

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**  
**на тему: ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ**  
**ПРАЦІВНИКІВ ВЕЛИКИХ КОМПАНІЙ**

Виконала: студентка II курсу,  
групи 8.0539

спеціальності 053 психологія

Паук Алєся Олєксіївна

Керівник: к.психол.н., доцент кафедри  
психології Лукасевич О.А.

Рецензент: к.психол.н., доцент кафедри  
психології Грандт В.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра психології

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

к.психол.н., доцент Н.О. Губа

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

Паук Алесі Олексіївни

1 Тема роботи (проєкту) Особливості формування стресостійкості працівників великих компаній

керівник роботи Лукаsevич О.А. к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «14» липня 2020 року № 1032-с

2 Термін подання студентом роботи \_\_\_\_\_

3 Вихідні дані до роботи аналіз психологічно-педагогічної літератури

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) провести теоретичний аналіз проблеми стресу та стресостійкості в психологічній літературі; дослідити психологічні механізми формування стресу та стресостійкості; встановити особливості стресостійкості

працівників компанії; розробити рекомендації щодо психологічних умов підвищення стресостійкості працівників компанії.

5 Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

9 рисунків, 13 таблиць

6 Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Лукаsevич О.А., доцент		
Розділ I	Лукаsevич О.А., доцент		
Розділ II	Лукаsevич О.А., доцент		
Висновки	Лукаsevич О.А., доцент		

7 Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень – квітень 2020 р.	
2	Робота над вступом	травень 2020 р.	
3	Робота над першим розділом	травень – червень 2020 р.	
4	Робота над другим розділом	вересень – жовтень 2020 р.	
5	Написання висновків	листопад 2020 р.	
6	Передзахист	листопад 2020 р.	
7	Нормоконтроль	листопад 2020 р.	

Студент \_\_\_\_\_

Паук А.О.

(підпис)

Керівник роботи (проекту) \_\_\_\_\_

Лукаsevич О.А.

(підпис)

Нормоконтроль пройдено \_\_\_\_\_

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ О.М. Грединарова

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 92 с., 13 табл., 9 рис., 51 джерело, 5 додатків.

Об'єкт дослідження – стресостійкість працівників великих компаній.

Предмет дослідження – специфіка формування професійного стресу у працівників компаній.

Мета – дослідити специфіку формування професійного стресу у працівників компаній.

Гіпотеза дослідження – на підвищення рівня стресостійкості впливають вміння здійснювати емоційну саморегуляцію і рефлексію своєї діяльності та зниження рівня показників особистісної тривожності за допомогою усвідомлення своїх адаптивних можливостей.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз психолого-педагогічної літератури;
- емпіричні: методики тестування (тестування);
- математична обробка даних

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в систематизації досліджень та емпіричному аналізі стресу у працівників та визначенні психологічних умов стресостійкості у працівників різних рівнів.

Галузь використання: у менеджменті малих та великих підприємств.

ДИСТРЕС, ЕУСТРЕС, ЕМОЦІЙНА САМОРЕГУЛЯЦІЯ, ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС, РЕСУРСИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ, РЕФЛЕКСІЯ, СТРЕС, СТРЕС-ФАКТОРИ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, ТРИВОЖНІСТЬ.

## SUMMARY

Pauk A.O. Features of the stress resistance formation for employees of large companies.

The qualifying work consists of Introduction, 2 Chapters, Conclusion, References (75 items, 7 of foreign origin), 5 appendix on 3 pages. The qualifying work volume is 98 pages long, 90 of them – main text. There are 5 tables and 2 illustrations.

The qualifying work gives theoretical survey and describes the experimental research of occupational stress, stress resistance and stress tolerance factors. The master thesis is composed of 2 chapters, each of them dealing with different aspect of occupational stress, stress resistance.

The research object is stress resistance of employees of large companies.

The research subject is the specifics of the formation of occupational stress among company employees.

The research goal: The increase in the level of stress resistance is influenced by the ability to exercise emotional self-regulation and reflexion of one's activity, as well as by the decrease in the level of personal anxiety indicators due to the awareness of one's adaptive abilities.

The research tasks are:

To analyze stress and stress resistance problems in the psychological literature.

To analyze psychological mechanisms of stress and stress resistance formation.

To identify the features of stress resistance of employees in a large company.

To develop recommendations of psychological conditions for increasing stress resistance of company employees.

Chapter 1 « Theoretical foundations of stress and stress resistance research» provides theoretical analysis of the main scientific approaches to studying stress

and stress resistance, physical and psychological mechanisms of stress formation and to analysis of professional stress and its causes.

In the Chapter 2 « Empirical study of stress resistance features of employees in large companies» characteristics of stressors and their impact on the stress resistance of employees, the recommendations of development of making conditions for formation of stress resiliens has been done.

Key words: Emotional self-regulation, professional stress, distress, eustres, stressors resources of stress resistance, stress, stress factors, stress resistance, anxiety.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ СТРЕСУ ТА СТРЕСОСТІЙКОСТІ.....	10
1.1. Основні підходи до вивчення стресу та стресостійкості у психологічній науці.....	10
2.1. Типологія стресу, фізіологічні і психологічні механізми формування стресу.....	21
1.3. Природа професійного стресу.....	38
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВЕЛИКИХ КОМПАНІЙ.....	50
2.1. Методика дослідження стресостійкості працівників великих компаній.....	50
2.2. Результати емпіричного дослідження особливостей стресостійкості працівників великих компаній.....	59
2.3. Психологічні умови підвищення стресостійкості працівників великих компаній.....	75
ВИСНОВКИ.....	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	86
ДОДАТКИ.....	91

## ВСТУП

Актуальність теми. Супроводжуючи людину на протязі всього її життя, стрес займає невід'ємну його частину. Причиною створення та розвитку концепції стресу можна вважати зростаючу, особливо у другій половині ХХ століття, актуальність проблеми захисту людини від несприятливих стрес-факторів, з якими кожна людини стикається у повсякденному житті в тій чи іншій мірі. На разі, проблема стресу досліджується у різних напрямках життєдіяльності та вже має достатній рівень інформації як теоретичної, так і практичної. С практичної точки зору проблема стресів стає все більш актуальною у зв'язку зі станами напруги, що виникають у кожної людини під впливом сильних емоцій, позитивних і негативних середовищних впливів. Вчені вважають, що незначні стреси неминучі і нешкідливі, але надмірний стрес створює великі проблеми для особистості і групи. Стресогенні чинники персональної і професійного середовища знижують життєстійкість фахівців і життєздатність організації, в якій вони працюють. Отже, вони змушують персонал і керівництво організацій зважати на їх присутність.

Слід акцентувати, що професійної діяльності без стресу не існує, специфічними, у даному випадку, будуть лише провідні стрес-фактори. Необхідно враховувати соціально-економічні та організаційні фактори, що впливають на якість виконання професійної діяльності: рівень зарплати і характер матеріального стимулювання; стратегії і стиль керівництва; особливості корпоративної культури, мотивації співробітників і міжособистісних відносин членів колективу; умови праці, оснащеність робочого місця і багато ін.. Але найбільшу зацікавленість представляють індивідуальні особливості людини які впливають на виникнення та перетікання стресу у професійній діяльності.

З одного боку, завдяки стресу ми відчуваємо різноманітні емоції, які збагачують наше життя, добиваємося нових результатів, досягаємо вершин



особистісного професійного зростання. З іншого, гальмівну дію хронічного стресу може викликати депресія, психосоматичні захворювання, психологічні проблеми особистості, що має низьку професійну мотивацію, що не прагне до підвищення кваліфікації та кар'єрного росту, що має ті чи інші деформації і деструкції, відхилення від гармонійної лінії професійного розвитку та етичної поведінки фахівця.

Великі підприємства мають ієрархічні структури та структурні підрозділи, які у свою чергу складаються з персоналу різного соціального рівня, рівня досвіду, знань, посад, достатку, виховання та ін. Всі ці фактори різнять працівників між собою, що в свою чергу може створювати непорозуміння та дискомфорт у комунікаціях, тривожні стани та постійні стреси у професійній діяльності.

Психологічна наука і практика повинна показати роботодавцям можливості управління факторами особистісно-професійного та організаційного стресу для забезпечення якості праці та продовження терміну професійної діяльності фахівців. Робити це треба за допомогою безперервного навчання протягом усієї професійної діяльності фахівця, а правильно побудовані комунікації та соціальна підтримка в колективі і групі через посилення опори на оточуючих сприятиме переведенню несприятливих проявів стресу в сприятливі, тобто дистресу в еустрес.

Розуміння таких понять як «стрес», «стресостійкість», розуміння своїх «подразників», які призводять до стресу та багато інших знань та вмінь роблять людину більш впевненою в собі, а іноді, навіть допомагають прийти до рефлексивного самовизначення, що дає великий ресурс як в роботі, так і в житті.

Людині потрібно вміти не тільки поповнювати свої ресурси, а й вміти розпоряджатися ними. Саме для цього необхідно мати уявлення про природу стресу і способах саморегуляції, тобто здатності керувати власними психічними станами і поведінкою, з тим, щоб оптимальним чином діяти в складних професійних та життєвих ситуаціях.

Об'єкт дослідження – стресостійкість працівників великих компаній.

