

**Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова,**

**Міністерство освіти і науки України**

Кваліфікаційна наукова

праця на правах рукопису

**ТЕПТЮК ЮЛІЯ ОЛЕКСАНДРІВНА**

УДК 159.947:355.01

**ДИСЕРТАЦІЯ**

**ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ  
У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ РІЗНИХ ВІКОВИХ КАТЕГОРІЙ**

19.00.07 – педагогічна та вікова психологія

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

\_\_\_\_\_ Ю.О. Тептюк

Науковий керівник – Булах Ірина Сергіївна, доктор психологічних наук,  
професор

**Київ – 2021**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ .....</b>	<b>10</b>
1.1. Стрес як психологічний феномен. Теоретичні моделі стресу. Зміст та сутність стресостійкості особистості.....	10
1.2. Дослідження специфіки розвитку стресостійкості особистості дорослого віку.....	33
1.3. Аналіз психологічних умов розвитку стресостійкості у професійній діяльності соціальних працівників .....	49
Висновки до розділу 1.....	67
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ РІЗНИХ ВІКОВИХ КАТЕГОРІЙ В ПРОЦЕСІ ЇХ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....</b>	<b>69</b>
2.1. Організація емпіричного дослідження та методи психодіагностики стресостійкості та психологічних умов її розвитку в соціальних працівників різних вікових категорій .....	69
2.2. Кількісні та якісні показники вияву стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій.....	79
2.3. Специфіка впливу психологічних умов на розвиток стресостійкості та їх взаємозв'язок у соціальних працівників різних вікових категорій.....	121
Висновки до розділу 2.....	147
<b>РОЗДІЛ 3. ЗАСОБИ АКТИВІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ РІЗНИХ ВІКОВИХ КАТЕГОРІЙ В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....</b>	<b>153</b>

3.1. Програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій.....	153
3.2. Динаміка становлення стресостійкості залежно від впливу психологічних умов її розвитку в досліджуваних експериментальної та контрольної груп....	168
3.3. Методичні рекомендації соціальним працівникам і практичним психологам з питань розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій.....	197
Висновки до розділу 3.....	204
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>207</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>211</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>233</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Сучасний етап розвитку нашої держави характеризується стрімкими змінами та кризами у політичному, економічному й соціальному житті, а також пов'язаними з ними порушеннями життєдіяльності багатьох верств населення - малозабезпеченістю, безробіттям працездатного населення та необхідністю виїзду за кордон у пошуках роботи, вимушеною міграцією із зони АТО та Кримського півострова та недостатнім рівнем соціальної захищеності похилих громадян, людей з інвалідністю, багатодітних сімей тощо. У зв'язку зі складною соціально-економічною ситуацією в країні вище зазначені категорії населення потребують соціальної підтримки.

В освітянському просторі реалізація соціальної підтримки та допомоги вказаним верствам населення базується на чинному законі «Про соціальні послуги» (2019 р.), у якому вказано, що сутність надання соціальних послуг здійснюється шляхом прийняття рішень і дій, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин. Нівелювання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків здійснюють саме соціальні працівники.

Професійна діяльність соціальних працівників належить до групи професій з високою моральною відповідальністю за здоров'я і життя людей та потребує розвиненості у фахівців соціальної сфери стресостійкості, наявності якої підвищує ефективність виконання ними професійних завдань, сприяє їх вмінню підтримувати високу опірність негативним стресогенним впливам та доцільність поведінки, а також здатність зберігати власне психофізичне благополуччя.

У психологічній науці інтерес вчених до вивчення проблеми стресостійкості стрімко зростає. Хоча феномен стійкості до стресу в різних його формах вивчався розрізнено, проте в умовах сучасності він досліджується комплексно. Науковці вивчали стресостійкість як складну інтегративну

властивість особистості (А.Я Боднар, Н.Г. Макаренко); описували вікові особливості її становлення (Л. Картенсен, В.І. Мозговий, О.Н. Полякова); обґрунтовували, що завдяки активізації внутрішнього потенціалу, реалізується здатність особистості до саморегуляції стресу, яка забезпечує конструктивне подолання складних життєвих ситуацій (Н.М. Бамбурак); визначали копінг як сукупність когнітивних, емоційних і поведінкових стратегій особистості, спрямованих на досягнення нею адаптації до стресових ситуацій (Є.В. Кузнєцова, Н.В. Родіна, Т.А. Ткачук).

Більшість психологічних досліджень фокусувалися на визначенні психологічних чинників розвитку стресостійкості у фахівців, професійна діяльність яких відбувалася в екстремальних умовах (М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, В.І. Розов). Крім того, вчені виявили особливості розвитку стійкості до стресу в професіях, основний зміст яких спрямований на безпосередні контакти з іншими (Н.Є. Водоп'янова, О.А. Реан).

Останнім часом вчені ґрунтовно досліджують стресостійкість як одну з найважливіших компетенцій соціальних працівників (Г.М. Дубчак, А.М. Львовчкіна). Вони також фокусують свою увагу на визначенні особистісних властивостей, які сприяють ефективній боротьбі з основними стресогенними чинниками у професійній діяльності працівників соціальної сфери (О.С. Асмаковець, П.Д. Павленок, О.П. Патинок). Разом з тим на сьогодні не досить вивченою є проблема врахування вікових особливостей розвитку стресостійкості у соціальних працівників. Отже, актуальність зазначеної проблеми, її практична значущість та недостатній рівень розробленості зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: «Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій».

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами дослідження.**

Дослідження проводилось у межах науково-дослідної роботи «Актуальні проблеми соціально-педагогічної теорії та практики» (державний реєстраційний номер 011U007547). Тему дисертації затверджено вченою радою Національного

педагогічного університету імені М.П. Драгоманова (протокол №12 від 31.03.2016 р.) та узгоджено у Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол №2 від 28.03.2017 р.).

**Мета дослідження** полягала в теоретико-емпіричному вивченні стресостійкості та психологічних умов її розвитку в соціальних працівників різних вікових категорій, розробці й апробації програми активізації психологічних умов становлення стресостійкості соціальних працівників.

Відповідно до мети дослідження були поставлені наступні **завдання**:

- здійснити теоретичний аналіз феномена «стрес», визначити зміст і сутність стресостійкості, її структуру та психологічні умови розвитку в соціальних працівників різних вікових категорій;

- підібрати й апробувати психодіагностичний інструментарій для дослідження стресостійкості та психологічних умов її розвитку в соціальних працівників, обґрунтувати критерії, визначити показники та рівні її розвитку;

- емпірично дослідити особливості розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій, її структурних компонентів та встановити їх взаємозв'язок з психологічними умовами;

- обґрунтувати, розробити та експериментально перевірити ефективність розвивальної програми активізації психологічних умов становлення стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій.

**Об'єкт дослідження** – стресостійкість соціальних працівників.

**Предмет дослідження** – психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій.

**Методи дослідження:** *теоретичні:* аналіз, синтез, систематизація, порівняння та узагальнення наукової психолого-педагогічної літератури з проблем дослідження; *емпіричні:* психологічне тестування, констатувальний та формувальний експерименти, конструювання психологічних завдань, проблемних ситуацій; систематизація та узагальнення якісних та кількісних даних дослідження; спостереження; анкетування; *статистичні:* обробка

експериментально отриманих даних з подальшою графічною репрезентацією одержаних кількісних показників здійснювалась за допомогою версії 26.0.0.0 комп'ютерної програми IBM Statistical Package for the Social Science (SPSS) for Windows з використанням методів параметричної статистики (t-критерій Стьюдента, коефіцієнт кореляції Пірсона).

**База дослідження.** У дослідженні взяли участь працівники 8-ми районних центрів соціальних служб для сімей, дітей та молоді та 9-ти районних територіальних центрів соціального обслуговування у м. Києві, а також Уманського районного центру соціальних служб для сімей, дітей та молоді, Уманського районного територіального центру соціального обслуговування та Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Загальна кількість досліджуваних становила 177 осіб.

**Наукова новизна та теоретична значущість** дисертаційної роботи полягає у тому, що:

*вперше* визначено сутність поняття «стресостійкість соціальних працівників»; виокремлено структурні компоненти та конструкти – когнітивно-рефлексивний (оптимістичний стиль мислення, адекватна самооцінка, інтернальність-екстернальність), емоційно-мотиваційний (низька тривожність, емоційна врівноваженість, мотивація до успіху) та поведінково-регулятивний (вольова саморегуляція, комунікативний контроль, конфліктна компетентність) стресостійкості соціальних працівників; визначені психологічні умови (емпатійність, толерантність, моральна нормативність, мотивація професійної діяльності, проблемно-орієнтовані та просоціальні копінг-стратегії) розвитку стресостійкості соціальних працівників; обґрунтовано критерії (рефлексія себе та іншого, емоційна компетентність, моральна саморегуляція), показники і рівні (високий, середній, низький) досліджуваної особистісної властивості; емпірично досліджено вікові психологічні особливості розвитку стресостійкості соціальних працівників у дорослому онтогенезі, виявлено взаємозв'язки між конструктами структури стресостійкості та психологічними умовами її становлення; розроблено модель розвитку стресостійкості

соціальних працівників.

*поглиблено та розширено* уявлення про змістове навантаження та сутність поняття «стресостійкість», особливості її вияву на різних етапах вікового онтогенезу;

*набула подальшого розвитку система* знань про стресостійкість особистості дорослого віку.

**Практична значущість одержаних результатів** роботи полягає у тому, що обґрунтовані та впроваджені комплекс психодіагностичних методів і розвивальна програма можуть бути використані практичними психологами з метою прогнозування, профілактики та корекції професійного стресу і розвитку стресостійкості фахівців соціальної сфери різних вікових категорій, у системі післядипломної, професійної освіти, практиці психологічної служби при розробці та проведенні антистресових тренінгів, семінарів, вебінарів, круглих столів та можуть бути рекомендовані для включення до сілабусів навчальних дисциплін студентам спеціальностей «Психологія» та «Соціальна робота» з дисциплін «Психологія стресу», «Соціально-психологічна допомога клієнтам у різних професійних сферах діяльності», «Психологія індивідуальних відмінностей», «Психологія кризового консультування» та ін.

**Апробація та впровадження результатів дослідження.** Основні теоретичні та практичні положення дисертаційного дослідження доповідались та отримали схвалення на *Міжнародних науково-практичних конференціях*: «Концептуальні підходи до побудови програми розвитку стресостійкості соціальних працівників» (Львів, 2020); «Розвиток стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій» (Одеса, 2021); *всеукраїнських науково-практичних конференціях* «Про вплив індивідуально-психологічних особливостей майбутніх фахівців із соціальної роботи на розвиток їхньої стресостійкості» (Умань, 2015); «Психологічні умови розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи» (Хмельницький, 2015); «Особливості вияву стресостійкості соціальних працівників у період ранньої дорослості» (Умань, 2019); «Психологічні особливості стресостійкості соціальних працівників за



віковим критерієм» (Вінниця, 2019); «Про результати апробації програми із розвитку стресостійкості соціальних працівників» (Хмельницький, 2020); засіданнях кафедри теоретичної та консультативної психології Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова (м. Київ, 2015-2021).

Результати дисертаційного дослідження *впроваджено* в навчальний процес на факультеті педагогіки і психології Національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова (довідка №54 від 04.06.2020 р.); у практичну діяльність фахівців Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради (акт реалізації №1998.01-20 від 06.05.2020 р.); Соломянського районного у м. Києві центру соціальних служб для сімей, дітей та молоді (довідка №108/280-358 від 18.05.2020 р.).

**Публікації.** Результати дослідження висвітлено у 17 публікаціях: 1 у колективній монографії, 7 у вітчизняних фахових виданнях, 1 у зарубіжному фаховому виданні, 8 – матеріали конференцій.

**Структура дисертації** зумовлена логікою дослідження та складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, висновків, списку використаних джерел (216 найменування, з них 35 іноземною мовою), додатків. Основний зміст дисертації викладений на 210 сторінках комп'ютерного набору, містить 25 таблиць та 15 рисунків загальним обсягом 16 сторінок. Загальний обсяг дисертації 272 сторінки.

## РОЗДІЛ 1.

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

#### 1.1. Стрес як психологічний феномен. Теоретичні моделі стресу. Зміст та сутність стресостійкості особистості

На сучасному етапі розвитку суспільства проблема стресу хвилює не лише психологів, фізіологів та медиків, але і звичайних громадян, адже стрес є тим явищем, до якого певною мірою причетна кожна людина щодня. Ще більший інтерес виникає до визначення умов розвитку стресостійкості особистості, яка є одним з основних показників психічного здоров'я та працездатності людини [8; 41; 54; 59; 69 та ін.]. Хоча стрес досліджується вченими багатьох наукових галузей уже протягом 80-ти років, до цього часу не існує єдиної наукової теорії стресу, загальноприйнятого понятійного апарату, досі ведуться суперечки щодо сутності цього феномена, а саме - чи стрес є суто негативним явищем, чи ні [3; 26; 36; 70; 191; 209; 214 та ін.]. Завдяки цьому зберігається актуальність досліджень явища стресу, оскільки відкриваються нові наукові факти, що ведуть до розуміння того, наскільки складним та багатокомпонентним є це явище [11; 16; 49; 129; 192; 212 та ін.]. Тому залежно від поглядів на природу та сутність стресу відрізняється розуміння такої психологічної властивості особистості як стресостійкість.

У зв'язку з тим, що фізіологи значно раніше відкрили та активно досліджували стрес як неспецифічну реакцію організму на певні зовнішні впливи, стрес у фізіології є більш вивченим та детально описаним. Уперше поняття «стрес» було введено у науковий обіг Г. Сельє у 1936 році. Він сформулював таке визначення: «Стрес – це стан неспецифічної напруги у живому організмі, що виявляється у реальних морфологічних змінах у різних органах та особливо в ендокринних залозах, що контролюються гіпофізом»

[208, С. 32]. Спочатку вчений використовував іншу назву для тлумачення цього явища, а саме – «загальний адаптаційний синдром». Після сорока років дослідження феномена стресу Г. Сельє сформулював більш лаконічне його визначення: «Стрес – неспецифічна відповідь організму на будь-яку висунуту до нього вимогу» [136, С. 9].

Експерименти Г.Сельє полягали у визначенні реакцій організму пацієнтів на різні шкідливі хімічні впливи, завдяки чому вдалося встановити низку загальних симптомів (втрата ваги та апетиту, збільшення кори наднирників, виникнення виразок у шлунку та кишечнику тощо), тобто наявність певної неспецифічної реакції на різні подразники. Вчений вважав найголовнішою ланкою реалізації стресу ендокринну систему, а основним гормоном стресу – кортизол, який виділяється наднирниками. Для підтримки гомеостазису важливу роль, на думку Г.Сельє, відіграє ланцюг реакцій «гіпоталамус – гіпофіз – кора наднирників», який є координаційною системою. Певний стресор збуджує гіпоталамус, виділяється речовина, яка дає сигнал гіпофізу продукувати у кров адренкортикотропний гормон, який, у свою чергу, діє на кору наднирників, зовнішня частина якої починає виділяти кортикоїди [208]. Кортизол викликає стимулюючий ефект відразу на декілька процесів в організмі людини: підвищує вміст глюкози у крові, має протизапальну та протиалергічну дію, підвищує згортання крові та виведення води із організму, спричиняє атрофію лімфатичних вузлів [115].

А.В. Вальдман схарактеризував стресову реакцію організму на зовнішні подразники як комплекс психічних і соматичних порушень, що розвиваються як наслідок значних емоційних напружень, що перевищують можливості психічної адаптації. [30]. Вчений та його послідовники завдяки проведеним експериментам детально описали процес виникнення стресової реакції в організмі. Після початку дії стресору першою починає діяти симпатoadреналінова система. Протягом декількох секунд гіпоталамус посилає команду до спинного мозку, де у сірій речовині перебувають ядра симпатичного відділу вегетативної нервової системи, звідки через сонячне сплетіння інформація

направляється до наднирників. Симпатична нервова система стимулює мозкову речовину наднирників, через що вони виділяють гормони адреналін та норадреналін, які викликають звуження кровоносних судин внутрішніх органів та розширення судин, що забезпечують кровопостачання мускулатури тіла та підвищують вміст глюкози у крові, завдяки чому м'язи готуються до активної діяльності шляхом втечі або боротьби. Якою буде перша реакція на стресор, залежить від певної концентрації гормонів у крові: якщо переважає вміст адреналіну, то скоріше за все відбудеться боротьба, а, якщо норадреналіну, – втеча [29].

Акцент на позитивному значенні стресу для організму зробив Л.С. Панін. Він довів, що стрес – це не лише спосіб досягнення резистентності організму під час дії на нього шкідливого чинника, а і форма випереджального відображення дійсності, завдяки якій організм уникає шкідливого ефекту подразника, доки викликані ним зміни стануть незворотними. Вчений зазначав, що сприйняття сигналу та надання йому статусу стресорного здійснюються почергово. Спочатку сигнал сприймається за допомогою органів чуттів та перетворюється на нервовий імпульс. Потім за допомогою центральної нервової системи відбувається оцінка сигналу та виникнення відповідних емоцій. У залежності від характеристик стимулу та загального функціонального стану організму, гіпофіз виділяє гормони стресу першого та другого рівня, концентрація яких у крові діє на певні органи та змінює їхню працездатність, а також загальний стан організму [109].

Гормони стресу детально описала О.М. Полякова. До основних гормонів стресу або гормонів стресу першого рівня належать адреналін, норадреналін та кортизол, виділення яких забезпечує неспецифічність стрес-реакції. Залежно від особливостей організму та специфіки впливу стресорів, у кров також можуть продукуватися й інші гормони, що забезпечує неповторну комбінацію, яка формує унікальну відповідь на конкретну ситуацію. Гормони, які забезпечують специфічність стресової реакції, називають гормонами стресу другого рівня, до яких належать вазопресин (підвищує артеріальний тиск та прискорює процеси

пам'яті), окситоцин (сприяє агресивній поведінці та погіршує процеси запам'ятовування), тироксин (підвищує швидкість процесів обміну та температуру тіла), естроген (підсилює рухову активність та знижує апетит) та ін. [115].

Таким чином, з точки зору фізіології розгортання стресової реакції відбувається за аналогічними законами як у тварин, так і у людей, і має на меті адаптацію організму до зміни навколишніх умов існування та підтримки його гомеостазису. Гіпоталамус отримує інформацію від рецепторів про початок дії певного стресору та надсилає відповідний нервовий сигнал за допомогою виділення специфічної речовини у спинному мозку до гіпофізу, який, у свою чергу, виділяє адренокортикотропний гормон, котрий спричиняє продукування корою наднирників основного гормону стресу – кортизолу. Останній системно діє на організм, змінюючи його працездатність: спричиняє підвищення рівня глюкози та швидкості згортання крові, провокує протизапальну дію та виведення води з організму, що призводить до активізації роботи мускулатури та готує організм до боротьби чи втечі. Тип поведінкової реакції залежить від переважання вмісту адреналіну (провокує боротьбу) чи норадреналіну (активізує втечу). Перераховані вище фізіологічні процеси спричиняють неспецифічність стресової реакції, специфічність якої залежить від вмісту гормонів стресу другого рівня (вазопресину, окситоцину та інших).

Один із засновників психосоматичної медицини Ф. Александер пропонував одночасно розглядати стрес і як якість стрес-чинника, і як реакцію індивіда на нього [184]. Д. Меканік розумів природу стресу з точки зору біхевіористичної концепції та вважав його дискомфортною відповідною реакцією особистості в особливих ситуаціях. Вчений наголошував лише на негативній сутності стресу та протиставляв його адаптації, вказував на те, що переживання стресу залежить від впевненості особистості щодо своїх можливостей долати труднощі [203]. Подальше вивчення стресу відбулось у межах соціально-психологічної теорії Б. Доренвенд, яка визначала стрес як поведінкову реакцію на соціально-психологічні стимули, чим значно звузила

саме поняття «стрес» [191]. Г. Вольф досліджував психосоматичні вияви стресових реакцій людей на різні життєві події, що відображено в його визначенні поняття «стрес», де головний акцент зміщений з поведінкових виявів на фізіологічні. Дослідник визначив стрес як фізіологічну реакцію на соціально-психологічні стимули [214].

Суттєвий внесок у вивчення проблеми стресу здійснив Р. Лазарус, котрий першим звернув увагу на значущість не лише зовнішніх, доступних для спостереження, стимулів та реакцій, але й внутрішніх психологічних процесів, пов'язаних зі стресом, наприклад, суб'єктивну оцінку загрози ситуації. Відповідно до наведених вище зауважень вчений запропонував визначити поняття «стрес» як двоспрямовані взаємовідносини організму і середовища, реакцію не стільки на фізичні властивості ситуації, скільки на особливості взаємодії між особистістю і навколишнім світом [83; 200].

Ч. Спілберг використовував термін «стрес» для означення умов навколишнього середовища, що характеризується певним ступенем фізичної чи психологічної небезпеки для індивіда. Хоча вчений погоджувався, що його визначення стресу є обмеженим, а саме зведеним до опису стресорів, він вважав, що його перевага виявляється у достатній чіткості [210]. Визначення стресу наближається до поняття дистрес у праці Д. Мак Грата, який звернув увагу на те, що стрес за своєю сутністю є суттєвим дисбалансом між висунутою вимогою та можливістю відповідно відреагувати у тому випадку, коли неспроможність виконати вимогу призводить до суттєвих негативних наслідків [202]. Т. Кокс акцентував увагу виключно на негативному аспекті стресу та вважав його справжньою загрозою нормальному перебігу життя людини, її фізичному та психологічному здоров'ю. Він визначав стрес як індивідуальний феномен усвідомлення особистістю невідповідності між вимогами, які до неї висуваються навколишнім середовищем та соціальним оточенням, та її спроможністю їх виконати [70; 190].

Д. Грінберг запропонував визначати стрес як певну комбінацію стрес-чинників та стресової реактивності [45]. К. Вільямс – як порушення спокою, що

виникає як реакція на певну ситуацію чи діяльність (як зовнішню, так і внутрішню) [35]. С. Фолкман, послідовниця ідей Р. Лазаруса, звернула увагу на те, що у своїй сутності стрес є динамічним, багатофакторним та комплексним явищем, що потребує міждисциплінарного дослідження, яке б містило залучення дослідників із таких галузей науки як генетика, нейроендокринологія, біологія, психологія та соціологія. Вчена наголосила на тому, що стрес є феноменом, який ще не є цілком дослідженим, тому його важко характеризувати з точки зору однієї науки, психології зокрема [194].

Отже узагальнимо те, що зарубіжні психологи, які займалися дослідженням стресу, не дійшли згоди щодо остаточного визначення головної сутності цього психологічного явища. Багато з них, а саме Д. Меканік, Д. Мак Грат, Т. Кокс, акцентували увагу виключно на негативному значенні стресу для психіки людини та її організму у цілому. Ч. Спілберг ототожнював поняття стресу зі стрес-факторами. Г. Вольф, Д. Меканік та Б. Доренвенд вважали стрес певною реакцією організму на зовнішні умови. Ф.Александр та Д. Грінберг запропонували називати стресом одночасно і стресори, і реакцію індивіда на них. На нашу думку, найближчими до визначення головної сутності цього явища були Р. Лазарус та С. Фолкман, котрі звернули увагу на той факт, що стрес є складним та багатофакторним явищем, яке залежить від особливостей взаємодії між особистістю та навколишнім світом і потребує міждисциплінарного дослідження.

У середині ХХ ст. радянські вчені по-різному підходили до дослідження стресу, визначення його сутності та формулювання поняття, яке б змогло його описати. Більшість досліджень були спрямовані на виявлення взаємного впливу індивіда на середовище і навпаки для оптимізації продуктивності діяльності людини в конкретних трудових умовах. Наприклад, В.К. Вілюнас зазначив, що саме поняття «стрес» є певною гносеологічною абстракцією. Вчені запропонували розглядати проблему стресу як вплив емоцій на продуктивну діяльність індивіда [36]. Н.І. Наєнко вважала, що доцільніше використовувати термін «психічна напруга» замість «стрес», перевага якого, на думку

дослідниці, полягає у націленості на необхідність дослідження психологічного функціонування людини у складних умовах [104]. В.В. Суворова, яка досліджувала особливості життєдіяльності людини в екстремальних умовах та акцентувала увагу на несприятливих для організму проявах стресу, терміном «стрес» позначила ті адаптаційні емоційні реакції, які супроводжують хворобливі психофізіологічні зміни в організмі людини [145]. Виключно негативне змістове навантаження висвітлюється у понятті «стрес» також у праці Л.М. Аболіна та Т.І. Аболіної, які наголошували на тому, що стрес є процесом, який завжди призводить до тих чи інших психічних відхилень. На думку вчених, трактування позитивної оцінки стресу можливе лише у випадку ототожнення його з психічною напругою, тому розрізняли ці поняття [2]. У свою чергу Л.Д. Гіссен відносив почуття напруги до загальних суб'єктивних особливостей прояву стресу [44].

Л.А. Китаєв-Смик зазначив, що, у зв'язку з тим, що стрес є міждисциплінарною категорією, неможливо дати одне визначення, яке повною мірою змогло б описати цей феномен. Вчений запропонував умовно поділити поняття «стресу» на чотири специфічні субсиндроми (емоційно-поведінковий, вегетативний, когнітивний, соціально-психологічний), кожний з яких дасть змогу виявити певні неспецифічні закономірності для загального поняття. Емоційно-поведінковий субсиндром співпадає за часом із першою стадією виникнення тривоги у концепції стресу Г. Сельє та проявляється у зміні емоційного стану у відповідь на початок дії стресору. Він є найбільш вивченим. Вегетативний субсиндром проявляється у фізіологічних змінах в організмі та відповідає стадії резистентності Г. Сельє. Когнітивний субсиндром або зміни активності мислення та соціально-психологічний або субсиндром зміни спілкування під час стресу більшою мірою залежать від індивідуально-особистісних характеристик людини та визначають особливості її реагування під час дії стресорів [67].

Отже, дослідження стресу радянськими вченими відбувались у межах вивчення оптимальних умов продуктивної діяльності спеціалістів різних



професій та впливу цього явища на їхню адаптивність. Більшість із дослідників вказували на негативний вплив стресу на організм людини та ефективність її діяльності. На нашу думку, значною мірою вказане явище було досліджено Л.А. Китаєвим-Смиком, який запропонував визначати стрес за допомогою його умовного поділу на чотири субсиндроми, кожний з яких описує певні закономірності загального явища та відповідного йому поняття.

В.О. Татенко сформулював таке визначення поняття «стрес» у межах суб'єктного підходу: «Стрес – це емоційний стан суб'єкта, який характеризується відчуттям неможливості реалізувати свої прагнення, які можуть мати різне розв'язання у залежності від їхньої значущості для цього суб'єкта, наявності у нього необхідних і достатніх внутрішніх ресурсів для дії у конкретній стресовій ситуації» [148, С.56]. О.Л. Марковець звернула увагу на те, що неоднозначність розуміння природи стресу призводить до розбіжностей у поглядах на його сутність та суперечливості отриманих даних. Дослідниця наголосила на необхідності подальшого розвитку понятійного апарату, диференціації основних понять, пов'язаних з явищем стресу, та запропонувала таке його визначення: «Стрес – це комплексна психофізіологічна реакція, що виникає внаслідок суб'єктивної оцінки факторів як стресогенних» [97, С. 19]. На нашу думку, презентоване вище визначення на сучасному етапі дослідження стресу із точки зору психофізіології є досить точним. Згідно з нашою позицією, стрес – це напружений емоційний стан особистості, який виникає внаслідок суб'єктивної оцінки нею внутрішніх та зовнішніх впливів як загроз, що призводять до зниження ефективності виконання певної діяльності або неможливості реалізації її мети.

Залежно від обґрунтованих вченими критеріїв існують різні класифікації видів стресу. Найбільш вживаною є класифікація, яку запропонував Р. Лазарус, що містить два види стресу: фізіологічний, який був описаний Г. Сельє, та психологічний [83]. Якщо у фізіології стрес описується достатньо чітко, то характеристика стресу як психологічного феномена такої чіткості не має. Причиною поділу стресу на два види була необхідність звернути увагу на

значущість когнітивної оцінки при виникненні психологічного стресу, адже усвідомлення індивідом загрози є ядром концепції стресу Р. Лазаруса [199].

В.А. Бодров визначив психологічний стрес як реакцію суб'єкта на загрозу впливу екстремального сигналу або ситуації, що сприймаються таким чином суто індивідуально за допомогою механізмів психічного відображення [24]. У свою чергу М.Є. Сандомирський запропонував виокремити певні підвиди психологічного стресу залежно від особистісної сфери їхнього розгортання та соціального оточення: внутрішньоособистісний (пов'язаний з нереалізованими домаганнями та потребами тощо), особистісний (при порушенні запропонованих соціальних ролей), міжособистісний (наявність конфліктів або загроза їхнього виникнення), сімейний та професійний [134].

Психологічні стреси, які виникають за будь-яких впливів, залучають до реакції емоційну сферу, тому варіантом психологічного стресу може бути емоційний. К.В. Судаков називав емоційним стресом стан яскраво вираженого психоемоційного переживання людиною конфліктних життєвих ситуацій, які у гострій формі чи довгостроково обмежують задоволення біологічних чи соціальних потреб [146]. Д.М. Ісаєв звернув увагу на те, що емоційні стреси, як правило, є соціальними за своїм походженням, адже їхня частота збільшується відповідно до розвитку науково-технічного прогресу, прискорення темпу життя, інформаційних перевантажень, урбанізації та погіршення екологічного стану навколишнього середовища [57].

Виникнення стресу в професійній діяльності виокремлено як важливу наукову проблему в зв'язку з його негативним впливом на ефективність виконання професійних завдань, а також стан здоров'я працівника. Наприкінці ХХ ст. Всесвітня організація охорони здоров'я назвала професійний стрес «хворобою ХІХ століття» через те, що цей вид стресу набув розмірів глобальної епідемії та зустрічається у будь-якій професії всіх країн світу [206]. Д. Шаріф та його послідовники описали професійний стрес як багатовимірний феномен, що проявляється у фізіологічних і психологічних реакціях на складну трудову ситуацію [209]. Н.В. Самоукіна визначила професійний стрес як напружений

стан робітника, який виникає у нього під час дії різноманітних емоційно-негативних та екстремальних чинників, що пов'язані з виконанням ним професійної діяльності [133]. А.Б. Леонова сформулювала більш змістовне за обсягом визначення, коли назвала професійним стресом комплекс явищ, пов'язаних з підвищеними вимогами до адаптаційних ресурсів людини та їхні деструктивні наслідки під впливом чинників, притаманних як конкретній трудовій ситуації, так і професійному життю людини у цілому [87]. Д. Грінберг описав дві альтернативні моделі професійного стресу. Згідно із першою моделлю стрес є результатом невідповідності між вимогами до роботи та рівнем впливу працівника на процес професійної діяльності. У такому випадку від робітника очікують і вимагають високих результатів діяльності, при цьому, одночасно не надаючи можливості самостійно обирати засоби та стратегії виконання професійних завдань. Змістом другої моделі є невідповідність прикладених зусиль та одержаних винагород [45].

Організаційний стрес тісно пов'язаний зі змістом поняття «професійний стрес», але має деякі суттєві відмінності. Т.А. Ткачук зауважила, що організаційний стрес проявляється у вигляді психічної напруги, яка спрямована на подолання недосконалості організаційних умов праці з високими навантаженнями при виконанні професійних обов'язків у конкретній організаційній структурі, а також на пошук нових неординарних рішень при форс-мажорних обставинах. На виникнення організаційного стресу впливають внутрішні організаційні чинники трьох рівнів (індивідуальні властивості співробітників, специфіка їхньої групової взаємодії, загальне організаційне середовище) і зовнішні стресори, які залежать від якості взаємодії організації із макросередовищем [168].

Інформаційний вид стресу теоретично та експериментально досліджував В.А. Бодров, який сформулював його визначення таким чином: «Інформаційний стрес — це стан психічної напруги з проявами функціональної вегетосоматичної і психічної дезінтеграції, негативними емоційними переживаннями і порушеннями професійної працездатності у результаті

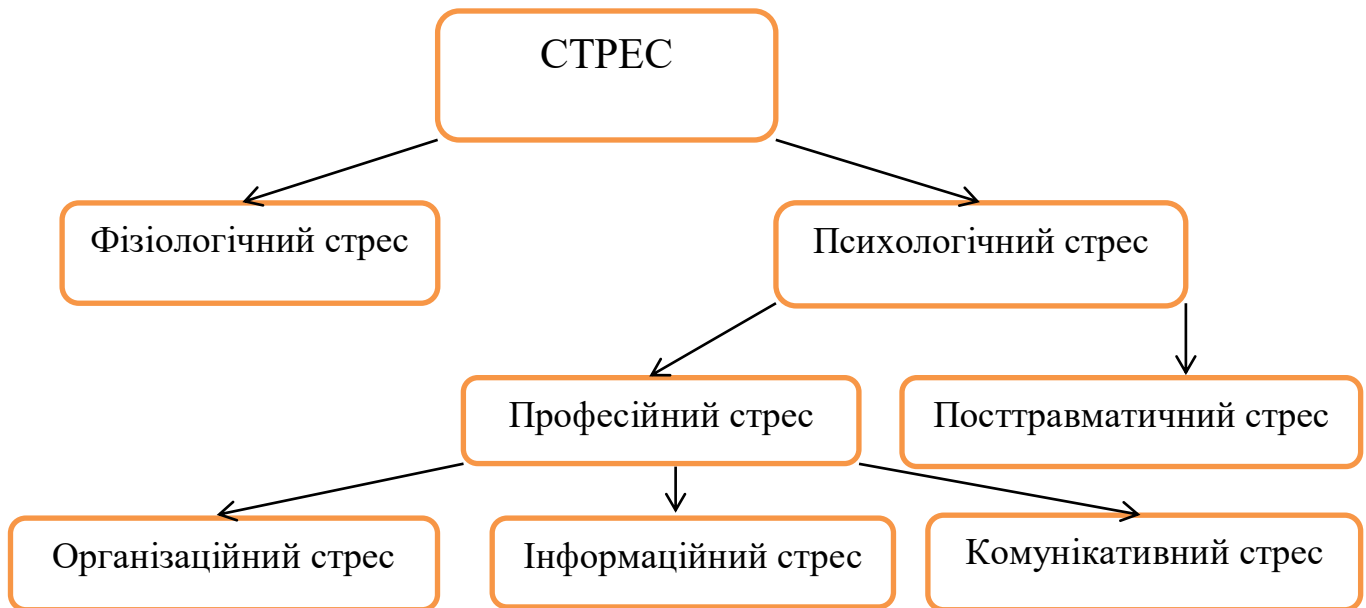
несприятливого впливу чинників інформаційної взаємодії людини із технікою». Зазначений вид стресу зазвичай виникає через дефіцит або надлишок інформації та найчастіше його переживають люди, професії яких пов'язані з високим рівнем відповідальності за отриману та видану інформацію (авіадиспечери, телефонні оператори тощо) [23, С. 34].

О.В. Смірнов та О.В. Долгополова виокремили такий підвид інформаційного стресу як комп'ютерний, який викликаний широким впровадженням на виробництві та у побуті комп'ютерної техніки (у тому числі інтернету, комп'ютерних ігор, електронних автоматів тощо). Використання зазначених вище технічних засобів супроводжується підвищенням розумової діяльності та робочого навантаження, що часто призводить до появи скарг на неспокій, роздратованість, підвищену стомлюваність та інше, що є проявами стресу. Згадані вище вчені до професійного стресу також відносять комунікативний, який пов'язаний з реальними проблемами ділового спілкування та проявляється у підвищеній роздратованості, невмінні захищатися від комунікативної агресії та формулювати відмову, в ситуаціях, де це необхідно, незнанні прийомів захисту від маніпуляцій, невідповідності темпів спілкування та наявності комунікативних бар'єрів [140].

Завдяки дослідженням психічних станів людей після переживання різних природних та техногенних катастроф, а також бойових дій вчені виокремили особливу форму стресу — травматичний та посттравматичний стрес або синдром [65; 147; 179; 181; 214 та ін.]. О.М. Черепанова звернула увагу на те, що коли стрес перевантажує психологічні, фізіологічні, адаптаційні можливості людини, він стає травматичним. Він виникає при дуже специфічних екстремальних умовах [177]. Н.В. Тарабріна детальніше розкрила особливості травматичного стресу, а саме те, що стресорами завжди є травматичні події - екстремальні кризові ситуації, які мають значні негативні наслідки, ситуації загрози життю людини або її близьким [147].

Підсумовуючи наведені вище класифікації стресу, на нашу думку, можна виокремити такі види стресу залежно від сфери його дослідження:

фізіологічний та психологічний, останній, у свою чергу, можна диференціювати у відповідності з умовами виникнення на професійний (організаційний, інформаційний, комунікативний) та посттравматичний. На нашу думку, немає необхідності виокремлювати емоційний стрес, адже кожен із видів та підвидів стресу має той чи інший вплив на емоційну сферу особистості. Залежно від особливостей прояву стресу та сфери його виникнення можна окремо виділяти більш специфічні його види як, наприклад, сімейний чи екзаменаційний. Запропоновану нами класифікацію подано на рисунку 1.1.



**Рисунок 1.1 - Класифікація основних видів стресу залежно від специфіки стресорів**

Часто у психологічній науці критеріями класифікації видів стресу є ті ознаки, які його спричинюють, а точніше, стрес-чинники або стресори, як їх позначив Г. Сельє. Вчений звернув увагу на те, що для організму та його подальшої стресової реакції абсолютно не є важливим, чи є стресор приємним, чи ні. Основне значення полягає в його інтенсивності, тривалості впливу та потребі організму до нього адаптуватися [136].

Автори міждисциплінарної моделі стресу Г. Базовіц, Ш. Корчін, Г. Перські його причиною запропонували вважати вплив стимулів, що викликають тривогу в більшості індивідів і призводять до певних фізіологічних, психологічних та

поведінкових реакцій [186]. Б. Доренвенд стресорами називала усі події, які порушують звичайний спосіб життя [191]. Д. Грінберг зазначив, що стресор - це певний стимул, здатний запустити реакцію боротьби або втечі, тобто викликати стрес, але це трапляється не обов'язково, тобто людина має можливість вплинути на цей процес [45]. Д. Брайт та Ф. Джонс стрес-чинниками назвали низку потенційно обтяжуючих стимулів, під якими розуміють несприятливі життєві події, професійні труднощі або невеликі повсякденні неприємності [26].

Р. Лазарус диференціював стресори на фізичні та психологічні (реально існуючі або передбачувані). Фізичні стресори - це певні умови зовнішнього середовища та зміни у організмі людини, які викликають стрес, а психологічні - це різноманітні впливи, які людина сприймає як несприятливі для власного благополуччя залежно від оцінки нею ситуації та минулого досвіду схожих випадків [83].

Р.А. Тигранян запропонував виокремити такі види стресорів: фізичні фактори зовнішнього середовища; порушення фізіологічних функцій організму; інформаційне навантаження; психологічні і психосоціальні чинники (відсутність контролю за подіями, усвідомлена загроза; ізоляція; груповий тиск тощо [165].

О.Я. Чебикін відмітив, що питання класифікації стресорів залишається невирішеним, адже потенційно можна вважати фактично будь-який вплив на психіку як дію певного стресора [176]. В.М. Крайнюк виокремила 3 групи стресорів відповідно до розміру несприятливого впливу та часу, необхідного на реадaptaцію: повсякденні труднощі (мікростресори), критичні події життя (макростресори) та хронічні стресори. До перших належать незначні труднощі, з якими людина стикається кожного дня та легко до них адаптується (несуттєві конфлікти у сім'ї та на роботі, виступ на конференції, перебування у громадському транспорті у години пік тощо) [76]. Макростресори є критичними життєвими обставинами, які можуть спричинити значну шкоду фізіологічному та психологічному здоров'ю людини (втрата роботи, смерть близьких тощо)

[119]. Дія хронічних стресорів продовжується тривалий час і може сприяти надмірній втраті людиною власних адаптаційних ресурсів [1].

Отже, більшість зарубіжних та українських психологів змогли дійти згоди щодо визначення сутності поняття «стресор». Підсумовуючи запропоновані вченими формулювання поняття «стресор» або «стрес-чинник», можна визначити його як будь-який зовнішній чи внутрішній вплив на організм чи психіку індивіда, що викликає стресову реакцію.

Сутність феномена стресу було описано у цілій низці його теоретичних моделей, які суттєво відрізняються та одночасно частково доповнюють та розвивають одна одну. У залежності від погляду на природу стресу певною мірою відрізняється розуміння психологічних характеристик такого явища як стресостійкість особистості. Г. Сельє припустив, що кожний стресор викликає в організмі відповідну реакцію певного типу, усі з них мають на меті підвищення опірності організму різними біохімічними шляхами. Вчений назвав це явище загальним адаптаційним синдромом або стресом. Зазначений вище неспецифічний синдром складається із певних функціональних та морфологічних змін в організмі, які почергово розгортаються як єдиний процес, що складається із трьох стадій: стадії тривоги, стадії опірності (адаптації) та стадії виснаження [208].

Стадія тривоги виникає при першій появі стресора. Протягом короткого періоду часу знижується рівень резистентності організму, порушуються деякі соматичні та вегетативні функції. Потім організм мобілізує резерви і містить механізми саморегуляції захисних процесів. У випадку ефективності захисних реакцій, рівень тривоги знижується і організм повертається до нормального рівня активності. Більшість стресів закінчується на цій стадії. Такі короткострокові стреси Г. Сельє назвав гострими реакціями стресу. Стадія резистентності виникає у випадку тривалого впливу стресора і необхідності підтримки захисних реакцій організму. Під час цієї стадії відбувається збалансоване витрачання адаптаційних резервів на фоні адекватного до зовнішніх умов напруження функціональних систем організму. Стадія

виснаження відображує порушення захисних механізмів регуляції боротьби організму із занадто інтенсивним і тривалим впливом стресорів. Опірність організму знижується, наслідком чого можуть стати не лише функціональні порушення, але і морфологічні зміни патологічного характеру, що можуть призвести до летальних наслідків [3].

Г. Сельє виокремлював «поверхову» та «глибоку» адаптаційну енергію. Поверхова доступна за першою вимогою та відновлюється за рахунок джерела другої. Глибока адаптаційна енергія мобілізується шляхом перебудови гомеостатичних механізмів організму, а її виснаження є незворотнім і веде до прискорення процесу старіння чи загибелі. Також вчений наголосив на тому, що стрес сам по собі не є шкідливим для організму, тому відокремив дві його форми. Дистрес – це негативний стан організму, коли стресор є надзвичайно потужним і пристосуватися до нього неможливо. Він виснажує адаптаційну енергію і цим викликає різноманітні хворобливі розлади органів та систем організму. Еустрес, як позитивна форма стресу, активізує здатність людини до мобілізації захисних сил організму, включаючи імунну систему, сприяє змінам серцево-судинної, дихальної та інших фізіологічних систем організму, стимулює волю та пізнавальну активність, що у комплексі призводить до її активації та готовності до фізичної й психічної напруги [136].

Теоретична модель стресу, автором якої був Г. Сельє, на нашу думку, має певні переваги та недоліки. До переваг можна віднести той факт, що презентовані автором моделі дані були доведені експериментальним шляхом. Також важливим внеском для подальшого вивчення феномена стресу було виокремлення вченим двох його форм: еустресу та дистресу. Основним недоліком зазначеної моделі є відсутність міждисциплінарного підходу, а дослідження стресу лише із точки зору фізіології, що не дає змогу сформулювати вичерпне визначення поняття «стресостійкість», адже зовсім не було враховано внутрішні психологічні особливості кожної окремої людини та важливу роль когнітивних процесів у регуляції стресових реакцій.



Завдяки спільним дослідженням взаємозв'язку генотипу та формуванню поведінки собак Д. Фуллер та В. Томпсон у 60-тих роках минулого століття заклали основи генетико-конституційної теорії, зміст якої полягав у тому, що здібність організму здійснювати опір стресу залежить від наперед визначених стратегій функціонування, незалежно від поточних обставин. Подібні дослідження спрямовані на встановлення структури зв'язків між генетичним складом і деякими фізичними характеристиками, які можуть знизити загальну індивідуальну можливість здійснювати опір стресу, тобто стресостійкість [195]. На нашу думку, головним недоліком генетико-конституційної моделі стресу є позиція її авторів про те, що стресостійкість майже цілком залежить від вроджених задатків, тобто можливості її розвитку є дуже обмеженими.

У випадку, коли стрес розглядають як стимул, він аналізується як незалежна змінна, а точніше певна об'єктивна властивість навколишнього середовища. Е. Коплік стверджувала, що стрес – це те, що відбувається з людиною, а не всередині неї, тобто це набір причин, а не симптомів. Виникнення стресу вчена пов'язувала з відхиленням від оптимальних умов існування [196]. Наприклад, Г. Вайс виокремила 8 різних типів ситуацій, які вона класифікувала як стресогенні: шкідливі зовнішні впливи, пережита загроза, порушення фізіологічного функціонування організму, ізоляція, груповий тиск, фрустрація, висока швидкість обробки інформації, різноманітні перешкоди [214]. Хоча у межах зазначеної моделі було вказано на існування у людей різного ступеня опірності стресу (стресостійкості) та критичної межі у його розвитку, на нашу думку, цей аспект явища стресу не був достатньо досліджений, так як основна увага приділялась аналізу впливу з боку чинників зовнішнього середовища та спробам скласти перелік стресогенних стимулів.

Р. Лазарус запропонував власну теоретичну модель стресу з врахуванням перцептивних та когнітивних процесів, які спрямовані на визначення характеру індивідуального реагування на стрес. Автор моделі припустив, що стрес виникає у випадку, коли вимоги навколишнього середовища перебувають на межі або за межами людських можливостей [198]. О.І. Склень зауважив, що у

зазначеній моделі головним стає аналіз взаємодії між вимогами зовнішнього середовища, індивідуальними особливостями людини та адекватністю захисних механізмів [139]. У дослідженнях Р. Лазаруса особливу увагу було приділено оцінці ситуації людиною, а також ролі загрози у виникненні стресу. Оцінкою ситуації було названо визначення індивідуальної значущості різних елементів ситуації та власної спроможності людини до подолання стресу. Загроза розглядалась як стан очікування суб'єктом небажаного впливу різних стимулів. Шкідливі якості стимулу оцінюються залежно від ступеня невизначеності, інтенсивності та тривалості їхнього впливу, а також ресурсів індивіда, необхідних для подолання негативного впливу. Процеси оцінки загрози, які пов'язані з аналізом значення ситуації і ставленням людини до неї містять не тільки відносно прості перцептивні функції, але й процеси пам'яті, здібності до абстрактного мислення, елементи минулого досвіду [83].

Узагальнюючи основні положення теоретичних моделей стресу із врахуванням перцептивних та когнітивних процесів, можна зробити такі висновки. По-перше, однакові зовнішні стимули можуть бути або не бути стресовими для різних людей, оскільки особистісні когнітивні оцінки зовнішніх подій визначають ступінь їхньої стресогенності для конкретного суб'єкта. По-друге, одна і та сама людина здатна сприймати однакові події у одному випадку як стресові, а у іншому – як звичайні, залежно від змін її фізіологічного та психологічного стану. Стресостійкість визначається як свідоме чи неусвідомлюване реагування на стрес, під час якого здійснюється оцінка загрози ситуації, визначення індивідуальної значущості різних елементів ситуації та власної спроможності подолання стресу.

Головним положенням трансактної моделі Т. Кокса є те, що стрес – це одночасно індивідуальний психологічний феномен і частина комплексної та динамічної системи взаємодії людини та оточуючого її середовища. Термін «трансакція» використаний у цьому контексті для підкреслення активної та адаптивної природи процесу взаємодії. Описана автором моделі система взаємодії містить п'ять послідовних стадій. Перша з них презентована

джерелом вимог, які пред'явлені людині та належать до зовнішнього навколишнього середовища. Усвідомлення людиною цих вимог та власних ресурсів для їхнього задоволення характеризують другу стадію. Стрес виникає лише у випадку розуміння людиною невідповідності відображених вимог та можливостей їхнього виконання, що викликає зміни фізіологічного, емоційного й поведінкового характеру, а також є відповідною реакцією особистості на стрес і становить третю стадію. Четверта стадія є найважливішою, на думку Т. Кокса, і являє собою наслідки реакції протистояння стресу. Остання стадія замикає систему взаємодії і є зворотним зв'язком між її компонентами, який спрямований на збереження та відновлення внутрішнього балансу. Під стресостійкістю у трансактній моделі стресу розуміють специфічно набуті навички, які пов'язані зі здійсненням нею діяльності у заданій ситуації, а також більш загальні її особливості – особистісні якості та стійкі форми поведінки, які допомагають долати шкідливі зовнішні впливи чи пристосовуватись до них [70]. Головним недоліком трансактної моделі стресу, за нашою позицією, є твердження, що стрес виникає лише при умові усвідомлення невідповідності висунутих вимог та можливостей їхнього виконання, втім фізичні стресори (температурні умови, шум тощо) запускають стресові реакції організму навіть у немовлят, які ще не в змозі їх усвідомлювати.

Автори інтегративної моделі стресу К. Матені, Д. Ейкок та інші відмітили, що її центральне місце посідає проблема, яка вимагає від людини прийняття рішення. Її зміст визначають як вплив на людину певних стимулів чи зміна умов, які потребують перевищення чи обмеження звичайного характеру діяльності. Виникнення проблеми та труднощів щодо її вирішення супроводжується напругою певних функцій організму. У випадку, якщо вона вчасно не вирішується, напруга зберігається чи навіть зростає, що призводить до виникнення стресу. Здібності людини щодо вирішення виникаючих проблем або її стресостійкість залежать від таких чинників: ресурсів особистості (її загальних можливостей щодо вирішення різноманітних проблем), енергетичного потенціалу (необхідного для вирішення конкретного завдання),

адекватності психологічної установки щодо подолання труднощів та обраного типу реагування – захисного чи агресивного [211].

На сучасному етапі розвитку психологічної науки інтегративна модель стресу, як на наш погляд, є найбільш перспективною щодо дослідження цього явища, адже вона містить надбання попередніх теоретичних моделей стресу, визначає його як складне та багатокомпонентне явище та основну увагу приділяє проблемі розвитку стресостійкості особистості. Ми погоджуємось із О.І. Склєнем, який зазначав, що сучасні теорії та моделі стресу вивчають динамічну природу цього явища. У цих моделях підкреслюється ключова роль невідповідності між вимогами, пред'явленими до людини та її можливостями упоратися з ними [139].

Індивідуальна стійкість до стресу або стресостійкість – один із основних показників психічного здоров'я людини та важливий індикатор нормального функціонального стану організму в цілому. Ця психологічна властивість оберігає особистість від дезінтеграції, забезпечує можливість реалізації фізичних та духовних потенцій та сприяє високому рівню працездатності. У психологічній літературі поняття «стресостійкість» тісно пов'язане із поняттями «емоційна стійкість», «психологічна стійкість» та «стрес-толерантність».

Досліджуючи способи забезпечення оптимального емоційного стану спортсменів, В.М. Писаренко зауважував, що під емоційною стійкістю особистості варто розуміти її здатність відповідати на напружені ситуації такою зміною емоційного стану, що призводить не до зменшення, а до збільшення її працездатності [113]. Є.А. Мілерян сутністю емоційної стійкості вважав здатність контролювати і стримувати астенічні емоції для забезпечення успішного виконання необхідних дій [99]. В.Л. Марищук завдяки проведеним дослідженням розвитку емоційної стійкості стверджував, що емоційну стійкість варто розуміти як здатність переборювати стан надмірного емоційного збудження при виконанні складної рухової діяльності [95]. На нашу думку, таке

визначення звужує розуміння емоційної стійкості до контролю над руховою активністю організму.

Узагальнюючи вищенаведені визначення, В.М. Аболін описав емоційну стійкість як певну властивість, що характеризує індивіда, окремі емоційні механізми якого, гармонійно взаємодіючи між собою, сприяють досягненню поставленої мети в процесі напруженої діяльності. Загальним критерієм емоційної стійкості, на думку вченого, є успіх у досягненні поставленої індивідом мети [3]. Б.А. Смірнов та О.В. Долгополова наголосили на тому, що емоційна стійкість є якістю особистості, що виявляється у єдності мотиваційного, емоційного, вольового та інтелектуального компонентів [140].

М.С. Корольчук та В.М. Крайнюк визначили психологічну стійкість як якість особистості, що дає змогу протистояти життєвим труднощам, несприятливому тиску обставин, зберігати здоров'я та працездатність під час різних випробувань. Окремими аспектами психологічної стійкості дослідники виокремили врівноваженість (здатність утримувати рівень напруги, не доводячи організм та психіку до руйнівного стресу), стабільність (постійний рівень настрою) та опірність (здатність зберігати свободу поведінки та вибору способу життя) [73].

Деякі вчені дотримувались схожої позиції щодо розуміння природи стресостійкості особистості, яка є природною здатністю організму та не піддається цілеспрямованому розвитку. Т.А. Немчин сформулював таке її визначення: «Стресостійкість – це індивідуальна здатність організму зберігати нормальну працездатність під час дії стресора» [106]. Б.Х. Варданян визначив стресостійкість як якість особистості, яка забезпечує гармонійне співвідношення всіх компонентів психічної діяльності у стресогенній ситуації, що сприяє успішному виконанню певної діяльності [32].

Багато психологів вважали синонімами такі психологічні поняття як «стресостійкість», «емоційна стійкість», «психологічна стійкість», «стрес-резистентність» та «фрустраційна толерантність». С.В. Суботін визначив стресостійкість як комплексну індивідуальну особливість, яка полягає у

специфічному взаємозв'язку різнорівневих якостей індивідуальності, що забезпечує біологічний, фізіологічний і психологічний гомеостаз системи та призводить до оптимальної взаємодії із навколишнім середовищем у різноманітних умовах життєдіяльності [143]. Н.Є. Водоп'янова дотримувалась схожої позиції щодо сприйняття наведених вище психологічних понять як тотожних. Вчена сформулювала таке визначення стійкості до стресу: «Стресостійкість – це системна динамічна характеристика, яка визначає здатність людини протистояти стресорному впливу та справлятися із багатьма стресогенними ситуаціями, активно їх змінюючи чи пристосовуватись до них без шкоди для свого здоров'я та якості виконуваної діяльності» [40, С. 324].

Н.І. Бережна визначила стресостійкість як інтегративну якість особистості, яка характеризується взаємодією емоційних, волевих, інтелектуальних та мотиваційних компонентів психічної діяльності людини, які забезпечують оптимальне успішне досягнення мети діяльності у складних обставинах [20]. А.Л. Церковський запропонував одночасно розглядати явище стресостійкості як показник діяльності (зовнішній) та особистісний показник, адже стійкість до стресу є якістю особистості, яка впливає на результат діяльності та характеристикою, що забезпечує цілісність особистості [175].

Отже, підсумовано, що більшість представників класичної та сучасної психологічної науки вважали, що поняття «емоційна стійкість», «психологічна стійкість» та «стресостійкість» є синонімічними. На нашу думку, така позиція призводить до втрати розуміння сутності кожного із цих понять, адже емоційна стійкість є одним із компонентів стресостійкості, а виокремлення психологічної стійкості позбавлене сенсу через неможливість формулювання чіткого визначення цієї якості. Найбільш вдале визначення поняття стресостійкості здійснила Н.Є. Водоп'янова, яка врахувала системний та динамічний характер цієї психологічної якості особистості та її позитивний вплив на фізичний стан людини, а також ефективність виконання будь-якої діяльності.

Збереження та підвищення стресостійкості особистості залежить від наявності певних ресурсів, що здатні допомогти людині подолати негативні

наслідки переживання стресових ситуацій та попередження їх у майбутньому. К. Матені до ресурсів стресостійкості відносив такі: фізіологічні властивості (сприятливі генетичні задатки, відсутність захворювань тощо); психологічні якості (упевненість, самоконтроль та адекватна самооцінка); когнітивні якості (загальна ерудованість та здатність до навчання, конструктивні переконання, навички тайм-менеджменту і т.д.); соціальна підтримка; матеріальне благополуччя. Вчений звернув увагу на важливість превентивних заходів, адже розвиток таких ресурсів особистості як позитивне ставлення людини до себе та вміння конструктивно використовувати соціальну підтримку підвищують самооцінку та впевненість у собі та допомагають фокусувати увагу на подоланні впливу зовнішніх стресорів [211].

М.С. Корольчук та В.М. Крайнюк диференціювали ресурси стресостійкості на особистісні, інформаційні та інструментальні. До перших належать активна мотивація подолання, сила Я-концепції (самооцінка, самоповага тощо), активна життєва установка, позитивність і раціональність мислення, емоційно-вольові якості та фізичні ресурси (стан здоров'я). До інформаційних та інструментальних ресурсів вчені віднесли здатність контролювати ситуацію, здатність до когнітивного структурування та осмислення ситуації, майстерність та необхідні здібності, матеріальні ресурси (високий рівень матеріального доходу та наявність необхідних умов, що надають можливість відновлювати первинні фізіологічні потреби). Також ними було акцентовано увагу на такі специфічні ресурси стресостійкості, як соціальна підтримка та психологічна компетентність індивіда [73].

Г.Б. Моніна та Н.В. Раннала особливу увагу звернули на такі ресурси стресостійкості як позитивне мислення, навички цілеутворення, а також духовні ресурси особистості [102]. До ресурсів стійкості до стресу А.А. Токман та Н.В. Немченко віднесли вибір, конгруентність та випробування. Вибором є готовність реагувати різними способами, що виникає завдяки здатності управляти своїм внутрішнім, а не зовнішнім світом, який не піддається точним прогнозам та абсолютному контролю. Конгруентність – це відчуття

спрямованості і внутрішньої гармонії, відсутності особистісних суперечностей, що сприяє руху до досягнення своєї мети. Уявлення про випробування виникає, коли людина думає про майбутній результат, при цьому подіям надається власний сенс, завдяки чому вони перетворюються на можливості для просування до своєї мети [169].

Аналізуючи запропоновані вище ресурси стресостійкості, можна зробити висновок, що більшість вчених схиляється до виокремлення таких типів ресурсів як фізіологічні (стан здоров'я та фізичні здібності), психологічні або особистісні (активна життєва установка, позитивність і раціональність мислення, сила Я-концепції, саморегуляція емоційних станів тощо), матеріальні та вміння ефективно використовувати та надавати соціальну підтримку.

Як підсумок теоретичного аналізу стану дослідженості проблеми стресу та стресостійкості особистості, можна сформулювати такі визначення та положення. Стрес – це комплексна психофізіологічна реакція людини, що виникає внаслідок суб'єктивної оцінки чинників як стресогенних. Можна виокремити такі види стресу як фізіологічний та психологічний, який, у свою чергу, можна поділити відповідно до умов виникнення на професійний (організаційний, інформаційний, комунікативний) та посттравматичний. Стресор – це будь-який зовнішній чи внутрішній вплив на організм чи психіку індивіда, що викликає стресову реакцію.

Серед запропонованих вченими теоретичних моделей стресу найбільш перспективною, на нашу думку, в сучасній психології є інтегративна модель стресу (оскільки вона містить надбання попередніх теоретичних положень з моделей стресу), в якій визначено його як складне та багатокomпонентне явище та основну увагу приділено проблемі розвитку стресостійкості особистості. Стресостійкість – це системна динамічна властивість, яка визначає здатність людини протистояти стресорному впливу й справлятися із багатьма стресогенними ситуаціями, активно їх змінювати чи пристосовуватись до них без шкоди для свого здоров'я та зберігати ефективність виконуваної діяльності. Ресурси стресостійкості особистості доцільно поділити на фізіологічні,



психологічні та матеріальні, наявність яких та вміння ефективно їх застосовувати позитивно впливає на розвиток стійкості до стресу.

## **1.2. Дослідження специфіки розвитку стресостійкості особистості дорослого віку**

У період дорослості стресостійкість особистості набуває більш індивідуального характеру, адже доросла людина вже має певний досвід подолання різноманітних стресових ситуацій, багато особистісних рис набули певної стійкості, а інші ще продовжують формуватися. Разом з тим, соціальні умови життя провокують значно більше стресових ситуацій. Наприклад, крім того, що доросла людина у повному обсязі відповідальна за власні вчинки, після народження дітей вона несе відповідальність і за них. Професійне життя тією чи іншою мірою також часто спричинює стрес, а тому вимагає від людини високого рівня стресостійкості та докладання вольових зусиль щодо його підтримки та розвитку.

Певні відмінності на етапах розвитку стійкості до стресу особистості в юнацькому та дорослому вікових періодах згідно зі своєю теорією соціоемоційної селективності виявив Л. Карстенсен. Якщо у юнацькому віці основна увага людини спрямована на розширення власної соціальної мережі контактів, що відбувається за рахунок нових знайомств, включеності у громадське життя, соціальної активності які, у свою чергу, без необхідного досвіду взаємодій викликають деякий стрес. Тоді як дорослі люди намагаються підтримувати вже сформовані соціальні контакти з близькими і друзями та уникати стресогенних ситуацій відповідно до набутого життєвого досвіду. У такому випадку соціальні взаємини перетворюються на ресурс стресостійкості, а не лише можуть чинити стресорний вплив [187; 188].

Г. Лабуві та М. Дево звернули увагу на той факт, що дорослі люди у зв'язку із набутим життєвим досвідом краще регулюють власні емоції, що

допомагає їм бути стійкішими до стресових впливів. Це відбувається протягом дорослості, поки нервова система ще достить злагоджено функціонує та завдяки когнітивним процесам людина спроможна адекватно аналізувати певні ситуації та робити відповідні висновки [197].

Між тим О.М. Полякова довела, що дорослість є найбільш стресостійким періодом вікового розвитку особистості. Вчена пов'язувала цей факт із тим, що доросла людина за психологічними показниками є зрілою особистістю зі стійкою системою світогляду, сформованою ієрархією мотивів та цінностей. Дорослий здатен більшою мірою впливати на чинники зовнішнього середовища, які є основними стресорами [115]. До певної міри були не згодні із такою позицією вченої дослідники Т.І. Шевченко, Н.В. Макарова та Т.Г. Бохан. Останні, завдяки проведеному емпіричному дослідженню стресостійкості спеціалістів небезпечних професій, виявили певну тенденцію - рівень стресостійкості суттєво знижується у працівників, старших за 36 років [181].

Крім вікових особливостей розвитку стресостійкості, М. Хаджиолова та Дж. Віткін виявили деякі гендерні відмінності розвитку цієї особистісної якості. Основна різниця полягає у тому, що хоча жінки під час стресу витрачають більше емоційної енергії, однак фізіологічно вони більш ощадливі й мають вищий поріг чутливості до стресу. У чоловіків симпатико-адреналінова реакція на стрес є більш вираженою, що вказує на потенційно нижчий рівень стресостійкості та більший дистресовий вплив [37; 173].

Експериментально досліджуючи за допомогою порівняльного аналізу психологічні особливості стресостійкості у підлітковому, юнацькому та дорослому вікових періодах, В.І. Мозговий виокремив такі стресостійкі риси дорослої людини: добросердність, високий інтелект, емоційна стійкість, сміливість, проникливість, гнучкість, самостійність та контроль власних бажань. Разом із тим у підлітковому віці вчений виявив лише дві стресостійкі риси (емоційна стійкість та сміливість), а в юнацькому – шість із тих, що були констатовані у дорослих людей (за винятком проникливості та контролю

бажань). Результати показали, що кількість рис, які визначають стійкість особистості до стресу, із віком збільшується [101].

Аналіз психологічних праць зарубіжних та українських дослідників надав можливість зробити висновок про те, що порівняно з іншими віковими періодами дорослість є найбільш стресостійким періодом вікового розвитку особистості. Проте цей факт не заперечує існування у дорослих окремих індивідуальних виключень. Хоча загалом доросла людина завдяки аналізу власного досвіду більшою мірою здатна розвивати певні особистісні якості, які сприяють розвитку її стресостійкості.

На сьогодні у науці існує багато варіантів переліку психологічних властивостей особистості, які обумовлюють її стійкість до стресу. Умовно їх можна поділити на індивідуальні психологічні якості, особливості особистісного стилю спілкування та специфіку міжособистісної взаємодії. Однією з перших спроб визначення особистісних якостей, які суттєво впливають на стійкість до стресу та здатні змінювати ставлення до стресогених подій, було дослідження Дж. Ормел, Р. Сандермана та Р. Стюарта, які виявили три головні особистісні змінні, від яких залежить стресостійкість людини, а саме нейротизм, самооцінку та локус-контроль. Ці змінні, на думку дослідників, також здатні змінити реакцію людини на певну несприятливу обставину [207].

Дослідження особистісного адаптаційного потенціалу моряків в екстремальних умовах дозволили О.Г. Маклакову визначити такі чинники, від яких залежить стійкість до стресу особистості: нервово-психічна стійкість, самооцінка особистості, особистісна референтність, ступінь конфліктності, досвід соціального спілкування, моральна нормативність особистості. Самооцінка, на думку вченого, є ядром саморегуляції та визначає ступінь адекватності сприйняття умов діяльності, а також власних можливостей. Особистісна референтність - відчуття соціальної підтримки, що обумовлює почуття особистої значущості для навколишніх. Моральна нормативність особистості визначає ступінь її орієнтації на існуючі у суспільстві норми і правила поведінки [92].

Ототожнюючи такі поняття, як стресостійкість та психологічна еластичність, С. Мадді наголосив на тому, що процес її розвитку є суто індивідуальним та залежить від відсутності негативних Я-образів та нищівної самокритики, здатності людини свідомо керувати власною поведінкою у кожній ситуації, вміння справлятися із горем та долати різні психологічні перешкоди, спрямованості до досягнення фізичного здоров'я та оптимізму. Розвиток психологічної еластичності чи стресостійкості залежить не лише від зовнішньої ситуації («Я маю») та стану людини на теперішній час («Я є»), але і від соціально набутих якостей, вмінь та навичок («Я можу») [201].

