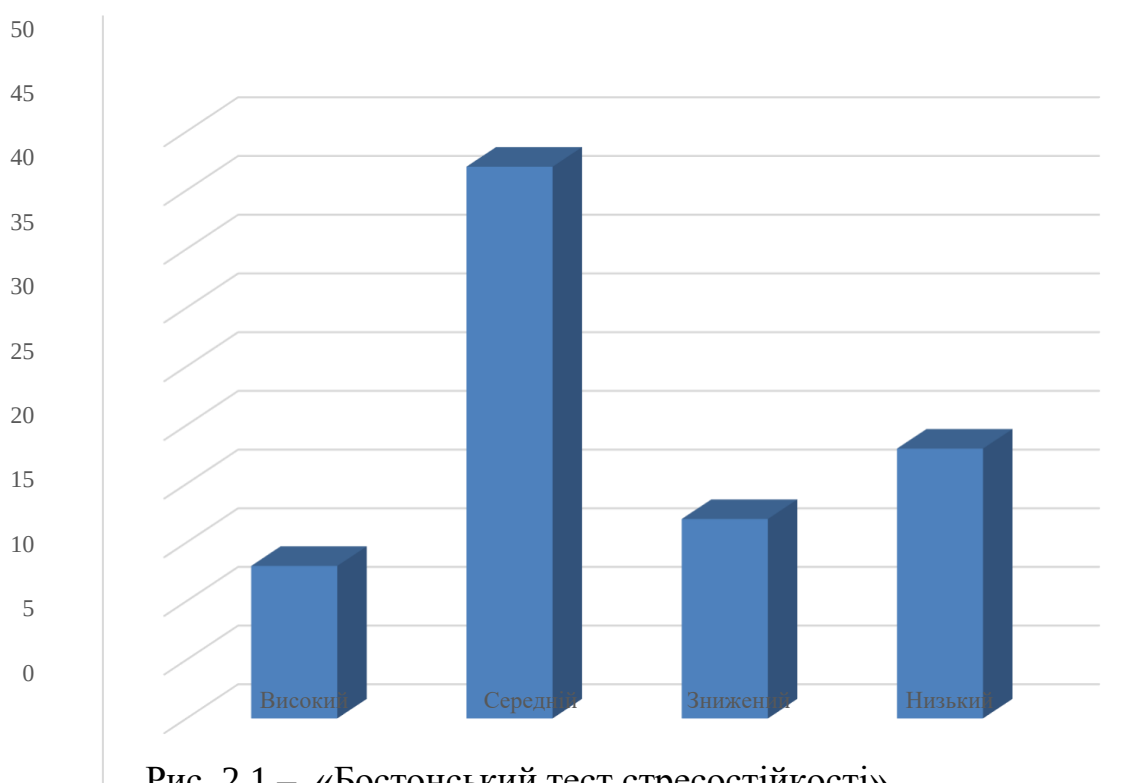


Рис. 2.1 – «Бостонський тест стресостійкості»

Таблиця 2.4

**Показники оцінки самоорганізації діяльності та саморегуляції
робочого часу**

№ п/п	Інтегральні показники	Діапазон значень	
1	Професійний стрес	$\bar{x} = 38,36$	$\sigma = 11,23$
2	Самоорганізація діяльності	$\bar{x} = 101,26$	$\sigma = 14,6$
3	Цілеспрямованість	$\bar{x} = 3,06$	$\sigma = 0,67$

Вивчення професійного стресу крізь призму часу відкриває додаткові, можливості для підтримки ефективності психологічної роботи щодо запобігання та подолання стресових розладів і збереження здоров'я суб'єктів праці. Широко відомий тайм-менеджмент як система самоврядування робочим часом - задає певний вектор підходу до оптимізації робочого часу через здійснення деяких змін у самоорганізації робочого часу та саморегуляції персоналу організації. Аналіз часових аспектів виникнення професійного стресу дозволяє знаходити приховані ресурси для подолання стресових ситуацій у мінливому середовищі професійної діяльності.

Проведення діагностичного обстеження за методикою «Опитувальник часової перспективи» Ф. Зімбардо та Р. і Р. Сврд (ZTP) дозволило констатувати, що всі показники суб'єктивної оцінки самоорганізації діяльності та робочого часу розташовуються в діапазоні середніх значень, показники професійного стресу (ПС) – у нижньому діапазоні значень (інтегральний показник ПС – $x = 38,36$; $\sigma = 11,23$); трохи знижено показники самоорганізації діяльності — інтегральний показник самоорганізації (101,26; 14,6) та цілеспрямованість (26,98; 6,62); значення показника часова орієнтація «Негативне минуле» вище за середнє (3,06; 0,67).

Таблиця 2.4

**Показники оцінки самоорганізації діяльності та саморегуляції
робочого часу**

№ п/п	Інтегральні показники	Діапазон значень	
1	Професійний стрес	$x = 38,36$	$\sigma = 11,23$
2	Самоорганізація діяльності	$x = 101,26$	$\sigma = 14,6$
3	Цілеспрямованість	$x = 3,06$	$\sigma = 0,67$

Вивчення часових орієнтацій як предикторів професійного стресу показало, що домінування оцінки свого минулого досвіду як негативного не дозволяє ефективно інтегрувати та використовувати свої знання та досвід у поточній роботі, а схильність до переживання можливих минулих помилок

посилюють переживання професійного стресу. Співробітники, які зорієнтовані на майбутнє, частіше обирають активні стратегії з подолання стресу. Вони спрямовані на постановку цілей та позитивні перетворення у професійній діяльності та власному житті в цілому.

Варто припустити, що при вираженому рівні переживанні професійного стресу менеджери будуть більш схильні до неадекватної оцінки часового ресурсу та менш ефективного його використання. У зв'язку з тим, що професійна діяльність співробітників бізнес-організацій передбачає розширене планування при недостатній кількості інформації, для адекватної оцінки часових витрат потрібна повна концентрація уваги при визначенні поточних пріоритетів, оцінюванні актуальних завдань, щоденному та довгостроковому плануванні. У ситуації переживання професійного стресу вони витрачають свої когнітивні ресурси не на контроль часу, планування та виконання пріоритетних справ, а на подолання та переживання накопичених негативних ефектів. Крім того, при високому рівні переживання професійного стресу у співробітників може не залишатися ресурсів на адекватну оцінку та часові витрати.

Отже, результати діагностики рівнів здатності співробітників до управління професійним стресом характеризується наступними рівнями:

високий – оптимістично налаштовані щодо своїх можливостей протидіяти стресу, схильні самостійно ставити перед собою доцільні професійні завдання та докладати достатньо зусиль для їх успішного виконання; у напружених ситуаціях виявляють емоційну стійкість та зібраність, витримку і терпіння, вміють вчасно й адекватно реагувати на зміни ситуації, спрямовувати конфлікти у конструктивний бік;

середній - адекватно аналізують і правильно оцінюють результати своєї професійної діяльності, проте не завжди повною мірою усвідомлюють власні переваги, недоліки, особистісні особливості інших, зазвичай відповідальні за свої рішення та вчинки, але у стресових ситуаціях можуть пояснювати їх причини незалежними від них факторами, здатні регулювати власні емоційні

вияви, але потребують більше часу для відновлення емоційної рівноваги, вмотивовані на успіх щодо завдань помірної складності, проте намагаються уникати складних завдань, сумлінно виконують свої професійні обов'язки, але не проявляють ініціативи щодо виконання нових або додаткових завдань, у конфлікті схильні поступатися інтересами заради збереження добрих взаємин;

низький - песимістично налаштовані щодо своїх можливостей протистояти стресу, схильні звинувачувати у власних невдачах інших або ж зовнішні обставини, при втраті емоційної рівноваги потребують багато часу для її відновлення, зазвичай намагаються уникати більшості професійних завдань або обирають легкі та цікаві, часто не дотримуються обіцянок, конфліктні ситуації або взагалі намагаються уникати, або виявляють агресію і не поступаються своїми інтересами на користь іншого.

Таким чином, отримані дані свідчать, що про майже половина випробуваних знаходяться на середньому рівні заданості до управління професійним стресом. У результаті діагностики також встановлено наявність взаємозв'язків між показниками професійного стресу та часової саморегуляції. Виявлено такі предиктори професійного стресу як часова орієнтація на негативне минуле, відсутність вираження прагнень у майбутнє і гедоністичне теперішнє. Наявність професійного стресу та переживання дефіциту часу виступили предикторами ефективності самоуправління робочим часом у співробітників, що спричиняли психічні розлади персоналу організації.

Висновки до другого розділу

У ході емпіричного дослідження був розроблений та апробований діагностичний інструментарій, за допомогою якого вивчались особливості життєстійкості, стресостійкості, часової саморегуляції та самоорганізації співробітників бізнес-організації. Обґрунтовано критерії дослідження здатності до управління професійним стресом і вибір методик їх вивчення. охарактеризовані рівні (високий, середній, низький).

За результатами констатуючого етапу емпіричного дослідження можна зробити висновки, що переважна більшість опитаних можуть досить

ефективно регулювати власні емоції та контролювати поведінку у стресогенних ситуаціях, які виникають у професійній діяльності. Розвинена здатність до управління стресом. зокрема стресостійкість, яка характеризується емоційною врівноваженістю, швидким темпом поновлення втрачених ресурсів, стабільною адаптивністю до стресових ситуацій у професійній діяльності, як наслідок - високою працездатністю, виявлено у майже у половини працівників, що свідчить про особистісну та професійну зрілість значної кількості співробітників організації.

Отримані результати констатуючого експерименту показали, що майже половина співробітників завдяки життєвому та професійному досвіду здатні мобілізувати та рефлексувати власні внутрішні ресурси, адекватно сприймати, аналізувати й оцінювати особливості психологічно напружених ситуацій професійної діяльності. Переважна більшість співробітників показали середній рівень життєстійкості, що вказує на їх віру у власні сили, усвідомлення своєї професійної значущості для організації.

У ході дослідження емоційного стану, зокрема стресостійкості було виявлено, що у більшості співробітників виявлено середній рівень їх особистісної тривожності, що може бути пов'язано з погіршенням загального стану здоров'я. Проте певні працівники демонстрували кращі показники емоційної врівноваженості та усвідомленої саморегуляції, що пов'язано з розвитком рефлексії внутрішнього стану, досвідом подолання стресу.

За результатами діагностики регулятивної складової управління професійним стресом співробітників стійкості, можна зробити висновок, що отримані дані вказують на занижені показники вольової та часової саморегуляції. Такий стан можна пояснити зменшенням загального рівня активності, що свідчить про те, що у учасників експерименту ще не набули достатнього розвитку моделі поведінки відповідно до стресових ситуацій. Саме їх регуляція та контроль поведінки вимагають мобілізації внутрішніх зусиль і певних витрат власних ресурсів для покращення психологічного мікроклімату і, відповідно активності та успішності діяльності організації.

РОЗДІЛ III. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ З ПРОФІЛАКТИКИ СТРЕСУ У СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ

3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу з профілактики професійного стресу співробітників бізнес-організацій

Психологічно напружені умови професійної діяльності співробітників організацій в складних умовах суспільного життя та робочого середовища зумовлюють зростання стресових ситуацій, в які потрапляють співробітники під час комунікативної взаємодії зі споживачами, колегами, представниками управлінської ланки. Поглиблене занурення в сутність існуючих проблем нерідко зумовлює виникнення особистісної та ситуаційної тривожності, прояви стресових розладів, що, безперечно, негативно впливають на психічне та фізичне здоров'я персоналу, підвищують ризик психологічної безпеки. Тому професійна діяльність у напружених умовах праці потребує сформованої здатності до управління внутрішнім станом і поведінкою в стресових ситуаціях професійного середовища і життя в цілому.

Сформульовані висновки констатуючого етапу дослідження дозволили зробити припущення, що перевірялося на етапі формуючого експерименту, а саме: оптимізація психологічної роботи з профілактики стресу засобами розробленої програми соціально-психологічному тренінгу на основі ресурсного підходу має забезпечити формування у співробітників бізнес-організації здатності до управління внутрішнім станом і поведінкою в психологічно напружених ситуаціях професійного середовища. сприятиме підвищенню рівня стресостійкості, самоорганізації та саморегуляції. Відповідно до сформульованого припущення, було визначено мету та завдання дослідження на етапі формувального експерименту:

Мета формуючого етапу дослідження - розробити програму соціально-психологічного тренінгу з профілактики стресу у співробітників організації,

емпірично перевірити її ефективність.

Завдання формуючого етапу дослідження:

1. Створити оптимальні умови для формування у співробітників здатності до управління професійним стресом.
2. Дослідити результативність апробації розробленої програми соціально-психологічного тренінгу працівників бізнес-організації.
3. Розробити методичні рекомендації щодо профілактики стресу у співробітників організації засобом соціально-психологічного тренінгу.

Методологічною основою розробленої програми стали концептуальні положення регулятивної теорії та ресурсного підходу, що ґрунтуються на принципах саморегуляції, самоорганізації та самоконтролю психічного стану та поведінки, реалізація яких здійснюється на основі механізму зворотного зв'язку від результатів дії для досягнення очікуваного результату.

Варто припустити, що процес формування здатності до управління професійним стресом співробітників організації буде ефективним, якщо здійснюється за оптимальних умов соціально-психологічного тренінгу з урахуванням психологічних властивостей, індивідуальних ресурсів, рис характеру, стратегій та інших внутрішніх передумов психологічної стійкості до стресорів професійного середовища організації.

До сприятливих *психологічних умов* формування здатності до управління стресом слід віднести: встановлення доброзичливого психологічного клімату в професійному середовищі на засадах емпатії, толерантності, моральної нормативності, мотивації професійної діяльності; застосування проблемно-зорієнтованих та соціальних копінг-стратегій поведінки; використання інтерактивних форм і методів профілактичної роботи.

З метою втілення розглянутих теоретичних положень, результатів діагностичного обстеження та вирішення визначених завдань формуючого експерименту, було розроблено програму соціально-психологічного тренінгу з профілактики стресу, яка містила у собі різні форми групової роботи зі співробітниками організації.

Загальний курс - 10 занять. Частота занять: 2 рази на тиждень, залежно від графіку роботи учасників.

Мета програми СПТ – сформувати у співробітників здатність до управління професійним стресом на основі ресурсного підходу до профілактики психологічної роботи.

Завдання програми СПТ :

1. Поглибити знання персоналу про професійний стрес і стресостійкість.
2. Навчити співробітників методам мобілізації індивідуально-психологічних ресурсів для запобігання та подолання негативних наслідків стресових розладів,
3. Сформувати здатність до усвідомленої саморегуляції емоційного стану та поведінки, самоорганізації діяльності.
4. Розширити набір стратегій ефективної поведінки у стресових ситуаціях професійної діяльності.
5. Підвищити рівень стресостійкості співробітників та актуалізувати мотивацію до її розвитку для запобігання негативних впливів у напружених ситуаціях професійного середовища бізнес-організації.

Профілактична робота здійснювалась трьома модулями, кожен з яких складався з трьох занять.

Таблиця 3.1.