Предмет дослідження – специфіка формування професійного стресу у працівників компаній.

Мета – дослідити специфіку формування професійного стресу у працівників компаній.

Гіпотеза дослідження – на підвищення рівня стресостійкості впливають вміння здійснювати емоційну саморегуляцію і рефлексію своєї діяльності та зниження рівня показників особистісної тривожності за допомогою усвідомлення своїх адаптивних можливостей.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз психолого-педагогічної літератури;
- емпіричні: тестування (тестування);
- математична обробка даних

Завдання:

1. Теоретичний аналіз проблеми стресу та стресостійкості в психологічній літературі.
2. Дослідити психологічні механізми формування стресу та стресостійкості.
3. Встановити особливості стресостійкості працівників компанії.
4. Розробити рекомендації щодо психологічних умов підвищення стресостійкості працівників компаній.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в систематизації досліджень та емпіричному аналізі стресу у працівників та визначенні психологічних умов стресостійкості у працівників різних рівнів.

Практичне значення. Результати роботи можуть бути використані психологами та робітниками великих компаній з метою підвищення професійної стресостійкості та зниження рівня тривожності у стресових ситуаціях.

Надійність і вірогідність. Вірогідність результатів дослідження забезпечено методологічною обґрунтованістю вихідних положень, об'єктивним аналізом стану досліджуваної проблеми.

Апробація. На Всеукраїнській науково-практичній конференції «Інтеграційні можливості сучасної психології та шляхи її розвитку» м. Запоріжжя 2020

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел 51 найменування. Загальний обсяг основного тексту 92 сторінки. Робота містить 9 рисунків, 13 таблиць та 4 додатка.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ

### 1.1. Основні підходи до вивчення стресу та стресостійкості у психологічній науці

Феномен стресу настільки багатогранний що кожне з визначень здатне описати лише одну з його сторін. Першим назвав реакцію організму на стрес реакцією боротьби та втечи («бий або біжи») Уолтер Кеннон. Але початком історії біологічної концепції стресу у психології вважається 1936 рік, а його засновником – Ганс Сельє - канадський фізіолог та ендокринолог . Вивчаючи вплив різноманітних несприятливих умов на щурів, Г. Сельє сформулював таке поняття, як «стрес як синдром фізіологічного відповіді на ушкодження як такий», а також «загальний адаптаційний синдром» (General Adaptation Syndrome, GAS). Цей синдром був названий «тріадою». Також він визначив стрес як «універсальну реакцію організму на різні за своїм характером подразники» (1982 р.).

У своїх дослідженнях Г. Сельє помітив, що організм пристосовується до зовнішніх стресорів з точки зору біологічної моделі, яка намагається відновити і зберегти внутрішній баланс. У своїй спробі зберегти гомеостаз організм використовує гормональну реакцію, яка безпосередньо здійснює боротьбу зі стресором. Боротьба організму проти стресу є головною темою загального адаптаційного синдрому. Ще одне спостереження, яке виявив Г. Сельє, полягало в тому, що стресові реакції мають свої межі. Обмежений запас енергії організму для адаптації до стресового середовища виснажується, коли організм постійно піддається впливу стресора [43].

Багато дослідників феномену стресу схильні ототожнювати біологічний стрес з нервовим перевантаженням або сильним емоційним напруженням. За Г. Стокфелдом, стресогенними є ситуації, пов'язані з виконанням небезпечної роботи (боротьба з пожежами, аварія, участь в бойових діях), і ситуації, коли діяльність утруднена (дефіцит часу, вплив відволікаючих чинників, перешкод тощо). П. Фресса вказує, що стресогенними є умови, при яких людина не здатна, не вміє або не готова діяти (новизна, незвичність, раптовість ситуації), тобто неузгодженість мотивів до дії і можливості діяти адекватно обстановці, що склалася. За Р. Лазарусом, вивчення стресу вимагає обліку інтелектуальних і особистісних особливостей, що дозволяють індивідууму аналізувати значення діючого подразника і вирішувати питання про його можливу шкоду. Підсумовуючи, в психології поширене розуміння стресу як стану, що виникає у відповідь на ситуацію, в якій людина змушена вирішувати важке завдання, що перевищує його психічні та інтелектуальні можливості. Таких ситуацій в сучасних умовах соціально-економічної нестабільності суспільства безліч, тому в психології виділяється також безліч різновидів стресу і стресових станів. В літературі зустрічається опис таких стресів, як стрес міжособистісний, комунікативний, стрес досягнень, індустріальний, організаційний, бойовий, інформаційний, мотиваційний і ін. [42].

Аналіз представлених у літературі визначень стресу дозволяє об'єднати їх у декілька груп [1; 3; 9]:

- реакція (комплекс реакцій) організму на різні за своїм характером подразників (Г. Сельє, Ж. Годфруа, О.Н. Полякова);
- особливий вид емоціогенних ситуацій, в яких можуть проявлятися порушення адаптації (П. Фресс);
- вимоги до адаптивних здібностей людини (Д. Фонтана, Д.Л. Гібсон, Дж. Грінберг);
- процес транзакції між людиною та зовнішнім середовищем (Р. Лазарус, С. Фолкман, К. Купер, Ф. Дейв, М.О'Драйсколл);

- особливе функціональний, психологічний, фізіологічний стан організму (М. Фогіел, Р.С. Немов, М.П. Фетискин, В.В. Суворова, А.Г. Маклаков);

- психічна або фізична напруга; стрес як причина погіршення фізичного або психічного здоров'я (Л.О. Китаєв-Смик, Ю.І. Александров, А. Колман).

За типом впливу на людину стреси можна поділити на такі види:

- системні стреси, що відображають напруження переважно біологічних систем. Вони викликаються отруєнням, запаленням тканин, ударами і т.п. ;

- психічні стреси, що виникають при будь-яких видах впливів, які залучають до реакцію емоційну сферу.

Ідеї стресу дуже популярні в науковому світі. Термін «стрес» широко застосовується в біології, встановлюючи зв'язок між фізіологічними і психологічними явищами. У психології це поняття включає в себе поняття тривоги, конфлікту, емоційного дистресу, загрози власному «Я», фрустрації, напружений стан тощо. З середини 20 століття і по сьогоднішній день теорії і моделі стресу інтенсивно розвиваються, кожна по-своєму пояснюючи погляди і установки на сутність стресу, причини його розвитку, механізми регуляції, особливості прояву [49].

Спроба встановлення зв'язку між генетичним складом (генотипом) і деякими фізичними характеристиками, що знижують загальну індивідуальну здатність чинити опір стресу була зроблена в генетично-конституційному напрямку. Напрямок представляє теорію про здатність організму чинити опір стресу. На цю здатність впливають певні захисні стратегії функціонування, що не залежать від поточних обставин.

Психодинамічний напрямок в поясненні стресів спирається на теорії Зигмунда Фрейда, де він описав два типи зародження і прояви тривоги, неспокою: а) сигналізуюча тривога виникає як реакція передбачення реальної зовнішньої небезпеки; б) травматична тривога розвивається під впливом

несвідомого, внутрішнього джерела. Найбільш яскравим прикладом причини виникнення даного типу тривоги є стримування сексуальних спонукань і агресивних інстинктів. Для опису результуючих симптомів цього стану З. Фрейд ввів термін «Психопатія повсякденного життя».

Цікавими видаються теорії конфліктів, в основі яких лежать соціальні аспекти. Основні причини напруги пов'язані з необхідністю членів суспільства підкорятися його соціальним нормативам [11].

Попередити стрес можна надаючи членам суспільства сприятливі умови для розвитку, свободу у виборі життєвих установок і позицій.

Так само до профілактичних заходів можна віднести стійкість соціальних відносин, розподіл економічних благ і послуг в суспільстві, міжособистісна взаємодія у владних структурах. Соціальні аспекти лежать в основі і таких теорій стресу, як еволюційна теорія соціального розвитку суспільства, екологічна теорія (роль соціальних явищ в суспільстві), теорія життєвих змін (в родині, на роботі тощо).

Один з напрямків розглядає стрес як поведінкову реакцію на соціально-психологічні стимули. Модель фізіологічного стресу Г. Сельє була модифікована Б.П. Доренвендом. Вони підходили до стресу як до стану організму, який спирається на адаптивні і не адаптивні реакції. Факторами стресу розуміються соціальні чинники: економічні або сімейні невдачі, які виступають як об'єктивні події, які порушують (руйнують) або загрожують підірвати звичайне життя індивіда. Вони не обов'язково негативні і не завжди ведуть до об'єктивної кризи [28; 33].

Звертає на себе увагу когнітивна теорія психологічного стресу Р. Лазаруса, яка ґрунтується на положенні про роль суб'єктивної пізнавальної оцінки загрози несприятливого впливу і своєї можливості подолання стресу. Р. Лазарус говорив, що адаптація до середовища визначається емоціями, а когнітивні процеси обумовлюють якість і інтенсивність емоційних реакцій. Передбачення людиною можливих небезпечних наслідків у конкретній ситуації визначалася автором як оцінка небезпеки. Процеси оцінки загрози,

пов'язані з аналізом значення ситуації і ставленням до неї, мають складний характер: вони включають не тільки відносно прості перцептивні функції, а й процеси пам'яті, здатність до абстрактного мислення, елементи минулого досвіду суб'єкта, його навчання тощо.