О.М. Полякова виокремила особистісні якості, від яких залежить рівень стресостійкості - темперамент, тривожність, локус-контроль, самооцінка. Кожний із цих компонентів, на думку вченої, надає певну інформацію про поведінку людини у стресовому стані, а їхня сукупність дозволяє визначити особистість як стресостійку, чи ні. Існує принципова відмінність між стресостійкістю індивідів зі слабким і сильним типами нервової системи, яка полягає у тому, що люди зі слабкою нервовою системою краще витримують вплив монотонних стрес-чинників, а люди із сильною – екстремальних. Високий рівень особистісної тривожності негативно впливає на ефективність діяльності під час дії стресорів. Соціальне оточення є завжди джерелом стресу для екстернала, але воно є одночасно і можливістю зменшення психоемоційної напруги. Інтерналі більш стійкі до стресу, але лише у випадку наявності адекватної самооцінки [115].

У своєму дослідженні В.М. Крайнюк визначальними внутрішніми чинниками формування і розвитку стресостійкості особистості окреслила такі: Я-концепція особистості, когнітивний розвиток, розвиненість комунікативної сфери, змістові характеристики структурних компонентів стресостійкості особистості. Так, високий рівень стресостійкості зумовлюють врівноваженість, впевненість у собі, відсутність сором'язливості, низький рівень особистісної тривожності, вольовий самоконтроль, самовладання; характеристики мотиваційної сфери – мотивація соціальної значущості праці, професійної

майстерності, досягнення; високий рівень інтернального локусу контролю, готовність до діяльності [76].

Г.Б. Моніна та Н.В. Ранала виокремили такі індивідуальні особливості людини, які суттєво впливають на її стресостійкість: тривожність, локус контроль, темперамент, стиль мислення, оптимізм/песимізм, поведінковий тип А, самооцінка, наявність яскраво виражених акцентуацій характеру, схильність до конфліктів, підвищена агресивність, установки та цінності особистості та ін. Вчені звернули увагу на те, що особистісні риси людини, які розглядають як провокаційні для розвитку дистресу, можуть стати такими лише у певній ситуації, при взаємодії стресорів, відсутності соціальної підтримки чи високому рівні наповнення життя різноманітними стресами. Тому знання індивідуальних особливостей не є гарантією надійного прогнозу розвитку стресостійкості особистості [102].

О.В. Кузнєцова разом із послідовниками дослідила дві групи якостей особистості, які впливають на розвиток її стресостійкості. До першої групи належать психологічні явища, які є постійними або довгостроковими компонентами особистості, а саме суперечності між біологічною природою людини та її соціальними функціями, реалізація негативних батьківських програм, установки особистості (оптимізм чи песимізм, установка жорсткої альтернативи, негативна генералізація тощо), неможливість реалізації «вищих», за А. Маслоу, потреб, неправильна комунікація (завищені очікування, негативні упередження, нерозуміння мотивації співбесідника, неконструктивна критика та інші). Друга група визначається динамічними програмами поведінки та залежить від адекватності реалізації умовних рефлексів, задоволеності «нижчих», за А. Маслоу, потреб, а також ефективності використання часу [81].

Завдяки дослідженню адаптації в умовах травматичного стресу, викликаного радіаційною загрозою, В.І. Розов створив власну концепцію адаптивності в екстремальних умовах, згідно з якою розвиток стійкості до стресу залежить від оптимістичного когнітивного стилю, здібності формувати, розвивати та підтримувати соціальні взаємини, надавати та приймати

інструментальну та емоційну підтримку, адаптивного мислення, здатності до нормалізації сну, впевненої поведінки, вміння керувати власними психофізіологічними станами та підтримувати оптимальний фізичний стан, здатності до самоорганізації часу життя. У свою чергу до оптимістичного когнітивного стилю вчений відносить активну життєву позицію, почуття гумору та високу мотивацію досягнення. Адаптивне мислення містить такі властивості як самоконтроль, рефлексивність та гнучкість. До впевненої поведінки належать ініціативність, позитивна самооцінка, відповідальність, соціальна компетентність та здатність до самоствердження [132].

Отже, проаналізувавши головні положення праць зарубіжних та українських вчених щодо проблеми розвитку стресостійкості, можна зробити висновок, що більшість дослідників схиляється до думки, що головними особистісними чинниками, які впливають на рівень стійкості до стресу є властивості нервової системи та емоційна врівноваженість, тривожність, самооцінка, локус-контроль, оптимістичний чи песимістичний стиль мислення, мотивація досягнення успіху, ступінь конфліктності та моральна нормативність. Далі розглянемо кожен психологічну властивість окремо.

На думку Ю.В. Щербатих, тип вищої нервової системи чи темперамент є не тільки фізіологічним базисом для особистості, але й одним з головних показників стресостійкості, адже він відображає силу та динаміку нервових процесів під час дії стресорів. Вчений стверджував, що меланхолічний тип темпераменту є найменш стресостійким, а флегматичний – найбільш стійким до стресу. Хоча у холериків спостерігаються часті емоційні спалахи, завдяки їхній короткостроковості, вони не призводять до сильних стресів [182]. Сучасний дослідник О.Л. Церковський виявив, що при збільшенні напруги раніше погіршується ефективність діяльності у представників слабкої нервової системи. Хоча вони здатні іноді демонструвати вищу продуктивність під час дії стрес-чинників середньої стресогенності, при її збільшенні та підвищенні значущості результату праці, рівень їхньої стресостійкості різко знижується. Представники сильного типу нервової системи у таких умовах навпаки

мобілізують власні психологічні ресурси, що суттєво підвищує рівень стресостійкості та продуктивності діяльності [175]. Можна зробити висновок, що хоча певні властивості нервової системи певною мірою визначають потенційний рівень стресостійкості особистості, вони є вродженими та майже не піддаються корекції, тому важливо їх враховувати при виборі професійної діяльності для забезпечення її ефективності та зниження рівня стресової напруги для конкретної людини.

Більшість дослідників відзначають тісний взаємозв'язок між рівнем тривожності та стресостійкістю особистості. Люди з тривожністю як рисою характеру більше схильні до стресу, ніж ті, у кого тривожність виникає лише у небезпечних ситуаціях. З.Р. Шайхлісламов виявив, що у високотривожних людей виконання діяльності у стресогенних умовах викликає значну нервово-психічну напругу, обумовлену їхньою надмірною вимогливістю до себе. Внаслідок цього відбувається зсув мотиву діяльності, при якому індивід замість активного пошуку способів рішення завдань акцентує увагу на якості успішності своєї діяльності, завищуючи значущість зроблених помилок і відповідальність за них. Особливо помітними прояви особистісної тривожності стають у стресогенних ситуаціях, які пов'язані зі страхом невизнання оточенням та необхідністю прийняття самостійних рішень [179]. На думку Ф.Є. Василюка, І.І. Геллер та О.Д. Кресан, тривога малого ступеня сприяє підвищенню стійкості до стресу і виконує роль активного регулятора діяльності [33; 43; 77]. Хоча роль тривоги у стійкості до стресу може суттєво змінюватися залежно від її інтенсивності, низький рівень особистісної тривожності є однією з головних психологічних умов розвитку стресостійкості.

Важливим психологічним чинником, який суттєво впливає на розвиток стійкості до стресу є самооцінка особистості. Оптимальною самооцінкою, спираючись на твердження А.К. Маркової, є така, у якій існують мінімальні розбіжності між актуальною і рефлексивною самооцінками і максимальні розбіжності між актуальною та ідеальною самооцінками особистості [96]. У своєму дослідженні Л.В. Бороздіна та О.О. Залученова виявили, що у випадку,

коли люди оцінюють себе досить високо, малоімовірно, що вони будуть інтерпретувати більшість подій як емоційно важкі або стресові. Крім того, якщо стрес виникає, вони справляються з ним краще, ніж особи із низькою самооцінкою. Самостійне успішне подолання стресу надає людині додаткову інформацію про свої можливості і сприяє підвищенню рівня самооцінки [25].

К. Левін звернув увагу на те, що як неадекватно висока, так і неадекватно низька самооцінка не сприяють стійкості до стрес-чинників. Неадекватно завищена самооцінка сприяє акумуляції неуспішних результатів діяльності, які створюють пряму передумову для підвищення особистісної тривожності. У зв'язку з цим у людини виникає настільки нагальна потреба у позитивному уявленні про себе, що вона готова підвищувати самооцінку аж до її неусвідомленої фальсифікації [86]. Г.П. Кіндрас та А.М. Тураходжаєв довели, що зі зростанням стрес-реакцій спостерігається зниження самооцінок відносно розвитку професійних якостей, що може бути пов'язане з обережністю у самооцінюванні в осіб із низьким показником стійкості до стресу [65]. К.В. Кім встановила, що труднощі з купіюванням стресу в людей із низькою самооцінкою пов'язані з двома видами негативного самосприйняття. По-перше, люди з низькою самооцінкою мають вищий рівень страху або тривожності під дією загрози, ніж люди з позитивною самооцінкою. По-друге, люди з низькою самооцінкою менш енергійні у вживанні превентивних заходів і, імовірно, мають більш фатальні переконання, що нічого не зможуть зробити для запобігання поганих наслідків. Вони намагаються уникати труднощів тому, що переконані, що не впораються з ними [64]. Звертаючи увагу на той факт, що самооцінка є ядром особистості, однією з головних функцій якого є саморегуляція, Т.А. Ткачук зазначила, що адекватно високий рівень самооцінки відіграє важливу роль в організації людиною власної доцільної поведінки, діяльності та стосунків з оточуючими людьми, оскільки від неї залежать критичність та вимогливість до себе, ставлення до власних успіхів та невдач [168]. Отже, можна зробити висновок про те, що оскільки адекватно висока самооцінка позитивно впливає на активність людини щодо пошуків та застосування різних



засобів для запобігання й боротьби зі стресом, то вона є однією з основних психологічних умов розвитку стійкості до стресу.

Варто приділити увагу локусу контролю та його впливу на стійкість до впливу стресогенних чинників. Д.В. Аверіл виокремив три основних типи особистісного контролю: поведінковий контроль, що торкається напрямку дій; когнітивний контроль, що, у першу чергу, відображає особисту інтерпретацію подій; контроль рішучості, що визначає процедуру вибору способу дії. Психолог стверджував, що кожний з типів контролю пов'язаний зі стресом комплексно, іноді збільшуючи його силу, іноді знижуючи його, іноді не впливаючи на нього зовсім [185]. К.В. Кім звернула увагу на те, що зв'язок особистого контролю зі стресом - це, у першу чергу, функція самої значущості контролю для індивіда. Вчена зазначила, що ця залежність не є однозначною. Відсутність в особистості можливості контролювати стресогенну ситуацію робить її дію більш дистресовою (підсилюється виділення кортизолу), причому більшою мірою в «інтерналів», ніж в «екстерналів». Поряд із цим дослідницею було виявлено, що відповідні тренування можуть змінити місце контролю [64]. Проте, як доведено Т.А. Ткачук, інтернальний локус контролю забезпечує відповідальність у прийнятті рішень, соціальну активність, емоційну стійкість, моральну нормативність, виражену когнітивну активність, усвідомлення професійно-освітніх прагнень та перспектив на майбутнє [168].

У своїй дослідницькій праці щодо вивчення стійкості до стресу вчителів А.О. Реан відзначив, що при аналізі зв'язку показників стійкості до стресу із локусом контролю у педагогів простежується значуща позитивна кореляційна залежність між їхньою інтернальністю і стресостійкістю. Однак вчений наголосив на сумнівній цінності гранично високого рівня інтернальності особистості, пояснюючи це тим, що прийняття людиною на себе відповідальності за усі свої невдачі, нездійснення і провали сприяє розвитку в неї комплексу вини, що є показником дезадаптації, а це не сприяє підвищенню рівня її стресостійкості [125]. Таким чином, у багатьох випадках доцільна поведінка, яку ми розглядаємо як показник стресостійкості, що базується на

властивостях екстернальності та інтернальності, причому з переважанням останніх.

Як відомо, виключно оптимістичний чи песимістичний стиль мислення майже не зустрічається, а усі люди залежно від ситуації, досвіду та особливостей психічної діяльності перебувають у континіумі між цими граничними точками. Ю.В. Щербатих визначив, що ці стилі чи стратегії мислення особистості мають певні переваги та недоліки. Єдиною перевагою песимізму є те, що особистість задовго готується до несприятливого розвитку подій, і коли це стається, для неї такий результат не є шокуючим та не призводить до сильного стресу. Оптимістичний стиль мислення надає людині набагато більше користі. Якщо оптиміст вірить у те, що завжди існує сприятливе вирішення будь-якої ситуації, то ця віра підвищує його рівень стійкості до стресу та активізує мотивацію до пошуку рішень [182]. На нашу думку, схильність до оптимістичного стилю мислення зменшує рівень особистісної тривожності, яка пов'язана зі страхом не впоратися зі складними життєвими ситуаціями, а це, у свою чергу, сприяє розвитку стресостійкості особистості.

Про мотивацію, як один із головних чинників розвитку стресостійкості згадував ще Г. Сельє. Вчений відзначив, що специфічною людською мотивацією є така, яка спрямована не лише на збереження власного життя, але й на отримання визнання іншими людьми завдяки заподіянню користі суспільству. Дослідник назвав це явище альтруїстичним егоїзмом [136]. А.О. Реан виявив, що у досліджуваних із високим рівнем стійкості до стресу відзначається переважання внутрішньої мотивації (мотиви самореалізації, задоволення від процесу і результату діяльності) над зовнішньою негативною мотивацією (мотиви уникнення покарання і невдачі). Він довів, що зовнішня негативна мотивація знижує показники ефективності стійкості до стресу особистості, оскільки при зустрічі з труднощами для таких осіб характерна реакція відходу від проблемних ситуацій на основі мотивів уникнення покарання і невдач. Така мотиваційна

структура, з одного боку, сприяє зменшенню кількості стресогенних ситуацій за рахунок свідомого відходу від їхнього вирішення, а, з іншого, - затримує розвиток якостей, які допомагають упоратися з вирішенням різноманітних проблем [125]. К.В. Кім, досліджуючи проблему впливу мотиваційного чинника на ефективність діяльності і стійкість до стресу, виявила її обумовленість законом Йоркса-Додсона, в якому стверджується таке: чим вищою є сила мотивації, тим вищою є результативність діяльності, але цей зв'язок зберігається до певного, оптимального рівня, за яким подальша мотиваційно-емоційна напруга призводить до погіршення ефективності діяльності [64]. Отже, внутрішня мотивація до самореалізації й отримання задоволення від процесу та результату діяльності сприяє накопиченню успішних результатів подолання стресових ситуацій, а тому вона є однією із ключових психологічних умов розвитку стресостійкості особистості.

Дж. Грінберг дослідив взаємозв'язок між конфліктністю особистості та її стійкістю до стресу, який полягає у тому, що вміння успішно вирішувати конфлікти призводить до покращення міжособистісних відносин, а це, у свою чергу, зменшує кількість стресорів та рівень тривожності, підвищує самооцінку, які є основними показниками стресостійкості особистості. Підвищують конфліктність особистості такі особливості стилю спілкування як відсутність інтересу до позиції співбесідника, небажання проявити розуміння до нього, прагнення до перемоги у конфлікті будь-якою ціною, відсутність гнучкості мислення та застосування неконструктивної критики. Першими кроками до успішного вирішення будь-якого конфлікту та зниження конфліктності людини як її особистісної якості є набуття вміння рефлексивного слухання та пошуку альтернативних рішень за допомогою мозкового штурму [45]. На нашу думку, відсутність такої особистісної якості як конфліктність сприяє розвитку стресостійкості завдяки тому, що без неї людина не провокує додаткові стресові ситуації, пов'язані з різноманітними непорозуміннями з оточуючими, вміє співпрацювати з іншими при вирішенні проблем, а також

надавати та приймати соціальну підтримку у випадку її необхідності, що позитивно впливає на продуктивність її діяльності.

Важливо згадати зауваження Т. Рібо про те, що взаємозалежність комунікативних особливостей і стресостійкості простежується завдяки ціннісному ставленню суб'єкта до суспільної думки. Так, якщо у суб'єктів з низьким рівнем стійкості до стресу це може проявлятися у вигляді посилення опирання на оточуючих, тобто збільшується суб'єктивна значущість громадської думки, тоді як у людей із високим рівнем стресостійкості - у спробі збільшення психологічного тиску на оточуючих і зниженні значущості думки оточуючих [126]. О.Г. Маклаков навів статистичні дані про значну позитивну кореляцію між факторами «комунікативний потенціал» і «стійкість до стресу». Ним було виявлено значущий взаємозв'язок між моральною нормативністю і стресостійкістю. Цей показник, на думку вченого, є певним захисним механізмом, який, як каталізатор, в екстремальних умовах запускає механізм стійкості до стресу. Також моральна нормативність справляє пролонгований ефект на підтримку рівня стійкості до стресу [92].

Хоча вчені дотримуються різних позицій щодо взаємозв'язку таких показників як стресостійкість та моральна нормативність, на нашу думку, одночасне врахування особистістю суспільної думки та власних моральних пріоритетів сприяє впевненості людини у власних діях та користі виконуваної діяльності, що у свою чергу, розвиває стійкість до стресу. Особистісні конфлікти людини, які розгортаються на підґрунті суперечності між загальноприйнятими моральними нормами та власним їхнім баченням призводять до зростання внутрішньої напруги та негативно впливають на розвиток її стресостійкості.

Починаючи з 60-тих років минулого століття, багато зарубіжних психологів однією з центральних категорій моделі стресу та психологічною умовою розвитку стресостійкості особистості почали називати копінг (coping), що у перекладі з англійської мови означає опанування або долання. Вперше у психології термін «копінг» використав Л. Марфі у своїх дослідженнях криз

розвитку в дошкільному віці та засобів подолання дітьми вимог, пов'язаних із ними. Копінгом вчений назвав активні зусилля, які особистість спрямовує на опанування важкою ситуацією [205].

Найбільший внесок у розуміння сутності копінгу та його значення для розвитку стійкості до стресу здійснив Р. Лазарус, який вважав копінг стабілізуючим чинником, який може допомогти особистості підтримувати психосоціальну адаптацію в стресогенних умовах. Спочатку психолог відносив до явища подолання особливі засоби, психологічні захисти та певну поведінку, які людина використовує для впливу на психотравмуючу ситуацію. У своїх більш пізніх роботах він уточнив сутність поняття «копінг-поведінка» і визначив його як когнітивні та поведінкові зусилля, які постійно змінюються та застосовуються людиною для того, щоб впоратися зі специфічними внутрішніми та зовнішніми вимогами, які надзвичайно напружують або перевищують ресурси особистості. За своєю суттю комплекс дій особистості, які виникають у неї як реакція на певну проблему, що викликає хвилювання. Також Р. Лазарус звернув увагу на те, що хоча, копінг-поведінка змінюється залежно від природи стресу, в кожному конкретному випадку існує її стабільний особистісний стиль [198].

На думку В.А. Бодрова, копінг-поведінку можна розглядати як вияв індивідуальних способів взаємодії людини із навколишнім світом, в процесі яких проявляються можливості суб'єкта та особливості ситуації, відображені у його свідомості у категоріях цінності, значущості, складності та наслідків конкретної події. Така поведінка суб'єкта є способом протидії, захисту від небажаного впливу ситуації шляхом перетворення, зниження чи пом'якшення її вимог, уникнення, звикання, пристосування до ситуації з метою опанування чи ліквідації умов розвитку стресу [24]. Є.В. Кузнецова з її послідовниками, узагальнюючи попередній досвід у процесі дослідження копінг-поведінки, визначила це явище як комплекс свідомих адаптивних дій (когнітивних, афективних та поведінкових), які дозволяють суб'єкту впоратися зі складною

життєвою ситуацією або внутрішньою напругою способами, які є адекватними щодо особистісних утворень та ситуації, завдяки свідомим стратегіям дій [81].

Сучасні українські вчені також активно досліджують сутність такого психологічного явища як копінг та відповідно до цього формують власні визначення. З точки зору особистісного підходу З.А. Сивогракова визначила копінг як здійснення суб'єктом цілісної особистісної активності, реалізацію здатності до подолання в процесі особистісно-ситуативної взаємодії в умовах складних життєвих ситуацій [138], Н.В. Родіна, ґрунтуючись на психодинамічній парадигмі, – як структурну «надбудову» особистості, яку індивід здатний тією чи іншою мірою усвідомити та яка виникає в результаті соціалізації як результат взаємодії несвідомих мотивів особистості й повторюваних несприятливих чинників навколишнього середовища. При цьому кожна форма психологічного подолання є специфічною і визначається суб'єктивним значенням пережитої ситуації, але у цілому її дія подібна до дії психологічних захисних механізмів – спрямована на зниження рівня базальної тривоги і відновлення адекватної самооцінки [129].

Узагальнюючи концепції, що пояснюють взаємовідносини захисних механізмів і копінг-процесів, Н.В. Родіна зазначила, що обидва ці процеси починають функціонувати в умовах, коли індивід перебуває у стані стресу і/або його самооцінка перебуває під загрозою і характеризуються зміною мислення, емоцій і поведінки. Тобто вони виконують подібні функції - адаптацію до важких життєвих ситуацій - і активізуються в ситуаціях порушення психологічної рівноваги. При цьому більш зрілі психологічні захисні механізми й більш продуктивні копінг-стратегії сприяють ефективній адаптації індивіда в стресових ситуаціях, тоді як адаптивна роль незрілих захисних механізмів і непродуктивних копінг-стратегій певною мірою низька, крім того, вони можуть призводити до дезадаптації [130].

Т.А. Ткачук презентувала зміст поняття «копінг» як сукупність когнітивних, емоційних і поведінкових стратегій особистості, спрямованих на досягнення нею адаптації до стресових ситуацій, подолання життєвих криз та її

самореалізації [168]. На нашу думку, змістовий контекст поняття «копінг», який сформулювала Т.А. Ткачук, є найбільш вдалим завдяки тому, що він чітко та повною мірою визначає сутність цього психологічного явища.

Успіх подолання стресу та становлення стійкості до нього залежить від наявності копінг-ресурсів, тобто відносно стабільних властивостей людини та особливостей її оточення, які сприяють розвитку подолання стресів. В.І. Розов запропонував поділити їх на два основні класи: особистісні (психологічні) та соціальні. Перший клас копінг-ресурсів містить різноманітні навички та здібності індивіда, а другий – відображає доступність інструментальної, моральної та емоційної підтримки від соціального оточення [131; 132]. У межах інформаційної моделі стресостійкості Л.В. Куліков виокремив такі 4 види ресурсів подолання стресу: когнітивне, емоційне, поведінкове та соціально-психологічне подолання. Когнітивне подолання полягає у використанні позитивного мислення для аналізу причин виникнення стресу й пошуку шляху та ресурсів для боротьби з його наслідками. Під емоційним подоланням мається на увазі усвідомлення та прийняття власних почуттів та емоцій, набуття вміння користуватись соціально прийнятними формами вияву почуттів. Сутність поведінкового подолання полягає у корекції планів та завдань діяльності, а також зміні, у випадку необхідності, власної поведінки. Соціально-психологічне подолання реалізовується завдяки корекції життєвих цінностей, зміні рольової поведінки та характеру міжособистісного спілкування [82].

На основі наявних у людини копінг-ресурсів для подолання стресу вона використовує власні стратегії. Копінг-стратегії – це способи управління стресовим чинником, що виникають як відповідь особистості на сприйняту загрозу. Сьогодні існує велика кількість класифікацій копінг-стратегій залежно від критеріїв їхнього поділу. За допомогою факторного аналізу Р. Лазарус та С. Фолькман змогли виявити 67 видів реакцій людини на несприятливі ситуації та об'єднати їх у 8 окремих стратегій подолання: конфронтальний копінг, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, втеча-уникання, планування розв'язання проблеми та

позитивна переоцінка. Залежно від спрямованості на розв'язання чи на зміну власних установок у ставленні до ситуації вчені об'єднують їх у дві великі групи: проблемно-орієнтований та емоційно-орієнтований копінг. Перший спрямований на раціональний аналіз проблеми, а другий не супроводжується конкретними діями та проявляється у вигляді спроб не думати про проблему та інфантильною оцінкою ситуації [199].

Спробу доповнити та розширити класифікацію Р. Лазаруса та його послідовниці С. Фолькман здійснили Н. Ендлер та Дж. Паркер, які додали до проблемно-орієнтованого та емоційно-орієнтованого копінгу, такий, що спрямований на уникання. До проблемно-орієнтованого подолання вчені віднесли попередній аналіз проблеми, фокусування на проблемі й пошук можливих засобів її розв'язання, ефективний розподіл часу, вибір особистих пріоритетів, звернення до власного досвіду розв'язання подібних проблем, контроль ситуації, орієнтацію на необхідність розв'язання проблеми та практичну реалізацію планів. Емоційно-орієнтований копінг містить внутрішню та зовнішню агресію, фіксацію на переживаннях власної безпорадності та неможливості впоратися з ситуацією, зосередженість на власних недоліках, дратівливість або апатію, переживання сильної нервової напруги та емоційний шок. До копінгу, орієнтованого на уникання, належать індивідуальне відволікання від стресової ситуації (прагнення отримати задоволення від речей, які безпосередньо не стосуються проблемної ситуації: їжа, прогулянки, книжки, перебування на самоті або навпаки серед людей) та соціальне відволікання (прагнення поділитися переживаннями із близькими або звернення за професійною допомогою) [193].

Є. Варбан у своєму дослідженні розробив таку класифікацію копінг-стратегій відповідно до спрямованості поведінки людини: перетворювальна стратегія, смисло- і цілеутворення, самовдосконалення, стратегія подолання за допомогою інших людей. Вчений також виявив деякі вікові та особистісні особливості обрання та подальшого застосування зазначених способів копінгу. Із віком збільшується частота використання стратегій, які спрямовані на



самовдосконалення, пошук нових сенсів і цілей у житті. Досліджувані, які обирали стратегії перетворення, смисло- і цілеутворення, а також самовдосконалення, відрізнялись схильністю до інтернального локус-контролю та високим рівнем емоційної стабільності [31].

Підсумовуючи запропоновані сучасними вченими психологічні умови розвитку стресостійкості особистості, до основних можна віднести адекватну самооцінку особистості, оптимістичний стиль мислення, високу мотивацію професійної діяльності, а також вміння застосовувати стратегії просоціального та проблемно-орієнтованого копіngu. За нашою позицією, до психологічних умов розвитку стійкості до стресу, крім зазначених вище особистісних властивостей та стилів долаючої поведінки, варто додати низький рівень особистісної тривожності, переважання інтернального локус контролю над екстернальним, конфліктну компетентність.

### **1.3. Аналіз психологічних умов розвитку стресостійкості у професійній діяльності соціальних працівників**

Стійкість до стресу є важливим чинником, що забезпечує ефективність та успішність професійної діяльності фахівців різних сучасних спеціальностей. Соціальна робота є невід'ємною складовою суспільства будь-якої країни, яка спрямована на підтримку тих верст населення, які у певний період часу є нездатними до ефективної самостійної адаптації в суспільних взаємодіях. Завдяки цьому розвиток соціальної сфери є одним з найбільш пріоритетних напрямків соціальної політики держави. Надзвичайно важливим завданням є системна підготовка висококваліфікованих працівників, які здатні підтримувати та розвивати власну стресостійкість, від якої залежить успішність виконання фахівцями соціальної сфери їх професійних обов'язків.

Однією із важливих компетентностей соціального працівника є здатність ефективно функціонувати у складних ситуаціях, які часто трапляються у

практиці соціальної роботи. Цей вид компетентності А.М. Львовчкіна допускає визначати як стресостійкість. Вчена зазначила, що питанням формування і розвитку стресостійкості присвячено значну кількість досліджень як в Україні, так і за кордоном. Разом із тим, ці дослідження переважно стосуються таких спеціальностей, як військові й представники ризиконебезпечних професій. І хоча соціальні працівники не належать до зазначених категорій, але вони також часто стикаються із стресовими ситуаціями [89].

Енциклопедія для фахівців соціальної сфери містить наступне тлумачення цього терміну: «Соціальні сфери – галузі, що надають різноманітні (матеріальні і духовні) послуги для населення; сукупність галузей, підприємств, організацій, які безпосередньо визначають спосіб і рівень життя людей, їх добробут і задоволення різних потреб» [52, С.96]. Тобто, основною функцією соціальних сфер є надання населенню різноманітних соціальних послуг.

Соціальний працівник допомагає не лише окремим людям та сім'ям, які опинилися у скрутному життєвому становищі, а і опосередковано бере участь у реформуванні соціальної політики держави. Він повинен уміти виявляти соціальну проблему, встановлювати її причину, а потім сприяти її вирішенню. До професійно важливих якостей соціального працівника належать фахова компетентність, доброзичливе ставлення до людей, організаторсько-комунікативні якості, високий морально-етичний рівень та нервово-психічна витривалість [213].

Існує певна специфіка різних професій, які пов'язані із соціальною сферою. У «Довіднику кваліфікаційних характеристик професій» вказано що, до посад працівників, професійна діяльність яких прямо чи опосередковано пов'язана з наданням соціальних послуг різним верствам населення, належать соціальний педагог, фахівець із соціальної допомоги вдома, фахівець із соціальної роботи, соціальний робітник та державний соціальний інспектор. До кваліфікаційних вимог всіх зазначених посад, окрім соціального робітника, обов'язково належить здобуття повної вищої освіти за спеціальністю

відповідної галузі знань, адже сфери їх професійної діяльності включають багато завдань, виконання яких потребує високого рівня професіоналізму [48].

Зазначені вище посади працівників соціальної сфери, окрім певних особливостей професійної діяльності, мають і деякі спільні завдання. По-перше, відповідно до потреб та можливостей клієнта, кожен фахівець соціальної сфери зобов'язаний чітко визначити нагальні проблеми та обрати відповідні методи для їх ефективного вирішення, що вимагає від нього спостережливості та навичок раціонального мислення, а також вміння за необхідності вносити певні зміни до виконання поставлених завдань. По-друге, кожен працівник, який надає соціальні послуги, повинен сприяти ефективній адаптації та соціалізації різних верст населення, а для цього йому самому необхідно бути адаптованим до умов суспільного життя. По-третє, він часто виступає посередником між клієнтом та різними державними та приватними установами, що вимагає від нього вміння вирішувати різні конфлікти. Ці та цілий ряд інших особливостей професійної діяльності працівників соціальної сфери обумовлюють специфіку вияву стрес-факторів, які, в свою чергу, пов'язані з визначенням психологічних умов їх виникнення та розвитку.

Вияв стресостійкості як системної динамічної властивості особистості, яка визначає здатність людини протистояти стресорному впливу та адекватно емоційно реагувати на більшість стресогенних ситуацій, активно їх змінювати чи пристосовуватись до них без шкоди для свого здоров'я та зберігати ефективність виконуваної діяльності, має свої особливості у кожному віковому періоді, в тому числі і на різних етапах дорослості. У сучасній психологічній науці на цей час існує досить велика кількість періодизацій вікового розвитку людини, які мають як багато спільного, так і певні розбіжності. На нашу думку, на сьогодні найбільш придатною для використання у нашому дослідженні є вікова періодизація Г. Крайг, за якою у дорослому віці виокремлюється три етапи, а саме: рання дорослість (від 20-ти до 40-ка років); середня дорослість (від 40-ка до 60-ти років) та пізня дорослість (від 60-ти років і далі) [75]. Переваги зазначеного поділу на вікові періоди полягають у їх пропорційності, а

також значному подовженні дорослого віку, адже багато сучасних людей старших за 60 років продовжують свою професійну кар'єру, в тому числі й в соціальній сфері, що вказує на наявність спільних якісних показників у їх житті порівняно з попередніми періодами вікового розвитку, а це не потребує виокремлення такого особливого вікового періоду як старість.

У середині 80-тих років минулого століття К. Купером були здійснені масштабні дослідження стресогенності різних професій та ранжування рівня стресу серед представників різних спеціальностей. У переліку професій та відповідному їм рангу стресу (від 0 до 10, відповідно до зростання стресогенності), робітнику соціальної служби К. Купер надав значення 6. Для порівняння, найбільш стресогенною професією, на думку вченого, є шахтарі (8,3), а найменш схильною до виникнення стресів – бібліотекар (2) [189]. Можна зробити висновок, що працівники соціальної сфери є однією з вразливих до стресу професійних груп.

Українськими вченими було здійснено декілька спроб визначення стресорів, які є характерними для професійної діяльності працівників соціальної сфери. Ю.В. Калашніков виокремив такі специфічні стрес-фактори як зниження енергетичного потенціалу організму, що проявляється у вигляді зниження емоціогенності стимулів, часте та довготривале перебування у стані повної готовності до активних дій, кисневе голодування, малорухливий стиль життя, неякісний відпочинок, послаблений імунітет, холодні приміщення [58]. Н. Івченко, В. Миколенко та К. Шендеровський у своєму спільному дослідженні виявили наступні стресові чинники, які негативно впливають на психоемоційний стан працівників соціальної сфери та спричинюють стрес: недостатність супервізії, обмеженість ресурсів, недостатня професійна підготовка та брак практичного досвіду, неадекватність професійних очікувань щодо результатів роботи та критеріїв успішності [149]. До перерахованих стресорів, на нашу думку, варто також додати такі: велика кількість клієнтів для одного працівника, широке коло їх проблем, які необхідно допомогти вирішити, невмотивованість деяких клієнтів щодо співробітництва з

соціальним працівником, недосконалість нормативної бази, низький рівень заробітної плати, надлишок або дефіцит необхідної інформації, брак часу для вирішення конкретних професійних завдань. Важливо підкреслити той факт, що всі перераховані вище стрес-фактори є взаємопов'язаними. Наприклад, брак необхідного професійного досвіду може викликати брак часу для виконання професійних завдань, а занадто великий обсяг роботи може призвести до виникнення конфліктів з клієнтами, яким соціальний працівник своєчасно не встиг допомогти у вирішенні їх певних проблем. Деякі із організаційних факторів, які викликають стрес, неможливо повністю усунути (наприклад, збільшити заробітну плату чи відмовитись працювати в незручний час), тому необхідно переоцінити їх значення та намагатись по-іншому до них ставитись. Будь-які конфлікти завжди виникають завдяки протистоянню двох сторін. Їх поява вказує на досить обмежену професійну компетентність працівника соціальної сфери у питанні побудови успішних взаємовідносин з отримувачами соціальних послуг, зокрема низький рівень його комунікативної компетентності та певні особистісні риси, які провокують конфліктність у будь-яких стосунках.

На сьогодні серед науковців досі не існує єдиного погляду на структуру стресостійкості особистості. Сучасні дослідники А.Я. Боднар і Н.Г. Макаренко, які розуміють стійкість до стресу як складну інтегральну властивість особистості, презентовану комплексом інтелектуальних, когнітивних, емоційних й особистісних якостей, виокремлюють її два структурних компонента, а саме когнітивно-інтелектуальний та емоційно-особистісний. До першого, на думку вчених, належать такі особистісні властивості: гнучкість та абстрактність мислення; полenezалежність як глобальна домінуюча тенденція особистості орієнтуватись при вирішенні проблем на власний досвід, а не на інших; розвинені перцептивні здібності. Складовими емоційно-особистісного компонента стресостійкості науковці вважають емоційну стійкість, оптимізм, середній рівень особистісної тривожності, внутрішній локус контролю [22].

Г.М. Дубчак зауважила, що у вітчизняній психології розуміння структури стресостійкості опирається на традиційний підхід щодо визначення структури

психіки, згідно з яким її компонентами є емоційний, когнітивний та поведінковий [49]. Відповідно до теоретичної моделі стресу з врахуванням перцептивних та когнітивних процесів, автором якої був Р. Лазарус, головна роль у розвитку стресостійкості особистості належить оцінці стресової ситуації людиною, тобто визначення індивідуальної значущості різних елементів ситуації та власної спроможності людини до подолання стресу [200]. Це означає, що спочатку людина завдяки когнітивним процесам здійснює рефлексивну діяльність щодо особливостей стресу та власних ресурсів для його подолання. Це, в свою чергу, викликає в неї певні емоції, що впливають на мотивацію щодо цілеспрямованого регулювання власної поведінки, спрямованої на боротьбу зі стресом. Таким чином, враховуючи послідовність особливостей психологічного реагування на стрес та, відповідно, розвиток стресостійкості особистості, за нашою позицією, доцільним у структурі стресостійкості першим розглядати когнітивний компонент, другим – емоційний, а третім – поведінковий.

На думку О.Ю. Воронової, основу когнітивного компонента стресостійкості становлять знання, які визначають розвиток рефлексії себе та інших і вміння, що лежать в основі практичних дій та здійснення рефлексивної діяльності [42]. Тому, на нашу думку, доцільніше цей компонент стресостійкості соціальних працівників означити як когнітивно-рефлексивний, адже він вміщує вміння здійснювати оцінку стресової ситуації, особистісних якостей, самоаналіз та рефлексувати позитивні й негативні аспекти власної діяльності.

За нашою позицією, оптимістичний стиль мислення є одним з конструктів когнітивно–рефлексивного компонента стресостійкості фахівців соціальної сфери, адже оптимізм, як особистісна установка, провокує спонукання, що спрямовані на реалізацію позитивного ставлення до людей, обставин, подій у вигляді відповідних ним дій, а також виявлення інтересу до життя. Завдяки цьому, оптимістичний стиль мислення необхідний працівнику соціальної сфери у зв'язку зі специфікою його роботи, яка вимагає особливого душевного настрою для боротьби з безліччю стресових ситуацій. Він суттєво допомагає

фахівцю підвищувати стресостійкість у ситуаціях спілкування з людьми, які опинились у складних життєвих обставинах, оскільки оптиміст не тільки здатен спрогнозувати позитивне вирішення будь-якої складної ситуації, а і переконати клієнта в його можливостях, тим самим змотивувавши його на активну спільну роботу. О.А. Агарков, Д.Ю. Арабаджиєв та інш. звернули увагу на те, що відсутність схильності до оптимістичного стилю мислення в соціального працівника деморалізує клієнта, створює атмосферу недовіри щодо поліпшення існуючого положення, що негативно впливає на результати роботи [4].

За результатами дослідження А.О. Реана та С.В. Субботіна було виявлено, що адекватна самооцінка особистості дозволяє оптимально використовувати власний потенціал, сприяє саморегуляції та підвищує стресостійкість у складних умовах професійної діяльності [123; 143]. Адекватна самооцінка – один з важливих критеріїв успішності роботи фахівців соціальної сфери. Занадто низька самооцінка соціального працівника призводить до зневіри у власні професійні вміння та можливості та, як наслідок, зменшення прояву ініціативи у вирішенні різноманітних професійних завдань, що зменшує можливості професійного саморозвитку. Зависока самооцінка фахівця сприяє накопиченню невдач у професійній діяльності, які виникають через його неможливість адекватно оцінити власні можливості та навички, спрогнозувати результат виконання професійних завдань, проаналізувати причини невдачі, а також визначити шляхи уникнення їх у майбутньому. Обидва крайні рівні розвитку самооцінки працівників соціальної сфери призводять до виникнення хронічних стресів у їхній професійній діяльності, тому адекватна самооцінка є одним з конструктів когнітивно-рефлексивного компонента стресостійкості фахівців. При цьому С.В. Грищенко було виокремлено наступні умови вдосконалення самооцінки працівників соціальної сфери: визначення причин низької самооцінки, емоційна підтримка та соціальне схвалення, професійні досягнення і вирішення внутрішніх конфліктів особистості [46].

Наступним конструктом когнітивно-рефлексивного компонента є інтернальність-екстернальність, що суттєво впливає на розвиток

стресостійкості фахівців професій типу «людина-людина», зокрема працівників соціальної сфери. Г.М. Дубчак визначила, що фахівці з вираженою інтернальністю є більш самокритичними та самостійними під час виконання відповідальних дій, що забезпечує конструктивну поведінку в стресових ситуаціях [49]. О.С. Дмишко дослідила, що інтернали менше піддаються дистресу в екстремальних умовах при здійсненні соціального тиску, який притаманний професіям, які пов'язані з врегулюванням різноманітних конфліктів, у тому числі й фахівцям соціальної сфери, адже вони здатні до самоаналізу, більш впевнені у собі, терплячі та врівноважені [47]. О.П. Патинок визначила, що саме інтернальність соціальних працівників забезпечує стабільність їх самооцінки, сприяє самоактуалізації, зумовлює їх відповідальність за вироблення життєвої стратегії, особистісний і професійний розвиток [110]. Працівник, що надає професійну соціальну допомогу, з вираженою екстернальністю є менш стресостійким, оскільки він легше піддається маніпуляціям, занадто чутливий до критики з боку інших людей, не схильний вважати свої дії причиною власних успіхів та невдач, тому не здатен до самостійного планування та брати повною мірою відповідальність за здійснення професійної діяльності. Але працівник, який завжди бере на себе відповідальність за всі помилки в професійному житті, у випадку значної кількості серйозних невдач, постійно відчуває провину, що негативно впливає на його стійкість до стресу.

Таким чином, конструктами *когнітивно-рефлексивного* компонента стійкості до стресу фахівців соціальної сфери можуть бути оптимістичний стиль мислення, адекватна самооцінка та інтернальний локус контролю.

До конструктів емоційного компонента стресостійкості, на думку М.С. Кудінової, належить низький рівень тривожності [80]. Якщо ситуативна тривожність є нормальною реакцією людини на різноманітні стресори та служить її адаптації до нових умов, то така психологічна властивість як особистісна тривожність виявляється в постійній схильності до переживань тривоги в різних ситуаціях, що негативно впливає на ефективність професійної



діяльності працівників соціальної сфери та значно знижує їх стресостійкість. У фахівців з підвищеним рівнем тривожності, що надають соціальні послуги населенню, тривога може з'являтися внаслідок наявності невирішених проблемних ситуацій, заблокованої активності, що не дає можливості розрядити збудження. Такі ситуації виникають дуже часто, адже успішність виконання професійних завдань залежить не тільки від дотримання нормативності та старанності соціального працівника, а і від його спільної роботи з клієнтом, який, у свою чергу, інколи немотивований до співпраці, невідповідально ставиться до своїх обов'язків, або не в змозі їх виконувати з інших причин. Особистісна тривожність може виявлятися як схильність людини сприймати загрозу своєму «Я» в ситуаціях невизначеності, які регулярно трапляються під час виконання професійних завдань працівниками соціальної сфери, що робить їх вразливими до дії стресорів та блокує їх активність.

Емоційний компонент стресостійкості конструє емоційна реакція людини на стресову ситуацію, зокрема здатність контролювати свій емоційний стан під час дії (або після) стресора. Деякі вчені до цього компонента структури стресостійкості відносять емоційну стійкість. Так, П.Б. Зільберман під цим поняттям визначив інтегративну властивість особистості, яка характеризується взаємодією емоційних, вольових, інтелектуальних і мотиваційних компонентів психічної діяльності індивіда, що забезпечує оптимальне досягнення мети діяльності в складних емоційних обставинах [55]. М.І. Дяченко і В.А. Пономаренко обґрунтували емоційну стійкість одночасно і як якість особистості й як психічний стан, який забезпечує доцільну поведінку в екстремальних ситуаціях [51]. Але існують й інші авторські позиції з цього приводу. Наприклад, Я. Рейковський виявив, що в деяких людей емоційна стійкість виявляється через їх низьку емоційну чутливість [122]. На нашу думку, низький рівень емоційності та повільна зміна емоцій є недоцільною особистісною властивістю для представників професій типу «людина-людина», в тому числі й соціальних працівників, адже їхня професійна діяльність, насамперед, пов'язана зі спілкуванням, яке, в свою чергу, вимагає високого

рівня емпатійності та вміння свідомо «підлаштовуватись» до емоційного стану клієнтів. Тому вважаємо, що до структури стресостійкості фахівця соціальної сфери належить не емоційна стійкість, а саме врівноваженість як вміння свідомо регулювати свій емоційний стан залежно від ситуації.

Л. Мерфі виокремив мотиваційний компонент стресостійкості, адже мотив визначає активність і спрямованість людини та виступає важливою складовою частиною будь-якої діяльності [205]. А.О. Реан здійснив вдалий опис особистості, яка одночасно є змотивованою на успіх і завдяки цьому стійкою до стресів. Вчений здійснив характеристику такої людини як активної, ініціативної та цілеспрямованої щодо пошуку способів подолання труднощів. Вона здатна планувати свою діяльність у довгостроковій перспективі, підвищувати її результативність в умовах дефіциту часу та без зовнішнього контролю [125]. Отже, згадані вище особистісні якості, за нашою позицією, є бажаними для ефективності професійної діяльності соціального працівника, оскільки сприяють його стійкості до стресів, а тому змотивованість до успіху можна вважати конструктом мотиваційного компонента стресостійкості фахівців соціальної сфери.

Мотив можна розглядати як форму вияву емоційного процесу, адже мотивація - це певна емоція плюс спрямованість дії. На нашу думку, задля більш компактної і зрозумілої структури стресостійкості соціального працівника доцільно об'єднати описані вище два компонента в один: *емоційно-мотиваційний*, конструктами якого можуть виступити низька тривожність, емоційна врівноваженість та змотивованість до досягнення успіху. Отже, емоційно-мотиваційний компонент стійкості до стресу працівників соціальної сфери базується на здатності долати емоційну напругу та свідомо регулювати власний емоційний стан і рівень тривожності, а також переважання мотивації до успіху над мотивацією уникнення невдачі.

Поведінковий компонент структури професійної стресостійкості відображає дії та вчинки фахівця у стресовій ситуації задля нейтралізації впливу стрес-факторів і підтримки балансу між вимогами професійної

діяльності та внутрішніми ресурсами, що задовольняють цим умовам. Так як, професійна діяльність соціального працівника безпосередньо пов'язана з активною взаємодією із різними категоріями населення, яку він повинен вміти ефективно регулювати, доцільніше сформулювати цей компонент стійкості до стресу як поведінково-регулятивний.

Ефективність реалізації людиною власних намірів щодо певної цілеспрямованої дії безпосередньо залежить від її волі. В.І. Селіванов визначив волю як свідоме регулювання особистістю своєї поведінки, що визначається здатністю відчувати і долати внутрішні та зовнішні перешкоди на шляху до своєї мети [135]. Сутність волі, згідно з науковою позицією І.Д. Беха, полягає у практичному поєднанні близьких та віддалених перспектив життя в одну особистісну цілісність, яка реалізується у повсякденній поведінці людини [21]. Особливості вольової регуляції особистості залежать від рівня розвитку її базальних вольових якостей, до яких, на думку В.К. Каліна, належать енергійність, терплячість, витримка та сміливість [60]. Енергійність як здатність піднімати активність до необхідного рівня є важливою для успішного виконання соціальним працівником своїх професійних обов'язків, адже часто фахівцю необхідно у швидкому темпі виконувати велику кількість дуже різних за своїм змістом завдань, таких як одночасне спілкування з декількома клієнтами, занесення інформації у відповідні документи, вибудовування плану наступних дій тощо. Важливість терплячості для фахівця соціальної сфери полягає в умінні підтримувати інтенсивність роботи на заданому рівні, адже часто буває так, що клієнт потребує термінової допомоги, і соціальному працівнику, незважаючи на втому чи інші особисті труднощі, необхідно її надати. Витримка фахівця соціальної сфери, як здатність швидко гальмувати дії, почуття та думки, що заважають здійсненню прийнятого рішення може проявлятися навіть у тому випадку, якщо клієнт з певних причин викликає у працівника неприємні враження та почуття, однак він продовжує йому надавати якісні соціальні послуги. Значення сміливості, як здатності при виникненні небезпеки зберегти стійкість організації психічних функцій і не знизити якість

діяльності, полягає у тому, що досить часто соціальні працівники вимушені справлятися зі стресовими ситуаціями, адже мають працювати з клієнтами з різноманітними психічними порушеннями та асоціальною поведінкою, які поводять себе не тільки непередбачувано та неадекватно, а часто ще й агресивно. Тому, вважаємо, що вольова саморегуляція є одним з найважливіших конструктів поведінково-регулятивного компонента стресостійкості соціального працівника, адже він визначатиме те, як фахівець свідомо регулюватиме свою поведінку в професійній діяльності, у тому числі й стресових ситуаціях, задля забезпечення її ефективності.

Оскільки спілкування займає провідне місце у професійній діяльності соціальних працівників, більшість стресів пов'язані саме з різними видами комунікацій з іншими. Однією з головних причин такої ситуації, на нашу думку, є те, що багато фахівців не досягли високого рівня комунікативної компетентності, а саме вміння адекватним способом виявляти свої емоції та думки, уважно слухати й інтерпретувати почуту інформацію правильно, вербально та невербально «підлаштовуватись» до співбесідника тощо. М. Снайдер довів, що люди, які відрізняються високим комунікативним контролем, здатні регулярно управляти виявом своїх емоцій, адаптувати свою поведінку до змісту певної ситуації, пов'язаної зі спілкуванням [142]. Як ми вважаємо, зазначені вище комунікативні вміння допомагають фахівцям конструктивним чином регулювати свою поведінку, що дає можливість зменшувати кількість непередбачуваних конфліктних та стресових ситуацій і суттєво покращувати ефективність виконання ними певних професійних обов'язків. Отже, щоб розвивати свою стресостійкість, соціальним працівникам необхідний високий рівень розвитку такого конструкта її поведінково-регулятивного компонента як самоконтроль у спілкуванні.

До поведінково-регулятивного компонента стійкості до стресу соціальних працівників, на нашу думку, належить конфліктна компетентність, яка за науковою позицією І.В. Козич, включає вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно її змінити, а також скористатися нею для

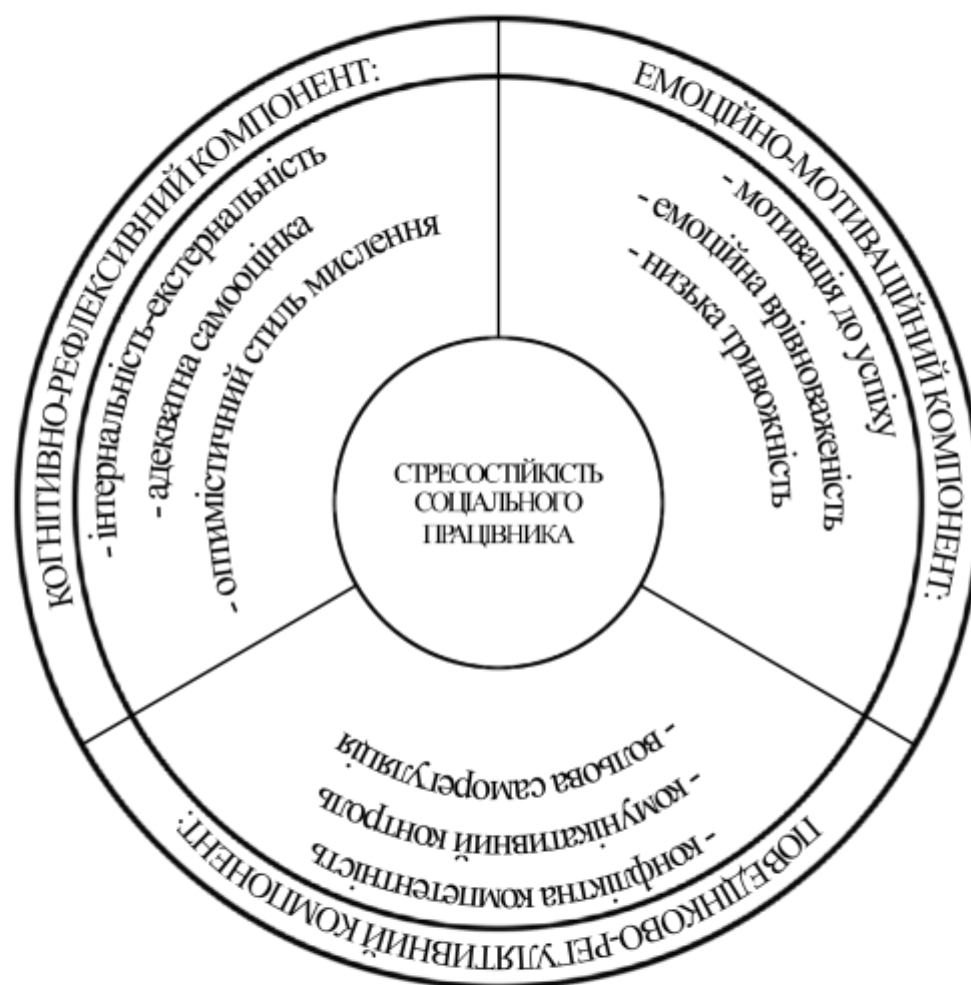
досягнення своєї мети з урахуванням інтересів іншої сторони [68]. Фахівець, якому притаманна конфліктна компетентність, не тільки обізнаний про діапазон можливих стратегій поведінки у конфліктній ситуації, а й володіє певними навичками реалізації цих стратегій у конкретних умовах. Ці вміння є вкрай необхідними для соціального працівника у роботі з соціально неадаптованими клієнтами, адже він здатен не тільки вирішити конкретний професійний випадок, а і навчити конструктивній поведінці у конфлікті своїх клієнтів. Вирішення конфліктів у професійній діяльності призводить до зменшення кількості стресів, що позитивно впливає на розвиток стійкості до них у працівників соціальної сфери.

Отже, конструктами *поведінково-регулятивного* компонента стресостійкості соціальних працівників є волява саморегуляція, самоконтроль у спілкуванні та конфліктна компетентність.

Таким чином, аналіз запропонованих сучасними вченими варіантів структури стресостійкості особистості фахівців, професійна діяльність яких пов'язана з соціальною сферою, дозволяє нам побудувати структуру стресостійкості соціальних працівників, яку презентовано на рисунку 1.2.

У пошуках психологічних умов, які спрямовані на подолання основних стресогених чинників у професійній діяльності працівників соціальної сфери, П.Д. Павленок та його послідовники здійснили спробу визначити необхідні особистісні властивості соціального працівника, які сприяють розвитку його стійкості до стресів. На думку вчених, працівник соціальної сфери повинен відрізнятися гуманістичною спрямованістю особистості, загостреним почуттям доброти та справедливості, особистісною та соціальною відповідальністю, терпимістю, ввічливістю, порядністю, здатністю до емпатії, готовністю зрозуміти інших та надати допомогу, адекватною самооцінкою та соціальною адаптованістю [108].

Н.Е. Водоп'янова, за результатами дослідження стійкості до стресу та схильності до емоційного вигорання представників професій типу «людина-людина» таких як менеджери, професійна діяльність яких має багато спільного



**Рис. 1.2 - Структура стресостійкості соціальних працівників**

з працівниками соціальної сфери, визначила деякі психологічні умови розвитку їх стресостійкості. По-перше, стійкими до стресу, на думку вченої, є фахівці з такими базовими особистісними властивостями як емоційна стійкість, адекватна самооцінка, оптимізм, висока мотивація до саморозвитку та професійного зростання, а також комунікативність і соціальна сміливість. По-друге, для розвитку стресостійкості працівників необхідне вміння застосовувати широке коло копінг-стратегій відповідно до вирішення різних стресогенних ситуацій, а саме просоціальних і проблемно-орієнтованих моделей поведінки їх подолання у різних випадках. Особливою групою вчена виокремила такі специфічні управлінські навички як креативність у вирішення

професійних завдань, високий рівень комунікативних вмінь, можливість здійснювати цілеспрямований вплив на людей [38, 39].

Емоційна емпатія - це здатність співчувати іншому, відчувати те, що відчуває інший, переживати ті ж емоційні стани, ідентифікувати себе з ним. А. Мехрабіан довів, що емпатія пов'язана не тільки із загальним станом здоров'я людини, але й її соціальною адаптованістю та відображає розвиненість навичок взаємодії з людьми [204]. Оскільки професійна діяльність у соціальній сфері може бути пов'язана з безліччю стресів, пов'язаних з неконструктивними способами комунікації між соціальними працівниками й їхніми клієнтами, колегами, керівництвом, та вимагає високого рівня емоційної культури соціальних працівників, то така особистісна якість як емпатійність, за нашою позицією, є однією з найважливіших психологічних умов розвитку стресостійкості фахівців, що надають соціальні послуги.

У психологічних джерелах висвітлюється ідея А.О. Реана про те, що міжособистісні взаємини людей із високим рівнем стресостійкості відрізняють тенденції такої їхньої позитивної спрямованості як соціально-психологічна терпимість або толерантність, підвищені просоціальні очікування від учасників спільної діяльності, доброзичливість, орієнтація на співробітництво [123]. Т.М. Титаренко звернула увагу на те, що людині легше проявляти великодушність до тих, хто чимось на них схожий, ніж до тих, чия своєрідність здається незрозумілою. Разом з тим, коли людина концентрує увагу на подібних за певною характеристикою до себе оточуючих (віком, приналежністю до своєї етнічної групи, ціннісними поглядами чи образом життя тощо), то вона може автоматично виключати всіх інших з поля дії власної моральності, точніше, бути не толерантною до них [167]. Однак професійна діяльність соціальних працівників безпосередньо пов'язана зі спілкуванням з різними групами населення і для її ефективності це вимагає від фахівця ставитись з безумовним прийняттям та повагою відноситись до всіх своїх клієнтів, незалежно від їхніх фізичних, психічних та соціальних особливостей. Таким чином, толерантність як особистісна якість соціального

працівника є важливою психологічною умовою розвитку його стресостійкості, адже вона позбавить фахівця негативних проявів різноманітних упереджень, непорозумінь, що, в свою чергу, сприятиме усуненню можливих конфліктів під час взаємодії з клієнтами.

Будь-який вид людської діяльності має моральний вимір, особливо та, яка пов'язана з взаємодією з іншими людьми. У зв'язку з цим, надання соціальних послуг, які є основним змістом професійної діяльності соціальних працівників вимагає високого рівня розвитку моральної свідомості фахівця. На думку І.С. Булах, моральна свідомість – це специфічна форма духовної культури, яка спирається на загальнолюдські моральні норми та цінності, ідеали та принципи, поняття добра й зла, совісті й гідності, справедливості й відповідальності. Завдяки їй відбувається регуляція поведінки та взаємин. Моральна свідомість є найважливішою складовою свідомості суб'єкта, його моральних взаємин. Вона містить у собі не тільки пізнання сутності моралі, а і загальнолюдських норм і правил поведінки, а, отже, систему ставлень людини до цих норм і правил [27].

Професійно-етичний кодекс соціальних працівників України, який базується на міжнародних етичних принципах соціальної роботи, визначає моральну норму як усталену вимогу до поведінки та діяльності соціальних працівників стосовно суб'єктів та об'єктів соціальної роботи. Вона вміщує в себе сукупність наступних якостей: гуманізму, справедливості, толерантності, конфіденційності, об'єктивності та альтруїзму [53]. Моральна нормативність фахівця соціальної сфери передбачає слідування зазначеним моральним нормам, тобто неупереджене ставлення до клієнта, визнання його людської гідності, надання йому необхідної допомоги без зайвої моралізації та докорів. Все це допомагає йому у визначенні головних цінностей у його професійній діяльності, дотриманні етичних принципів у будь-якій ситуації, що зменшує її невизначеність, а тому і стресорний вплив. Отже, глибоке розуміння головних моральних норм та принципів у соціальній роботі з різними категоріями населення, а також їх беззаперечне дотримання, сприяє стресостійкості



працівників соціальної сфери і тому виступає значущою психологічною умовою розвитку цієї особистісної властивості.

Дослідження А.К. Маркової продемонстрували, що система домінуючих мотивів професійної діяльності актуалізує професійну спрямованість фахівця, сприяючи підвищенню його стресостійкості [96]. При цьому О.А. Баранов визначив, що на рівень стресостійкості особистості переважаючий вплив має внутрішня мотивація, на відміну від зовнішньої [19]. Таким чином, можна стверджувати, що важливими психологічними умовами розвитку стресостійкості працівників соціальної сфери є їх мотивація до надання допомоги іншим, саморозвитку й професійного зростання. Якщо соціальний працівник дійсно вмотивований до надання допомоги різним категоріям населення, то труднощі, які виникають під час виконання професійних завдань, не викликають сильного стресу, оскільки він спрямовує свої вольові зусилля на отримання позитивного результату, точніше, на отримання його клієнтом всіх необхідних послуг. Мотивація до саморозвитку й професійного зростання сприяє активності, ініціативності та креативності працівника під час вирішення різноманітних професійних завдань. Тимчасові невдачі у роботі такий фахівець сприймає як можливості спробувати нові методи для їх вирішення та віднайти ще один щабель власного професійного розвитку, що, у свою чергу, підвищить його рівень стійкості до багатьох стресів у професійній діяльності.

Л.І. Анциферова та М.С.. Корольчук визначили, що стресостійкість людини залежить від їхнього вміння застосовувати різноманітні копінг-стратегії. Конструктивна копінг-поведінка фахівця дозволяє впоратися зі стресом чи складними професійними ситуаціями шляхом активної цілеспрямованої взаємодії зі стресовою ситуацією. Неправильно обрані прийоми копінг-поведінки можуть деструктивно вплинути на професійну діяльність [9, 73]. Ефективність застосування різних копінг-стратегій у професійній діяльності соціальних робітників, які працюють з людьми похилого віку, дослідила О.С. Асмаковець. Вчена виявила, що незважаючи на те, що використання активних адаптивних копінг-стратегій («активний копінг»,

«планування», «пошук активної суспільної підтримки», «позитивне осмислення і зростання», «прийняття») у порівнянні з іншими є більш ефективним, все ж таки розвитку стресостійкості працівників сприяє розширення спектру застосованих стратегій долаючої поведінки, вибір яких залежить від специфіки конкретної ситуації [12]. Ми погоджуємось з вченою щодо важливості використання працівниками соціальної сфери широкого кола стратегій поведінки подолання, але основними, на нашу думку, з них мають бути ті, які є проблемно-орієнтованими (активні адаптивні) та просоціальними («пошук активної та емоційної соціальної підтримки»). Застосування таких копінг-стратегій одночасно сприяє ефективному вирішенню професійних завдань фахівцями та зменшенню негативної емоційної напруги, що є психологічними умовами розвитку стресостійкості працівників, що надають соціальні послуги різним категоріям населення.

Таким чином, аналіз зарубіжних та вітчизняних психологічних праць, пов'язаних з дослідженням особливостей стійкості до стресу фахівців соціальної сфери різних вікових категорій, дав змогу визначити структуру їхньої стресостійкості, компонентами якої є когнітивно-рефлексивний, емоційно-мотиваційний та поведінково-регулятивний. До складу когнітивно-рефлексивного компонента належать оптимістичний стиль мислення, адекватна самооцінка та інтернальність-екстернальність. Конструктами емоційно-мотиваційного компонента є низька особистісна тривожність, емоційна врівноваженість та змотивованість до успіху. Поведінково-регулятивний компонент складається з таких конструктів, як волева саморегуляція, самоконтроль у спілкуванні та конфліктна компетентність. Основними психологічними умовами розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій є емпатійність, толерантність, моральна нормативність, переважання внутрішньої мотивації професійної діяльності, а також вміння застосовувати проблемно-орієнтовані та просоціальні стратегії копінг-поведінки.

## Висновки до розділу 1

На засадах теоретичного аналізу стану дослідженості проблеми стресостійкості соціальних працівників в психології визначено чинники виникнення стресу та психологічні наслідки його впливу, проаналізовано концепт стресостійкості особистості, а також психологічні властивості розвитку стресостійкості особистості у дорослому віці.

Виникнення стресу в професійній діяльності виокремлено як важливу наукову проблему в зв'язку з його негативним впливом на ефективність виконання професійних завдань, а також стан здоров'я працівника. Згідно із нашою позицією, стрес – це напружений емоційний стан, який виникає внаслідок суб'єктивної оцінки особистістю внутрішніх та зовнішніх впливів як загрози, що призводить до зниження ефективності виконання або неможливості реалізації нею мети у взаємодіях.

До теперішнього часу не досягнуто не лише концептуальної, але й навіть термінологічної єдності щодо поняття стресостійкості особистості, феномени якої у різних її формах вивчаються розрізнено, поки ще лише апелюючи до необхідності інтеграції підходів на єдиній теоретичній основі. Проте сучасні дослідження вказують на комплексний характер стресостійкості, що виявляється у свідомому чи неусвідомлюваному реагуванні на стрес, під час якого здійснюється оцінка загрози ситуації, визначення індивідуальної значущості різних елементів ситуації та власної спроможності подолання стресу. За нашою позицією, стресостійкість – це системна динамічна властивість, яка визначає здатність людини протистояти стресорному впливу та справлятися із багатьма стресогенними ситуаціями, активно їх змінювати чи пристосовуватись до них без шкоди для свого здоров'я та зберігати ефективність виконуваної діяльності. Наявність певних фізіологічних, психологічних та матеріальних ресурсів стресостійкості особистості та вміння ефективно їх застосовувати позитивно впливає на розвиток стійкості до стресу.

У зв'язку з тим, що доросла людина має достатній власний досвід перебування у стресових ситуаціях та їх вирішення, а також, завдяки розвитку багатьох особистісних якостей та вмінь, здатна його аналізувати та робити правильні висновки, порівняно з іншими віковими періодами, дорослість вважається найбільш стресостійким віком.

Однією із важливих компетентностей соціального працівника є здатність ефективно функціонувати у складних ситуаціях, які часто трапляються у практиці соціальної роботи. Цей вид компетентності дослідниками визначається як стресостійкість. Вона є якістю особистості, яка сприяє підтримці функціональних резервів, збереженню ментального здоров'я, що підвищує продуктивність професійної діяльності.