**Зміст програми соціально-психологічного тренінгу
«Стрес-менеджмент» з профілактики професійного стресу
співробітників організації**

Модулі	Тема	Мета і завдання	Методи та засоби
Модуль І	Управління професійним стресом як психологічна компетентність співробітника бізнес-організації	<i>Мета:</i> сформувати навички рефлексивного управління професійним стресом <i>Завдання:</i> - активізувати когнітивні	1. <i>Міні-лекції:</i> «Стрес-менеджмент як технологія профілактики психологічних розладів»; «Професійний стрес: проблеми та наслідки». 2. <i>Вправи:</i> «Наслідки стресових ситуацій професійної діяльності: мінуси та плюси»; «Робота з негативними

			Продовження таблиці 3.1
		- операції критичного мислення, - підвищити самооцінку - оптимізувати інтроспективні дії, - розвинути інтернальність.	установками»; «Я стійкий до стресу»; «Шлюбне оголошення»; «Моє ім'я». 3. <i>Дискусії</i>: «Стресові ситуації в професійній діяльності співробітників бізнес-організацій»; «Успішні люди – оптимісти чи песимісти?»; «Інтернальність як умова успішної реалізації життєвих планів і професійних проєктів». 4. <i>Відеоматеріали</i>.
Модуль II	Саморегуляція емоційного стану в ситуаціях професійного стресу	<i>Мета</i>: сформувати навички саморегуляції емоційного стану <i>Завдання</i>: - сформувати здатність до врівноваження емоційного стану; - навчити технікам психологічного впливу на перебіг емоційних станів; - знизити рівень тривожності - підвищити рівень стресостійкості	1. <i>Міні-лекції</i> «Психотехнології саморегуляції співробітників сфери бізнесу», «Стресостійкість як емоційна компетентність працівника». 2. <i>Вправи</i>: дихальні вправи, 3. вправи на релаксацію, «Відчуття важкості»; «Відчуття тепла», «Професійний стрес як ресурс і генератор інвестицій», «Дисоціація від стресової ситуації», «Ідентифікація емоційних реакцій», «Вимоги». «Портрет стресостійкої людини». 4. <i>Аутогенне тренування</i> 5. <i>Рольова гра</i>: «Донорське серце». 6. <i>Щоденник рефлексії емоційного стану</i>.
Модуль III	Копінг-стратегії поведінки в стресових умовах професійної діяльності	<i>Мета</i>: сформувати копінг-стратегії поведінки в ситуаціях професійного стресу <i>Завдання</i>: - активізувати	1. <i>Міні-лекція</i> «Рефремінг проблем», «Стратегії поведінки у виробничому конфлікті». 2. <i>Вправи</i>: «Мій вибір». «Лист собі». «Стратегія роботи зі стресом». «Мій професійний стрес». «Інвентаризація стресів».

		регулятивні механізми управління поведінкою в стресових ситуаціях виробничого конфлікту; - сформувати навички самоорганізації діяльності; - розвинути вміння запобігати та долати негативний вплив стресових ситуацій; - оволодіти копінг-стратегіями поведінки в ситуаціях професійного стресу.	«Публічний виступ.» «Стіна довіри». «Лінійка конфлікту» «Скульптура конфлікту», «Мій скарб» «Розподіл монет». «Заборонений плід», «Фідбек», «Ліки від стресу». Позитивна самооцінка. «Карта тренінгової групи», «Домальовування картини», «SMART» 3. <i>Рольові ігри</i>: «Я хочу і можу тобі допомогти», «Мені обов'язково допоможуть, якщо я...»: «Згладжування виробничих конфліктів» 4. <i>Настільні ігри</i>: «Мафія», «Саботажник», 5. <i>Метафоричні карти</i>: COPE, ОН, «Стресс-стоп!». 6. <i>Дискусії</i> «Конфлікти в трудовому колективі: мінуси та плюси», «Які причини виробничих конфліктів?»
--	--	--	---

Зміст програми пропонованого соціально-психологічного тренінгу подається у додатку А.

Основний акцент у роботі психолога під час проведення соціально-психологічного тренінгу зі співробітниками організації був спрямований на: створення сприятливих психологічних умов для розвитку життєстійкості та стресостійкості учасників; розвиток усвідомленої саморегуляції емоційного стану та поведінки в ситуаціях професійного стресу; формування вмінь застосовувати доцільні проблемно-орієнтовані та соціальні копінг-стратегії управління поведінкою в напружених умовах праці.

Презентований вище соціально-психологічний тренінг сприяв здійсненню психологічного впливу на такі конструкти стійкості до стресу як оптимізм, самооцінка, тривожність, емоційна врівноваженість, мотивація до

успіху, емоційно-вольова саморегуляція та самоорганізація, комунікативний контроль, конфліктна компетентність. Психологічна робота над вдосконаленням цих особистісних властивостей забезпечувала підвищення рівня здатності співробітників до управління професійним стресом.

3.2. Результати апробації соціально-психологічного тренінгу з профілактики професійного стресу у співробітників бізнес-організації

Для перевірки ефективності соціально-психологічного тренінгу зі співробітниками бізнес-організації проводився аналіз і оцінка результатів апробації пропонованої програми з використанням методичного інструментарію констатуючого етапу дослідження. Вибір застосованих способів вимірювання здійснювався за двома групами змінних, що характеризують психологічну дію: суб'єктивно «переживаються» зміни у внутрішньому світі особистості, зокрема зміни у когнітивних структурах, які відбулися в результаті рефлексії, саморегуляції емоційного стану й поведінки учасників психологічного тренінгу як результативного аспекту пізнання та розуміння; об'єктивно реєстровані параметри, що характеризують зміни у різних модальностях внутрішнього світу співробітників, стійкість змін у психіці після тренінгу. Зміни в когнітивних утвореннях вивчалися за допомогою методик «Тест життєстійкості» С. Мадді, «Бостонський тест стресостійкості», «Опитувальник часової перспективи» Ф. Зімбардо та Р. і Р. Сворд (ZTP). Як свідчать дані, подані в таблиці 3.1, симптоми професійного стресу, що проявляються у співробітників після проведення соціально-психологічного тренінгу суттєво зменшилися. Нижче наведено сумарні оцінки впливу застосованих технік на психіку респондентів після апробації профілактичної програми тренінгу ($n = 30$).

Кількісні дані повторної діагностики, отримані за допомогою методики «Тест життєстійкості» С. Мадді (Personal Views Survey. PVS III – R), подані в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

**Результати оцінки показників життєстійкості учасників
експериментальної групи (у %)**

Рівні	Кіл-сть в ЕГ	Загальна кількість учасників - 30			
		Шкали оцінки			
		Залученість (%)	Контроль (%)	Прийняття рішення (%)	Загальний рівень життєстійкості (%)
Низький рівень	16	18	14	12	44
Середній рівень	10	22	16	16	54
Високий рівень	14	25	22	15	62
Сумарний показник	30	21	18	14	53

Таблиця 3.2

**Результати оцінки показників життєстійкості учасників
контрольної групи (у %)**

Рівні	Кіл-сть в КГ	Загальна кількість учасників - 30			
		Шкали оцінки			
		Залученість (%)	Контроль (%)	Прийняття рішення (%)	Загальний рівень життєстійкості (%)
Низький рівень	16	18	14	10	42
Середній рівень	10	22	17	12	53
Високий рівень	14	24	22	15	61
Сумарний показник	30	22	17	11,5	52

КГ — контрольна група; ЕГ — експериментальна група; * достовірність різниць між показниками при $p \leq 0,05$

Кількісний аналіз частоти проявів симптомів професійного стресу показав, що переважна більшість стресових розладів певною мірою змінилися. Значною мірою до показників контрольної групи наблизились такі симптоми, як контроль і залученість. Динаміка більшості показників життєстійкості

свідчить про їх зниження після тренінгу (таблиця 3.3).

Таблиця 3.3.

Динаміка оцінки показників життєстійкості співробітників (у %)

Рівні	Кількість в ЕГ	Загальна кількість учасників - 30							
		Шкали оцінки							
		Залученість (%)		Контроль (%)		Прийняття рішення (%)		Загальний рівень життєстійкості (%)	
		До експ.	Після експ.	До експ.	Після експ.	До експ.	Після експ.	До експ.	Після експ.
Низький рівень	16	18	18	12	14	9	12	39	44
Середній рівень	10	22	22	17	16	12	16	51	54
Високий рівень	14	27	25	22	22	15	15	62	62
Сумарний показник	30	22	21	17	18	11,5	14	51,5	53

За динамікою показників досягнутого рівня стресостійкості у співробітників спостерігаються подібні тенденції.

Симптоми «Дратівливість», «Негативізм» знизились на 7%. У цілому згідно отриманих результатів 66 % респондентів мають здоровий нормальний сон, 44% набули популярності серед оточуючих, у 51% є друзі, на яких вони можуть покластися, 59% мають вільний час, який можуть втрачати на себе. Ці показники підтверджують позитивні зміни, до яких опитувані відносились досить спокійно.

Для візуалізації отримані дані висвітлені в таблиці 3.4.

Як же змінився рівень стресостійкості контингенту осіб після тренінгу?

Дані, наведені в таблиці 3.4, дозволяють відстежити динаміку показників. Показники тривожності та адаптації також характеризуються позитивною тенденцією, хоча достовірних відмінностей порівняно з контрольною групою відсутні.

Таблиця 3.4.

Результати змін рівня стресостійкості в динаміці

Групи	Середні показники						
	ВК	С	СР	ПВ	Т	Р	КА
КГ	1,4	16,2	-3,0	9,2	8,6	3,3	0,23
ЕГ	1,8	13,1	-5,0*	7,3	6,7	4,6*	0,33

Примітка: ВК — вегетативний коефіцієнт; С — сумарні відхилення від аутогенної норми; СР — саморегуляція; ПВ — психічна втома; Т — тривожність; Р — працездатність; КА — коефіцієнт адаптації; * достовірність відмінності при $p \leq 0,05$.

На підставі викладеного слід зробити висновок про те, що прояв стресових розладів у співробітників має низку особливостей. Саме тому їх сукупність формує ті особливі прояви стресового синдрому, які виникли внаслідок специфіки роботи та напружених психологічних умов професійного середовища, у яких перебували співробітники. Разом з тим, є підстави стверджувати, що застосування соціально-психологічного тренінгу дає змогу суттєво нормалізувати негативні психологічні зміни, що спостерігалися у реципієнтів після тренінгу. Кореляційний аналіз показників стресу та часової перспективи уможливив виявити кореляційні зв'язки показників ПС і часових орієнтацій співробітників, що унаочнені в таблиці 3.5 та рисунку 3.1. Кореляційні зв'язки виявлені між трьома часовими орієнтаціями та показниками ПС. Негативне минуле має прямі кореляції з усіма проявами ПС. Гедоністичне теперішнє корелює з більшістю проявів ПС, крім показників тривоги та агресії. Майбутнє має зворотні взаємозв'язки з усіма показниками професійного стресу.

Значимі кореляційні зв'язки показників професійного стресу та часових орієнтацій співробітників

Часові орієнтації Показники ПС	Негативне минуле	Гедоністичне теперішнє	Майбутнє
Тривога	0,356 (0)	–	–0,234 (0,003)
Агресія	0,287 (0)	–	–0,163 (0,044)
Депресивність	0,264 (0,001)	–0,16 (0,047)	–0,237 (0,003)
Астенізація	0,233 (0,004)	–0,178 (0,027)	–0,326 (0)
Психосоматика	0,229 (0,004)	–0,164 (0,042)	–0,180 (0,018)
Порушення сну	0,176 (0,029)	–0,176 (0,029)	–0,157 (0,052)
Інтегральний показник ПС	0,318 (0)	–0,187 (0,021)	–0,269 (0,001)

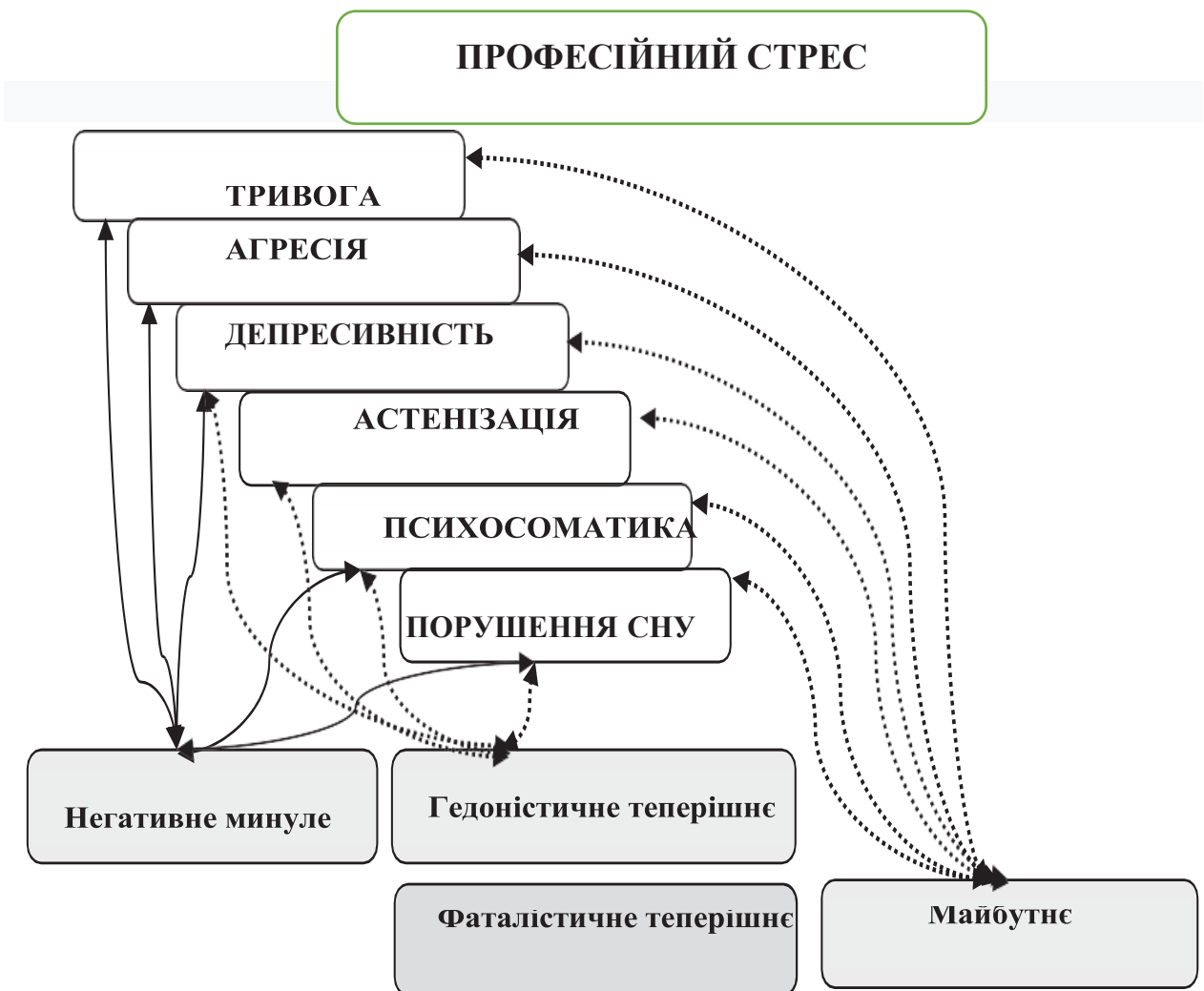


Рис. 3.1. Кореляційні показники часової перспективи та професійного стресу співробітники

При розгляді кореляційних зв'язків виявлено, що інтегральний показник ПС обернено корелює з саморегуляцією робочого часу (тайм-менеджментом) (на рівні $p = 0$) і всіма проявами тайм-синдрому (на рівні $p = 0$). Переживання дефіциту часу також виявляє кореляційні зв'язки з часовими орієнтаціями: орієнтації на «Фаталістичне теперішнє» та «Негативне минуле» взаємопов'язані інтегральним показником тайм-синдрому (відповідно, $R = 0,254$; $p = 0,000$ та $R = 0,451$; $p = 0,000$). Негативне минуле корелює з усіма показниками тайм-синдрому (на рівні $p = 0$), так само, як показники за шкалою «Фаталістичне сьогодення» (крім показника «Залежність від роботи») (на рівні від $p \leq 0,036$).