Р. Лазарус в своїй теорії підкреслює необхідність поділу оцінок загрози від оцінок процесу її подолання. З чого робиться висновок:

- однакові зовнішні події можуть бути або не бути стресовими для різних людей;
- особистісні когнітивні оцінки зовнішніх подій визначають ступінь їх стресового значення для конкретного суб'єкта;
- одні й ті ж люди можуть одну і ту ж подію в одному випадку сприймати як стресорну, а в іншому як звичайну, нормальну. Це може бути пов'язано зі змінами у фізіологічному стані або в психічному статусі суб'єкта [43].

Кожна з наведених вище теорій і моделей стресу і багато інших теорій внесли помітний вклад у розвиток і розуміння цього явища, але кожна з них має і свої обмеження. Велика частина цих обмежень простежується при перемиканні з аналізу стресу на якомусь одному рівні функціонування людини на більш широкий, інтегративний рівень аналізу і уявлення про сутність стресу.

Сьогодні слово «стрес» знаходиться на піку популярності і досліджується великою кількістю вчених: психологів, фізіологів, соціологів, медиків. Ряд досліджень доводять, що він викликає хвороби серцево-судинної системи і навіть може призвести до утворення ракових клітин. Інші доводять, що такий стрес психіки може привести до невралгії і депресії.

Г.Сельє виділяє два види стресу - еустресс і дистрес.

Дистрес завжди неприємний, він пов'язаний з шкідливим стресом.

Еустресс поєднується з бажаним ефектом - активізуються психічні процеси, емоції носять стеничний характер [42].



У своїй книзі «Стрес без дистресу» Ганс Сельє розглядав стрес як фізіологічну реакцію на фізичні, хімічні та органічні чинники. Ці реакції доводять, що:

1. Всі біологічні організми мають вроджені механізми підтримки стану внутрішнього балансу або рівноваги функціонування своїх систем. Збереження внутрішньої рівноваги забезпечується процесами гомеостазиса. Підтримка гомеостазиса є життєво необхідним завданням організму.

2. Стресори, тобто сильні зовнішні подразники, порушують внутрішню рівновагу. Організм реагує на будь-який стресор, приємний чи неприємний, неспецифічним фізіологічним збудженням. Ця реакція є захисно-приспосувальною.

3. Розвиток стресу і пристосування до нього проходить кілька стадій. Час перебігу і переходу на кожну стадію залежить від рівня резистентності організму, інтенсивності і тривалості впливу стресора.

4. Організм має обмежені резерви адаптаційних можливостей щодо попередження та купірування стресу - їх виснаження може призвести до захворювання і смерті. Г. Сельє узагальнив всі результати своїх досліджень і прийшов до висновку, що розвиток стресової ситуації проходить три стадії, які він назвав загальним адаптаційним синдромом.

Перша стадія проявляється при першій появі стресора і носить назву стадія тривоги. Для цієї стадії характерні зниження рівня резистентності організму, порушення деяких соматичних і вегетативних функцій. Потім організм мобілізує резерви і включає механізми саморегуляції захисних процесів. Якщо захисні реакції ефективні, тривога вщухає і організм повертається до нормальної активності. Більшість стресів вирішуються на цій стадії. Такі короткострокові стреси можуть бути названі гострими реакціями стресу [36].

Друга стадія резистентності (опору), настає при тривалому впливі стресора, коли виникає необхідність підтримки захисних реакцій організму.

Відбувається збалансоване витрачання адаптаційних резервів на тлі адекватного зовнішнім умовам напруги функціональних систем.

Третя стадія - це стадія виснаження. Настає при порушенні механізмів регуляції захисно-приспосувальних механізмів в період боротьби організму з надмірно інтенсивним і тривалим впливом стресорів. Адаптаційні резерви істотно зменшуються. Опірність організму знижується, наслідком чого можуть стати не тільки функціональні порушення, а й морфологічні зміни в організмі.

Ці три фази розвитку стресу можна простежити на великому відрізку часу. Інтенсивність реакцій людини залежить не стільки від характеристик стресора, скільки від особистісної значимості чинного фактору.

Сучасною тенденцією в галузі дослідження стресу можна вважати той факт, що проблема стресу активно вивчається сьогодні багатьма вченими (Г.С. Нікіфоров, Д. Матараззо, О.С. Васильєва, Ф.Р. Філатов, Г.С. Грінберг, В.О. Ананьєв і інші) в рамках психології здоров'я. Психологія здоров'я - це нова наука, що вивчає вплив цілого ряду факторів, в першу чергу психологічних, на соматичне і психічне здоров'я людини на протязі його життя [1; 22].

Сьогодні виділяють нові напрямки досліджень в області стресу:

- вивчення впливу стресу на наше здоров'я і на розвиток хвороб. Наприклад, зараз встановлено, що тривалі стреси роблять більш руйнівний вплив на організм, ніж сильні, але короткочасні. Дослідження в області психосоматики (Фрідман, Розенман, 1974; Саймонтон, 1975; Губачов, 1981; Гарбузов, 1995; і ін.) Довели вплив факторів емоційного і психологічного стресу, а також способу життя у виникненні ряду захворювань [25];

- вивчення факторів, що впливають на подолання (coping) стресу. У сучасних дослідженнях стресу проблема опанування є центральною (Р. Лазурус, С. Фолкман, С. Хобфолл, С. Карвер, Б. Бірн і ін.);

- вивчення впливу соціальної підтримки і соціальних відносин на ступінь а глибину переживань особистістю стресових ситуацій;

- вивчення особливостей прояву стресу у різних сферах нашого життя (професійний стрес, стрес в різні вікові періоди життя людини, тендер і стрес) - ще одна особливість сучасних підходів до вивчення стресу. Зараз одним з найбільш серйозних наслідків стресу вважається синдром емоційного вигорання (СЕВ), виявленню причин якого присвячено безліч досліджень останніх років. Вчені вважають, що до виникнення і розвитку СЕВ призводять переживання хронічних і інтенсивних стресів;

- вивчення впливу мікростресів на психічне здоров'я та емоційний стан індивіда. Наприклад відомо, що люди рідко усвідомлюють негативний вплив повсякденних стресорів, що діють за принципом «крапля камінь точить». Крім того мікростресори можуть посилювати переживання більш серйозних стресових ситуацій (макростресорів і хронічних стресорів) (Абабков, 2004);

- розробка комплексних програм управління стресом (Д. Грінберг, Б. Лосік, Н.Є. Водопьянова, Р. Лазарус), що включають аналіз способу життя, вміння відстоювати свої права, тайм-менеджмент, вміння позитивно сприймати життєві ситуації, духовність / релігійність, оволодіння техніками релаксації. Д. Грінберг вважає, що люди завжди мають більше можливостей контролю над рівнем стресу у своєму житті, ніж їм здається.

З огляду на поширеність наслідків стресу, в даний час існує гостра необхідність в розробці програм профілактики наслідків стресу для різних категорій людей. Завдяки дослідженням сучасних вчених ми сьогодні володіємо багатьма методами і прийомами, які можна використовувати, щоб відчувати себе болем комфортно і захищено при зіткненні з різноманітними стрес [30].

Ще одне поняття, яке часто використовується як в побуті, так і в науковій літературі - це стресостійкість. В даному випадку цей термін характеризує не стан стресу, а схильність людини до стресу.

Стресостійкість - інтегративна властивість особистості, що характеризується такою взаємодією емоційних, вольових, інтелектуальних і мотиваційних компонентів психічної діяльності людини, які забезпечують

оптимальне успішне досягнення мети діяльності в складній емотивній обстановці.

Стресостійкість - є інтегральною якістю особистості, основою успішного соціальної взаємодії людини, яка характеризується емоційною стабільністю, низьким рівнем тривожності, високим рівнем саморегуляції, психологічною готовністю до стресу.

Як показують дослідження існує взаємозв'язок стресостійкості і ряду психологічних якостей. Наприклад, особи, які відповідно до класифікації Роттера внутрішній «локус» контролю за своєю діяльністю - «інтерналі» (впевнені в собі, які сподіваються тільки на себе, що не потребують зовнішньої підтримки), менш схильні до дистресу в екстремальних умовах при соціальному тиску, ніж «екстернали» із зовнішнім «локусом» контролю (невпевнені в собі, потребують заохочення, болісно реагують на осуд, що покладаються на випадок, на долю).

Люди з тривогою як рисою характеру більш схильні до емоційного стресу, ніж ті, у кого тривожність виникає тільки в небезпечних ситуаціях. Однак такий поділ не абсолютний і залежить від умов і досвіду життя [36].

Занижена самооцінка, невпевненість у собі знижують можливість людини контролювати своє життя і роблять його менш стійким по відношенню до стресу.

У сучасній науковій літературі проблему стресостійкості розробляли такі вчені, як Л.М. Аболін, О.Ю. Маленово, О.А. Баранов, Б.Х. Варданян, В.О. Бодров, М.Ю. Денісов, Л.В. Куліков, Л.О. Китаєв-Смик, А.О. Реан, С.В. Суботін та ін.