Аналіз теоретичних джерел, пов'язаних з дослідженням особливостей професійної діяльності фахівців, що надають соціальні послуги різним категоріям населення, та умовами підвищення рівня їх стійкості до професійного стресу, дав змогу визначити структуру стресостійкості соціальних працівників, компонентами якої, на нашу думку, є когнітивно-рефлексивний, емоційно-мотиваційний та поведінково-регулятивний. До складу когнітивно-рефлексивного компонента структури вказаної особистісної властивості належать оптимістичний стиль мислення, адекватна самооцінка та інтернальний локус контролю. Емоційно-мотиваційний компонент стресостійкості фахівців соціальної сфери складається з таких конструктів як низька особистісна тривожність, емоційна врівноваженість і змотивованість до успіху. Конструктами поведінково-регулятивного компонента стійкості до стресу соціальних працівників є вольова саморегуляція, комунікативний самоконтроль та конфліктна компетентність. Психологічними умовами, які позитивно впливають на стресостійкість фахівців соціальної сфери, тим самим сприяючи її розвитку, за нашою позицією, є розвинені емпатійність, толерантність, моральна нормативність, переважання внутрішньої мотивації професійної діяльності, а також уміння застосовувати проблемно-орієнтовані та просоціальні стратегії копінг-поведінки.

## РОЗДІЛ 2.

# ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ РІЗНИХ ВІКОВИХ КАТЕГОРІЙ В ПРОЦЕСІ ЇХНЬОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

### 2.1. Організація емпіричного дослідження та методи психодіагностики стресостійкості та психологічних умов її розвитку в соціальних працівників різних вікових категорій

Аналіз зарубіжної та вітчизняної наукової літератури, яка стосується стресу та стійкості особистості до цього психологічного явища, дав нам змогу визначити, що стресостійкість – це системна динамічна властивість особистості, яка визначає її здатність протистояти стресорному впливу та адекватно емоційно реагувати на більшість стресогенних ситуацій, активно їх змінювати чи пристосовуватись до них без шкоди для свого здоров'я та зберігати ефективність виконуваної діяльності. Зазначена особистісна властивість визначається багатьма психологічними умовами, а також ступенем відповідності їх кількісним та якісним характеристикам виконуваної професійної діяльності.

Оскільки теоретичний аналіз психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій довів актуальність, практичну значущість, а також недостатню дослідженість цієї проблеми, то нами за мету емпіричного дослідження було обрано експериментальне визначення рівня розвитку стійкості до стресу соціальних працівників різного віку та виокремлення основних психологічних властивостей особистості, які безпосередньо або опосередковано впливають на становлення стресостійкості працівників соціальної сфери. Психодіагностичне дослідження стійкості до стресу в соціальних працівників було спрямоване на

отримання кількісних та якісних показників досліджуваного явища за допомогою вимірювальних методик. Були виконані основні вимоги проведення психодіагностичного тестування, а саме: наявність апробованих тестових завдань, їх стандартизація, а також валідність і надійність інструментів вимірювання, наявність системи оцінювання та інтерпретації отриманих результатів.

Психодіагностичне дослідження проводилось з травня по жовтень 2017 року на базі 8-ми районних центрів соціальних служб для сімей, дітей та молоді та 9-ти районних територіальних центрів соціального обслуговування у м. Києві, а також Уманського районного центру соціальних служб для сімей, дітей та молоді, Уманського районного територіального центру соціального обслуговування та Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради. Загальна кількість досліджуваних становила 177 осіб. Констатувальний експеримент передбачав поділ на декілька етапів:

*Перший етап дослідження* – підготовчий: було визначено проблему, сформульовано мету та завдання; зроблено теоретичний аналіз стресостійкості особистості, виокремлено її психологічні умови розвитку; проаналізовано специфіку стійкості до стресу протягом дорослого віку; досліджено стресостійкість в контексті професійної діяльності соціальних працівників та розроблено і обгрунтовано модель її структури, яка включає когнітивно-рефлексивний, емоційно-мотиваційний та поведінково-регулятивний компоненти; підібрано та апробовано методики, визначено процедуру дослідження структурних компонентів і психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій.

*На другому етапі* нами було розроблено комплексну дослідницьку процедуру. Вона містила п'ять блоків психодіагностичних методик, спрямованих на вивчення специфіки стійкості до стресу фахівців соціальної сфери, зокрема її компонентів та психологічних умов розвитку. Проведення запланованих блоків методик дало можливість скласти цілісне уявлення про розвиненість стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій.

*Третій етап* – це власне констатувальний експеримент, головною метою якого було дослідження специфіки стресостійкості та особливостей розвитку її когнітивно-регулятивного компонента, а саме: оптимістичності стилю мислення, самооцінки та інтернальності-екстернальності; емоційно-мотиваційного компонента, зокрема таких його конструктів: особистісна тривожність, емоційна врівноваженість і вмотивованість до успіху; конструктів поведінково-регулятивного компонента, таких як: волева саморегуляція, самоконтроль у спілкуванні, конфліктна компетентність. Отримані у процесі констатувального експерименту емпіричні дані дали нам можливість з'ясувати специфіку стресостійкості соціальних працівників у різні вікові періоди та зокрема певних особистісних якостей і здібностей, які є психологічними умовами розвитку досліджуваної властивості, а саме емпатійності, толерантності, моральної нормативності, професійної вмотивованості та особистісного стилю копінг-поведінки, а також довести наявність взаємозв'язку між ними.

Для того, щоб став можливим аналіз та порівняння особливостей вияву стресостійкості та визначення психологічних умов її розвитку в соціальних працівників різних вікових категорій, відповідно до вікової періодизації Г. Крайг, нами було сформовано три окремі групи досліджуваних: 60 осіб раннього дорослого віку (від 20-ти до 39-ти років), 60 осіб середнього дорослого віку (від 40-ка до 59-ти років) та 57 осіб, вік яких відповідав періоду старшої дорослості (від 60-ти років).

Для проведення констатувального експерименту нами було використано пакет взаємодоповнюючих методик, які були підібрані відповідно до обґрунтованих компонентів структури та психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників. Сформований банк методик дозволив створити цілісну картину щодо рівня сформованості досліджуваної особистісної властивості фахівців соціальної сфери різних вікових категорій, а також проаналізувати основні психологічні умови, які впливають на розвиток

стійкості до стресу досліджуваних, і порівняти їх взаємозв'язок відповідно до віку соціальних працівників.

З метою виконання окреслених завдань був застосований *перший методичний блок*, який спрямований на дослідження оптимістичного стилю мислення, самооцінки та інтернальності-екстернальності фахівців соціальної сфери. Рівень розвитку кожного з цих елементів демонстрував наскільки розвинений когнітивно-рефлексивний компонент стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій. Для комплексного діагностування цього компонента ми використали низку психометричних методів.

Метою психодіагностичної методики **«Шкала активності та оптимізму»** (авт. І. Шулер та А. Комуніані, адапт. Н.Є. Водоп'яноюю) було дослідження вияву активної життєвої позиції особистості, яка впливає на стійкість до стресу та оптимістичності стилю мислення [40]. Адаптована версія зазначеної методики дозволяє виокремити п'ять типів особистості, які відрізняються залежно від ступеня виразності оптимізму-песимізму та активності-пасивності. Вона надала нам можливість одночасно дослідити дві взаємопов'язані психологічні якості соціальних працівників, активність та оптимістичний стиль мислення, а також не тільки кількісно визначити їх рівень розвитку, але й отримати якісний результат у вигляді переважаючого типу особистості, для якого існує можливість проектування подальшого прогнозу поведінки. Методику відображено у додатках (Див. додаток А).

З метою дослідження самооцінки фахівців соціальної сфери нами була застосована методика **«Діагностика рівня самооцінки особистості»** (авт. Г.М. Казанцева) [121]. Її застосування вимагає небагато часу та зусиль від досліджуваного для проходження, а запропоновані твердження знаходяться у досить широкому діапазоні значень, що відповідають як неадекватно високій та низькій самооцінкам, так і помірному її рівню. Ця методика нам дозволила визначити не тільки оцінку людиною самої себе та своїх можливостей, але й її реакції на критику з боку оточуючих, місця серед інших людей. Методика відображена у додатках (Див. додаток Б).



Інтернальність-екстернальність є однією з основних психологічних властивостей, які визначають рівень стресостійкості особистості. Д. Роттер визначив її як ступінь відрефлексування та осмислення людиною причинних взаємозв'язків між власними рішеннями та вчинками і досягненням бажаного [129]. У нашому дослідженні з метою визначення інтернальності чи екстернальності соціальних працівників було застосовано **«Методику діагностики локус-контролю»** (авт. Д. Роттер, адапт. С.Р. Пантелєєвим та В.В. Століним) [121]. Перевагою застосованої методики та головною причиною її обрання для дослідження інтернальності-екстернальності є те, що всі запропоновані твердження стосуються важливих суспільних проблем, що викликає обміркування, розуміння та появу жвавого інтересу до суспільних подій у соціальних працівників різних вікових категорій. У них також активізуються бажання висловити власну думку з приводу вирішення певних обставин чи подій, в яких перебуває людина. Методику презентовано у додатках (Див. додаток В).

*Другий методичний блок* був орієнтований на дослідження емоційно-мотиваційного компонента стресостійкості фахівців соціальної сфери. Метою використання психодіагностичних методик було визначення рівня сформованості та розвитку таких особистісних якостей як особистісна тривожність, емоційна врівноваженість та змотивованість до успіху.

З метою вивчення такої психологічної властивості як особистісна тривожність було використано **«Шкалу особистісної тривожності»** (авт. Ч.Д. Спілбергер, адапт. Ю.Л. Ханіним) [174]. Застосування цієї методики, дозволило нам дослідити вияви тривожності не як психологічного стану, а як відносно стійкої індивідуальної якості особистості. Запропоновані в ній твердження характеризують особливості вияву тривожності як індивідуального реагування на стрес, оскільки вона виникає у випадку, коли людина оцінює певну ситуацію як загрозову для себе, що, в свою чергу, викликає певне хвилювання. Методику подано у додатках (Див. додаток Г).

Метою застосування методики **«Емоційна збудливість – врівноваженість»** (авт. Б.Н. Смірнов) було визначення рівня емоційної врівноваженості [140]. Зазначена методика надала нам можливість визначити наскільки вправно досліджувані вміють контролювати власні емоції у процесі діяльності або спілкування з іншими, стримувати негативні емоційні вияви у випадку незадоволення тих чи інших потреб, а також чи легко їм адаптуватися до соціального оточення. Методику відображено у додатках (Див. додаток Д).

Для дослідження змотивованості до успіху соціальних працівників нами було використано методику **«Мотивація успіху і боязкість невдачі»** (авт. А.О. Реан) [124]. Метою цього методичного засобу є визначення основного спонукального мотиву до різних видів діяльності досліджуваних, зокрема, як вони зорієнтовані: чи досягти успіху чи уникнути можливої невдачі, що безпосередньо впливає на продуктивність професійної діяльності. Його застосування також дозволило нам дослідити вияви наполегливості, цілеспрямованості, можливості доцільно планувати своє майбутнє. Методика презентована у додатках (Див. додаток Е).

*Третій методичний блок* було сформовано з метою вивчення конструктивів поведінково-регулятивного компонента, що пред'являють дійову картину стійкості до стресу досліджуваних. Аналізуються такі показники, як вольова саморегуляція, самоконтроль у спілкуванні та конфліктна компетентність. Для емпіричного дослідження цього компонента, був підібраний психодіагностичний інструментарій.

Психодіагностика вольової саморегуляції соціальних працівників здійснена нами за допомогою методики **«Діагностика вольового потенціалу особистості»** (авт. Н.П. Фетіскін) [171]. Її метою було дослідження вияву вольових якостей досліджуваних у контексті звичної поведінки в різних ситуаціях. Також вона дозволила визначити не тільки такі вольові якості особистості як терплячість, витримку, цілеспрямованість, наполегливість і принциповість, але й здійснити прогноз поведінки, залежно від рівня розвитку цих властивостей. Методику презентовано в додатках (Див. додаток Ж).

Для дослідження рівня самоконтролю фахівців соціальної сфери у процесі взаємодії з оточуючими, в тому числі клієнтами, співробітниками та керівництвом, нами було застосовано опитувальник **«Оцінка самоконтролю в спілкуванні»** (авт. М. Снайдер, адапт. Н.В. Гришиною) [121]. Метою опитувальника є визначення, який саме стиль спілкування соціальних працівників є більш доцільним для їхньої професійної діяльності: з високим комунікативним контролем, що виявляється у стриманості та суворому контролі емоцій, або низькому контролю комунікацій, якому властиві щирість та відвертість. Опитувальник відображено в додатках (Див. додаток З).

Конфліктна компетентність та переважний спосіб поведінки соціальних працівників у різноманітних конфліктних ситуаціях був досліджений за допомогою опитувальника **«Поведінка у конфліктній ситуації»** (авт. К.Томас, адапт. Н.В. Гришиною) [121]. Зазначений опитувальник на меті мав визначення як часто фахівці соціальної сфери під час виникнення конфліктів застосовують наступні способи їх регулювання: змагання (конкуренція) - прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому; пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого; компроміс; уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей; співпраця, коли учасники ситуації знаходять альтернативи, що повністю задовольняють інтереси обох сторін. Згідно з поглядом автора методики, конфліктна компетентність особистості полягає не в уникненні конфліктів, а у вмінні ефективно ними управляти. Таким чином, презентована психодіагностична методика дає можливість кількісно та якісно дослідити стилі поведінки соціальних працівників різних категорій у конфліктних ситуаціях, які часто трапляються у зв'язку з особливостями їх професійної діяльності. Опитувальник презентовано у додатках (Див. додаток Й).

*Четвертий методичний блок* було сформовано для дослідження загального рівня стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій, щоб у подальшому мати можливість визначити особливості її взаємозв'язку з окремими психологічними умовами, які безпосередньо чи

опосередковано на неї впливають. Для його вивчення ми підібрали психодіагностичний інструментарій.

Першою обраною психодіагностичною методикою, застосування якої на меті мало визначення рівня стресостійкості соціальних працівників, був **«Тест самооцінки стресостійкості»** (авт. С. Коухен і Г. Вілліансон, адапт. Ю.В. Щербатих) [182]. Застосування зазначеного тесту, завдяки лаконічності запропонованих тверджень, які носять загальний, а не професійний характер, дозволило дослідити оцінку досліджуваних власного самопочуття та поведінки у різноманітних стресових ситуаціях. Специфіка інтерпретації отриманих результатів полягає у їх відповідності нормі, що є окремою для кожної вікової групи, оскільки це є доцільним щодо мети нашого дослідження. Тест презентований у додатках (Див. додаток К).

Для дослідження рівня стресостійкості соціальних працівників нами також була застосована методика **«Тест на визначення стресостійкості особистості»** (авт. В.А. Семіченко) [137]. Деякі запропоновані твердження у тесті були аналогічними щодо тверджень у попередній психодіагностичній методиці, що вказує на те, що автори обох тестів мають схоже розуміння такої психологічної властивості як стресостійкість особистості. Метою використання вказаної методики було визначення особливостей впливу професійного стресу, а саме взаємовідносин у професійній спільноті, з керівництвом, конфліктної та лідерської поведінки досліджуваного. Такі питання є дуже актуальними для дослідження особливостей стійкості до стресу соціальних працівників, як представників професій типу «людина-людина». Автор методики пропонує користуватися ключем, де запропоновано 9 рівнів стресостійкості. На нашу думку такий розподіл не тільки дає змогу більш детально та диференційовано дослідити стресостійкість, а й визначити групи ризику, що є доцільним для нашого дослідження. За необхідності існує можливість пропорційно об'єднати ці рівні у три: низький, середній та високий. Тест відтворений у додатках (Див. додаток Л).

Для визначення значущості впливу певних особистісних якостей соціальних працівників, які можуть бути психологічними умовами розвитку стресостійкості було сформовано *п'ятий методичний блок*, який полягав у психодіагностиці рівня емпатійності фахівців соціальної сфери, їхньої толерантності, моральної нормативності, а також особливостей їхньої професійної мотивації й особистісного стилю копінг-поведінки.

З метою дослідження рівня емпатійності фахівців соціальної сфери різних вікових категорій нами була застосована методика **«Шкала емоційного відгуку»** (авт. А. Мехраб'ян, адапт. Н. Епштейном) [121]. Ця методика дозволила нам проаналізувати загальні емпатичні тенденції соціальних працівників, а саме: вияв здатності до емоційного відгуку на переживання іншої людини, вміння ставити себе на місце інших людей, ступінь відповідності/невідповідності їх почуттів і переживань об'єкта емпатії, якими можуть бути соціальні ситуації і люди. Методику презентовано у додатках (Див. додаток М).

Загальний рівень толерантності соціальних працівників був нами досліджений за допомогою експрес-опитувальника **«Індекс толерантності»** (авт. Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е. Хухлаєв, Л.А.Шайгерова) [141]. Метою застосування цього опитувальника було виявлення загального ставлення фахівців соціальної сфери до оточуючого світу та інших людей, а також соціальні установки щодо різних сфер взаємодії. Обрана нами методика дозволила дослідити ставлення соціальних працівників до національних меншин, людей з інвалідністю, жебраків тощо, а також такі їхні комунікативні установки як повагу до думки опонентів, готовність до продуктивної співпраці та конструктивного вирішення конфліктів. Експрес-опитувальник відображено в додатках (Див. додаток Н).

З метою дослідження моральної нормативності нами було застосовано однойменну шкалу багаторівневого особистісного опитувальника **«Адаптивність»** (авт. О.Г. Маклаков і С.В. Чермянін) [92]. Метою цього опитувальника було визначення здібності досліджуваних адекватно сприймати

моральні норми поведінки та їхнього ставлення до вимог соціального оточення. Застосування шкали, що досліджує рівень сформованості моральної нормативності, надав нам можливість визначити, хто із соціальних працівників характеризується високим рівнем соціалізації, орієнтований на дотримання загальноприйнятих норм поведінки та адекватно оцінює свою роль у взаємодії з оточуючими, а хто - потребує корекції цієї особистісної якості. Шкалу відображено у додатках (Див. додаток П).

Діагностику мотивації професійної діяльності соціальних працівників було нами здійснено за допомогою методики **«Мотивація професійної діяльності»** (авт. К. Замфір, адапт. А.О. Реана) [125]. Метою цієї методики було визначення домінуючої мотивації професійної діяльності досліджуваних, а саме внутрішньої, зовнішньої позитивної або негативної. У випадку значущості самої діяльності для особистості, мова йде про наявність внутрішньої мотивації. Якщо вона базується на необхідності у задоволенні інших потреб, які є зовнішніми відносно змісту самої діяльності (рівень заробітної плати, престиж компанії тощо), то у досліджуваного переважає зовнішня мотивація. Вона, у свою чергу, поділяється на позитивну та негативну мотивації, перша з яких є ефективнішою відносно до другої. Відповідно до отриманих результатів ми визначили мотиваційні комплекси притаманні досліджуваним, які є взаємовідношенням трьох видів мотивації. Найоптимальнішими мотиваційними комплексами є два наступних співвідношення:  $ВМ > ЗПМ > ЗНМ$  та  $ВМ = ЗПМ > ЗНМ$  (де  $ВМ$  – внутрішня мотивація,  $ЗПМ$  – зовнішня позитивна мотивація, а  $ЗНМ$  – зовнішня негативна мотивація). Найменш ефективним є тип  $ЗНМ > ЗПМ > ВМ$ . Під час аналізу даних, особливу інтерпретаційну цінність для нас мав не лише тип мотиваційного комплексу, а й те, наскільки сильно один тип мотивації переважає над іншим. Методика відтворена у додатках (Див. додаток Р).

Для дослідження базисних копінг-стратегій соціальних працівників була використана методика **«Індикатор копінг-стратегій»** (авт. Д.Арміхан, адапт. Н.А. Сиротою та В.М. Ялтонським) [121]. Її метою було визначення як часто

досліджуваними застосовуються три основні стратегії поведінки подолання стресів: розв'язання проблем, пошук соціальної підтримки та уникання проблем. Застосування методики дозволило визначити не тільки розвиненість базисних копінг-стратегій, а й їх співвідношення у структурі копінг-поведінки соціальних працівників різних вікових категорій. Методику відображено у додатках (Див. додаток С).

Таким чином, сформований нами банк методик відповідає меті дослідження та є доцільним і обґрунтованим щодо системного вивчення психологічних умов розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій. Результати психодіагностики працівників соціальної сфери різного віку презентованими вище методиками будуть презентовані у наступних підрозділах.

## **2.2. Кількісні та якісні показники вияву стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій**

Сформованість стійкості до стресу соціальних працівників безпосередньо залежить від того, як вони усвідомлюють та оцінюють себе і результати своєї діяльності, інших, події та життя в цілому, тобто рефлексії. Я.І. Український означив рефлексію як свідомий процес осмислення особистістю сутнісних власних ознак, досягнень і можливостей, ставлення до світу, що виявляється під час її взаємодій з іншими людьми та активного засвоєння нею соціальних норм і засобів реалізації різних видів діяльності [170]. Т.А. Ткачук зазначила, що адекватно високий рівень самооцінки відіграє важливу роль в організації людиною власної доцільної поведінки, у стресових ситуаціях, діяльності та стосунках з оточуючими людьми, оскільки від неї залежать критичність та вимогливість до себе, ставлення до власних успіхів та невдач [168]. На думку В.В. Знакова, тільки людина, яка в змозі адекватно проаналізувати свої особливості та оцінити себе, доброзичливо ставиться і до інших, адже у

позитивному ставленні до себе відтворюється не тільки оцінка своїх домагань, можливостей їх реалізувати, а й уважність до інших, а також вміння враховувати їх бажання та потреби [56]. Отже, у випадку адекватного сприйняття та рефлексії себе та оточуючих, особливостей стресової ситуації, фахівець здатен зробити правильні висновки, на основі яких формувати конструктивну поведінку, спрямовану на боротьбу зі стресами, що можуть трапитись під час виконання професійних завдань. Таким чином, важливим критерієм сформованості стресостійкості соціальних працівників є рефлексія себе та інших.

Для представників професій типу «людина-людина», зокрема фахівців соціальної сфери, одним з основних стресорів є підвищене емоційне навантаження, пов'язане з довготривалим і часто негативно емоційно забарвленим спілкуванням з соціально неадаптованими клієнтами. На думку О.О. Лазуренко, для успішної професійної діяльності в таких умовах та підтримання високого рівня стресостійкості, соціальному працівнику необхідно вміти здійснювати оптимальну координацію між емоціями й цілеспрямованою поведінкою [84]. Н.К. Лебідь довела, що стійкість до стресу пов'язана з можливістю управляти власними емоціями, що є результатом емоційної компетентності [85]. Тому наступним критерієм сформованості стресостійкості соціальних працівників є їхня емоційна компетентність, яку І.М. Андреева означила як сукупність знань, умінь і навичок, які дозволяють приймати адекватні рішення та діяти на основі результатів інтелектуальної обробки зовнішньої та внутрішньої емоційної інформації [6].

Так як надання соціальних послуг різним категоріям населення, зокрема, у стресових ситуаціях, вимагає від соціального працівника регуляції власної поведінки, то для успішного виконання професійних завдань вона має базуватись на моральних принципах. І.С. Булах відмітила, що особистість може повною мірою самореалізовуватись у міжособистісних взаємодіях за умови прийняття таких загальнолюдських цінностей як добро і благо для інших [28]. Т.М Титаренко зазначила, що просоціальна поведінка, що є суспільною за своїм



характером та моральною за змістом, полягає у врахуванні соціальних і моральних норм та інтересів іншої людини при регуляції власних дій чи формуванні намірів [167]. Є.В. Субботський звернув увагу на те, що мотиви альтруїстичної поведінки базуються на естетичному задоволенні від моральної краси вчинку [144]. Таким чином, моральна саморегуляція поведінки є одним з основних критеріїв сформованості стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій.

Отже, теоретичний аналіз психологічних джерел щодо структури стресостійкості фахівців соціальної сфери та психологічних умов її розвитку, а також побудована нами модель стійкості до стресу соціальних працівників надає змогу визначити критерії сформованості цієї психологічної властивості:

- ❖ рефлексія себе та іншого (В.В. Знаков, Т.А. Ткачук, Я.І. Український);
- ❖ емоційна компетентність (І.М. Андрєєва, О.О. Лазуренко, Н.К. Лебідь);
- ❖ моральна саморегуляція (І.С. Булах, Т.М. Титаренко, Є.В. Субботський).

Результати апробації психодіагностичного інструментарію та пілотажного дослідження дали нам можливість визначити *рівні та показники розвитку стресостійкості соціальних працівників:*

**Високий рівень.** Соціальні працівники оптимістично налаштовані щодо власного успіху в соціальній сфері, адекватно усвідомлюють, аналізують та оцінюють свої сильні та слабкі сторони, результат власної професійної діяльності, здатні передбачити враження, яке справляють на оточуючих, рефлексують, що власні рішення та відповідна їм поведінка є основною причиною результатів їхньої діяльності; виявляють позитивне ставлення до людей, обставин та подій, контролюють свої емоційні прояви, у стресових ситуаціях виявляють емоційну врівноваженість, стійкість, зібраність, у них не прослідковуються такі негативні емоційні реакції як роздратування, паніка та гнів, вони позитивно емоційно налаштовані для того, щоб самостійно ставити перед собою доцільні професійні завдання та докладати достатньо зусиль для їхнього успішного виконання; у напружених ситуаціях проявляють витримку і

терпіння, їх не хвилюють нові доручення, можливі складнощі щодо надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів, у спілкуванні виявляють гнучкість; у конфліктних ситуаціях, завдяки вмінню вчасно та адекватно реагувати на зміни ситуації, здатні підлаштовуватися до емоційного стану і комунікативних особливостей інших, можуть одночасно задовольняти як свої інтереси, так і потреби клієнтів, а також спрямовувати у конструктивний бік вирішення неузгоджених взаємодій з іншими.

**Середній рівень.** У більшості випадків соціальні працівники налаштовані оптимістично, але, якщо ситуація зовсім нова або суттєво складна, можуть схилитися до песимістичного прогнозу, як правило, адекватно аналізують та дають правильну оцінку результатам своєї професійної діяльності, проте не завжди повною мірою усвідомлюють власні переваги, недоліки, особистісні якості інших, зазвичай беруть відповідальність за свої рішення, дії та вчинки, але у стресових ситуаціях можуть пояснювати їх причини незалежними від них зовнішніми факторами або діяльністю інших; зазвичай здатні регулювати власні емоційні прояви, у випадку хвилювання все ж можуть самотійно цю тривогу подолати, позитивно емоційно налаштовані на успіх щодо завдань помірної складності, втім намагаються уникати складних завдань; сумлінно виконують свої професійні обов'язки, хоча не проявляють ініціативи щодо виконання нових або додаткових завдань, у спілкуванні зважають на форми вияву вчинків та поведінку більшості оточуючих, інколи намагаються під них підлаштовуватися, чого з часом і досягають, при виникненні конфлікту часто поступаються своїми інтересами заради збереження добрих взаємин.

**Низький рівень.** Соціальні працівники песимістично налаштовані щодо майбутнього, у зв'язку з чим не проявляють достатньої активності у професійній діяльності, рідко здатні повною мірою здійснити рефлексивний аналіз себе та інших, що спричинює суперечливість, яка проявляється у невиправданому переоцінюванні себе та оточуючих, або ж призводить до значного недооцінювання власної особистості, володіють обмеженим вмінням конструктивно аналізувати причинно-наслідкові зв'язки подій, схильні

звинувачувати у власних невдачах інших або ж зовнішні обставини; елементарно усвідомлюють перебіг власних емоцій, при втраті емоційної рівноваги, їм потрібно багато часу для її відновлення, часто хвилюються з різних причин, соромляться, лякаються, намагаються уникати більшості професійних завдань, щоб не відчувати поразку у випадку неуспішності їхнього виконання; часто не дотримуються обіцянок, зазвичай обирають легкі або цікаві професійні завдання, які можуть не завершити, у спілкуванні поведуться щиро та безпосередньо, проте не намагаються підлаштуватись до емоційного стану, стилю поведінки співбесідника, що може спричинювати конфліктні ситуації, під час яких можуть поводити себе агресивно, не поступаються своїми інтересами на користь іншого, або взагалі уникають будь-яких неузгоджених взаємодій з іншими, що провокує накопичення незадоволених потреб та невирішених завдань.

Таким чином, спираючись на вище зазначене, ми вважаємо, що *стресостійкість особистості соціальних працівників – це інтегративне динамічне утворення, яке активізує її здатність осмислювати специфіку стресової ситуації й власних можливостей її подолання, адекватно емоційно реагувати на різноманітні стресори, активно змінювати стресогенні умови та зберігати ефективність виконуваної діяльності.*

Перший етап констатувального експерименту з виявлення специфіки впливу психологічних умов на розвиток стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій полягав у психодіагностичному вивченні *когнітивно-рефлексивного компонента* стресостійкості соціальних працівників, зокрема таких його конструктів як оптимістичний стиль мислення, самооцінка та інтернальність-екстернальність.

Одним із важливих конструктів у структурі стресостійкості є оптимістичний стиль мислення, який ми мали змогу дослідити завдяки застосуванню методики «Шкала активності та оптимізму» (авт. І. Шулер та А. Комуніані, адапт. Н.Є. Водопьяновою). Особливості взаємозалежності таких особистісних якостей як оптимізм та активність соціальних працівників різних

вікових категорій, що формують специфіку їх стилю мислення, та, відповідно до нього, виокремлені типи (активні оптимісти, пасивні оптимісти, реалісти, пасивні песимісти, активні песимісти) особистості, презентовано у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

**Кількісні показники вияву оптимістичного стилю мислення соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	Активні оптимісти		Пасивні оптимісти		Реалісти		Пасивні песимісти		Активні песимісти	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Соціальні працівники віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	1	1,67	0	0,00	3	5,00	26	43,33	30	50,00
Соціальні працівники віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	1	1,67	2	3,33	18	30,00	18	30,00	21	35,00
Соціальні працівники віком старші 60-ти років (n=57)	2	3,51	7	12,28	18	31,58	17	29,82	13	22,81

Аналіз отриманих результатів дав змогу здійснити наукову якісну інтерпретацію кількісних даних.

По-перше, у всіх вікових групах досліджуваних рідше всього зустрічається тип «*Активні оптимісти*». Лише 1,67% соціальних працівників у періоди ранньої та середньої дорослості одночасно демонструють яскраво визначений оптимістичний стиль мислення та активність. Несуттєво більше (3,51%) фахівців з описаним типом особистості у період пізньої дорослості. Завдяки позитивним уявленням про себе, інших, життя загалом, вони рефлексують щодо власного майбутнього як щасливого та успішного, у зв'язку з цим схильні ризикувати та стрімко долати, навіть, суттєві життєві труднощі. Отже, як виявилось, поєднання високого рівня таких особистісних властивостей

як оптимістичність та активність є рідкісним явищем та не залежить від віку.

По-друге, з віком, з одного боку, знижується рівень активності, що можна пов'язати із фізіологічними змінами, зниженням когнітивних процесів та мотивації в цілому, а, з іншого, – зберігається оптимістичний стиль мислення. Цей факт підтверджує те, що тип *«Пасивні оптимісти»*, відсутній (0,00%) серед досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років та рідко зустрічається серед їх співробітників віком від 40-ка до 59-ти років (3,33%), а таких соціальних працівників старших 60-ти років вже трохи більше (12,28%). Вони характеризуються позитивним сприйняттям себе, оточуючих та світу, вірою в успішне майбутнє, причім без прикладання необхідних зусиль з власного боку.

По-третє, прослідковується взаємозв'язок між віком соціальних працівників та розвитком оптимального взаємовідношення таких особистісних властивостей як оптимістичність і активність. Якщо, фахівців раннього дорослого віку, які належать до типу *«Реалісти»* лише 5,00%, то їхніх старших співробітників вже значно більше (30,00% серед досліджуваних віком у період середньої дорослості та 31,58% - пізньої). Вони повною мірою усвідомлюють, що всі люди мають як позитивні, так і негативні особистісні особливості, а в житті трапляються щасливі та неприємні події. Завдяки цим знанням, фахівці здатні адекватно проаналізувати та осмислити життєві події та вирішити, як їм вчиняти в тій чи іншій ситуації. Це означає, що набутий з роками життєвий та професійний досвід сприяє тому, що вони навчаються адекватно осмислювати та оцінювати специфіку проблемної ситуації й наявні власні ресурси, які необхідно застосувати для її вирішення. А це посилює їх стійкість до стресу.

Менше половини (43,33%) соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років належить до типу *«Пасивні песимісти»*, яких можна описати як людей, котрі через брак віри у власні сили та майбутній успіх, у стресових ситуаціях схильні сприймати й аналізувати себе як жертв обставин та ухилятися від вирішення складних проблем. Представників вказаного типу серед респондентів віком від 40-ка до 59-ти років 30,00%, а старших 60-ти років - 29,82%. Отже, з віком соціальні працівники, завдяки набуттю професійних і

життєвих знань та навичок, стають більш оптимістично налаштовані, що позитивно впливає на сформованість їх стресостійкості, а це, в свою чергу, сприяє виконанню ними їх професійних завдань.

Переважає більшість соціальних працівників у період ранньої дорослості характеризується явно виявленим песимізмом. Половина обстежуваних (50,00%) вказаної вікової категорії належить до типу «Активні песимісти», який відрізняється негативним уявленням про більшість людей та світ загалом, усвідомленням лише їхніх недоліків, деструктивною активністю та схильністю до негативізму. Це явище частіше притаманне людям більш молодого віку. Таке припущення підтверджує той факт, що працівників соціальної сфери у період середньої дорослості, з описаним вище типом особистості, 35,00%, а їхніх співробітників пізнього дорослого віку всього 22,81%.

Таким чином, підсумовуючи все зазначене вище, констатуємо, що з віком соціальні працівники демонструють більш оптимістичний стиль мислення та одночасно спостерігається зниження інтелектуальної, мотиваційної та фізичної активності. Завдяки набутому життєвому та професійному досвіду, актуалізується їхня здатність рефлексувати власні внутрішні ресурси, адекватно сприймати, аналізувати й оцінювати особливості проблемної ситуації. Такі набуті можливості вони застосовують для вирішення конфліктних ситуацій, що позитивно впливає на процес становлення стресостійкості.

Самооцінка має свої особливості розвитку і вияву на різних етапах дорослого віку. Якщо, для ранньої стадії дорослості характерна збалансованість когнітивного та емоційного компонентів самооцінки, то в зрілому дорослому віці переважає когнітивний компонент завдяки збільшенню обсягу знань про себе як особистість та результати своєї діяльності, адже усвідомлене та реалістичне ставлення до себе дає змогу ефективніше регулювати і контролювати власні емоції. Отримані кількісні дані дослідження особливостей вияву самооцінки у різних вікових групах соціальних працівників, завдяки застосуванню методики діагностики рівня самооцінки (авт. Г.М. Казанцева), продемонстровані у таблиці 2.2.

У досліджуваних у періоди ранньої та середньої дорослості не існує суттєвої різниці у показниках всіх трьох рівнів вияву самооцінки, що дає змогу констатувати, що таке особистісне утворення залишається відносно стабільною у період з 20-ти до 59-ти років. Переважна більшість соціальних працівників зазначеного віку (68,33% віком від 20-ти до 39-ти років та 65,00% віком від 40-ка до 59-ти років) характеризуються *високим рівнем* самооцінки, що вказує на їх віру у власні сили, а також на усвідомлення своєї цінності як особистості, так і професіонала. Вони адекватно реагують на зауваження інших та рідко мають сумніви щодо правильності власних рішень. Суттєво зменшується кількість досліджуваних з високим рівнем самооцінки віком від 60-ти років (49,12%), що може вказувати на те, що вони відчують себе менш впевнено порівняно з молодшими колегами, у зв'язку з поступовою втратою адаптивних навичок, а саме ефективно виконувати нові професійні завдання або робити це у швидкому темпі тощо.

Таблиця 2.2.

**Кількісні показники самооцінки соціальних працівників різних вікових категорій**

n=177

Вікова категорія	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	n	%	n	%	n	%
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	41	68,33	17	28,33	2	3,33
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	39	65,00	17	28,33	4	6,67
СП віком старші 60-ти років (n=57)	28	49,12	27	47,37	2	3,51

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

Майже половина (47,37%) соціальних працівників пізньої дорослості характеризуються *середнім рівнем* самооцінки, оскільки аналізуючи свої переваги чи недоліки, вони часто враховують думку оточуючих. Це надає їм можливість здійснювати конструктивну саморефлексію, аналізувати свої сильні

та слабкі сторони відповідно до результатів власної діяльності, усвідомлювати інших як гідних конкурентів тощо. Проте інколи спостерігається, що вони не завжди звертають увагу на свої негативні прояви в поведінці, не аналізують їх. Їхніх співробітників, молодших за віком, з таким рівнем розвитку самооцінки значно менше (28,33% досліджуваних відповідно у періоди ранньої та середньої дорослості).

*Низький рівень* самооцінки властивий 3,33% фахівцям віком від 20-ти до 39-ти років, 6,67% - віком від 40-ка до 59-ти років 3,51% - старших 60-ти років. Цей рівень досліджуваних вказував на їх хворобливі реакції на критику оточуючих, залежність від їхньої думки та прояви «комплексу неповноцінності», які зустрічається, хоча досить рідко серед всіх вікових категорій. Вони сприймають себе як гірших, за багатьма характеристиками, ніж більшість оточуючих, акцентують свою увагу на власних недоліках та досить часто вважають себе нездібними та непотрібними іншим, що робить їх нестійкими до багатьох стресів, які трапляються у житті взагалі та у професійній діяльності зокрема.

Можна зробити висновок, що більшості фахівців соціальної сфери у періоди ранньої та середньої дорослості властива висока самооцінка. Нами було відстежено тенденцію зниження самооцінки з високого рівня до середнього у соціальних працівників старших 60-ти років. Це пояснюється тим, що завдяки кращому рефлексивному аналізу власного позитивного та негативного досвіду вирішення різноманітних труднощів, у зв'язку з порівнянням своїх переваг та недоліків з іншими, найстарші фахівці демонструють меншу самовпевненість. Цим самим вони позбавляють себе можливості переоцінити власні сили та можливості, яка призводить до накопичення негативних результатів професійної діяльності та, пов'язаної з цим, більшої кількості стресів.

Інтернальність чи екстернальність - це стійка особистісна властивість, що формується в процесі її соціалізації та характеризує схильність суб'єктивно усвідомлювати та аргументувати причини результатів своєї діяльності як дію зовнішніх сил або як власні зусилля. В таблиці 2.3. відображені результати



дослідження вказаного показника, отримані за допомогою застосування Тесту суб'єктивної локалізації контролю (авт. Д. Роттер, адап. С.Р. Пантелєєвим та В.В. Століним).

Таблиця 2.3.

**Кількісні показники інтернальності-екстернальності соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	Переважаюча інтернальність		Полюс яскраво не виявлений		Переважаюча екстернальність	
	п	%	п	%	п	%
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	15	25,00	39	65,00	6	10,00
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	11	18,33	41	68,33	8	13,33
СП віком старші 60-ти років (n=57)	9	15,79	31	54,39	17	29,82

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

Кількість досліджуваних з *переважаючою інтернальністю* дещо зменшується з віком. Вона виявлена у чверті (25,00%) фахівців ранньої, 18,33% середньої та у 15,79% пізньої дорослості. Конструктивне осмислення різноманітних ситуацій та подій, а також ролі досліджуваних у їхньому виникненні, перебігу та вирішенні, дають їм можливість усвідомити важливість їхніх рішень та зумовлених ними власних вчинків. Соціальні працівники з виявленою інтернальністю, у випадку виникнення перешкод у виконанні професійних завдань, частіше виявляють пошукову активність, що створює передумови знаходження продуктивних шляхів вирішення проблем та підвищує стійкість до подібних стресорів у майбутньому.

Переважаюча більшість працівників соціальної сфери всіх трьох вікових груп (65,00%, 68,33% і 54,39% відповідно) характеризуються *відсутністю яскраво виявленої інтернальності чи екстернальності*, що поєднує у собі

властивості обох типів. Це надає досліджуваним можливість використовувати переваги обох типів у вирішенні різних професійних завдань чи життєвих проблем. Вони розуміють, що, хоча більшість складних ситуацій залежить від прийнятих ними рішень щодо їх вирішення, існують ще незалежні від них фактори, які варто враховувати при їх аналізі задля більш повного розуміння причин виникнення труднощів у процесі розв'язання цих ситуацій.

У порівнянні з досліджуваними раннього та середнього дорослого віку, у яких *переважання екстернальності* зустрічається досить рідко (у 10,00% та 13,33% відповідно), майже третина (29,82%) респондентів у період пізньої дорослості характеризується саме таким типом вказаної особистісної властивості. Схильність до екстернальності пов'язана з такими особистісними рисами, як тривожність, невпевненість у своїх здібностях, безвідповідальність, підозрілість, агресивність, конформізм, догматизм, авторитарність, безпринципність, цинізм, що підтверджує отримані результати дослідження щодо тривожності та самооцінки соціальних працівників старших 60-ти років.

Отже, більшості соціальних працівників всіх вікових груп властиве поєднання властивостей інтернальності та екстернальності. Проте спостерігається тенденція посилення з віком вияву екстернальності. Отримані дані можна пояснити тим, що, незважаючи на значно більший обсяг знань та досвіду, працівники соціальної сфери у період пізньої дорослості, у зв'язку з хронічним стресом, страждають більше від такого виду професійної деформації як емоційне вигорання, проявами якого і є неадекватне сприйняття й оцінювання дійсності.

Під час наступного етапу роботи було здійснено психодіагностичне дослідження *емоційно-мотиваційного* компонента стресостійкості, зокрема таких його конструктів як особистісна тривожність, емоційна врівноваженість та мотивація досягнення успіху.

Тривожність – це емоційне особистісне утворення, певний рівень якої в нормі властивий всім людям і є необхідним для оптимального пристосування до дійсності. Вона є одним з конструктів емоційно-мотиваційного компонента

стресостійкості, який обумовлює особливості її розвитку в соціальних працівників. У таблиці 2.4. представлено результати дослідження цього показника за допомогою методики діагностики самооцінки рівня тривожності (авт. Ч.Д. Спілбергер, адап. Л.Ю. Ханіним).

Таблиця 2.4.

**Кількісні показники особистісної тривожності соціальних працівників різних вікових категорій**

n=177

Вікова категорія	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	п	%	п	%	п	%
Соціальні працівники віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	23	38,33	34	56,67	3	5,00
Соціальні працівники віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	29	48,33	30	50,00	1	1,67
Соціальні працівники віком старші 60-ти років (n=57)	42	73,69	12	21,00	3	5,26

Найменше досліджуваних з *високим рівнем* особистісної тривожності у період ранньої дорослості (38,33%). Майже половині (48,33%) соціальних працівників середнього дорослого віку властиві вияви високої тривожності. Переважна більшість (73,69%) респондентів у період пізньої дорослості характеризуються високою тривожністю, яка розглядається як дезадаптивна реакція, що пов'язана з переживаннями досліджуваних занепокоєння, безпорадності, незахищеності, роздратування або паніки, особливо, в ситуаціях оцінки їх компетентності, і потребує зниження суб'єктивної значущості поставлених завдань й перенесення акценту на осмислення змісту діяльності та формування почуття впевненості в успіху. Навіть несуттєві невдачі погіршують їхній емоційний стан, можуть викликати сльози. Також вони потребують набагато більше часу, щоб заспокоїтися. Більш літні працівники значно частіше переживають, що не впораються з поставленими завданнями, відчують

невпевненість у власних можливостях подолати стресові ситуації, які можуть виникнути під час виконання їхніх професійних обов'язків, прогнозують менш позитивні наслідки різних складних робочих ситуацій тощо. Це може бути пов'язано з такими віковими психофізіологічними особливостями як погіршення загального стану здоров'я, в тому числі й нервової системи, зменшенням адаптивних можливостей досліджуваних, а також таким явищем як емоційне вигорання. Соціальні працівники віком від 20-ти років до 39-ти років характеризуються переважно *середнім рівнем* особистісної тривожності (56,67%). Аналогічний результат констатовано у половини (50,00%) досліджуваних віком від 40-ка до 59-ти років та майже у чверті (21,00%) – віком від 60-ти років. Вони виявляють впевненість в собі, бадьорість, спокій й зібраність у звичних для них ситуаціях і умовах життєдіяльності. Однак спостерігається виникнення легкого занепокоєння та напруження у випадках зіткнення з новими стресорами або значними труднощами, що активізує у досліджуваних когнітивні процеси та пошукову активність для вирішення проблеми. Після припинення дії стресора респонденти потребували небагато часу для повернення до сприятливого емоційного стану.

*Низький рівень* тривожності зустрічається рідко у всіх вікових групах. Він констатований у 5,00% соціальних працівників у період ранньої, у 1,67% середньої та у 5,26% пізньої дорослості. Як виявлено, слабка особистісна тривожність досліджуваних перешкоджала нормальній адаптації і заважала особистісному розвитку та продуктивній діяльності, а також гальмувала підвищення почуття відповідальності. У такому випадку, навіть при виникненні суттєвих складних ситуацій, емоційний стан респондентів майже не змінювався. У зв'язку з цим, вони не ставали більш уважними та обережними, що часто призводило до ризиків у тих випадках, коли краще ще раз обдумати ситуацію та уникнути можливих втрат, а не ставити під загрозу здоров'я, внутрішні ресурси тощо.

За допомогою аналізу результатів дослідження рівня тривожності соціальних працівників можна прослідкувати певну тенденцію, що

спостерігається у певному віковому онтогенезі досліджуваних. Констатуємо, що, чим старші фахівці, тим вища їхня особистісна тривожність. Схильність до такого емоційного вияву, як стан тривоги, у відповідь на вплив незначних загрозливих чинників, значно знижує адаптаційні можливості соціальних працівників щодо подолання стресових ситуацій, які можуть виникнути під час виконання ними професійних завдань. Порівняно з досліджуваними ранньої дорослості, у яких тривожність була пов'язана з недостатнім життєвим і професійним досвідом поведження себе у незнайомих ситуаціях, фахівці соціальної сфери середнього та пізнього дорослого віку значно частіше характеризуються наявністю тривожності як більш сталої особистісної якості, що вимагає корекції задля розвитку їхньої стресостійкості в цілому.

Емоційна врівноваженість сприяє стресостійкості соціальних працівників, оскільки посилює контроль негативних емоційних виявів у стресогених ситуаціях, що, в свою чергу, дає можливість підтримувати необхідний рівень ефективності виконання професійної діяльності. Кількісні показники зазначеного конструкта емоційно-мотиваційного компонента стійкості до стресу досліджуваних, отримані за допомогою методики «Емоційна збудливість – врівноваженість», (авт. Б.Н. Смірнов) продемонстровані у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

### **Кількісні показники емоційної врівноваженості соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	n	%	n	%	n	%
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	19	31,67	32	53,33	9	15,00
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	21	35,00	35	58,33	4	6,67
СП віком старші 60-ти років (n=57)	26	45,61	25	43,86	6	10,53

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

*Високий рівень* емоційної врівноваженості виявлений у майже третини (31,67%) досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років, у 35,00% - віком від 40-ка до 59-ти років та у 45,61% - старших 60-ти років. Вони не схильні до безпричинних різких змін настрою, адекватно реагують на критику та жарти на свою адресу, не відчують постійної потреби у тому, щоб їх підбадьорювали та втішали, демонструють витриманість, терпіння, послідовність поведінки, навіть, у стресових ситуаціях, завдяки чому легко адаптуються до будь-якого соціального середовища. Ці якості є вкрай важливими для роботи у соціальній сфері.

Більшість соціальних працівників характеризуються *середнім рівнем* емоційної врівноваженості. Він виявлений у 53,33% досліджуваних ранньої, у 58,33% - середньої та у 43,86% - пізньої дорослості. Вони не схильні до частих підйомів та спадів настрою, почуття гніву, в більшості знайомих їм випадків вдало контролюють свій емоційний стан, підлаштовуються до незначних змін та рідко відчують себе ніяково. Можуть бути особливо складні ситуації, в яких вони почуваються більш вразливими або відчують дискомфорт, ніж зазвичай, і потребують підтримки оточуючих та часу для того, щоб заспокоїтись.

*Низький рівень* емоційної врівноваженості продемонстрували 15,00% соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, 6,67% респондентів віком від 40-ка до 59-ти років та 10,53% фахівців старших 60-ти років. Таких досліджуваних можна охарактеризувати як емоційно нестійких, занадто чутливих до несприятливих обставин, особливо критики з боку оточуючих. Вони виявляють закомплексованість, невпевненість у собі, безпорадність у стресових ситуацій. Також можливі вияви агресії. Такі соціальні працівники потребують багато часу для відновлення адекватного емоційного стану.

Отримані результати дослідження підтверджують думку Г.Лабуві та М.Дево, які звернули увагу на той факт, що дорослі люди з віком, завдяки набутому життєвому досвіду, краще регулюють власні емоції, а це допомагає бути їм стійкішими до стресових ситуацій [197]. Загалом, можна зробити висновок, що з віком у фахівців соціальної сфери покращується емоційна

рівноваженість, що пов'язано з розвитком рефлексії власного емоційного стану, набуттям навичок цілеспрямовано управляти діями та вчинками, позитивним досвідом боротьби зі стресом.

Мотивація до успіху, що є одним з головних конструктів емоційно-мотиваційного компонента стресостійкості соціальних працівників, полягає у тому, що змістовою основою соціальної активності особистості є потреба у досягненні успіху взагалі та в професійній діяльності зокрема. Особливості вияву кількісних показників цього конструкта отримані завдяки застосуванню методики «Мотивація успіху і боязкість невдачі» (авт. А.О. Реан), які відображено у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6.

**Кількісні показники мотивації досягнення успіху соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	Мотивація досягнення успіху		Мотиваційний полюс не виявлений		Мотивація уникнення невдач	
	п	%	п	%	п	%
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	26	43,33	16	26,67	18	30,00
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	22	36,67	27	45,00	11	18,33
СП віком старші 60-ти років (n=57)	19	33,33	30	52,67	8	14,00

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

Завдяки аналізу кількісних показників можна констатувати, що *високий рівень* мотивації до успіху спостерігається у 43,33% досліджуваних ранньої дорослості, у 36,67% - середнього дорослого віку та у третини (33,33%) фахівців у період пізньої дорослості. Вони виявляють активність та ініціативність, підтримують стабільний емоційний стан під час виконання будь-яких завдань та вміють не відволікатися на сторонні подразники, завзято

долають перешкоди на шляху до обраної мети. Продуктивність їхньої діяльності більшою мірою залежить від їхнього прагнення досягти позитивних результатів, а не від зовнішнього контролю.

*Середній рівень* мотивації до успіху або, іншими словами, не виявлений мотиваційний полюс характеризує 26,67% фахівців соціальної сфери віком від 20-ти до 39-ти років, 45,00% - віком від 40-ка до 59-ти років та більше половини (52,67%) респондентів старших 60-ти років. Їх можна описати як активних людей тільки у знайомих випадках або стресових ситуаціях середньої важкості, коли ризик незначний. У зв'язку з цим, вони не схильні планувати своє майбутнє у довгостроковій перспективі, а також частіше надають перевагу виконанню завдань, які їм запропонували інші, а не проявляти ініціативу у самостійних пошуках нових завдань.

Майже у третини (30,00%) соціальних працівників ранньої дорослості спостерігається *низький рівень* мотивації до успіху, тобто їхня активність спрямована на уникнення невдач. Така ж ситуація і у 18,33% досліджуваних середньої та у 14,00% - пізньої дорослості. Зазвичай, вони шукають причини відмовитися від відповідальних завдань, часто відволікаються на сторонні подразники під час їх виконання. При цьому, у випадку чергування успіхів та невдач, вони схильні переоцінювати власний успіх, що можна пояснити ефектом рефлексивного очікування певного результату. Якщо у процесі виконання певного завдання трапляються труднощі, то у досліджуваних починає зникати до нього інтерес.

За результатами проведеного дослідження можна утвердити таку тенденцію: з віком зменшується кількість досліджуваних з яскраво виявленою мотивацією до успіху, що можна пояснити зменшенням соціальної активності особистості та зниженням амбіцій, а також накопиченням негативного досвіду неуспішного виконання професійних завдань. Одночасно зменшується і кількість соціальних працівників з мотивацією до уникнення невдач, що пов'язано зі зростанням професіоналізму. Таким чином, можна зробити висновок, що з віком фахівці соціальної сфери досягають оптимального для них



рівня мотивації до успіху, що одночасно сприяє ефективному виконанню професійних завдань та економії власних ресурсів.

З метою вивчення *поведінково-регулятивного* компонента стійкості до стресу соціальних працівників за допомогою застосування психодіагностичних методик було досліджено такі його конструкти як вольова саморегуляція, самоконтроль у спілкуванні, а також конфліктна компетентність.

Вольову сферу особистості складають певні процеси, які спрямовані на забезпечення ефективності складної системи, зокрема зв'язків між намірами людини та відповідними ним цілеспрямованими діями. Кількісні показники вольової саморегуляції соціальних працівників одержані завдяки застосуванню методики «Діагностика вольового потенціалу особистості» (авт. Н.П. Фетіскін), що продемонстровано в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7.

**Кількісні показники вольової саморегуляції соціальних працівників  
різних вікових категорій**

n=177

Вікова категорія	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	n	%	n	%	n	%
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	25	41,67	28	46,67	7	11,67
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	25	41,67	32	53,33	3	5,00
СП віком старші 60-ти років (n=57)	19	33,33	33	57,89	5	8,77

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

*Високий рівень* вольової саморегуляції виявлений у 41,67% соціальних працівників у періоди ранньої та середньої дорослості, а також у третини (33,33%) досліджуваних в період пізньої дорослості. Вони є відповідальними виконавцями різноманітних доручень і власних обіцянок. Їх не лякають складні професійні завдання та можливі труднощі, які можуть виникнути під час їх виконання. Однак відстежується, що такі соціальні працівники можуть бути

занадто надокучливими щодо, навіть, непринципових питань, що вимагає розвитку в них гнучкості та поблажливості.

Більше половини досліджуваних у період середньої та пізньої дорослості (53,33% і 57,89% відповідно) характеризуються *середнім рівнем* вольової саморегуляції. Їхніх співробітників раннього дорослого віку з таким результатом дещо менше (46,67%). Вони виявляють активні дії щодо подолання перешкод, які можуть трапитися на шляху виконання необхідних професійних завдань, але, у випадку наявності обхідного шляху, воліють їм скористатися. Зазвичай дотримуються власних обіцянок, але без особливого ентузіазму виконують неприємні для них прохання, не проявляють ініціативи щодо обрання нових обов'язків, що може сприяти виникненню у оточуючих враження про лінощі.

*Низький рівень* виявлений у небагатьох соціальних працівників, а саме у 11,67% віком від 20-ти до 39-ти років, у 5,00% віком від 40-ка до 59-ти років та у 8,77% - старших 60-ти років. Вони схильні обирати найлегші та найцікавіші професійні завдання, які можуть не завершити, часто відволікаються, піддаються спокусам зайнятися більш приємними для них речами. Їм важко дотримуватись стабільного режиму та розпорядку дня. Така поведінка викликає неприємне враження у оточуючих, що негативно позначається і на взаємовідносинах з клієнтами, колегами та керівництвом, і на ефективності їхньої професійної діяльності загалом.

Отже, менше, ніж половина фахівців у періоди ранньої та середньої дорослості продемонстрували розвинені навички вольової регуляції. Аналогічний результат виявлений у третини соціальних працівників пізньої дорослості. Можемо зробити висновок, що з віком у соціальних працівників відбувається поступове погіршення вольової саморегуляції, що можна пояснити зниженням активності й послабленням амбіцій, а також набуттям такої особистісної якості як гнучкість вольових процесів.

Наступним конструктором поведінково-регулятивного компонента стресостійкості соціальних працівників є самоконтроль у спілкуванні,

результати дослідження якого за допомогою методики «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» (авт. М. Снайдер, адапт. Н.В. Гришиною), презентовані у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8.

**Кількісні показники самоконтролю у спілкуванні соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	п	%	п	%	п	%
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	19	31,67	27	45,00	14	23,33
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	27	45,00	26	43,33	7	11,67
СП віком старші 60-ти років (n=57)	22	38,60	21	36,84	14	24,56

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

Найчастіше *високий рівень* комунікативного контролю зустрічається у соціальних працівників у період середньої дорослості (45,00%). Серед їхніх молодших і старших співробітників такий показник виявлений відповідно у 31,67% і у 38,60% досліджуваних. Вони знають, як себе поводити належним чином, адекватно виявляють свої емоції та вміють свідомо впливати на враження, яке викликають у інших. Вправно підлаштовуються до оточуючих і, залежно від ситуації, змінюють рольову поведінку, що є корисними навичками у професіях типу «Людина-Людина», соціальній сфері зокрема.

*Середній рівень* самоконтролю у спілкуванні виявлений у 45,00% соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, 43,33% - віком від 40-ка до 59-ти років і 36,84% - віком старших 60-ти років. Зазвичай вони зважають на партнерів по спілкуванню, проте, водночас здатні бути щирими у своїх емоційних проявах. У порівнянні з колегами, які характеризуються яскраво виявленим комунікативним контролем, вони проявляють менше тривожності. Тому, на нашу думку, середній рівень цього показника поведінково-

регулятивного компонента стресостійкості соціальних працівників також є сприятливим для її розвитку.

Близько чверті соціальних працівників у періоди ранньої та пізньої дорослості (23,33% та 24,56% відповідно) продемонстрували *низький рівень* самоконтролю у спілкуванні. Значно менше (11,00%) фахівців з таким результатом у період середньої дорослості. Вони відрізняються стійкою манерою поведінки, яка не змінюється залежно від ситуації чи особливостей партнера по комунікації. Незважаючи на здатність до щирого саморозкриття у спілкуванні, така поведінка часто є неприйнятною, що провокує конфлікти з оточуючими. Оскільки змістом професійної діяльності соціального працівника є надання різноманітних послуг населенню, йому необхідно навчитись підлаштовуватись до кожного з клієнтів, щоб забезпечити цим ефективність своєї роботи та зменшити для себе її стресогенність.

Можемо зробити висновок, що найефективнішими щодо комунікативного контролю є соціальні працівники у період середньої дорослості, які одночасно продемонстрували високі результати щодо яскраво виявленого та помірною самоконтролю у спілкуванні, а також найменшу кількість досліджуваних зі слаборозвиненою здатністю свідомо контролювати свою поведінку під час взаємодій з іншими, порівняно з фахівцями раннього та пізнього дорослого віку. Це можна пояснити тим, що в період середньої дорослості вони вже набули достатнього розвитку навичок рефлексії та репертуару моделей поведінки відповідно до більшості ситуацій і, одночасно, не страждають від наслідків емоційного вигорання.

На розвиток стресостійкості суттєво впливають особливості поведінки у конфліктних ситуаціях, що є особливо актуальним для соціальних працівників, професійна діяльність яких пов'язана з регулярним спілкуванням з різними категоріями населення, багато представників яких є соціально неадаптованими, а іноді й агресивно налаштованими. Результати дослідження конфліктної компетентності шляхом вивчення способів регулювання конфліктів, які притаманні фахівцям соціальної сфери, за допомогою використання

опитувальника «Поведінка у конфліктній ситуації» (авт. К.Томас, адапт. Н.В. Гришиною), відображені у таблиці 2.9.

Таблиця 2.9.

**Кількісні показники вияву різних способів регулювання конфліктів соціальними працівниками різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	Суперництво (сер.знач.)	Співпраця (сер.знач.)	Компроміс (сер.знач.)	Уникання (сер.знач.)	Пристосування (сер.знач.)
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	3,97	6,28	7,45	6,25	6,12
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	2,62	5,65	7,57	7,20	6,97
СП віком старші 60-ти років (n=57)	2,12	5,56	7,09	7,18	8,05

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

За допомогою аналізу кількісних даних мали можливість спостерігати зменшення з віком актуальності використання такого способу вирішення конфліктів як *суперництво*. У порівнянні з фахівцями віком від 20-ти до 39-ти років, у яких зазначений тип поведінки в середньому зустрічається у 3,97 випадках (з 12 максимально можливих), працівники віком від 40-ка до 59-ти років застосовують його менше на 34% (2,62), а досліджуванні старші 60-ти років – на 47% (2,12). Обираючи суперництво як основний спосіб вирішення неузгоджених інтересів, вони намагаються наполегливо переконати інших у перевагах своєї позиції, щоб, в першу чергу, досягти задоволення своїх потреб. Результати дослідження вказують на те, що з віком фахівці навчаються більш зважено враховувати інтереси інших та використовувати інші способи поведінки у конфліктних ситуаціях.

Спостерігається тенденція незначного зменшення частоти обрання найоптимальнішого способу вирішення конфлікту, а саме *співпраця*, з віком. У порівнянні з фахівцями раннього дорослого віку, у яких середній показник

відповідає 6,28 з максимальних 12, він знижується на 10% (5,65) у респондентів у період середньої та на 11,5% (5,56) – пізньої дорослості. Вони намагаються чітко визначити позиції, інтереси та потреби обох сторін конфлікту, щоб врахувати їх при вирішенні неузгодженої ситуації заради досягнення максимально ефективного результату.

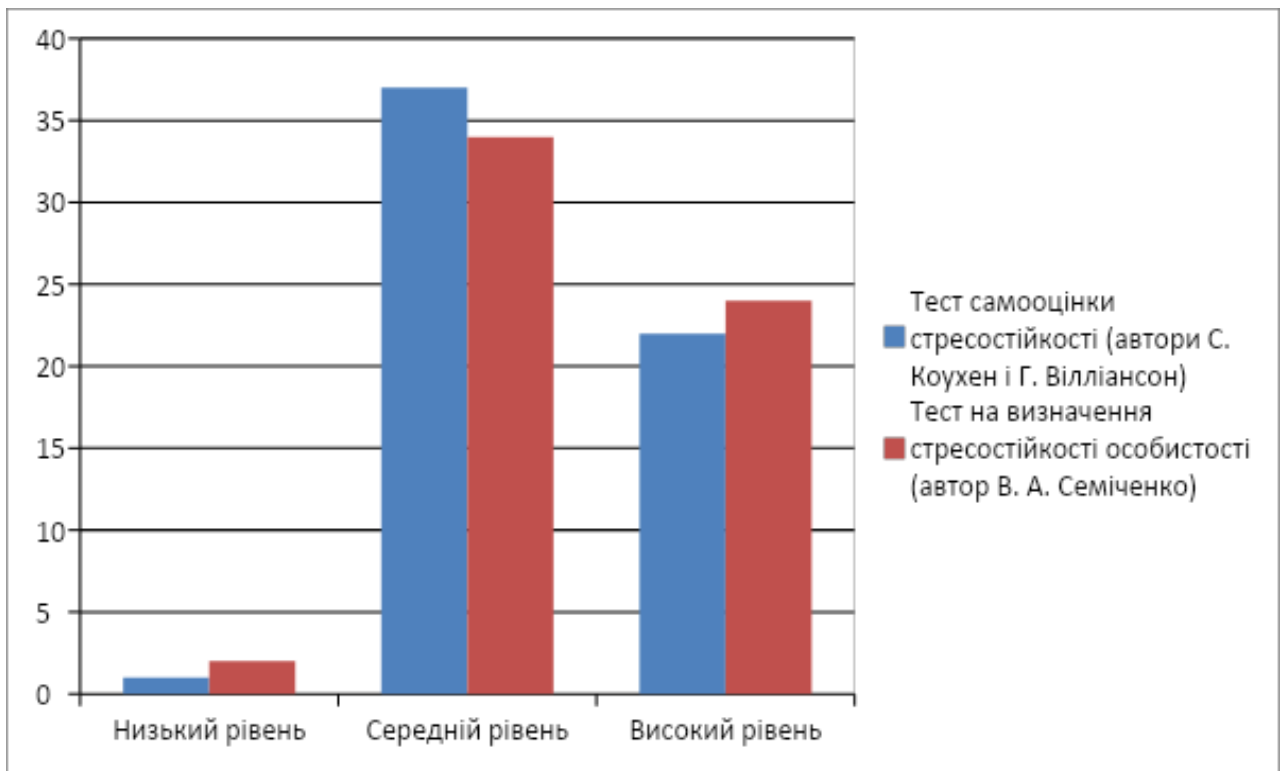
Варто також відмітити, що, якщо досліджувані віком від 20-ти до 39-ти та від 40-ка до 59-ти років найактивніше використовують *компроміс* як спосіб врегулювання конфліктів (7,45 та 7,57 відповідно), то соціальні працівники старші 60-ти років, у яких середня частота обрання компромісу дорівнює 7,09, надають перевагу пристосуванню. Вони схильні поступатись деякими власними інтересами заради досягнення більш значущих для них цілей, а також йти на взаємні поступки з іншими. Щодо застосування такого способу врегулювання конфліктів як *компроміс*, то можна помітити, що не існує суттєвого взаємозв'язку з віком досліджуваних. Цей факт можна проінтерпретувати таким чином, що надання переваги угоді на основі взаємних поступок залежить, в першу чергу, від особистісних якостей фахівців соціальної сфери, а не від їхнього віку.

Також помітною є тенденція зростання з віком частоти обрання таких типів поведінки у конфліктних ситуаціях як *уникання* та *пристосування*. У соціальних працівників ранньої дорослості середнє значення частоти обрання вказаних типів відповідно 6,26 та 6,12, у фахівців середнього дорослого віку – 7,20 та 6,87, а у їхніх співробітників у період пізньої дорослості – 7,18 та 8,05. Обираючи уникання, вони намагаються не спричинювати конфліктні ситуації взагалі або відкладати їх вирішення з надією, що проблема зникне без їхнього активного втручання. У випадку схильності до пристосування як основного способу залагодження суперечливих взаємостосунків, фахівці готові пожертвувати власними інтересами на користь іншого заради збереження позитивного ставлення до себе та дружніх взаємин. Поведінка таких досліджуваних під час конфлікту характеризується відсутністю активних дій щодо досягнення власних цілей.