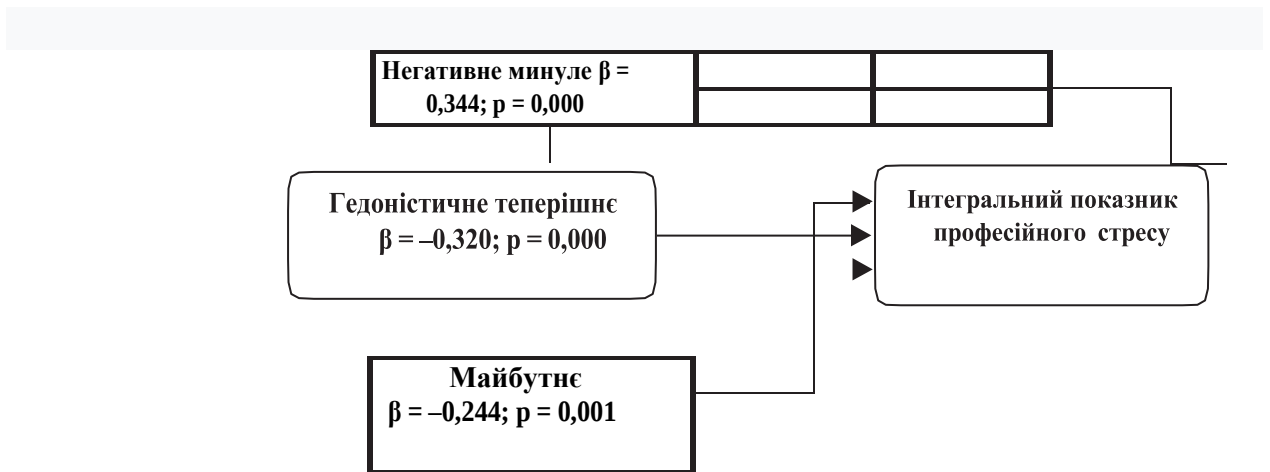


Рис.3.2. Регресійна модель для залежної перемінної «Інтегральний показник професійного стресу»

Регресійний аналіз дозволив отримати достовірну модель для залежної перемінної «Інтегральний показник професійного стресу» ($R^2 = 0,24$, $p < 0,000$) у співробітників фірми. У вигляді залежних перемінних у даній моделі виступили часові орієнтації «Негативне минуле», «Гедоністичне теперішнє», «Майбутнє».

Інтегральний показник професійного стресу = $(5,08) \times$ Негативне минуле + $(-5,81) \times$ Майбутнє + $(-6,44) \times$ Гедоністичне теперішнє + 65,25.

Отриманий результат є очікуваним і дозволяє передбачити, що переживання різних часових модальностей зумовлює різний рівень враженості переживання ПС.

Регресійний аналіз показника ефективності системи самоуправління робочим часом і рівня ПС дозволив отримати достовірну модель для залежної перемінної «Показник ефективності самоуправління часом» ($R^2 = 0,29$; $p < 0,005$).

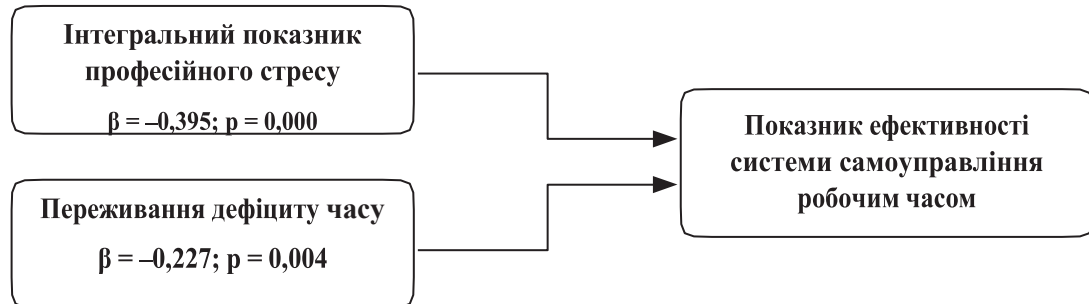


Рис. 3.3. Регресійна модель для залежної перемінної
«Показник ефективності самоуправління часом»

Рівняння регресії має такий вигляд :

Показник ефективності самоуправління часом = $(-0,307) \times$ Інтегральний показник професійного стресу + $(-1,02) \times$ Інтегральний показник тайм-синдрому + 74,53.

Рівень переживання ПС і рівень переживання дефіциту часу були взяті в якості незалежних перемінних. Низькі та помірні показники професійного стресу та часової саморегуляції у всієї вибірки менеджерів свідчать про досить успішну адаптацію до напружених умов праці.

Виявлені зв'язки професійного стресу та часових орієнтацій показали, що часова перспектива є особистісним ресурсом у подоланні потенційних негативних подій на роботі, ресурсом подолання професійного стресу. Таким чином, зв'язок між досвідом професійного стресу та негативним минулим показує, що така орієнтація в часі сприяє розвитку стресових станів, а високий рівень переживання професійного стресу, у свою чергу, може спричинити більш негативну оцінку подій минулого.

Вивчення часових орієнтацій як предикторів професійного стресу показало, що домінування оцінки свого минулого досвіду як негативного не дозволяє ефективно інтегрувати та використовувати свої знання та досвід у

поточній роботі, а прихильність до переживання можливих минулих помилок посилюють переживання професійного стресу.

Зворотний зв'язок переживання професійного стресу з орієнтацією на майбутнє підтверджує факт, що позитивні уявлення про майбутнє є важливим компонентом стійкості до стресу. Орієнтація на майбутнє як предиктор відсутності переживання професійного стресу пояснюється її взаємозв'язком з позитивною самооцінкою, що є особистісним ресурсом, який зумовлює можливість подолати негативні наслідки професійного стресу.

Крім того, співробітники, які зорієнтовані на майбутнє, частіше обирають активні стратегії з подолання стресу. Вони спрямовані на постановку цілей та позитивні перетворення у професійній діяльності та власному житті в цілому.

Науковий інтерес, становить відсутність зв'язків часових орієнтацій — позитивного минулого та фаталістичного сьогодення — із показниками професійного стресу. Перевага даних орієнтацій свідчить про достатній рівень стресостійкості особистості професіонала. Такий висновок можна зробити при розгляді негативного взаємозв'язку професійного стресу та гедоністичного теперішнього. Часові показники, що характеризують переживання робочого часу, також виявили взаємозв'язки з професійним стресом.

Логічною є взаємодія взаємозв'язку між показниками тайм- менеджменту та професійного стресу: неефективна система організації та управління робочим часом призводить, з одного боку, до погіршення якості виконуваної роботи, зниження її результативності, накопичення важливих невиконаних справ, що тільки збільшує стресове навантаження на респондентів; з іншого — негативні ефекти переживання стресу знижують ефективність системи самовладання часом, витрачаються когнітивні та фізіологічні ресурси на його подолання.

Розгляд суб'єктивних факторів психологічної напруженості праці як предикторів ефективності тайм-менеджменту показав обумовленість отриманої сукупності прогностичних факторів стресових умов праці респондентів.

Зв'язок переживання дефіциту часу та професійного стресу показує, з одного боку, що професійний стрес провокує гостре переживання дефіциту часу,

з іншого боку, тайм-синдром сам виступає в ролі професійного стресора.

Переживання дефіциту часу також має зв'язок із часовими орієнтаціями — фаталістичним сьогоденням та негативним минулим: наявність негативних установок на своє минуле та сьогодення може призводити до посилення переживання дефіциту часу або появи суб'єктивного дефіциту часу.

Існуючий взаємозв'язок переживання професійного стресу з якістю самоорганізації діяльності пояснюються тим, що наявність плану дій та довгострокових цілей може виступати як компонент стресостійкості. Також на ефективність самоорганізації робочого часу впливає рівень вираження переживання дефіциту часу: чим сильніші ефекти переживання дефіциту часу, тим менше респондент здатний до ефективної самоорганізації. Він починає поспішати, робити помилки, неправильно розставляти пріоритети, втрачає контроль над робочим часом, нераціонально використовує часові ресурси, що призводить до більшої часової дезорганізації діяльності.

Для отримання даних про динаміку стану здоров'я учасників після застосування тренінгу, вони обстежилися з використанням опитувальника «Загальний стан здоров'я».

Таблиця 3.6

Загальні дані, отримані за методикою «Загальний стан здоров'я»

Симптоми	КГ	ЕГ
Соматичні симптоми	14,2	11
Тривога та безсоння	20,9	16*
Соціальні дисфункції	12,7	9,3
Депресія	19,6	15,8*
Загальний рівень здоров'я	67,9	58,4*

Примітка * достовірність різниці при $p \leq 0,05$.

На рисунку 3.4 показані дані, які були одержані завдяки використанню методики «Загальний стан здоров'я» в динаміці показників до тренінгу та після проведення.

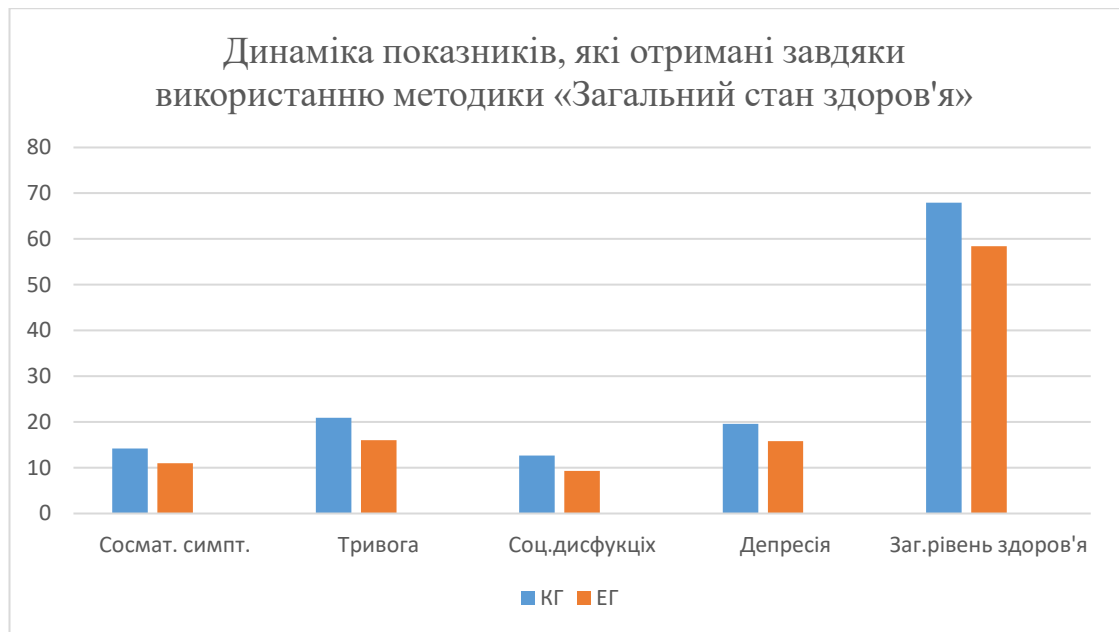


Рис. 3.4. Динаміка показників, які отримані завдяки використанню методики «Загальний стан здоров'я»

Були виявлені суттєві зміни у психоемоційній сфері учасників тренінгу. Якщо раніше і протягом всього періоду дослідження у з високим рівнем тривожності спостерігались прояви у вигляді безпідставних переживань, емоційної нестійкості, емоційної невитриманості, недовірливості, педантичності, що у підсумку призводило до зниження ефективності професійної діяльності при виконанні обов'язків, то після відбулось покращення показників тривоги, значно зменшились показники депресії та безсоння. У співробітників з високим рівнем тривожності, для яких характерною була недостатня регуляція своїх станів і дій, що призводило до порушення ритму виконання обов'язків, а також нездатність до саморегуляції, роздратованість і нестриманість у спілкуванні, які спричиняють утруднення у взаємодії, значною мірою нормалізувався стан психічного здоров'я. У розмовах з досліджуваними з'ясувалося, що вони тепер сплять спокійніше (якщо немає додаткових нервово-психічних напружень), ознаки депресії, які виявлялися вони досить часто, зараз почали виникати в поодиноких випадках. Проте контрольній групі всі скарги залишились, що дозволяє зробити висновок про те, що пропонований СПТ дає позитивні результати. Отже, кількісні результати вказують про підвищення показників стану психічного здоров'я співробітників.

Якісний аналіз свідчить, що для послаблення стану соматичних, нав'язливих спогадів і подолання депресії у співробітників бізнес-організацій варто рекомендувати використання методів когнітивно-біхевіоральної психокорекції з обов'язковою мотивацією на неї учасників тренінгу. Суть механізму дії когнітивно-біхевіоральних способів при подоланні стресових розладів полягає в тому, що на випробуваного діє негативна реакція не лише відповідних стресу подразників, а й сам спогад про них. Випробуваним особам слід переосмислити стресові ситуації, які відбувалися. До свідомості осіб, у яких спостерігались стресові розлади, важливо довести, чого можна досягти, застосовуючи психологічні техніку, і що є основою очікуваного результату.

Щоб учасники відчували роль інтеграції діючих на них стресогенних факторів використовували наступну аналогію. Випробуваним пояснювалося, що кисень і водень — це гази, які мають кожен конкретні властивості, які відрізняються один від одного. Однак після їх з'єднання, зокрема двох молекул водню та однієї молекули кисню, утворюється абсолютно нова речовина — вода зі своїми властивостями, що повністю відрізняються від її складових частин. Відтак приблизно те саме станеться, якщо поєднати деталі спогадів, які викликають негативний психоемоційний стан. При цьому нейтралізується їх специфічний вплив на емоції, вони втратять негативний вплив стресових ситуацій на психіку і, як наслідок, зникнуть стресові реакції при спогадах про пережите.

На основі вивчення змін симптомів стресових розладів, що спостерігались у учасників тренінгу можна констатувати, що інтенсивність професійного стресу значною мірою визначається тим, наскільки сильно виражена тенденція до вторгнення мимовільних спогадів, уникнення та заперечення. Як показують результати проведеного дослідження з профілактики стресу співробітників організації, прояв зазначених симптомів після тренінгу зменшився.

Таким чином, кількісний і якісний аналіз результатів емпіричного дослідження свідчить про можливість підвищити показники здатності до управління професійним стресом та стану психічного здоров'я у співробітників

організації за рахунок застосування соціально-психологічного тренінгу «Стрес-менеджмент», а також підтверджують ефективність програми профілактики.

Висновки до третього розділу

Аналіз результатів апробації програми тренінгу підтверджує можливість актуалізації резервів психіки людини, які можуть бути задіяні у процесі профілактики. Запропонований соціально-психологічний тренінг «Стрес-менеджмент» мав на меті формування у учасників здатності до управління професійним стресом, переоцінки стресового досвіду та усвідомлення його значущості для успішної життєдіяльності в майбутньому.