У роботах Л.І. Анциферової, Л.Г. Дикої стійкість, зрілість особистості пов'язується з умінням людини орієнтуватися на певні цілі, з характером тимчасової перспективи, організацією своєї діяльності.

Проблемі впливу особистісного чинника в подоланні стресу присвячені роботи В.І. Медведева, В.Є. Мільмана, В.Д. Небиліцин, Г.С. Никифорова та ін.

На даний момент в психологічній науці склалося велике різноманіття визначень поняття «стресостійкості».

Так, під терміном «стресостійкість» С.В. Суботін (1992) розуміє такі приватні його складові, як емоційна стійкість, психологічна стійкість до стресу, стрес-резистентність, фрустраційна толерантність. Цей погляд на феномен стресостійкості є досить поширеним [11].

В інженерній психології проблема стресостійкості розглядається як стійкість діяльності людини-оператора в екстремальних (особливих) умовах, де вона аналізується в єдності трьох її аспектів: предметно-дієвому, фізіологічному і психологічному.

І якщо, як заявляє В.О. Бодров (1998), предметно-дієвий аналіз стійкості відображає результуючі параметри діяльності, що характеризують зміни предмета праці, його ефективність і якість, то фізіологічний і психологічний підходи визначають процесуальні підтримки і забезпечення стійкої діяльності.

Б.Х. Варданын (1983) визначає стресостійкість як особливу взаємодію всіх компонентів психічної діяльності, в тому числі емоційних: «Стресостійкість можна більш конкретно визначити як властивість особистості, що забезпечує гармонійне ставлення між усіма компонентами психічної діяльності в емоціогенній ситуації і тим самим сприятиме успішному виконанню діяльності».

На одну з істотних сторін стресостійкості звертає свою увагу П.Б. Зільберман (1984), говорячи про те, що стійкість може бути недоцільним явищем, що характеризує відсутність адекватного відображення ситуації, що змінилася, що свідчить про недостатню гнучкість, пристосовності.

Він же пропонує своє трактування стресостійкості, розуміючи її як «... інтегративну властивість особистості, що характеризується взаємодією емоційних, вольових, інтелектуальних та мотиваційних компонентів психічної діяльності індивідуума, яке забезпечує оптимально успішне досягнення мети діяльності в складній емотивної обстановці [15].

Близьке по суті визначення стресостійкості з позицій теорії інтегральної індивідуальності В.С. Мерліна (1986) пропонує в своєму дисертаційному дослідженні С.В. Суботін:

«Стресостійкість - це індивідуальна психологічна особливість, яка полягає в специфічному взаємозв'язку різнорівневих властивостей інтегральної індивідуальності, що забезпечує біологічний, фізіологічний і психологічний гомеостаз системи і веде до оптимального взаємодії суб'єкта з навколишнім середовищем в різних умовах життєдіяльності» [8].

Як впливає з усіх наведених визначень стресостійкості, даний феномен (якість, риса, властивість) розглядається в основному з функціональних позицій, як характеристика, впливає на продуктивність (успішність) діяльності.

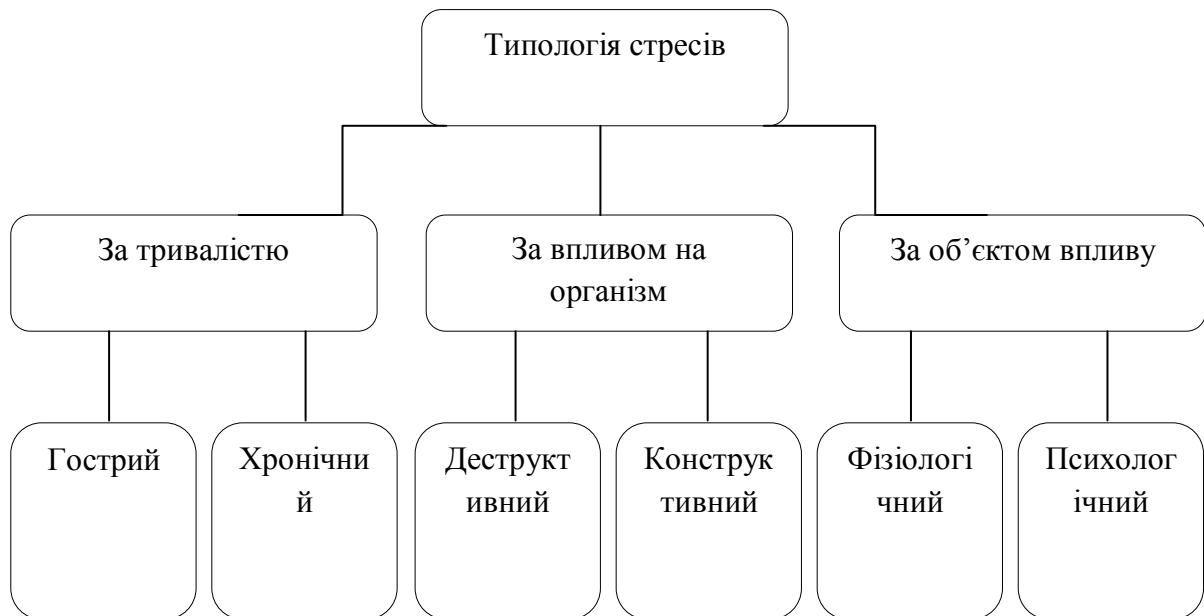
І тільки в термінах Б.Х. Варданяна і С.В. Суботіна простежується ідея про двоїсту природу стресостійкості.

Ця особливість проявляється в розгляді стресостійкості як властивості, що впливає на результат діяльності (успішність-неуспішність), і як характеристики, яка забезпечує гомеостаз особистості як системи. А з цих позицій можна розглядати стресостійкість як показник діяльнісний (зовнішній) і особистісний (внутрішній).

Внутрішній особистісний компонент стресостійкості проявляє свою активність при невідповідності потенцій суб'єкта умов, вимогам конкретної діяльності. Роль цього компонента полягає у виробленні такої системи захисту особистості від стрес-факторів, яка забезпечила б стійкість (захищеність) людини від розвитку дистресового стану [28].

## 2.1. Типологія стресу, фізіологічні і психологічні механізми формування стресу

Виділяють різні типи стресів, в узагальненому вигляді їх можна представити такою схемою (рис. 1.1).



**Рис. 1.1. Типологія стресів**

Стреси поділяють:

- за тривалістю: гострий та хронічний.
- за впливом на організм: деструктивний (дистрес) та конструктивний (еустрес).

Необхідно зазначити, що невеличка доза стресу справляє позитивний вплив на нашу психіку, повертає нам молодість і життєві сили, відточує наші навички долати побічні ефекти неприємних ситуацій [42]. Справжня проблема полягає в руйнівних наслідках тих стресів, які називають дистрессами, що руйнують і кар'єру, і стосунки, і шлюб, і здоров'я, і життя людини. Засвідчено: нездатність долати повсякденні стреси є головною причиною захворювань.

- за об'єктом впливу: фізіологічний або психологічний (емоційний).

Фізіологічний стрес виникає від фізичного перевантаження організму і (чи) впливу на нього шкідливих чинників навколишнього середовища (зависока чи занижка температура в робочому приміщенні, сильні запахи, недостатнє освітлення, підвищений рівень шуму).

Психологічний стрес є наслідком порушення психологічної стійкості особистості з низки причин: ображеного самолюбства, образи, роботи, що не відповідає кваліфікації. Крім того, такий стрес може бути наслідком психологічного перевантаження людини: виконання занадто великого обсягу робіт та відповідальності за якість складної й тривалої роботи. Емоційний стрес є варіантом психологічного стресу, що виникає в ситуаціях загрози, небезпеки, образи.

Інформаційний стрес виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень чи від інформаційного вакууму [6; 11].

Професійний стрес — це емоційний стан людини, який викликається несподіваною та напруженою ситуацією у трудовому колективі, конфліктними взаємовідносинами, інтелектуальним і емоційним перевантаженням. Тривалі професійні стреси призводять до виникнення синдрому емоційного вигорання.

Менеджерський стрес — це тип стресу, зумовлений чинниками, пов'язаними з діяльністю менеджера, його взаєминами з людьми в умовах складних ринкових відносин, коли динамічно змінюється навколишнє середовище й кон'юнктура ринку, посилюється конкурентна боротьба, і тому виникає необхідність приймати оперативні адекватні управлінські рішення для забезпечення стійкого розвитку підприємства, його конкурентоздатності.

Біосоціальна природа людини призводить до виникнення нового виду стресу — психосоціального. Психосоціальний стрес — це патофізіологічні зміни в організмі у відповідь на звичайні фактори та реалії повсякденного життя, що набувають домінуючого значення. Вони чисельні: це й побутовий стрес, це стрес вдома і на роботі, це фінансовий стрес, екологічний стрес, це відчуття тривоги, депресії, невпевненості в завтрашньому дні.



До появи робіт Г. Сельє вважалось, що реакція на холод та тепло, рух та довготривалу нерухомість діаметрально протилежні, однак Г. Сельє вдалося довести, що у всіх цих випадках кора наднирників виділяє одні й ті самі «антистресорні» гормони, які допомагають організму адаптуватись до будь-якого стресора [43].