Отже, соціальні працівники всіх вікових категорій менше всього схильні застосовувати суперництво як форму поведінки у конфліктних ситуаціях, що вказує на врахування ними позицій, потреб та інтересів інших. Фахівці віком від 20-ти до 39-ти та від 40-ка до 59-ти років найчастіше схилиються до компромісу як найкращої форми вирішення конфліктів. Досліджувані старші 60-ти років пріоритетним стилем поведінки у випадку виникнення неузгоджених взаємостосунків обирали пристосування. Підсумувавши все зазначене вище, можна зробити висновок, що з віком менш актуальними стають типи поведінки у конфлікті, які вимагають прикладання найбільших зусиль та витрат власних ресурсів, що підтверджують результати дослідження такої особистісної якості як активність.

Наступний етап нашого психологічного дослідження полягав у вивченні особливостей розвитку загального рівня стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій за допомогою застосування двох психодіагностичних методик, щоб у подальшому мати можливість дослідити особливості впливу психологічних умов на стійкість до стресу в кожній віковій групі окремо та порівняти їх між собою. Для визначення рівня стійкості до стресу соціальних працівників у *період ранньої дорослості* нами було використано дві психодіагностичні методики: «Тест самооцінки стресостійкості» (авт. С.Коухен та Г.Вілліансон, адапт. Ю.В. Щербатих) та «Тест на визначення стресостійкості особистості» (авт. В.А. Семіченко). Порівняння отриманих результатів за допомогою обох методик відображено на рис. 2.1.

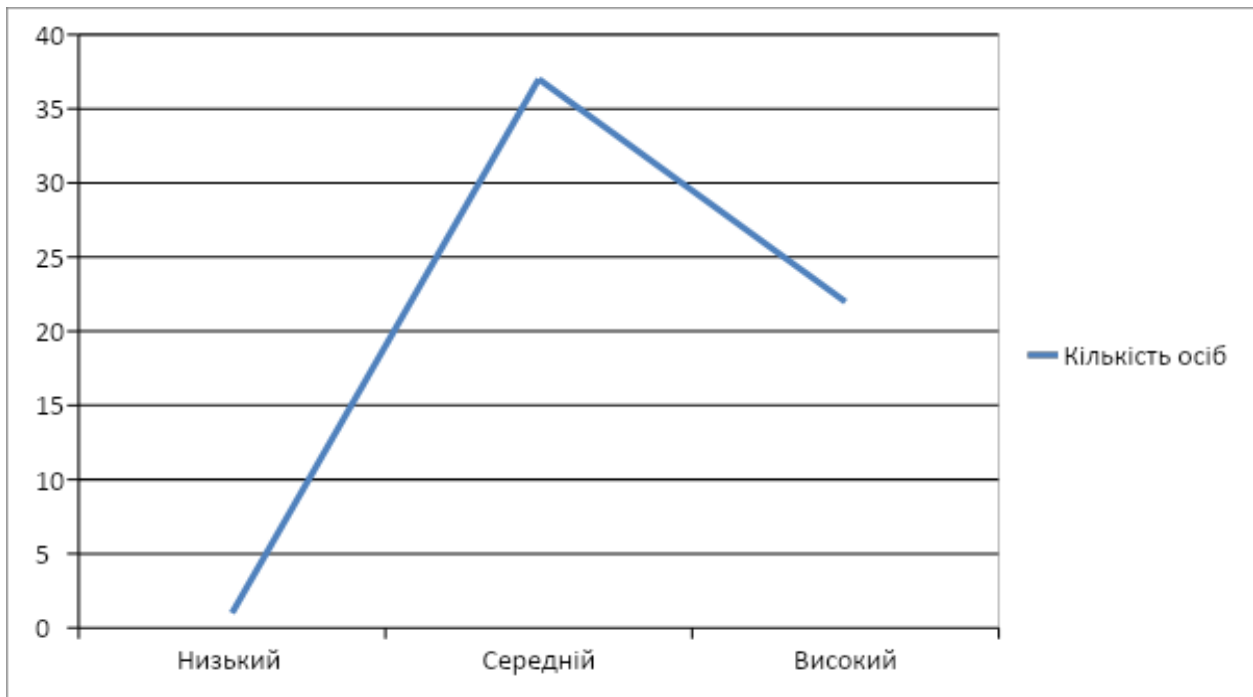
Порівняння результатів дослідження стресостійкості за допомогою двох різних психодіагностичних методик дає змогу визначити, що, незважаючи на незначну різницю між кількістю досліджуваних з рівнем зазначеної особистісної властивості за обома методиками (максимальне відхилення дорівнює 5%), зберігається певна єдина тенденція. У зв'язку з цим, для зручності аналізу отриманих результатів, далі ми будемо використовувати дані отримані за допомогою Тесту самооцінки стресостійкості (авт. С.Коухен та



**Рис. 2.1 - Диференційно-порівняльна діаграма співвідношення рівнів стійкості до стресу соціальних працівників у період ранньої дорослості (n=60)**

Г.Вілліансон, адапт. Ю.В. Щербатих), де презентовна більш загальна диференціація рівнів стійкості до стресу, що продемонстровано на рис. 2.2. На діаграмі видно, що високий рівень стійкості до стресу притаманний 36,67% досліджуваних, середній рівень – 61,67%, а низький – 1,67%. *Високий рівень* властивий більше треті соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, які відрізняються емоційною врівноваженістю, швидким темпом поновлення втрачених ресурсів стресостійкості, стабільною адаптивністю до різноманітних стресових ситуацій у професійній діяльності, як наслідок - високою працездатністю. Це означає, що вони успішно реалізують себе у соціальній сфері, вміють безконфліктно спілкуватись з клієнтами, колегами та керівництвом, що забезпечує високу ефективність їх професійної діяльності загалом. Але, на нашу думку, варто завжди пам'ятати, що стресостійкість особистості є динамічною властивістю, тобто такою, що залежно від багатьох факторів може змінюватись як на краще, так і навпаки. Тому, навіть соціальним





**Рис. 2.2 - Кількісні показники рівнів стійкості до стресу соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)**

працівникам з високим рівнем стійкості до стресу, необхідно систематично підтримувати його як самостійно, так і шляхом обміну позитивним досвідом подолання стресових ситуацій з колегами.

Більшості досліджуваних соціальних працівників раннього дорослого віку притаманний *середній рівень* стійкості до стресу, що вказує на те, що у більшості стресогенних ситуацій вони здатні регулювати власні емоції, виконувати на належному рівні професійні завдання та підтримувати оптимальний рівень працездатності. На нашу думку, не зважаючи на те, що такі особистості, у більшості випадків, успішно справляються зі стандартними професійними завданнями, існує висока ймовірність того, що у незнайомих для них стресових ситуаціях вони можуть вчасно не зорієнтуватись щодо власних дій, необхідних у такому випадку, що, в свою чергу, може призвести до тимчасової дезорієнтації особистості та суттєвого зниження її працездатності. Тому такі молоді фахівці складають своєрідну групу ризику та вимагають кваліфікованої допомоги у його підвищенні шляхом збільшення їхніх особистісних ресурсів стресостійкості.

*Низький рівень* стресостійкості пов'язаний з нерозвинутою здатністю свідомо впливати на власний емоційний стан у різноманітних стресових ситуаціях, що можуть виникати під час виконання професійних завдань, суттєво знижуючи працездатність соціального працівника, що, у гіршому випадку, може призвести до дезінтеграції особистості. Серед досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років було виявлено лише одну особу, рівень стресостійкості якої відповідав найнижчому. Це може бути пов'язано з виявами емоційної незрілості у професійній діяльності загалом, невідповідністю особистісних якостей вимогам професії, відсутністю досвіду роботи у соціальній сфері тощо. Вважаємо, що занижені показники у окремих фахівців можуть бути результатом свідомої чи несвідомої фальсифікації ними відповідей на питання, які були запропоновані у психодіагностичних методиках, а також у зв'язку з відсутністю надання допомоги у ході дослідження, несерйозним ставленням до нього тощо.

Як було нами висвітлено у попередньому розділі, важливим чинником, що впливає на особливості прояву стійкості до стресу також є особливості професійної діяльності особистості. Було з'ясовано, що надання соціальних послуг різним категоріям населення пов'язане з виникненням великої кількості стресових ситуацій, що вимагає від соціального працівника розвитку його стресостійкості. Для того, щоб мати можливість дослідити, які саме фактори вони оцінюють як найбільш стресові, проаналізуємо їх відповіді на кожне окреме питання «Тесту на визначення стресостійкості особистості» (авт. В.А. Семіченко), що презентовані нижче у таблиці 2.10.

Нами було відстежено певну негативну тенденцію, яка вказала, що майже половина досліджуваних (48,33%) часто працює навіть тоді, коли погано себе почуває та багатьом (35,00% ) не вистачає часу для повноцінного відпочинку. Хоча у віці до 40-ка років багато працівників ще характеризуються задовільним станом фізичного здоров'я, на що вказує той факт, що дві треті рідко страждають від безсоння (66,67%), систематичне порушення оптимального режиму праці/відпочинку з часом може не тільки знизити рівень стресостійкості, а і

**Показники частоти вияву різних стресогенних чинників у професійній діяльності соціальних працівників раннього дорослого віку (n = 60)**

№	Твердження	Оцінка частоти повторення стресорів					
		рідко		інколи		часто	
		осіб	%	осіб	%	осіб	%
1	Я думаю, що мене недооцінюють у колективі.	43	71,67	12	20,00	5	8,33
2	Я намагаюсь працювати, навіть коли почуваюсь не зовсім здоровим(ою).	8	13,33	23	38,33	29	48,33
3	Я хвилююсь щодо якості своєї роботи.	12	20,00	22	36,67	26	43,33
4	Я буваю налаштований(а) агресивно.	31	51,67	21	35,00	8	13,33
5	Я не терплю критики на свою адресу.	29	48,33	28	46,67	3	5,00
6	Я буваю роздратованим(ою).	25	41,67	29	48,33	6	10,00
7	Я намагаюсь бути лідером там, де це можливо.	11	18,33	27	45,00	22	36,67
8	Мене вважають наполегливою людиною.	5	8,33	23	38,33	32	53,33
9	Я страждаю від безсоння.	40	66,67	16	26,67	4	6,67
10	Своїм ворогам я здатен(на) дати відсіч.	5	8,33	21	35,00	34	56,67
11	Я емоційно та хворобливо переживаю неприємності.	20	33,33	23	38,33	17	28,33
12	Мені не вистачає часу для відпочинку.	11	18,33	38	63,33	21	35,00
13	У мене виникають конфліктні ситуації.	32	53,33	23	38,33	5	8,33
14	Мені не вистачає влади, щоб реалізувати себе.	26	43,33	26	43,33	8	13,33
15	Мені не вистачає часу, щоб займатись улюбленою справою.	19	31,67	24	40,00	17	28,33
16	Я все роблю швидко.	7	11,67	21	35,00	32	53,33
17	Я відчуваю страх, що не впораюсь із важливим завданням.	23	38,33	26,0	43,33	11	18,33
18	Я дію зопалу, а потім переживаю щодо моїх дій та вчинків.	26	43,33	28	46,67	6	10,00

викликати різноманітні психосоматичні та хронічні захворювання. Тому, для підвищення стійкості до стресів, необхідним є своєчасне навчання соціальних працівників раннього дорослого віку навичкам планування ефективного режиму дня та регулярне слідкування за станом власного здоров'я загалом.

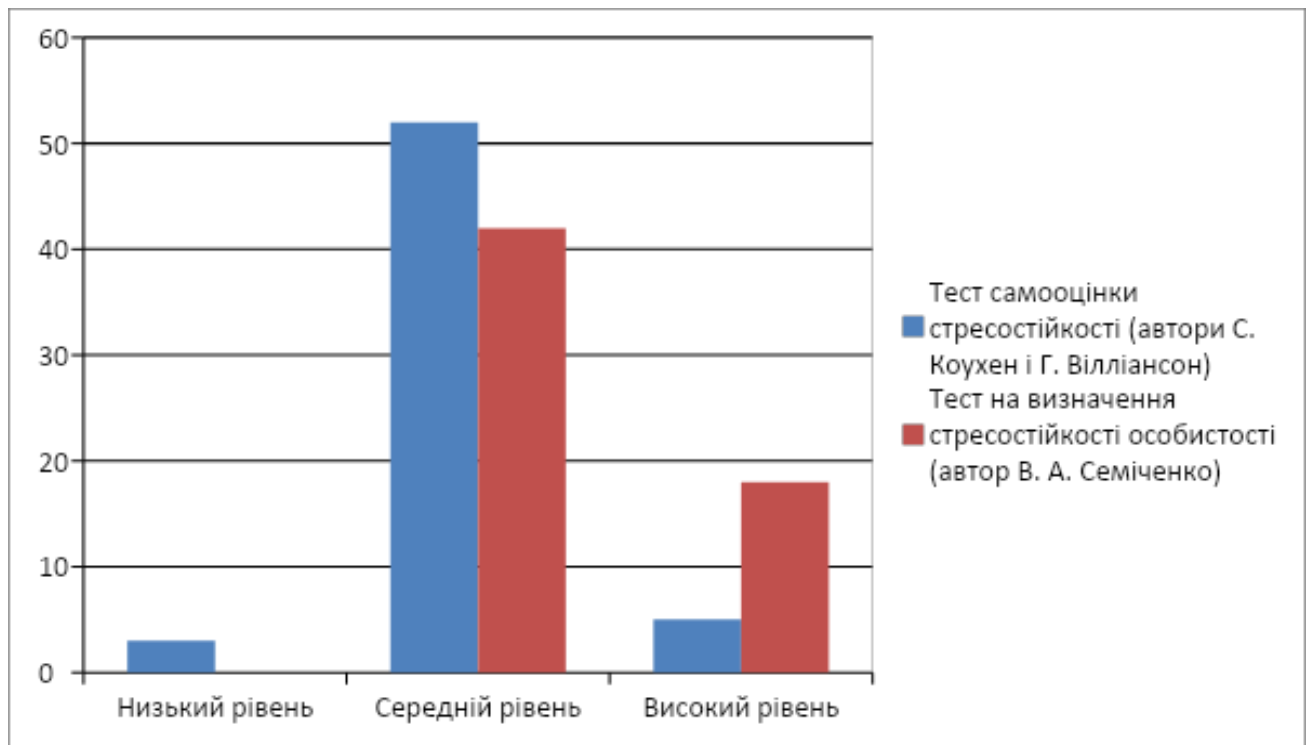
Хвилювання щодо якості виконаної роботи (36,67%), переживання з приводу невдач (38,33%) та страх щодо їх можливого виникнення (43,33%)

інколи з'являються у більшості молодих фахівців. Це може бути пов'язано як з особливостями нервової системи та темпераменту особистості, так і з недостатнім досвідом роботи, стресогенністю зазначеної професійної діяльності загалом. Більше половини (53,33%) досліджуваних вказали, що їх часто вважають наполегливими робітниками й виявили впевненість у своїй можливості дати відсіч ворогам (56,67%) та проявити лідерські якості у випадку необхідності (36,67%). Також лише 13,33% молодих соціальних працівників регулярно відчують, що їм не вистачає влади для самореалізації. Такі результати вказують на оптимізм більшості фахівців віком від 20-ти до 39-ти років щодо власних можливостей впоратися з труднощами та проявити необхідні для цього особистісні якості, що, в свою чергу, позитивно впливає на їхню стресостійкість. Хоча більшість (53,33%) соціальних працівників раннього дорослого віку зазначили, що часто все роблять у швидкому темпі, небагато хто з них (10,00%) переживає щодо власних дій, які були вчинені зопалу. Як було вказано вище, досліджувані відчують дефіцит часу для відпочинку та усвідомлюють наявність великого обсягу роботи. Незважаючи на те, що необхідність виконувати професійні завдання швидко не є одним з основних факторів зниження стійкості до стресу молодих фахівців соціальної сфери, навички ефективного тайм-менеджменту допоможуть оптимізувати їх професійну діяльність та підвищити стресостійкість.

Можна зробити висновок, що більшості соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років властивий середній рівень стресостійкості. Це вказує на те, що у більшості стресогенних ситуацій вони здатні регулювати власні емоції, виконувати на належному рівні професійні завдання та підтримувати оптимальний рівень працездатності. Проте існує висока ймовірність того, що у незнайомих для них стресових ситуаціях вони можуть вчасно не зорієнтуватись щодо власних дій, необхідних у конкретному випадку, що, в свою чергу, може призвести до тимчасової дезорієнтації особистості та суттєвого зниження її працездатності. Найсуттєвішим фактором зниження стійкості до стресу молодих спеціалістів було визначено систематичне порушення оптимального

режиму праці/відпочинку, для подолання якого необхідним є своєчасне навчання навичкам планування ефективного режиму дня та регулярне слідування за станом власного здоров'я загалом.

На рисунку 2.3. продемонстровано більше відмінностей у результатах проведених методик, спрямованих на визначення рівня розвитку стресостійкості соціальних працівників у *період середньої дорослості*.

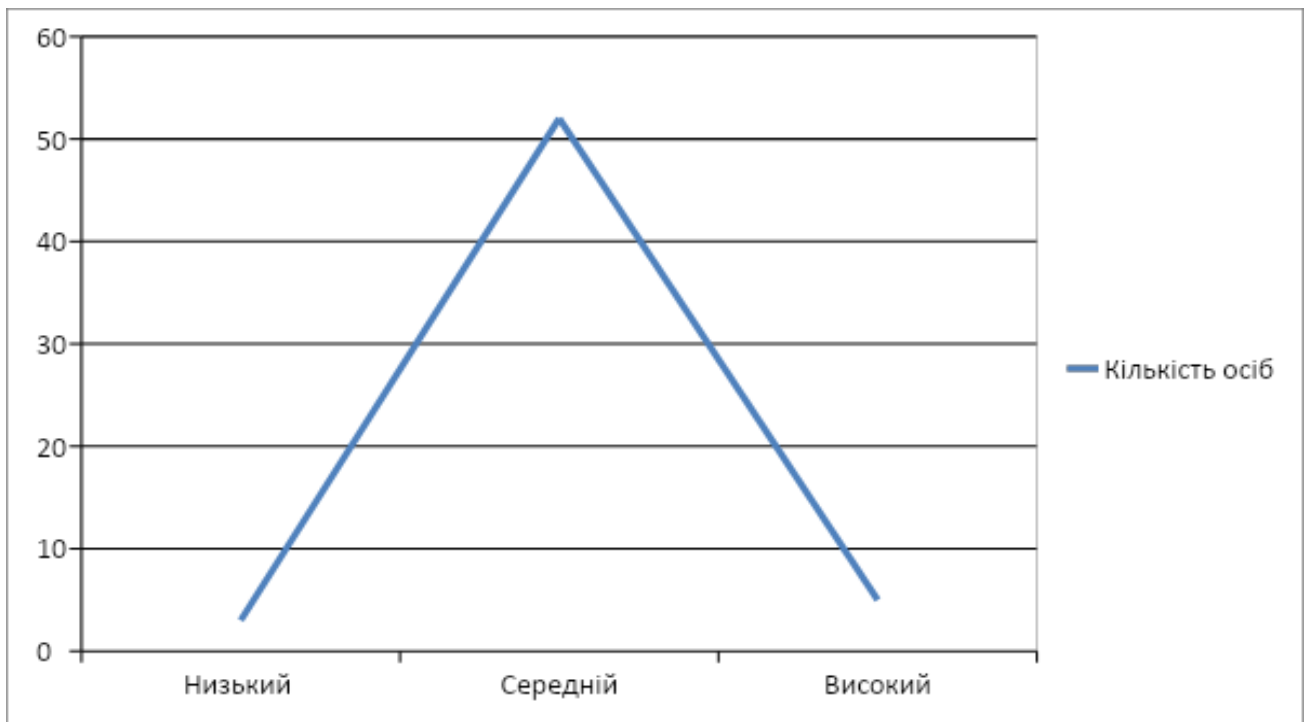


**Рис. 2.3 - Диференційно-порівняльна діаграма співвідношення рівнів стресостійкості соціальних працівників у період середньої дорослості (n=60)**

Як і у випадку психодіагностики фахівців раннього дорослого віку, зберігається єдина тенденція щодо розподілу за рівнями розвитку досліджуваної особистісної властивості, тому надалі ми будемо проводити більш детальний аналіз особливостей стійкості до стресу відповідно до отриманих результатів за допомогою «Тесту самооцінки стресостійкості» (авт. С. Коухен та Г. Вілліансон, адапт. Ю. В. Щербатих).

На рисунку 2.4. можна спостерігати суттєве зменшення кількості досліджуваних з *високим рівнем* стійкості до стресу (всього 8,34%), що у

порівнянні з фахівцями у період ранньої дорослості рідше на 28,33%. Вони демонструють оптимістичну налаштованість щодо своїх можливостей подолати труднощі, виявляють розвинену здатність контролювати свої емоційні прояви у складних ситуаціях та навички ефективної протидії стресорам. Також виявлено, що рівень стресостійкості переважної більшості працівників соціальної сфери віком від 40-ка до 59-ти років *середній* (86,67%), що на 25% вище, ніж у їх співробітників віком від 20-ти до 39-ти років. У більшості стресових ситуацій вони схильні адекватно аналізувати причини їх виникнення та можливі шляхи вирішення, долати тривогу та ефективно регулювати власну поведінку. *Низький рівень* властивий досліджуваним з негативною оцінкою своїх можливостей протидіяти впливу стресорів, схильністю хвилюватись з приводу незначних труднощів, недостатністю цілеспрямованої активності щодо вирішення проблем, виявлений у 5,00% фахівців у період середньої дорослості.



**Рис. 2.4 - Кількісні показники рівнів стійкості до стресу соціальних працівників віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)**

Отже, спостерігається загальна несприятлива тенденція зниження стресостійкості соціальних працівників з віком. Більш детальний аналіз показників частоти вияву різних стресогенних чинників у професійній діяльності, який презентовано у таблиці 2.11, допоможе знайти можливі причини такого суттєвого зниження рівня стійкості до стресу досліджуваних віком від 40-ка до 59-ти років.

Таблиця 2.11.

**Показники частоти вияву стресогенних чинників у професійній діяльності соціальних працівників середнього дорослого віку (n = 60)**

№	Твердження	Оцінка частоти повторення стресорів					
		рідко		інколи		часто	
		осіб	%	осіб	%	осіб	%
1	Я думаю, що мене недооцінюють у колективі.	38	63,33	17	28,33	5	8,33
2	Я намагаюсь працювати, навіть коли почуваюсь не зовсім здоровим(ою).	9	15,00	26	43,33	25	41,67
3	Я хвилююсь щодо якості своєї роботи.	18	30,00	20	33,33	22	36,67
4	Я буваю налаштований(а) агресивно.	42	70,00	16	26,67	2	3,33
5	Я не терплю критики на свою адресу.	27	45,00	28	46,67	5	8,33
6	Я буваю роздратованим(ою).	27	45,00	24	40,00	9	15,00
7	Я намагаюсь бути лідером там, де це можливо.	20	33,33	26	43,33	14	23,33
8	Мене вважають наполегливою людиною.	11	18,33	21	35,00	28	46,67
9	Я страждаю від безсоння.	20	33,33	25	41,67	15	20,00
10	Своїм ворогам я здатен(на) дати відсіч.	15	20,00	17	28,33	28	46,67
11	Я емоційно та хворобливо переживаю неприємності.	10	16,67	32	53,33	18	30,00
12	Мені не вистачає часу для відпочинку.	14	23,33	22	36,67	24	40,00
13	У мене виникають конфліктні ситуації.	34	56,67	23	38,33	3	5,00
14	Мені не вистачає влади, щоб реалізувати себе.	29	48,33	20	33,33	11	18,33
15	Мені не вистачає часу, щоб займатись улюбленою справою.	14	23,33	23	38,33	23	38,33
16	Я все роблю швидко.	6	10,00	19	31,57	35	58,33
17	Я відчуваю страх, що не впораюсь із важливим завданням.	18	30,00	30	50,00	12	20,00
18	Я дію зопалу, а потім переживаю щодо моїх дій та вчинків.	26	43,33	29	48,33	5	8,33

Таблиця 2.11 дає змогу констатувати, що переважна більшість соціальних працівників рідко або інколи відчувають, що їх недооцінюють оточуючі (91,66%), не в змозі адекватно сприймати критику на свою адресу (91,67%), бувають роздратованими (85,00%) або налаштованими агресивно (96,67%), спричиняють конфліктні ситуації (95,00%) та діють зопалу і потім шкодують щодо своїх вчинків (86,66%). Такі результати вказують на вміння більшості досліджуваних у віці середньої дорослості будувати та підтримувати конструктивні відносини з оточуючими, що є сприятливим фактором стійкості до стресу. У порівнянні з колегами віком від 20-ти до 39-ти років, можна помітити, що з віком вони рідше бувають налаштовані агресивно, що демонструє позитивні зміни щодо самоконтролю поведінки.

Як і респонденти віком від 20-ти до 39-ти років, соціальні працівники віком від 40-ка до 59-ти досить часто намагаються вчитись чи працювати, навіть, у випадку поганого самопочуття (41,67%) та відчувають брак часу для відпочинку (40,00%), що може призвести до розвитку хронічного стресу та погіршення фізичного стану загалом. Також, у порівнянні з досліджуваними ранньої дорослості, у них значно зростає кількість скарг на безсоння (20,00% вказали «часто»), що є результатом переживання хронічного стресу, та на часте (30,00%) емоційне і хворобливе переживання щодо неприємностей, що негативно впливає на розвиток стресостійкості.

Майже половина соціальних працівників вказали на те, що часто колеги вважають їх наполегливими робітниками (46,67%), вони відчувають свою здатність дати відсіч ворогам (46,67%), їм рідко не вистачає влади для самореалізації (48,33%). Досліджувані значно рідше, ніж їх колеги віком до 39-ти років, намагаються бути лідерами у кожній можливій ситуації (33,33%) та дати відсіч суперникам (20,00%), що можна трактувати, з одного боку, як більш адекватну оцінку своїх особистісних та професійних якостей, а, з іншого, як бажання уникати відповідальності та зменшення особистої зацікавленості у результаті праці. Отримані результати загалом демонструють позитивну тенденцію щодо самооцінки себе як конкурентоспроможних спеціалістів.

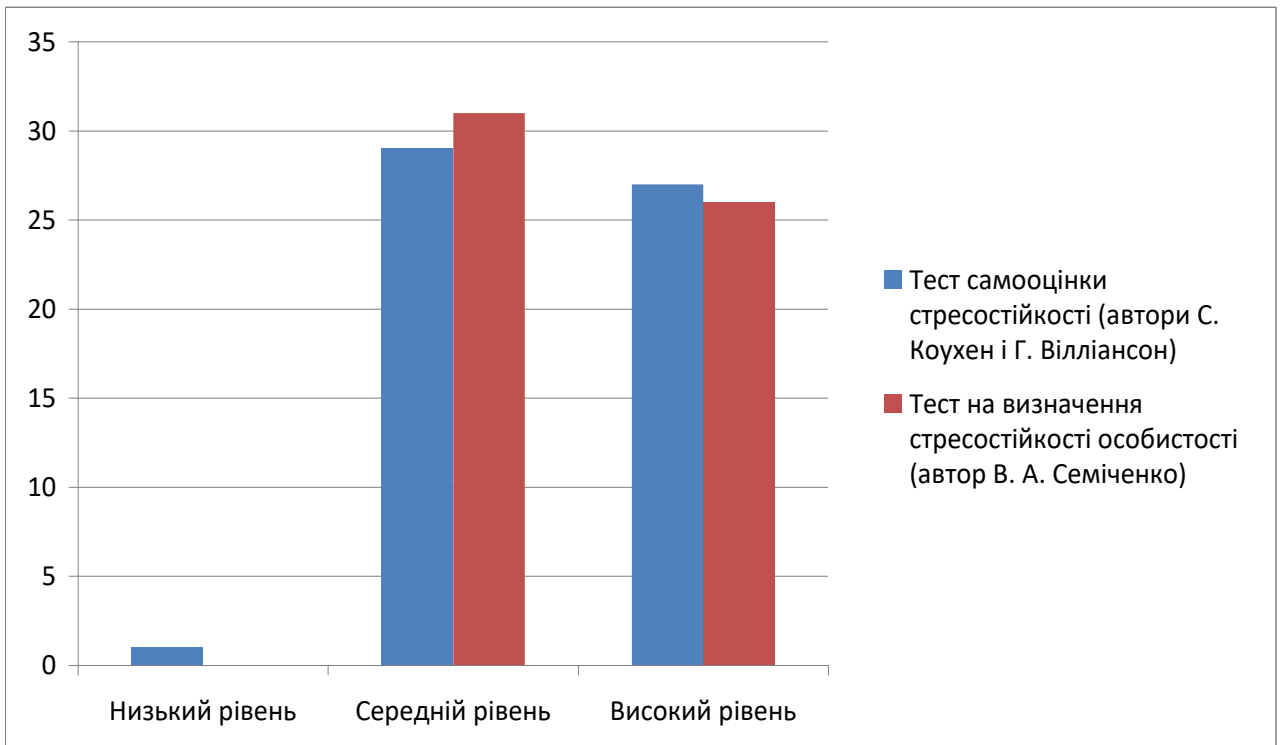


Можна зробити наступний висновок: переважній більшості соціальних працівників віком від 40-ти до 59-ти років властивий середній рівень стійкості до стресу. А це означає те, що у більшості стресогенних ситуацій у професійній діяльності вони можуть регулювати власні емоції та контролювати поведінку. Це також дасть їм можливість виконувати на належному рівні професійні завдання та підтримувати оптимальний рівень працездатності. Вони значно рідше, ніж респонденти у період ранньої дорослості, бувають налаштовані агресивно, намагаються дати відсіч ворогам та бути лідером у всіх можливих ситуаціях, що можна трактувати як ознаки розвитку навичок самоконтролю та адекватної самооцінки. Крім того було виявлено зростання ознак переживання хронічного стресу, а саме значне збільшення кількості скарг на безсоння та емоційне і хворобливе переживання неприємностей, що може бути причинами зниження загального рівня стресостійкості у період середньої дорослості.

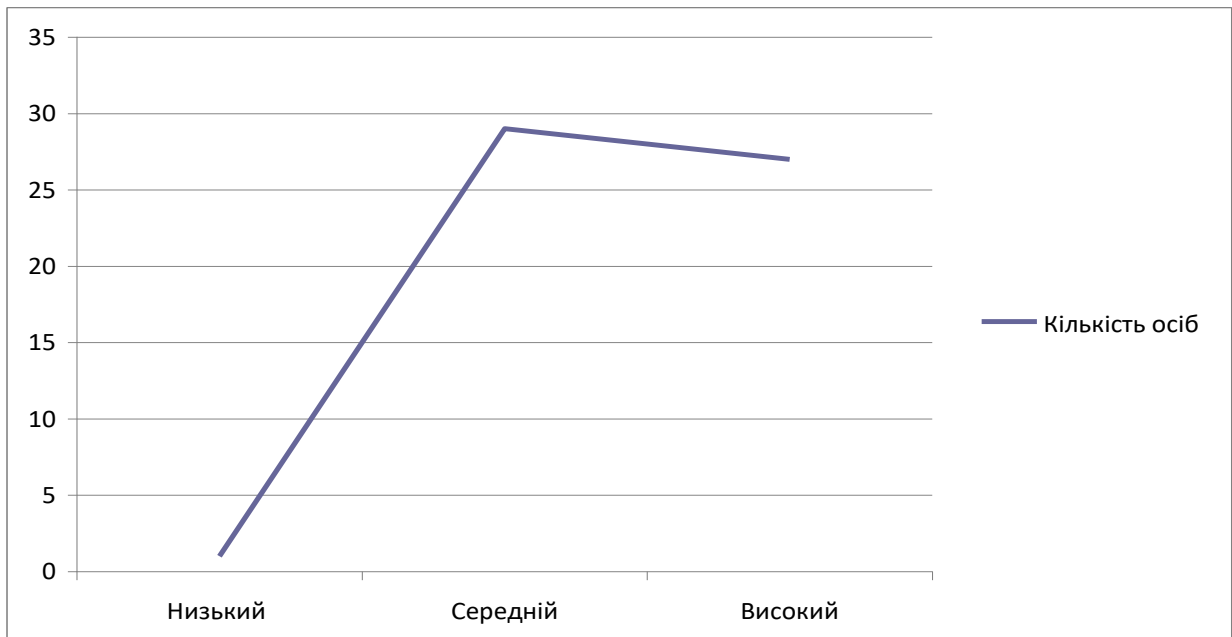
Для визначення рівня стійкості до стресу соціальних працівників у *період пізньої дорослості* нами було використано дві психодіагностичні методики: «Тест самооцінки стресостійкості» (авт. С. Коухен та Г. Вілліансон, адапт. Ю.В. Щербатих) та «Тест на визначення стресостійкості особистості» (авт. В.А. Семіченко). Отримані результати за допомогою обох вказаних методик відображено на рис. 2.5.

Порівняння результатів дослідження, отриманих за допомогою обох психодіагностичних методик, незважаючи на незначне відхилення (3,5%), демонструє єдину тенденцію щодо розвитку стресостійкості соціальних працівників у період пізньої дорослості. Далі за допомогою аналізу отриманих результатів за допомогою «Тесту самооцінки стресостійкості» (авт. С. Коухен та Г. Вілліансон, адапт. Ю.В. Щербатих), що продемонстровано на рис. 2.6, маємо змогу побачити розподіл досліджуваних за рівнями розвитку стресостійкості: низьким, середнім та високим.

Майже половині (47,37%) соціальних працівників пізнього дорослого віку властивий *високий рівень* розвитку стресостійкості, що свідчить про вміння регулювати свій емоційний стан та поведінку, ефективно взаємодіяти з клієнта-



**Рис. 2.5 - Диференційно-порівняльна діаграма співвідношення рівнів стресостійкості соціальних працівників у період пізньої дорослості (n=57)**



**Рис.2.6 - Кількісні показники рівнів стійкості до стресу соціальних працівників віком від 60-ти років (n=57)**

ми, колегами та керівництвом, високу якість виконання ними професійних обов'язків загалом. Отримані результати можна трактувати як набуття ними такої особистісної якості як професіоналізм.

Більше половини (50,88%) працівників соціальної сфери віком від 60-ти років властивий *середній рівень* розвитку стійкості до стресу. Отже, незважаючи на певні складнощі у професійній діяльності, а саме: велику кількість одержувачів соціальних послуг, суттєві труднощі у спілкуванні з проблемними клієнтами, дефіцит часу, низьку грошову винагороду тощо, більшість досліджуваних здатні виконувати професійні завдання на належному рівні. Водночас, у випадку виникнення незапланованих стресових ситуацій або необхідності негайного вирішення багатьох професійних завдань, у зв'язку з віковими особливостями фізичного стану та зниженням темпу багатьох когнітивних функцій, вони ризикують відчувати на собі негативні вияви стресу, що може суттєво знизити їхню стресостійкість та працездатність загалом. Так як більш літнім людям необхідно більше часу для відновлення свого адаптаційного потенціалу, оскільки ця вікова категорія досліджуваних є у зоні ризику і вимагає вжиття заходів щодо підвищення стійкості до стресу.

Лише одна особа (1,75%) серед досліджуваних віком від 60-ти років демонструвала показники *низького рівня* розвитку стресостійкості, який характеризується песимістичним прогнозом щодо власної можливості вирішувати проблеми, труднощами щодо контролю свого емоційного стану, недостатнім вмінням конструктивно діяти у складних життєвих ситуаціях. Причиною цього може бути розвиток емоційного вигорання як результат дії великої кількості стресів та професійної деформації в цілому.

Загалом можна зробити висновок, що хоча спостерігається несприятлива тенденція зниження рівня стресостійкості соціальних працівників у період від 40-ка до 60-ти років, у порівнянні з досліджуваними віком від 20-ти до 39-ти років, фахівці старші 60-ти років продемонстрували найвищі результати розвитку стійкості до стресу. Такі неоднозначні результати можна пояснити тим, що стресостійкість є складним динамічним особистісним утворенням і в її

структурі є досить велика кількість різних показників, які мають індивідуальні відмінності та з віком розвиваються з різною інтенсивністю та швидкістю, що цілісно по-різному впливає на її розвиток.

Далі розглянемо окремі показники вияву різних стресогенних чинників в процесі виконання професійної діяльності працівниками соціальної сфери віком від 60-ти років, що презентовано у таблиці 2.12. Спостерігається тенденція, що з віком соціальні працівники частіше вважають, що їх недооцінюють у професійній спільноті. У порівнянні з іншими віковими групами (71,67% у досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років і 63,33% - віком від 40-ка до 60-ти років відповідно), лише 35,09% фахівців помічають, що оточуючі рідко справедливо оцінюють якість виконання ними професійних обов'язків. Наполегливими, на їх думку, часто вважають співробітники лише у менш, ніж третині випадків (26,32%), тоді як соціальних працівників середньої дорослості у 46,67%, а ранньої – у 53,33%. Така ситуація може свідчити про значну потребу у визнанні їхніх професійних здобутків та її регулярне незадоволення, що часто спричинює стрес.

Це припущення підтверджує той факт, що досліджувані віком від 60-ти років більш негативно сприймають будь-яку критику на свою адресу, ніж їх молодші співробітники. Трохи менше третини (29,82%) вказали, що рідко не можуть витримати критики щодо якості виконаної роботи, у той час, коли майже половина молодших за віком досліджуваних рідко скаржилась з цього приводу. Більше того, після 60-ти років соціальні працівники набагато частіше бувають налаштовані агресивно (варіант «рідко» обрали лише 38,60%), ніж респонденти у період середньої дорослості, 70% відсотків яких вказали, що поведуться вороже рідко. Отримані результати вказують на тенденцію, що з віком фахівці більш емоційно та хворобливо переживають неприємності. Досліджувані раннього дорослого віку рідко страждають від виникнення різноманітних неприємностей у 33,33% випадках, фахівці у період середньої дорослості – у 16,67%, а старші 60-ти років – у 12,28%.

**Показники частоти вияву різних стресогенних чинників у професійній діяльності соціальних працівників пізнього дорослого віку (n = 57)**

№	Твердження	Оцінка частоти повторення стресорів					
		рідко		інколи		часто	
		осіб	%	осіб	%	осіб	%
1	Я думаю, що мене недооцінюють у колективі.	20	35,09	35	61,40	2	3,51
2	Я намагаюсь працювати, навіть коли почуваюсь не зовсім здоровим(ою).	9	15,79	27	47,37	21	36,84
3	Я хвилююсь щодо якості своєї роботи.	11	19,30	29	50,88	17	29,82
4	Я буваю налаштований(а) агресивно.	22	38,60	33	57,89	2	3,51
5	Я не терплю критики на свою адресу.	17	29,82	38	66,67	2	3,51
6	Я буваю роздратованим(ою).	23	40,35	31	54,39	3	5,26
7	Я намагаюсь бути лідером там, де це можливо.	18	31,58	36	63,16	3	5,26
8	Мене вважають наполегливою людиною.	15	26,32	27	47,37	15	26,32
9	Я страждаю від безсоння.	15	26,32	33	57,89	9	15,79
10	Своїм ворогам я здатен(на) дати відсіч.	14	24,56	29	50,88	14	24,56
11	Я емоційно та хворобливо переживаю неприємності.	7	12,28	34	59,65	16	28,07
12	Мені не вистачає часу для відпочинку.	6	10,53	32	56,14	19	33,33
13	У мене виникають конфліктні ситуації.	29	50,88	26	45,61	2	3,51
14	Мені не вистачає влади, щоб реалізувати себе.	23	40,35	29	50,88	5	8,77
15	Мені не вистачає часу, щоб займатись улюбленою справою.	13	22,81	29	50,88	15	26,32
16	Я все роблю швидко.	4	7,02	28	49,12	25	43,86
17	Я відчуваю страх, що не впораюсь із важливим завданням.	17	29,82	34	59,65	6	10,53
18	Я дію зопалу, а потім переживаю щодо моїх дій та вчинків.	21	36,84	28	49,12	8	14,04

Незважаючи на більш негативну емоційну реакцію та потребу в її відреагуванні, майже чверть (24,56%) досліджуваних пізньої дорослості відчувають, що здатні часто дати відсіч ворогам, коли працівники ранньої дорослості впевнені у своїх силах протистояти супротивнику в 56,67%, а респонденти віком від 40-ка до 60-ти – у 46,76% випадків. Такі кількісні дані

можна трактувати по-різному. По-перше, така ситуація може вказувати на поступову втрату з віком можливості захищати свої інтереси, що є значним стресором та негативно впливає на стійкість до стресу. По-друге, отриманні результати можуть бути свідченням того, що з віком соціальні працівники вже менше сприймають інших як ворогів та не витрачають зайві власні сили на боротьбу з опонентами, що позитивно впливає на їхню стресостійкість.

На відмінну від досліджуваних ранньої дорослості, соціальні працівники пізньої дорослості значно рідше намагаються бути лідерами, а тому варіант відповіді «часто» обрали лише 5,26%, працівники віком від 40-ка до 60-ти – 23,33%, - віком від 20-ти до 39-ти років - 36,67%. Це може свідчити про зменшення з віком кількості професійних амбіцій, небажання брати на себе зайву відповідальність та економію власних ресурсів, що, в свою чергу, дає можливість уникати певної кількості стресорів. Також вони удвічі менше потрапляють у ситуації, коли часто (10,53%) відчувають страх не впоратись із важливим завданням, ніж досліджувані періоду середньої дорослості (20,00%). А це свідчить про меншу тривожність і, відповідно, вищий рівень розвитку стійкості до стресу.

Сприятливими щодо розвитку вміння протидіяти стресорам є зменшення у віці пізньої дорослості скарг щодо нестачі часу для улюбленої справи. Варіант відповіді «часто» виявився у 26,32% випадків, а у респондентів середнього дорослого віку – у 38,33%. Таку ситуацію можна інтерпретувати як набуття з віком фахівцями навичок тайм-менеджменту та більш оптимального розподілу життєвих пріоритетів.

Особливості професійної діяльності соціальних працівників, які полягають у дефіциті часу та великій кількості клієнтів, спричинюють ситуацію, коли більше третини (36,84%) досліджуваних пізньої дорослості змушені часто виконувати свої професійні обов'язки, навіть, тоді, коли почувають себе нездоровими. Хоча і спостерігається незначна тенденція зменшення з віком впливу вказаного стресогенного чинника, цей фактор є одним з основних, що негативно впливає на розвиток стресостійкості

працівників соціальної сфери всіх вікових періодів дорослого онтогенезу. Також варто відзначити наявність тенденції зростання з віком скарг щодо безсоння. У досліджуваних у період ранньої дорослості проблеми зі сном бувають рідко у 66,67% випадків, у період середньої дорослості – у 33,33%, а у пізній - рідко страждають від безсоння лише у 26,32%.

Таким чином, можна зробити загальний висновок - переважній більшості працівників соціальної сфери всіх вікових категорій властивий середній рівень стресостійкості, що вказує на те, що у багатьох стресогенних ситуаціях, які пов'язані з особливостями їх професійної діяльності, вони здатні регулювати власні емоції, виконувати на належному рівні професійні завдання та підтримувати оптимальний рівень працездатності.

Високий рівень стресостійкості, який характеризується емоційною врівноваженістю, швидким темпом поновлення втрачених ресурсів стресостійкості, стабільною адаптивністю до різноманітних стресових ситуацій у професійній діяльності, як наслідок - високою працездатністю, був виявлений у більш, ніж третини досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років, майже десятої частини у період середньої дорослості та близько половини працівників старше 60-ти років, що можна трактувати як набуття старшими соціальними працівниками високого рівня розвитку такої особистісної якості як професіоналізм.

Хоча була виявлена несприятлива тенденція зниження стресостійкості соціальних працівників у період від 40-ка до 60-ти років, у порівнянні з досліджуваними віком від 20-ти до 39-ти років, працівники старші 60-ти років продемонстрували найвищі результати розвитку стійкості до стресу.

Кожна вікова категорія респондентів періоду дорослості демонструвала певні особливості впливу різних стресорів на їхню стійкість до стресу. Переважна більшість соціальних ранньої дорослості вказали, що вони рідко відчують, що їх недооцінюють у професійній спільноті, бувають агресивно налаштованими та неадекватно реагують на критику на свою адресу. Часто їх вважають наполегливими робітниками та вони відчують у собі сили, щоб

дати відсіч ворогам. Хоча скарг на безсоння у цих фахівців було мало, вони інколи відчувають нестачу часу для повноцінного відпочинку та стрес з приводу необхідності виконувати професійні завдання у швидкому темпі.

Як і респонденти ранньої дорослості, більшість соціальних працівників середнього дорослого віку рідко страждають від того, що співробітники їх недооцінюють, не схильні до проявів агресії, а також намагаються робити все швидко. Але, на відміну від досліджуваних ранньої дорослості, вони значно частіше емоційно та хворобливо переживають неприємності, відчувають страх, що не впораються із важливим завданням, хвилюються щодо якості виконаної роботи, страждають від безсоння. Така ситуація пов'язана зі зростанням тривожності, що і може пояснити суттєве зменшення кількості представників цієї вікової категорії з високим рівнем розвитку стійкості до стресу порівняно з попереднім віковим періодом.

Працівники, задіяні у соціальній сфері, віком від 60-ти років значно частіше відчувають, що їх недооцінюють у професійній спільноті та не вважають наполегливими робітниками, боляче реагують на критику на свою адресу, що може бути свідченням того, що з віком стає набагато важливішим те, як їх сприймають та оцінюють співробітники і керівництво, що, в свою чергу, впливає на їхню стійкість до стресу. На відміну від молодших досліджуваних вони не намагаються виконувати професійні завдання у швидкому темпі. Соціальні працівники пізньої дорослості зазначили, що інколи відчувають брак влади для самореалізації, бувають роздратованими, агресивно налаштовані, хвилюються щодо якості своєї роботи та можливості не впоратись з важливим завданням, емоційно та хворобливо реагують на неприємності, страждають від безсоння, але відчувають у собі сили у випадку необхідності задіяти лідерські якості або дати відсіч ворогам. Таку ситуацію можна пояснити розвитком з віком особистісної та професійної рефлексії, що позитивно впливає на стресостійкість особистості.

Були виявлені такі загальні тенденції у всіх вікових категоріях дорослості: переважна більшість досліджуваних досить рідко потрапляє у



конфліктні ситуації та діє зопалу і потім шкодує щодо своїх дій або вчинків, що можна пояснити високим рівнем володіння компетенціями спілкування та емоційно-вольової саморегуляції. Більшість соціальних працівників, незалежно від віку, зазначили, що досить часто їм необхідно вчитись чи працювати, навіть, якщо вони нездужають, відчувають нестачу часу для відпочинку та занять улюбленою справою. Така ситуація пов'язана з особливостями професійної діяльності у соціальній сфері та вимагає прийняття необхідних заходів щодо навчання всіх фахівців навичкам тайм-менеджменту та прийомам ефективної релаксації.

### **2.3. Специфіка впливу психологічних умов на розвиток стресостійкості та їх взаємозв'язок у соціальних працівників різних вікових категорій**

Теоретичний аналіз психологічних джерел надав нам можливість виявити основні психологічні умови розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій, а саме розвинену емпатійність, толерантність, моральну нормативність, мотивацію професійної діяльності та основні копінг-стратегіями («Вирішення проблем», «Пошук соціальної підтримки» і «Уникання проблем»). Наступним завданням нашого дослідження є визначення специфіки вияву зазначених психологічних умов у фахівців соціальної сфери залежно від їх віку.

Емпатійність, як важливу психологічну умову розвитку стійкості до стресу соціальних працівників, нами було досліджено завдяки методиці «Шкала емоційного відгуку» (авт. А. Мехраб'ян, адапт. Н. Епштейном). Результати аналізу кількісних показників розвитку здатності до емоційного відгуку досліджуваних презентовані у таблиці 2.13.

*Високий рівень* розвиненості емпатії констатовано у 25,00% соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, 18,33% - віком від 40-ка до 59-ти років, а також 14,04% - старших 60-ти років. Такі досліджувані виявляють

**Кількісні показники емпатійності соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	п	%	п	%	п	%
Соціальні працівники віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	15	25,00	35	58,33	10	16,67
Соціальні працівники віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	11	18,33	46	76,67	3	5,00
Соціальні працівники віком старші 60-ти років (n=57)	8	14,04	40	70,18	9	15,79

альтруїзм у реальних вчинках, схильні надавати іншим діяльну допомогу, оцінюють позитивні соціальні риси як важливі, більш орієнтовані на моральні оцінки оточуючих, а також набагато рідше демонструють агресивні форми поведінки.

Переважна більшість фахівців соціальної сфери характеризуються *середнім рівнем* розвитку емпатійності. Він властивий 58,33% досліджуваних у період ранньої дорослості, 76,67% - середньої та 70,18% - пізньої. У міжособистісних стосунках вони більш схильні оцінювати інших відповідно до їхніх вчинків, ніж довіряти своїм особистим враженням. Зазвичай вони добре усвідомлюють та контролюють власні емоційні вияви, але не завжди здатні прогнозувати розвиток відносин між людьми.

*Низький рівень* досліджуваної особистісної властивості виявлений у 16,67% соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, 5,00% - віком від 40-ка до 59-ти років, 15,79% - віком старших 60-ти років. Вони часто не розуміють емоційні вияви інших та причини їхньої поведінки, тому стикаються з труднощами у встановлення міжособистісних відносин, некомфортно почувають себе серед великої кількості людей. Такі фахівці є набагато продуктивнішими при індивідуальній роботі, ніж при груповій, схильні до раціональних рішень, більше цінують оточуючих за ділові якості.

Підсумовуючи все зазначене вище, можна зробити висновок, що спостерігається тенденція поступового зниження емпатійності соціальних працівників з віком. З одного боку, таке явище зменшує наслідки емпатійної втоми від постійного співпереживанням великій кількості людей, а, з іншого, – сприяє втраті чуйності до проблем інших, що негативно впливає на побудову міцних та довірчих взаємостосунків з оточуючими.

Як було нами визначено у попередньому розділі, толерантність є не тільки однією з основних бажаних особистісних якостей фахівців соціальної сфери, але й важливою психологічною умовою розвитку його стресостійкості. Результати її дослідження за допомогою експрес-опитувальника «Індекс толерантності» (авт. Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е. Хухлаєв, Л.А.Шайгерова) відображено у таблиці 2.14.

Таблиця 2.14.

**Кількісні показники толерантності соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	n	%	n	%	n	%
Соціальні працівники віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	12	20,00	39	65,00	9	15,00
Соціальні працівники віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	14	23,33	38	63,33	8	13,33
Соціальні працівники віком старші 60-ти років (n=57)	5	8,77	36	63,16	16	28,07

Дані у таблиці дають можливість констатувати *високий рівень* толерантності у 20,00% досліджуваних у період ранньої, 23,33% - середньої та 8,77% - пізньої дорослості. Такі результати вказують на їхню схильність виявляти чуйність, взаємоповагу, терпимість і небайдужість до інших, незалежно від фізіологічних, інтелектуальних, національних відмінностей. Вони здатні встановлювати міжособистісні стосунки на доброзичливій основі, а

також сприяти формуванню ціннісних установок та навичок толерантної поведінки в оточуючих.

*Середній рівень* досліджуваної особистісної властивості притаманний більшості соціальних працівників, а саме: 65,00% - віком від 20-ти до 39-ти років, 63,33% - віком від 40-ка до 59-ти років, а також 63,16% - віком старших 60-ти років. Вони здатні бачити і розуміти відмінності оточуючих, будувати з ними сприятливі взаємостосунки. Однак, такі фахівці схильні розділяти людей на тих, з ким їм приємно спілкуватись та співпрацювати, і на тих, які на них чимось не схожі, тому вони поводяться з ними більш відсторонено або взагалі намагаються уникати.

Толерантність на *низькому рівні* виявлено у 15,00% досліджуваних у період ранньої дорослості, 13,33% - у період середньої та 8,77% - у період пізньої. Такі соціальні працівники характеризуються поверховими знаннями про сутність соціально-психологічної терпимості та її важливе значення у їхній професійній діяльності, наявністю хибних уявлень про свою винятковість, небажанням взаємодіяти з окремими верствами населення.

Отже, можна помітити суттєве зниження толерантності соціальних працівників старших 60-ти років. Це можна пояснити накопиченням негативного досвіду спілкування та співпраці з представниками різних меншин, а також особливостями їхньої соціалізації та виховання у періоди дитинства та юності.

Моральна нормативність як одна з основних психологічних умов розвитку стресостійкості фахівців соціальної сфери забезпечує їхню здібність адекватно сприймати запропоновану оточенням соціальну роль. Нагадаємо, що згідно з професійно-етичним кодексом соціальних працівників України, вони зобов'язані завдяки гуманізму, справедливості, толерантності, конфіденційності, об'єктивності та альтруїзму неупереджено ставитись до клієнта, визнавати його людську гідність і надавати йому необхідну допомогу без зайвої моралізації та докорів. У таблиці 2.15 презентовано результати дослідження цієї психологічної умови за допомогою однойменної шкали

багаторівневого особистісного опитувальника «Адаптивність» (авт. А.Г. Маклаков та С.В. Чермянін).

Як продемонстровано у таблиці, *високий рівень* моральної нормативності притаманний переважній більшості досліджуваних всіх вікових категорій (від 20-ти до 39-ти років -75,00%, від 40-ка до 59-ти років – 86,67%, старших 60-ти – 52,63%). Розвинена моральна нормативність характерна для соціальних працівників з високим рівнем соціалізації, адекватною оцінкою своєї ролі в колективі та орієнтацією на дотримання загальноприйнятих норм поведінки.

Таблиця 2.15.

**Кількісні показники моральної нормативності соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	п	%	п	%	п	%
Соціальні працівники віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	45	75,00	14	23,33	1	1,67
Соціальні працівники віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	52	86,67	8	13,33	0	0,00
Соціальні працівники віком старші 60-ти років (n=57)	30	52,63	25	43,86	2	3,51

*Середній рівень* моральної нормативності виявлено у 23,33% фахівців соціальної сфери у період ранньої дорослості, 13,33% - у період середньої дорослості та 43,86% - у період пізньої. Вони демонструють недостатню соціалізацію, знання норм поведінки, але одночасно нерегулярне слідування ним. Тенденція щодо зниження досліджуваної особистісної властивості з віком може бути пов'язана з поширенням такого явища як емоційне вигорання серед фахівців соціальної сфери пізнього дорослого віку.

*Низький рівень* моральної нормативності свідчить про недостатню соціалізацію, неадекватну оцінку свого місця та ролі в колективі, а також відсутність прагнення дотримуватись загальноприйнятих норм поведінки.

Серед соціальних працівників всіх вікових категорій такий результат майже не зустрічається (1,67% - у період ранньої дорослості, 0,00% - середньої, 3,51% - пізньої). Це означає, що переважна більшість досліджуваних є відповідальними фахівцями та прагнуть регулярно дотримуватися чітких моральних принципів та норм поведінки.

Таким чином, можемо зробити висновок, що розвинену моральну нормативність найчастіше демонструють соціальні працівники у період середньої дорослості. Розуміння ними загальноприйнятих у суспільстві моральних принципів та норм поведінки є більш глибоким, ніж у респондентів раннього дорослого віку. Одночасно з цим, вони не зазнали суттєвого розчарування, як фахівці пізньої дорослості, від того, що поведінка багатьох людей не базується на моральній основі.

Як було нами зазначено у попередньому розділі, професійна мотивація фахівців соціальної сфери - це сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають соціального працівника до професійної діяльності, надають їй спрямованості, визначають його поведінку, яка орієнтована на досягнення особистих цілей і цілей соціальної служби. Результати дослідження особливостей вияву мотивації соціальних працівників різного віку за допомогою застосування методики «Мотивація професійної діяльності» (авт. К. Замфір, адапт. А.О. Реаном) презентовані у таблиці 2.16.

Таблиця 2.16.

### **Кількісні показники професійної мотивації соціальних працівників різних вікових категорій**

*n=177*

Вікова категорія	ВМ (сер. знач.)	ЗПМ (сер. знач.)	ЗНМ (сер. знач.)
СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	4,483	3,977	3,358
СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	4,117	3,817	3,700
СП віком старші 60-ти років (n=57)	3,912	3,642	3,526

Умовні позначення: СП – соціальні працівники, ВМ – внутрішня мотивація, ЗПМ – зовнішня позитивна мотивація, ЗНМ – зовнішня негативна мотивація.

За допомогою аналізу результатів можна відслідкувати, що спільним серед фахівців всіх вікових категорій є те, що пріоритетною є *внутрішня мотивація* професійної діяльності. Середнє значення досліджуваного показника дорівнює 4,483 (з максимальних 5) у соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, 4,417 – віком від 40-ка до 59-ти років, 3,912 – віком старших 60-ти років. Тобто, для більшості соціальних працівників, незалежно від віку, отримання задоволення від процесу і результату роботи, можливість самореалізації саме в сфері надання соціальних послуг різним категоріям населення є більш значущим ніж, отримання матеріальних нагород, кар'єрне зростання, соціальний престиж або уникнення осуду та неприємностей під час виконання професійних завдань. Це можна пояснити тим, що цю професію найчастіше обирають люди з вираженим бажанням допомогти тим, хто належить до вразливих верств населення. Вищою винагородою такі фахівці вважають для себе позитивний ефект від своїх послуг. Як правило, грошова винагорода сприймається соціальними працівниками як додатковий стимул, а не головна причина вибору цієї сфери професійної діяльності.

Нами було виявлено надання фахівцями соціальної сфери всіх вікових категорій більшої цінності *зовнішній позитивній мотивації*, ніж негативній. Середнє значення досліджуваного показника відповідає 3,977 у соціальних працівників віком у період ранньої дорослості, 3,817– у період середньої та 3,642 – пізньої. Також них важливою є потреба у повазі та визнанні. Варто зазначити, що соціальна робота за своїм змістом і значенням у житті суспільства створює сприятливі умови для розвитку цієї потреби та її задоволення.

Найменш значущою для соціальних працівників різних вікових категорій виявилась *зовнішня негативна мотивація* професійної діяльності. Цей показник у середньому дорівнює 3,358 серед досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років, 3,700 – серед фахівців від 40-ка до 59-ти років і 3,526 – серед респондентів віком від 60-ти років. Це означає, що бажання уникнути критики з

боку оточуючих також спонукає соціальних працівників виконувати професійні завдання на належному рівні.

Можна зробити висновок, що прослідковується зниження професійної мотивації з віком. Це явище можна пояснити таким чином, що з досвідом потреба у самоактуалізації завдяки професійній діяльності знижується, адже працівники пізньої дорослості у більшості випадків вже змогли самореалізуватись у соціальній сфері, тому це перестає бути актуальною потребою. Часто вони потребують більше часу для відпочинку через погіршення фізіологічного стану, тому вже менше намагаються витратити власних ресурсів для отримання задоволення від процесу та результату професійної діяльності.

Стресостійкість соціального працівника безпосередньо залежить від його внутрішніх резервів, до яких належить і накопичені копінг-ресурси, які у процесі особистісного розвитку та професійної діяльності зокрема перетворюються у копінг-стратегії, необхідні для конструктивного вирішення стресових ситуацій. Аналіз результатів їх дослідження серед працівників соціальної сфери різних вікових категорій за допомогою застосування методики «Індикатор копінг-стратегій» (авт. Д.Амірхан, адапт. Н.А. Сиротою та В.М. Ялтонським), презентований у таблиці 2.17.

*Високий рівень* застосування копінг-стратегії «Вирішення проблем» виявлений у 15,00% досліджуваних у період ранньої дорослості, 40,00% - середньої та 14,04% - пізньої. Вони демонструють не тільки накопичення достатнього обсягу необхідних знань та навичок, а й вміння адекватно їх оцінювати та ефективно застосовувати для вирішення різноманітних професійних завдань. Можна помітити, що значно більше (на 25%) фахівців соціальної сфери у період середньої дорослості отримали високі результати щодо ефективності використання вказаної поведінкової стратегії подолання стресових ситуацій. Цей факт можна пояснити так, що для того, щоб вона стала домінуючою необхідний певний рівень особистісного розвитку, а також значний досвід у професійній діяльності.



**Кількісні показники копінг-стратегій, застосованих соціальними працівниками різних вікових категорій**

*n=177*

			СП віком від 20-ти до 39-ти років (n=60)	СП віком від 40-ти до 59-ти років (n=60)	СП віком старші 60-ти років (n=57)
Вирішення проблем	Високий рівень	n	9	24	8
		%	15,00	40,00	14,04
	Середній рівень	n	48	31	37
		%	80,00	51,67	64,91
	Низький рівень	n	3	5	12
		%	5,00	8,33	21,05
Пошук соціальної підтримки	Високий рівень	n	5	15	9
		%	8,33	25,00	15,79
	Середній рівень	n	45	37	36
		%	75,00	61,67	63,16
	Низький рівень	n	10	8	12
		%	16,67	13,33	21,05
Уникнення проблем	Високий рівень	n	3	7	7
		%	5,00	11,67	12,28
	Середній рівень	n	9	5	15
		%	15,00	8,33	26,32
	Низький рівень	n	48	48	35
		%	80,00	80,00	61,40

Умовні позначення: СП – соціальні працівники.

Переважній більшості досліджуваних всіх вікових категорій притаманний *середній рівень* вияву копінг-стратегії «Вирішення проблем». Він властивий 80,00% соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, 51,67% - віком від 40-ка до 59-ти років, 64,91% - старших 60-ти років. Вони характеризуються достатнім обсягом знань і навичок щодо вирішення різних проблемних ситуацій, але не завжди вчасним реагуванням та обранням найоптимальніших шляхів їх подолання.

З віком збільшується кількість досліджуваних, яким властивий *низький рівень* розвитку вказаної копінг-стратегії. Якщо, серед соціальних працівників ранньої дорослості таких лише 5,00%, респондентів середньої дорослості –

8,33%, а їхніх співробітників пізньої дорослості – 21,05%. Вони характеризуються відчуттям тривоги та невпевненості у власних силах щодо подолання проблемних ситуацій, пошуком причин невдач серед зовнішніх факторів, а не як результат власної поведінки, меншою зацікавленістю як у процесі надання соціальних послуг, так і в їх успішності. Тому такі досліджуванні докладають менше зусиль для цілеспрямованого та ефективного подолання різноманітних стресових ситуацій.

Отже, помітною є тенденція, що з віком знижується рівень ефективності такого способу подолання стресових ситуацій як вирішення проблем. Так як він є активною поведінковою стратегією, за якої людина намагається використати всі наявні особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного подолання проблемної ситуації, то отримані дані корелюють з попередніми висновками щодо підвищення з віком рівня тривожності соціальних працівників, зниження їхньої самооцінки, збільшення кількості представників з вираженим екстернальним локусом контролю, зниження мотивації професійної діяльності, а також зменшення вияву такої особистісної якості як активність.

Копінг-стратегія «пошук соціальної підтримки» є одним з найпотужніших ресурсів подолання особистості, адже соціальна підтримка – це, перш за все, захист, який перешкоджає зневірі в кризових і стресогенних ситуаціях, спонукає особистість до думки, що її люблять, цінують, піклуються про неї, і що вона є членом соціальної мережі та має з нею взаємні зобов'язання.

*Високий рівень* освоєння просоціальної поведінки найчастіше (у 25,00% респондентів) зустрічається серед соціальних працівників віком від 40-ка до 59-ти років. Він властивий лише 8,33% досліджуваних у період ранньої дорослості та 15,79% - у період пізньої. Такі фахівці соціальної сфери вміють не тільки надавати допомогу різним категоріям клієнтів, що і є безпосередньо змістом їх професійної діяльності, але й отримувати підтримку з боку оточення та ефективно її використовувати для вирішення різноманітних стресових ситуацій.

Завдяки аналізу результатів, представлених у таблиці, можна відзначити, що *середнім рівнем* оволодіння такою поведінковою стратегією подолання

стресових ситуацій як пошук підтримки оточення характеризуються 75,00% досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років, 61,67% - віком від 40-ка до 59-ти років та 63,16% старших 60-ти років. Вони вміють шукати допомоги у співробітників чи керівництва, питати поради щодо вирішення тих чи інших професійних завдань, але воліють користуватися цим ресурсом лише у випадку сильної необхідності.

*Низький рівень* освоєння копінг-стратегії «Пошук соціальної підтримки» властивий 16,17% соціальних працівників у період ранньої дорослості, 13,33% - у період середньої, 21,05% - пізньої. Такі фахівці не вміють ефективно використовувати оточення як ресурс стресостійкості, тобто не здатні правильно сформулювати прохання про допомогу, не знають до кого за нею звертатися, соромляться чи вважають, що така поведінка вказує на їх недостатній досвід чи відсутність гордості та самостійності.

Отже, як і у випадку з оволодінням копінг-стратегією «Вирішення проблем», найбільш ефективно застосовують пошук соціальної підтримки як ресурс подолання стресових ситуацій соціальні працівники у період середньої дорослості. Це можна пояснити здобуттям ними достатнього досвіду розуміння сильних сторін власної особистості як професіонала, а також професійних якостей інших, що дозволяє ефективно організовувати спільну діяльність та зменшувати її стресову напругу.

Пасивна стратегія копінг-поведінки «Уникнення проблем» полягає у емоційному дистанціюванні від стресорів та намаганні зменшити контакт з оточуючою дійсністю. Результати дослідження особливостей застосування вказаної копінг-стратегії, що представлені у таблиці вище, дають можливість прослідкувати деякі тенденції.

По-перше, *високий рівень* застосування пасивної стратегії поведінки подолання властивий 5,00% соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, 11,67% - віком від 40-ка до 59-ти років, 12,28% - старших 60-ти років. Такі досліджувані часто замість того, щоб зрозуміти причину проблемної ситуації, обрати шляхи її вирішення і почати активні дії або звернутись за

допомогою, намагаються просто не думати про проблему та переключають свою увагу на думки, які не викликають у них неприємних відчуттів, з віком зустрічається частіше.