У перебігу проведення заходів профілактичної роботи відстежено зміни, що відбулися у різних модальностях внутрішнього світу тих співробітників, у яких проявлялись симптоми стресових розладів. Особливо були помітні зміни, які відносяться до таких показників, як тривога, стресостійкість і наслідки стресу, стан загального психічного здоров'я.

Повторна діагностика виявила кількісні показники типових симптомів професійного стресу. Доведено, що вони значною мірою залежать від індивідуально-психологічних та адаптивних характеристик особистості, здатності до мобілізації індивідуально-психологічних ресурсів і внутрішніх резервів у подоланні негативних наслідків стресових розладів.

Спостерігалось підвищення рівня самоорганізації діяльності та часової саморегуляції, наявність належної оцінки власних дій та сприйняття реальності, що виявляється у зниженні рівнів тривожності, депресії, емоційного дискомфорту в поєднанні з підвищеною збудливістю.

Проведений кореляційний аналіз надав можливість виявити взаємозв'язки між часовими орієнтаціями, переживаннями дефіциту часу, здатністю до часової саморегуляції та професійним стресом співробітників. З позицій висоти коефіцієнтів кореляції домінуюче положення в кореляційній матриці займає переживання дефіциту часу, друге – якість самоорганізації як показник стресостійкості, а третє – неадекватна самооцінка власних ресурсів.

Помірна та слабка кореляція, що констатована між параметрами

професійного стресу, саморегуляції робочого часу та часовими перспективами, свідчить про необхідність активізації психологічного впливу на формування стресостійкості, оволодінні уміннями визначати копінг-стратегії поведінки в напружених ситуаціях професійного середовища. Розглянуті різнорівневі показники часової саморегуляції – часові орієнтації, переживання дефіциту часу, самоорганізації діяльності та тайм-менеджмент, з одного боку, можуть виступати предикторами професійного стресу, а з іншого - бути ресурсом його подолання в діяльності співробітників бізнес-організацій.

ВИСНОВКИ

1. Ретроспективний аналіз наукових джерел з проблеми дослідження дозволив узагальнити концептуальні положення та конкретизувати сутність і зміст понять «стрес», «професійний стрес», «організаційний стрес», «робочий стрес», «стресостійкість», розглянути класифікаційні характеристики, фактори та причини виникнення стресових розладів у співробітників бізнес-організації та їх негативні наслідки. Детально висвітлено стресори та стресові ситуації, що зумовлюють виникнення професійного стресу у співробітників. Осмислення особливостей моделей стресу надає можливість обрати ефективні способи запобігання та подолання стресових розладів, які виникають у персоналу в психологічно напружених ситуаціях бізнес-середовища.

2. Теоретична рефлексія сучасних підходів до профілактичної роботи з управління стресом уможливило наголосити на значущості ресурсного підходу до мобілізації внутрішніх резервів особистості в напружених умовах професійної діяльності, що сприяє розвитку здатності до усвідомленої саморегуляції, самоорганізації діяльності та управління емоційним станом і поведінкою в стресових ситуаціях професійного середовища. Переваги застосування ресурсного підходу до профілактики стресових розладів полягають у тому, що в ньому передбачається комплексне дослідження проблеми подолання негативних наслідків стресу завдяки концентрації різнопланових ресурсів і мобілізації вольових зусиль для активізації регуляторних ресурсів. Згідно ресурсного підходу до профілактичної роботи усвідомлена саморегуляція довільної активності людини розглядається як: *метасистема*, що управляє субсистемами універсальних і спеціальних психологічних ресурсів; продуктивна характеристика досягнення життєвих і професійних цілей; механізм координації, медіації та накопичення сукупності індивідуальних психологічних ресурсів для вирішення поставлених завдань професійної діяльності; стратегія подолання негативних наслідків стресових розладів.

3. На підставі викладених положень висвітлено роль і специфіку соціально-психологічного тренінгу (СПТ) «Стрес-менеджмент» з профілактики стресу для персоналу організацій. Визначено принципи СПТ «Стрес-менеджмент», зокрема: швидкий відхід від стресових факторів для їх усунення; змінення стресових факторів і ставлення до них. Обґрунтовано оптимальні умови, створення яких сприяє досягненню освітнього ефекту СПТ, а саме: групова взаємодія стає моделлю для вивчення психологічних явищ та лабораторією формування професійних умінь; рольове «перевтілення» у процесі передачі та осмислення інформації; індивідуально-особистісний підхід до розвитку здатності до управління професійним стресом під час групової роботи. Виокремлено пріоритети СПТ за програмою «Стрес-менеджмент», зокрема: призначення для конкретних людей у конкретних організаціях; комплексне поєднання освітніх, суто тренінгових, корекційних, реабілітаційних програм з елементами організаційного консультування та розвитку; оволодіння психологічними знаннями та навичками відбувається за допомогою активних форм і методів роботи.

4. Розроблено процедуру діагностичного дослідження рівнів здатності співробітників організацій до управління професійним стресом за визначеними критеріями, а саме: здатність до мобілізації внутрішніх ресурсів у стресових ситуаціях життєдіяльності; здатність до стресостійкості; здатність до часової саморегуляції та самоорганізації діяльності. За допомогою апробованого діагностичного інструментарію (Методики «Тест життєстійкості» С. Мадді, «Бостонський тест стресостійкості», «Опитувальник часової перспективи» Ф. Зімбардо) виявлено та охарактеризовані рівні здатності співробітників до управління професійним стресом (високий, середній, низький).

Отримані результати констатуючого етапу емпіричного дослідження свідчать, що майже половина опитаних (46%) співробітників завдяки життєвому та професійному досвіду можуть досить ефективно регулювати власні емоції та контролювати поведінку в психологічно напружених

ситуаціях професійної діяльності, а також здатні мобілізувати та рефлексувати власні внутрішні ресурси на подолання негативних наслідків стресових розладів. Більшість співробітників показали середній рівень життєстійкості, що вказує на їх віру у власні сили, усвідомлення своєї професійної значущості для організації та стресостійкості. Це свідчить про їх здатність до емоційної врівноваженості, стабільну адаптивність до стресових ситуацій і, як наслідок, про особистісну та професійну зрілість значної кількості персоналу.

Проте у ході дослідження у більшості співробітників було виявлено середній рівень тривожності та знижені показники вольової та часової саморегуляції. Такий стан можна пояснити зменшенням рівня активності та недостатнім рівнем розвитку моделей поведінки в стресових ситуаціях.

5. Апробована програма соціально-психологічного тренінгу «Стрес-менеджмент» структурована як система профілактичних заходів з управління професійним стресом співробітників організації. Ефективність запропонованої тренінгової програми визначалась: системним розвитком стійкості до стресу; зростанням рефлексивності учасників щодо власних можливостей долати стрес; вмотивованості до самоорганізації професійної діяльності; набуттям навичок усвідомленої саморегуляції робочого часу; формуванням здатності до визначення проблемно-зорієнтованих копінг-стратегій поведінки в напружених ситуаціях професійної діяльності.

6. Кількісний і якісний аналіз результатів апробації програми соціально-психологічного тренінгу на контрольному етапі дослідження виявив покращення показників типових симптомів для професійного стресу. Доведено їх залежність від індивідуально-психологічних та адаптивних характеристик особистості, здатності до мобілізації індивідуально-психологічних ресурсів і внутрішніх резервів у подоланні негативних наслідків стресових розладів. Спостерігалось підвищення рівнів життєстійкості та стресостійкості, а також здатності до самоорганізації діяльності та часової саморегуляції. Виявлено зниження рівнів тривожності, депресії, емоційного дискомфорту в поєднанні з підвищеною збудливістю.

7. Кореляційний аналіз виявив взаємозв'язки між професійним стресом співробітників, їх часовими орієнтаціями, переживаннями дефіциту часу, здатністю до часової саморегуляції. З позицій висоти коефіцієнтів кореляції домінуюче положення в кореляційній матриці займає переживання дефіциту часу, друге – якість самоорганізації як показник стресостійкості, а третє – неадекватна самооцінка власних ресурсів. Помірна та слабка кореляція, що констатована між параметрами професійного стресу, саморегуляції робочого часу та часовими перспективами, свідчить про необхідність активізації психологічного впливу на формування стресостійкості співробітників, на оволодіння уміннями визначати копінг-стратегії поведінки в напружених ситуаціях. Різномірні показники часової саморегуляції – часові орієнтації, переживання дефіциту часу, самоорганізації діяльності та тайм-менеджмент, з одного боку, виступають як предиктори професійного стресу, а з іншого – як ресурс його подолання співробітниками.

8. Регресійний аналіз показників ефективності системи самоуправління робочим часом і рівня професійного стресу дозволив отримати модель для залежної перемінної «Показник ефективності самоуправління часом» ($R^2 = 0,29$; $p < 0,005$). Рівняння регресії мало такий вигляд: показник ефективності самоуправління часом = $(-0,307) \times$ інтегральний показник професійного стресу + $(-1,02) \times$ інтегральний показник тайм-синдрому + 74,53. Проведений регресійний аналіз показав, що навчання технікам подолання стресу дозволяє розширити діапазон усвідомлення стресогенних ситуацій та набути навичок інтроспекції власних емоцій для подолання професійного стресу.

Здійснене наукове дослідження не вичерпує всіх аспектів вияву професійного стресу та його профілактики. Тому існує необхідність у більш глибокому теоретичному та емпіричному вивченні питань, що пов'язані з формуванням здатності до управління професійним стресом у співробітників організацій, обґрунтуванні оптимальних психологічних умов подолання негативних проявів психічних розладів як наслідку тривалого перебування у стресових умовах професійного середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бамбурак Н.М. Динаміка суб'єктивного проживання стресу особистістю / Н.М. Бамбурак, М.С. Гуцман // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. 2020. Вип. 1. С. 143- 151.
2. Бамбурак Н.М. Методи профілактики виникнення професійних ризиків та деформацій у професійній діяльності працівників медичної та соціальної сфери / Н.М. Бамбурак // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Психологічні науки. 2018. № 2. С. 5-15.
3. Бамбурак Н.М. Специфіка професійних ризиків та професійно-особистісних деструкцій в діяльності фахівців соціальної та медичної сфери / Н.М. Бамбурак // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Психологія. 2018. Вип. 2. С.10-16.
4. Байярд Р. Приховані наслідки конфлікту. Проблеми психічного здоров'я та доступ до послуг серед внутрішньо переміщених осіб в Україні / Б. Робертс, Н.Махашвілі, Д.Джавахішвілі ; International Alert, Глобальна ініціатива у психіатрії. Тбілісі, Лондонська школа гігієни і тропічної медицини. К. : Nick Wilmot Creative, 2020. 28 с.
5. Боднар А.Я. Психологічні особливості стресостійкості представників стресогенних професій (на прикладі працівників приватних охоронних структур) / А.Я. Боднар, Н.Г. Макаренко // Наукові записки. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2019. № 149. С. 49-56.
6. Булах І.С. Життєва криза як імпульс до самоціннісної траєкторії особистісного зростання людини / І.С. Булах // Проблеми сучасної психології. 2016. Вип. 33. С. 58–68.
7. Гершанов А. Макієнко Н. Шлях до зцілення: основи роботи з наслідками травматичних подій. Israel Trauma Coalition. 2022. 72 с

8. Дубчак Г.М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій: дис. ... д-ра психол. наук / Г.М. Дубчак. К. 2018. 387 с.

9. Екстремальна психологія. Навчальний посібник / М. О. Сова, С. О. Деніжна, С. С. Митрофанова ; Державний податковий університет. Ірпінь, 2023. 346 с.

10. Кокун О.М., Мороз В.М., Лозінська Н.С., Пішко І.О. Збірник психодіагностичних методик для професійно-психологічного відбору кандидатів на військову службу за контрактом у Збройних Силах України : метод. посіб. К. : Видавничий дім “Освіта України”, ФОП Маслаков Руслан Олексійович, 2021. 74 с.

11. Кудінова М.С. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі / М.С. Кудінова // Науковий вісник Харківського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2020. Випуск 6. Том 2. С. 48-

12. Лазоренко Б. П. Експертна оцінка та технології реінтеграції внутрішньо особистісних конфліктів в умовах переживання учасниками АТО наслідків травматичних подій / Б. П. Лазоренко // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика: Програма і матеріали / Кафедра психології та педагогіки НаУКМА. К. 2018. С. 34–36.

13. Лазоренко Б. П. Психотравма як ресурс соціально-психологічної реабілітації проблемної молоді, яка переживає наслідки повоєнної прсихотравматизації / Б. П. Лазоренко // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки : зб. наук. статей / Київ. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. № 4 (29). 2018. С. 110–115.

14. Лазоренко Б. П. Реабілітаційний комплекс надання психологічної допомоги та соціально-психологічного супроводу учасників АТО, що зазнали психотравми та ПТСР / Б. П. Лазоренко // Актуальні проблеми психологічної допомоги, соціальної та медико-психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції : матеріали наук.-практ. конф. (Київ, 3 червня 2015

р.) / М-во оборони, Нац. ун-т оборони України ім. І. Черняховського. К., 2015. С. 190–192.

15. Лазоренко Б. П. Технологія реінтеграції та реадаптації особистості фрагментованої внаслідок психотравматизації / Б. П. Лазоренко // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей / Нац. акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політ. психології. К., 2017. Вип. 39 (42). С. 168–177.

16. Лазос Г. П. Психотерапія постраждалих внаслідок тортур: огляд сучасних досліджень та психотерапевтичних моделей / Г. П. Лазос // Актуальні проблеми психології. Т. 3 : Консультативна психологія і психотерапія : зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. К. 2020. Вип. 13. С. 8–46.

17. Лазуренко О.О. До питання щодо розвитку поняття «емоційна компетентність» у психології / О.О. Лазуренко // Науковий огляд. Київ. 2021. №1 (11). – С. 116-123.

18. Лебідь Н.К. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти: навч. Посіб / Н.К. Лебідь. К.: ДП «НВЦ «Пріоритети. 2021. 156 с.

19. Луценко О. Л. Втрачена та нова адаптивність: сучасні психологічні особливості, що пов'язані з еволюційним минулим / О. Л. Луценко. Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна. 2020. 312 с.

20. Львовчкіна А.М. Психологічні і методичні особливості формування стресостійкості майбутніх соціальних працівників / А.М. Львовчкіна // Актуальні проблеми психології. Т. 7. Вип. 44. С. 133-142.

21. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 1/За заг. редак. Н. Пропок. К. 2022. 2078 с.

22. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2/За заг. редак. Л. Царенко. К. 2023. 240 с.

23. Охорона ментального здоров'я та медико-психологічна реабілітація військовослужбовців в умовах гібридної війни: теорія і практика: монографія

/ за ред. В. І. Цимбалюка. К. 2021. 256 с.

24. Перша психологічна допомога в гострих стресових ситуаціях: Навчально-практичний посібник. Харківський національний університет внутрішніх справ. 2022. 88 с.

25. Полчанова Г. С. Психологічна підтримка під час війни: збірка листівок / Г. С. Полчанова, Л. В. Боримська. Житомир. 2022. 61 с. URL: https://www.zhim.org.ua/eduka/psihologichna_pidrymka_pid_chas_viiny.pdf

26. Приходько, І. І. Засади психологічної безпеки персоналу екстремальних видів діяльності : монографія / І. І. Приходько. Х. : Акад. ВВ МВС України, 2021. 745 с.

27. Ришко Г. Психологічні особливості розвитку стресостійкості у науково- педагогічних працівників вищих навчальних закладів: дис. ... канд. психол. наук / Г. Ришко. К. 2024. 255 с.