Г. Сельє виділив три стадії загального адаптаційного синдрому: тривоги; резистентності (адаптації); виснаження. На першій стадії організм стикається з деякими подразнюючими чинниками середовища та намагається пристосуватися до них. На другій стадії відбувається адаптація до нових процесів. Але якщо стресор продовжує діяти довгий час, то відбувається виснаження гормональних ресурсів (третя стадія) і зрив систем адаптації, в результаті чого процес набуває патологічного характеру і може завершитись хворобою чи смертю індивіда.

Згідно класичної концепції, на всіх стадіях цього процесу (адаптаційного синдрому) провідна роль належить корі наднирників, які посилено синтезують стероїдні гормони – глюкокортикоїди, які і виконують адаптаційну функцію. Слід відзначити, що Г. Сельє не відкидав головну роль найвищих відділів центральної нервової системи у формуванні адаптаційних реакцій організму, однак сам цим питанням не займався і відповідно нервовій системі у його концепції відведене другорядне місце.

В рамках теорії Г. Сельє до стресу відносяться реакції організму на будь-яку достатньо сильну дію середовища, якщо вони задіюють ряд загальних процесів з участю кори наднирників.

Хоч сам основоположник вчення про неспецифічний адаптаційний синдром, виділяв дві форми стресу: стрес корисний – еустрес та шкідливий – дистрес, однак найчастіше під стресом розуміють реакції організму на негативний вплив зовнішнього середовища, що знаходить своє відображення у визначеннях, які дають цьому феномену різні дослідники [42].

Х.Л. Гаркаві зазначає, що характер змін в організмі при стресі говорить про те, що ця реакція може бути пристосувальною тільки у відношенні до

сильних подразників. При стресі поряд з елементами захисту є елементи ушкодження. Пристосовуватися ціною пошкодження доцільне лише у відношенні до сильного подразника, який може загрожувати життю. Такий шлях пристосування у відношенні до подразників звичайної (слабкої, середньої) сили біологічно недоцільний і тому не міг закріпитися в процесі еволюції.

Радянськими вченими Л. Х. Гаркаві, Е. Б. Квакіною та М. А. Уколовою у 1969 році були знайдені такі антистресові реакції: реакція тренування і реакція активації (Л.Х. Гаркаві, 1968, 1969). Остання поділяється на спокійну і підвищену. На думку цих вчених, виявлені реакції сформувалися в процесі еволюції як реакції антистресорного захисту організму. Вони розвиваються у відповідь на адекватні, відносно слабкі (реакція тренування) або середні (реакція активації) діючі фактори.

Зміни при кожній з них відмінні як від стресу, так і один від одного і за своїм характером близькі до різних варіантів норми (відкриття № 158, 1975, Л. Х. Гаркаві, М. А. Уколова, Е. Б. Квакіна).

Далі ними була виявлена періодична закономірність, яка об'єднує якісно різні адаптаційні реакції, а саме, періодична повторюваність однойменних реакцій залежно від абсолютної величини (сили, дози) діючих подразників (Л. Х. Гаркаві, Е. Б. Квакіна 1975 -1997). Цей кількісно-якісний принцип є методологічною основою теорії адаптаційної діяльності організму як складної самоорганізованої системи, що розвивається [7].

Активация гіпоталамуса.

Ділянка головного мозку – гіпоталамус (міститься в самому центрі) – виконує роль важливих функцій в організмі людини, які мають безпосереднє відношення до стресу. Він є вищим центром вегетативної нервової системи, і:

- відповідає за координацію нервової та гуморальної системи організму;

- управляє секрецією гормонів передньої долі гіпофізу, адренокортикотропного гормону, який стимулюють наднирники;

- формує емоційні реакції людини;
- регулює інтенсивність харчування, сну та енергетичного обміну.

При першому емоційному подразненні, що виникає від стику людини зі стресором, найбільшою мірою саме гіпоталамус визначає характер перших нервово-гуморальних реакцій. З однієї сторони, він підвищує активність симпатичної нервової системи, а з іншої – викликає секрецію антистресорних гормонів кори наднирників [33].

Нервова регуляція метаболізму в організмі людини є результатом динамічного балансу двох підсистем вегетативної нервової системи: її симпатичного і парасимпатичного відділів.

У більшості пацієнтів, які перенесли гострий стрес (інсульт або інфаркт міокарда), здатна розвинути гіперглікемія навіть поза рамками діагнозу «цукровий діабет». Спостереження за пацієнтами і дослідження на тваринах показали, що подібна постстрессова гіперглікемія асоційована з більш високою летальністю при інсульті та інфаркті.

Гіперглікемія може розвиватися на тлі інфекції і запального процесу або стресу. Запускають цей процес ендогенні контрінсулінові гормони (катехоламіни, глюкокортикоїди та інші). Тому підвищення рівня глюкози в крові не повинен відразу розцінюватися як цукровий діабет 2-го типу – для початку слід виключити всі інші причини (у тому числі і цукровий діабет у дітей, який часто маніфестує саме в подібних ситуаціях).

Задача симпатичного відділу – допомогти вижити організмові в критичний момент, дати йому стільки ресурсів, скільки потрібно для боротьби (якщо можна перемогти) чи втечі (якщо ворог сильніший). При активації симпатичного відділу серце б'ється сильніше, зіниці розширюються, в крові з'являється адреналін (при страху) чи норадреналін (при гніві), м'язи напружуються і працюють більш інтенсивно, але з часом запаси енергії в організмі закінчуються, і потрібно думати про їх наповнення [33].

При виснаженні запасів речовин, що харчують організм та енергії в організмі відбувається подразнення парасимпатичного відділу, задачею якого є встановлення та зберігання ресурсів, а його активація відбувається під час сну, їжі та відпочинку.

Відповідно, на початкових етапах стресу першим підвищується активність симпатичного відділу вегетативної нервової системи, в результаті:

- серце б'ється частіше;
- дихання пришвидшується;
- м'язи напружуються;
- шкіра блідніє і на ній може виступати холодний піт.

Якщо стрес триває достатньо довго, то активується парасимпатичний відділ, що супроводжується:

- слабкістю;
- падінням артеріального тиску;
- зниженням тону м'язів;
- шлунково-кишковими розладами.

Увімкнення гуморальних механізмів

Слід відмітити, що Г. Сельє отримав Нобелівську премію за відкриття саме цього аспекту стресових реакцій – активація кіркового шару наднирників, які допомагають організму людини та тварини подолати різні труднощі за допомогою антистресорних гормонів. Дана реакція також активується гіпоталамусом, але суттєво відрізняється від попередньої. Під дією гормонів кіркової речовини наднирників (глюкокортикоїдов) посилюються всі обмінні процеси, у крові з'являється більше глюкози, погашуються запальні процеси, організм стає менш чутливим до болю – у результаті підвищується ступінь адаптації до підвищених потреб навколишнього середовища [33].

Подальший розвиток подій залежить від того, як швидко організму вдасться справитися зі стресом, який послідовно проходить стадії тривоги,

адаптації та виснаження. На першій стадії організм намагається пристосуватися до стресу або подолати його.

Якщо стрес-фактор продовжує впливати на організм то настає адаптація – стадія рівноваги стресора та захисних механізмів, на якій організмові вдається більш-менш компенсувати збитки від негативного впливу [15]. Цю стадію може відчувати спортсмен на середині довгої дистанції, керівник фірми під час виконання відповідального проекту, студент на початку екзаменаційної сесії.

Однак перебування в стані стресу не може продовжуватися нескінченно довго, так як запаси адаптаційної енергії обмежені. Тому, якщо стресорний чинник продовжує діяти на організм, фізіологічний стрес змінюється на патологічний, іншими словами – людина починає хворіти і може навіть померти. Такі психосоматичні захворювання, як артеріальна гіпертонія, неспецифічний коліт, виразкова хвороба шлунку та ряд інших захворювань, є ускладненнями довготривалих психологічних стресів.

Роль серцево-судинної системи при формуванні стресорних реакцій

Згідно результатів багаточисленних клінічних спостережень та експериментальних робіт, серцево-судинна система першою реагує на стрес, а також стає однією із перших, у кого може влучити стрес. На думку більшості дослідників, провідним патогенним чинником щодо серцевосудинної системи при стресах є активація катехоламінового і адреноркордекоїдного механізмів, які через порушення проникливості мембрани серцевих клітин призводить до розладів їх метаболізму і гіпоксії. При цьому дослідники підкреслюють двосторонній зв'язок стресу і ішемії серцевого м'язу: з однієї сторони ішемії не рідко виникають як результат стресреакції, що викликає спазм і тромбоз коронарних судин, а з іншої сторони ішемія обумовлена будь-якою причиною, викликає біль, страх смерті, а в результаті – виражений емоційний стрес [16].

Значення нервової системи у подоланні стресу.

Відзначаючи безпосередні заслуги Г. Сельє, слід відмітити, що в його теорії явне недостатнє значення відведене нервовій системі – головній регулятивній системі нашого організму, що активно бере участь в усіх процесах адаптації до неблагополучних факторів середовища. Вивчаючи механізми адаптації до подразнюючих факторів, неможливо не звернути увагу на класичні роботи У. Кеннона, І. Павлова, А. Орбелі, Е. Геллгорна та інших вчених, які відмітили важливу роль нервової системи у формуванні адаптаційних реакцій організму в умовах стресу [28].