*Середній рівень* оволодіння зазначеною поведінковою стратегією констатовано у 15,00% досліджуваних у період ранньої дорослості, 8,33% - у період середньої та 26,32% - пізньої. Особливо в умовах хронічного стресу, вони відчують потребу інколи відволікатися на приємні речі, щоб знизити емоційну напругу від думок про проблеми. З віком фахівці стають уважнішими до себе та намагаються економніше витратити власні внутрішні ресурси для вирішення різноманітних стресових ситуацій і, за можливості, просто змінюють своє емоційне ставлення до неї.

Переважна більшість соціальних працівників всіх вікових груп (80,00% в період ранньої дорослості, 80,00% віком від 40-ка до 59-ти років і 61,40% в період пізньої дорослості) характеризуються *низьким рівнем* обрання досліджуваної копінг-стратегії. Це означає, що незалежно від віку фахівці значно частіше обирають активні поведінкові стратегії, а не емоційне дистанціювання від труднощів задля збереження власних сил.

Таким чином, соціальні працівники з віком стають більш тривожними і одночасно менш активними, знижується їх самооцінка, що викликає більше психоемоційної напруги і водночас менше внутрішніх ресурсів для її зниження, що і призводить до того, що найоптимальнішим засобом подолання стресу стає емоційне дистанціювання від нього, а не активне протистояння.

Варто додати, що найбільш ефективним є використання всіх трьох поведінкових стратегій залежно від ситуації, адже в одних випадках фахівець здатен самостійно вирішити наявні труднощі, в других - йому знадобиться підтримка оточення, а в третіх – він може уникнути зіткнення з проблемною ситуацією, якщо заздалегідь обміркує всі її можливі наслідки.

Крім того, у дослідженні ми поставили за мету на основі методів математичної статистики виявити та проаналізувати взаємозв'язки між структурними компонентами та психологічними умовами розвитку

стресостійкості фахівців соціальної сфери. Виявлені за допомогою методів математичної статистики взаємозв'язки дають можливість визначити, які психологічні умови розвитку стійкості до стресу соціальних працівників більшою мірою, а які меншою впливають на окремі структурні компоненти досліджуваної особистісної властивості у кожному віковому періоді.

Для визначення висоти взаємозв'язків між кількісними показниками вищезазначених психологічних умов і структурних компонентів стресостійкості було здійснено кореляційний аналіз за допомогою формули

Пірсона ( $R_{xy} = \frac{M[(X - M_x)(Y - M_y)]}{\sigma_x \sigma_y}$ ), результати якого для кожної вікової групи окремо відображено у табл. 2.18., 2.19., 2.20.

Таблиця 2.18.

**Значущі показники з кореляційної матриці взаємозв'язків між психологічними умовами розвитку стресостійкості соціальних працівників у період ранньої дорослості та її структурними компонентами**

	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>MN</b>	<b>VM</b>	<b>ZPM</b>	<b>ZNM</b>	<b>VP</b>	<b>PSP</b>	<b>YP</b>
<b>S</b>	0,056	0,021	0,005	0,046	-0,138	-0,034	-0,218	-0,198	<b>-0,321*</b>
<b>O</b>	<b>0,499**</b>	<b>0,368**</b>	0,032	-0,205	-0,009	0,211	-0,177	-0,085	0,240
<b>SO</b>	-0,178	-0,093	-0,185	0,089	0,015	-0,068	0,147	-0,158	-0,152
<b>I-E</b>	-0,102	0,130	<b>0,324*</b>	0,004	0,095	-0,143	0,058	0,077	-0,198
<b>A</b>	0,069	0,107	0,205	-0,192	-0,015	0,144	-0,109	0,149	0,208
<b>EV</b>	-0,033	-0,084	-0,218	0,146	-0,072	0,023	0,002	-0,225	-0,103
<b>M</b>	<b>0,488**</b>	<b>0,308*</b>	0,133	-0,154	0,007	0,077	-0,020	0,048	0,242
<b>V</b>	-0,083	0,095	<b>0,273*</b>	-0,147	0,196	-0,002	0,108	0,068	-0,052
<b>KK</b>	0,070	0,153	<b>0,482**</b>	-0,049	-0,203	<b>-0,413**</b>	0,125	0,159	-0,040
<b>Su</b>	-0,226	-0,224	<b>-0,582**</b>	0,022	0,205	<b>0,356**</b>	0,025	-0,039	0,234
<b>Sp</b>	-0,200	<b>-0,298*</b>	-0,233	0,079	-0,058	-0,188	-0,082	0,237	-0,097
<b>Ko</b>	<b>0,312*</b>	<b>0,395**</b>	<b>0,371**</b>	0,056	-0,136	-0,139	0,138	-0,144	<b>-0,257*</b>
<b>Y</b>	0,234	<b>0,299*</b>	<b>0,448**</b>	-0,042	0,011	-0,164	0,012	-0,127	-0,015
<b>Pr</b>	-0,073	-0,136	0,193	-0,121	-0,137	-0,004	-0,091	0,123	0,053

Умовні позначення матриці: S- стресостійкість, O – оптимізм, SO – самооцінка, I-E – інтернальність-екстернальність, A – тривожність, EV – емоційна врівноваженість, M – мотивація до успіху, V – вольова саморегуляція, KK – комунікативний контроль, Su – суперництво, Sp – співпраця, Ko – компроміс, Y – уникання, Pr- пристосування, E – емпатія, T – толерантність, MN – моральна нормативність, VM – внутрішня мотивація, ZPM – зовнішня позитивна мотивація, ZNM – зовнішня негативна мотивація, VP – вирішення проблем, PSP – пошук соціальної підтримки, YP – уникання проблем; \*\* - значущість на рівні  $p \leq 0,01$ , \* - значущість на рівні  $p \leq 0,05$ .

Додаток Т містить результати кореляційного аналізу всіх показників стресостійкості в межах кожного вікового періоду дорослості. Для контрастного відображення вікових особливостей досліджуваної особистісної властивості у наступних таблицях будуть виразно виокремлені тільки значення показників, за якими встановлені статистично значущі відмінності.

Як видно з табл. 2.18., помірні кореляційні зв'язки зафіксовано між такою психологічною умовою стійкості до стресу як емпатія (Е) та такими її структурними складовими як оптимізм (О) ( $r=0,499$ ;  $p\leq 0,01$ ), мотивація до успіху (М) ( $r=0,488$ ;  $p\leq 0,01$ ) та компромісом як типом поведінки у конфлікті (К<sub>о</sub>) ( $r=0,312$ ;  $p\leq 0,05$ ). Такі кореляції вказують на те, що розвиток емпатії одночасно позитивно впливатиме частково на всі компоненти стійкості до стресу. Соціальні працівники ранньої дорослості, завдяки набуттю більш глибокого рівня співпереживання клієнтам, зможуть серйозніше ставитись до їхніх труднощів, а також разом з ними радіти навіть невеликим успіхам, що, в свою чергу, дасть їм можливість чіткіше поставити цілі у професійній діяльності та більш завзято діяти задля їх досягнення. Також фахівці завдяки формування емпатійності за необхідності зможуть легше поступатись своїми принципами, інтересами та потребами заради спільних цілей з іншими.

Не високі, але значущі взаємозв'язки виявлено між «толерантністю» (Т) та «оптимізмом» (О) ( $r=0,368$ ;  $p\leq 0,01$ ), «мотивацією до успіху» (М) ( $r=0,308$ ;  $p\leq 0,05$ ), а також такими стилями поведінки у конфлікті як співпраця (Sp) ( $r=-0,298$ ;  $p\leq 0,05$ ), компроміс (К<sub>о</sub>) ( $r=0,395$ ;  $p\leq 0,01$ ), уникання (У) ( $r=0,299$ ;  $p\leq 0,05$ ). Отримані результати дають змогу зробити висновок, що молодим фахівцям соціальної сфери необхідно розвивати толерантність до оптимального рівня, щоб підвищувати своє позитивне ставлення до людей, обставин та життя в цілому, спрямованість на досягнення успіху в соціальній сфері завдяки наданню допомоги клієнтам, які належать до вразливих верств населення. При цьому, як показали наші спостереження, критично високий рівень досліджуваної особистісної властивості може призвести до зниження ефективності конструктивного вирішення неузгоджених взаємодій соціальними

працівниками віком від 20-ти до 39-ти років, адже існує тенденція до уникання ними конфліктів взагалі та зменшення застосування співпраці на користь компромісу, де кожному учаснику частково необхідно відмовитись від своїх потреб та інтересів на користь іншому.

Помірні кореляційні зв'язки зафіксовано між такою психологічною умовою розвитку стійкості до стресу як моральна нормативність (MN) та наступними показниками: «інтернальність-екстернальність» (I-E) ( $r=0,324$ ;  $p\leq 0,05$ ), «вольова саморегуляція» (V) ( $r=0,273$ ;  $p\leq 0,05$ ), «комунікативний контроль» (KK) ( $r=0,482$ ;  $p\leq 0,01$ ), а також такими стилями поведінки у конфлікті як «суперництво» (Su) ( $r=-0,582$ ;  $p\leq 0,01$ ), «компроміс» (Ko) ( $r=0,371$ ;  $p\leq 0,01$ ) та «уникання» (Y) ( $r=0,448$ ;  $p\leq 0,01$ ). Такий зв'язок вказує на те, що соціальні працівники у період ранньої дорослості, розвиваючи свою моральну нормативність, належним чином керують своєю власною стресостійкістю, адже глибокі знання та регулярне дотримання загальноприйнятих моральних норм і принципів дають можливість визначати головні цінності у професійній діяльності, дотримуватись етичних принципів у будь-якій ситуації, що зменшує її невизначеність, а тому і стресорний вплив. Сформованість моральності як основи регулювання власного мислення та поведінки дозволяє молодим фахівцям не боятися брати відповідальність за власні рішення та вчинки, проявляти терплячість та уважність у спілкуванні з оточуючими, але одночасно призводить до того, що нормативною поведінкою у складних конфліктних ситуаціях стає така, що передбачає офірування власними потребами та інтересами на користь інших.

Серед досліджуваних в період ранньої дорослості не було виявлено значущих взаємозв'язків між такими психологічними умовами розвитку їхньої стресостійкості як внутрішня (VM) і зовнішня позитивна мотивація (ZPM) професійної діяльності та її структурними компонентами. Це може свідчити про те, що сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, які спонукають соціального працівника до професійної діяльності, визначають його специфіку поведінки, надають цій діяльності цілісної спрямованості, орієнтованої на

досягнення особистих намірів і цілей соціальної служби. Водночас виявлено помірну кореляцію між «зовнішньою негативною мотивацією» (ZNM) та «комунікативним контролем» (КК) ( $r=-0,413$ ;  $p\leq 0,01$ ) і «суперництвом» (Su) ( $r=0,356$ ;  $p\leq 0,01$ ), що можна проінтерпретувати таким чином, що основною причиною належної рольової поведінки та свідомого впливу на враження оточуючих про себе під час спілкування є не повага та уважність до співбесідника, а намагання уникнути осуду. Страх негативної критики від керівництва може призводити до суперництва під час конфлікту з колегами. Таким чином, можна зробити висновок, що фахівцям соціальної сфери раннього дорослого віку необхідно робити акцент на розвитку внутрішньої професійної мотивації, точніше спрямованість на отримання задоволення від процесу і результату роботи та можливість самореалізації саме в обраній сфері.

Між такими психологічними умовами стресостійкості соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років як копінг-стратегії «Вирішення проблем» (VP) та «Пошук соціальної підтримки» (PSP) та структурними компонентами досліджуваної властивості не виявлено значущих взаємозв'язків. Це свідчить про те, що респонденти віком від 20-ти до 39-ти років ще не набули достатнього обсягу професійних компетентностей, а також вміння ефективно застосовувати їх для вирішення різноманітних професійних завдань, адже для того, щоб копінг-стратегія «Вирішення проблем» стала домінуючою необхідний певний рівень особистісного та професійного розвитку, а також значний досвід у професійній діяльності. Хоча досліджувані вміють надавати допомогу різним категоріям клієнтів, що і є безпосередньо змістом їх професійної діяльності, вони не мають достатніх навичок просити й отримувати підтримку досвідчених спеціалістів та ефективно її використовувати для вирішення різноманітних стресових ситуацій.

Були виявлені не високі кореляційні зв'язки між копінг-стратегією «Уникання проблем» (УР) та загальним рівнем стресостійкості (S) ( $r=-0,321$ ;  $p\leq 0,05$ ), а також таким стилем поведінки у конфлікті як компроміс (Ko) ( $r=-0,257$ ;  $p\leq 0,05$ ). Хоча емоційне дистанціювання від труднощів тимчасово



захищає від переживання тривоги та поганого настрою, накопичення невирішених проблем призводить до ще більшого стресу пізніше, тому і негативно впливає на розвиток стресостійкості. Така ситуація може бути пов'язана із наявністю у молодих соціальних працівників страхів, що вони зроблять помилку або взагалі не впораються із професійними завданнями через брак необхідного досвіду. Схильність до уникання проблем виявляється й у випадках виникнення різноманітних конфліктів з клієнтами, що призводить фахівців не до конструктивного їх вирішення, а поступового погіршення взаємин при одночасному незадоволенні потреб та інтересів обох сторін.

Особливості кореляційних взаємозв'язків психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників у період середньої дорослості та її структурних компонентів відображено у таблиці 2.19.

Значущий взаємозв'язок виявлено між такою психологічною умовою розвитку стійкості до стресу як емпатія (Е) та самооцінкою (SO) ( $r=0,341$ ;  $p\leq 0,01$ ), мотивацією до успіху (М) ( $r=0,465$ ;  $p\leq 0,01$ ), компромісом (Ko) ( $r=0,692$ ;  $p\leq 0,01$ ) та уникання (У) ( $r=-0,442$ ;  $p\leq 0,01$ ) як стилями поведінки у конфліктних ситуаціях. Це можна інтерпретувати, що вміння співпереживати іншим спонукає соціального працівника надавати більшого значення допомозі, яку він надає своїм клієнтам, спрямовувати свою активність на ефективне виконання ним його професійних завдань. Це, в свою чергу, підвищує його цінність як професіонала. Глибоке розуміння почуттів оточуючих мотивує фахівця конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, не уникаючи їх. Заради спільної мети вони легко поступаються власними інтересами та потребами.

За показниками інтеркореляційної матриці значущий взаємозв'язок виявлено між факторами «толерантність» та «самооцінка» (SO) ( $r=-0,264$ ;  $p\leq 0,05$ ), «мотивація до успіху» (М) ( $r=0,650$ ;  $p\leq 0,01$ ), «компроміс» (Ko) ( $r=0,332$ ;  $p\leq 0,01$ ). Це зв'язок свідчить, що врахування фізичних, національних, релігійних і матеріальних відмінностей клієнтів та повага до них надають можливість соціальному працівнику адекватно сприймати свої особливості й надавати більшої цінності власній особистості.

Таблиця 2.19.

**Значущі показники з кореляційної матриці взаємозв'язків між психологічними умовами розвитку стресостійкості соціальних працівників у період середньої дорослості та її структурними компонентами**

	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>MN</b>	<b>VM</b>	<b>ZPM</b>	<b>ZNM</b>	<b>VP</b>	<b>PSP</b>	<b>YP</b>
<b>S</b>	0,018	0,030	0,136	<b>0,259*</b>	-0,024	-0,033	0,176	0,027	-0,080
<b>O</b>	0,147	-0,017	-0,242	-0,506	0,011	0,153	-0,225	0,209	<b>0,303*</b>
<b>SO</b>	<b>0,341**</b>	<b>0,264*</b>	<b>0,570**</b>	<b>0,497**</b>	0,250	0,226	<b>0,413**</b>	0,120	-0,056
<b>I-E</b>	-0,062	0,164	0,195	0,136	0,031	0,059	0,034	-0,139	- <b>0,342**</b>
<b>A</b>	-0,132	-0,73	-0,236	<b>-0,260*</b>	0,041	0,243	-0,049	0,252	0,029
<b>EV</b>	-0,034	-0,006	0,105	0,189	-0,079	-0,131	0,155	-0,086	-0,054
<b>M</b>	<b>0,465**</b>	<b>0,650**</b>	<b>0,605**</b>	<b>0,848**</b>	<b>0,504**</b>	0,193	0,117	0,029	-0,024
<b>V</b>	0,129	0,242	<b>0,306*</b>	<b>0,439**</b>	0,175	0,118	0,045	-0,161	-0,243
<b>KK</b>	-0,224	-0,132	0,169	0,085	-0,018	0,123	0,214	-0,134	- <b>0,378**</b>
<b>Su</b>	-0,142	-0,188	<b>-0,435**</b>	<b>-0,290*</b>	-0,111	-0,230	-0,170	-0,051	<b>0,367**</b>
<b>Sp</b>	-0,118	0,062	-0,090	-0,034	-0,101	- <b>0,284*</b>	<b>-0,318*</b>	-0,176	0,013
<b>Ko</b>	<b>0,692**</b>	<b>0,332**</b>	0,162	0,213	0,195	0,070	0,109	0,205	0,085
<b>Y</b>	- <b>0,442**</b>	-0,217	0,105	-0,030	-0,148	0,162	0,093	-0,128	-0,235
<b>Pr</b>	0,077	0,143	<b>0,299*</b>	0,188	0,145	0,245	0,094	0,095	<b>-0,304*</b>

Умовні позначення матриці: S- стресостійкість, O – оптимізм, SO – самооцінка, I-E – інтернальність-екстернальність, A – тривожність, EV – емоційна рівноваженість, M – мотивація до успіху, V – волевна саморегуляція, KK – комунікативний контроль, Su – суперництво, Sp – співпраця, Ko – компроміс, Y – уникання, Pr- пристосування, E – емпатія, T – толерантність, MN – моральна нормативність, VM – внутрішня мотивація, ZPM – зовнішня позитивна мотивація, ZNM – зовнішня негативна мотивація, VP – вирішення проблем, PSP – пошук соціальної підтримки, YP – уникання проблем; \*\* - значущість на рівні  $p \leq 0,01$ , \* - значущість на рівні  $p \leq 0,05$ .

Глибоке розуміння специфіки стилю життя клієнта, його проблем, спонукає фахівця до прикладання зусиль, щоб підвищувати ефективність надання ним соціальних послуг тим верствам населення, які цього потребують. Толерантне ставлення до інших впливає і на поведінку у конфліктних ситуаціях, схиляючи досліджуваних офірувати своїми інтересами, щоб досягти порозуміння з клієнтом.

Значущу кореляцію констатовано між такою психологічною умовою розвитку стресостійкості як моральна нормативність (MN) та наступними показниками: «самооцінкою» (SO) ( $r=0,570$ ;  $p \leq 0,01$ ), «мотивацією до успіху»

(M) ( $r=0,605$ ;  $p\leq 0,01$ ) «вольовою саморегуляцією» (V) ( $r=0,306$ ;  $p\leq 0,05$ ), а також такими стилями поведінки у конфлікті як «суперництво» (Su) ( $r=-0,435$ ;  $p\leq 0,01$ ) та «пристосування» (Pr) ( $r=0,299$ ;  $p\leq 0,05$ ). На підставі виявленого зв'язку можна стверджувати, що розвинена моральна нормативність, яка характерна для соціальних працівників з високим рівнем соціалізації та адекватною оцінкою своєї ролі в професійному колі співробітників, сприяє їхній саморефлексії як гідних особистостей і цінних професіоналів. Орієнтація на дотримання загальноприйнятих норм поведінки спонукає фахівців сумлінно ставитись до своїх професійних обов'язків, проявляти витримку та терпіння під час роботи зі складними клієнтами. У конфліктних ситуаціях вони вміють неупереджено ставитись до клієнта, визнавати його людську гідність і надавати йому необхідну допомогу без зайвої моралізації та докорів. Проте, така форма поведінки у конфлікті як пристосування, яка передбачає офірування власними інтересами заради інших, не є ефективною у довгостроковій перспективі, адже регулярні поступки ведуть до зростання невдоволення власною професійною діяльністю, спілкуванням з клієнтами та співробітниками, що може призвести до зниження мотивації виконувати різні професійні завдання як самостійно так і спільно з іншими. Тому, для підвищення стійкості до стресу соціальних працівників, їм доцільно навчитися ефективно застосовувати інші способи врегулювання конфліктів, які є невід'ємною складовою професій типу «Людина-Людина», наприклад, як співробітництво або компроміс.

Помірну висоту взаємозв'язків зафіксовано між внутрішньою мотивацією професійної діяльності (VM) та іншими показниками, а саме: загальною стресостійкістю (S) ( $r=0,259$ ;  $p\leq 0,05$ ), самооцінкою (SO) ( $r=0,497$ ;  $p\leq 0,01$ ), особистісною тривожністю (A) ( $r=-0,260$ ;  $p\leq 0,05$ ), мотивацією до успіху (M) ( $r=0,848$ ;  $p\leq 0,01$ ), вольовою саморегуляцією (V) ( $r=0,439$ ;  $p\leq 0,01$ ), суперництвом як формою поведінки у конфліктних ситуаціях (Su) ( $r=-0,290$ ;  $p\leq 0,05$ ). Ці зв'язки свідчать, що у період середньої дорослості для розвитку стресостійкості соціальних працівників більш значущим є отримання задоволення від процесу і результату роботи, а не зацікавленість у матеріальних

нагородах, кар'єрному зростанні, соціальному престижі або уникненні осуду та неприємностей під час виконання професійних завдань. Нами було відстежено, можливість самореалізації саме в сфері надання соціальних послуг різним категоріям населення сприяє усвідомленню фахівцями себе як цінних спеціалістів, що підвищує їхню самооцінку. Розуміння глибокого змісту та цінності допомоги іншим зменшує стресову напругу, почуття невпевненості щодо власних дій та мотивує проявляти витримку і терпіння під час виконання професійних завдань різного рівня складності. При виникненні конфлікту вони меншою мірою схильні наполягати на першочерговому задоволенні власних інтересів та потреб, адже цю професію найчастіше обирають люди з виразним бажанням допомогти тим, хто належить до вразливих верств населення. Вищою винагородою вони вважають для себе позитивний ефект від своїх послуг.

Помірну кореляцію констатовано між фактором «зовнішня позитивна мотивація» (ZPM) та фактором «мотивація до успіху» (M) ( $r=0,504$ ;  $p\leq 0,01$ ). Цей зв'язок свідчить про те, що потреба у повазі та визнанні з боку оточуючих спонукає фахівців до вияву активності та ініціативності щодо вибору професійних завдань та їхнього ефективного виконання.

Між показниками «зовнішня негативна мотивація» (ZNM) та «співпраця» (Sp) виявлено негативну кореляцію ( $r=-0,284$ ;  $p\leq 0,05$ ). На підставі цього зв'язку можна стверджувати, що, якщо основним мотивом професійної діяльності соціальних працівників є уникання осуду, у конфліктних ситуаціях вони не схильні ризикувати отримати негативну критику з боку клієнтів, тому не проявлятимуть зусиль щодо наполягання на своїй позиції й, водночас, не сприятимуть задоволенню їх інтересів.

Виявлено значущий зв'язок копінг-стратегії «Вирішення проблем» (VP) та «самооцінкою» (SO) ( $r=0,413$ ;  $p\leq 0,01$ ), а також таким стилем поведінки у конфліктних ситуаціях як «співпраця» (Sp) ( $r=-0,318$ ;  $p\leq 0,05$ ). Вирішення проблем є активною поведінковою стратегією, за якої людина намагається використати всі наявні особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного подолання проблемної ситуації. У випадку її успішного освоєння,

фахівець отримує можливість підвищити свою самооцінку як професіонала. Проте, у випадку суттєвого домінування цієї копінг-стратегії, соціальний працівник схиляється вирішувати всі проблеми тільки самотійно, а також ухиляється від обрання найбільш конструктивного способу вирішення конфліктних ситуацій – співпраці. Це підтверджує відсутність значущих кореляцій такої поведінкової стратегії як «Пошук соціальної підтримки» (PSP).

Треба відзначити, що у соціальних працівників у період середньої дорослості виявлено не високі, але значущі зв'язки між копінг-стратегією «Уникання проблем» (YP) та оптимізмом (O) ( $r=0,303$ ;  $p\leq 0,05$ ), інтернальністю-екстернальністю (I-E) ( $r=0,-342$ ;  $p\leq 0,01$ ), комунікативним контролем (KK) ( $r=-0,378$ ;  $p\leq 0,01$ ), а також такими формами поведінки при конфлікті як суперництво (Su) ( $r=-0,367$ ;  $p\leq 0,01$ ) та пристосування (Pr) ( $r=-0,304$ ;  $p\leq 0,05$ ). Емоційне дистанціювання від складнощів та акцентування уваги на приємних речах, а не на вирішенні проблем, може тимчасово покращувати настрій та оптимістичне сприйняття реальності. Проте, така поведінка сприяє накопиченню невирішених проблем та призводить до ще більшого стресу в майбутньому. Вона тісно пов'язана з екстернальністю, адже, якщо людина вважає, що причини виникнення труднощів не залежать від неї, то їй вирішувати їх потрібно не їй самій. Зменшення контакту з оточуючою дійсністю як спосіб боротьби зі стресом призводить до того, що фахівці не здатні повною мірою адекватно реагувати на співбесідника та підлаштовуватись до його поведінки, що, в свою чергу, може викликати конфлікти. Бажання винятково задовольнити власні потреби та інтереси під час конфлікту й одночасна відмова від активних дій для його вирішення провокує обрання такої неконструктивної форми поведінки як суперництво.

Специфіка впливу психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників віком від 60-ти років на її структурні компоненти презентована у таблиці 2.20. Як видно з таблиці., значущі кореляційні зв'язки зафіксовано між фактором «емпатія» (E) та загальною стресостійкістю (S) ( $r=0,449$ ;  $p\leq 0,01$ ), а також такими конструктами когнітивно-рефлексивного

Таблиця 2.20.

**Значущі показники з кореляційної матриці взаємозв'язків між психологічними умовами розвитку стресостійкості соціальних працівників у період пізньої дорослості та її структурними компонентами**

	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>MN</b>	<b>VM</b>	<b>ZPM</b>	<b>ZNM</b>	<b>VP</b>	<b>PSP</b>	<b>YP</b>
<b>S</b>	<b>0,449**</b>	0,042	0,166	<b>0,360**</b>	0,191	0,008	<b>0,522**</b>	<b>0,352**</b>	-0,050
<b>O</b>	-0,214	<b>0,638*</b>	0,054	-0,011	0,003	0,149	<b>-0,355**</b>	-0,069	0,004
<b>SO</b>	<b>0,379**</b>	-0,117	0,187	0,211	0,198	-0,019	<b>0,315*</b>	0,213	0,041
<b>I-E</b>	<b>0,921**</b>	0,151	<b>0,434**</b>	0,220	0,083	-0,155	<b>0,391**</b>	0,057	-0,114
<b>A</b>	<b>-0,337*</b>	-0,060	-0,240	-0,188	-0,049	0,130	<b>-0,283*</b>	0,012	0,165
<b>EV</b>	<b>0,536**</b>	0,121	<b>0,367**</b>	<b>0,280*</b>	0,160	-0,150	<b>0,397*</b>	0,113	-0,077
<b>M</b>	<b>0,349**</b>	0,087	0,243	<b>0,684**</b>	<b>0,372*</b>	0,131	<b>0,346**</b>	0,229	-0,71
<b>V</b>	<b>0,363**</b>	0,063	0,182	<b>0,576**</b>	0,253	0,070	<b>0,453**</b>	<b>0,272*</b>	-0,025
<b>KK</b>	<b>0,502**</b>	0,064	<b>0,266*</b>	-0,167	-0,081	-0,222	0,147	0,001	0,042
<b>Su</b>	-0,034	-0,107	0,025	-0,217	-0,143	-0,129	0,019	-0,116	-0,045
<b>Sp</b>	-0,062	-0,023	0,036	-0,119	0,109	-0,129	0,070	0,257	0,093
<b>Ko</b>	0,016	0,157	0,183	-0,001	0,106	-0,202	0,102	<b>0,273*</b>	-0,002
<b>Y</b>	0,090	-0,005	-0,256	0,057	-0,126	-0,077	-0,152	-0,097	0,062
<b>Pr</b>	0,003	0,035	0,025	0,233	0,064	0,194	-0,062	-0,233	-0,095

Умовні позначення матриці: S- стресостійкість, O – оптимізм, SO – самооцінка, I-E – інтернальність-екстернальність, A – тривожність, EV – емоційна рівноваженість, M – мотивація до успіху, V – вольова саморегуляція, KK – комунікативний контроль, Su – суперництво, Sp – співпраця, Ko – компроміс, Y – уникання, Pr- пристосування, E – емпатія, T – толерантність, MN – моральна нормативність, VM – внутрішня мотивація, ZPM – зовнішня позитивна мотивація, ZNM – зовнішня негативна мотивація, VP – вирішення проблем, PSP – пошук соціальної підтримки, YP – уникання проблем; \*\* - значущість на рівні  $p \leq 0,01$ , \* - значущість на рівні  $p \leq 0,05$ .

компонента як самооцінка (SO) ( $r=0,379$ ;  $p \leq 0,01$ ) та інтернальність-екстернальність (I-E) ( $r=0,921$ ;  $p \leq 0,01$ ); емоційно-мотиваційного компонента: тривожністю (A) ( $r=-0,337$ ;  $p \leq 0,05$ ), емоційною рівноваженістю (EV) ( $r=0,536$ ;  $p \leq 0,01$ ), мотивацією до успіху (M) ( $r=0,349$ ;  $p \leq 0,01$ ); поведінково-регулятивного компонента: вольовою саморегуляцією (V) ( $r=0,363$ ;  $p \leq 0,01$ ) та комунікативним контролем (KK) ( $r=0,502$ ;  $p \leq 0,01$ ). Такі кореляції вказують на те, що розвинена здатність співчувати іншому, відчувати те, що й він, відображає сформованість навичок взаємодії з людьми, що зменшує кількість стресів, які можуть виникнути під час спілкування з різними категоріями клієнтів. Глибоке

розуміння емоційного стану клієнта дозволяє фахівцю підлаштуватись до нього, а також побудувати довірчі стосунки, що сприятиме ефективній спільній взаємодії, надасть можливість реалізуватись як досвідчений професіонал у соціальній сфері. Завдяки розвитку емпатії соціальний працівник має можливість ідентифікувати себе з клієнтом, що дозволяє краще розуміти мотиви його поведінки та прогнозувати її, що зменшує фактор невизначеності у спілкуванні. Це, в свою чергу, сприяє досягненню емоційної рівноваги, зниженню тривоги, а також вияву терпіння та витримки під час виконання професійних завдань.

Високу кореляцію виявлено між «толерантністю» (Т) та «оптимізмом» (О) ( $r=0,638$ ;  $p\leq 0,01$ ). Такий зв'язок є наслідком того, що безумовне прийняття та повага до всіх своїх клієнтів, незалежно від їхніх фізичних, психічних та соціальних особливостей, сприяє можливості помітити сильні сторони інших, здійснити більш оптимістичний прогноз вирішення їхніх проблем. Соціально-психологічна терпимість або толерантність позбавляє фахівця негативних проявів різноманітних упереджень, що сприяє усуненню можливих конфліктів під час взаємодії з клієнтами, орієнтує на ефективне співробітництво з оточуючими.

За показниками інтеркореляційної матриці помірною кореляцією виявлена між такою психологічною умовою як моральна нормативність (MN) та інтернальністю-екстернальністю (I-E) ( $r=0,434$ ;  $p\leq 0,01$ ), емоційною врівноваженістю (EV) ( $r=0,367$ ;  $p\leq 0,01$ ), а також комунікативним контролем (KK) ( $r=0,266$ ;  $p\leq 0,05$ ). Це вказує на те, що глибоке усвідомлення та безумовне прийняття моральних норм і принципів, дозволяє соціальному працівнику почувати себе спокійно і впевнено у будь-якій стресовій ситуації, адже він має чіткі орієнтири для регуляції своєї поведінки, розуміє важливість прийнятих ним рішень і вчинків. Також моральна нормативність забезпечує здібність адекватно сприймати запропоновану оточенням соціальну роль, тим самим допомагає фахівцю регулярно управляти виявом своїх емоцій, адаптувати свою поведінку до змісту певної ситуації, пов'язаної зі спілкуванням.

Значущий кореляційний зв'язок констатовано між фактором «внутрішня мотивація професійної діяльності» (VM) та емоційною врівноваженістю (EV) ( $r=0,280$ ;  $p\leq 0,05$ ), мотивацією до успіху (M) ( $r=0,684$ ;  $p\leq 0,01$ ), а також вольовою саморегуляцією (V) ( $r=0,576$ ;  $p\leq 0,01$ ). Це свідчить про те, що домінування потреби у самореалізації та отриманні задоволення від процесу і результатів діяльності мотивує фахівців зберігати спокій та збалансований емоційний стан, виявляти витримку і терпіння, щоб мати можливість досягти успіху в соціальній сфері. Це також сприяє активності та ініціативності, сміливості обирати та вирішувати складні професійні завдання.

Помірний кореляційний зв'язок простежується між зовнішньою позитивною мотивацією (ZPM) та фактором «мотивація до успіху» (M) ( $r=0,372$ ;  $p\leq 0,01$ ). Це можна пояснити наступним чином. Досить часто у період старшої дорослості основними мотивами професійної діяльності стають потреба у спілкуванні та проведенні часу разом з клієнтами і колегами, щоб не почуватися самотньо на пенсії, а також підтвердження власного авторитету перед молодшими працівниками. Отримання схвалення за свою працю від оточуючих спонукає фахівців намагатись досягати високих результатів у професійній діяльності.

Між такою психологічною умовою розвитку стресостійкості як зовнішня негативна мотивація професійної діяльності та компонентами розвитку досліджуваної особистісної властивості не було виявлено значущих кореляційних зв'язків, що вказує на те, що уникнення критики чи осуду з боку оточуючих не є важливим мотивом та суттєво не впливає ні позитивно, ні негативно на стійкість до стресу найстарших соціальних працівників. Це можна пояснити таким чином, що у більшості випадків вони вже змогли самореалізуватись у соціальній сфері, тому сприймають себе як професіоналів своєї справи, досвідчених та кмітливих людей, і не надають великого значення зовнішній негативній оцінці результатів своєї діяльності.

Необхідно відзначити, що у соціальних працівників у період пізньої дорослості виявлено значущі зв'язки між копінг-стратегією «Вирішення



проблем» (VP) та загальною стресостійкістю (S) ( $r=0,522$ ;  $p\leq 0,01$ ), всіма конструктами її когнітивно-рефлексивного компонента: оптимізмом (O) ( $r=-0,355$ ;  $p\leq 0,01$ ), самооцінкою (SO) ( $r=0,315$ ;  $p\leq 0,05$ ), інтернальністю-екстернальністю (I-E) ( $r=0,391$ ;  $p\leq 0,01$ ); емоційно-мотиваційного компонента: тривожністю (A) ( $r=-0,283$ ;  $p\leq 0,05$ ), емоційною врівноваженістю (EV) ( $r=0,397$ ;  $p\leq 0,05$ ), мотивацією до успіху (M) ( $r=0,346$ ;  $p\leq 0,01$ ); а також вольовою саморегуляцією (V) ( $r=0,453$ ;  $p\leq 0,01$ ). Це свідчить про те, що накопичений за життя професійний досвід дає можливість найстаршим досліджуваним ефективніше планувати свою діяльність щодо вирішення професійних завдань, що сприяє розвиненій стресостійкості. Їм властиве адекватне сприйняття проблемних ситуацій. Вони здатні не тільки розуміти причинно-наслідкові зв'язки, що лежать в основі виниклих проблем, але і доцільно формувати план їх вирішення та згідно з ним активно діяти. У зв'язку з цим, фахівці почувають себе впевнено та спокійно, позитивно налаштовані щодо вирішення складних ситуацій у майбутньому.

Між копінг-стратегією «Пошук соціальної підтримки» (PSP) та загальною стресостійкістю (S) ( $r=0,352$ ;  $p\leq 0,01$ ), а також вольовою саморегуляцією (V) ( $r=0,272$ ;  $p\leq 0,05$ ) і компромісом (Ko) ( $r=0,273$ ;  $p\leq 0,05$ ) як стилем поведінки у конфліктних ситуаціях теж спостерігаються значущі зв'язки. Це можна пояснити тим, що соціальна підтримка – це, перш за все, захист, який перешкоджає зневірі в кризових і стресогенних ситуаціях. Така підтримка спонукає особистість до думки, що її люблять, цінують, піклуються про неї, і що вона є членом соціальної мережі і має з нею взаємні зобов'язання. Це, в свою чергу, мотивує фахівця виявляти сумлінність, терплячість та витримку при виконанні професійних завдань, а під час конфліктів йти на взаємні поступки заради досягнення спільної мети.

Водночас констатовано відсутність значущих взаємозв'язків фактора, який презентує копінг-стратегію «Уникання проблем» зі всіма структурними компонентами стресостійкості соціальних працівників у період пізньої дорослості. Це вказує на те, що, хоча з віком вони стають більш уважними до

себе та намагаються економніше витратити власні внутрішні ресурси для вирішення різноманітних стресових ситуацій і, за можливості, змінюють своє емоційне ставлення до неї, це суттєво не впливає на їхню стресостійкість. Застосування пасивної копінг-стратегії призводить до того, що досліджувані часто замість усвідомлення причини проблемної ситуації, обрання шляхів її вирішення й активних дій, намагаються просто не думати про неї та переключують свою увагу на думки, які не викликають у них неприємних відчуттів. У такому випадку вони зменшують стресову напругу, але не позбавляють себе повністю впливу стресорів. Тому уникання проблем не є ефективним способом розвитку стійкості до стресу.

Завдяки аналізу взаємозв'язків психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників та структурних компонентів досліджуваної особистісної властивості можемо зробити загальні висновки для трьох вікових категорій. Емпатія, як здатність людини розуміти, в якому емоційному стані або ситуації знаходиться інша людина, позитивно впливає на мотивацію до успіху фахівців всіх вікових періодів дорослого онтогенезу, а також на самооцінку більшості досліджуваних та їх схильність обирати компроміс як основний стиль поведінки у конфліктах. Було виявлено, що розвинена толерантність сприяє оптимістичному стилю мислення, мотивації до успіху та вибору компромісу як домінуючої форми поведінки у конфліктних ситуаціях. Моральна нормативність обумовлює переважання інтернальності, високої вольової саморегуляції та комунікативного контролю, а також зниження частоти обрання суперництва як способу вирішення конфліктів. На загальний рівень стресостійкості більшості соціальних працівників впливає внутрішня мотивація професійної діяльності. Ця психологічна умова також здійснює позитивний вплив на мотивацію до успіху та вольову саморегуляцію. Зовнішня позитивна професійна мотивація спричинює розвиток мотивації до успіху. Така копінг-стратегія як «Вирішення проблем» сприяє підвищенню самооцінки більшості досліджуваних. Варто відзначити, що за кількістю значущих кореляційних зв'язків найбільш впливовими виявились такі психологічні умови

розвитку стресостійкості: емпатія, моральна нормативність, внутрішня мотивація професійної діяльності та копінг-стратегія «Вирішення проблем».

## **Висновки до розділу 2**

Психодіагностичний інструментарій, що був розроблений та апробований у ході емпіричного дослідження, дав можливість дослідити особливості стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій та психологічні умови, що впливають на її розвиток. На основі теоретичного аналізу були обґрунтовані критерії (рефлексія себе та інших; емоційна компетентність; моральна саморегуляція) розвитку стресостійкості. Схарактеризовано також їх показники та рівні (високий, середній, низький). Відповідно до критеріїв, показників та рівнів, нами сформульовано визначення стресостійкості особистості соціальних працівників як інтегративного динамічного утворення, яке активізує її здатність осмислювати специфіку стресової ситуації й власних можливостей її подолання, адекватно емоційно реагувати на різноманітні стресори, активно змінювати стресогенні умови та зберігати ефективність виконуваної діяльності.

За результатами нашого констатувального експерименту можна зробити наступні висновки щодо розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій: переважна більшість фахівців у стресогенних ситуаціях, що можуть трапитись в професійній діяльності достатньо ефективно можуть регулювати власні емоції та контролювати поведінку, що надає їм можливість виконувати на належному рівні професійні завдання та підтримувати оптимальний рівень працездатності. Була виявлена тенденція зниження стресостійкості працівників соціальної сфери у період середньої дорослості у порівнянні з їх молодшими колегами. Розвинена стресостійкість, яка характеризується емоційною врівноваженістю, швидким темпом поновлення втрачених ресурсів, стабільною адаптивністю до різноманітних стресових ситуацій у професійній діяльності, як наслідок - високою

працездатністю, виявлена у майже половини працівників соціальної сфери старше 60-ти років, що можна трактувати як досягнення цими фахівцями сформованості такої особистісної якості як професіоналізм.

У ході констатувального експерименту ми дослідили компоненти стресостійкості фахівців соціальної сфери різних вікових категорій, а саме: когнітивно-рефлексивний, емоційно-мотиваційний та поведінково-регулятивний.

Результати отримані щодо когнітивно-рефлексивного компонента, засвідчили те, що з віком соціальні працівники демонструють більш оптимістичний стиль мислення, оскільки завдяки набутому життєвому та професійному досвіду, актуалізується їхня здатність рефлексувати власні внутрішні ресурси, адекватно сприймати, аналізувати й оцінювати особливості проблемної ситуації. Переважна більшість соціальних працівників віком від 20-ти до 59-ти років характеризуються високою самооцінкою, що вказує на їх віру у власні сили, усвідомлення своєї цінності як особистості та професіонала, а також не надання важливого значення зовнішній негативній критиці. Суттєво зменшується кількість досліджуваних з високою самооцінкою віком старших 60-ти років, що можна пояснити тим, що завдяки кращому рефлексивному аналізу власного позитивного та негативного досвіду вирішення різноманітних труднощів, у зв'язку з порівнянням своїх переваг та недоліків з іншими, вони демонструють меншу самовпевненість. Цим самим вони позбавляють себе ризику переоцінити власні сили та можливості, накопичення негативних результатів професійної діяльності та, пов'язаної з цим, більшої кількості стресів. Переважна більшість працівників всіх вікових груп характеризуються таким поєднанням властивостей екстернальності й інтернальності, що дає можливість використовувати переваги обох у вирішенні різних професійних завдань. Все вище означене відіграє важливу роль у стимулюванні розвитку стресостійкості соціальних працівників.

Після дослідження емоційно-мотиваційного компонента стресостійкості нами було констатовано, що чим старші соціальні працівники, тим вищий

рівень їх особистісної тривожності, що може бути пов'язано з такими віковими фізіологічними особливостями як погіршення загального стану здоров'я, в тому числі й нервової системи, зменшенням адаптивних можливостей досліджуваних. З віком у фахівців соціальної сфери покращується емоційна врівноваженість, що пов'язано з розвитком рефлексії власного емоційного стану, набуттям навичок на нього цілеспрямовано впливати, позитивним досвідом боротьби зі стресом; зменшується кількість досліджуваних з яскраво виявленою мотивацією до успіху, що можна пояснити зменшенням загальної активності особистості та зниженням амбіцій, а також накопиченням негативного досвіду неуспішного виконання професійних завдань. Одночасно зменшується і кількість соціальних працівників з мотивацією до уникнення невдач, що пов'язано зі зростанням професіоналізму. Вважаємо, що сформованість цього компонента у соціальних працівників сприятиме розвитку їхньої стійкості до стресу.

За результатами діагностики поведінково-регулятивного компонента стійкості до стресу фахівців соціальної сфери, можна зробити висновок, що з віком у соціальних працівників відбувається поступове погіршення вольової саморегуляції, що можна пояснити зменшенням загального рівня активності й амбіцій, а також набуттям такої особистісної якості як гнучкість вольових процесів. Найефективнішими щодо самоконтролю у спілкуванні є соціальні працівники у період середньої дорослості, що можна пояснити тим, що вони вже набули достатнього розвитку навичок рефлексії та репертуару моделей поведінки відповідно до більшості ситуацій і, одночасно, не страждають від наслідків емоційного вигорання. З віком менш актуальними стають типи поведінки у конфлікті, які вимагають прикладання найбільших зусиль та витрат власних ресурсів, що підтверджують результати дослідження такої особистісної якості як активність. Отримані результати можна пояснити тим, що соціальні працівники з віком стають більше уважними до себе та намагаються економніше витрачати власні внутрішні ресурси для вирішення різноманітних стресових ситуацій, що позитивно впливає на їхню стресостійкість.

Вважаємо, що розвиваючи зазначені компоненти, можна досягти високого рівня розвитку стресостійкості, що сприятиме підвищенню працездатності соціальних працівників всіх вікових категорій.

Результати дослідження вікової специфіки вияву визначених нами психологічних умов розвитку стійкості до стресу фахівців соціальної сфери надали змогу зробити наступні висновки. По-перше, з віком відбувається поступове зниження емпатійності, що можна пояснити зменшенням впливу емпатійної втоми, а також втратою чуйності до проблем інших. По-друге, спостерігається суттєве зниження толерантності соціальних працівників старше 60-ти років, що пов'язано з особливостями їхнього виховання у періоди дитинства та юності, а також накопиченням негативного досвіду спілкування з представниками різних меншин тощо. Розвинену моральну нормативність найчастіше демонструють досліджувані у період середньої дорослості, що вказує на більш глибоке розуміння ними загальноприйнятих у суспільстві моральних принципів та норм поведінки, ніж у період ранньої дорослості. Також прослідковується зниження професійної мотивації з віком. Це пов'язано з тим, що старші працівники у більшості випадків вже змогли самореалізуватись у соціальній сфері та потребують більше часу для відпочинку через погіршення фізіологічного стану, тому вже менше намагаються витратити власних ресурсів для отримання задоволення від процесу та результату професійної діяльності.

З віком спадає ефективність застосування копінг-стратегії «Вирішення проблем», що можна пояснити підвищенням тривожності та екстернальності соціальних працівників, зниженням їхньої самооцінки та мотивації професійної діяльності, а також зменшенням вияву такої особистісної якості як активність. Копінг-стратегію «Пошук соціальної підтримки» найбільш ефективно застосовують фахівці віком від 40-ка до 59-ти років, що пов'язано зі здобуттям ними глибокого розуміння своїх сильних сторін як професіонала, а також професійних якостей інших, що дозволяє ефективно організовувати спільну діяльність та зменшувати її стресогенність. Пасивну стратегію копінг-

поведінки фахівці з віком обирають частіше, що вказує на обрання ними у якості найоптимальнішого засобу подолання стресу емоційного дистанціювання від нього, а не активного протистояння.

Проведений кореляційний аналіз надав можливість виявити висоту та міцність взаємозв'язків між структурними компонентами стресостійкості фахівців соціальної сфери та психологічними умовами її розвитку. Так, можемо відзначити, що за висотою коефіцієнтів кореляції домінує положення в кореляційній матриці займає «емпатія», друге – «внутрішня мотивація професійної діяльності», а третє – «моральна нормативність». Слідом простежується ще дві психологічні умови розвитку, які виявили достатню кількість значущих взаємозв'язків зі структурними компонентами стійкості до стресу досліджуваних у всіх вікових групах – це копінг-стратегія «Вирішення проблем» та «толерантність». Вважаємо, що для розвитку стресостійкості соціальних працівників варто приділяти увагу набуттю здатності розуміти, в якому емоційному стані або ситуації знаходиться інша людина, усвідомлювати зміст загальноприйнятих моральних норм і принципів та відповідно їм регулювати власну поведінку, в першу чергу, керуватись мотивами самореалізації та отримання задоволення від процесу та результату професійної діяльності, застосовувати проблемно-орієнтований копінг, який полягає у використанні всіх наявних ресурсів для пошуку можливих способів ефективного подолання проблемної ситуації та прикладанні для її вирішення активних зусиль, проявляти соціально-психологічну терпимість і підвищені просоціальні очікування від учасників спільної діяльності, орієнтуючись на співробітництво.

Помірна та слабка кореляція констатована між структурними компонентами стресостійкості фахівців соціальної сфери та такими факторами як «зовнішня позитивна мотивація», «зовнішня негативна мотивація», а також копінг-стратегіями «Пошук соціальної підтримки» та «Уникнення проблем». Таким чином, вважаємо, що для стимулювання розвитку стресостійкості соціальних працівників всіх вікових категорій, в першу чергу, необхідно

активізувати цілеспрямований вплив таких психологічних умов як емпатія, моральна нормативність, внутрішня мотивація професійної діяльності та копінг-стратегія «Вирішення проблем».



### РОЗДІЛ 3.

## ЗАСОБИ АКТИВІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ РІЗНИХ ВІКОВИХ КАТЕГОРІЙ В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

### 3.1. Програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій

Важливим завданням для сучасного етапу розвитку України у зв'язку з зростанням суспільних потреб в соціальній допомозі стає підготовка висококваліфікованих фахівців для соціальної роботи. Багатократні стресові ситуації, в які потрапляє соціальний працівник під час складної соціальної взаємодії з клієнтами, постійне проникнення у сутність їхніх проблем, особистісна тривожність, інші внутрішні та зовнішні чинники негативно впливають на його психічне та фізичне здоров'я, підвищують ризик емоційного вигорання та професійної деформації. Тому, безумовно, професійна діяльність у таких умовах потребує наявності певних якостей фахівця, однією з яких має бути стресостійкість.

Проведений нами констатувальний експеримент дозволив визначити компоненти стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій та їх конструкти: когнітивно-рефлексивний (оптимістичний стиль мислення, самооцінка, інтернальність-екстернальність), емоційно-мотиваційний (особистісна тривожність, емоційна врівноваженість, мотивація до успіху), поведінково-регулятивний (вольова саморегуляція, комунікативний контроль та конфліктна компетентність). На основі кореляційного аналізу було виокремлено психологічні умови розвитку стійкості до стресу, які здійснюють найбільший вплив на структурні компоненти досліджуваної особистісної властивості, а саме: емпатію, толерантність, моральну нормативність, внутрішню мотивацію професійної діяльності, а також копінг-стратегію

«Вирішення проблем».

Одержані теоретичні та емпіричні висновки дозволили сформулювати припущення дослідження, що перевірялося на етапі формувального експерименту, а саме - активізація наведених вище психологічних умов за допомогою розробленої нами програми призведе до підвищення загального рівня стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій. Відповідно до сформульованого припущення, було визначено такі основні завдання дослідження на етапі формувального експерименту:

1. Теоретично обґрунтувати та розробити зміст програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій.

2. Сконструювати психологічну модель розвитку стресостійкості соціальних працівників.

3. Визначити ефективність програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій.

4. Розробити методичні рекомендації для психологів та соціальних працівників, що спрямовані на розвиток рівня їхньої стресостійкості. Результати розв'язання поставлених завдань повною мірою висвітлено нижче, в третьому розділі дисертації.

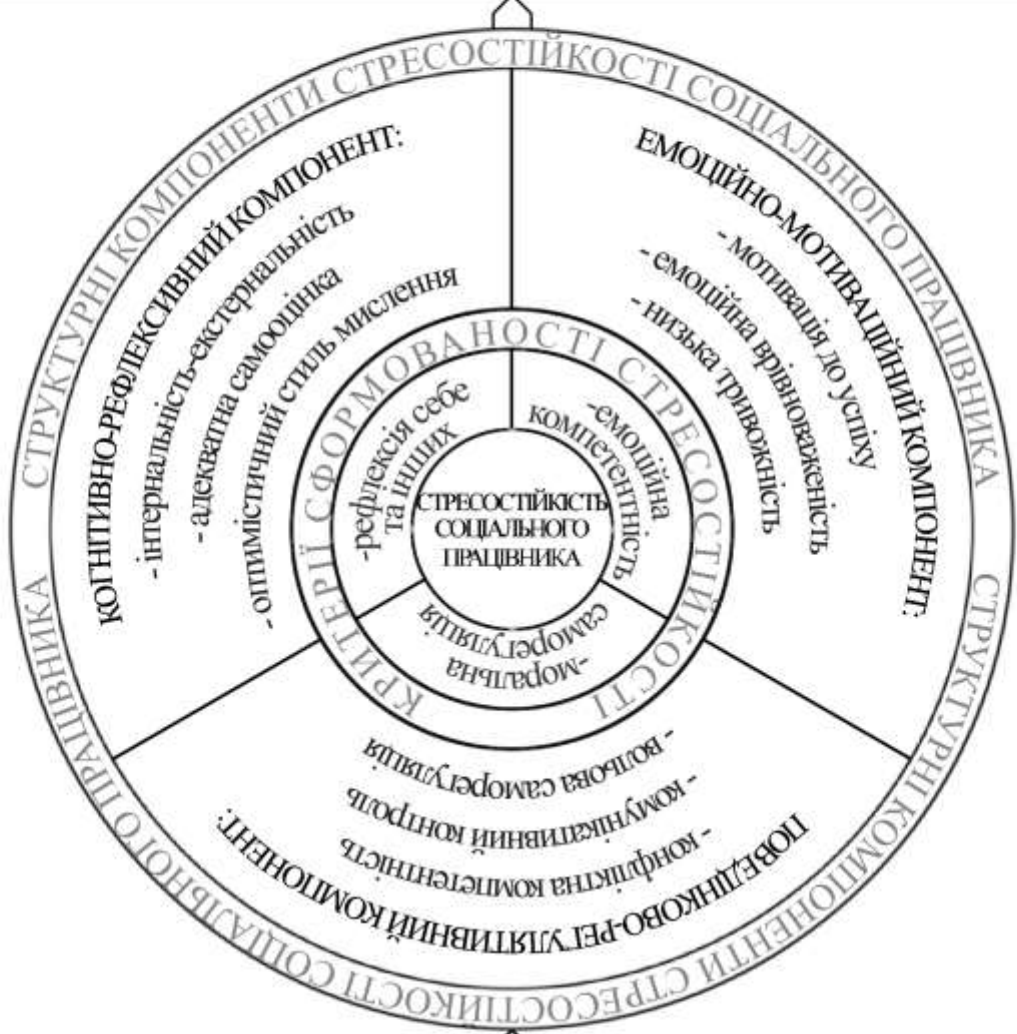
Завдяки отриманим результатам емпіричного дослідження психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій на етапі констатувального експерименту було доведено необхідність теоретичного обґрунтування та розробки програми активізації цих умов в процесі професійної діяльності фахівців соціальної сфери.

Методологічною основою розробленої програми стали вихідні положення теорії функціональних систем, яку розробив та обґрунтував П.К. Анохін. За позицією вченого, функціональні системи - це динамічні організації, що саморегулюються, діяльність усіх складових компонентів яких сприяє отриманню життєво важливих для організму пристосувальних результатів. Результат діяльності для кожної функціональної системи є її центральним

системоутворюючим фактором, а основними принципами функціонування: «взаємоспівдії», динамічності, ієрархічності, саморегуляції та мінімізації. Згідно з принципом «взаємоспівдії», системою можна назвати тільки такий комплекс вибірково залучених компонентів, у яких взаємодія та взаємовідношення мають характер «взаємоспівдії» компонентів для отримання сфокусованого корисного результату. Динамічність зумовлює властивість системи бути пластичною, змінювати свою структуру задля досягнення запрограмованого корисного результату. Ієрархічність системи відображає багаторівневність її внутрішньої реалізації, а також передбачає, що вона також входить і до ієрархії системи вищого порядку. Принцип саморегуляції реалізовується на основі механізму зворотного зв'язку від результатів дії задля досягнення очікуваного результату. Мінімізація системи полягає у введення до її структури лише тих елементів, що необхідні для отримання кінцевого результату [7]. Як ми визначили в попередніх розділах, стресостійкість - *це інтегративне динамічне утворення, яке актуалізує її здатність осмислювати специфіку стресової ситуації та своїх можливостей її подолання, адекватно емоційно реагувати на різноманітні стресори, активно змінювати стресогенні умови та зберігати ефективність виконуваної діяльності.* Таким чином, згідно з нашою позицією, стресостійкість відповідає змісту поняття «функціональна система», оскільки містить у собі динамічну ієрархічну структуру взаємопов'язаних компонентів, взаємодія яких спрямована на ефективне пристосування особистості до стресу або його подолання. Вважаємо, що розвиток стресостійкості у соціальних працівників буде мати системний ефект, якщо буде передбачати взаємодію властивостей, рис, стратегій та інших внутрішніх передумов стійкості до стресорів, якого можна досягти, враховуючи певні психологічні умови.

Теоретичні положення і висновки, що презентовані в першому розділі дисертації, а також одержані нами емпіричні результати, дозволили розробити психологічну модель розвитку стресостійкості соціальних працівників (див. рис. 3.1).

**РОЗВИНЕНІСТЬ СТРЕСОСТІЙКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ  
РІЗНИХ ВІКОВИХ КАТЕГОРІЙ**



Копінг-стратегія «Вирішення проблем»	Копінг-стратегія «Пошук соціальної підтримки»	Внутрішня мотивація професійної діяльності	Емпатія	Толерантність	Моральна нормативність
--------------------------------------	---	--	---------	---------------	------------------------

**ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ**

-перегляд фільмів -дискусії -дебати -бесіди -міні-лекції	-заняття з прогресивної нервово-м'язової релаксації -заняття з основ йоги -ведення щоденника рефлексії емоційного стану	-робота з метафоричними картами (колоди «СОРЕ», «ОН», «Стрес-стоп») -настільні ігри («Мафія», «Еліас», «Саботажник» та інші) -рольові ігри	«Розвиток стресостійкості соціальних працівників» <b>-СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ</b>
І ЕТАП:	ІІ ЕТАП:	ІІІ ЕТАП:	

**ПРОГРАМА АКТИВІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ**

**Рис. 3.1 - Модель розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій**

Як видно з рис. 3.1., у розробленій психологічній моделі підґрунтям розвитку стресостійкості соціальних працівників всіх вікових категорій є врахування провідних психологічних умов цього процесу. Зокрема – емпатії, толерантності, моральної нормативності, мотивації професійної діяльності, застосування проблемно-орієнтованих та просоціальних копінг-стратегій. З метою втілення презентованої моделі та визначених у процесі формувального експерименту завдань, нами було розроблено розвивальну програму, яка містила у собі різні форми роботи з соціальними працівниками. Основними завданнями програми є наступні:

1. Поглибити знання фахівців соціальної сфери про стрес та стресостійкість як одну з найважливіших компетентностей соціального працівника.

2. Навчити досліджуваних методам цілеспрямованої саморегуляції власного емоційного стану.

3. Розширити репертуар навичок та стратегій ефективної поведінки у стресових ситуаціях.

4. Актуалізувати мотивацію соціальних працівників самостійно розвивати власну стресостійкість.

З огляду на зазначене, розроблена нами програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників спрямовувалась на підвищення її рівня шляхом цілеспрямованого позитивного впливу на структурні компоненти досліджуваного особистісного утворення завдяки актуалізації таких психологічних умов: емпатії, толерантності, моральної нормативності, внутрішньої мотивації професійної діяльності, а також навчання ефективно застосовувати проблемно-орієнтовані та просоціальні копінг-стратегії. Метою такої активізації виступало підвищення загального рівня стресостійкості соціальних працівників, що, в свою чергу, позитивно впливає на ефективність виконання ними їх професійних обов'язків. Потребу в розробці програми активізації психологічних умов розвитку стійкості до стресу фахівців соціальної сфери було зумовлено відсутністю

подібних ефективних технологій у сучасній психологічній науці. Нижче подано опис основних етапів реалізації розробленої нами програми.

Метою I етапу було формування у соціальних працівників розуміння основних теоретичних понять «стрес» та «стресостійкість», усвідомлення важливості розвитку стресостійкості для підвищення ефективності професійної діяльності та покращення життя загалом. На цьому етапі використовувались наступні методи роботи:

1. *Міні-лекції*, метою яких було розкриття змісту понять «стрес» та «стресостійкість», поглиблення розуміння важливості розвитку власної стійкості до стресу. Темами міні-лекцій були: «Що таке стрес? Чи завжди це погано?», «Стресові ситуації в професійній діяльності фахівців соціальної сфери», «Стресостійкість як одна з основних компетенцій соціального працівника», «Психотехнології санногеного мислення» тощо. Матеріали до зазначених лекцій готувалися на основі відповідної наукової літератури [5; 10; 13; 14; 34; 62; 66; 72; 74; 94; 98; 105; 111; 117; 118; 122; 142; 172].

2. *Дискусії та дебати*, що сприяли аналізу суперечливих питань щодо розвитку певних компонентів стресостійкості, обміну думками, життєвим та професійним досвідом між учасниками. Дискусії проводились за такими темами: ««Успішні люди – оптимісти чи песимісти?»», «Конфлікти в нашому житті – плюси і мінуси», «Професійний кодекс соціального працівника – суворі норми чи просто рекомендації?».

3. *Відеофільми*, метою методичного використання яких було допомогти досліджуванам усвідомити важливість їхньої професійної діяльності та необхідність розвитку стресостійкості для її успішного виконання. Нами продемонстровані для обговорення такі фільми: «Скарб» («Precious»), режисер Лі Денієлс, США, 2009 року випуску; «Сонце і апельсини» («Oranges and Sunshine»), режисер Джим Лоуч, Великобританія, 2010 року випуску; «Десять з половиною» («10½»), режисер Деніел Гру, Канада, 2010 року випуску. Після перегляду фільмів був проведений рефлексивний аналіз, обмін враженням та думками між учасниками стосовно труднощів, які можуть виникати у

професійній діяльності фахівців соціальної сфери, важливості серйозного ставлення до виконання професійних завдань та розширення ресурсів їх стресостійкості.

Метою II етапу був розвиток навичок усвідомлення власного емоційного стану та станів оточуючих, навчання технікам цілеспрямованого впливу на перебіг цих станів. Для досягнення вищезазначеного були застосовані наступні методи:

1. *Ведення щоденника рефлексії* свого емоційного стану та станів інших, що полягало у регулярному внесенні даних щодо свого актуального емоційного стану, визначенні його причин, а також відміток щодо настроїв, емоцій та почуттів оточуючих, співставленні власних припущень з відповідями на питання про справжній емоційний стан інших. На завершальному занятті тренінгу учасники ділились своїми результатами введення щоденника рефлексії та зазначали, чому вони змогли навчитись.

2. *Заняття з основ йоги*, на меті мали навчання фахівців соціальної сфери, завдяки концентрації на відчуттях свого організму під час виконання певної послідовності позицій тіла, набувати стану психологічного спокою. Інструктором були продемонстровані основні вправи, прокоментовано особливості їхнього впливу на психічний і фізичний стан людини. Також учасники мали можливість спробувати їх виконати під наглядом інструктора. Після заняття соціальним працівникам було надано друковані та відеоматеріали для подальшого самостійного освоєння окремих вправ йоги.

3. *Заняття з прогресивної нервово-м'язової релаксації*, на меті мали ознайомлення учасників з теорією Е. Джейкобсона про зняття емоційної напруги та зниження тривожності шляхом свідомого цілеспрямованого напруження і розслаблення м'язів тіла, а також надання їм можливості спробувати виконати початкові вправи цього методу.

Метою III етапу було розширення репертуару навичок та стратегій поведінки у стресових ситуаціях шляхом їх відпрацювання в безпечних психологічних умовах. Для досягнення поставленої мети були застосовані

наступні методи:

1. *Рольові ігри*, на меті мали навчити досліджуваних ставити себе на місце іншої людини, а також спробувати застосувати нові стилі спілкування та поведінки, перевірити їх ефективність. Соціальним працівникам були запропоновані наступні рольові ігри: «Я хочу і можу тобі допомогти», «Мені обов'язково допоможуть, якщо я...», «Представники різних професій» та інші. Після проведення ігр, учасники обговорювали отримані враження та аналізували отриманий досвід.

2. *Настільні ігри*, які проводились з метою надання можливостей соціальним працівникам в безпечних психологічних умовах перевірити ефективність різних способів вирішення складних ситуацій, проаналізувати особливості поведінки оточуючих при стресі, розвинути навички спільного вирішення проблемних завдань. Учасники мали можливість бути учасниками наступних ігор: «Мафія», «Саботажник», «Ханабі», «Еліас», «Клуедо», а після їх проходження поділитись зі співробітниками думками та враженнями. У процесі обговорення отриманого досвіду, досліджувані визначали, які особистісні риси сприяли успішному виконанню ігрових завдань, а які – заважали цьому процесу.

3. *Робота з метафоричними картами* мала на меті виконання різноманітних вправ, які надали учасникам можливість зрозуміти та проаналізувати власний емоційний стан (вправа «Я йду своїм шляхом»), оцінити здатності особистості впливати на нього та застосовувати внутрішні ресурси для його покращення (вправа «Стрес як ресурс і генератор інвестицій»), поглянути на проблему з різних позицій (вправа «Окуляри»), розширити своє сприйняття стресової ситуації (вправа «Домальовування картини»), здійснити пошук ресурсів для подолання труднощів (вправа «SMART») Для роботи застосовувались мальовані колоди карт COPE та ОН, а також авторська колода О. Блінова з фотокартками «Стресс-стоп!».

Також в експериментальних групах застосовувався комплекс психологічних технологій шляхом проведення психологічного тренінгу з метою підвищення



рівня стресостійкості соціальних працівників загалом, а також активізації психологічних умов її розвитку зокрема. Заняття проводилися у формі тренінгу, оскільки він є активним засобом особистісно орієнтованого навчання, а групова форма заняття є, на думку науковців більш ефективною, ніж індивідуальна [61; 122; 131; 133].

Загальний курс - 12 занять по 90 хвилин. Частота занять: 2-3 рази на тиждень, залежно від графіку роботи учасників. Встановленню робочого альянсу сприяло попереднє знайомство та добровільний характер відвідування занять. Для реалізації мети тренінгу заняття проводилися у невимушеній обстановці з активним підключенням до дискусії самих учасників, що допомагало створити творчу атмосферу. Програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій презентована декількома блоками. Всі блоки склались з 3 занять кожне. Крім того, перше заняття було спрямоване на знайомство учасників з ведучим тренінгу та вироблення правил і довірливої атмосфери, а на останньому занятті тренінгу відбувалось підбиття підсумків, визначення найбільш важливих моментів, отримання зворотного зв'язку від досліджуваних, усвідомлення ними змін, що вже відбулись.