28. Родіна Н.В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: дис. ... д-ра психол. наук / Н.В. Родіна. К. 2021. 504 с.

29. Розов В.І. Адаптивні антистресові психотехнології: навчальний посібник / В.І. Розов. К.: Кондор. 2019. 278 с.

30. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій (2019). Практичний посібник / за наук. ред. Т.М. Титаренко/ НАПН України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.

31. Тептюк Ю.О. Розвиток стресостійкості соціальних працівників: від результатів експерименту до методичних рекомендацій / Ю.О. Тептюк // Колективна монографія «Психологічний супровід та соціально-педагогічна робота в закладі освіти: теорія та практика». К. 2020. С. 157-165.

32. Тептюк Ю.О. Психологічні умови розвитку стресостійкості особистості у соціальних працівників різних вікових категорій: дис. ... канд. психол. наук. Спеціальність: 19.00.07 – педагогічна і вікова психологія. К. 2021. 272с.

33. Тептюк Ю.О. Психологічні умови розвитку стресостійкості особистості у дорослому віці / Ю.О. Тептюк // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки. 2018. №1(38). С. 43-47.

34. Тептюк Ю.О. Щодо результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей вияву стресостійкості соціальних працівників різних вікових груп // Зб. наук. праць НАДПСУ. Хмельницький: Вид-во НАДПСУ. 2019. Т.19. №2. С. 264-280.

35. Тептюк Ю.О. Про результати формувального експерименту із розвитку стресостійкості у соціальних працівників // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: психологічні науки. Хмельницький: НАДПСУ. 2019. №4(16). С. 252-267.

36. Тептюк Ю.О. Динаміка стресостійкості соціальних працівників залежно від психологічних умов її розвитку / Ю.О. Тептюк // Polish journal of science. - 2021, - № 35. VOL. 2. - С. 61-64.

37. Ткачук Т.А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації: (монографія) / Т.А. Ткачук. - Ірпінь: Національний університет державної податкової служби України. 2018. 286 с.

38. Токман А.А. Психологія способу життя: навчальний посібник. Ч.1 / А.А. Токман, Н.В. Немченко. - К.: «ДП «Вид. дім «Персонал», - 2015. - 344 с.

39. Ярош. Н.С. Роль рефлексії у процесі подолання стресу особистістю // Психологічний часопис: зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка. К., 2017. № 3(7). Вип. 7. С. 189 -199.

40. Ярош Н.С. Саногенне мислення як чинник стрес-долаючої поведінки особистості: дис. ... канд. психол. наук. Спеціальність 19.00.01 – загальна психологія, історія психології / Н.С. Ярош. К. 2018. 180 с.

41. Amaral, F.A., Krägeloh, C., Henning, M.A., Moir, F. (2023). Career indecision, depressive symptoms, self-efficacy and negative thoughts when transitioning from high school: A scoping review. *Australian Journal of Career*

Development, 32(2), 158–169. <https://doi.org/10.1177/10384162231180339>

42. Beisecker, L., Harrison, P., Josephson, M., DeFreese, J.D. (2024). Depression, anxiety and stress among female student-athletes: a systematic review and meta-analysis. *British Journal of Sports Medicine*, 58(5). <https://doi.org/10.1136/bjsports-2023-107328>

43. Napolitano, C.M., Hoff, K.A., Ming, C.W.J., Tu, N., Rounds, J. (2020). Great expectations: Adolescents' intentional self-regulation predicts career aspiration and expectation consistency. *Journal of Vocational Behavior*, (120), 103423. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103423>

44. Phan, W.M.J., Rounds, J. (2018). Examining the duality of Holland's RIASEC types: Implications for measurement and congruence. *Journal of Vocational Behavior*, (106), 22–36. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.11.011>

45. Russo, A., Zammitti, A., Zarbo, R. (2023). Career readiness and well-being: The mediation role of strategies for coping with career indecision. *Australian Journal of Career Development*, 32(1), 14–26. <https://doi.org/10.1177/10384162221142747>

46. Santisi, G., Magnano, P., Platania, S., Ramaci, T. (2018). Psychological resources, satisfaction, and career identity in the work transition: an outlook on Sicilian college students. *Psychology Research and Behavior Management*, (11), 187–195. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S164745>

47. Starcke, K., Brand, M. (2016). Effects of stress on decisions under uncertainty: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 142(9), 909. <https://doi.org/10.1037/bul0000060>

48. Talluri, S.B., Uppal, N., Akkermans, J., Newman, A. (2024). Towards a self-regulation model of career competencies: A systematic review and future research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 103969. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2024.103969>.

49. The impact of mental health and psychosocial support interventions on people affected by humanitarian emergencies: A systematic review. Humanitarian Evidence Programme / M. Bangpan . – Oxford : Oxfam GB, 2017. – 210 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

ТЕСТ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ С. МАДДІ

Діагностична мета: оцінка здатності і готовності людини активно і гнучко діяти в ситуації стресу і труднощів, ступінь його уразливості до переживань стресу і депресивності.

Тест життєстійкості є адаптацію опитувальника Hardiness Survey, розробленого американським психологом Сальваторе Мадді. Адаптована і видана ця методика була в 2006 годуд. а. Леонтьєвим і е. і. Рассказова. Особистісна змінна hardiness характеризує міру здатності особистості витримувати стресову ситуацію, зберігаючи внутрішню збалансованість і не знижуючи успішність діяльності. Життєстійкість (hardiness) являє собою систему переконань про себе, про світ, про відносини зі світом. Це диспозиція, що включає в себе три порівняно автономних компонента: залученість, контроль, прийняття ризику. Виразність цих компонентів і життєстійкості в цілому перешкоджає виникненню внутрішньої напруги в стресових ситуаціях за рахунок стійкого совладання (hardy coping) зі стресами і сприйняття їх як менш значущих (на відміну від подібних конструктів буде обґрунтовано нижче).

Компоненти життєстійкості розвиваються в дитинстві і частково в підлітковому віці, хоча їх можна розвивати і пізніше. Їх розвиток вирішальним чином залежить від відносин батьків з дитиною. Зокрема, для розвитку компонента участі принципово важливо прийняття і підтримка, любов і схвалення з боку батьків. Для розвитку компонента контролю важлива підтримка ініціативи дитини, його прагнення справлятися із завданнями все зростаючої складності на межі своїх можливостей. Для розвитку прийняття ризику важливо багатство вражень, мінливість і неоднорідність середовища.

Виразність всіх трьох компонентів життєстійкості необхідна для збереження здоров'я і оптимального рівня працездатності і активності в стресогенних умовах.

Контингент: опитувальник призначений для людей від 18 років і старше, без обмежень по освітнім, соціальним і професійними ознаками.

Процедура обстеження

Учаснику дослідження пропонується відповісти на 45 тверджень, вибравши один із запропонованих варіантів відповідей:

- Немає
- Скоріше ні ніж так
- Скоріше так ніж ні
- Так

Інструкція: "Вітаю! Дайте відповідь, будь ласка, на кілька питань, відзначаючи галочкою той відповідь, який найкращим чином відображає Ваша думка »

Текст опитувальника

№	Питання	Немає	Скоріше ні, ніж так	Скоріше так, ніж ні	Да
1.	Я часто не впевнений в своїх рішеннях.				
2.	Іноді мені здається, що нікому немає до мене діла.				
3.	Часто, навіть добре виспавшись, я насилу змушую себе встати з ліжка.				
4.	Я постійно зайнятий, і мені це подобається.				
5.	Часто я віддаю перевагу «плисти за течією».				
6.	Я міняю свої плани в залежності від обставин.				
7.	Мене дратують події, через які я змушений змінювати свій розпорядок дня.				
8.	Непередбачені труднощі часом сильно стомлюють мене.				
9.	Я завжди контролюю ситуацію настільки, наскільки це необхідно.				
10.	Часом я так втомлююся, що вже ніщо не може зацікавити мене.				
11.	Часом все, що я роблю, здається мені марним.				
12.	Я намагаюся бути в курсі всього, що відбувається навколо мене.				
13.	Краще синиця в руках, ніж журавель у небі.				

14.	Увечері я часто відчуваю себе абсолютно розбитою.				
15.	Я вважаю за краще ставити перед собою важкодоступні цілі і досягати їх.				
16.	Іноді мене лякають думки про майбутнє.				
17.	Я завжди впевнений, що зможу втілити в життя те, що задумав.				
18.	Мені здається, я не живу повним життям, а тільки граю роль.				
19.	Мені здається, якби в минулому у мене було менше розчарувань і негараздів, мені було б зараз легше жити на світі.				
20.	Проблеми, що виникають часто здаються мені нерозв'язними.				
21.	Зазнавши поразки, я буду намагатися взяти реванш.				
22.	Я люблю знайомитися з новими людьми.				
23.	Коли хто-небудь скаржиться, що життя нудне, це означає, що він просто не вміє бачити цікаве.				
24.	Мені завжди є чим зайнятися.				
25.	Я завжди можу вплинути на результат того, що відбувається навколо.				
26.	Я часто шкодую про те, що вже зроблено.				
27.	Якщо проблема вимагає великих зусиль, я вважаю за краще відкласти її до кращих часів.				

28.	Мені важко зближуватися з іншими людьми.				
29.	Як правило, оточуючі слухають мене уважно.				
30.	Якби я міг, я багато чого змінив би в минулому.				
31.	Я досить часто відкладаю на завтра те, що важко здійснити, або те, в чому я не впевнений.				
32.	Мені здається, життя проходить повз мене.				
33.	Мої мрії рідко збуваються.				
34.	Несподіванки дарують мені інтерес до життя.				
35.	Часом мені здається, що всі мої зусилля марні.				
36.	Часом я мрію про спокійне розмірене життя.				
37.	Мені не вистачає завзятості закінчити розпочате.				
38.	Буває, життя здається мені нудною і безбарвною.				
39.	У мене немає можливості впливати на несподівані проблеми.				
40.	Навколишні мене недооцінюють.				
41.	Як правило, я працюю із задоволенням.				
42.	Іноді я відчуваю себе зайвим навіть в колі друзів.				

43.	Буває, на мене навалюється стільки проблем, що просто руки опускаються.				
44.	Друзі поважають мене за завзятість і непохитність.				
45.	Я охоче беруся втілювати нові ідеї.				

Обробка результатів

Для підрахунку результатів відповідей на прямі пункти присвоюються бали від 0 до 3 («ні» - 0 балів, «скоріше ні, ніж так» - 1 бал, «скоріше так, ніж ні» - 2 бали, «так» - 3 бали) , відповідям на зворотні пункти присвоюються бали від 3 до 0 («ні» - 3 бали, «так» - 0 балів). Потім підсумовується загальний бал життестійкості і показники для кожної з 3 субшкал (залученості, контролю і прийняття ризику). Прямі та зворотні пункти для кожної шкали представлені нижче.

	прямі пункти	Зворотні пункти
Залученість	4, 12, 22, 23, 24, 29, 41	2, 3, 10, 11, 14, 28, 32, 37, 38, 40, 42
Контроль	9, 15, 17, 21, 25, 44	1, 5, 6, 8, 16, 20, 27, 31, 35, 39, 43
Прийняття ризику	34, 45	7, 13, 18, 19, 26, 30, 33, 36

ТЕСТ СТРЕСОСТІЙКОСТІ

**Розроблено вченими - психологами Медичного центру
Університету Бостона.**

Даний тест на оцінку стресостійкості був розроблений вченим-психологом Медичного центру Університету Бостона. Необхідно відповісти на питання, виходячи з того, наскільки часто ці твердження вірні для Вас. Відповідати слід на всі пункти, навіть якщо дане твердження до Вас взагалі не відноситься.

Пропонуються наступні відповіді з відповідною кількістю очок: майже завжди - 1;
часто - 2;
іноді - 3;
майже ніколи - 4;
ніколи - 5.

1. Ви їсте принаймні одну гарячу страву на день.
2. Ви спите 7-8 годин принаймні чотири рази на тиждень.
3. Ви постійно відчуваєте любов інших і віддаєте свою любов натомість.
4. У межах 50 кілометрів у Вас є хоча б одна людина, на яку Ви можете покластися.
5. Ви вправляєтеся до поту хоча б двічі на тиждень.
6. Ви викурюєте менше половини пачки цигарок на день.
7. За тиждень Ви споживаєте не більше ніж п'ять чарок алкогольних напоїв.
8. Ваша вага відповідає Вашому зростанню.
9. Ваш дохід повністю задовольняє ваші основні потреби.
10. Вас підтримує віра.
11. Ви регулярно займаєтеся клубною чи громадською діяльністю.
12. У Вас багато друзів та знайомих.
13. У Вас є один або два друга, яким Ви повністю довіряєте.
14. Ви здорові.
15. Ви можете відкрито заявити про свої почуття, коли ви злі або стурбовані чимось.
16. Ви регулярно обговорюєте з людьми, з якими живеє Ваші домашні проблеми.
17. Ви робите щось тільки заради жарту хоча б раз на тиждень.
18. Ви можете організувати час ефективно.
19. За день Ви споживаєте не більше трьох чашок кави, чаю або інших напоїв, що містять кофеїн.
20. У вас є небагато часу для себе протягом кожного дня.

Якщо Ви набрали менше 10 балів, то Вас можна порадувати, у випадку якщо Ви відповідали ще й чесно, - у Вас прекрасна стійкість до стресових ситуацій і впливу стресу на організм, Вам немає сенсу про щось турбуватися.

Якщо Ваше підсумкове число перевищило 30 балів, стресові ситуації мають неабиякий вплив на Ваше життя, і Ви їм не можете їм дати опір.

Якщо Ви набрали більше 50 очок, Вам слід серйозно задуматися - чи не час змінити Ваше підхід, Ваше ставлення до життя. Ви дуже уразливі для стресу. Погляньте ще раз на питання тесту. Якщо Ваша відповідь на певне твердження має 3 бали і вище, постарайтеся змінити свою поведінку, яка описується в даному пункті й Ваша уразливість до стресу знизиться.

Наприклад, якщо Ваша оцінка за 19 пункт – 4 бали, спробуйте пити хоча б на одну чашку кави в день менше, ніж зазвичай.

Почніть придивлятися до себе уважніше вже зараз.

**Програма соціально-психологічного тренінгу «Стрес- менеджмент»
для співробітників бізнес-організації**

**Модуль І. Управління професійним стресом як психологічна
компетентність співробітника бізнес-організації**

Мета: сформувати уміння рефлексивного управління професійним стресом.

Завдання:

- активізувати когнітивні операції критичного мислення співробітників;
- підвищити самооцінку учасників тренінгу;
- оптимізувати інтроспективні дії, випробуваних;
- розвинути інтернальність респондентів.
-

Заняття № 1. «Стрес у професійній діяльності співробітників бізнес-організації»

Час: 1 година 30 хвилин

Мета заняття: створення сприятливого психологічного клімату для подальшої роботи з групою; інформування учасників з тренінговою програмою, з'ясування їх очікувань від тренінгу, розширення знань про таке явище як стрес.

Вступна частина. Час 10 хвилин.

Презентація програми та мети соціально-психологічного тренінгу. Пояснення актуальності розвитку здатності до управління професійним стресом співробітників організації.

Основна частина.

Вправа 1. «Знайомство». Час: 15 хвилин.

Мета: збір інформації про учасників тренінгу.

Процедура: учасникам тренінгу пропонується по черзі назвати своє ім'я та оригінально описати себе декількома реченнями.

Вправа 2. «Правила». Час: 15 хвилин.

Мета: встановлення принципів роботи в групі.