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

Фізіолог Л.А. Орбелі відкрив феномен «трофічної» дії симпатичних нервів, одним з перших виявив можливість нервової системи прямо впливати на обмін речовин у тканинах, оминаючи ендокринні механізми. В результаті дослідів закономірностей протікання нервових процесів в критичних умовах І.П. Павлов створив теорію експериментального неврозу, згідно якій при певних зовнішніх впливах, що потребують максимальної напруги вищої нервової діяльності (ВНД), і відбувається зрив слабкої ланки. У його дослідах в умовах експериментального неврозу порушувалася взаємодія процесів збудження та гальмування в корі великих півкуль головного мозку. В ході експериментального неврозу який за своїм змістом є типовим стресом, виникали зриви функціонування ВНД в бік гальмування чи збудження, що пізніше підтвердилося в дослідах вітчизняних та зарубіжних авторів. Визнаючи визнані заслуги І.П. Павлова у вивченні фізіології ЦНС, слід пам'ятати, що його досліди проводилися на експериментальних тваринах та їх результати не дають вичерпні уявлення про механізм стресу у людини у зв'язку з існуванням другої сигнальної системи та особливостями

життєдіяльності в умовах соціального середовища. Тим не менш, навіть проводячи досліди над тваринами, І.П. Павлов відмітив суттєву роль індивідуальних факторів – вродженого типу ВНД, у формуванні картини сформованого експериментального неврозу. Те, що стресові ситуації можуть призвести до значних фізіологічних порушень, було виявлено у дослідах над мавпами, де конфліктна ситуація з демонстративним позбавленням статевого партнера призвела до виникнення стійкої гіпертензії та порушення серцевої діяльності [33].

Отже, фізіологічні механізми виникнення стресу такі: активується гіпоталамус, який дає команду корі наднирників. На всіх стадіях адаптаційного синдрому провідна роль належить корі наднирників, які посилено синтезують стероїдні гормони – глюкокортикоїди, які і виконують адаптаційну функцію. З однієї сторони, гіпоталамус підвищує активність симпатичної нервової системи, а з іншої – викликає секрецію антистресорних гормонів кори наднирників. Задача симпатичного відділу вегетативної нервової системи – допомогти вижити організмові в критичний момент, дати йому стільки ресурсів, скільки потрібно для боротьби (якщо можна перемогти) чи втечі (якщо ворог сильніший). При виснаженні запасів речовин, що харчують організм та енергії в організмі активується парасимпатичний відділ, задачею якого є встановлення та зберігання ресурсів, а його активація відбувається під час сну, їжі та відпочинку. Першою в кого влучає стрес є серцево-судинна система.

Зазначають розмежування фізіологічного та психологічного стресів. Першою концепцією розмежування була концепція Р. Лазарус (1970). Він висунувши концепцію, відповідно до якої розмежовується фізіологічний стрес, пов'язаний із впливом реального фізичного подразника, і психічний (емоційний) стрес, пов'язаний з оцінкою людиною майбутньої ситуації як загрозованої, важкої. Однак такий поділ теж досить умовний, тому що у фізіологічному стресі завжди є елементи психічного (емоційного), а в психічному стресі не може не бути фізіологічних змін.

З психологічної точки зору стан стресу включає специфічну форму відображення людиною екстремальної ситуації і модель поведінки як відповідну реакцію на це відображення. Експериментально доведено, що стрес від фізичних навантажень не є таким страшним і руйнівним, як стрес, зумовлений крахом надій, невдачею, розумовим перевантаженням, невпевненістю в собі.

Стресори — це чинники навколишнього середовища або особисті, дія яких виводить з рівноваги фізіологічні й психічні функції людини, що позначаються на нервовій системі організму та спричиняють виникнення стресу [20; 33].

Стрес-подразники бувають 3 типів:

а) стрес-подразники I категорії нам практично не підвласні: ціни, податки, погода, характер людей, які нас оточують;

б) стресори II категорії — це стресори, на які ми можемо і повинні впливати: необдумані наші дії, нездатність керувати своїм часом. Тобто це те, на що ми повинні звертати увагу і при правильності дій, ми можемо змінити ситуацію;

в) до III групи стресорів належать події та явища, які ми самі перетворюємо на проблеми. Для того, щоб позбутися стресора III групи, нам лише необхідно по-іншому подивитись на ситуацію.

Важливо знати, які події і у яких випадках є стресогенними саме для вас — це допоможе пом'якшити негативні наслідки. Також важливо навчитись виявляти у себе ознаки стресового напруження та переводити ці сигнали зі сфери почуттів (емоційної) у сферу розуму (раціональну).

Психологічний стрес, на відміну від біологічного стресу, описаного в класичних роботах Г. Сельє, володіє рядом специфічних особливостей, серед яких можна виділити декілька важливих особливостей. Цей вид стресу може запускатися не тільки реально діючими, але й вірогідними подіями, які ще не відбулися, але настання яких суб'єкт боїться. На відміну від тварин людина реагує не тільки на реальну фізичну небезпеку, але й на загрозу або



нагадування про неї. В результаті буває так, що у погано устигаючого учня лише одні думки про можливу незадовільну оцінку інколи викликає більш сильні вегетативні реакції, ніж її отримання на екзамені. Це обумовлює специфіку людського психоемоційного стресу до якого не завжди застосовуються закономірності його протікання [7].

Друга особливість психологічного стресу – суттєве значення оцінки людиною ступеня своєї участі в активному впливі на проблемну ситуацію. Показано, що активна життєва позиція, чи хоча б усвідомлення можливості впливати на стресорний фактор, приводить до активації симпатичного відділу вегетативної нервової системи, тоді як пасивна роль суб'єкта в ситуації що склалася обумовлює парасимпатичні реакції [7].

Основні відмінності між біологічними та психологічним стресом відображені в таблиці 1.1.

**Таблиця 1.1**

**Відмінності між біологічним та психологічним стресом**

Параметри	Біологічний стрес	Психологічний стрес
Причина стресу	Фізичний, хімічний чи біологічний вплив на організм	Соціальний вплив чи соціальні думки
Характер небезпеки	Завжди реальний	Реальний чи віртуальний
На що направлена дія стресора	На життя, здоров'я, фізичне благополуччя	На соціальний статус, відчуття самоповаги та ін
Наявність реальної загрози життю чи здоров'ю	є	немає