Заняття I блоку тренінгу були спрямовані на наступне: розвиток когнітивно-рефлексивного компонента стійкості до стресу фахівців соціальної сфери, а саме позитивного мислення, оптимізму (вправи «Сприйняття життя», «Дзеркале відображення суджень партнера»); підвищення самооцінки (засоби – вправи «Мені вдається гарно», «Дерево моїх успіхів», «Образ Я», «Співбесіда»), інтернальності (засоби - міні-лекція «Інтернальність як умова конструювання і реалізації особистістю своїх життєвих та професійних планів», вправи «Особистий контракт-зобов'язання із собою», «Беру відповідальність на себе» «Події в моєму житті»).

II блок мав такі завдання: розвинути складові, які належать до емоційно-мотиваційного компонента стресостійкості соціальних працівників, зокрема, навчання навичкам зниження рівня тривожності та підвищення емоційної

врівноваженості, (засоби - дихальні вправи, аутогенне тренування); посилення мотивації до успіху (засоби – вправи «Колесо балансу», «Від бажання до мети»).

III блок занять був орієнтований на такі завдання: посилити поведінково-регулятивний компонент стійкості до стресу соціальних працівників, а саме навчання навичкам вольової саморегуляції та самоконтролю у спілкуванні (засоби - вправи «Ситуація морального вибору», «Невизначеність» (автор Л. Кольберг), конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях (засоби – вправи «Малюнок удвох», «Розіжми кулак», «Місток», «Повітряна куля»), а також озброєння проблемно-орієнтованими та просоціальними копінг-стратегіями (засоби – вправа «Перетворюємо проблему на мету» (автор К. Фопель), міні-лекція «Рефремінг проблем. Що це і як це використовувати»).

Для ілюстрації загальної моделі тренінгових занять, далі наведемо декілька з них (весь зміст тренінгу див. у додатку Л).

### **Заняття № 3. «Оптимізм – перший крок до стресостійкості»**

Час: 1 година 30 хвилин.

***Мета заняття:** ознайомлення учасників зі змістом понять «оптимізм» і «песимізм», формування оптимістичного світогляду та навичок позитивного мислення.*

**Вступна частина.** Час: 15 хвилин.

Обговорення змін, що відбулися з учасниками після минулого заняття. Теоретичний огляд понять «оптимізм» та «песимізм».

**Основна частина.**

**Притча «Жителі в місті».** Час: 10 хвилин.

***Мета:** занурення 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. «Позитивні та негативні сторони складних життєвих ситуацій».** Час: 25 хвилин.

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

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

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

*Мета:* навчання виявляти свої 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 кожен 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 переживу 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.

**Завершальна частина.** Час: 15 хвилин.

Соціальним працівникам 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 № 6. «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 30 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після заняття на минулому тижні. Теоретичний огляд поняття «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 теоретичними основами методу аутогенного тренування І. Шульца.

**Основна частина.**

**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 шультг – 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 кровеносних судин.

**Процедура:** Перебуваючи у зручному положенні, учасники повинні подумки 5–6 разів повторити: «Права (у шультг – ліва) рука тепла». В 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 хропіння. 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.

Соціальним працівникам 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.

Таким чином, основний акцент у роботі психолога з соціальними працівниками був активацію таких психологічних умов стресостійкості як емпатія, толерантність, моральна нормативність, внутрішня мотивація професійної діяльності, а також вміння застосовувати проблемно-орієнтовані та просоціальні копінг-стратегії. Презентований вище тренінг мав на меті цілеспрямований вплив на такі конструкти структурних компонентів стійкості до стресу як оптимізм, самооцінка, інтернальність-екстернальність, тривожність, емоційна врівноваженість, мотивація до успіху, волева саморегуляція, комунікативний контроль, конфліктна компетентність. Розвиток кожної з цих особистісних властивостей та робота над їх вдосконаленням сприяли розвитку стресостійкості соціальних працівників. Результати формульованого експерименту будуть обґрунтовані в наступному підрозділі.

### **3.2. Динаміка становлення стресостійкості залежно від впливу психологічних умов її розвитку в досліджуваних експериментальної та контрольної груп**

З метою визначення ефективності впровадження авторської програми та соціально-психологічного тренінгу, спрямованих на розвиток стресостійкості соціальних працівників, нами була проведена психологічна діагностика за

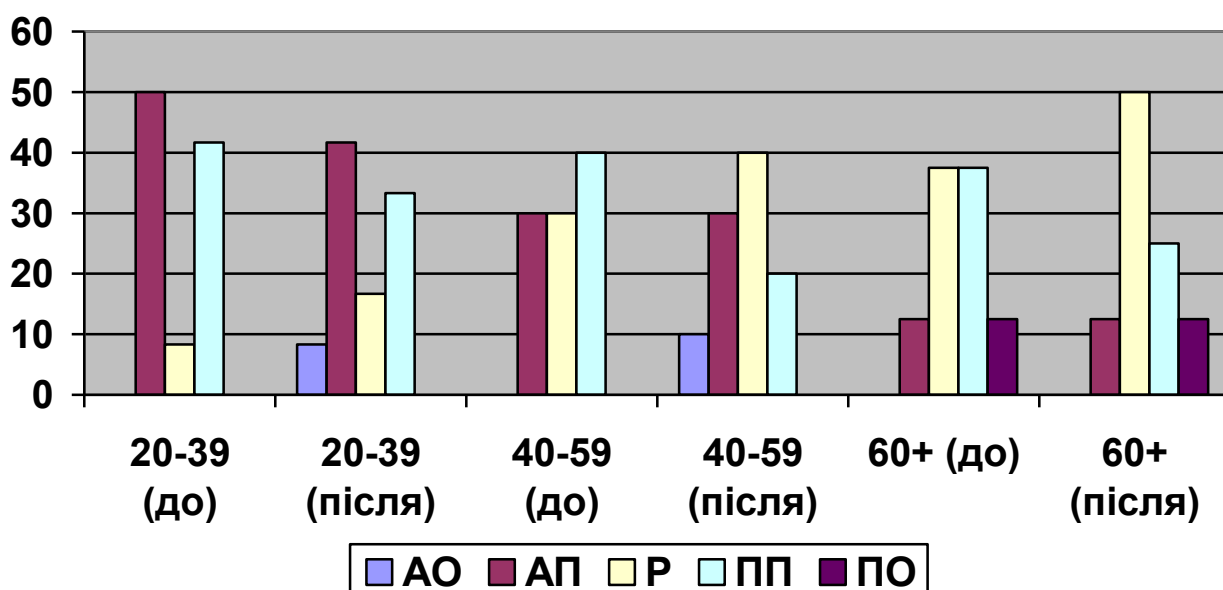


допомогою методик, які презентовані в II розділі. Результати діагностики за методом «поперечних зрізів» до і після формувального експерименту надали можливість констатувати кількісні та якісні зміни, що відбулися після його завершення.

Було сформовано експериментальну (30 осіб) та контрольну (30 осіб) групи, до кожної з яких увійшли респонденти з різними показниками рівня розвитку стресостійкості та її структурних компонентів, які виявили бажання співпрацювати з нами. Програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій впроваджувалась протягом 2020-го року на базі Солом'янського районного у місті Києві Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Кількісні дані, які ми отримали в експериментальній та контрольній групах, були проаналізовані відповідно з рівнями і показниками розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій. Спочатку розглянемо показники за складовими стресостійкості, що належать до **когнітивно-рефлексивного компонента** (оптимістичний стиль, самооцінка, інтернальність-екстернальність).

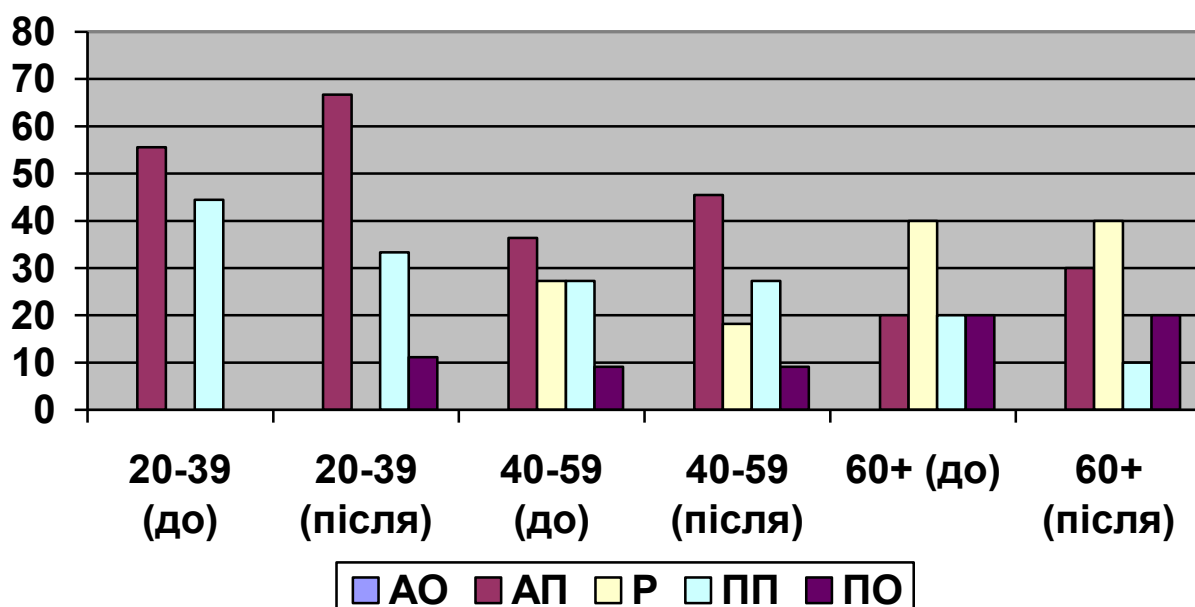
Розглянемо кількісні зміни, що відбулись з оптимістичним стилем мислення та пов'язаною з ним активністю у досліджуваних експериментальних та контрольних груп, що проілюстровано відповідно на рис. 3.2. та рис. 3.3. Як видно з рис. 3.2., у результаті формувального експерименту в соціальних працівників у періоди ранньої та середньої дорослості збільшилась кількість представників типу «Активні оптимісти» (від 0,00% до 8,33% та 10,00% відповідно). Кількість фахівців пізнього дорослого віку, що поєднують у собі високий рівень оптимізму та активності, не змінилась. Досліджувані набули віри у свої сили та успіх, а також проявили бажання активно діяти для досягнення власних цілей. Такий результат свідчить про те, що фахівці з набутим оптимістичним стилем мислення у майбутньому легко та стрімко долатимуть навіть суттєві життєві труднощі. Подібних змін у контрольних групах не виявлено (див. рис 3.3).



n=30

**Рис. 3.2 - Кількісні показники (%) вияву оптимістичного стилю мислення соціальних працівників у експериментальній групі до та після формувального експерименту**

Умовні позначення: АО- активні оптимісти, АП – активні песимісти, Р – реалісти, ПП- пасивні песимісти, ПО- пасивні оптимісти.



n=30

**Рис. 3.3 - Кількісні показники (%) вияву оптимістичного стилю мислення соціальних працівників у контрольній групі до та після формувального експерименту**

Умовні позначення: АО- активні оптимісти, АП – активні песимісти, Р – реалісти, ПП- пасивні песимісти, ПО- пасивні оптимісти.

Також суттєво знизилась кількість (від 58,30% до 41,67%) соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років, які характеризуються песимістичним стилем мислення і високою активністю (тип «Активні песимісти»). Аналогічних змін серед їхніх співробітників віком від 40-ка до 59-ти та старших 60-ти років виявлено не було. Вони продемонстрували зниження схильності до активності, що має деструктивну природу. Це означає, що у складних ситуаціях вони будуть проявляти менше агресивності, що однозначно позитивно вплине на ефективність їх взаємодії зі співробітниками та клієнтами. Як видно з рис. 3.3., у контрольних групах однозначної тенденції не виявлено, адже у різних вікових групах відбулось як зниження, так і підвищення досліджуваного показника.

У всіх вікових групах фахівців соціальної сфери, що увійшли до складу експериментальних груп, збільшилась кількість представників типу «Реаліст» (у досліджуваних в період ранньої дорослості – від 8,33% до 16,67%, у період середньої дорослості – від 30,00% до 40,00%, а старшої – від 37,5% до 50,00%). Отже, завдяки впровадженню програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників, вони навчились більш адекватно оцінювати проблемні ситуації та власні можливості щодо їх вирішення. Фахівці відмітили, що стали більше задоволеними і від власних ресурсів і від пред'явлених їм професійних завдань, а також стійкішими до стресу. На рисунку 3.2. видно, що у контрольних групах не можна прослідкувати однозначну тенденцію, скільки серед респондентів у періоди ранньої та пізньої дорослості не сталось ніяких змін, а у їхніх співробітників середнього дорослого віку відбулось незначне зниження цього показника (від 27,27% до 18,18%).

Завдяки формувальному експерименту відбулось зниження кількості негативних когнітивних установок у всіх вікових групах соціальних працівників, на що вказувала зменшення кількості представників типу «Пасивний песиміст». У досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років до впровадження програми активізації розвитку психологічних умов розвитку

стресостійкості соціальних працівників за зазначеним типом виявлено 8,33% фахівців, а після - 16,16%. Серед досліджуваних віком від 40-ка до 59-ти років таких спочатку було 40,00%, а потім їх кількість зменшилась наполовину (20,00%). Фахівців старші 60-ти років, що характеризувались схильністю до песимістичного сприйняття себе, інших та життя загалом до формувального експерименту було 37,50%, а після – 25,00%. Такі результати дають змогу констатувати, що впроваджена нами програма вплинула на соціальних працівників таким чином, що вони перестали усвідомлювати себе як постраждалих у ситуації та уникати їх вирішення. Представники експериментальної групи відмітили, що почали осмислювати і аналізувати різноманітні події більш оптимістично, виявляли бажання змінити своє життя на краще не тільки завдяки вірі у свої сили та успіх, а й шляхом власних активних дій. У контрольній групі також відбулись позитивні зміни щодо цього показника, але вони були менш суттєвими.

На рисунках 3.2. та 3.3. видно, що в обох групах соціальних працівників не відбулось змін щодо кількості представників типу «Пасивний оптиміст», що можна пояснити особливістю такого типу особистості, який характеризується схильністю до пасивного очікування та уникання складних ситуацій та когнітивною установкою, що вони позитивно вирішуватимуться завдяки долі, а не прикладанню власних зусиль. У зв'язку з такою особливістю рефлексії світу та життєвих подій, щодо тренінгу, як засобу розвитку власних ресурсів та навичок подолання стресових ситуацій, соціальні працівники з низьким рівнем активності і одночасно вираженим оптимізмом не проявляли високих очікувань та зацікавленості.

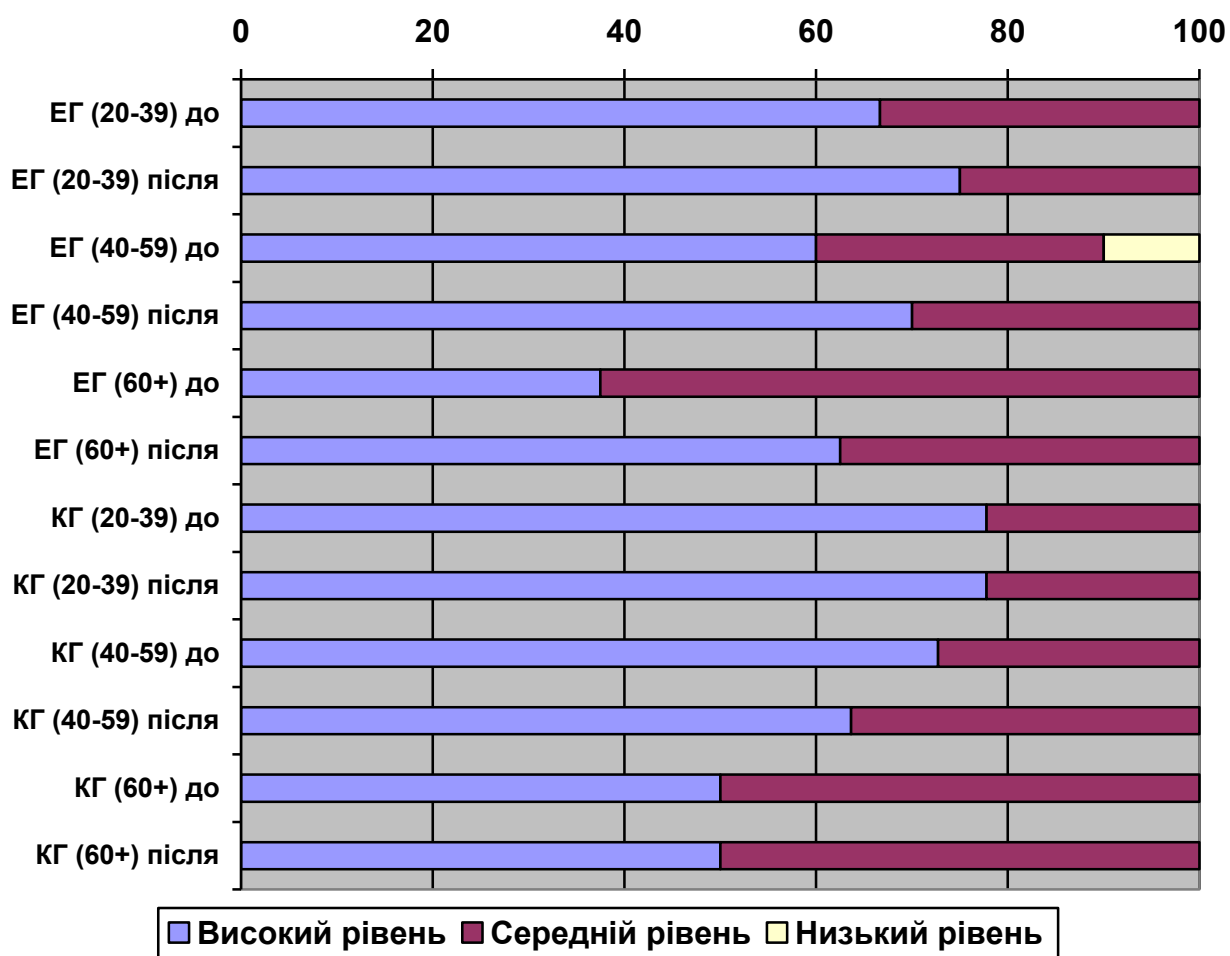
Можна зробити висновок, що завдяки проведенню формувального експерименту, у соціальних працівників відбулись позитивні зміни щодо розвитку оптимістичного стилю мислення та такої особистісної якості як активність. На це вказує зростання серед досліджуваних експериментальної групи представників типів «Активні оптимісти» та «Реалісти», а також суттєве зменшення кількості фахівців соціальної сфери всіх вікових категорій з

вираженим песимізмом. Це означає, що впроваджена нами програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників сприяла переосмисленню ними значення різних подій та, на основі цього аналізу, побудові більш оптимістичних прогнозів майбутнього, бажанню прикладати для цього необхідні зусилля.

Однією із важливих складових когнітивно-рефлексивного компонента стресостійкості соціальних працівників є самооцінка, що було нами доведено в попередніх розділах дослідження. На рисунку 3.4. продемонстровані її зміни у результаті проведення формувального експерименту. Як видно з презентованих кількісних даних, у соціальних працівників всіх вікових категорій відбулись зміни на *високому рівні* (у фахівців віком від 20-ти до 39-ти років цей показник зріс від 66,67% до 75,00%, у респондентів віком від 40-ка до 59-ти років – з 60,00% до 70,00%, а у досліджуваних віком старших 60-ти років – з 37,50 до 62,50%). Вони відзначали, що стали більш впевненими в собі, рідше мають сумніви щодо правильності своїх дій. Такі соціальні працівники навчилися адекватно реагувати на критику з боку клієнтів, колег та керівництва та завдяки цьому робити правильні висновки, що значно підвищують ефективність їхньої професійної діяльності.

За рахунок збільшення високого рівня самооцінки соціальних працівників у результаті формувального експерименту, кількість досліджуваних з *середнім рівнем* зменшилась. У фахівців раннього дорослого віку до проходження тренінгу цей показник становив 33,33%, а після – 25,00%. Кількість респондентів у період середньої дорослості залишилась однаковою (30,00%), а досліджуваних пізнього дорослого віку стало менше майже вдвоє (з 62,50% до 37,50%). Вони відзначили, що впевнено себе почувають у знайомих для них ситуаціях, але починають сумніватися у правильності своїх рішень та вчинків у нових умовах, що часто призводить до того, що вони підлаштовуються до думок оточуючих.

*Низький рівень* самооцінки соціальних працівників у експериментальних групах не виявлений, що вказує на ефективність формувального експерименту.



n=60

**Рис. 3.4 - Кількісні показники (%) рівня самооцінки соціальних працівників до та після формувального експерименту**

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група..

У досліджуваних віком від 40-ка до 59-ти років цей показник зменшився з 10,00% до 0,00%, а кількість респондентів віком від 20-ти до 39-ти років, а також старших 60-ти років, до та після впровадження програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників дорівнювала 0,00%. Тобто, не було відмічено жодного фахівця соціальної сфери, який би відзначив тотальну невпевненість у власних силах та діях, хворобливо реагував на будь-яку критику та у порівнянні з іншими почував себе набагато гіршим. Таким чином, нами було констатовано, що у соціальних працівників всіх вікових категоріях, що входили до складу експериментальних

груп, зросли показники за високим рівнем самооцінки, і, водночас, на середньому рівні відбулось їхнє суттєве зниження. Також не було виявлено жодного випадку низького рівня самооцінки. Результати формувального експерименту, свідчать про те, що досліджувані почували себе впевненішими у власних силах і можливостях, були оптимістично налаштовані щодо підвищення ефективності власної професійної діяльності та свого майбутнього в цілому, в тому числі й можливостей долати різноманітні складні життєві ситуації, що вказує на розвиток їхньої стресостійкості. У досліджуваних контрольної групи значущих змін серед показників самооцінки зафіксовано не було. Наступною складовою когнітивно-рефлексивного компонента стресостійкості соціальних працівників є інтернальність-екстернальність, результати експериментального впливу на яку презентовані у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

**Кількісні показники (%) вияву інтернальності-екстернальності соціальних працівників до та після формувального експерименту**

n=60

			Переважає інтернальність	Яскраво не виявлений	Переважає екстернальність
ЕГ	20-39	до	25,00	66,67	8,33
		після	33,33	66,67	0,00
	40-59	до	10,00	70,00	20,00
		після	30,00	60,00	10,00
	60+	до	12,50	62,50	25,00
		після	25,00	50,00	25,00
КГ	20-39	до	22,22	66,67	11,11
		після	22,22	55,56	22,22
	40-59	до	27,27	63,64	9,09
		після	27,27	63,64	9,09
	60+	до	10,00	50,00	40,00
		після	10,00	60,00	30,00

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група.

Після формувального експерименту в експериментальних групах зросла кількість представників з *переважною інтернальністю*. Серед досліджуваних раннього дорослого віку цей показник до тренінгу становив 25,00%, а після – 33,33%. Кількість фахівців соціальної сфери в період середньої дорослості з яскраво виявленою інтернальністю зросла з 10,00% до 30,00%. Відбулось позитивне зрушення зазначеного показника і в найстаршій віковій категорії (з 12,50% до 25,00%). Це є свідченням того, що у досліджуваних сформувалось розуміння необхідності брати відповідальність за власні дії та вчинки, а також усвідомлення того, що їхній успіх в професійній діяльності та у житті в цілому, в першу чергу, залежить від них самих, а саме від прикладання цілеспрямованих зусиль. Вони переосмислили себе як «господарей» власного життя та долі, що позитивно вплинуло на їхню стресостійкість.

Водночас кількість соціальних працівників з *яскраво виявленими інтернальністю або екстернальністю* у експериментальній групі дещо зменшилась (у період середньої дорослості вона скоротилась з 70,00% до 60,00%, а у період пізньої – з 62,50% до 50,00%). У наймолодшій віковій категорії кількість не змінилась (66,67%). Такі досліджувані згодні з твердженням, що люди самі відповідальні за власну долю, але й усвідомлюють існування значної кількості різноманітних факторів, які безпосередньо не залежать від людини, але суттєво впливають на її життя, як позитивно, так і негативно.

Разом з тим, у результаті формувального експерименту кількість досліджуваних з *переважною екстернальністю* зменшилась (у соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років - від 8,33% до 0,00%, а у респондентів віком від 40-ка до 59-ти років – від 20,00% до 10,00%). Фахівці соціальної сфери старші 60-ти років не продемонстрували змін (показник залишився на рівні 25,00%) Вони відзначають, що завдяки впровадженій програмі, усвідомлюють необхідність брати відповідальність і за власні успіхи, за і невдачі, оскільки у такому випадку отримують можливість не тільки більше впливати на результат власної професійної діяльності, але й ефективніше її



планувати у майбутньому, що дозволить їм уникнути деяких стресових ситуацій, а до інших - ретельніше підготуватись.

Отже, отримані результати засвідчили, що у соціальних працівників всіх вікових категорій відбулись значні зрушення у бік інтернальності. Досліджуваних ранньої дорослості з переважною інтернальністю стало більше на чверть, їхніх співробітників у період середньої дорослості – приблизно на третью, а кількість респондентів пізнього дорослого віку зростає вдвічі. Разом з тим, кількість досліджуваних з експериментальних груп з переважною екстернальністю суттєво зменшилась. За результатами формувального експерименту показники інтернальності-екстернальності у фахівців контрольної групи залишились приблизно на тому ж рівні. Незначні зміни, що відбулися не дають змогу визначити конкретну тенденцію.

Далі розглянемо зміни, які відбулись внаслідок впровадження програми активізації розвитку стресостійкості з конструктами (особистісна тривожність, емоційна врівноваженість, мотивація до успіху) *емоційно-мотиваційного* компонента досліджуваної особистісної властивості.

Рівні та показники вияву особистісної тривожності фахівців соціальної сфери до та після формувального експерименту презентовані в табл. 3.2. Відображені у табл. 3.2 кількісні дані демонструють, що після впровадження програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників в експериментальних групах знизилась показники *високого рівня* особистісної тривожності у досліджуваних всіх вікових категорій (у фахівців ранньої – від 33,33% до 16,67%, середньої – від 50,00% до 30,00%, пізньої дорослості – від 62,50% до 50,00%). Такі результати свідчать про те, що значна частина соціальних працівників незалежно від віку позбулась стійкої схильності сприймати більшість ситуацій як беззаперечно загрозливих та перестала реагувати на них відчуттям тривоги.

Для порівняння – у контрольних групах не було однозначної тенденції щодо зміни рівня особистісної тривожності, оскільки у респондентів раннього дорослого віку було незначне його підвищення (від 44,44% до 55,56%), у фахів-

Таблиця 3.2.

**Кількісні показники (%) рівня особистісної тривожності соціальних працівників до та після формувального експерименту**

n=60

Рівні			Високий	Середній	Низький
ЕГ	20-39	до	33,33	58,33	8,33
		після	16,67	66,67	16,67
	40-59	до	50,00	50,00	0,00
		після	30,00	70,00	0,00
	60+	до	62,50	25,00	12,50
		після	50,00	37,50	12,50
КГ	20-39	до	44,44	55,56	0,00
		після	55,56	44,44	0,00
	40-59	до	54,55	45,45	0,00
		після	45,45	54,55	0,00
	60+	до	60,00	40,00	0,00
		після	60,00	40,00	0,00

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група..

ців середньої дорослості відбулось зниження рівня досліджуваної властивості від 54,55% до 45,45%, а у респондентів пізнього дорослого віку взагалі не відбулось змін.

*Середній рівень* особистісної тривожності у досліджуваних з експериментальних груп зріс. Зокрема, до формувального експерименту він становив серед респондентів віком від 20-ти до 39-ти років 58,33%, а після - 66,67%, у фахівців віком від 40-ка до 59-ти років спочатку був 50,00%, а потім - 70,00%, а у їхніх співробітників, які старші 60-ти років – відповідно 25,00% і 37,50%. Якщо раніше досліджувані виявляли схильність до прояву стану тривоги у випадку оцінки їх компетентності, значно переоцінювали суб'єктивну значущість багатьох ситуацій, то після впровадження нами

програми активізації психологічних умов розвитку їх стресостійкості вони навчилися самостійно свідомо регулювати рівень тривожності, що, в свою чергу, позитивно вплинуло на формування у них впевненості в успіху їхньої діяльності. У фахівців, які ввійшли до складу контрольних груп, однозначної тенденції виявлено не було.

У результаті формувального експерименту відбулись незначні зміни на *низькому рівні* особистісної тривожності соціальних працівників раннього дорослого віку (зростання від 8,33% до 16,67%). Так як таких змін не відбулось у їхніх старших співробітників (цей показник до та після впровадження авторської програми становив 0,00% у фахівців середньої дорослості та 12,50% - пізньої), то можна зробити висновок, що така особистісна властивість як тривожність легше піддається корекції на ранніх етапах дорослості. Варто відзначити, що показники низького рівня досліджуваної властивості у соціальних працівників з контрольних груп залишились зовсім без змін.

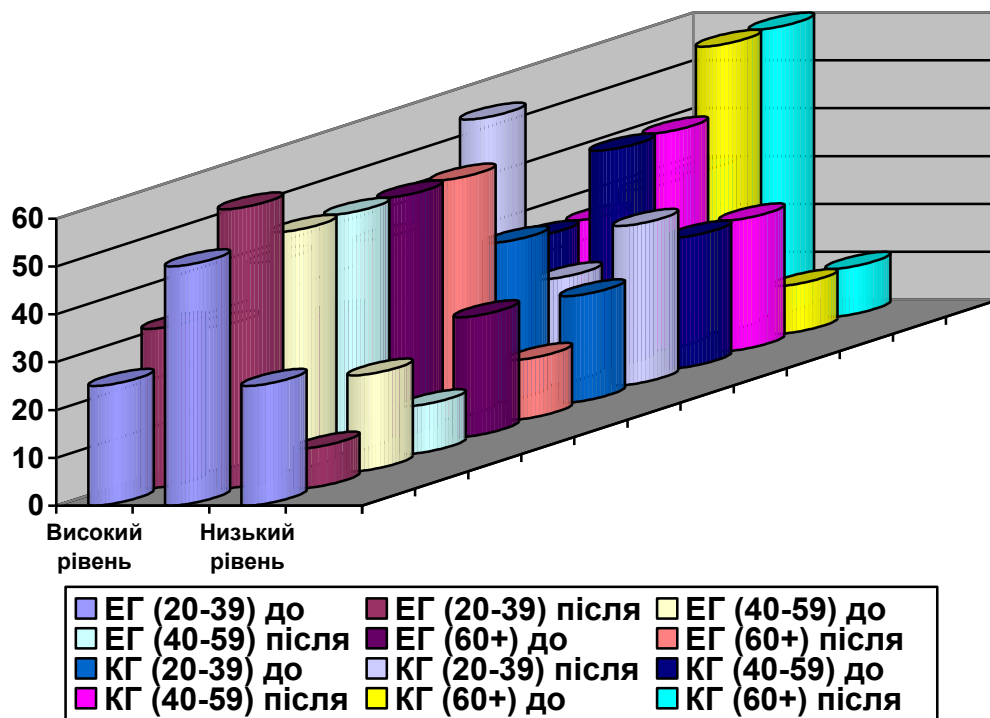
У результаті впровадження програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників вдалося досягти позитивного результату. Про це свідчить зниження їхньої особистісної тривожності, оскільки показники за високим рівнем в експериментальних групах у досліджуваних всіх вікових категорій знизились, натомість кількість респондентів з середнім рівнем суттєво зростає. Значущих змін в контрольній групі не виявлено.

Важливе значення для емоційно-мотиваційного компонента стресостійкості соціальних працівників має його конструкт «емоційна врівноваженість», зміни якого продемонстровано на гістограмі 3.5.

Як видно з рисунку, відбулось збільшення досліджуваних з *високим рівнем* емоційної врівноваженості в усіх експериментальних групах: у соціальних працівників раннього дорослого віку- від 25,00% до 33,33%), у респондентів у період середньої дорослості – від 30,00% до 40,00%, а у фахівців пізньої дорослості – від 25,00% до 37,50%. Соціальні працівники відзначили, що завдяки впровадженню програми активізації психологічних умов розвитку їх

стресостійкості, вони набули навичок свідомо впливати на свій емоційний стан, швидко знімати відчуття напруги. Стресові ситуації викликають у них бадьорість, підвищують активність та бажання негайно діяти. Після дії стресорів такі фахівці швидко повертаються до звичного емоційного стану.

У результаті формувального експерименту відбулось незначне збільшення кількості соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років з *середнім рівнем* емоційної врівноваженості (від 50,00% до 58,33%).



n=60

**Рис 3.5 - Кількісні показники (%) рівня емоційної врівноваженості соціальних працівників до та після формувального експерименту**

Умовні позначення: EG – експериментальна група, КГ – контрольна група..

Цей показник не зазнав змін у групах середньої та пізньої дорослості (по 50,00% в обох). Вони добре контролюють свої емоційні вияви у знайомих для них умовах, але починають дещо хвилюватися у нових ситуаціях або при виникненні суттєвих труднощів. При тривалій дії стресора у них починає

погіршуватись настрій, виникає втома і вони потребують часу для відновлення сприятливого емоційного стану.

Було виявлено зменшення кількості досліджуваних з *низьким рівнем* емоційної врівноваженості: у респондентів від 20-ти до 39-ти років – від 25,00% до 8,33%, у фахівців віком від 40-ка до 59-ти років – від 20,00% до 10,00% , а у їх співробітників старших 60-ти років – від 25,00% до 12,50%. Це свідчить про те, що завдяки впровадженню програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості стало менше фахівців соціальної сфери, які не глибоко усвідомлюють і обмежено контролюють власні емоційні вияви, у стресових ситуаціях схильні до проявів паніки, гніву або плачу, а також дуже часто потребують емоційної підтримки від оточуючих та багато часу для відновлення нормального емоційного стану.

У досліджуваних контрольної групи не було зафіксовано значущих змін серед показників рівнів досліджуваної особистісної властивості.

Можна зробити висновок, що формувальний експеримент позитивно вплинув на розвиток емоційної врівноваженості соціальних працівників всіх вікових категорій, на що вказує зростання показників високого рівня досліджуваної властивості та зниження низького. Варто відмітити, що поглиблення знань про особливості емоційних станів інших сприяють кращому розумінню свого власного, що, в свою чергу, позитивно впливає на контроль своїх емоцій у стресових ситуаціях, розвиваючи врівноважене регулювання ними.

Ще однією важливою складовою емоційно-мотиваційного компонента стресостійкості соціальних працівників є мотивація до успіху. Зміни цього показника, що відбулися у результаті формувального експерименту, продемонстровані у таблиці 3.3.

З таблиці видно, що завдяки впровадженню нами програми активізації психологічних умов розвитку стійкості до стресу соціальних працівників відбулись позитивні зміни щодо розвитку *мотивації* до успіху серед досліджуваних всіх вікових категорій. У респондентів віком від 20-ти до 39-ти

Таблиця 3.3.

**Кількісні показники розвитку мотивації до успіху соціальних працівників до та після формувального експерименту**

n=60

Рівні		Мотивація до успіху	Мотиваційний полюс не виявлений	Мотивація уникнення невдач	
ЕГ	20-	до	41,67%	25,00%	33,33%
	39	після	58,33%	33,33%	8,33%
	40-	до	40,00%	50,00%	10,00%
	59	після	60,00%	40,00%	0,00%
	60+	до	25,00%	50,00%	25,00%
		після	37,50%	50,00%	12,50%
КГ	20-	до	44,44%	33,33%	22,22%
	39	після	62,50%	22,22%	22,22%
	40-	до	27,27%	45,45%	27,27%
	59	після	27,27%	45,45%	27,27%
	60+	до	30,00%	60,00%	10,00%
		після	30,00%	60,00%	10,00%

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група..

років цей показник зріс з 41,67% до 58,33%, у їхніх співробітників віком від 40-ка до 59-ти років – з 40,00% до 60,00%, а у фахівців соціальної сфери віком від 60-ти років – з 25,00% до 37,50%. Вони відмітили, що тренінг розвитку стійкості до стресу спонукав їх зрозуміти важливість самостійно ставити перед собою цілі, проявляти ініціативність та активність щодо їх досягнення, не зупинятись у випадку виникнення непередбачуваних труднощів та планувати свою діяльність у довгостроковій перспективі.

У експериментальній групі також відбулись неоднозначні зміни у кількості досліджуваних з яскраво не виявленим мотиваційним полюсом. У соціальних працівників у період ранньої дорослості цей показник зріс з 25,00%

до 33,33%, у фахівців середнього дорослого віку він зменшився з 50,00% до 40,00%, а у досліджуваних у період пізньої дорослості – залишився на рівні 50,00%. Для глибшого аналізу таких суперечливих результатів необхідно проаналізувати зміни на всіх рівнях досліджуваного показника, щоб мати можливість краще розуміти загальні зрушення мотивації соціальних працівників.

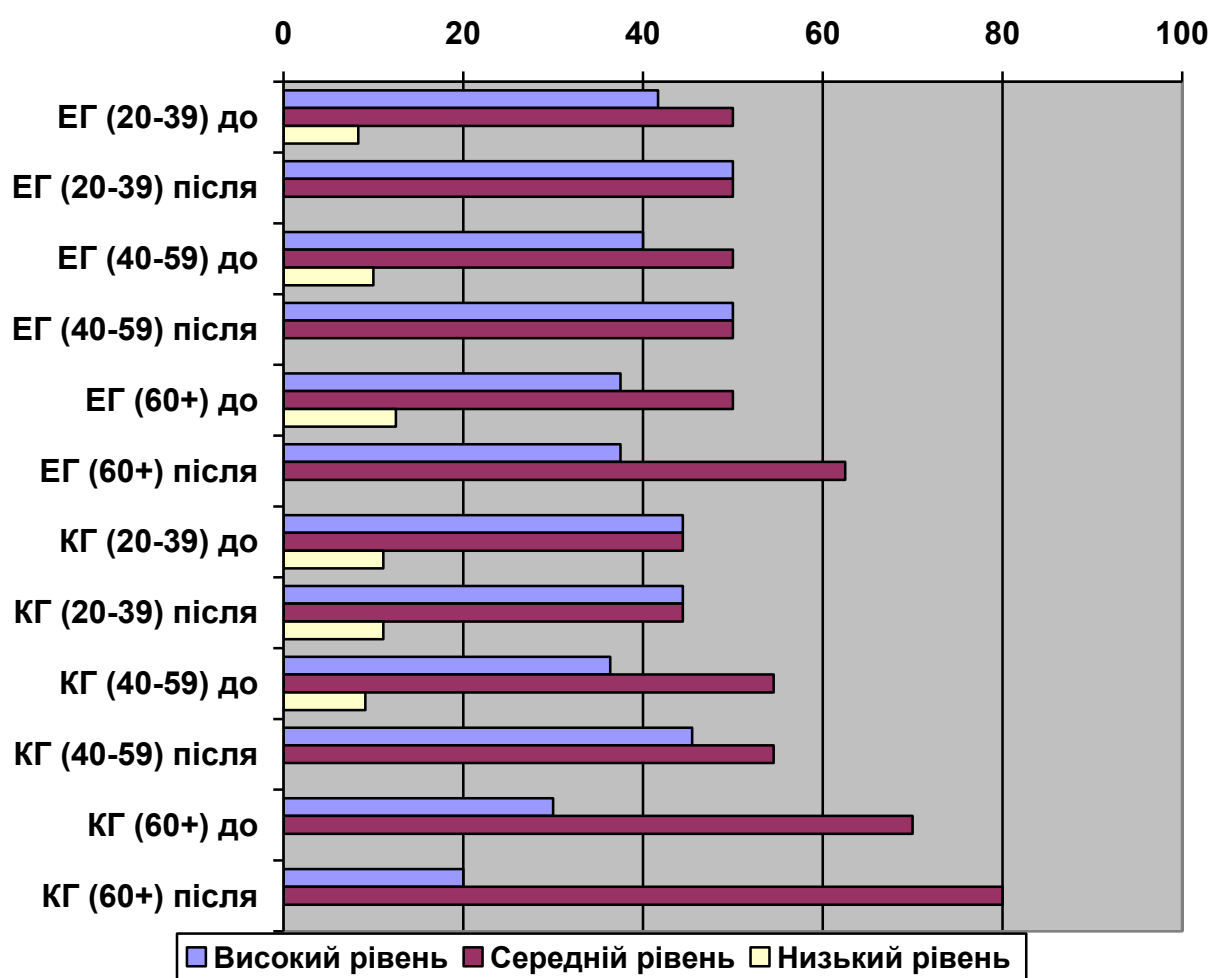
Соціальні працівники всіх вікових категорій продемонстрували помітну тенденцію щодо зниження *мотивації уникнення невдач*. У досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років цей показник зменшився з 33,33% до 8,33%, у респондентів віком від 40-ка до 59-ти років – з 10,00% до 0,00%, а у фахівців, які старші 60-ти років – з 25,00% до 12,50%. Вони відзначили, що зменшилось хвилювання з приводу можливих неприємностей та осуду в зв'язку з тимчасовими невдачами у професійній діяльності, що в свою чергу, дозволило проявляти більше активності та ініціативності щодо обрання нових завдань. Фахівці зрозуміли, що труднощі – це не привід припиняти діяти, а лише можливість проаналізувати причини помилок та уникнути їх у майбутньому.

У результаті формуального експерименту в соціальних працівників із контрольних груп показники мотивації до успіху залишились майже на початковому рівні порівняно з представниками експериментальних груп, що й засвідчує ефективність процесу формування.

Отже, завдяки впровадженій нами програмі активізації психологічних умов розвитку стресостійкості у всіх вікових категоріях соціальних працівників відбулось посилення мотивації до успіху і одночасне послаблення мотивація уникнення невдач. Таким чином, спираючись на отримані результати, можна підсумувати, що розвиток вмотивованості самореалізуються у соціальній сфері, почувати задоволення від процесу та результату власної професійної діяльності, потреби у досягненні визнання з боку оточуючих, сприяло бажанню досягати високих результатів щодо виконання професійних завдань, що в свою чергу, підвищило стійкість до стресу фахівців, які надають соціальні послуги різним категоріям населення.

Надалі розглянемо показники *поведінково-регулятивного компонента* стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій (вольова саморегуляція, комунікативний самоконтроль, компетентність у вирішенні конфліктів).

Вольова саморегуляція є одним з найважливіших конструктів поведінково-регулятивного компонента стресостійкості соціального працівника, оскільки вона визначає його здатність свідомо регулювати свою поведінку в професійній діяльності, у тому числі й стресових ситуаціях, задля забезпечення її ефективності. Зміни кількісних показників досліджуваної особистісної властивості відображені на рис. 3.6.



n=60

**Рис 3.6 - Кількісні показники (%) рівня розвитку вольової саморегуляції соціальних працівників до та після формувального експерименту**

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група..



Зважаючи на кількісні дані отримані після проведення формувального експерименту, зросла кількість соціальних працівників в експериментальних групах з *високим рівнем* вольової саморегуляції. У досліджуваних раннього дорослого віку цей показник зріс з 41,67% до 50,00%, у респондентів у період середньої дорослості – з 40,00% до 50,00%, а у фахівців пізнього дорослого віку він залишився на рівні 37,50%.

Вони володіють розвиненими навичками свідомо регулювати власну поведінку, стрімко долати внутрішні та зовнішні перешкоди на шляху до своєї мети. Також фахівці навчилися ефективніше виявляти енергійність, терплячість, витримку та сміливість щодо вирішення труднощів, які виникають у професійній діяльності та житті загалом.

Зменшилась кількість досліджуваних із *середнім рівнем* вольової саморегуляції у соціальних працівників віком старших 60-ти років (від 50,00% до 62,50%). У двох молодших вікових категоріях соціальних працівників цей показник не змінився, а саме залишився на рівні 50,00%. Вони відмітили, що можуть певний час підтримувати активність на необхідному рівні, що є важливою умовою успішного виконання соціальним працівником своїх професійних обов'язків, адже часто йому потрібно у швидкому темпі виконувати велику кількість дуже різних за своїм змістом завдань, таких як одночасне спілкування з декількома клієнтами, занесення інформації у відповідні документи, тощо. Але потім вони потребують відпочинку або можливості зайнятись більш приємними для них справами.

Доказом ефективності формувального експерименту є той факт, що у результаті нього в експериментальних групах не було зафіксовано жодного випадку *низького рівня* вольової саморегуляції. У соціальних працівників в період ранньої дорослості він знизився на 8,33%, у період середньої - на 10,00%, а у період пізньої - на 12,50%.

Це можна трактувати таким чином, що завдяки проведеному тренінгу соціальні працівники навчилися підтримувати інтенсивність роботи на заданому рівні, швидко гальмувати дії, почуття та думки, що заважають

здійсненню прийнятого рішення, а також, при виникненні труднощів, зберігати стійкість організації психічних функцій і не знижувати якість діяльності.

В контрольних групах у фахівців соціальної сфери різного віку не було виявлено значущих кількісних змін зазначеного показника.

Отже, відповідно до результатів формувального експерименту, нами було констатовано, що у всіх вікових категоріях соціальних працівників зріс відсоток досліджуваних з високим рівнем вольової саморегуляції та одночасно зменшився з низьким. За нашим переконанням досліджувані почали свідомо регулювати власну поведінку, навчились виявляти терплячість та витримку під час вирішення складних життєвих та професійних ситуацій, що сприяло розвитку їхньої стресостійкості.

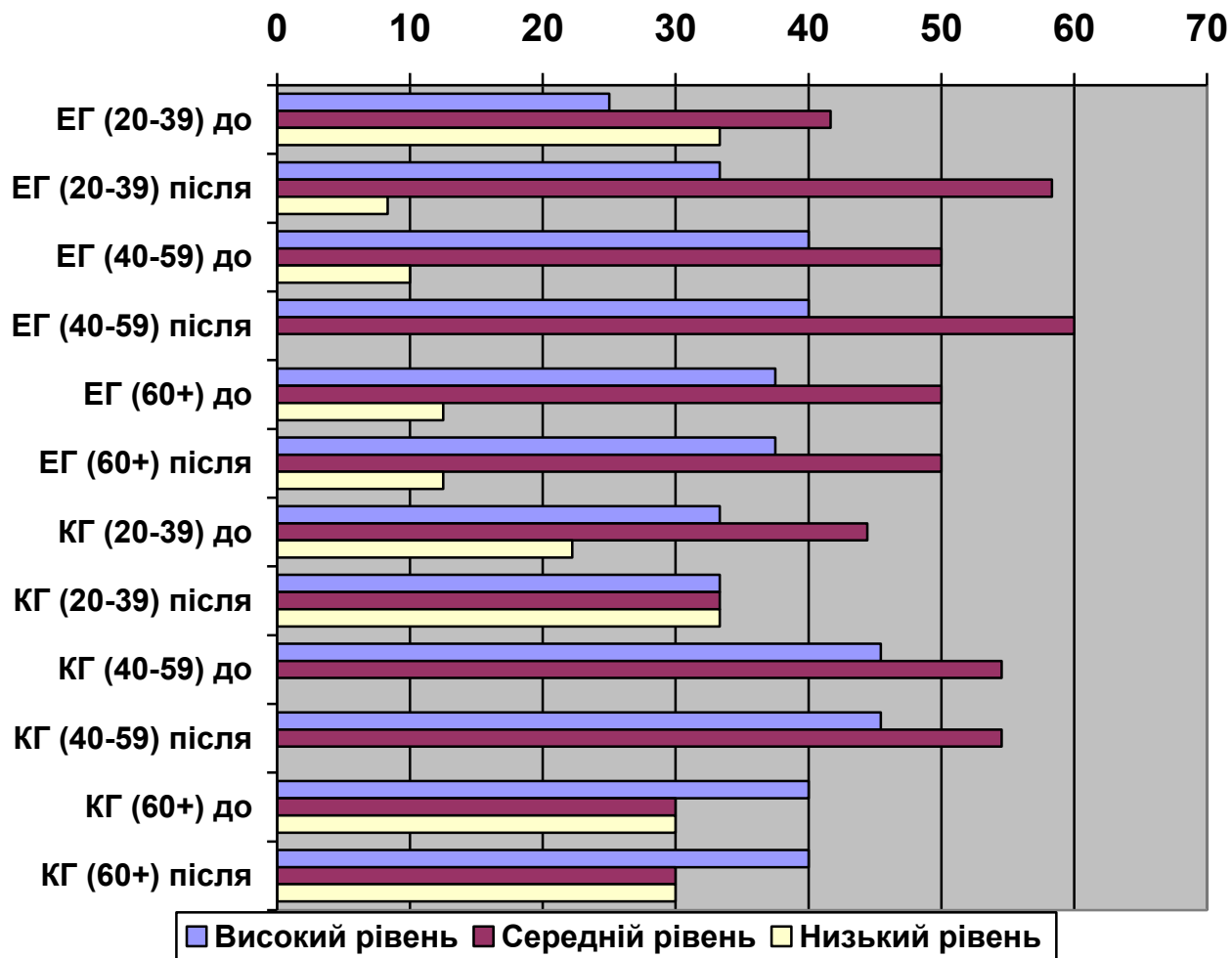
Наступним розглянемо такий конструкт поведінково-регулятивного компонента стресостійкості соціальних працівників як комунікативний контроль. У результаті формувального експерименту вдалось досягти зростання показників, що проілюстровано на рисунку 3.7.

Як видно з рис. 3.7., після формувального експерименту в експериментальних групах зросла кількість соціальних працівників з *високим рівнем* комунікативного контролю віком від 20-ти до 39-ти років (від 25,00% до 33,33%). У фахівців віком від 40-ка до 59-ти років та їхніх співробітників старших 60-ти років змін не було зафіксовано. Вони здобули вміння адекватним способом виявляти свої емоції та думки, уважно слухати й інтерпретувати почуту інформацію правильно, вербально та невербально «підлаштовуватись» до співбесідника.

Завдяки впровадженню нами програми активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників вони набули нових навичок правильно формулювати свої висловлювання, а також обирати стиль спілкування відповідно до вікових, інтелектуальних та інших особливостей оточуючих.

У двох вікових групах досліджуваних зросли показники за *середнім рівнем* самоконтролю у спілкуванні. Кількість фахівців соціальної сфери

раннього дорослого віку збільшилась з 41,67% до 58,33%, а респондентів у період середньої дорослості – з 50,00% до 60,00%.



n=60

**Рис 3.7 - Кількісні показники (%) рівня комунікативного контролю соціальних працівників до та після формувального експерименту**

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група..

У соціальних працівників пізнього дорослого віку не виявлено жодних змін цього показника. Це є свідченням того, що, вони здатні управляти виявом своїх емоцій у більшості випадків, адаптувати свою поведінку до змісту певної ситуації, пов'язаної з комунікаціями, проте, коли це можливо, віддають перевагу більш безпосередньому стилю спілкування, вважаючи його

ефективнішим для фахівців, які надають соціальні послуги різним категоріям населення, щоб знизити у останніх тривогу, пов'язану з необхідністю спілкуватись формальною мовою.

Показники *низького рівня* самоконтролю у спілкуванні після формувального експерименту зменшились у двох молодших вікових категоріях досліджуваних. У фахівців віком від 20-ти до 39-ти років відбулось зниження цього показника від 33,33% до 8,33%, а у респондентів віком від 40-ка до 59-ти років – від 10,00% до 0,00%. Подібні зміни не були зафіксовані у досліджуваних віком від 60-ти років. Вони усвідомили важливість змінювати свій стиль комунікативної поведінки залежно від емоційного стану, вікових, національних та інших особливостей співбесідника, щоб мати можливість побудувати з ним більш продуктивний діалог, та взаємостосунки загалом. Завдяки впровадженню програми активізації психологічних умов розвитку стійкості до стресу соціальних працівників, вони набули нових знань та навичок, що дозволили досліджуваним зменшити кількість непередбачуваних конфліктних та стресових ситуацій і суттєво покращили ефективність виконання ними певних професійних обов'язків. У контрольній групі не було зафіксовано жодних змін цього конструкту поведінково-регулятивного компонента стресостійкості.

Таким чином, після формувального експерименту в соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років зросли показники за високим та середнім рівнем комунікативного контролю, а також на чверть зменшились за низьким. У їхніх співробітників віком від 40-ка до 59-ти років також були зафіксовані незначні позитивні зміни. Водночас у досліджуваних віком старших 60-ти років з експериментальної групи жодних змін відмічено не було. Такий результат можна пояснити тим, що стиль поведінки у спілкуванні формується протягом життя та з віком впливати на нього стає все важче. За нашим переконанням, соціальні працівники стали більш вмотивованими розвивати навички комунікативного контролю та завдяки цьому власну стресостійкість.

Розвиток конфліктної компетентності соціальних працівників сприяє набуттю навичок конструктивної взаємодії з оточуючими у стресових ситуаціях, що часто трапляються у їхній професійній діяльності. У результаті формувального експерименту вдалося досягти зростання показників досліджуваної особистісної властивості, що проілюстровано в табл. 3.4.

Таблиця 3.4.

**Кількісні показники вияву різних способів регулювання конфліктів у соціальних працівників до та після формувального експерименту**

n=60

ЕГ/КГ	Суперництво (сер. знач.)		Співпраця (сер. знач.)		Компроміс (сер. знач.)		Уникнення (сер. знач.)		Пристосування (сер. знач.)	
	до	після	до	після	до	після	до	після	до	після
ЕГ (20-39)	4,12	3,83	6,45	7,75	7,38	7,65	6,05	5,87	6,00	4,90
ЕГ (40-59)	2,56	2,28	5,79	6,85	7,90	7,95	7,01	6,53	6,74	6,39
ЕГ (60+)	1,95	2,00	5,42	6,67	6,83	7,15	7,25	6,50	8,55	7,68
КГ (20-39)	3,79	3,91	6,15	6,34	7,5,0	7,38	6,60	6,27	5,96	6,10
КГ (40-59)	2,75	2,62	5,37	5,87	7,68	7,49	7,00	7,20	7,12	6,82
КГ (60+)	1,68	2,30	5,8	5,73	7,15	7,05	7,25	7,01	8,12	7,91

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група.

За результатами аналізу показників презентованих у табл. 3.4. можна відмітити, що після проведеного формувального експерименту в експериментальних групах частота обрання такого способу поведінки у конфліктних ситуаціях як *суперництво* зменшилась. У соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років середнє значення по вибірці змінилось від 4,12 до 3,83, а у респондентів віком від 40-ка до 59-ти років - від 2,56 до 2,28.

У досліджуваних віком старших 60-ти років цей показник дещо збільшився (від 1,95 до 2,00). Після проходження тренінгу вони зрозуміли, що прагнення досягти своїх інтересів у збиток іншому не є конструктивною формою вирішення конфліктів, адже це дає змогу «виграти» в ньому в

короткочасній перспективі й веде до погіршення взаємин з оточуючими у майбутньому. Досліджувані продемонстрували бажання освоювати та застосовувати інші способи регулювання різноманітних конфліктів. У контрольних групах не було виявлено однозначної тенденції щодо зміни цього показника.

Водночас зросла кількість досліджуваних, які частіше обирали *співпрацю* як форму поведінки у конфліктних ситуаціях. У фахівців раннього дорослого віку цей показник зріс від 6,45 до 7,75, у респондентів у період середньої дорослості – від 5,79 до 6,85, а у соціальних працівників пізнього дорослого віку – від 5,42 до 6,67. Завдяки тренінгу вони навчилися регулювати свою поведінку таким чином, щоб результатом вирішення конфлікту було задоволення інтересів всіх його учасників. Такі соціальні працівники почали бачити набагато більше альтернатив вирішення різноманітних суперечних ситуацій, ніж до проведення формувального експерименту. У більшості представників з контрольних груп також відбулось підвищення цього показника, але воно не було значущим.

Також завдяки впровадженій нами розвивальній програмі збільшилась частота обрання такої форми регулювання конфліктів як *компроміс*. Серед соціальних працівників віком від 20-ти до 39-ти років середнє значення цього показника зросло від 7,38 до 7,65, у фахівців віком від 40-ка до 59-ти років – від 7,90 до 7,95, а у респондентів, які старші 60-ти років – від 6,83 до 7,15. Це є безперечно вдалим результатом, адже досліджувані навчилися узгоджувати конфлікти на основі взаємних поступок його учасників, що сприяє їх подальшій співпраці. У досліджуваних контрольних груп значущих змін щодо цього показника зафіксовано майже не було.

Завдяки формувальному експерименту у всіх вікових категоріях соціальних працівників, які входили до складу експериментальних груп суттєво зменшилась частота обрання *уникнення* як способу поведінки у конфліктних ситуаціях. Досліджувані у період ранньої дорослості продемонстрували зниження цього показника від 6,05 до 5,87, їхні співробітники середнього

дорослого віку – від 7,01 до 6,53, а фахівці у період пізньої дорослості – від 7,25 до 6,50. У результаті проведеної роботи вони перестали сприймати конфлікт як виключно негативне явище, почали проявляти більше бажання відстоювати власні інтереси під час конфліктів та прагнення до кооперації з іншими заради досягнення своїх цілей. У контрольних групах не було виявлено однозначної тенденції щодо зміни цього показника.

У результаті формувального експерименту було виявлено зниження частоти обрання соціальними працівниками *приспонування* як способу поведінки у конфліктних ситуаціях. Середнє значення цього показника у досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років змінилось з 6,00 до 4,90, у респондентів віком від 40-ка до 59-ти років – з 6,74 до 6,39, а у фахівців старших 60-ти років – з 8,55 до 7,68. Після тренінгу досліджувані усвідомили, що регулярне офірування власними інтересами заради інших призводить до накопичення негативних результатів у професійній діяльності. Вони відчули потребу в виявленні більшої наполегливості щодо доведення важливості власної думки для оточуючих. У контрольних групах значущих змін щодо цього показника зафіксовано не було.

Таким чином, як показали кількісні дані отримані після формувального експерименту, у досліджуваних всіх вікових категорій суттєво зросла кількість обрання конструктивних способів поведінки у конфліктних ситуаціях, а саме співпраці та компромісу. Водночас було зафіксовано зменшення кількості соціальних працівників, що обирали неконструктивні форми врегулювання конфліктів – суперництво, уникання та приспонування.

Це означає, що соціальні працівники, завдяки набуттю навичок більш врівноважено та стримано реагувати на проблеми і переживання оточуючих, встановленню і підтримці емоційно-ціннісного зв'язку з партнером по спілкуванню, розумінню важливості одночасного врахування суспільної думки та власних моральних пріоритетів, осмислили, що у них зменшилась внутрішня напруга, пов'язана з існуванням особистісних конфліктів, які розгортаються на підґрунті суперечності між загальноприйнятими моральними нормами та їхнім

власним баченням стресових ситуацій у взаємодії з оточуючими. Вони виявили зацікавленість та активність щодо набуття навичок ефективного вирішування різноманітних суперечливих ситуацій. Ми вважаємо, що варто і надалі продовжувати роботу в цьому напрямку, адже соціальні працівники у зв'язку зі специфікою професійної діяльності дуже часто змушені потрапляти у конфліктні ситуації, які завжди спричиняють стрес, а знання конструктивних стратегій їх вирішення значно підвищить рівень їх стресостійкості.

З метою визначення ефективності формувального експерименту, дослідимо зміну показників загального рівня стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій у експериментальних та контрольних групах, що продемонстровано у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5.

**Кількісні показники (%) рівня стресостійкості соціальних працівників до та після формувального експерименту**

n=60

Рівні			Високий	Середній	Низький
ЕГ	20-39	до	33,33	66,67	0,00
		після	58,33	41,67	0,00
	40-59	до	20,00	80,00	0,00
		після	30,00	50,00	0,00
	60+	до	50,00	50,00	0,00
		після	62,50	37,50	0,00
КГ	20-39	до	44,44	55,56	0,00
		після	55,56	44,44	0,00
	40-59	до	27,27	72,73	0,00
		після	18,18	81,82	0,00
	60+	до	50,00	50,00	0,00
		після	50,00	50,00	0,00

Умовні позначення: ЕГ – експериментальна група, КГ – контрольна група.



Відповідно з кількісними даними табл. 3.5, можна стверджувати, що в результаті впроваджені нами розвивальної програми у фахівців соціальної сфери експериментальних груп суттєво зросли показники *високого рівня* стійкості до стресу. У досліджуваних віком від 20-ти до 39-ти років вони змінились від 33,33% до 58,33%, віком від 40-ка до 59-ти років – від 20,00% до 30,00%, а у старших 60-ти років – від 50,00% до 62,50%.

Вони відзначили, що стали оптимістично налаштовані щодо власного успіху в соціальній сфері, краще аналізують та оцінюють свої сильні та слабкі сторони, результат власної професійної діяльності, навчилися рефлексувати враження, яке справляють на оточуючих, повною мірою усвідомлюють, що їх власні рішення та відповідні ним вчинки є основною причиною результатів подій, що з ними трапляються. Завдяки позитивному ставленню до людей та різних обставин соціальні працівники у стресових ситуаціях стали виявляти емоційну врівноваженість і контролювати свої емоційні прояви, а також зростає їх мотивація самостійно ставити перед собою доцільні професійні завдання та докладати достатньо зусиль для їхнього успішного виконання.

Впроваджена розвивальна програма дозволила їм набути здатності у напружених ситуаціях виявляти витримку і терпіння, а у спілкуванні - гнучкість у конфліктних ситуаціях, а також спрямовувати у конструктивний бік вирішення неузгоджених взаємодій з іншими. Завдяки стабільній адаптивності до різноманітних стресових ситуацій, вони відрізняються високою працездатністю, що забезпечує високу ефективність їх професійної діяльності загалом.

Після формувального експерименту зменшились показники *середнього рівня* стресостійкості у всіх вікових групах. Кількість досліджуваних у період ранньої дорослості знизилась з 66,67% до 41,67%, середньої – з 80,00% до 70,00%, а пізньої – з 50,00% до 37,50%. Вони зізнались, що, хоча у більшості стресогенних ситуацій оптимістично налаштовані щодо їх вирішення, але у випадку виникнення непередбачуваних труднощів, можуть схилитися до песимістичного прогнозу. Зазвичай фахівці давали адекватну оцінку

результатам своєї професійної діяльності, але не завжди повною мірою усвідомлювали власні переваги та недоліки. Вони були схильні брати відповідальність за свої рішення та вчинки, але у стресових ситуаціях могли пояснювати причини їх виникнення незалежними від них зовнішніми факторами.

Досліджувані були здатні регулювати власні емоції, виконувати на належному рівні професійні завдання та підтримувати оптимальний рівень працездатності, у нових для них стресових ситуаціях вони починали хвилюватися, у зв'язку з чим могли вчасно не зорієнтуватись щодо власних дій, необхідних у тому чи іншому випадку, що, в свою чергу, призводило до тимчасового зниження їх продуктивності. Також досліджувані відмічали, що потребують більше часу для відновлення емоційної рівноваги та повернення до працездатного стану.

Вони сумлінно виконували свої професійні обов'язки та були вмотивовані щодо вирішення завдань помірної складності, втім намагалися уникати складних, не проявляли ініціативи щодо виконання нових або додаткових завдань. У випадку виникнення конфлікту були схильні поступатися своїми інтересами заради збереження добрих взаємин з оточуючими. Однак, після тренінгу вони були рішуче налаштовані розвивати рівень своєї стресостійкості у майбутньому, набувати нових навичок боротьби зі стресом.

До та після проведення формувального експерименту не було виявлено жодного респондента з *низьким рівнем* стресостійкості, що може лише вказувати на відсутність негативної динаміки. Соціальні працівники стали менш песимістично налаштовані щодо свого майбутнього, навчилися краще здійснювати рефлексивний аналіз себе та інших, що зменшило вірогідність невиправданого переоцінювання себе та оточуючих або значного недооцінювання сильних сторін власної особистості. Вони стали менш схильні звинувачувати у власних невдачах інших або ж зовнішні обставини, навчилися усвідомлювати перебіг власних емоцій та потребували менше часу для

відновлення емоційної рівноваги. Фахівці відмітили, що стали рідше хвилюватися з різних причин та намагалися уникати більшості професійних завдань, щоб не відчувати поразку у випадку неспішності їхнього виконання. Досліджувані усвідомили необхідність дотримуватись власних обіцянок та намагалися конструктивно вирішувати конфлікти.

У той час, коли у результаті формувального експерименту в соціальних працівників із експериментальних груп відбулось суттєве зростання рівня стресостійкості, кількісні показники контрольних груп мають незначні зміни, що й засвідчує ефективність запропонованої програми.

Отже, після формувального експерименту, відбулось зростання показників за високим рівнем стійкості до стресу та зниження за середнім рівнем досліджуваної особистісної властивості. Соціальні працівники всіх вікових категорій набули нових навичок боротьби зі стресом, навчилися ефективно відновлювати емоційну рівновагу, планувати свою діяльність так, щоб зменшити вірогідність появи нових стресорів.

Таким чином, формувальний експеримент позитивно вплинув на розвиток всіх компонентів стресостійкості соціальних працівників. За всіма складовими когнітивно-рефлексивного компонента, такими як оптимістичний стиль мислення, самооцінка, інтернальність-екстернальність спостерігаються позитивні зміни. Відбулось зменшення кількості досліджуваних з вираженим песимізмом та пасивністю, а також збільшення фахівців з переважанням оптимізму та активністю як рисою характеру. Виявлено зростання показників високого рівня самооцінки фахівців соціальної сфери всіх вікових груп та одночасне зниження показників за середнім та низьким рівнями досліджуваної властивості. Завдяки впровадженому тренінгу зросла кількість соціальних працівників з переважною інтернальністю та зменшилась з екстернальністю.