Обладнання: ватман, маркер.

Процедура: Тренер пропонує учасникам окреслити правила роботи в групі. Він оголошує перелік правил, у той час як учасники вирішують, що вони приймають, а що ні. Затверджені правила записуються на ватмані. За бажанням, учасники можуть доповнити список власними правилами.

- Відкритість та щирість. Можливість вільно висловлювати свої думки та оцінки як позитивного, так і негативного характеру.
- Конфіденційність. Все, що відбувається на заняттях, залишається лише в межах групи і не розголошується.

- Рівноправність. Усі без винятку учасники мають однакові права й обов'язки.
- Активність. Тренер має стимулювати до дій, створюючи для цього сприятливі умови, а учасники – докласти зусиль для отримання знань та досвіду.
- Толерантність та взаємоповага. Варто терпляче, ні в якому разі не перебиваючи, уважно слухати висловлювання колег, навіть, якщо їх думка не співпадає з вашою.
- Спілкування «тут і тепер». Важливо усвідомлювати та озвучувати свої актуальні думки та почуття.
- Правило «Стоп». Якщо учасник не хоче або ж не може бути відвертим та відкритим у грі, бесіді тощо, він має право сказати «Стоп» і таким чином не брати участь у неприйнятному для нього занятті.

Зворотний зв'язок: учасники обговорюють чи задоволені вони результатом роботи, обмінюються думками щодо отриманого переліку правил.

Вправа 3. «Познайомтесь з...». Час: 20 хвилин.

Мета: глибше знайомство учасників та розвиток партнерських взаємовідносин.

Процедура: Тренер пропонує учасникам поділитися на пари, кожна з яких, обравши зручне спокійне місце, упродовж 6 хвилин сумарно поводить по черзі інтерв'ю один з одним. Потім пари повертаються у коло і кожен презентує свого партнера.

Зворотний зв'язок: після того як учасники завершили вправу, бажаючі висловлюють думку стосовно того, чи коректно прозвучала розповідь про нього і чи є бажання щось додати.

Вправа 4. «Стресові ситуації в життєдіяльності співробітника організації: негативні та позитивні аспекти». Час: 20 хвилин.

Мета: сприяти усвідомленню учасниками суб'єктивності в оцінюванні стресогенності та рівня складності життєвих ситуацій

Обладнання: картки з надрукованими ситуаціями.

Процедура. Ведучий заздалегідь готує картки, на яких надруковані складні життєві ситуації, та видає кожному учаснику по одній з них, за умови не показувати свою картку іншим. У повній тиші учасники повинні вишукуватись в шеренгу таким чином, щоб першою була найскладніша для людини ситуація, а далі ситуації, які є все менше і менше стресогенними. Після того, як всі учасники знайдуть своє місце, тренер просить озвучити зміст карток і після спільного обговорення знову ранжувати ситуації і знову вишукуватись в шеренгу.

Приклади карток: Звільнення з посади, Звістка про смерть далеких родичів, Сварка з близькою людиною, Хвороба, Телевізійні новини про теракти у місті, Раптова несправність автомобіля, Дорожні затори, Звістка про виграш у лотереї, Негативна критика виконаної роботи від начальника, Несподівана грошова премія, Раптова звістка про обов'язкове відрядження, Втрата гаманця,

Підготовка до новорічних свят, Двійка в чверті у сина, Конфлікт з колегами, Звістка про зраду дружини (чоловіка), Виступ на міжнародній конференції, Весілля.

Зворотний зв'язок: учасники обговорюють з чим пов'язана зміна порядку учасників, чому одну і ту саму ситуацію одні учасники відносять до більш складних, а інші вважають їх не суттєвими..

Міні-лекція: «Стрес-менеджмент як технологія профілактики психологічних розладів 10 хв

Дискусія: «Стресові ситуації в професійній діяльності співробітників бізнес-організацій». Час -15 хв.

Завершальна частина. Час: 10 хвилин

Під час обговорення першого заняття варто зосередитися на позитивних емоціях, що виникали протягом сьогоднішнього дня та враження від взаємодії з іншими учасниками. Тренер ставить запитання учасникам: «З якими проблемами Ви зіткнулись на сьогоднішньому занятті? Що було легко робити, а що викликало труднощі? Що ви очікуєте від участі у тренінгу?».

Заняття 2. «Позитивні та негативні аспекти стресових ситуацій професійної діяльності».

Міні-лекція на тему: «Професійний стрес: проблеми та наслідки»

Вправа 1. «Наслідки стресових ситуацій професійної діяльності: мінуси та плюси». Час: 20 хвилин.

Мета: усвідомлення негативних і позитивних наслідків від перебування у стресовій ситуації, акцентування на важливості розвитку оптимізму як засобу перетворення проблеми у можливість розкриття завдяки їй особистісних ресурсів.

Процедура: Ведучий об'єднує учасників у 2 підгрупи. Перша підгрупа в процесі групового обговорення повинна виявити і записати негативні наслідки складних ситуацій, а інша – позитивні. Після того, як групи виконають це завдання, ведучий пропонує влаштувати дискусію, під час якої відповіді-аргументи груп озвучуються по черзі. Для підбиття підсумків вправи, учасникам пропонується відповісти на питання: «Який стиль мислення: оптимістичний чи песимістичний є більш ефективним при стресових ситуаціях професійної діяльності й чому?».

Вправа 2. «Робота з негативними установками». Час: 25 хвилин.

Мета: навчити учасників виявляти власні негативні установки та знаходити вагомі контраргументи проти них.

Процедура: Тренер пояснює, що факти – це події, що реально відбуваються, а значущість – це результат їх інтерпретації людиною. Стрес, якщо він не пов'язаний з фізичною загрозою, - це реакція не на факт, а на значення, що йому приписується. Увага акцентується на тому, що змінюючи значення, людина спроможна змінити свою реакцію на подію. Далі учасникам групи пропонується проаналізувати кожну з наведених установок та знайти до кожної контраргумент.

1. Уявлення, що «наступив кінець світу» - ситуація жахлива і межує із катастрофою.

Слова-маркери: це жахливо, це катастрофа, я цього не зможу пережити тощо. Наведіть приклади з власного досвіду та знайдіть для них контраргументи.

2. Установка «негативної оцінки» - ідея про те, що обов'язково необхідно засуджувати негативні явища в нашому житті.

Слова-маркери: поганий, непривабливий, огидний, дурний тощо. Наведіть приклади з власного досвіду та знайдіть для них контраргументи.

Дискусія: «Успішні люди – оптимісти чи песимісти?» - Час 15 хв.

Завершальна частина. Час: 15 хвилин.

Співробітникам пропонується поділитись власними враженнями, які виникли в процесі заняття. Кожен учасник озвучує, що нового відкрив для себе й власні думки, які виникли після сьогоднішнього заняття, з яким настроєм він завершує заняття.

Заняття № 3. « Мотивація до розвитку позитивної та стійкої Я-концепції »

Час: 1 година 30 хвилин.

Мета заняття: розвиток позитивної та стійкої Я-концепції, тренування навичок адекватного оцінювання себе, мотивація роботи над собою.

Вступна частина. Час: 5 хвилин.

Учасники діляться своїми враженнями після минулого заняття, відповідають на питання: «Чи стали вони більш оптимістичними?».

Основна частина.

Притча « Мешканці міста». Час: 10 хвилин.

Мета: занурити в смислову атмосферу заняття.

Процедура: Ведучий зачитує психологічну притчу та просить учасників проаналізувати мудрість, яка, на їх думку, відображена в тексті.

«Це було дуже давно. Але ця історія досі ще жива. Один сивий чоловік сидів біля входу в одне східне місто. До старого підійшов юнак і запитав:

– Я жодного разу тут не був. Скажіть мені, а які люди живуть в цьому місті?

Старий відповів йому питанням:

– А які люди були в тому місті? У тому, з якого ти пішов?

– Це були егоїстичні і злі люди. Втім, саме тому я з радістю поїхав звідти!

– Що ж. Не пощастило тобі. І тут ти зустрінеш точно таких же людей, – відповів йому старий.

– Що ж, піду подивлюся на місто. Юнак пішов далі до міста.

Трохи згодом, інший юнак наблизився до старого, та задав таке ж саме питання:

– Я тут ні разу не був. Скажіть мені, будь ласка, які люди живуть в цьому

місті? Старий подивився на юнака, усміхнувся, та відповів:

– А скажи, синку, які люди були в тому місті, звідки ти прийшов?

– Мені приємно відповісти на ваше запитання, діду. О, це були добрі, гостинні і благородні люди. У мене там було багато друзів, і мені нелегко було з ними розлучатися. Мені так не хотілося йти.

– О як! Пощастило тобі! Ти знайдеш таких же людей і тут, – з посмішкою відповів старий.

– Велике спасибі вам, діду. Дай Бог вам здоров'я на довгі роки! Піду, та подивлюся на це місто!

Купець, який неподалік поїв своїх верблюдів, чув обидві розмови. І, як тільки юнак пішов, він звернувся до старого з докором:

– Як ти можеш так кидати слова на вітер? Ти ж дав дві різних відповіді на одне запитання. Та й хто ти такий, щоб обговорювати людей в цьому місті?

Старий мовчки вислухав купця і відповів:

– Сину мій! Мені приємно, що ти прийняв так близько до серця сенс моїх слів.

Бачу, тобі не байдуже те, що люди говорять один одному.

Але мої слова не були сказані просто так.

Кожен носить свій світ у своєму серці. Той, хто в минулому не знайшов нічого доброго в тих краях, звідки він прийшов, і тут не знайде нічого. Навпаки ж, той, у кого були друзі в іншому місті, і тут теж знайде вірних і відданих друзів. Яке у людини оточення – така ж людина.

Так, ти маєш рацію, питання були однакові, але люди були різні.»

Вправа 1. «Я стійкий до стресу». Час: 10 хвилин.

Мета: створення позитивного образу власного «Я».

Процедура: Учасникам тренінгу пропонується за допомогою уяви створити картину того, якими вони хотіли би бути. Ведучий інструктує: «Сядьте зручніше, закрийте очі. Уявіть, що Ви знаходитися перед великим екраном і дивитися кінофільм, героєм якого є Ви. Дуже важливо, щоб цей фільм був якомога яскравіший. Придавайте значення деталям: кольорам, звукам, запахам, окремим предметам. Намагайтеся бачити себе активним, впевнено, врівноважено та безпомилково реагувати у стресових ситуаціях. І так Ви будете діяти завтра, післязавтра. Під час створення такого фільму скажіть собі: «Я дію так тепер і буду діяти так завтра». Уявіть, як би почувалися, якби вже стали такою людиною, якою намагаєтесь стати. У фільмі Ви маєте бачити себе сміливим, стійким, спокійним, врівноваженим і, з огляду на це, відчутти задоволення собою».

Вправа 2. «Шлюбне оголошення». Час: 25 хвилин.

Мета: формування більш адекватної самооцінки, самопізнання учасників, корекція особистісних недоліків, формування вміння слухати і давати зворотний зв'язок.

Процедура: Кожному учасникові пропонується написати шлюбне оголошення, у якому необхідно вказати всі свої достоїнства і недоліки,

улюблені заняття і т. п. (не слід згадувати про матеріальні цінності). Так само слід описати свій ідеал. Потім оголошення зачитуються та обговорюються у групі.

Вправа 3. «Моє ім'я». Час: 10 хвилин.

Мета: розвиток креативності, сприяння самоусвідомленню та підвищенню самооцінки.

Процедура: Учасникам необхідно записати свої імена у стовпчик і напроти кожної літери – слово, яке починається з неї і характеризує людину з кращого боку. Потім учасники зачитують написане і відповідають на питання: «Чи складно було згадати свої позитивні характеристики?», «Чи приємно було писати про себе позитивний опис?».

Дискусія: «Інтернальність як умова успішної реалізації життєвих планів і професійних проєктів». Час- 15хв.

Завершальна частина. Після виконаних вправ учасникам пропонується обмінятися думками щодо усвідомлення необхідності психологічної роботи з розвитку здатності до управління професійним стресом у співробітників бізнес-організації.

Модуль II. «Саморегуляція емоційного стану в ситуаціях професійного стресу»

Мета: сформувати навички саморегуляції емоційного стану

Завдання:

- сформувати у учасників здатність до врівноваження емоційного стану;
- знизити рівень тривожності співробітників бізнес-організації;
- підвищити рівень стресостійкості.

Заняття № 4. «Я спокійний та сконцентрований».

Час: 1 година 30 хвилин.

Мета заняття: розвиток в учасників навичок і технологій підвищення емоційної врівноваженості та зниження рівня тривожності.

Вступна частина. Час 10 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після заняття на минулому тижні. Розкриття понять «емоційна врівноваженість», «тривожність», пояснення різниці між поняттями «ситуативна тривожність» і «особистісна тривожність», специфіки їх впливу на стійкість до стресу соціального працівника у професійній діяльності. Ознайомлення учасників з методом аутогенного тренування І. Шульца.

Основна частина.

Міні – лекція: «Психологічні технології саморегуляції співробітників сфери бізнесу».

Вправа 1. «Відчуття важкості». Час: 5 хвилин.

Мета: навчити глибокому розслабленню рухових м'язів.

Процедура: Необхідно прийняти зручне положення. Учасників просять подумки 5-6 разів повторити формулу: «Права (у шульг – ліва) рука

важка». У міру освоєння вправи, відчуття тяжкості в руці стає все більш виразним. Потім прагнуть розповсюдити відчуття тяжкості на іншу руку, обидві ноги і, нарешті, на все тіло. Формула самонавіяння в цьому випадку наступна: «Обидві руки... обидві ноги... все тіло стало важким».

Вправа 2. «Відчуття тепла». Час: 5 хвилин.

Мета: навчити розслабленню м'язів кровоносних судин.

Процедура: Перебуваючи у зручному положенні, учасники повинні подумки 5–6 разів повторити: «Права (у шультг – ліва) рука тепла». У результаті занять поступово досягається генералізація відчуття тепла. Рекомендується використовувати формули: «обидві руки теплі», «руки і ноги теплі», «тіло тепле». Вправа вважається повністю засвоєною, коли відчуття тепла викликається швидко і у всьому тілі.

Вправа 3. «Регуляція ритму серцевої діяльності». Час: 5 хвилин.

Мета: навчити свідомо регулювати ритм серцевої діяльності.

Процедура: Учасникам пропонують прийняти зручне положення. Потім в думках 5–6 разів необхідно повторити формулу: «Серце б'ється спокійно і рівно». Спочатку рекомендують навчитися фіксувати серцебиття. В тому випадку, якщо це погано вдається, рекомендують класти праву руку на ділянку серця, щоб відчувати серцевий поштовх. Для зручності під лікоть руки підкладається подушечка. Показником засвоєння вправи вважається придбання здатності впливати на ритм серцевої діяльності.

Вправа 4. «Регуляція дихання». Час: 5 хвилин.

Мета: навчити свідомо регулювати дихальні процеси.

Процедура: Аналогічно до попередніх вправ, учасникам пропонується подумки 5–6 разів повторити формулу: «Дихання спокійне, дихається спокійно».

Вправа 5. «Прохолода в області лоба». Час: 5 хвилин.

Мета: навчити свідомо усувати гіпертонус м'язів кровеносних судин мозку.

Процедура: Перебуваючи у зручному положенні, учасникам пропонується 5–6 разів в думках повторити формулу: «Лоб приємно прохолодний», або «лоб злегка прохолодний» (не холодний!). Вправа вважається засвоєною, коли учасник здатний викликати виразне відчуття легкої прохолоди в області лоба.