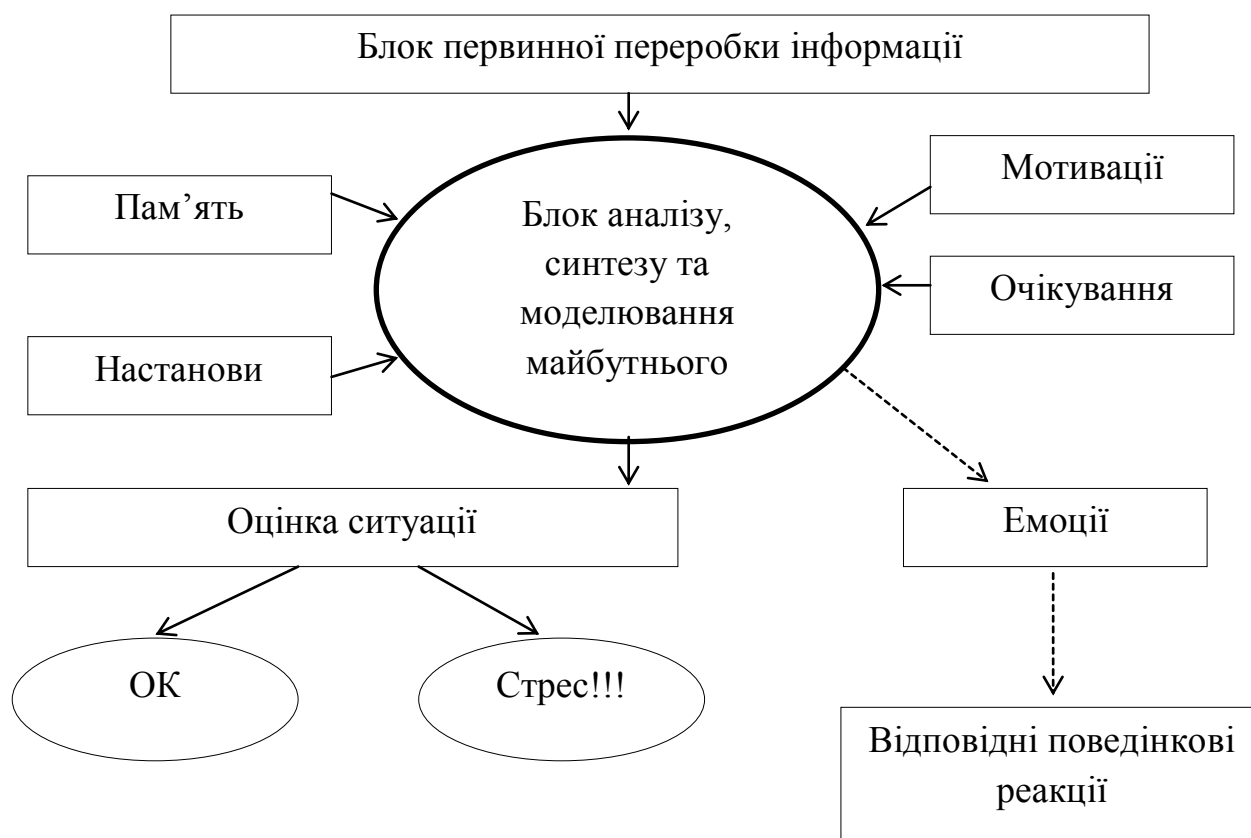
## Продовження таблиці 1.1

Параметри	Біологічний стрес	Психологічний стрес
Характер емоційних переживань	«Первинні» біологічні емоції – страх, біль, переляк, гнів	«Вторинні» емоційні реакції у поєднанні з когнітивним компонентом – турбота, тривога, нудьга, депресія, ревність, роздратованість та ін.
Часові межі предмету стресу	Конкретні, обмежені теперішнім чи найближчим майбутнім	Розмиті (минуле, далеке майбутнє, невизначений час
Вплив особистісних властивостей	Незначний	Дуже значний
Приклади – Переохолодження, викликане довгим купанням	Опік гарячим предметом Інтоксикація, викликана прийманням алкоголю Вірусна інфекція Загострення гастриту після приймання гострої їжі Травмування (перелом, ушиб)	Догана, отримана від начальника Підвищення квартплати Страх, викликаний перельотом літаком Сімейні конфлікти Тривога за здоров'я близьких родичів Нещасливе кохання Тривога з причини майбутнього

Контрольне питання, яке дозволяє диференціювати різні види стресу, звучить так: «Чи наносить стрес явне ушкодження організму?». Якщо відповідь «Так» – це біологічний стрес, якщо «Ні» – психологічний.

Ступінь вираження ознак стресу буде залежати від ряду суб'єктивних факторів: очікування, мотивації, установок, минулого досвіду та ін. Очікуваний прогноз розвитку подій модифікується з інформації, що вже мається, та установки, після чого відбувається кінцева оцінка ситуації. Якщо свідомість (чи підсвідомість) оцінює ситуацію як небезпечну, то розвивається стрес [34]. Паралельно цьому процесу відбувається емоційна оцінка події. Первинний запуск емоційної реакції розвивається на підсвідомому рівні, після чого до нього приєднується ще емоційна реакція, створена на основі раціонального аналізу.

Психологічний стрес, що розвивається, буде модифікуватися в сторону посилення чи зниження інтенсивності залежно від таких внутрішніх чинників (рис. 1.2).



**Рис. 1.2. Механізм формування психологічного стресу**

Диференціювання стресу та інших емоційних станів досить складне і у більшості випадків досить умовне. Найбільш близькими до стресу станами є

негативні емоції, втома, перенавантаження та емоційна напруга. При достатній інтенсивності та тривалості такі емоційні явища, як страх, тривожність, фрустрація, психологічний дискомфорт та напруженість, можуть розглядатися як психологічне відображення стресу, так як супроводжуються всіма проявами стресорної реакції: від дезорганізації поведінки до адаптаційного синдрому.

Найчастіше виникає питання про диференціювання стресу від процесу втоми. Ця задача полегшується тим, що два цих стани мають різну фізіологічну основу: стрес пов'язаний з гуморальними та вегетативними змінами, а втома визначається вищими рівнями нервової системи, в першу чергу – корою великих півкуль. Однак між ними є і «перехідні крапки»: втома розвивається на початку виснаження активації, викликаного симпатичним регулюванням, що запускає активність парасимпатичного відділу, який допомагає відновити втрачені ресурси [33]. Присутня активність парасимпатичної системи при втомі виражається у зміні мовної активності, цілеспрямована до спокою та легкості виникнення сонного гальмування.

На думку В.В. Суворової, тільки вкрай рідко сильна втома може запустити розвиток симпатичної реакції, що виражаються у перевтомі та порушенні сну. В реальній трудовій діяльності втома може проявитися:

- у зниженні інтенсивності праці працівника при збереженні величини початкової напруги його фізіологічних функцій;
- у збільшенні ступеню напруженості фізіологічних функцій при не змінних показниках кількості та якості праці;
- чи (що буває найбільш часто) в деякому зниженні трудових показників з одночасним підвищенням напруги фізіологічних функцій.

В останній ситуації втома до кінця роботи може бути достатньо глибокою, і для відновлення нормального функціонального стану організму потрібен тривалий відпочинок.

У випадку коли відпочинок виявляється не достатнім для відновлення працездатності до початку наступного трудового періоду, то в цей період втома розвивається швидше та глибина її до кінця роботи буде більш значною, ніж у попередній період. Це показує, що втома має здатність до накопичення, поступово переходячи у якісно новий стан – перевтоми. Останнє зазвичай виявляється як хронічна втома, що не ліквідується за звичайні періоди відпочинку.

Синдром розумово-емоційної перевтоми розцінюється деякими авторами як певний нозологічний стан організму, який знаходиться між нормальними та патологічними реакціями, який в несприятливих умовах може перейти у хворобу [22].

Особливу роль у розвитку нервового перенапруження та хронічної втоми відіграють спадково-конституційні чинники, тому без врахування генотипних особливостей важко пояснити різноспрямовані психофізіологічні зрушення в екстремальних ситуаціях у різних індивідів.

Деякі спеціалісти в галузі стресу виділяють ще один стан, близький до стресу, але відмінний від нього – перенавантаження.

Наприклад, К. Вільямс вважає, що перенавантаження виникає тоді, коли людина не в стані задовольнити пред'явлені до неї вимоги та бере на себе, більше ніж може зробити. Вона пише: «Перенавантаження виникає тоді, коли ви занадто багато працюєте, намагаєтесь поєднати дім, сім'ю, кар'єру та інші обов'язки, коли вимоги до вашого часу та сил є надто високі. Це відбувається тоді, коли справ так багато, що ви дарма витрачаєте енергію, і у вас все одно не лишається часу на відпочинок та вихідні. Ви мало спите, але все одно не встигаєте зробити все, особливо коли декілька людей одночасно пред'являють до вас протиставлені вимоги».

Хоча стрес і перенавантаження являють собою два самостійних феномени, – вони тісно взаємопов'язані. К. Вільямс відмічає, що перенавантаження може призвести до посилення стресу, оскільки викликає страхи та хвилювання – боязнь, що людина більше не витримає такого темпу,

страх не виправдати очікувань. Вона пише: «Якщо вимоги які пред'являються до вашого часу та сил, ведуть до перенавантаження, це викликає неполадки у вашому організмі та збій у його роботі. Проблеми зі здоров'ям призводять до постійної тривоги та агресивності, що посилює стрес на психологічному та емоційному рівнях. До стресу може призвести навіть страх, що у вас просто не вистачає фізичних сил справитися із перенавантаженням» [9]. Таким чином, якщо організм не справляється з перенавантаженням, то це перенавантаження може стати причиною стресу.

Перенавантаження зазвичай викликається вашими обов'язками, а не тим, що вам хочеться робити. Якщо ви дуже зайняті, але вам подобається те, що ви робите, то, скоріш за все, ви будете сприймати кожну нову задачу як хвилюючу пригоду і з ентузіазмом приступати до її рішення. В цьому випадку стрес малоімовірний. Такий стан краще назвати «високим навантаженням», а не перенавантаженням. Високі навантаження з меншою ймовірністю ведуть до стресу, хоча тривала їх присутність, може також негативно позначитися на здоров'ї».

Близьким до стану психологічного стресу, на думку деяких вчених, є також стан емоційної напруженості.

К. Вільямс пише: «У відповідь на різноманітні впливи зі сторони зовнішнього чи внутрішнього середовищ поряд з відображенням та оцінкою цих впливів у свідомості виникає певне емоційне збудження як сигнальний процес – підсвідомий аналіз інформації, незадоволеної потреби чи оцінки неприємного стану в організмі. Після того, як людина розпочинає будь-яку свідому активну діяльність на основі вольових актів, починає розвиватися емоційна напруга як сигнальний процес та регуляція функціональних резервів – безпосередньо їх мобілізація. Емоційна напруга спрямована на досягнення успіху у діяльності, що виконується. Однак, при надто великих за силою чи астеничності, за звучанням та спрямованістю емоціях, можуть розвиватись негативні стани емоційної напруженості. Характерні в такому

випадку: зайва мотивація та самозбудження, досить сильний поштовх астенічних емоцій невиправдана висока тривога, інколи почуття страху».

Під емоційною напруженістю розуміють стан, що характеризується часовим зниженням стійкості психічних і психомоторних процесів, зниженням працездатності.

Під час аналізу даної концепції звертає на себе увагу схожість запропонованих етапів емоційної напруженості з етапами класичного стресу, який проходить не на гормонально-біологічному, а на нервовопсихологічному рівні.

В.Л. Марищук (1974) запропонував розділити поняття «емоційна напруга» й «емоційна напруженість». Перше, з його погляду, характеризується активізацією різних функцій організму у зв'язку з активними вольовими актами, друга приводить до тимчасового зниження стійкості психічних процесів і працездатності. Такий поділ уявляється не дуже логічним і насамперед тому, що емоційною напругою автор називає вольову напругу. Більшість авторів не розділяють цих понять.