За нашою позицією, після формувального експерименту прослідковується позитивна динаміка розвитку емоційно-мотиваційного компонента (особистісної тривожності, емоційної врівноваженості, мотивації до успіху). Нами було виявлено зменшення кількості досліджуваних з високим рівнем

особистісної тривожності та одночасне збільшення з середнім та низьким рівнями цієї особистісної властивості. Відбулось значне збільшення кількості фахівців, які характеризуються високим рівнем емоційної зрівноваженості та зменшення досліджуваних з її низьким рівнем. Варто визначити й підвищення вмотивованості соціальних працівників до успіху.

За складовими (вольовою саморегуляцією, комунікативним контролем, конфліктною компетентністю) поведінково-регулятивного компонента стійкості до стресу спостерігається зростання показників високого рівня та зменшення кількості соціальних працівників із середнім та низьким рівнями. За нашим переконанням, така динаміка свідчить про те, що фахівці соціальної сфери набули навичок конструктивного вирішення різноманітних конфліктів. Вони навчилися адекватно оцінювати стресову ситуацію та проявляти доцільну активність задля її вирішення, використовувати соціальну підтримку як ефективний ресурс стійкості до стресу.

Можемо зробити висновок, що активізуючи такі психологічні умови як розвиток емпатії, толерантності, моральної нормативності, внутрішньої мотивації професійної діяльності та переважання застосування проблемно-орієнтованих і просоціальних копінг-стратегій, ми мали можливість позитивно впливати на компоненти стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій, тим самим досягти високого рівня її розвитку, а це, в свою чергу, позитивно вплинуло на ефективність їхньої професійної діяльності. На основі результатів констатувального та формувального експериментів нами були розроблені методичні рекомендації практичним психологам та соціальним працівникам щодо розвитку їхньої стресостійкості.

### **3.3. Методичні рекомендації соціальним працівникам і практичним психологам з питань розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій**

Стрес супроводжує людину упродовж усього життя, а для соціального працівника, як представника соціономічної професії, він зростає багаторазово. Недосконалість нормативної бази, що не повною мірою забезпечує правильне розуміння фахівцями соціальної сфери своїх професійних завдань та шляхів їх вирішення, труднощі щодо побудови конструктивної взаємодії з клієнтами, їх значна кількість та великий обсяг різноманітних проблем, які необхідно допомогти владнати, а також інші складнощі у професійній діяльності спричиняють необхідність її виконувати у суттєво стресогенних умовах. Тому їм необхідно навчитися витримувати високий рівень професійного навантаження, управляти власними емоціями у стресових ситуаціях для збереження психічного здоров'я, вчасно мобілізувати внутрішні ресурси для подолання стресових ситуацій, тобто розвивати стійкість до стресу.

Від успішного вирішення питань розвитку стресостійкості соціальних працівників залежить успішність їх самореалізації, досягання життєво важливих цілей, можливість бути вискоелективним у своїй професійній діяльності, вміти налагоджувати контакти з клієнтами і підтримувати гармонійні стосунки з співробітниками та близькими, зберігати фізичне та психічне здоров'я тощо. Тому, спираючись на результати констатувального та формувального експериментів, нами були розроблені методичні рекомендації для соціальних працівників і практичних психологів щодо розвитку стресостійкості фахівців соціальної сфери різних вікових категорій.

*Методичні рекомендації соціальним працівникам щодо розвитку їх стресостійкості:*

Розвиток стійкості до стресів – це безперервний процес, який має здійснюватись особистістю на регулярній основі, адже весь час виникають нові

стресові ситуації та часто трапляється так, що старі способи вирішення труднощів втрачають свою ефективність. Самостійне управління стресами соціальними працівниками та розвиток їхньої стресостійкості може здійснюватись різними способами. Для зручності їх можна віднести до трьох напрямків: організаційного, медичного та психологічного.

Рекомендації щодо організаційного напрямку розвитку стресостійкості фахівців соціальної сфери можуть бути наступними.

Необхідно планувати свою роботу на наступний день, на тиждень та на місяць для того, щоб правильно розподілити робоче навантаження та не відкладати важливі справи на останній день. Для цього можна використовувати паперові щоденники або відповідні програми, розроблені для мобільних телефонів.

Соціальним працівникам варто пояснити своїм близьким та друзям, що краще не дзвонити у робочий час без вагомих причин, щоб не відволікати їх від виконання трудових обов'язків. Також рекомендується нагадати клієнтам не дзвонити без попередньої домовленості у вихідні дні та пізно ввечері.

Варто організувати своє робоче місце таким чином, щоб всі необхідні речі для роботи знаходились на зручних місцях: ті, які використовуються часто, - на видноті; а всі інші – заховані далі. Також необхідно слідкувати за чистотою свого робочого місця. Для покращення настрою рекомендується прикрасити його невеликими живими рослинами, картинами з позитивним змістом або фотографіями близьких людей.

Фахівцям соціальної сфери рекомендовано наступні шляхи розвитку стресостійкості в межах медичного напрямку.

У випадку хвороби необхідно звертатись до лікаря та брати лікарняний. Оскільки, якщо працівник хворий, він не тільки може заразити співробітників та клієнтів, але й робити помилки при виконанні професійних завдань у зв'язку з поганим самопочуттям. Також необхідно проходити регулярні медичні огляди та робити щеплення, щоб у майбутньому без вагомих причин не переживати з приводу зараження інфекційними захворюваннями від клієнтів.

Варто притримуватися постійного режиму дня, спати не менше 8 годин на добу для відновлення сил, щоб мати змогу ефективно виконувати завдання трудової діяльності. Для доброго самопочуття, достатньої кількості сил та енергії рекомендовано вести активний образ життя, старатися проводити більше часу на свіжому повітрі, займатися спортом або іншими видами фізичної активності.

Для зняття напруги в кінці трудового дня можна застосовувати розслаблюючий масаж з використанням ароматичних масел, приймати ванни з морською сіллю. Щоб підтримувати імунітет і позбавлятися фізичної та психологічної втоми рекомендується регулярні загартовування, відвідування сауни чи бані.

Важливо правильно харчуватись, щоб до організму потрапляла необхідна кількість калорій, білків, жирів, вуглеводів, мінеральних речовин. У раціоні повинні бути фрукти та овочі, нежирне м'ясо та рибні продукти, молочні продукти та злаки. Потрібно випивати не менше 2-х літрів води. Здорове харчування безпосередньо впливає на добре самопочуття та емоційний стан, що, в свою чергу, допомагає справлятися з різноманітними стресорами.

За нашою позицією, рекомендації щодо психологічного напрямку розвитку стресостійкості можуть бути наступними.

Корисно регулярно виконувати вправи на активізацію та розвиток пам'яті, уваги, мислення та уяви. Для цього можна використовувати різні групові ігри (Мафія, Монополія, Шкідник, Уно, Крокодил та інші).

Для зниження тривожності рекомендовано регулярно застосовувати методи прогресивної нервово-м'язової релаксації, дихальні вправи, аутогенне тренування.

Необхідно намагатись вдосконалювати вміння розуміти та адекватно інтерпретувати емоційні стани інших, розвивати спостережливість та емпатію, формувати вміння повного та адекватного сприймання оточуючих, чутливість до вербальних і невербальних засобів виявляти і корегувати свої емоційні стани в міжособистісній взаємодії.

Соціальним працівникам рекомендується розвивати комунікативну компетентність та тренувати навички конструктивної взаємодії з іншими, особливо у конфліктних ситуаціях. Також варто розвивати навички надання, пошуку та сприйняття соціальної підтримки з боку колег, сім'ї, друзів та інших осіб, а також формувати адекватну прогностичну самооцінку за рахунок розвитку рефлексивних здібностей у взаємодії з близькими, колегами та клієнтами.

Завдяки аналізу минулого досвіду ефективного розв'язання подібних проблем, необхідно розвивати когнітивну оцінку та адекватне сприйняття проблемної ситуації, а також тренувати навички самоконтролю, усвідомлювати власну відповідальність за результати своєї діяльності.

Таким чином, соціальний працівник здатний самостійно підвищувати рівень своєї стресостійкості за рахунок дотримання здорового способу життя, доцільної організації свого часу та робочого простору, регулярної роботи щодо власного особистісного розвитку та набуття нових знань та навичок, необхідних для боротьби зі стресами.

*Методичні рекомендації практичним психологам щодо розвитку стресостійкості соціальних працівників:*

Практичний психолог, який займається питаннями розвитку стресостійкості у соціальних працівників, може поділити свою роботу у цій сфері на два блоки: профілактика стресу, яка спрямована на зниження індивідуальної схильності до стресу і підвищення стресостійкості у працівників; власне психологічна допомога, спрямована на подолання набутих стрес-синдромів, особистісних деформацій або захворювань стресогенного походження. Зазначені вище блоки доповнюють один одного, але кожен з них має свою специфіку.

Необхідна регулярна та систематична профілактика стресу, яка орієнтована насамперед на усунення потенційних джерел стресу не лише у зовнішньому середовищі, а і внутрішньому світі людини. Це означає, що



повинен бути цілеспрямований вплив на психологічні умови розвитку стресостійкості: розвиток емпатії, толерантності, моральної нормативності, підвищення мотивації до самореалізації та отримання задоволення від процесу та результату професійної діяльності та набуття навичок проблемно-орієнтованих копінг-стратегій.

Однією з складових профілактики стресу є персональна психодіагностика загального рівня стресостійкості фахівців соціальної сфери, а також особливостей розвитку її компонентів: оптимістичного стилю мислення, самооцінки та інтернальності-екстернальності, тривожності, емоційної врівноваженості, мотивації до успіху, вольової саморегуляції, самоконтролю у спілкуванні та конфліктної компетентності. На основі проведеної психодіагностики здійснюється розробка індивідуальних рекомендацій щодо зниження вразливості до стресу з урахуванням особистісних властивостей.

Важливим для розвитку стресостійкості соціальних працівників є їхня обізнаність щодо явища стресу загалом, його впливу на організм та психіку людини, а також широкого кола внутрішніх та зовнішніх ресурсів для його подолання. Ефективними засобами для поглиблення знань щодо стресу та розвитку стійкості до нього є проведення міні-лекцій та дискусій, темами яких можуть бути «Стрес. Чи варто його боятись?», «Ресурси стресостійкості фахівця соціальної сфери» тощо. Перегляд фільмів (наприклад, «Скарб» («Precious»), режисер Лі Деніелс, США, 2009 року випуску) та його наступне обговорення допомагає соціальним працівникам одночасно усвідомити важливість та складність їхньої професії, змотивувати їх на досягнення високих результатів у їхній професійній діяльності.

Особливе значення має навчання навичкам психічної саморегуляції, які за умови комплексного застосування дозволяють підвищити загальний рівень працездатності соціального працівника і ефективно відновити затрачені ресурси в ситуації підвищеної напруги. Такими методами психологічної самопомоги можуть бути: аутогенне тренування, медитація, дихальні техніки, спеціальні фізичні вправи тощо. Набуття вмінь виконувати чисельні психологічні та

фізичні вправи з аутотренінгу, енергетизації, тонізації та ін., дозволяє фахівцям набути здатності самостійно викликати у себе ресурсний стан із максимумом психофізичної енергії, емоційної позитивності ще до моменту зіткнення зі стрес-чинником.

Наступним інструментом розвитку стресостійкості може бути цілеспрямована робота зі зміни стратегій життя фахівців соціальної сфери при їхньому зіткненні зі стрес-чинниками, результатом якої є формування вміння управління власним життям, розвитку самоконтролю та управління особистістю чинниками та обставинами власного життя, при яких суттєво обмежується виникнення стресових ситуацій.

Дієвими засобами для цього є ведення щоденнику аналізу власних стресових ситуацій (причин їх виникнення, дій, які були зроблені для її вирішення, їх ефективності), а також проведення різноманітних рольових ігор та вправ, у яких соціальний працівник у безпечних психологічних умовах має можливість дисоціюватись від стресової ситуації та поглянути на неї збоку, а також спробувати нові для нього форми поведінки у ній та визначити їх ефективність.

На відміну від попереднього інструменту, коли соціальний працівник шляхом інтенсифікації необхідних характеристик здатен суттєво посилити власні можливості витримувати стресові стани, він набуває здатності у конструктивному сенсі маніпулювати самими обставинами і чинниками життя, що мінімізує вірогідність виникнення у нього стресових станів, а також дозволяє застосувати стресогенні ситуації як інструменти власного особистісного розвитку.

Усі ці інструменти можуть бути активно використано і дати мультиплікаційний ефект за умови використання в межах тренінгу розвитку стресостійкості соціальних працівників.

Важливим аспектом профілактичної роботи є навчання працівників методам, які дозволяють правильно аналізувати та інтерпретувати ситуації життєвих та професійних стресів, давати їм реалістичні оцінки, підвищувати

мотивацію до особистісного зростання в аспекті протистояння різним видам стресу. Для цього можна організовувати різноманітні рольові та інтелектуальні ігри, групові дискусії, спільний розгляд конкретних випадків із трудової діяльності, проводити конкурси та вікторини на тему професійної діяльності фахівців із соціальної роботи.

Психологічна корекція особистості, яка спрямована на розвиток стресостійкості фахівців із соціальної роботи, пов'язана з оптимізацією існуючого дисбалансу між стрес-факторами та особистісними ресурсами. Вона здійснюється за допомогою спеціалізованих програм навчання та психологічних тренінгів, приклад яких наведено у розділі 3.1.

Також важливим аспектом психокорекції є обов'язкове відвідування хоча б один раз на місяць кожним соціальним працівником психолога, під час якого можна виявити актуальні проблеми особистісного чи професійного характеру, які в свою чергу можуть безпосередньо або опосередковано впливати на розвиток стресостійкості працівника. Для зменшення тривожності під час візиту до психолога та допомоги у вербалізації своїх переживань рекомендується застосовувати класичні проєктивні методики та різні набори метафоричних асоціативних карт.

Отже, основними завданнями практичного психолога щодо розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій є навчання їх правильно ідентифікувати стресовий стан, вміти регулювати власний емоційний стан, правильно визначати причини виникнення стресових ситуацій та обирати доцільні засоби для їхнього вирішення, розширити арсенал зовнішніх та внутрішніх ресурсів фахівців соціальної сфери для боротьби зі стресами. Також важливо проводити регулярну психодіагностику особистісних якостей соціальних працівників, які безпосередньо або опосередковано впливають на рівень їхньої стресостійкості, задля подальшої їхньої психокорекції.

### Висновки до розділу 3

Теоретичні положення і висновки, а також одержані нами емпіричні результати дозволили розробити психологічну модель розвитку стресостійкості соціальних працівників. У розробленій психологічній моделі підґрунтям розвитку стресостійкості соціальних працівників всіх вікових категорій є врахування провідних психологічних умов цього процесу.

З метою втілення презентованої моделі та визначених у процесі формувального експерименту завдань нами було розроблено розвивальну програму, яка містила у собі різні форми роботи з соціальними працівниками. Методологічною основою розробленої програми стали вихідні положення теорії функціональних систем, яку розробив та обґрунтував П.К. Анохін. Розроблена нами програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників спрямовувалась на підвищення її рівня шляхом цілеспрямованого позитивного впливу на структурні компоненти досліджуваного особистісного утворення завдяки актуалізації таких психологічних умов: емпатії, толерантності, моральної нормативності, внутрішньої мотивації професійної діяльності, а також навчання ефективно застосовувати проблемно-орієнтовані та просоціальні копінг-стратегії.

Основною стратегією розвивальної програми був цілеспрямований психологічний вплив на основні конструкти когнітивно-рефлексивного (оптимістичний стиль мислення, самооцінку, інтернальність-екстернальність), емоційно-мотиваційного (особистісну тривожність, емоційну врівноваженість, мотивацію до успіху) та поведінково-регулятивного (вольову саморегуляцію, самоконтроль у спілкуванні, конфліктну компетентність,) компонентів стійкості до стресу фахівців соціальної сфери шляхом активізації емпатії, толерантності, моральної нормативності, внутрішньої мотивації професійної діяльності та застосування копінг-стратегії «Вирішення проблем», що на меті мав підвищення рівня досліджуваної особистісної властивості.

Аналіз результатів формувального експерименту засвідчив, що завдяки

реалізації розробленої розвивальної програми соціальні працівники експериментальних груп стали більш оптимістично налаштованими щодо досягнення успіху щодо вирішення складних професійних завдань. У них виросла впевненість у власних можливостях долати різноманітні труднощі у професійній діяльності, з'явилося бажання реалізовуватись як професіонали саме в соціальній сфері.

Також фахівці переосмислили свій підхід до побудови причино-наслідкових зв'язків подій, усвідомили важливість своєї ролі щодо їхнього виникнення та перебігу, виявили бажання брати відповідальність за власні дії та вчинки. Вони почали краще усвідомлювати та регулювати власні емоційні стани, навчились цілеспрямовано знижувати рівень психофізіологічної напруги у стресових ситуаціях. Соціальні працівники розвинули такі вольові якості як терпіння, витримка і сміливість, навчились краще розуміти емоційний стан та особливості оточуючих, а також відповідно ним свідомо змінювати свою поведінку під час спілкування з клієнтами, колегами та керівництвом. Вони набули навичок конструктивної взаємодії під час різноманітних конфліктних ситуацій і навчились адекватно визначати причину проблемної ситуації та формувати доцільний план її покрокового вирішення. Ми вважаємо, що все вище окреслене сприяло розвитку стресостійкості соціальних працівників і продуктивності їхньої професійної діяльності загалом.

Орієнтуючись на доведену ефективність методичних заходів, описаних в дисертаційній роботі, нами були запропоновані методичні рекомендації соціальним працівникам і практичним психологам щодо розвитку стійкості до стресу фахівців соціальної сфери. Суть зазначених рекомендацій полягала у самостійній роботі соціальних працівників щодо правильної організації власного часу та діяльності, дотримання звичок здорового образу життя, регулярної роботи щодо розширення репертуару навичок боротьби зі стресом тощо. Практичним психологам було рекомендовано регулярно проводити психодіагностику рівня стресостійкості соціальних працівників та, за необхідності, психокорекцію конкретних компонентів зазначеної особистісної

властивості.

Профілактичними формами роботи для розвитку стійкості до стресу фахівців соціальної сфери були: міні-лекції, дискусії, перегляд фільмів, ведення щоденника рефлексії, різноманітні вправи щодо зниження психофізіологічної напруги методами прогресивної м'язової релаксації, аутогенного тренування тощо; рольові та настільні ігри, соціально-психологічний тренінг тощо.

За нашим переконанням, підвищення рівня стресостійкості соціальних працівників залежить від поєднання їхньої регулярної самостійної роботи над собою та цілеспрямованого психологічного супроводу щодо розвитку всіх компонентів досліджуваної особистісної властивості.

## ВИСНОВКИ

У дисертації здійснено теоретичне та експериментальне вивчення стресостійкості соціальних працівників, визначено особливості її вияву на різних етапах дорослості, психологічні умови розвитку досліджуваного особистісного утворення, розроблено програму активізації цих умов.

1. Стресостійкість особистості соціальних працівників - це інтегративне динамічне утворення, яке актуалізує її здатність осмислювати специфіку стресової ситуації та своїх можливостей її подолання, адекватно емоційно реагувати на різноманітні стресори, активно змінювати стресогенні умови та зберігати ефективність виконуваної діяльності. Критеріями розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій є рефлексія себе та іншого, емоційна компетентність, моральна саморегуляція.

Розвиток стресостійкості соціальних працівників характеризується наступними рівнями та показниками: *високий* – оптимістично налаштовані щодо своїх можливостей протидіяти стресу, схильні самостійно ставити перед собою доцільні професійні завдання та докладати достатньо зусиль для їхнього 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 своїми інтересами заради збереження добрих взаємин з іншими; *низький* - песимістично налаштовані щодо своїх можливостей протистояти стресу, схильні звинувачувати у власних невдачах інших або ж зовнішні обставини, часто хвилюються, 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.

2. Специфіка становлення стресостійкості залежить від особливостей розвитку її структурних компонентів. Розвиток *когнітивно-рефлексивного* – сприяє позитивному сприйняттю себе, інших, життєвих подій, усвідомленню важливості своїх рішень та вчинків щодо вирішення проблемних ситуацій, надає впевненості фахівцям, що вони здатні самостійно їх вирішити; *емоційно-мотиваційного* - надає можливості адекватно аналізувати свій емоційний стан і свідомо впливати на нього, самостійно ефективно знижувати рівень психоемоційної напруги та спрямовувати свою активність на успішне виконання професійних завдань в умовах стресу; *поведінково-регулятивного* – сприяє здатності соціальних працівників виявляти витримку при доведенні професійних завдань до успішного завершення, завдяки широкому репертуару стилів поведінки, адекватно підлаштовувати її до кожного клієнта, вирішувати конфліктні ситуації, задовольняючи інтереси та потреби обох її сторін.

Емпіричне вивчення стресостійкості соціальних працівників дало можливість констатувати такі вікові особливості щодо розвитку її компонентів: когнітивно-рефлексивного - виявлено підвищення з віком оптимістичності мислення та зниження самооцінки, переважання у всіх вікових групах поєднання властивостей інтернальності й екстернальності; емоційно-мотиваційного - зафіксовано підвищення з віком особистісної тривожності та покращення емоційної врівноваженості, зменшення досліджуваних з яскраво виявленою мотивацією до успіху та уникнення невдач; поведінково-регулятивного - виявлено поступове погіршення вольової саморегуляції,



покращення самоконтролю у спілкуванні в період середньої дорослості, частіше обрання з віком форм поведінки у конфлікті, які вимагають прикладання найменших зусиль та витрат власних ресурсів.

3. Дослідження вікової специфіки вияву психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників надало можливість виявити поступове зниження з віком їх емпатійності та мотивації професійної діяльності, а також суттєве зниження толерантності в період пізньої дорослості. Найбільш розвиненою моральною нормативністю, а також найефективнішим застосуванням копінг-стратегій «Вирішення проблем» і «Пошук соціальної підтримки» характеризуються фахівці в період середньої дорослості. Копінг-стратегію «Уникнення проблем» досліджувані з віком обирають частіше, що вказало на обрання ними емоційного дистанціювання від стресу, а не активного протистояння йому.

Психологічними умовами, що здійснюють найбільший вплив на розвиток стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій визначено емпатію, толерантність і моральну нормативність. Найменш значущі взаємозв'язки зафіксовано між внутрішньою мотивацією до професійної діяльності, копінг-стратегіями «Вирішення проблем» і «Пошук соціальної підтримки». Виявлення вищезгаданих особливостей зумовило необхідність розробки розвивальної програми, спрямованої на активізацію психологічних умов розвитку стійкості до стресу фахівців соціальної сфери.

4. Програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій базувались на засадах вихідних положень теорії функціональних систем. Ефективність авторської програми визначалась зростанням рефлексивності соціальних працівників у власних можливостях долати стрес, вмотивованості до самореалізації в соціальній сфері, набуттям навичок свідомої регуляції свого емоційного стану і конструктивної взаємодії під час різноманітних конфліктних ситуацій. Таким чином, цілеспрямований вплив на структурні компоненти стресостійкості завдяки зростанню вмотивованості до самореалізації у соціальній сфері,

набуттю навичок застосування проблемно-орієнтованих копінг-стратегій, підвищенню їх емпатійності, толерантності, усвідомленню ними загальноприйнятих норм і принципів моралі та орієнтування на них у своїй поведінці, сприяє системному розвитку стійкості до стресу соціальних працівників різних вікових категорій. Розроблені методичні рекомендації для соціальних працівників та практичних психологів спрямовані на організацію систематичного розвитку стресостійкості у процесі професійної діяльності.

Здійснене наукове дослідження не вичерпує всіх аспектів вияву та розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій. Існує необхідність у більш глибокому теоретичному та емпіричному вивченні питань, що пов'язані з розвитком стійкості до стресу майбутніх соціальних працівників, визначенні психологічних умов подолання негативних виявів емоційного вигорання соціальних працівників як наслідку тривалого перебування у стресогенних професійних умовах.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Абабков В.А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии / В.А. Абабков. - СПб : Речь, - 2004. - 166 с.
2. Аболин Л.М. К проблеме стресса в спорте. Психология спортивной деятельности / Л.М. Аболин, Т.И Аболина. Изд-во Казанского университета. 1985. - С. 165-178.
3. Аболин Л.М. Эмоциональная устойчивость в напряженной деятельности, ее психологические механизмы и пути повышения: дис. ... д-ра психол. наук. / Л.М. Аболин. - Казань, 1988. - 397 с.
4. Агарков О.А. Технології соціальної роботи: навч. посіб. / О.А. Агарков, О.О. Яременко, О.М. Балакірева, Т.В. Бондар, О.М. Дікова-Фаворська та ін. – Запоріжжя : Просвіта, 2013. – 584 с.
5. Алиева М. Тренинг развития стрессоустойчивости / М. Алиева. - СПб.: Речь, - 2012. - 145 с.
6. Андреева И.Н. Об истории развития понятия «Эмоциональный интеллект» / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2008. – № 5. – С 83–95.
7. Анохин П.К. Очерки по физиологии функциональных систем / П.К. Анохин. - М.: Медицина, 1975. - С. 17-59.
8. Анцупов А.Я. Современный человек как стресс-фактор / А.Я. Анцупов // Человеческий капитал. - 2016. - №2(86). - С. 10-12.
9. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита / Л.И. Анцыферова // Психологический журнал. - 1994. - Т.13. №1. - С. 3-18.
10. Арутюнян А.А. Стрессоустойчивость как профессиональная компетенция работника социальной службы / А.А. Арутюнян // Молодой ученый.- 2016. - №15 (119). - С. 56-60.
11. Асмаковец Е.С. Стрессоры специалистов в области социальной работы / Е.С. Асмаковец // Теоретическая и экспериментальная психология. - 2013. - Т.6 .№3. - С. 6–14.

12. Асмаковец Е.С. Копинг-поведение и физиологические реакции на стресс социальных работников, обслуживающих пожилых людей на дому / Е.С. Асмаковец // Социально-психологические проблемы профессионализации личности. Международная интернетконференция 2011 г. [Электронный ресурс]. – режим доступа: <https://sites.google.com/site/konfep/Home/2-sekcia/asmakovec4>
13. Байдик В.В. Особливості використання копінг-стратегій у працівників закладів освіти в умовах професійного стресу / В.В. Байдик // Теоретичні і прикладні проблеми психології. – 2013. - №2(31). - С. 29–34.
14. Балахтар В.В. Психологія становлення особистості фахівця з соціальної роботи: дис. ... д-ра психол. наук / В.В. Балахтар. - К., - 2019. - 595 с.
15. Бамбурак Н.М. Розвиток Я-концепції особистості майбутнього соціального працівника: дис. ... канд. психол. наук / Н.М. Бамбурак. - Хмельницький, 2010. - 156 с.
16. Бамбурак Н.М. Динаміка суб'єктивного проживання стресу особистістю / Н.М. Бамбурак, М.С. Гуцман // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. - 2017. - Вип. 1. - С. 143-151.
17. 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.
18. 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.
19. Баранов А.А. Стрессоустойчивость и адаптация молодых социальных работников / А.А. Баранов // Материалы международной научно-практической конференции «Социальная работа и молодежь». 8-10 июня 2009. - Ижевск, - 2009. - С. 142-144.

20. Бережная Н.И. Стрессоустойчивость оперативных сотрудников таможенных органов / Н.И. Бережная // Ежегодник Российского психологического общества: Материалы 3-го всероссийского съезда психологов. 25-28 июня 2003 года: в 8 т. - СПб.: Изд-во С-Петербур. ун-та, - 2003. Т.1. - С. 453-457.
21. Бех І.Д. Від волі до особистості / І.Д. Бех. — К.: Україна-Віта, - 1995. — 202 с.
22. 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. – 2017. - № 149. – С. 49-56.
23. Бодров В.А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов / В.А. Бодров. - М.: ПЕР СЭ, - 2000. - 352 с.
24. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. - М.: ПЕР-СЭ, - 2006. - 528 с.
25. Бороздина Л.В. Увеличение индекса тревожности при расхождении уровней самооценки и притязаний / Л.В. Бороздина, Е.А. Залученова // Вопросы психологии. - 1993. - №1. - С. 104-113.
26. Брайт Д. Стресс. Теории, исследования, мифы / Д. Брайт, Ф. Джонс. - СПб.: Прайм-Еврознак, - 2003. - 352 с.
27. Булах, І.С. Розвиток моральної самосвідомості особистості підлітка: Навчально-методичний посібник / І.С. Булах, Ю.А. Алексєєва. – Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова. - 2003. – 73 с.
28. Булах І.С. Життєва криза як імпульс до самоцінної траєкторії особистісного зростання людини / І.С. Булах // Проблеми сучасної психології. – 2016. – Вип. 33. – С. 58–68.
29. Вальдман А.В. Изменение социальных взаимоотношений в группе животных как объективный показатель вызванных электростимуляцией мозга нарушений в эмоционально-психической сфере. Нейрофизиологический подход

к анализу внутривидового поведения / А.В. Вальдман, М.М. Козловская. - М.: Наука, - 1976. - С. 74-109.

30. Вальдман А.В. Эмоционально-стрессовая реакция: ее поведенческий, физиологический и нейрохимический анализ / А.В. Вальдман // XIV съезд всесоюзного физиологического общества имени И.П. Павлова. Рефераты лекций. Тезисы докладов и сообщений на симпозиумах. - М.: Наука. - 1983. Т.1. - С. 12-13.

31. Варбан Є.О. Стратегії подолання життєвих криз в юнацькому віці: дис. ... канд. психол. наук / Є.О. Варбан. - К., - 2009. - 197 с.

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

33. Василюк Ф.Е. Психология переживания / Ф.Е. Василюк. - М.: Изд-во Моск. Университета, - 1984. - 244 с.

34. Вассерман Л.И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика / Л.И. Вассерман, В.А. Абабков, Е.А. Трифонова. - СПб.: Речь, - 2010. - 192 с.

35. Вильямс К. Тренинг по управлению стрессом / К. Вильямс. - М.: ЭКСМО, - 2002. - 272 с.

36. Вилюнас В.К. Некоторые теоретические вопросы изучения стресса / В.К. Вилюнас // Научная сессия, посвященная Дню радио и Дню связиста. - М., - 1972. - С. 46-51.

37. Виткин Дж. Женщина и стресс / Дж. Виткин. - СПб.: Питер, - 1996. - 306 с.

38. Водопьянова Н.Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек» / Н.Е. Водопьянова // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова и др. - СПб.: Питер. - 2001. - 312 с.

39. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб.: Питер, - 2008. - 336 с.

40. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Питер, - 2009. - 336 с.
41. Вольвич Ю.К. Психологические ресурсы устойчивости личности к стрессам в организациях разных сфер и видов деятельности: дисс. ... канд. психол. наук / Ю.К. Вольвич. - Краснодар. - 2018. - 205 с.
42. Воронова О.Ю. Особливості когнітивного компоненту у формуванні професійної рефлексії майбутніх вихователів / О.Ю. Воронова // Актуальні проблеми наукового й освітнього простору в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів : збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Мукачево, 14–15 травня 2015 р.). - Мукачево: Вид-во «Карпатська вежа», Том 2. - 2015. - С. 54–56.
43. Геллер И.И. Переживания как категория общей психологии: дис. ...канд. психол. наук / И.И. Геллер. - Одесса, - 1993. - 178 с.
44. Гиссен Л.Д. Время стрессов / Л.Д. Гиссен. - М., - 1990. - С. 10-76.
45. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. - СПб.: Питер, - 2002. - 496 с.
46. Грищенко С.В. Самовдосконалення майбутніх фахівців соціальної сфери: монографія / С.В. Грищенко. – Чернігів: ЧНПУ, - 2011. – 328 с.
47. Дмишко О.С. Детермінанти та психологічні особливості локусу контролю особистості / О. Дмишко // Наука і освіта : наук.-практ. журнал. – 2008. – № 8-9. – С. 47-51.
48. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80 «Соціальні послуги» / Міністерство соціальної політики України – Офіц. вид. Офіційний портал України: [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/1521/8453/8454/468515/>
49. Дубчак Г.М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій: дис. ... д-ра психол. наук / Г.М. Дубчак. - К., - 2018. - 387 с.

50. Дьяков С.И. Факторы субъектности в стрессоустойчивости будущего специалиста / С.И. Дьяков // Практична психологія та соціальна робота: наук.-практ. освіт.-метод. журн. - 2011. - №4. - С. 19–22.
51. Дьяченко М.И. О подходах к изучению эмоциональной устойчивости / М.И. Дьяченко, В.А. Пономаренко // Вопросы психологии, - 1990, - № 1, - С. 106 – 112.
52. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / За заг. ред. проф. І.Д. Зверєвої. – Київ, Сімферополь : Універсум. – 2013. – 513 с.
53. «Етичний кодекс соціальних працівників України» / ж. «Практична психологія та соціальна робота». - 2002. - № 9-10. - с. 85-87.
54. Залевский Г.В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) / Г.В. Залевский, Э.В. Галажинский, С.В. Умняшкина // Сибирский психологический журнал. – 2001. – № 14–15. – С. 68–71.
55. Зильберман П.Б. Эмоційна стійкість оператора / П.Б. Зильберман // Очерки психології праці оператора / Під ред. С.А. Мілеряна. – М.: Педагогіка, - 1974. – С. 54.
56. Знаков В.В. Самопонимание субъекта как когнитивная и экзистенциальная проблема / В.В. Знаков // Психологический журнал. - 2005. Т. 26. - № 1. - С. 18-28.
57. Исаев Д.Н. Эмоциональный стресс, психосоматические и соматопсихические расстройства у детей / Д.Н. Исаев. - СПб.: Речь, - 2005. - 400 с.
58. Калашников Ю.В. Как избежать самовыгорания / Ю.В. Калашников // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – № 2, – 2003. – С. 186- 191.
59. Калашникова М.М. Изучение стрессоустойчивости личности как средства ее совершенствования и развития / М.М. Калашникова // Образование и саморазвитие. - 2007. Т. 2. - №4. - С. 129-134.
60. Калин В.К. Психология воли: сборник научных трудов памяти В.К. Калина / Калин В. К. - Симферополь, - 2011. - 208 с.



61. Каменюкин А.Г. Антистресс-тренинг / А.Г. Каменюкин. - СПб.: Питер, - 2004. - 192 с.
62. Карагодіна О.Г. Запровадження супервізії у соціальній роботі: бар'єри та ресурси / О.Г. Карагодіна, О.О. Байдарова // Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія: збірник. Черніг. нац. технол. ун-т. - Чернігів: ЧНТУ. - 2014. - №1(4). - С. 29-36.
63. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен / А.П. Катунин // Молодой ученый. - 2012. - №9. - С. 243-246.
64. Кім К.В. Особливості розвитку стресостійкості майбутніх правоохоронців у процесі професійної підготовки: дис. ...канд. психол. наук / К.В. Кім. - Харків, - 2008. - 236 с.
65. Киндрас Г.П. Влияние посттравматических стрессовых расстройств на адаптацию воинов - ветеранов войны в Афганистане / Г.П. Киндрас, А.М. Тураходжаев // Соц. и клин. психиатрия. - 1992. - № 1. - С. 16-25.
66. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу "людина – людина": автореф. дис. ... канд. психол. наук / О.А. Кириленко. - К., - 2007. - 24 с.
67. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л.А. Китаев-Смык. - М.: Академический проект, - 2009. - 943 с.
68. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури. автореф. дис. канд. пед. наук / І.В. Козич . — К., - 2008. — 24 с.
69. Козлов С.В. Стійкість до стресу як один із чинників адаптивності особистості / С.В. Козлов // Вісник національного університету оборони України. - 2011. - №3(22). - С. 126-129.
70. Кокс Т. Стресс / Т. Кокс. - М.: Медицина, - 1981. - 216 с.
71. Кокун О.М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини у психофізіологічному забезпеченні діяльності: дис... д-ра психол. наук / О.М. Кокун. - К., - 2004. - 426 с.

72. Королева С.В. Риск профессионального выгорания в деятельности специалиста по социальной работе / С.В. Королева, Ю.Н. Марчук // Проблемы формирования профессионализма специалистов социальной работы: материалы III Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием, 20 нояб. 2014 г., г. Екатеринбург. - Екатеринбург, - 2015. - С. 84-89.
73. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навчальний посібник / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. - К.: Ніка-Центр, - 2009. - 576 с.
74. Копинг-поведение (механизмы совладания) как сознательные стратегии преодоления стрессовых ситуаций и методы их определения: Пособие для врачей и психологов / Б.Д. Карвасарский, В.А. Абабков, А.В.Васильева, Г.Л. Исурина и др. - СПб.: Изд-во НИПНИ им. В.М. Бехтерева, - 2007. - 28 с.
75. Крайг Г. Психология развития / Г. Крайг — СПб.: Питер, - 2000. — 992 с.
76. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості: дис. ... д-ра психол. наук / В.М. Крайнюк. - К., - 2009. - 513 с.
77. Кресан О.Д. Психологічні особливості переживання та усвідомлення особистістю життєвих подій: дис. ... канд. психол. наук / О.Д. Кресан. - К., - 2017. - 199 с.
78. Крупник Е.П. Психологическая устойчивость личностных конструкторов в период взрослости / Е.П. Крупник // Психологический журнал. - 2000. - № 6. - С. 12-22.
79. Крюкова Т.Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни: дис. ... д-ра психол. наук / Т.Л. Крюкова. - Кострома, - 2005. - 473 с.
80. Кудінова М.С. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі / М.С. Кудінова // Науковий вісник Харківського державного університету. Серія «Психологічні науки». -2016. - Випуск 6. Том 2. - С. 48-53.
81. Кузнецова Е.В. Психология стресса и эмоционального выгорания: учеб. пособ. для студ. факультета психологии / Е.В. Кузнецова, В.Г. Петровская, В.А. Рязанцева. - Куйбышев, - 2012. - 96 с.

82. Куликов Л.В. Стресс и стрессоустойчивость личности / Л.В. Куликов // Теоретические и прикладные вопросы психологии. - СПб., - 1995. - Вып. 1. Ч.1. - С. 123-132.
83. Лазарус Р. Теория стресса и психосоматические исследования. Эмоциональный стресс / Р. Лазарус. - М.: Медицина, - 1970. - С. 178-209.
84. Лазуренко О.О. До питання щодо розвитку поняття «емоційна компетентність» у психології / О.О. Лазуренко // Науковий огляд. – Київ, 2015. – №1 (11). – С. 116-123.
85. Лебідь Н.К. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти: навч. Посіб / Н.К. Лебідь. - К.: ДП «НВЦ «Пріоритети», -2016, - 156 с.
86. Левин К. Теория поля в социальных науках / К.Левин. - СПб., - 2000. - С. 81-106.
87. Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции / А.Б. Леонова // Психологический журнал. - 2004. - №2. - С. 75-85.
88. Лефтеров В.А. Психологический тренинг: механизмы и универсальные эффекты / В.А. Лефтеров // Тенденции в съвременната психология. Библиотека «Диоген». Великотърновски университет «Св. св. Кирил и Методий». 2017.- Том 25, -кн. 1. [Электронный ресурс]. URL: <http://journals.uni-vt.bg/diogen/bul/vol25/iss1/8>
89. Львовичкіна А.М. Здатність діяти у стресових ситуаціях як професійна компетентність соціального працівника / А.М. Львовичкіна // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота. -2017. - № 2(2). - С. 10-13.
90. Львовичкіна А.М. Психологічні і методичні особливості формування стресостійкості майбутніх соціальних працівників / А.М. Львовичкіна // Актуальні проблеми психології. - Т. 7. Вип. 44. - С. 133-142.
91. Майсак Н.В. Психосоціальна допомога спеціалістам стрессогенних професій: монографія / Н.В. Майсак. - М.: Изд-во МГОУ, - 2011. - 157 с.

92. Маклаков А.Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях / А.Г. Маклаков // Психологический журнал. - 2001. - Т.22. №1. - С. 16-24.
93. Максименко С.Д. Адаптація психодіагностичних методик. Шкала професійної стресованості та Шкала професійної завантаженості / С.Д.Максименко, О.М. Кокур, Є.В. Тополов // Практична психологія та соціальна робота. - 2012. - №5. - С. 34-37.
94. Малкина-Пых И.Г. Стратегии поведения при стресс / И.Г. Малкина-Пых // [Электронный ресурс]. Московский психологический журнал. - 2005. - № 12. Режим доступа: <http://magazine.mospsy.ru/nomer12/s11.shtml>
95. Марищук В.Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса / В.Л. Марищук, В.И. Евдокимов. - СПб.: Сентябрь, - 2001. - 260 с.
96. Маркова А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. - М., - 1996. - 312 с.
97. Марковець О.Л. Психологічні особливості професійного стресу та попередження його виникнення у майбутніх вчителів: автореф. дис. ... канд. психол. наук / О.Л. Марковець. - К., - 2005. - 16 с.
98. Мартинюк С.Р. Аналіз зумовленості стресостійкості її первинними характеристиками / С.Р. Мартинюк // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. - К.: Логос, - 2007. - Т.7. Вип. 10. - С. 178–183.
99. Милерян Е.А. Психологический отбор летчиков / Е.А. Милерян. - К., - 1966. - С. 145-149.
100. Митина О.В. Исследование взаимосвязи личностных характеристик и динамики эмоциональной сферы в ситуации длительного стресса / О.В. Митина, А.М. Перпер, Л.Ш. Абдуллаева // Психологические исследования. - 2019 - Т.12 №63. <http://psystudy.ru/index.php/num/2019v12n64/1701-rasskazova64.html>
101. Мозговий В.І. Особистісний симптомокомплекс стресостійкості/стресовразливості у військовослужбовців служби

правопорядку: дис. ... канд. психол. наук / В.І. Мозговий. – Харків, - 2006. - 178 с.

102. Мони́на Г.Б. Тренинг «Ресурси стрессоустойчивости» / Г.Б. Мони́на, Н.В. Раннала. - СПб.: Речь, - 2009. - 250 с.

103. Мороз Л.І. Теоретичні та прикладні засади професійно-психологічного тренінгу працівників органів внутрішніх справ України: дис. ... д-ра психол. наук / Л.І. Мороз. - К., - 2008. - 375 с.

104. Наенко Н.И. Психическая напряженность / Н.И. Наенко. - М.: Изд-во Моск. ун-та. - 1976. - С. 5-20.

105. Немец В.В. Стресс и стратегии поведения / В.В. Немец, Е.П. Виноградова // Национальный психологический журнал. - 2017. - №2(26). - С. 59-72.

106. Немчин Т.А. Состояния нервно-психического напряжения / Т.А. Немчин. - Л.: Изд-во ЛГУ, - 1983. - 166 с.

107. Олійник О.О. Психологічний аналіз понять емоційної, психологічної та стресостійкості / О.О. Олійник // Вісник Харківського університету. - Харків, - 2004. - №617. - С. 96–100.

108. Основы социальной работы: Учебник / Отв. ред. П.Д. Павленок. - М.: ИНФРА-М, - 1999. - 368 с

109. Панин Л.Е. Биохимические механизмы стресса / Л.Е. Панин. - Новосибирск: Наука. - 1983. - 232 с.

110. Патинок О.П. Відповідальність у структурі професійної моделі соціального працівника /О.П. Патинок // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2005. – № 3. – С. 49—57.

111. Перре М. Стресс, копинг и здоровье: ситуативный поведенческий подход: теория, методы и применение / М. Перре. - М., - 2012. - 233 с.

112. Пиголенко І.В. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ / І.В. Пиголенко, І.А. Месьянінова // Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. – Вип. № 2 (14). – 2012. – С. 108–112.

113. Писаренко В.М. Устойчивость эмоционального состояния спортсмена в условиях соревнований. Пути достижения трудной цели в спорте / В.М. Писаренко. - М.: Наука, - 1974. - С. 51-68.
114. Покровский В.М. Сравнительная характеристика методов оценки стрессоустойчивости человека / В.М. Покровский, А.Н. Мингалев, Д.В. Пухняк, В.Г. Абушкевич // Кубанский научный медицинский вестник. - 2011. - №5. - С. 125-127.
115. Полякова О.Н. Стресс: причины, последствия, преодоление / О.Н. Полякова. - СПб.: Речь, - 2008. - 144 с.
116. Профессиональный стресс и стрессоустойчивость специалистов экстремального профиля деятельности: учеб. пособие / Н.Н. Смирнова [и др.]; Север. гос. мед. ун-т. - Архангельск: СГМУ, - 2017. - 160 с.
117. Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов социальной работы / Воронцова М.В., Бюндюгова Т.В., Деточенко Л.М., Кайгородова Л.А., Никулина М.А. Учебно-методическое пособие. - Таганрог: Изд-ль А.Н. Ступин, - 2013. - 272 с.
118. Профилактика эмоционального выгорания у специалистов организаций социального обслуживания: метод. пособие / сост. Е.В. Суворова ; под ред. Л.И. Ачекуловой. - Красноярск, - 2017. - 63 с.
119. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я: навчальний посібник / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, А.Ф. Косенко, Т.І. Кочергіна. - К.: Фірма «ІНКОС», - 2002. - 272 с.
120. Психологічні особливості базових копінг-стратегій та особистісних копінг-ресурсів працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: монографія / О.О. Назаров, Н.В. Оніщенко, В.П. Садковий, О.В. Садковий, О.І. Склень, О.В. Тімченко. - Харків. - 2008. - 186 с.
121. Райгородский Д.Я.. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Д.Я. Райгородский.—Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», - 2001. — 672 с.

122. Раскин В.Н. Тренинг стрессоустойчивости в подготовке специалистов помогающих профессий / В.Н. Раскин // Ученые записки СанктПетербургского гос. ин-та психол. и социал. работы. - 2007. - Т.7. №1. - С. 74-78.
123. Реан А.А. К проблеме социальной адаптации личности / А.А. Реан // Вестник СПбГУ: Серия экономики, философии, психологии, права. - 1995. - №3. - С. 74-79.
124. Реан А.А. Практическая психодиагностика личности: учебное пособие / А.А. Реан. - СПб.: - 2001. - 223 с.
125. Реан А.А. Психология адаптации личности / А.А. Реан. - СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, - 2007. – 479 с.
126. Рибо Т. Творческое воображение / Т. Рибо. -Спб., - 1991. - С. 132-140.
127. Ришко Г. Психологічні особливості розвитку стресостійкості у науково-педагогічних працівників вищих навчальних закладів: дис. ... канд. психол. наук / Г. Ришко. - К., - 2014. - 255 с.
128. Рогозян А.Б. Психологические ресурсы индивидуального стиля преодоления стресса (на примере личности медицинского работника): дисс. ... канд. психол. наук / А.Б. Рогозян. - Краснодар, - 2012. - 193 с.
129. Родіна Н.В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: дис. ... д-ра психол. наук / Н.В. Родіна. - К., - 2013. - 504 с.
130. Родина Н.В. К проблеме соотношения понятий «копинг–стратегии» и «защитные механизмы». Актуальні проблеми соціології, психології та педагогіки / Н.В. Родина. - 2006. - С. 98-104.
131. Розов В.І. Адаптивні антистресові психотехнології: навчальний посібник / В.І. Розов. - К.: Кондор, - 2005. - 278 с.
132. Розов В.И. Психология экстремальных ситуаций: адаптивность к стрессу и психологическое обеспечение: научно-практическое пособие / В.И. Розов. - К.: КНТ; Саммит-Книга, - 2012. - 480 с.
133. Самоукина Н.В. Антистрессовая программа для банковских работников. Прикладная психология / Н.В. Самоукина. - 1997. С. - 42-63.

134. Сандомирский М.Е. Защита от стресса. Физиологически-ориентированный подход к решению психологических проблем (Метод РЕТРИ) / М.Е. Сандомирский. - М.: Изд-во Института Психотерапии, - 2001. - 336 с.
135. Селиванов В.И. Воля и ее воспитание / В.И. Селиванов. - Москва : Знание, - 1976. - 63 с.
136. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. - М., - 1992. - 242 с.
137. Семиченко В.А. Проблемы мотивации поведения и деятельности человека. Модульный курс психологии. Модуль "Направленность": лекции, практ. занятия, задания для самостоятельной работы / В.А. Семиченко. – К.: Миллениум, - 2004. – 521 с.
138. Сивогракова З.А. Психологічні особливості подолання студентами складних життєвих ситуацій: дис. ... канд. психол. наук / З.А. Сивогракова. - К., - 2010. - 289 с.
139. Склень О.І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: дис. ... канд. псих. наук / О.І. Склень. - Харків, - 2008. - 198 с.
140. Смирнов Б.А. Психология деятельности в экстремальных условиях / Б.А. Смирнов, Е.В. Долгополова. - Харьков: Изд-во Института прикладной психологии «Гуманитарний Центр», - 2006. - 274 с.
141. Солдатова Г.У. Психодиагностика толерантности / Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, О.Е. Хулаев и др // Психологи о мигрантах и миграции в России: инф. – анализ бюллетень. – М., - 2002. – № 4. – С. 59–65.
142. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / Под. ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», - 2011. - 512 с.
143. Субботин С.В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристики метаиндивидуальности учителя: дис. ... канд. психол. наук / С.В. Субботин. - Пермь, - 1992. - 152 с.
144. Субботский Е.В. Строящееся сознание. Серия: «Фундаментальная психология» / Е.В. Субботский. - М. Смысл. - 2007. - 424 с.



145. Суворова В.В. Психофізіологія стресса / В.В. Суворова. - М.: Педагогіка, - 1975. – 208 с.
146. Судаков К.В. Системні механізми емоціонального стресса / К.В. Судаков. - М.: Медицина, - 1981. - 232 с.
147. Тарабрина Н.В. Практикум по психології посттравматического стресса / Н.В. Тарабрина. - Спб.: Пітер, - 2001. - 272 с.
148. Татенко В.А. Психологія стресса: суб'єктна парадигма / В.А. Татенко // Наука і освіта. - 2000. - №1-2. - С. 56-57.
149. «Телефон довіри»: соціальна робота з дітьми, молоддю та сім'ями. На шляху до нової соціальної технології в територіальній громаді м. Києва: інформаційно-методична збірка для спеціалістів соціальної роботи в територіальній громаді м. Києва / Н. Івченко, В. Миколенко, К. Шендеровський. – К. : КМЦССМ. – 2003. – 90 с.
150. Технології соціальної роботи: Навчальний посібник з грифом МОН України. / О.А. Агарков, Д.Ю. Арабаджиєв, Т.В. Єрохіна, В.В. Кузьмін, І.В. Мещан, В.М. Попович. – Запоріжжя: вид. комплекс АТ «Мотор-Січ», - 2015. – 487 с.
151. 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.
152. Тептюк Ю.О. Індивідуально-психологічні та соціально-психологічні чинники як внутрішні і зовнішні умови розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи / Ю.О. Тептюк // Вісник національного університету оборони України, - 2015. - №1 (44). - С. 218-223.
153. Тептюк Ю.О. Психологічні умови виникнення та розвитку стресостійкості у професійній діяльності працівників соціальної сфери / Ю.О. Тептюк // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки, - 2017. - №2(37). - С. 47-51.

154. 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.
155. Тептюк Ю.О. Щодо результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей вияву стресостійкості соціальних працівників різних вікових груп / Ю.О. Тептюк // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: психологічні науки. Хмельницький: Вид-во НАДПСУ, - 2019. - Т.19. №2. - С. 264-280.
156. Тептюк Ю.О. Про результати формувального експерименту із розвитку стресостійкості у соціальних працівників / Ю.О. Тептюк // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: психологічні науки. Хмельницький: Вид-во НАДПСУ, - 2019. - №4(16). – С. 252-267.
157. Тептюк Ю.О. Феноменологічний аналіз наукових підходів до теоретичних моделей стресу та психологічні характеристики стресостійкості особистості / Ю.О. Тептюк, О.Д. Сафін // Правничий вісник Університету економіки та права «КРОК», - 2014. - №20. - С. 191-197.
158. Тептюк Ю.О. Психологічні умови розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи / Ю.О. Тептюк // Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців: тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Хмельницький: ХНУ. - 2015. - С. 175-177.
159. Тептюк Ю.О. Аналіз та інтерпретація результатів формувального експерименту з розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи / Ю.О. Тептюк // Збірник матеріалів XVII Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених. Серія: Психолого-педагогічні науки. Частина 2. - Черкаси: ЧНУ ім. Богдана Хмельницького. – 2015. - С. 189-192.
160. Тептюк Ю.О. Особливості вияву стресостійкості соціальних працівників у період ранньої дорослості / Ю.О. Тептюк // VIII Всеукраїнська наукова

Інтернет-конференція «Актуальні питання сучасної психології». - Умань: УДПУ ім. Павла Тичини, - 2019 . - С. 40-44.

161. Тептюк Ю.О. Психологічні особливості стресостійкості соціальних працівників за віковим критерієм / Ю.О. Тептюк // IV Всеукраїнська науково-практична конференція «Особистісні та ситуативні детермінанти здоров'я». - Вінниця: Донецький національний університет імені Василя Стуса, - 2019 року. - С. 199-203.

162. Тептюк Ю.О. Концептуальні підходи до побудови програми розвитку стресостійкості соціальних працівників / Ю.О. Тептюк // Міжнародна науково-практична конференція «Ключові питання наукових досліджень у сфері педагогіки та психології у ХХІ ст.». - Львів, - 2020 . - С. 127-131.

163. Тептюк Ю.О. Про результати апробації програми із розвитку стресостійкості соціальних працівників / Ю.О. Тептюк // «Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців»: тези доповідей VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції, (Хмельницький, 9–10 квітня 2020) / [ред. колегія: Є.М. Потапчук (голов. ред.), В.К. Гаврилькевич, Т.Л. Левицька, Л.О. Подкоритова]; М-во освіти і науки України, Хмельницький нац. ун-т, каф. психол. та педагог. [та ін.]. - Хмельницький: ХНУ, - 2020. - С. 114-115.

164. 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.

165. Тигранян Р.А. Стресс и его значение для организма / Р.А. Тигранян. - М.: Наука, - 1988. - 174 с.

166. Тимченко А.В. Профессиональный стресс работников ОВД Украины (концептуализация, прогнозирования, диагностика и коррекция): дисс. ... д-ра психол. наук / А.В. Тимченко. - Харьков: НУВД, - 2003. - 427 с.

167. Титаренко Т.М. Сучасна психологія особистості: [навч. посіб.] / Т.М. Титаренко. – К.: Марич, - 2009. – 232 с.

168. Ткачук Т.А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації: (монографія) / Т.А. Ткачук. - Ірпінь: Національний університет державної податкової служби України, - 2011. - 286 с.
169. Токман А.А. Психологія способу життя: навчальний посібник. Ч.1 / А.А. Токман, Н.В. Немченко. - К.: «ДП «Вид. дім «Персонал», - 2015. - 344 с.
170. Український Я.І. Рефлексія як засіб саморозвитку особистості / Я.І. Український, Н.Я. Штопало // Вісник Київського університету імені Тараса Шевченка: Соціологія. Психологія. Педагогіка. – 1999. – Вип. 7 . – С. 24-27.
171. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. — М. Изд-во Института Психотерапии. 2002 — 123 с.
172. Фурман А.В. Психодіагностика особистісної адаптованості: наукове видання / А.В. Фурман. - Тернопіль: «Економічна думка», - 2000. - 197 с.
173. Хаджиолова И. Воздействие стрессовых факторов на работающих разного возраста и пола / И. Хаджиолова // Психосоциальные факторы на работе и охрана здоровья. - Женева: Всемирная организация здравоохранения. - 1989. - С. 132-142.
174. Ханін Ю.Л. Особистісні та соціально-психологічні опитувальники в прикладних дослідженнях: проблеми і перспективи. Соціальна психологія і громадська практика / Ю.Л. Ханін. - М.: Наука, - 1985, - С. 163-177.
175. Церковский А.Л. Современные взгляды на проблему стрессоустойчивости / А.Л. Церковський // Вестник ВГМУ. - 2011. - Т.10. №1. - С.6-19.
176. Чебыкин А.Я. Стресс как актуальная проблема для современной молодежи / А.Я. Чебікин // Наука і освіта. - 2000. - № 1/2. - С. 2-3.
177. Черепанова Е.М. Психологический стресс / Е.М. Черепанова. - М.: Academia, - 1996. – 94 с.
178. Чернишук Г.М. Особливості дослідження первинної стресостійкості особистості. Проблеми емпіричних досліджень у психології / Г.М. Чернишук. - К.: Гнозис, - 2008. - Вип 1. - С. 92–98.

179. Шайхлисламов З.Р. Прогнозирование эмоциональной устойчивости работников органов внутренних дел в экстремальных условиях служебно-оперативной деятельности: дис. ... канд. психол. наук / З.Р. Шайхлисламов. - Харьков, - 1997. - 156 с.
180. Шаран Ю.В. Психофізіологічні детермінанти стресостійкості особистості / Ю.В. Шаран // Актуальні проблеми психології. Том V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. - К.: ДП «Інформаційно аналітичне агенство», - 2007. - Вип. 7. - С. 143–148.
181. Шевченко Т.И. Стрессоустойчивость специалистов опасных профессий МЧС России / Т.И. Шевченко, Н.В. Макарова, Т.Г. Бохан // Вестник Томского государственного университета. - №369. - 2013. - С. 164-167.
182. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых. - СПб.: Питер, - 2006. - 256 с.
183. A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990–2005 / A. LaMontagne, T. Keegel, A.M Louie, A. Ostry, & P.A. Landsbergis / International Journal of Occupational and Environmental Health. - V.13. - 2007. - P. 268–280.
184. Alexander F. Psychosomatic Medicine: Its Principles and Applications / F. Alexander. - New York: Norton, - 1950. - P. 57-69.
185. Averill J.R. A tale of two Snarks: emotional intelligence and emotional creativity compared / J.R. Averill // Psychological Inquiry. - 2004, - №15. - P. 228-233.
186. Basowitz H., Persky H., Korchin Sh. Anxiety and stress: An Interdisciplinary Study of a life Situation / H. Basowitz, H. Persky., Sh. Korchin. - New York: McGraw-Hill, - 1955. - 168 p.
187. Carstensen L.L. Age-related changes in social activity. Handbook of clinical gerontology. Vol. 146. Pergamon general psychology series / L.L. Carstensen. - New York: Pergamon Press. - 1987, - P. 222–237.

188. Carstensen L.L. Taking time seriously: A theory of socioemotional selectivity / L.L. Carstensen, D.M. Isaacowitz, S.T Charles // *American Psychologist*, - №54, - 1999, - P. 165–181.
189. Cooper C.L. Occupational stress among word process operators / C.L. Cooper, A. Cox // *Stress & Health*, - V. 1, – 1985, – P. 87–92.
190. Cox T. A Psychological Model of Occupational Stress / T. Cox, C.J MacKay // Paper presented to a meeting of the Medical Research Council. London, November 1976. *Journal of Nervous and Mental Diseases*, - 1977, - 165 (6). - P. 403–417.
191. Dohrenwend B. The social psychological nature of stress: a framework for causal inquiry / B. Dohrenwend // *Journal Abnormal Social Psychology*. - 1966. - V.62. - P. 294-302.
192. Dynamic neural activity during stress signals resilient coping / Sinha Rajita, M. Cheryl, R. Lacadie, Constable Todd and Seo Dongju // *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. - Vol. 113, - No. 31, - 2016. - P. 8837-8842.
193. Endler N.S., Parker J.D.A. Coping with coping assessment: a critical review / N.S. Endler, J.D. Parker, *Pers J. Eur.* - 1992. - P. 321-344.
194. Folkman S. Stress, health, and coping: Synthesis, commentary, and future directions. *The Oxford handbook of stress, health, and coping* / S. Folkman. - Oxford: Oxford University Press, - 2011. - P. 453–462.
195. Fuller J.L., Thompson W.R. Foundations of behavior genetics / J.L. Fuller, W.R. Thompson. - St. Louis, Mo: C.V. Mosby, - 1978. - 416 p.
196. Koplik E.K., et al. The relationship of Mother-Child coping styles and mothers presence of children's response to dental stress / E.K. Koplik // *Journal of psychology*. - 1992. - Vol. 126, (1). - P. 79-92.
197. Labouvie-Vief G., Devoe M. Emotional regulation in adulthood and later life: A developmental review. *Annual review of gerontology and geriatrics* / G. Labouvie-Vief, M. Devoe. - New York: Springer, - 1991, - P. 172–194.
198. Lazarus R.S. Psychological stress and the coping process / Lazarus R.S. - N.Y.: McGraw-Hill, - 1966. - P. 345-371.

199. Lazarus R.S. Stress and adaptational outcomes – the problem of confounded measures / R.S. Lazarus, A. DeLongis, S. Folkman, R. Gruen // *American Psychologist*. - New York, - 1985. - 40. - P. 770-779.
200. Lazarus R.S. Fifty years of research and theory of R.S. Lazarus (An analyses of historical and perennial issues) / R.S. Lazarus. - New York, - 1998. - 450 p.
201. Maddi S. Hardiness: The courage to grow from stress / S. Maddi // *The Journal of Positive Psychology*. - 2006. - № 1(3). - P. 160-168.
202. McGrath J.E. Stress and behavior in organizations. Chap. 31, *Handbook of Industrial Organizational Psychology* / J.E. McGrath. - Chicago: Rand McNally Co., - 1976. - P. 1351–1395.
203. Mechanic D. Students under stress / D. Mechanic. - N.Y.: Free Press, - 1962. - 246 p.
204. Mehrabian A..Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes / A. Mehrabian — Belmont, CA: Wadsworth, - 1981, - 141 p.
205. Murphy L. The wildening world of childhood / L. Murphy. - New York: Basic Books, - 1962. - 399 p.
206. National Safety Council Report «Stress Management». - Boston: Jones and Barnett, - 1995. - 324 p.
207. Ormel J. Personality as modifier of the life event – distress relationship: A longitudinal structure equation model / J. Ormel, R. Sanderman, R. Stewart // *Person. Individ. Diff.* - 1988. - V.9. - №6. - P. 973-982.
208. Selye H. Syndrome produced by diverse nocuous agents / H. Selye. - *Nature*. - 1936. – 138 p.
209. Sharif J. Occupational stress: review and reappraisal / J. Sharif, G. Salvendy // *Human Factors*. - 1982. - V.24. - P. 129-162.
210. Spielberg C.D. Trail-state anxiety and motor behavior / C.D. Spielberg // *Journal of Motor Behavior*. - 1971. - V.3. - P. 265-279.
211. Stress coping: A qualitative and quantitative synthesis with implications for treatment / K. Matheny, D.W. Aycock, J.L. Hung, W.L. Cutlette, K.A. Silva-Cannella // *Counseling Psychologist*. - 1986. - Vol.14. - P. 499-549.

212. Su Mon Kyaw-Myint. Occupational stress. Health of People, Places and Planet / S. M. Kyaw-Myint, L. Strazdins. ANU Press. - 2015. - P. 81-94.
213. Walton R. Social Work as a Social Institution / Walton R. // The British Journal of Social Work. - Vol. 35. No. 5. Special Feature: Former Editors. - 2005. - P. 587-607.
214. Wise M.G. Posttraumatic stress disorder, human reaction to catastrophe / M.G. Wise. - Drug Ter. - 1983. - P. 121-123.
215. Wolff H. Stress and disease / H. Wolff. - Springfield, III: Charles C.Thomas, - 1968. - 116 p.



## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Шкала активності та оптимізму

(авт. І. Шулер та А. Комуніані, адапт. Н. Є. Водоп'янової)

*Інструкція:* «Прочитайте уважно запропоновані твердження та у відповідному бланку напроти номера кожного з них зазначте ступінь Вашої згоди. Якщо зовсім не згодні – напишіть «1», у випадку, коли запропоноване твердження інколи трапляється – «2», якщо часто – «3», а якщо цілком згодні – «4».

№	Твердження
1	Я люблю слухати голосну (енергійну) музику.
2	Я думаю, що мої життєві цілі занадто важко досягнути.
3	Мені подобаються невизначені ситуації, коли я не знаю, що зі мною може трапитися далі.
4	Я люблю кидати виклик долі.
5	Доля більш несправедлива щодо мене, ніж щодо інших.
6	У мене стільки енергії, що я навіть дві години не можу просидіти без діла.
7	Я менш щасливий(а), ніж інші.
8	Мене дратують обережні (повільні чи занадто невпевнені) люди.
9	На цей час неможливо вірити у що-небудь добре.
10	Мені подобається змагатися.
11	Я легко та із задоволенням спілкуюсь із людьми протилежної статі.
12	Мене лякає моє майбутнє.
13	Я думаю, що у людях більше злого, ніж доброго.
14	Мені подобається гострі відчуття (бути в ситуаціях, які пов'язані з певним ризиком, екстремальні види спорту тощо).
15	У мене життєрадісний настрій.

### Методика діагностики рівня самооцінки

(авт. Г. М. Казанцева)

*Інструкція:* «Перед Вами в анкеті запропоновані деякі твердження. У відповідному бланку напроти номера кожного з них Вам необхідно поставити певну позначку: якщо Ви згодні – «+», якщо не згодні – «-», якщо Ви маєте певні сумніви – «?». Обирайте ту відповідь, яка в найбільшій мірі збігається з Вашою власною поведінкою в аналогічній ситуації. Відповідати необхідно швидко, довго не задумуватись».