Вправа 6. «Заспокійливе дихання». Час: 5 хвилин.

Мета: зменшити дратівливість та заспокоїти нервову систему.

Процедура: Учасникам пропонується дихати носом. Необхідно зробити глибокий вдих, видаючи звук, схожий на хрюпіння. Для цього потрібно трохи стиснути м'язи горла. Видих теж повинен бути аналогічним. Необхідно подихати так кілька хвилин, доки роздратування втратить колишню силу.

Вправа 7. «Розслаблююче дихання». Час: 5 хвилин.

Мета: знизити рівень тривожності та фокусування на неспокійних нав'язливих думках.

Процедура: Ведучий просить учасників великим пальцем правої руки пригорнути праву ніздрю, так щоб через неї не надходило повітря. Потім слід зробити повільний вдих і видих через ліву ніздрю. Після цього необхідно

відкрити праву ніздрю, а ліву закрити вказівним пальцем, і зробити вдих-видих. Так, міняючи ніздрю для дихання, учасникам рекомендується здійснити 15-20 дихальних циклів.

Завершальна частина. Час: 20 хвилин.

Учасникам пропонується поділитись власними враженнями, які виникли в процесі заняття, виокремити моменти, які викликали найбільш позитивні та негативні емоції. Кожен учасник озвучував, що нового відкрив для себе й власні думки, які виникли після сьогоднішнього заняття.

Заняття № 5. «Стресостійкість як емоційна компетентність співробітника бізнес-організації»

Час: 1 година 30 хвилин

Мета заняття: розвиток в учасників усвідомлення важливого значення розвитку стійкості для стресу для ефективності професійної діяльності соціального працівника, розширення обсягу знань про стресостійкість та психологічні умови її розвитку.

Вступна частина. Час: 20 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після минулого заняття. Теоретичний огляд основних понять, таких як «стресостійкість», «ресурси стресостійкості», пояснення їх значення для успішності професійної діяльності фахівця соціальної сфери.

Основна частина.

Вправа 1. Професійний стрес як ресурс і генератор інвестицій: ресурси стресостійкості». Час: 30 хвилин.

Мета: визначення розмаїття ресурсів для подолання стресу, обмін досвідом пошуку ресурсів, які допомагають боротися з наслідками стресу.

Обладнання: ватман, маркери.

Процедура: Учасників розділяють на три команди, яким дають завдання за 5 хвилин за допомогою мозкового штурму згадати максимально багато засобів та способів, які допомагають боротися зі стресом. Потім команди по черзі називають по одному засобу і у разі наявності у іншій команди названого, його закреслюють.

Після цього пропонується провести групову дискусію щодо ефективності різних ресурсів подолання стресу.

Наприкінці тренінгової групі видається ватман, на якому всім учасникам разом необхідно написати список обраних ресурсів стійкості для стресу. Цей груповий малюнок рекомендується на кожному занятті тренінгової групи кріпити на видному для всіх учасників місці.

Вправа 2. «Дисоціація від стресової ситуації». Час: 10 хвилин.

Мета: набуття навичок дисоціюватися від впливу стресових ситуацій.

Процедура: Тренер пропонує учасникам подумки задати стресову ситуацію та зазначити для себе, яким чином вони себе у ній бачать: активним учасником, чи бачить все власними очима і сприймає усе так, як у той час, коли все відбувалось (це значить, що людина є асоційованою зі стресовою

ситуацією); чи наче як на екрані телевізора (свідчить про дисоціацію від згаданого епізоду). Якщо Ви асоційовані, то для того, щоб знизити інтенсивність почуттів, спробуйте дисоціюватись в один з наступних способів:

- Вийдіть уявно зі свого тіла і продовжуйте спостерігати;
- Помістіть себе і всіх інших учасників ситуації у картинку перед собою;
- Змініть кут спостереження за ситуацією.

Тепер, коли Ви бачите себе з боку в стресовій ситуації і спостерігаєте за тим, що відбувається, запитайте себе: «Чому я можу навчитися завдяки цьому досвіду?» Простежте, як змінилися Ваші почуття під час виконання вправи».

Заняття № 6. «Емпатія, толерантність, моральна нормативність як умови розвитку стресостійкості»

Час: 1 година 30 хвилин.

Мета заняття: розвиток вмінь в учасників усвідомлювати емоційний стан інших, формування у них неупередженого ставлення до оточуючих, усвідомлення ними важливості регулювати власне мислення та поведінку відповідно до загальноприйнятих моральних норм і принципів.

Вступна частина. Час 10 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після заняття на минулому тижні. Теоретичний огляд понять «емпатія», «толерантність», «моральна нормативність», специфіки її впливу на розвиток стресостійкості співробітників організації.

Основна частина.

Вправа 1. «Ідентифікація емоційних реакцій». Час: 20 хвилин.

Мета: розвиток емпатії, навчання учасників втіленню у ролі інших, розумінню їх емоційних станів.

Процедура: Учасникам пропонується розглянути фотокартки із зображенням людей у певних емоційних станах та відповідних ситуаціях (наприклад, людина, яка виявила, що пограбували у метро, або наречена плаче на весіллі тощо). Потім відбувається обговорення та дається відповіді на наступні питання: «Як ви думаєте, що переживає ця людина?», «Уявіть собі, що ця людина – це Ви. Як би Ви почувались в такій ситуації?», «Що ви відчуваєте, спостерігаючи за цією сценою?».

Вправа 2. «Вимоги». Час: 20 хвилин.

Мета: розвиток емпатії, толерантності, комунікативного контролю, вміння змінювати свою поведінку відповідно до контексту ситуації.

Процедура: Інструктор пропонує перевірити свої можливості щодо висування вимог до оточуючих. Учасники об'єднують у пари і по черзі звертаються один до одного з вимогою-проханням, вимогою-довірою, вимогою-порадою, вимогою-грою, вимогою-натяком, вимогою-умовою, вимогою-засудженням, вимогою-шантажем. Ситуації спілкування увесь час змінюються. Наприклад, вимога до вашого друга, який довго хворів, або до

керівника, який не виконує своїх обіцянок тощо. Потім проводиться обговорення в групі щодо отриманих вражень та аналіз ефективності різних видів вимог в тій чи іншій ситуації.

Вправа 3. «Портрет стресостійкої людини». Час: 30 хвилин.

Мета: узагальнення інформації про особистісні якості, які позитивно впливають на стійкість до стресу, підвищення мотивації у учасників до їх розвитку задля успіху в професійній діяльності.

Процедура: Вправа проводиться у три етапи.

На першому етапі кожен учасник записує три особистісні якості, які допомагають йому справлятися зі стресом. На другому етапі група ділиться на підгрупи, в яких складається «Портрет стресостійкої людини». Обов'язкова умова: у списку особистісних якостей, складеному групою, має бути дві якості від кожного її учасника. На третьому етапі підгрупи складають резюме для участі в саміті «Найуспішніший стресостійкий фахівець року».

Далі проводиться обговорення про те, чи мають учасники після приймання участі у тренінгу більше шансів виграти приз на саміт

Рольова гра «Хірурги» або «Донорське серце». Час: 30 хвилин.

Мета: виявлення основних способів взаємодії кожного члена групи з іншими людьми та рівня його емпатії, толерантності та моральної нормативності у стресовій ситуації, усвідомлення кожним учасником свого місця у групі, значимість цього місця, ступінь усвідомлення себе як частини групи.

Процедура: Ведучий розділяє учасників на 3 рівні групи і говорить, що кожна із цих груп - незалежний консилиум хірургів. За дверима кімнати перебувають інші п'ять учасників тренінгу, які грають ролі пацієнтів, яким за життєвими показниками необхідне пересадження серця. Пацієнтам необхідно по черзі виступити перед консилиумом хірургів і пояснити, чому саме йому потрібна пересадка серця. Лікарям треба буде прийняти рішення, кому з них вони зроблять операцію. При цьому донорське серце всього одне, і той, кому його пересадять, залишиться жити, а інші пацієнти у найближчому майбутньому загинуть. Рішення у групах може бути прийнято не одноголосно, а більшістю голосів.

Ведення щоденника рефлексії власного психоемоційного стану та емоційних станів інших співробітників. Передбачалось здійснити фіксацію даних стосовно свого актуального емоційного стану та психоемоційного стану оточуючих співробітників, виявити причини виникнення негативних проявів почуттів і емоцій.

Завершальна частина. Час: 10 хвилин.

Учасникам пропонується поділитись власними враженнями, які виникли в процесі заняття. Кожен учасник озвучував, що нового відкрив для себе й власні думки, які виникли після сьогоднішнього заняття, з яким настроєм він завершує заняття.

Модуль III. Копінг-стратегії поведінки в стресових умовах професійної діяльності

Мета: сформувати копінг-стратегії поведінки в ситуаціях професійного стресу.

Завдання:

- активізувати регулятивні механізми управління поведінкою в стресових ситуаціях професійної діяльності;
- сформувати навички самоорганізації професійної діяльності;
- розвинути уміння запобігати та долати негативний вплив стресових ситуацій;
- виробити копінг-стратегії поведінки в ситуаціях професійного стресу.

Заняття 7. Самоконтроль поведінки в ситуації професійного стресу

Час: 1 година 30 хвилин.

Мета заняття: ознайомити зі змістом поняття «локус-контроль», усвідомити необхідність брати відповідальність за контроль над стресовою ситуацією професійної діяльності.

Вступна частина. Час: 5 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після минулого заняття.

Основна частина.

Дискусія: «Конфлікти в трудовому колективі: мінуси та плюси» -15 хв.

Вправа 1. «Мій вибір». Час: 15 хвилин.

Мета: розвиток навичок самостійного прийняття рішень, усвідомлення відповідальності за своє життя.

Процедура: Група ділиться на підгрупи. Кожна підгрупа вибирає певний відрізок свого життя: минуле, сьогодення, майбутнє. Далі кожна підгрупа складає таблицю, у якій права сторона – «мій вибір», а ліва – «немає можливості вибирати». Мікрогрупа повинна обговорити основні цінності й домагання і розмістити їх у двох колонках.

Вправа 2. «Лист собі». Час: 15 хвилин.

Мета: формування почуття внутрішньої стійкості і довіри до самого себе, розвиток умінь думати про себе у позитивному ключі.

Процедура: Кожному учасникові пропонується написати лист собі. Бажаючі можуть зачитати свого листа для всієї групи. Під час дискусії необхідно звернути увагу кожного учасника на те, від імені кого написаний лист, що розповідається у листі і т. п. Також варто відповісти на питання: «Чи отримували вони коли-небудь такого доброзичливого листа?», «Що вони відчували б, якщо отримали б його?», «Чи писали вони такі листи будь-кому?».

Завершальна частина. Час: 5 хвилин.

Учасникам пропонується поділитись враженнями від заняття. Що запам'яталось, які вправи мали найбільший емоційний відгук, що нового відкрили для себе після сьогоднішнього заняття? Що вдалося, а над чим ще варто самостійно попрацювати?

Вправа 3. «Стратегія роботи зі стресом». Час: 10 хвилин

Мета: переоцінка минулого досвіду стресової ситуації в професійній діяльності та вироблення стратегії поведінки у подібній ситуації у майбутньому.

Процедура: Тренер пропонує кожному учаснику згадати будь-яку ситуацію, яка була для нього стресовою. Ведучий інструктує: «Декілька хвилин необхідно сконцентруватись на почуттях у тілі під час згаданого випадку. Зосередьтеся на епізоді, що викликав стрес. Яке значення Ви надаєте цьому переживанню? Коли Ви знайдете відповідь, запитайте себе: «Що це б могло означати? Якого змісту я хотів би надати цьому епізодові?». Що б Ви могли зробити з цим? Чи перебуває це в сфері Вашого впливу? Якщо ні – залиште все, як є, і «відпустіть» цю ситуацію; якщо так, то якими ресурсами Ви володієте, щоб змінити стан речей? Якою є Ваша мета? Який висновок Ви можете отримати з цього випадку, щоб наступного разу уникнути схожих неприємностей?».

Настільні ігри: «Мафія», «Саботажник»,

Завершальна частина. Час: 10 хвилин.

Мета: проаналізувати особливості екстернальної та інтернальної орієнтації особистості, підсумувати переваги та недоліки кожної з них.

Учасникам тренінгу по черзі пропонується висловитись з приводу того, що вони для себе дізнались корисного, чи зрозуміли учасники необхідність брати відповідальність за контроль над ситуацією, з яким настроєм вони завершують заняття.

Заняття № 8. «Проблемно-зорієнтовані та просоціальні копінг- стратегії»

Час: 1 година 30 хвилин.

Мета заняття: навчити учасників ефективному застосуванню проблемно- орієнтованих і просоціальних копінг-стратегій у професійній діяльності

Вступна частина. Час: 10 хвилин.

Обговорення минулого заняття. Розкриття поняття «копінг», «проблемно-орієнтовані копінг стратегії», специфіки їх впливу на стійкість до професійного стресу.

Основна частина.

Вправа 1. «Мій професійний стрес». Час проведення: 30 хвилин.

Мета: тренування навичок словесного вираження почуттів, усвідомлення власних стресорів та методів подолання стресу, аналіз ефективності власної стратегії поведінки у стресових ситуаціях, обмін досвідом боротьби зі стресом.

Матеріали: колода метафоричних карт «СОРЕ».

Процедура: Учасники сідають навколо стола, на якому тренер викладає карти СОРЕ із зображенням образів і сюжетів різних стресових ситуацій. Далі учасників тренінгу просять уважно розглянуті представлені карти. Кожному з них необхідно обрати три карти, які найбільше підходять для опису його стресу в професійній діяльності, того, що йому допомагає і заважає, а також обрати

одну карту з шести, на яких зображенні способи подолання. Потім кожен учасник повинен прокоментувати свій вибір карт і відповісти на питання, чи відкрив він для себе щось нове і чи хоче він щось змінити щодо своєї поведінки у боротьбі зі стресом та обрати одну з карт «способів подолання», яка б символізувала новий спосіб боротьби зі стресом, навички якого учасник хотів би розвивати в майбутньому.

Завершальна частина. Час: 10 хвилин.

Учасникам тренінгу по черзі пропонується висловитись з приводу того, що вони для себе дізнались корисного, які якості та навички їм необхідно у собі розвивати для підвищення ефективності поведінки у стресових ситуаціях, з яким настроєм вони завершують заняття.

Вправа 2. «Інвентаризація стресів». Час: 40 хвилин.

Мета: усвідомити актуальні стреси у професійній діяльності, відпрацювати навички застосування проблемно-орієнтованого копінгу, здійснити обмін досвідом подолання професійного стресу.

Процедура: Учасникам пропонується самостійно на листі паперу скласти перелік причин, що викликають стрес на роботі. Дуже важливо, щоб всі зазначені причини були сформульовані чітко. Потім необхідно ранжувати стреси так, щоб першим стояв стресор, в даний час викликає найбільшу напругу. Після цього рекомендується кожен стресор віднести до однієї з трьох груп: «Негайна дія», «Майбутня дія» і «Ігнорування або пристосування». «Негайна дія» охоплює групу стресорів, з якими можна щось зробити прямо зараз, сьогодні або протягом найближчих декількох днів. «Майбутня дія» включає стресори, які піддаються корекції, але неясно, якій саме і коли. «Ігнорування або пристосування» включає ті види стресорів, щодо яких поки не зрозуміло, які заходи можна вжити в даний момент і в осяжному майбутньому.