№	Твердження
1	Зазвичай я розраховую на успіх у своїх справах.
2	Більшу частину часу я перебуваю у пригніченому стані.
3	Більшість колег радяться зі мною.
4	У мене відсутня впевненість у собі.
5	Я приблизно так само здібний і вигадливий, як більшість оточуючих.
6	Часом я почуваю себе нікому не потрібним.
7	Я все роблю добре.
8	Мені здається, що я нічого не досягну в майбутньому.
9	У кожній справі я вважаю себе правим.
10	Я багато роблю такого, про що згодом жалкую.
11	Коли я дізнаюсь про успіхи своїх знайомих, то сприймаю цю новину як особисту поразку.
12	Мені здається, що оточуючі дивляться на мене з осудом.
13	Мене мало хвилюють можливі невдачі.
14	Мені здається, що для успішного виконання доручень мені заважають різноманітні перешкоди, які я не в змозі подолати.
15	Я рідко жалкую про те, що уже зробив.
16	Оточуючі люди набагато привабливіші, ніж я.
17	Думаю, що я постійно комусь потрібен.
18	Мені здається, що я навчаюсь новому гірше, ніж інші.
19	Мені частіше щастить, ніж не щастить.
20	Я завжди чогось боюсь.

### Методика діагностики локус-контролю

(авт. Д. Роттер, адапт. С. Р. Пантелеєва та В. В. Століна)

*Інструкція:* «Оберіть в анкеті з кожної пари запропонованих висловлювань одне і у відповідному бланку поряд з номером питання запишіть букву, яка відповідає за обране висловлювання».

№	Варіант А	Варіант Б
1	Издержки в воспитании детей часто связаны с излишней строгостью родителей.	Неблагополучие детей в большей степени зависит от того, что родители недостаточно строги к ним.
2	Многие несчастья в жизни людей объясняются невезением.	Человеческие невезения - результат их собственных ошибок.
3	Большинство недостатков в сфере обслуживания связано с тем, что мы плохо боремся с ними.	В ближайшее время улучшить сферу обслуживания почти невозможно.
4	К людям относятся так, как они этого заслуживают.	К несчастью, достоинства человека часто остаются непризнанными, как бы он ни старался.
5	Спокойная жизнь подчиненного всегда зависит от его отношений с начальником.	У добросовестных подчиненных не бывает конфликтов с начальником.
6	Жалобы на то, что требовательный начальник бывает несправедливым, редко бывают обоснованными.	Большинство подчиненных редко осознают, что оценка их работы часто зависит от настроения начальника.
7	Без везения и поддержки трудно преуспеть в жизни.	Если способный человек немногого добился в жизни, значит он не использовал свои способности.
8	Как бы Вы ни старались, некоторым людям Вы все равно не понравитесь.	Люди, которые не нравятся другим, просто не умеют ладить с окружающими.
9	Наследственность играет главную роль в определении личности.	Человека определяет его жизненный опыт.
10	Из моего опыта следует, что если что-то должно произойти, то это произойдет обязательно.	Я убежден, что принять решение о выполнении действия лучше, чем положиться на случай.
11	У того, кто тщательно готовится, редко случаются неудачи.	Успех в каком-либо деле чаще определяется простым везением, чем тщательной подготовкой.
12	Успех приносит тщательная работа, он редко связан с простым везением.	Чтобы преуспеть в каком - либо деле, нужно вовремя оказаться в нужном месте.
13	Мнение подчиненного будет принято начальником, если оно обосновано.	Подчиненный практически не оказывает влияния на решения начальства.
14	Чтобы я ни планировал, я почти уверен, что мне удастся осуществить намеченное.	Планирование будущих действий не всегда разумно, так как многое зависит от случайностей.
15	Есть люди, в которых нет ничего	Что-то хорошее есть в каждом человеке.

	хорошего.	
16	Если принятое решение верно, то достижение эффективного результата редко зависит от обстоятельств.	Очень часто мы можем принять какое-либо решение, не учитывая всех возможных обстоятельств.
17	Кто станет руководителем или преуспеет в бизнесе, часто зависит от обстоятельств.	Нужны специальные способности, для того, чтобы преуспеть в бизнесе и достигнуть успеха в жизни.
18	События в мире зависят от сил, которыми мы не можем управлять.	Принимая активное участие в политике и общественных делах, люди могут контролировать события в политической жизни страны.
19	Если в компании скучно, то значит в ней такие люди.	Веселое и интересное времяпрепровождение зависят от нас самих.
20	Большинство людей не признают, до какой степени их жизнь определяется случаем.	Не существует реально такой вещи, как везение.
21	Человек иногда вправе допустить ошибку.	Обычно лучше всего скрыть свою ошибку.
22	Трудно понять, почему мы нравимся некоторым людям и не нравимся другим.	Как много друзей ты имеешь, зависит от того, что ты за личность.
23	Неприятности, которые с нами случаются, компенсируются удачами.	Большинство несчастных судеб - результат отсутствия способностей, невежества и лени.
24	Преуспевающий, богатый человек - это тот, кто сам добивается поставленных целей, проявляет большое трудолюбие.	Для того чтобы хорошо устроиться в жизни, нужны, прежде всего, хорошие связи.
25	Иногда я не могу понять, на основании чего начальство оценивает мою работу.	Есть прямое отношение между моим усердием и оценкой моей работы, даваемой начальством.
26	Хороший лидер в коллективе ожидает, что каждый сам решит, что ему делать.	Хороший лидер в коллективе сам определяет, что нужно делать каждому.
27	Добровольно работая, я обеспечиваю себе будущее, хорошее положение.	Большинство великих научных открытий – результат непредсказуемого озарения.
28	Не раз я чувствовал, что у меня мало влияния на события, которые со мной случаются.	Я почти не верю, что везение или удача играют важную роль в моей жизни.
29	Люди одиноки потому, что не стараются быть дружелюбными.	Немного пользы в том, чтобы стараться быть приятным людям: если ты им нравишься, то и так нравишься.
30	В последнее время неоправданно много внимания уделяется вопросам религии.	Занятие спортом - лучшее средство для воспитания характера.
31	То, что со мной случается, - это результат моих собственных действий и поступков.	Иногда мне кажется, что моя жизнь идет сама по себе.
32	Рядовому сотруднику трудно понять, на основании чего начальство принимает решения.	Чаще всего сотрудники сами виноваты, если к ним начальство применяет строгие меры.

### Шкала особистісної тривожності

(авт. Ч.Д.Спілбергер, адапт. Ю.Л. Ханіна)

*Інструкція:* «Прочитайте уважно кожне із тверджень і у відповідному бланку напроти номера кожного твердження поставте цифру, яка відповідає тому, як часто з Вами трапляється те, що запропоновано: «1» - майже ніколи, «2» - інколи, «3» - часто, «4» - майже завжди».

№	Твердження
1	Я відчуваю задоволення.
2	Я дуже швидко втомлююсь.
3	Я легко можу заплакати.
4	Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші .
5	Нерідко я програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення.
6	Зазвичай я почуваю себе бадьорим.
7	Я спокійний, холонокровний і зібраний.
8	Очікувані труднощі зазвичай турбують мене.
9	Я занадто сильно переживаю через дрібниці.
10	Я цілком щасливий.
11	Я приймаю все занадто близько до серця.
12	Мені не вистачає впевненості у собі.
13	Зазвичай я почуваю себе у безпеці.
14	Я стараюсь уникати критичних ситуацій .
15	У часто відчуваю нудьгу.
16	Я задоволений.
17	Всілякі дрібниці відволікають і хвилюють мене.
18	Я так сильно переймаюся через розчарування, що потім довго не можу про них забути.
19	Я врівноважена людина.
20	Я відчуваю сильне хвилювання, коли думаю про свої справи і турботи.

### Методика «Емоційна збудливість – врівноваженість»

(авт. Б. Н. Смірнов)

*Інструкція:* «Вам пропонується відповісти на наступні питання. Якщо Ви згодні, то поставте знак «+» напроти номера запитання у відповідному бланку, а якщо не погоджуєтесь – «-». Намагайтесь відповідати максимально щиро.

№	Запитання
1	Чи часто Ви страждаєте від почуття провини?
2	Чи буває так, що Ви розповсюджуєте чутки?
3	Чи часто у Вас бувають підйоми і спади настрою?
4	Чи буває так, що Ви не виконуєте своїх обіцянок?
5	Чи часто ви відчуваєте потребу в людях, які вас розуміють, можуть підбадьорити і втішити?.
6	Чи виникають у Вас такі думки, про які Ви не хотіли б, щоб знали інші?
7	Ви запальні і легко ранимі натяками і жартами над Вами?
8	Ви любите жартувати над іншими?
9	Ви приймаєте все близько до серця?
10	Чи виникало у Вас, хоча і короткочасно, відчуття роздратування до батьків?
11	Чи турбує Вас відчуття, що Ви чимось гірші за інших?
12	У Вас є звички, від яких варто було б позбутися?
13	Вас можна швидко розсердити?
14	Чи буває так, що Ви говорите про речі, в яких зовсім не розумієтесь?
15	Чи часто Вам сняться кошмари?

### Мотивація успіху і боязнь невдачі

(авт. А. О. Реан)

*Інструкція:* «Погоджуючись чи ні з нижченаведеними твердженнями, необхідно поставити знак «+» чи «-» у відповідному бланку. Якщо Вам важко з відповіддю, то згадайте, що «так» має на увазі і явне «так», і «скоріше так, ніж ні». Те ж правило і відноситься і до відповіді «ні». Відповідати слід досить швидко, подовгу не замислюючись».

№	Твердження
1	Включаючись в роботу, я сподіваюся на успіх.
2	У діяльності я активний.
3	Я схильний до прояву ініціативи.
4	При виконанні відповідальних завдань я намагаюся по можливості знайти причини відмови від них.
5	Я часто вибираю крайнощі: або заниженого легкі завдання, або нереально важкі.
6	При зустрічі з перешкодами я, як правило, не відступаю, а шукаю способи їх подолання.
7	При чергуванні успіхів і невдач я схильний до переоцінки своїх успіхів.
8	Продуктивність діяльності в основному залежить від моєї цілеспрямованості, а не від зовнішнього контролю.
9	При виконанні досить важких завдань в умовах обмеженого часу результативність моєї діяльності погіршується.
10	Я схильний виявляти наполегливість у досягненні мети.
11	Я схильний планувати своє майбутнє на досить віддалену перспективу.
12	Якщо я ризикую, то з розумом, а не бездумно.
13	Я не дуже наполегливий у досягненні мети, особливо якщо відсутній зовнішній контроль.
14	Волію ставити перед собою середні за труднощами або злегка завищені, але досяжні цілі.
15	У разі невдачі при виконанні завдання його привабливість для мене знижується.
16	При чергуванні успіхів і невдач я більше схильний до переоцінки своїх невдач.
17	Волію планувати своє майбутнє лише на найближчий час.
18	При роботі в умовах обмеженого часу результативність моєї діяльності поліпшується, навіть якщо завдання досить важке.
19	У разі невдачі я, як правило, не відмовляюся від поставленої мети.
20	Якщо я сам вибрав для себе завдання, то у випадку невдачі його привабливість тільки зростає.

**Вольовий потенціал**

(авт. Н. П. Фетіскін)

*Інструкція:* «Прочитавши наведені питання, намагайтесь відповісти на них щиро. У випадку згоди зі змістом питання напроти нього поставте у відповідному бланку «+», якщо сумніваєтеся – «?», при незгоді – «-».

№	Запитання
1	Чи в змозі Ви завершити розпочату роботу, яка Вам нецікава, незалежно від того, чи дозволяють час і обставини відволіктися і потім знову повернутися до неї?
2	Чи подолаєте Ви без особливих зусиль внутрішній опір, коли потрібно зробити щось неприємне (наприклад, піти на чергування у вихідний день)?
3	Потрапляючи в конфліктну ситуацію (в навчанні або в побуті), чи в змозі Ви взяти себе в руки настільки, щоб поглянути на ситуацію з боку, з максимальною об'єктивністю?
4	Якщо Вам прописана дієта, чи зможете ви подолати всі кулінарні спокуси?
5	Чи знайдете Ви сили встати вранці раніше звичайного, як було заплановано ввечері?
6	Чи залишитесь Ви на місці події, щоб дати свідчення?
7	Чи швидко Ви відповідаєте на листи?
8	Якщо у Вас викликає страх майбутній політ на літаку або відвідування стоматолога, чи зумієте Ви без особливих зусиль подолати це почуття і в останній момент не змінити свого наміру?
9	Чи будете Ви приймати дуже неприємні ліки, які Вам наполегливо рекомендують лікарі?
10	Чи стримаєте Ви дану зопалу обіцянку, навіть якщо її виконання принесе Вам чимало клопоту, іншими словами, чи є Ви людиною слова?
11	Ви без сумнівів вирушаєте у подорож (ділову поїздку) в незнайоме місто?
12	Чи суворо Ви дотримуєтесь розпорядку дня: часу пробудження, прийому їжі, занять, прибирання та інших справ?
13	Чи відноситеся Ви несхвально до бібліотечних боржників?
14	Чи буде Вас відволікати дуже цікава телепередача від виконання термінової роботи?
15	Чи зможете Ви зупинити сварку і замовкнути, якими б образливими не здавалися Вам слова співбесідника?



### Оцінка самоконтролю в спілкуванні

(авт. М. Снайдер, адапт. Н. В. Гришиної)

*Інструкція:* «Уважно прочитайте десять тверджень, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них Ви повинні оцінити як вірне або невірне стосовно себе. Якщо твердження здається Вам вірним або переважно вірним, поставте у відповідному бланку поруч з його порядковим номером «+», якщо невірним або переважно невірним – «-».

№	Твердження
1	Мені здається важким мистецтво наслідувати звички інших людей.
2	Я б, мабуть, міг зваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих!
3	Я міг би стати непоганим актором.
4	Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5	У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6	У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся абсолютно по-різному.
7	Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.
8	Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.
9	Я можу поводитися дружньо стосовно людей, які мене дратують.
10	Я не завжди такий, яким здаюся.

### Поведінка у конфліктній ситуації

(авт. К.Томас, адапт. Н.В. Гришиної)

*Інструкція:* «Оберіть з кожної пари запропонованих висловлювань одне і у відповідному бланку поряд з номером питання запишіть букву, яка відповідає за обране висловлювання».

№	Варіант А	Варіант Б
1	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.
2	Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
4	Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5	Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6	Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7	Я стараюсь отложить решение сложного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.
8	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10	Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11	Первым делом я стараюсь ясно определить все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
12	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своём мнении, если он также идет навстречу мне.
13	Я предлагаю среднюю позицию.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.
14	Я сообщаю другому свою точку	Я пытаюсь показать другому логику и

	зрения и спрашиваю о его взглядах.	преимущество своих взглядов.
15	Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16	Я стараюсь не задеть чувства другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.
19	Первым делом я стараюсь ясно определить все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20	Я пытаюсь немедленно разрешить разногласия.	Я стараюсь найти лучшее сочетание выгод и потерь для обоих.
21	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22	Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другой.	Я отстаиваю свои желания.
23	Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.
25	Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26	Я предлагаю среднюю позицию.	Я всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
27	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
28	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29	Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30	Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

### Тест самооцінки стресостійкості

(авт. С. Коухен і Г. Вілліансон, адапт. Ю. В. Щербатих)

*Інструкція:* «У запропонованій анкеті прочитайте уважно запитання та у відповідному бланку напроти номера кожного з них поставте певну цифру: 0, у випадку, якщо відповідь на запитання - «Ніколи», 1, якщо «Майже ніколи», 2 - «Інколи», 3 - «Досить часто» та 4 - «Дуже часто»».

№	Питання
1	Наскільки часто неочікувані труднощі виводять Вас із рівноваги?
2	Наскільки часто Вам здається, що найважливіші речі у Вашому житті виходять у Вас із-під контролю?
3	Як часто Ви відчуваєте себе пригніченим?
4	Як часто Ви відчуваєте впевненість у своїй здібності справлятися зі своїми особистими проблемами?
5	Наскільки часто Вам здається, що все виходить саме так, як Ви бажаєте?
6	Як часто Ви в силах контролювати роздратування?
7	Наскільки часто у Вас виникає відчуття, що Ви не зможете справитися з тим, що від Вас вимагають?
8	Чи часто Ви відчуваєте, що Вас супроводжує успіх?
9	Як часто Ви гніваєтеся з приводу речей, які Ви не в змозі контролювати?
10	Чи часто Ви думаєте, що накопичилось стільки труднощів, що їх неможливо подолати?

### Тест на визначення стресостійкості особистості

(авт. В. А. Семіченко)

*Інструкція:* «Перед Вами в анкеті запропоновані деякі твердження. Напроти номера кожного з них у відповідному бланку Вам необхідно поставити цифру, яка найбільшою мірою відповідає Вашим уявленням про себе та свою поведінку: «1», якщо запропоноване трапляється з Вами рідко, «2», якщо інколи, «3», якщо часто».

№	Твердження
1	Я думаю, що мене недооцінюють у колективі.
2	Я намагаюсь вчитись та працювати, навіть коли почуваюсь не зовсім здоровим(ою).
3	Я хвилююсь щодо якості своєї роботи.
4	Я буваю налаштований(а) агресивно.
5	Я не терплю критики на свою адресу.
6	Я буваю роздратованим(ою).
7	Я намагаюсь бути лідером там, де це можливо.
8	Мене вважають наполегливою людиною.
9	Я страждаю від безсоння.
10	Своїм ворогам я здатен(на) дати відсіч.
11	Я емоційно та хворобливо переживаю неприємності.
12	Мені не вистачає часу для відпочинку.
13	13 У мене виникають конфліктні ситуації.
14	Мені не вистачає влади, щоб реалізувати себе.
15	Мені не вистачає часу, щоб займатись улюбленою справою.
16	Я все роблю швидко.
17	Я відчуваю страх, що не впораюсь із важливим завданням.
18	Я дію зопалу, а потім переживаю щодо моїх дій та вчинків.

## Шкала емоційного відгуку

(авт. А. Мехрабян, адапт. Н. Епштейном)

*Інструкція:* «Перед Вами в анкеті запропоновані деякі твердження. У відповідному бланку напроти номера кожного з них Вам необхідно поставити певну позначку: якщо Ви цілком згодні – «4», якщо більше згодні, ніж не згодні – «3», якщо скоріше не згодні – «2», якщо абсолютно не згодні – «1». Відповідати необхідно швидко, довго не задумуватись».

№	Твердження
1	Мене засмучує, коли я бачу, що незнайома людина почувається серед інших людей самотньо.
2	Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої почуття.
3	Коли хтось поруч зі мною нервує, я теж починаю нервувати.
4	Я вважаю, що плакати від щастя нерозумно.
5	Я близько до серця приймаю проблеми своїх друзів.
6	Іноді пісні про кохання викликають у мене багато почуттів.
7	Я б сильно хвилювався (хвилювалася), якби мав (мала) повідомити людині неприємну для нього звістку.
8	На мій настрій сильно впливають оточуючі люди.
9	Мені хотілося б отримати професію, пов'язану з спілкуванням з людьми.
10	Мені дуже подобається спостерігати, як люди приймають подарунки.
11	Коли я бачу, як плаче людини, то й сам (сама) засмучуюсь.
12	Слухаючи деякі пісні, я часом відчуваю себе щасливою (щасливим).
13	Коли я читаю, то так переживаю, ніби написане відбувається насправді.
14	Коли я бачу, що з кимось погано поведуться, то завжди серджуся.
15	Я можу залишатися спокійним (спокійною), навіть якщо всі навколо хвилюються.
16	Мені неприємно, коли люди при перегляді кінофільму зітхають і плачуть.
17	Коли я приймаю рішення, ставлення інших людей до нього, як правило, ролі не грають.
18	Я втрачаю душевний спокій, коли оточуючі чимось пригнічені.
19	Я переживаю, коли бачу людей, котрі хвилюються через дрібниці.
20	Я дуже засмучуюсь, коли бачу страждання тварин.
21	Нерозумно переживати з приводу того, що відбувається в кіно або в книжці.
22	Я дуже засмучуюсь, коли бачу безпорадних старих людей.
23	Я дуже переживаю, коли дивлюся фільм.
24	Я можу залишитися байдужим до будь-якого хвилювання навколо.
25	Маленькі діти плачуть без причини.

### Індекс толерантності

(авт. Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е. Хухлаєв, Л.А.Шайгерова)

*Інструкція:* «У запропонованій анкеті прочитайте уважно твердження та у відповідному бланку напроти номера кожного з них поставте певну цифру: «0» у випадку, якщо абсолютно не згодні, «1» - якщо не згодні, «2» - скоріше не згодні, «3» - скоріше згодні, «4» - згодні, «5» - повністю згодні.

№	Твердження
1	В средствах массовой информации может быть представлено любое мнение.
2	В смешанных браках обычно больше проблем, чем в браках между людьми одной национальности.
3	Если друг предал, надо отомстить ему.
4	К кавказцам станут относиться лучше, если они изменят свое поведение.
5	В споре может быть правильной только одна точка зрения.
6	Нищие и бродяги сами виноваты в своих проблемах.
7	Нормально считать, что твой народ лучше, чем все остальные.
8	С неопрятными людьми неприятно общаться.
9	Даже если у меня есть свое мнение, я готов выслушать и другие точки зрения.
10	Всех психически больных людей необходимо изолировать от общества.
11	Я готов принять в качестве члена своей семьи человека любой национальности.
12	Беженцам надо помогать не больше, чем всем остальным, так как у местных проблем не меньше.
13	Если кто-то поступает со мной грубо, я отвечаю тем же.
14	Я хочу, чтобы среди моих друзей были люди разных национальностей.
15	Для наведения порядка в стране необходима "сильная рука".
16	Приезжие должны иметь те же права, что и местные жители.
17	Человек, который думает не так, как я, вызывает у меня раздражение.
18	К некоторым нациям и народам трудно хорошо относиться.
19	Беспорядок меня очень раздражает.
20	Любые религиозные течения имеют право на существование.
21	Я могу представить чернокожего человека своим близким другом.
22	Я хотел бы стать более терпимым человеком по отношению к другим.

### Шкала моральної нормативності

(авт. А.Г. Маклаков и С.В. Чермянін)

*Інструкція:* «Прочитайте перераховані нижче твердження та, якщо згодні, у відповідному блаку напроти нього поставте знак «+», а якщо не згодні – «-».

№	Твердження
1	У меня отсутствовали неприятности из-за моего поведения.
2	В детстве я одно время совершал мелкие кражи.
3	Было бы хорошо, если бы почти все законы отменили.
4	Иногда я испытываю сильное желание нарушить правила приличия или кому-нибудь навредить.
5	Некоторые люди до того любят командовать, что меня так и тянет делать все наперекор, даже если я знаю, что они правы.
6	Иногда меня так и подмывает с кем-нибудь затеять драку.
7	Я считаю, что меня часто наказывали незаслуженно.
8	Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.
9	Я злоупотреблял спиртными напитками.
10	Всю жизнь я строго слеую принципам, основанным на чувстве долга.
11	Случалось, что я препятствовал или поступал наперекор людям просто из принципа, а не потому, что дело было действительно важным.
12	Я всегда был независимым и свободным от контроля со стороны семьи.
13	Мне легко заставить других людей бояться себя, и иногда я это делаю ради забавы.
14	Глупо осуждать человека, обманувшего того, кто сам позволяет себя обманывать.
15	Я возмущаюсь каждый раз, когда узнаю, что преступник по какой-либо причине остался безнаказанным.
16	У меня никогда не было столкновений с законом.
17	Я убежден, что существует лишь одно-единственное правильное понимание смысла жизни.
18	Я думаю, что можно, не нарушая закона, найти в нем лазейку.
19	Можно простить людям нарушение правил, которые они считают неразумными.
20	Я предпочитаю действовать согласно собственным планам, а не следовать указаниям других.
21	Я стараюсь уклониться от конфликтов и затруднительных положений.
22	Если я захочу сделать что-то, но окружающие считают, что этого делать не стоит, я легко могу отказаться от своих намерений.
23	Глупо осуждать людей, которые стремятся взять от жизни все, что могут.
24	Мне безразлично, что обо мне думают другие.



## Мотивація професійної діяльності

(авт. К. Замфір, адапт. А. О. Реана)

*Інструкція:* «Прочитайте перераховані нижче мотиви професійної діяльності та дайте оцінку їх значущості для Вас за допомогою п'ятибальної шкали у відповідному бланку: якщо зовсім неважливо – «1», досить неважливо – «2», важливо, але не дуже – «3», досить важливо – «4», дуже важливо – «5».

1. Грошовий заробіток.
2. Прагнення до кар'єрного зростання.
3. Прагнення уникнути критики від керівника та колег.
4. Прагнення уникнути можливих покарань і неприємностей.
5. Потреба у досягненні соціального престижу та поваги інших.
6. Задоволення від процесу та результату роботи.
7. Можливість найбільш повної самореалізації саме в цій діяльності.

### Індикатор копінг-стратегій

(авт. Д.Арміхан, адапт. Н. А. Сироти та В. М. Ялтонського)

*Інструкція:* «У запропонованій анкеті представлені різні варіанти подолання складних ситуацій та неприємностей. Визначте, які із варіантів Ви зазвичай використовуєте, після чого у відповідному бланку поставте певну позначку проти номера твердження у клітинці з обраною відповіддю: якщо цілком згодні – «+», якщо згодні – «?», а якщо не згодні – «-».

№	Твердження
1	Позволяю себе поділитися чувством з другом.
2	Стараюсь сделать так, чтобы смочь наилучшим образом решить проблему.
3	Осуществляю поиск возможных решений, прежде чем что-то предпринять.
4	Пытаюсь отвлечься от проблемы.
5	Принимаю сочувствие и понимание от кого-либо.
6	Делаю все возможное, чтобы не показать окружающим, что мои дела плохи.
7	Обсуждаю ситуацию с людьми, это помогает мне чувствовать себя лучше.
8	Ставлю ряд целей, позволяющих постепенно справляться с ситуацией.
9	Очень тщательно взвешиваю возможности выбора.
10	Мечтаю, фантазирую о лучших временах.
11	Пытаюсь различными способами решать проблему, пока не найду верный.
12	Доверяю свои страхи родственнику или другу.
13	Больше времени, чем обычно, провожу один.
14	Рассказываю другим людям о ситуации, так как ее обсуждение помогает мне прийти к ее разрешению.
15	Думаю, что нужно сделать, чтобы исправить положение.
16	Сосредотачиваюсь полностью на решении проблемы.
17	Обдумываю про себя план действий.
18	Смотрю телевизор дольше, чем обычно.
19	Иду к другу или специалисту, чтобы он помог мне чувствовать себя лучше.
20	Стою твердо и борюсь за то, что мне нужно в этой ситуации.
21	Избегаю общения с людьми.
22	Переключаюсь на хобби или занимаюсь спортом, чтобы избежать проблем.
23	Иду к другу за советом - как исправить ситуацию.
24	Иду к другу, чтобы он помог мне лучше почувствовать проблему.
25	Принимаю сочувствие, взаимопонимание друзей.
26	Сплю больше обычного.
27	Фантазирую о том, что все могло бы быть иначе.
28	Представляю себя героем книги или кино.
29	Пытаюсь решить проблему.
30	Хочу, чтобы люди оставили меня одного.
31	Принимаю помощь от друзей или родственников.
32	Ищу успокоения у тех, кто знает меня лучше.
33	Пытаюсь тщательно планировать свои действия, а не действовать импульсивно под влиянием внешнего побуждения.

## Додаток Т

Таблиця 1

**Інтеркореляційна матриця взаємозв'язків між кількісними показниками структурних компонентів стресостійкості соціальних працівників у період ранньої дорослості та психологічними умовами її розвитку (n=60)**

	S	O	SO	I-E	A	EV	M	V	KK	Su	Sp
S		-0,122	-0,077	0,071	-	0,234	-0,171	0,027	-0,050	-0,028	-0,013
O	-0,122		-,331*	-0,150	0,188	-0,067	0,763**	-0,139	-0,018	-0,038	0,016
SO	-0,077	-0,331*		0,043	-0,349*	0,252	-0,330*	0,074	-0,202	0,277*	-0,232
I-E	0,071	-0,150	0,043		0,026	0,014	-0,123	0,765**	-0,034	0,150	0,030
A	-	0,188	-	0,026		-	0,224	-0,005	0,119	-0,016	0,039
EV	-0,106	0,065	-0,072	0,012	0,013		-0,106	0,065	-0,072	0,012	0,013
M	-0,171	0,763**	-	-0,123	0,224	-0,106		-0,063	0,045	-0,168	0,007
V	0,027	-0,139	0,074	0,765**	-0,005	0,065	-0,063		-0,076	0,108	-0,005
KK	-0,050	-0,018	-0,202	-0,034	0,119	-0,072	0,045	-0,076		-	0,129
Su	-0,028	-0,038	0,277*	0,150	-0,016	0,012	-0,168	0,108	-	0,541**	-0,022
Sp	-0,013	0,016	-0,232	0,030	0,039	0,013	0,007	-0,005	0,129	-0,022	
Ko	-0,059	-0,017	0,134	-0,073	-0,098	0,071	0,152	-0,026	0,199	-	-
Y	-0,090	0,062	-0,146	-0,131	0,080	-0,055	0,117	0,026	0,244	-	-
Pr	0,170	-0,012	-0,147	-0,031	0,013	-0,041	-0,035	-0,179	0,195	-	-0,035
E	-0,056	0,499**	-0,178	-0,102	0,069	-0,033	0,488**	-0,083	0,070	-0,226	-0,200
T	0,021	0,368**	-0,093	0,130	0,107	-0,084	0,308*	0,095	0,153	-0,224	-0,298*
MN	-0,005	-0,032	0,185	-0,324*	-0,205	0,218	-0,133	-0,273*	-	0,582**	0,233
VM	0,046	-0,205	0,089	0,004	-0,192	0,146	-0,154	-0,147	-0,049	0,022	0,079
ZPM	-0,138	-0,009	0,015	0,095	-0,015	-0,072	0,007	0,196	-0,203	0,205	-0,058
ZNM	-0,034	0,211	-0,068	-0,143	0,144	0,023	0,077	-0,002	-	0,356**	-0,188
VP	-0,218	-0,177	0,147	0,058	-0,109	0,002	-0,020	0,108	0,125	0,025	-0,082
PSP	-0,198	-0,085	-0,158	0,077	0,149	-0,225	0,048	0,068	0,159	-0,039	0,237
YP	-0,321*	0,240	-0,152	-0,198	0,208	-0,103	0,242	-0,052	-0,040	0,234	-0,097

## Продовження таблиці 1

	<b>Ko</b>	<b>Y</b>	<b>Pr</b>	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>MN</b>	<b>VM</b>	<b>ZPM</b>	<b>ZNM</b>	<b>VP</b>	<b>PSP</b>	<b>YP</b>
<b>S</b>	-0,171	-0,090	0,170	0,056	0,021	0,005	0,046	-0,138	-0,034	-0,218	-0,198	- 0,321*
<b>O</b>	-0,017	0,062	-0,012	0,499**	0,368* *	-0,032	-0,205	-0,009	0,211	-0,177	-0,085	0,240
<b>SO</b>	0,134	-0,146	-0,147	-0,178	-0,093	-0,185	0,089	0,015	-0,068	0,147	-0,158	-0,152
<b>I-E</b>	-0,073	-0,131	-0,031	-0,102	0,130	-0,324*	0,004	0,095	-0,143	0,058	0,077	-0,198
<b>A</b>	-0,098	0,080	0,013	0,069	0,107	-0,205	-0,192	-0,015	0,144	-0,109	0,149	0,208
<b>EV</b>	0,071	-0,055	-0,041	-0,033	-0,084	0,218	0,146	-0,072	0,023	0,002	-0,225	-0,103
<b>M</b>	0,152	0,117	-0,035	0,488**	0,308*	-0,133	-0,154	0,007	0,077	-0,020	0,048	0,242
<b>V</b>	-0,026	0,026	-0,179	-0,083	0,095	-0,273*	-0,147	0,196	-0,002	0,108	0,068	-0,052
<b>KK</b>	0,199	0,244	0,195	0,070	0,153	-0,482**	-0,049	-0,203	- 0,413* *	0,125	0,159	-0,040
<b>Su</b>	-0,431**	-0,570**	- 0,348* *	-0,226	-0,224	0,582**	0,022	0,205	0,356* *	0,025	-0,039	0,234
<b>Sp</b>	-0,445**	-0,401**	-0,035	-0,200	- 0,298*	0,233	0,079	-0,058	-0,188	-0,082	0,237	-0,097
<b>Ko</b>		0,272*	-0,250	0,312*	0,395* *	-0,371**	0,056	-0,136	0,150	0,138	-0,144	- 0,257*
<b>Y</b>	0,272*		-0,179	0,234	0,299*	-0,448**	-0,042	0,011	-0,164	0,012	-0,127	-0,015
<b>Pr</b>	-0,250	0,179		-0,073	-0,136	-0,193	-0,121	-0,137	-0,004	-0,091	0,123	0,053
<b>E</b>	0,312*	0,234	-0,73		0,797* *	-0,350**	-0,212	-0,206	0,073	-0,079	- 0,292*	-0,043
<b>T</b>	0,395**	0,299*	-0,136	0,797**		-0,516**	-0,187	-0,074	-0,017	-0,082	- -0,168	-0,090
<b>MN</b>	-0,371**	-0,448**	-0,193	-0,350**	- 0,516* *		0,133	0,068	0,348* *	-0,115	-0,087	0,197
<b>VM</b>	0,056	-0,042	-0,121	-0,212	-0,187	0,133		0,359* *	-0,156	0,137	-0,089	-0,186
<b>ZPM</b>	-0,136	0,011	-0,137	-0,206	-0,074	0,068	0,359* *		0,099	-0,029	0,047	0,144
<b>ZNM</b>	-0,139	-0,164	-0,004	0,073	-0,017	0,348**	-0,156	0,099		-0,251	-0,057	0,262*
<b>VP</b>	0,138	0,012	-0,091	-0,079	-0,082	-0,115	0,137	-0,029	-0,251		0,513* *	0,290*
<b>PSP</b>	-0,144	-0,127	0,123	-0,292*	- -0,168	-0,087	-0,089	-0,057	-0,057	0,513* *		0,437* *
<b>YP</b>	-0,257*	-0,015	0,053	-0,043	-0,090	0,197	-0,186	0,144	0,262*	0,290*	0,437* *	

**Інтеркореляційна матриця взаємозв'язків між кількісними показниками структурних компонентів стресостійкості соціальних працівників у період середньої дорослості та психологічними умовами її розвитку (n=60)**

	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>SO</b>	<b>I-E</b>	<b>A</b>	<b>EV</b>	<b>M</b>	<b>V</b>	<b>KK</b>	<b>Su</b>	<b>Sp</b>
<b>S</b>		-0,059	0,150	-0,062	-0,444**	0,590**	0,175	0,518**	0,213	-0,336*	-0,174
<b>O</b>	-0,059		-0,227	-0,350**	0,427**	-0,382**	0,001	-0,146	-0,506**	0,071	0,088
<b>SO</b>	0,150	-0,227		0,218	-0,367**	0,237	0,380**	0,182	0,153	-0,284*	-0,281*
<b>I-E</b>	-0,062	-0,350**	0,218		-0,071	0,102	0,058	0,427**	0,497**	0,024	-0,176
<b>A</b>	-0,444**	0,427**	-0,367**	-0,071		-0,775**	-0,243	-0,228	0,070	0,076	-0,070
<b>EV</b>	0,590**	-0,382**	0,237	0,102	0,775**		0,127	0,370**	0,112	-0,039	0,025
<b>M</b>	0,175	0,001	0,380**	0,058	-0,243	0,127		0,388**	0,000	-0,177	0,152
<b>V</b>	0,518**	-0,146	0,182	0,427**	-0,228	0,370**	0,388**		0,344**	-0,183	-0,104
<b>KK</b>	0,213	-0,506**	0,153	0,497**	0,070	0,112	0,000	0,344**		-0,093	-0,126
<b>Su</b>	-0,336*	0,071	-0,284*	0,024	0,076	-0,039	-0,177	-0,183	-0,093		0,065
<b>Sp</b>	-0,174	0,088	-0,281*	-0,176	-0,070	0,025	0,152	-0,104	-0,126	0,065	
<b>Ko</b>	0,138	0,129	0,288*	-0,170	-0,091	-0,076	0,356**	-0,014	-0,206	-0,222	-0,306*
<b>Y</b>	0,002	-0,135	0,136	0,230	-0,007	0,009	-0,228	0,049	0,216	-0,349	-0,169
<b>Pr</b>	0,324*	-0,068	0,066	-0,003	0,076	0,045	0,019	0,204	0,137	-0,569**	-0,238
<b>E</b>	0,018	0,147	0,341**	-0,062	-0,132	-0,034	0,465**	0,129	-0,224	-0,142	-0,118
<b>T</b>	0,030	-0,017	0,264*	0,164	-0,073	-0,006	0,650**	0,242	-0,132	-0,188	0,062
<b>MN</b>	-0,136	0,242	-0,570**	-0,195	0,236	-0,105	-0,605**	-0,306*	-0,169	0,435**	0,090
<b>VM</b>	0,259*	-0,056	0,497**	0,136	-0,260*	0,189	0,846**	0,439**	0,085	-0,290*	-0,034
<b>ZPM</b>	-0,024	0,011	0,250	0,031	0,041	-0,079	0,504**	0,175	-0,018	-0,111	-0,101
<b>ZNM</b>	-0,033	0,153	0,226	0,059	0,243	-0,131	0,193	0,118	0,123	-0,230	-0,284**
<b>VP</b>	0,176	-0,225	0,413**	0,034	-0,049	0,155	0,117	0,045	0,214	-0,170	-0,318*
<b>PSP</b>	0,027	0,209	0,120	-0,139	0,252	-0,086	0,029	-0,161	-0,134	-0,051	-0,176
<b>YP</b>	-0,080	0,303*	-0,056	-0,342**	0,029	-0,054	-0,024	-0,243	-0,378**	0,367**	0,013

## Продовження таблиці 2

	Ko	Y	Pr	E	T	MN	VM	ZPM	ZNM	VP	PSP	YP
<b>S</b>	0,138	0,002	0,324*	0,018	0,030	-0,136	0,259*	-0,024	-0,033	0,176	0,027	-0,080
<b>O</b>	0,129	-0,135	-0,068	0,147	-0,017	0,242	-0,056	0,011	0,153	-0,225	0,209	0,303*
<b>SO</b>	0,288*	0,136	0,066	0,341**	0,264*	- 0,570**	0,497**	0,250	0,226	0,413**	0,120	-0,056
<b>I-E</b>	-0,170	0,230	-0,003	-0,062	0,164	-0,195	0,136	0,031	0,059	0,034	-0,139	- 0,342**
<b>A</b>	-0,091	-0,007	0,076	-0,132	-0,073	0,236	-0,260*	0,041	0,243	-0,049	0,252*	0,029
<b>EV</b>	-0,76	0,009	0,045	-0,034	-0,006	-0,105	0,189	-0,079	-0,131	0,155	-0,086	-0,054
<b>M</b>	0,356**	-0,228	0,019	0,465**	0,650**	- 0,605**	0,848**	0,504**	0,193	0,117	0,029	-0,024
<b>V</b>	-0,014	0,049	0,204	0,129	0,242	-0,306*	0,439**	0,175	0,118	0,045	-0,161	-0,243
<b>KK</b>	-0,206	0,216	0,137	-0,224	-0,132	-0,169	0,085	-0,018	0,123	0,214	-0,134	- 0,378**
<b>Su</b>	-0,222	- 0,349**	- 0,569**	-0,142	-0,188	0,435**	-0,290*	-0,111	-0,230	-0,170	-0,051	0,367**
<b>Sp</b>	-0,306*	-0,169	-0,238	-0,118	0,062	0,090	-0,034	-0,101	-0,284*	-0,318*	-0,176	0,013
<b>Ko</b>		-0,335*	-0,076	0,692**	0,332*	-0,162	0,213	0,195	0,070	0,109	0,205	0,085
<b>Y</b>	-0,335*		-0,160	- 0,442**	-0,217	-0,105	-0,030	-0,148	0,162	0,093	-0,128	-0,235
<b>Pr</b>	-0,076	-0,160		0,077	0,143	-0,299*	0,188	0,145	0,245	0,094	0,095	-0,304*
<b>E</b>	0,692**	- 0,442**	0,077		0,492**	- 0,375**	0,408**	0,228	0,044	-0,095	0,130	-0,041
<b>T</b>	0,332*	-0,217	0,143	0,492**		- 0,396**	0,609**	0,704**	0,316*	-0,035	0,182	-0,149
<b>MN</b>	-0,162	-0,105	-0,299*	- 0,375**	- 0,396**		- 0,799**	-0,325*	-0,273*	-0,251	-0,048	0,204
<b>VM</b>	0,213	-0,030	0,188	0,408**	0,609**	- 0,799**		0,529**	0,327*	0,271*	0,154	-0,143
<b>ZPM</b>	0,195	-0,148	0,145	0,228	0,704**	-0,325*	0,529**		0,578**	0,081	0,234	-0,004
<b>ZNM</b>	0,070	0,162	0,245	0,044	0,316*	-0,273*	0,327*	0,578**		0,084	0,087	-0,223
<b>VP</b>	0,109	0,093	0,094	-0,095	-0,035	-0,251	0,271*	0,081	0,084		0,523**	0,186
<b>PSP</b>	0,205	-0,128	0,095	0,130	0,182	-0,048	0,154	0,234	0,087	0,523**		0,405**
<b>YP</b>	0,085	-0,235	-0,304*	-0,041	-0,149	0,204	-0,143	-0,004	-0,223	0,186	0,405**	

Таблиця 3

**Інтеркореляційна матриця взаємозв'язків між кількісними показниками структурних компонентів стресостійкості соціальних працівників у період пізньої дорослості та психологічними умовами її розвитку (n=57)**

	S	O	SO	I-E	A	EV	M	V	KK	Su	Sp
S		-0,259	0,443* *	0,476* *	- 0,320*	0,731* *	0,703* *	0,788* *	0,067	-0,097	0,015
O	-0,259		- 0,292*	- 0,271*	0,128	-0,165	-0,144	-0,141	-0,166	-0,042	-0,019
SO	0,443* *	- 0,292*		0,451* *	- 0,419* *	0,463* *	0,207	0,294*	0,321* *	-0,004	0,135
I-E	0,476* *	- 0,271*	0,451* *		- 0,334*	0,545* *	0,375* *	0,363* *	0,576* *	0,010	-0,002
A	- 0,320*	0,128	- 0,419* *	- 0,334*		- 0,727* *	- 0,281*	- 0,370* *	0,134	0,071	0,124
EV	0,731* *	-0,165	0,463* *	0,545* *	- 0,727* *		0,542* *	0,638* *	0,109	-0,043	-0,008
M	0,703* *	-0,144	0,207	0,375* *	- 0,281*	0,542* *		0,857* *	-0,087	-0,241	-0,078
V	0,788* *	-0,141	0,294*	0,363* *	- 0,370* *	0,638* *	0,857* *		-0,073	-0,231	-0,023
KK	0,067	-0,166	0,321* *	0,576* *	0,134	0,109	-0,087	-0,073		0,094	0,111
Su	-0,097	-0,042	-0,004	0,010	0,071	-0,043	-0,241	-0,231	0,094		-0,201
Sp	0,015	-0,019	0,135	-0,002	0,124	-0,008	-0,078	-0,023	0,111	-0,201	
Ko	0,177	0,065	0,071	0,031	-0,149	0,206	0,056	0,015	0,005	- 0,280*	0,282*
Pr	0,005	0,071	-0,107	-0,009	0,019	-0,138	0,280*	0,148	-0,150	- 0,279*	- 0,511**
Y	-0,044	-0,042	-0,083	-0,027	-0,106	0,040	0,012	0,123	-0,106	- 0,375* *	- 0,387**
E	0,449* *	-0,214	0,379* *	0,921* *	- 0,337*	0,536* *	0,349* *	0,363* *	0,502* *	-0,034	-0,062
T	0,042	0,638* *	-0,117	0,151	-0,060	0,121	0,087	0,063	0,064	-0,107	-0,023
MN	-0,166	-0,054	-0,187	- 0,434* *	0,240	- 0,367* *	-0,243	-0,182	- 0,266*	-0,025	-0,036
VM	0,360*	-0,011	0,211	0,220	-0,188	0,280*	0,684* *	0,576* *	-0,167	-0,217	-0,119
ZPM	0,191	0,003	0,198	0,083	-0,049	0,160	0,372* *	0,253	-0,081	-0,143	0,109
ZNM	0,008	0,149	-0,019	-0,155	0,130	-0,150	0,131	0,070	-0,222	-0,129	-0,202
VP	0,522* *	- 0,355* *	0,315* *	0,391* *	- 0,283*	0,397* *	0,346* *	0,453* *	0,147	0,019	0,070
PSP	0,352* *	-0,069	0,213	0,057	0,012	0,113	0,229	0,272* *	0,001	-0,116	0,257
YP	-0,050	0,004	0,041	-0,114	0,165	-0,077	-0,071	-0,025	0,042	-0,045	0,093

## Продовження таблиці 3

	Ko	Pr	Y	E	T	MN	VM	ZPM	ZNM	VP	PSP	YP
<b>S</b>	0,177	0,005	-0,044	0,449* *	0,042	-0,166	0,360* *	0,191	0,008	0,522* *	0,352* *	-0,050
<b>O</b>	0,065	0,071	-0,042	-0,214	0,638* *	-0,054	-0,011	0,003	0,149	- 0,355* *	-0,069	0,004
<b>SO</b>	0,071	-0,107	-0,083	0,379* *	-0,117	-0,187	0,211	0,198	-0,019	0,315*	0,213	0,041
<b>I-E</b>	0,031	-0,009	-0,027	0,921* *	0,151	- 0,434* *	0,220	0,083	-0,155	0,391* *	0,057	-0,114
<b>A</b>	-0,149	0,019	-0,106	- 0,337* *	-0,060	0,240	-0,188	-0,049	0,130	- 0,283* *	0,012	0,165
<b>EV</b>	0,206	-0,138	0,040	0,536* *	0,121	- 0,367* *	0,280*	0,160	-0,150	0,397* *	0,113	-0,077
<b>M</b>	0,056	0,280*	0,012	0,349* *	0,087	-0,243	0,684* *	0,372* *	0,131	0,346* *	0,229	-0,071
<b>V</b>	0,015	0,148	0,123	0,363* *	0,063	-0,182	0,576* *	0,253	0,070	0,453* *	0,272*	-0,025
<b>KK</b>	0,005	-0,150	-0,106	0,502* *	0,064	- 0,266* *	-0,167	-0,081	-0,222	0,147	0,001	0,042
<b>Su</b>	- 0,280*	-0,249	- 0,375* *	-0,034	-0,107	-0,025	-0,217	-0,143	-0,129	0,019	-0,116	-0,045
<b>Sp</b>	- 0,282*	- 0,511* *	- 0,387* *	-0,062	-0,023	-0,036	-0,119	0,109	-0,202	0,070	0,257*	0,093
<b>Ko</b>		- 0,375* *	- 0,392* *	0,016	0,157	-0,183	-0,001	0,106	-0,077	0,102	0,273*	-0,002
<b>Pr</b>	- 0,375* *		0,088	0,003	0,035	-0,025	0,233	0,064	0,168	-0,062	-0,233	-0,095
<b>Y</b>	- 0,392* *	0,088		0,090	-0,005	0,256	0,057	-0,126	0,194	-0,152	-0,097	0,062
<b>E</b>	0,016	0,003	0,090		0,229	- 0,344* *	0,156	0,018	-0,219	0,331*	0,016	-0,091
<b>T</b>	0,157	0,035	-0,005	0,229		-0,171	0,102	0,017	0,033	-0,184	-0,001	0,190
<b>MN</b>	-0,183	-0,025	0,256	- 0,344* *	-0,171		-0,228	-0,226	0,188	-0,204	0,074	-0,103
<b>VM</b>	-0,001	0,233	0,057	0,156	0,102	-0,228		0,709* *	0,485* *	0,312*	0,195	0,112
<b>ZPM</b>	0,106	0,064	-0,126	0,018	0,017	-0,226	0,709* *		0,347* *	0,229	0,110	0,323*
<b>ZNM</b>	-0,077	0,168	0,194	-0,219	0,033	0,188	0,485* *	0,347* *		-0,093	0,117	0,077
<b>VP</b>	0,102	-0,062	-0,152	0,331* *	-0,184	-0,204	0,312*	0,229	-0,093		0,408* *	0,027
<b>PSP</b>	0,273*	-0,233	-0,097	0,016	-0,001	0,074	0,195	0,110	0,117	0,408* *		0,377* *
<b>YP</b>	-0,002	-0,095	0,062	-0,091	0,190	-0,103	0,112	0,323*	0,077	0,027	0,377* *	



## Програма активізації психологічних умов розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій

### Заняття № 1. «Стрес у професійній діяльності соціальних працівників»

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 стресостійкості соціальних працівників.

**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 соціальні працівники 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 – докладати 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, бажаючи висловлюють думку стосовно того, чи коректно прозвучала розповідь про нього і чи є бажання щось додати.

**Вправа 4. «Значущість стресової ситуації».** 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 проранжувати ситуації і знову вишукуватись в шеренгу.

*Приклади карток:* Звільнення з посади, Звістка про смерть далеких родичів, Сварка з близькою людиною, Псування улюблених черевиків, Хвороба, Телевізійні новини про теракти у місті, Раптова несправність автомобіля, Смерть домашнього улюбленця, 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..

**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. «Стресостійкість – одна з найважливіших компетенцій соціального працівника»**

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. «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 іншої 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 збоку 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».

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

*Мета:* переоцінка минулого досвіду стресової ситуації 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 надасте 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 урок Ви можете отримати з цього випадку, щоб наступного разу уникнути схожих неприємностей?».

**Завершальна частина.** Час: 10 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?

### **Заняття № 3. «Оптимізм – перший крок до стресостійкості»**

Час: 1 година 30 хвилин.

*Мета заняття:* ознайомлення учасників зі змістом понять «оптимізм» і «песимізм», формування оптимістичного світогляду та навичок позитивного мислення.

**Вступна частина.** Час: 15 хвилин.

Обговорення змін, що відбулися з учасниками після минулого заняття. Теоретичний огляд понять «оптимізм» та «песимізм».

**Основна частина.**

**Притча «Жителі в місті».** Час: 10 хвилин.

*Мета:* занурення 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. «Позитивні та негативні сторони складних життєвих ситуацій».**

Час: 25 хвилин.

**Мета:** усвідомлення негативних та 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 життєвих ситуацій, а інша – позитивні. Після того, як групи виконають це завдання, ведучий пропонує влаштувати дискусію, під час якої відповіді-аргументи груп озвучуються по черзі. У якості підбиття підсумків вправи, учасникам пропонується відповісти на питання: «Який стиль мислення: оптимістичний чи песимістичний, є більш ефективним при стресових ситуаціях і чому?».

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

**Мета:** навчання виявляти свої 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 кожен з наведених установок та знайти до кожної контраргумент.

2) Уявлення, що «наступив кінець світу» - ситуація жахлива і межує із

катастрофою.

Слова-маркери: це жахливо, це катастрофа, я цього не переживу 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.

**Завершальна частина.** Час: 15 хвилин.

Соціальним працівникам 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 № 4. «Я молодець»**

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: 15 хвилин.

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

**Основна частина.**

**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 знаходитесь перед великим екраном і дивитися кінофільм, героєм якого є Ви. Дуже важливо, щоб цей фільм був якомога яскравіший. Надавайте 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, відчувати задоволення собою».

**Вправа 2. «Шлюбне оголошення».** Час: 45 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.д. (не слід згадувати про матеріальні цінності). Так само слід описати свій ідеал. Потім оголошення зачитуються та обговорюються у групі.

**Завершальна частина.**

**Вправа 3. «Моє ім'я».** Час: 20 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?».

#### **Заняття № 5. «Я – творець свого життя»**

Час: 1 година 30 хвилин.

**Мета заняття:** ознайомлення учасників зі змістом поняття «локус-контроль», розвиток розуміння необхідності брати відповідальність за контроль

над ситуацією.

**Вступна частина.** Час: 15 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після минулого заняття.

**Основна частина.**

**Вправа 1. «Мій вибір».** Час: 25 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, сьогоднішнє, майбутнє. Далі кожна підгрупа складає таблицю, у якій права сторона – «мій вибір», а ліва – «немає можливості вибрати». Мікрогрупа повинна обговорити основні цінності й домагання і розмістити їх у двох колонках.

**«Лист собі улюбленому».** Час: 35 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. Бажаючи 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.д. 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 кому-небудь?».

**Заклучна частина.** Час: 15 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 № 6. «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 30 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після заняття на минулому тижні. Теоретичний огляд поняття «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 теоретичними основами методу аутогенного тренування І. Шульца.

**Основна частина.**

**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 кровеносних судин.

**Процедура:** Перебуваючи у зручному положенні, учасники повинні подумки 5–6 разів повторити: «Права (у шульг – ліва) рука тепла». В 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 хрипіння. 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.

Соціальним працівникам 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 № 7. «Я досягну успіху»

Час: 1 година 30 хвилин.

*Мета заняття:* розвиток внутрішньої мотивації у професійній діяльності соціальних працівників та прагнення досягти успіху в соціальній сфері.

**Вступна частина.** Час: 20 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після минулого заняття. Бажаючі розповідають про враження після самостійного практикування вправ для зниження тривожності та психоемоційної напруги.

**Основна частина.**

**Вправа 1. «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 саміті.

**Вправа 2. «Мій скарб»** Час: 20 хвилин.

*Мета:* формування вмінь самостійно ставити перед собою цілі і визначати шляхи їхнього досягнення, тренування навичок поведінки у 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.

Соціальним працівникам 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 № 8. «Конфліктна компетентність: перетворення проблеми у ресурс»

Час: 1 година 30 хвилин.

*Мета заняття:* систематизація знань про види конфліктів, причини їх виникнення та способи їх вирішення, відпрацювання навичок конструктивної взаємодії у конфліктній ситуації.

**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.**

**Вправа 1. «Розподіл монет».** Час: 30 хвилин.

*Мета:* поставити учасників у ситуацію конфлікту, визначення індивідуального стилю 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.

«Давай, 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 3. «Заборонений плід».** Час: 30 хвилин.

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



**Процедура:** Всі учасники по черзі показують, як вони поведуться у ситуаціях, коли їхні бажання розходяться із зовнішніми або внутрішніми нормами. Роль «забороненого плода» може грати будь-який предмет. Необхідно зобразити конфлікт, який би переживали учасники, бачучи перед очима те, що є бажаним, але недосяжним у силу моральних або суспільних заборон.

Далі пропонується групова дискусія щодо особистісних 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.

### **Заняття № 9. «Проблемно-орієнтовані копінг стратегії»**

Час: 1 година 30 хвилин.

**Мета заняття:** навчання ефективному застосуванню проблемно-орієнтованих копінг-стратегій у професійній діяльності соціальних працівників.

**Вступна частина.** Час: 10 хвилин.

Відбувається обговорення минулого заняття. Теоретичний огляд поняття «копінг», «проблемно-орієнтовані копінг стратегії», специфіки їх впливу на стійкість до стресу соціального працівника.

**Основна частина.**

**Вправа 1. «Інвентаризація стресів».** Час: 40 хвилин.

**Мета:** усвідомлення актуальних стресів у професійній діяльності, практикування навичок застосування проблемно-орієнтованого копінгу, обмін досвідом боротьби з професійним стресом.

**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 проранжувати 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 ми пропонуємо 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 боротьби зі стресом, то в будь-якому випадку він зможе отримати будь-які 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 стрессорами і допомагаючи іншим вирішувати їхні проблеми.

**Вправа 2. «Мій стрес».** Час проведення: 30 хвилин.

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

**Матеріали:** колода метафоричних карт «COPE».

**Процедура:** Учасники сідають навколо стола, на якому тренер викладає карти COPE із зображенням образів і сюжетів різних стресових ситуацій. Далі учасників тренінгу просять уважно розглянути 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.

## Заняття № 10. «Просоціальні копінг стратегії»

Час: 1 година 30 хвилин.

*Мета заняття:* ознайомлення учасників тренінгу з поведінковими стратегіями пошуку і надання соціальної підтримки, проведення тренування навичок пошуку, прийняття та надання соціальної підтримки.

**Вступна частина** 10 хвилин.

Обговорення змін, що виникли після заняття на минулому тижні. Теоретичний огляд поняття «просоціальні копінг стратегії», специфіки їх впливу на стійкість до стресу соціального працівника.

**Основна частина.**

**Вправа 1. Публічний виступ.** Час: 25 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. В 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 «заговор». Далі пропонується бажаним висловитися на тему важливості соціальної підтримки та її впливу на виконання будь-якої діяльності.

**Вправа 2. «Поводир».** Час: 25 хвилин.

*Мета:* тренування навичок надання та сприйняття соціальної підтримки.

**Процедура:** Учасникам пропонується розділитися на пари. Один грає роль

сліпої людини, в інший – поводиря, якому необхідно взяти «сліпого» за руку і погуляти з ним у приміщенні або по вулиці 5 хвилин. Потім учасники міняються ролями.

Після повернення всіх пар на свої місця, учасникам пропонується розказати про свої враження та відчуття під час виконання вправи, проаналізувати як переживалася власна безпомічність, як проявлялась довіра чи недовіра до поводиря, почуття відповідальності за безпеку іншого.

**Вправа 3. «Стіна довіри».** Час: 20 хвилин.

*Мета:* тренування навичок надання та сприйняття соціальної підтримки.

**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 відчуттів, які виникли у процесі проведення завдання.

**Завершальна частина.** Час: 10 хвилин.

Учасникам тренінгу по черзі пропонується висловитись з приводу того, що вони для себе дізнались корисного, як соціальна підтримка допомагає у боротьбі зі стресами, з яким настроєм вони завершують заняття.

### **Заняття № 11. «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 соціальних працівників.

**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 висунення 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.

**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 одногосно, а більшістю голосів.

**Завершальна частина.** Час: 10 хвилин.

Соціальним працівникам 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.

## Заняття № 12. «Завершення тренінгу. Підбиття підсумків»

Час: 1 година 30 хвилин.

**Мета заняття:** узагальнення отриманих під час тренінгу знань і навичок для розвитку стійкості до стресу, створення умов для продовження самостійної роботи з розвитку стресостійкості.

**Вступна частина.** Час: 20 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.**

**Вправа 1. «Ліки від стресу».** Час: 40 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: 30 хвилин.

**Вправа 2. «Я-молодець».** Час: 10 хвилин.

**Мета:** підвищення самооцінки, тренування навичок соціальної 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 тренінгу.

**Процедура:** Учасники діляться на пари, кожній з яких дається окреме завдання нагадати іншим про мету, виконані вправи, отримані нові знання і навички з кожного тренінгового заняття. Тобто, першій парі необхідно розказати про заняття № 1, другій – про заняття № 2 і т.д. Останній парі необхідно відповісти на питання: «Які нові знання та навички група здобула під час всього тренінгу, щоб підвищити свою стресостійкість?».

## Довідки про впровадження основних результатів дисертаційного дослідження

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені М.П. ДРАГОМАНОВА  
01601, м.Київ, вул. Педагогів, 9  
Телефон 234-11-08

04.06.2010 № 54  
На № \_\_\_\_\_

### ДОВІДКА

**про впровадження основних результатів дисертаційного дослідження  
О.Ю. Тетюк за темою «Психологічні умови розвитку стресостійкості  
у соціальних працівників різних вікових категорій»**

Цією довідкою підтверджується, що основні результати дисертаційного дослідження Тетюк Ю.О. на тему «Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій» впроваджено у навчальний процес на факультеті педагогіки і психології Національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова.

Зокрема, при викладанні вибіркової навчальної дисципліни «Соціально-психологічна допомога клієнтам в різних професійних сферах діяльності» студенти-магістри спеціальності «Психологія» («Практична психологія») знайомилися на лекціях і відпрацьовували під час практичних занять і самостійної роботи складові програми розвитку стресостійкості соціальних працівників. Таким чином, із ними було проведено комплекс занять, що охоплюють інтелектуально-когнітивний і рефлексивний блоки і спрямованих на усвідомлення сутності проблеми стресостійкості, досягнутих результатів в її розвитку в особистому і професійному житті. У свою чергу тренінгами було охоплено інструментально-операційний і поведінково-регулятивний блоки, які спрямовувалися на посилення вмотивованості і цілеспрямованості самостійних дій щодо особистісних змін. При цьому активно використовувалися ефективні інструменти розвитку стресостійкості.

Із методологічних позицій вплив під час занять було побудовано таким чином, щоб студенти навчилися оцінювати стресостійкість соціальних працівників, не піддаючи їх при цьому стресогенному впливу, для чого було визначено такі психологічні маркери стресостійкості, за якими можна робити висновки про рівень стресостійкості без безпосереднього впливу самих стресогенних чинників. За результатами апробації авторської програми зі студентами було проаналізовано відображені у їхній свідомості «сліди» психічного стану та поведінкових характеристик в умовах штучно змодельованих стресових ситуацій.

Заняття отримали схвальні відгуки і викликали зацікавленість студентської молоді, що може свідчити на користь ефективності проведеної авторською роботою з апробації ново розробленої цільової програми.

Проректор з наукової роботи



Г.М.Торбін



УКРАЇНА

СОЛОМ'ЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ У М.КИЄВІ  
ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ

03037 м.Київ вул. М.Кривоноса, 21, тел. 243-75-26. socsolomenka@ukr.net

від 18.05.2020 № 108/280-358  
на № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

## ДОВІДКА

про впровадження основних результатів дисертаційного дослідження  
Тептюк Ю.О. на тему «Психологічні умови розвитку стресостійкості  
у соціальних працівників різних вікових категорій»

Цією довідкою підтверджується, що основні результати дисертаційного дослідження Ю.О.Тептюк на тему «Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій» впроваджено у практичну діяльність фахівців Солом'янського районного у м. Києві центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Зокрема, завдяки впровадженню авторської програми вдалося створити для фахівців психологічно безпечний професійний простір, що забезпечує формування їхньої компетентності щодо проблеми стресу і навичок щодо його подолання в процесі психологічної підготовки; гармонізувати їхню міжособистісну взаємодію, а також надати їм соціально-психологічну підтримку і допомогу з метою підвищення їхньої індивідуальної стресостійкості.

Програма з розвитку стресостійкості фахівців із соціальної роботи передбачала проведення комплексу занять, що охоплюють інтелектуально-когнітивний і рефлексивний блоки, що спрямовані на усвідомлення ними сутності проблеми стресостійкості, досягнутих результатів у її розвитку в особистому і професійному житті; тренінги, що охоплюють інструментально-операційний і поведінково-регулятивний блоки, спрямовані на посилення вмотивованості та цілеспрямованості самостійних дій щодо особистісних самозмін, а також окремі психофізіологічні вправи, при активному використанні ефективних інструментів розвитку стресостійкості.

Як результат, кількість тих, хто мають високий рівень стресостійкості, зросла на 3,9%, а середній – на 7,2%, що може свідчити на користь ефективності проведеної авторкою роботи за допомогою розробленої нею цільової програми.

Директор



Ніна БОЧАРОВА



## УМАНСЬКА МІСЬКА РАДА

УПРАВЛІННЯ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

20300, Черкаська обл., м. Умань, вул. Садова 9/5, тел/факс (04744) 4-02-55

www.umanupszn.gov.ua, e-mail: sz@umanupszn.gov.ua, код згідно з СДРПОУ 03195808

№ 1998/01-20  
від 06 05 2020 р.  
на № \_\_\_\_\_  
від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

### АКТ

#### реалізації основних результатів дисертаційного дослідження Тептюк Ю.О. на тему «Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій»

Комісія у складі: начальник управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради Кучер Галина Михайлівна, заступника начальника управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради Мельник Світлана Миколаївна, завідувача відділенням соціальної допомоги вдома Центру інтегрованих соціальних послуг міста Умані Ротай Ольга Петрівна, підтверджує, що основні результати дисертаційного дослідження Ю.О.Тептюк на тему «Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій» впроваджено у практичну діяльність фахівців управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Так, зокрема, завдяки впровадженню авторської програми вдалося реалізувати для соціальних працівників певні психологічні умови а саме – створення психологічно безпечного професійного простору, що забезпечує формування їхньої компетентності щодо проблеми стресу і навичок щодо його подолання в процесі психологічної підготовки; гармонізація їхньої міжособистісної взаємодії, а також надання їм соціально-психологічної підтримки і допомоги із метою підвищення їхньої індивідуальної стресостійкості.

Під час реалізації програми із розвитку стресостійкості соціальних працівників було проведено комплекс занять, що охоплюють інтелектуально-когнітивний і рефлексивний блоки, спрямованих на усвідомлення ними сутності проблеми стресостійкості, досягнутих результатів у її розвитку в особистому і професійному житті; тренінги, що охоплюють інструментально-операційний і поведінково-регулятивний блоки і спрямовані на посилення вмотивованості і цілеспрямованості самостійних дій щодо особистісних самозмін, а також окремі вправи (психофізіологічний блок), при активному використанні ефективних інструментів розвитку стресостійкості.

З методологічних позицій авторський вплив було побудовано таким чином, щоб мати можливість оцінити стресостійкість соціальних працівників, не піддаючи їх при цьому стресогенному впливу, для чого було визначено такі психологічні маркери стресостійкості, за якими можна робити висновки про рівень стресостійкості без безпосереднього впливу цих стресогенних чинників. За результатами апробації відповідної програми проаналізовано відображені у свідомості соціальних працівників «сліди» психічного стану та поведінкових характеристик, виключаючи при цьому параметри результативності виконання виконуваних завдань, а також специфіку перебігу психічних процесів в умовах штучно змодельованих стресових ситуацій. Як результат, кількість тих, хто мають високий рівень стресостійкості, зростає на 4,6%, а середній – на 8,5%. Відповідно, при цьому кількість тих фахівців, що мали низький рівень стресостійкості, скоротилася на 13,1%, що може свідчити на користь ефективності проведеної авторкою роботи за допомогою розробленої нею цільової програми.

Голова комісії:  
Начальник управління



Г.М. Кучер

Члени комісії:  
Заступник начальника управління

С.М. Мельник

Завідуюча відділення

О.П. Ротай