Для подальшої роботи пропонується учасникам вибрати будь-який стресор, з яким вони працюватимуть далі. Слід попередити учасників, що для відпрацювання даної технології не слід вибирати ті стресори, подолання яких потребує глобальних змін в їхньому житті у зв'язку з обмеженням часовими рамками тренінгу. Далі обраний стресор необхідно умовно поділити на 2 складові: об'єктивну (пов'язану з вимогами професійної діяльності, робочими умовами тощо) і суб'єктивну (пов'язану з особливостями особистості, характеру, темпераменту і вашими особливостями реагування на стрес). Наступний крок спрямований на визначення вкладу учасника тренінгу у виникнення і розвиток стресової ситуації. Для цього важливо перерахувати причини, які роблять його вразливим для стресу. Кожне затвердження цього списку має починатися зі слова «Я».

Потім учасник повинен створити уявну групу підтримки, тобто представити, яким чином він би зміг підключити колег для вирішення проблеми. Це можливо, якщо людина розповість про позитивні зміни, які можуть відбутися в тому випадку, якщо вдасться нейтралізувати його стресор. Якщо навіть колеги не братимуть участь у його програмі управління стресом, то в будь-

якому випадку він зможе отримати і пропозиції, або поради, або хоча б співчуття і розуміння.

Після завершення самостійної частини завдання учасникам пропонується презентувати для всієї групи свою роботу та отримати поради інших учасників.

Після виступу всіх учасників проводиться обговорення результатів «інвентаризації» стресів, особливо зупиняючись на ті труднощі, з якими вони зіткнулися, працюючи над своїми стресорами і допомагаючи іншим вирішувати їхні проблеми.

Вправа 3. Публічний виступ. Час: 20 хвилин.

Мета: навчитися використовувати навички пошуку, сприйняття та надання соціальної підтримки у тренінговій групі.

Процедура: Трьом учасникам пропонується завдання: виголосити промову тривалістю 2-3 хвилини на будь-яку задану групою тему. Потім оратори повинні вийти з кімнати і підготуватися. У цей час тренер домовляється з групою про реакцію на виступ. Наприклад, перша промова буде зустрічатися схвально (посмішки, доброзичливі погляди, прояв зацікавленості), друга – холодно (байдужі обличчя, саркастичні посмішки), третю промову половина групи повинна зустрічати доброзичливо, а друга – негативно. Репліки не рекомендуються.

Після виступу ораторам необхідно розказати про свій емоційний стан, відчуття і дати оцінку своїм виступам. Потім їм розкривається «змова». Далі пропонується бажаючим висловитися на тему важливості соціальної підтримки та її впливу на виконання будь-якої діяльності.

Вправа 4. «Стіна довіри». Час: 15 хвилин.

Мета: тренування навичок надання та сприйняття соціальної довіри в бізнес-сфері

Процедура: Учасники повинні утворити напівколо. Кожен з них по черзі стає спиною до інших в центр цього півкола. Решта учасників витягує перед собою руки, на які людині, яка знаходиться у центрі, необхідно спиратися як на стіну. Під музичний супровід учасники передають через дотики своє дружнє ставлення і підтримку.

Після завершення виконання вправи проводиться обговорення почуттів, які виникли у процесі проведення завдання.

Рольові ігри: «Я хочу і можу тобі допомогти», «Мені обов'язково допоможуть, якщо я...».

Завершальна частина. Час: 10 хвилин.

Учасникам тренінгу по черзі пропонується висловитись з приводу того, що вони для себе дізнались корисного, як проблемно-зорієнтовані та просоціальні стратегії допомагають в подоланні професійного стресу, з яким настроєм вони завершують заняття.

Заняття № 9. « Управління поведінкою у виробничих конфліктах»

Час: 1 година 30 хвилин.

Мета заняття: налаштувати групу на продуктивну роботу з формування стратегій поведінки у виробничому конфлікті,

Завдання: створення уявлення про виробничі конфлікти та їх види, про правила побудови конструктивних стратегій виходу з конфлікту, відпрацювання навичок конструктивної взаємодії у конфліктній ситуації відпрацювання алгоритмів побудови адекватних стратегій поведінки при конфлікті.

Очікуваний результат: набуття навичок роботи в команді, формування мотивації до побудови адекватної стратегії виходу з виробничих конфліктів.

Вступна частина. Час 15 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після заняття на минулому тижні. Теоретичний огляд поняття «конфлікт», опис його видів і способів поведінки у конфліктних ситуаціях (конкуренції, пристосування, компромісу, уникнення, співробітництва).

Основна частина.

Міні-лекція : «Стратегії поведінки співробітників у виробничому конфлікті»

Час проведення: 15 хвилин.

Інструкція: модератором може бути використано опорний матеріал для міні-лекції.

У виробничих відносинах неминуче виникають труднощі й конфлікти, вони є природною частиною нашого життя. Конфлікт – найбільш гострий спосіб усунення протиріч, що виникають у процесі взаємодії, він полягає в протидії суб'єктів конфлікту й звичайно супроводжується негативними емоціями. В. Лінкольн (президент американської асоціації конфліктологів) визначав: «Конфлікт – це побоювання (розуміння) хоча б однієї сторони, що її інтереси порушує, утискує, ігнорує інша сторона або сторони».

На даному етапі заняття доцільно обговорити з учасниками питання про співвідношення понять «сварка» й «конфлікт». Необхідно апелювати до вже наявного досвіду самих учасників. Побутове визначення конфлікту – це сварка. Але чи завжди це так: чим ці поняття відрізняються на поведінковому рівні, чи завжди конфлікти супроводжуються криками, взаємними звинуваченнями? Конфлікт – це не завжди сварка. Сварка може супроводжувати конфлікт, але це всього лише неконструктивний спосіб вираження накопичених емоцій.

1. Уникнення. Найбільш розповсюджена стратегія поведінки в конфлікті – це уникнення. «Ніхто не виграє, тому я йду від нього». Люди використовують даний стиль поведінки в таких випадках: не хочуть програти; бояться; немає часу..

2. Конкуренція. Цей тип поведінки властивий людям з активною життєвою позицією й тим, хто вважає за краще йти власним шляхом. «Щоб виграв я, ти повинен програти». Людина прагне задовольнити свої інтереси на шкоду інтересам іншої людини. Застосовується в таких випадках: результат дуже

важливий для людини; якщо людина має авторитет; коли немає вибору й нічого втрачати.

3. Пристосування. При цій стратегії поведінки в конфлікті людина в меншій мірі відстоює свої інтереси. «Щоб ти виграв, я повинен програти». Використовують тоді, коли немає достатньої влади. Але не рекомендується використовувати тоді, коли людина ображена.

4. Компроміс. Менш розповсюджена стратегія поведінки за принципом: «Щоб кожен із нас щось виграв, кожен повинен щось програти». Недоліком даного стилю поведінки є те, що проблеми вирішуються поверхово. Використовується тоді, коли: обидва партнери володіють остаточною владою, але розбіжними інтересами; коли влаштовує тимчасове рішення; поступки допоможуть зберегти відносини.

5. Співпраця. Найбільш конструктивний варіант стратегії в конфлікті. Будується на принципі: «Щоб виграв я, ти повинен теж виграти»

Обговорення: модератор пропонує кожному з учасників відповісти на такі запитання: «Чи завжди конфлікт є негативним моментом людських взаємин?»; «Яку позитивну взаємодію можуть надавати конфлікти?». Наприклад, конфлікт – це можливість перевірити людські взаємини, це спосіб захисту людської гідності.

Вправа 1. «Лінійка конфлікту»

Мета: показати учасникам тренінгу різноманіття поглядів на конфлікт.

Час проведення: 10 хвилин.

Інструкція: модератор просить уявити лінію, яка проходить по діагоналі нашої тренінгової кімнати, припустимо, що це лінійка, лівий кут якої з градусом «Конфлікт – це погано», правий кут – із градусом «Конфлікт - це добре». Станьте на цю лінійку в залежності від того, як ви вважаєте, конфлікт – це добре чи погано.

Вправа 3. «Скульптура конфлікту»

Мета: актуалізувати потреби в оволодінні ефективними навичками вирішення конфліктів.

Час проведення: 20 хвилин.

Інструкція: учасники об'єднуються в групи по три особи й вибирають скульптора, який будує скульптуру групи «Конфлікт» і займає своє місце в ній.

Обговорення: модератор пропонує кожному з учасників відповісти на такі запитання; «Описати свої відчуття під час виконання вправи»; «Де в тілі в «скульптурних компонентів» відчувалася напруга?»; «Які почуття й асоціації з'явилися в тій чи іншій позі?»

Дискусія: «Які причини виробничих конфліктів Ви можете назвати?»

Час проведення: 5 хвилин.

Інструкція: модератор пропонує учасникам групи розкрити свої погляди на причини конфліктів.

Рекомендації для модератора. Може бути використаний опорний матеріал.

1. Розподіл загального об'єкта домагань: оспорювання матеріальних благ, лідируючого положення, професійне визнання.

2. Обмеження психологічних якостей або достоїнств одного учасника іншим.

3. Не підтверджує рольових очікувань, що пред'являються одне до одного партнерами спілкування.

4. Відносна психологічна несумісність людей.

Вправа 2. «Мій скарб» Час: 20 хвилин.

Мета: сформувані вміння самостійно ставити перед собою цілі і визначати шляхи їх досягнення, оволодіти навичками управління поведінкою в конфліктній ситуації.

Процедура: Тренер просить учасників розділитися на пари й кожній парі дає листок паперу. Завдання кожного з учасників - вирішити для себе, що це не листок паперу, а щось дуже для нього важливе, просто життєво необхідне. Після цього учасників просять, одночасно тримаючись за аркуш паперу з різних сторін, протягом 5 хвилин умовляти свого партнера віддати цей «скарб» йому. Потім кожному учаснику необхідно розповісти, чим є цей листок для нього і хто з партнерів у підсумку виграв, а хто програв, і чому.

Далі пропонується групова дискусія про причини мотивації до успіху, можливі причини виникнення конфліктів.

Завершальна частина. Час: 20 хвилин.

Учасникам пропонується поділитись власними враженнями, які виникли в процесі заняття, виокремити моменти, які викликали найбільш позитивні та негативні емоції. Кожен учасник озвучував, що нового відкрив для себе й власні думки, які виникли після сьогоднішнього заняття.

Вправа 3. «Розподіл монет». Час: 15 хвилин.

Мета: поставити учасників у ситуацію конфлікту, виробити індивідуальний стиль поведінки у конфлікті.

Матеріал: іграшкові монети.

Процедура: «Дай і візьми». Кожний член групи одержує іграшкові монети, які викладає перед собою. Далі протягом 5 хвилин кожний член групи віддає кому хоче і скільки хоче монет назавжди. Наступний етап полягає у тому, що протягом 5 хвилин кожний за бажанням бере стільки монет, скільки хоче та у кого хоче. Потім проводиться обговорення поведінки і почуттів при двох варіантах ситуації.

«Давайте розділимо гроші». Група ділиться на підгрупи по 3 чоловіки. Кожна людина вносить у «касу» певну суму грошей. Загальна сума розташовується у центрі. За 5 хвилин члени підгрупи вирішують, як розділити гроші між двома її учасниками. Лише двоє можуть одержати гроші. У кінці проводиться обговорення конфліктної ситуації і способів поведінки учасників групи.

Вправа 4. «Заборонений плід». Час: 30 хвилин.

Мета: активізація почуттів і переживань виробничого конфлікту, обмін досвідом учасників.

Процедура: Всі учасники по черзі показують, як вони поведуться у ситуаціях, коли їх наміри та інтереси розходяться із зовнішніми або

внутрішніми нормами. Роль «забороненого плода» може грати будь-який предмет. Необхідно зобразити конфлікт, який би переживали учасники, спостерігаючи перед очима те, що є бажаним, але недосяжним у силу професійних і моральних норм поведінки або суспільних заборон.

Далі пропонується групова дискусія щодо виробничих конфліктів, причин їх виникнення, їх значення і впливу на життя людини, способів їх вирішення.

Завершальна частина. Час: 15 хвилин.

Учасникам тренінгу по черзі пропонується висловитись з приводу того, що вони дізнались корисного, чи планують вони змінити свою поведінку у конфліктних ситуаціях і як саме, з яким настроєм вони завершують заняття.

Рольова гра «Згладжування виробничих конфліктів»

Мета: оволодіти вміннями згладжування конфліктів у трудовому колективі..

Час проведення: 15 хвилин.

Інструкція: модератор розповідає про важливість такого вміння, як уміння швидко й ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз дослідним шляхом варто спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів. Учасники об'єднуються в трійки. Протягом 5 хвилин кожна трійка придумує сценарій, за яким двоє учасників представляють конфліктуючі сторони, а третій – грає роль миротворця, арбітра. По завершенні кожна група представляє свій етюд.

Обговорення: модератор пропонує кожному з учасників відповісти на такі запитання: «Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?»; «Які, наВваш погляд, цікаві знахідки використовували учасники під час гри?»; « Як варто було повестися тим учасникам, кому не вдалося згладити конфлікт?».

Завершальна частина

Мета: з'ясувати враження групи, вислухати побажання членів групи.

Час проведення: 5 хвилин.

Вправа «Фідбек». Модератор просить кожного з групи поділитися враженнями про тренінгове заняття та висловити побажання щодо наступних зустрічей.

Заняття № 10. «Завершення тренінгу. Підсумовування результатів»

Час: 1 година 30 хвилин.

Мета заняття: узагальнити отримані під час тренінгу знання та навички для розвитку стійкості до професійного стресу, створити сприятливі умови для продовження самостійної роботи з розвитку стресостійкості.

Вступна частина. Час: 5 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після заняття на минулому тижні. Учасники відповідають на питання, чи виправдались їхні очікування від тренінгу, які вони озвучували на першому занятті.

Основна частина.

Міні-лекція: «Рефремінг проблем і як його використовувати». Час – 15 зв.

Вправа 1. «Ліки від стресу». Час: 15 хвилин.

Мета: узагальнення отриманого в ході тренінгу матеріалу, обмін досвідом учасників.

Процедура: Група ділиться на 4 підгрупи з однаковою кількістю учасників та отримує завдання придумати рекламний ролик про ліки від стресу. Після підготовки підгрупи демонструють свої ролики. Далі проводиться обговорення про окремі переваги всіх рекламних роликів.

Завершальна частина. Час: 5 хвилин.

Вправа 2. «Позитивна самооцінка». Час: 10 хвилин.

Мета: підвищення самооцінки, тренування навичок соціальної довіри та підтримки.

Процедура: Всім учасникам групи пропонується похвалити самого себе за роботу над собою. Фразу варто починати зі слів „я молодець, тому що...”. Після завершення кожної похвали інші учасники можуть аплодувати. У кінці тренер хвалить групу за активну участь, доброзичливе ставлення один до одного, бажання працювати над собою

Вправа 3. «Карта тренінгової групи». Час проведення: 20 хвилин.

Мета: підсумувати отримані знання та навички під час проведеного соціально-психологічного тренінгу.

Процедура: Учасники розподіляються на пари, кожній з яких дається окреме завдання нагадати іншим про мету, виконані вправи, отримані нові знання і навички з кожного тренінгового заняття. Інакше кажучи, першій парі необхідно розказати про заняття № 1, другій – про заняття № 2 і т. п. Останній парі необхідно відповісти на питання: «Які нові знання та навички група здобула під час всього тренінгу, щоб підвищити свою здатність до управління професійним стресом?».