Під емоційною напруженістю розуміють стан, що характеризується часовим зниженням стійкості психічних і психомоторних процесів, зниженням працездатності [10].

Загальновідомо, що профілактика завжди ефективніша за лікування. Для того, щоб створити для себе максимум психологічного комфорту, зберегти своє психічне та фізичне здоров'я першовідкривач стресу Г. Сельє радить кожному із нас наступне:

- а) прагнучи доброзичливих стосунків, не заводьте дружби з «важкими», нестриманими людьми;
- б) у кожному різновиді досягнень є своя вершина, прагніть до неї і будьте задоволені;
- в) цінують радість справжньої простоти життєвого устрою;
- г) з якою б життєвою ситуацією ви не зіткнулися, подумайте, чи варто боротися;

д) постійно зосереджуйте свою увагу на світлих сторонах життя. Кращий шлях зменшити стресовість — відволіктися;

е) навіть після нищівної поразки боротися з гнітючими думками найкраще за допомогою спогадів про минулі успіхи. Це сприяє встановленню віри у себе;

є) якщо вас чекає неприємна справа, не відкладайте її;

ж) не забувайте, що немає готового рецепту успіху, що був би придатний для всіх. Усі ми різні, наші проблеми теж різні.

Зокрема, із рекомендацій Г. Сельє впливає, що до якої б мети ми не прагнули, зв'язок між стресом і досягненням мети безперечний. Розумове перенапруження, невдачі, невпевненість, безцільне існування належать до найшкідливіших стресорів. Вони часто є причиною мігрені, виразкових хвороб, серцевих нападів, гіпертонії, психічних розладів, самогубств або просто безнадійно нещасливого життя.

### **1.3. Природа професійного стресу**

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) вважає стрес на робочому місці «чумою XXI століття», а, згідно зі статистикою, третина працівників хоча б раз думали про звільнення виключно через стреси на роботі.

Христина Масла визначає професійний стрес як різноманітний феномен, що виражається у фізичних і психічних реакціях на напружені ситуації у трудовій діяльності людини.

Вплив стресу на сучасну людини став більш жорстоким і всеохоплюючим в порівнянні з ситуацією в минулому столітті. Значне збільшення обсягу, інтенсивності роботи, посилення жорсткості з боку адміністрації, конкуренція - все це призвело до того, що ми часто змушені вирішувати робочі проблеми в будь-який час доби, в стані перевтоми, під час



хвороби, відпустки. В даний час професійний стрес виділений в окрему рубрику в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-11).

Стрес нерозривно пов'язаний з виробничою діяльністю. Результати численних досліджень з впливу стресу на людину відображають такі найважливіші наслідки, як погіршення трудових показників, почастищення нещасних випадків, труднощі в спілкуванні з людьми, більш часті невиходи на роботу, зниження задоволеності роботою і погіршенням здоров'я (Джуелл, 2001). Але немає сумніву, що для психологічного здоров'я, в принципі, краще мати роботу, ніж бути безробітним. Крім того, стрес, який відчують працівники, може надавати не тільки негативний, але й стимулюючий вплив на результати діяльності. Оптимальний рівень стресу сприяє досягненню максимальних показників в роботі [13; 22].

На думку спеціалістів, до професійного стресу призводять:

- перевантаження людини роботою;
- недостатньо чітке обмеження її повноважень та посадових обов'язків;
- неадекватна поведінка колег і навіть;
- довга і «вимотуюча» дорога на службу і назад, не кажучи вже про стояння в заторах та їзду в переповнених маршрутках;
- недостатню оплату праці;
- одноманітну діяльність;
- відсутність кар'єрних перспектив.

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

- а) професійні вимоги і характеристики вирішуваних завдань;
- б) рольові вимоги чи очікування;
- в) організаційні вимоги чи очікування;
- г) зовнішні вимоги або умови.

Окрім чотирьох, зазначених вище категорій, виділяють

- стрес можливості (можливості мати щось бажане);

- стрес обмеження в досягненні;
- стрес вимоги досягнення чогось бажаного, коли можливість цього досягнення невизначена.

Встановлено також, що стресором може бути:

- невідповідність між бажанням і тим, що робота може надати, і між тим, що робота вимагає від людини і можливостями або ресурсами людини відповідати цим вимогам;
- організаційні особливості,
- професійні вимоги та рольові характеристики,
- індивідуальні особливості та очікування;
- фізичні параметри навколишнього середовища: стресори групових процесів, стресори на організаційному рівні.

Виходячи з виду стресора і характеру його впливу визначають різні види стресу, в найбільш загальній класифікації - фізіологічний стрес і психологічний стрес. Фізіологічний стрес - це фізіологічна реакція організму на дію стресорів (факторів). На відміну від фізіологічного, психологічний стрес має ряд характерних особливостей, в числі яких зазвичай виділяється кілька важливих. Зокрема, для запуску психологічного стресу необов'язкові тільки реально діючі події. Це можуть бути і події, настання яких суб'єкт боїться. Інша особливість - оцінка ступеня своєї участі в активному впливі на стресову ситуацію з метою її нейтралізації має велике значення [2].

Додаткові фактори, що викликають стрес і впливають на співробітників, включають:

1. Фактори стресу поза організації. Так, наприклад, слабка матеріальна забезпеченість може спонукати людей до роботи за сумісництвом, що призводить до зменшення часу відпочинку і підсилює стрес. Серйозний вплив на виконання роботи надають сімейні кризи.

2. Групові чинники стресу. До них належать такі:

- відсутність групової згуртованості - якщо працівник не відчуває себе членом колективу внаслідок специфіки робочого місця, вказівок керівника або дій групи, то це може з'явитися для нього серйозним джерелом стресу;

- відсутність взаємної підтримки - працівники відчувають себе набагато краще і комфортніше, якщо вони можуть поділитися своїми радощами і бідами з іншими; при позбавленні подібної соціальної підтримки становище працівника може привести також до серйозного стресу;

- наявність внутрішньоособистісних, міжособистісних і внутрішньогрупових конфліктів - конфлікт зазвичай обумовлений наявністю серйозних протиріч чи несумісністю окремих властивостей особистості, її цілей, потреб і цінностей, відносинами людей всередині групи і між ними, що також надає стресовий вплив на працівників.

Фактори стресу, пов'язані з організацією. Мається на увазі невідповідність робочого навантаження в певний період часу. Однак при неповній зайнятості можуть виникати ті ж почуття [5]. Працівник, який не зайнятий діяльністю відповідає його потенціалу, зазвичай відчуває фрустрацію, хвилювання щодо своєї значущості та статусу в соціальній структурі організації і відчуває себе явно ненагородженим - конфлікт ролей.

Конфлікт ролей виникає, коли в ході своєї діяльності працівнику доводиться слідувати двоїтим запитам з боку організаційного середовища. При специфічній організаційній структурі, наприклад, матричній, може бути порушений принцип єдиноначальності, в результаті чого працівник змушений підкорятися двом і більш керівникам. Тут також є конфлікт ролей, який є джерелом стресу. Також при розбіжності вимог формальної організації і норм неформальної групи працівник може відчути напругу і тривогу, тому що, з одного боку, у нього є бажання увійти в колектив, а з іншого, йому необхідно виконувати вимоги керівництва - невизначеність ролей. Якщо при конфлікті ролей вимоги суперечливі, то тут цього немає, однак вони не мають точної спрямованості.

Деякими дослідженнями було визначено, що люди, які зайняті цікавою для них справою, менш неспокійні і рідше схильні до фізичних нездужань, ніж ті, чия робота не так цікава. При цьому тут існує деяка складність - погляд на те, що є цікавою роботою, у людей різний: те, що здається цікавим чи нудним для одного, для іншого може виявитися зовсім навпаки [8].

Існують також і інші фактори. Стрес може виникнути в результаті поганих фізичних умов, наприклад, невідповідний температурний режим в приміщенні, недостатня освітленість або сильний шум. Все це в різній мірі, але впливає на виникнення стресу. В ході виконання професійних обов'язків стресові ситуації можуть створюватися мінливістю і швидкоплинністю подій, вимогою швидкого прийняття рішення, розбіжністю індивідуальних особливостей працівників, ритмом і характером діяльності.

Н.В. Самоукіна визначає такі види професійного стресу, як інформаційний, емоційний і комунікативний.

Інформаційний стрес з'являється в результаті інформаційних перевантажень, коли працівник не в змозі впоратися з поставленим перед ним завданням і не встигає приймати важливе рішення в умовах жорсткого обмеження в часі. Також причинами його виникнення може бути і дефіцит інформації, що приводить до невизначеності в ситуації, занадто часте або несподівана зміна інформаційних параметрів професійної діяльності [6; 11].

Емоційний стрес у професійній діяльності виникає при дійсній або передбачуваній небезпеці, у випадках протиріч або розриву ділових відносин з колегами по роботі або конфлікті з керівництвом, при переживаннях приниження, провини, гніву і образи.

У конфліктних ситуаціях відбувається наростання і підсумовування негативних емоцій і різке скорочення антистрессорних позитивних емоцій. Одним з проявів емоційного стресу може бути синдром емоційного вигорання. У цьому стані людина відчуває себе виснаженим морально, розумово, і фізично. Руйнується звичний уклад життя, псуються стосунки з оточуючими.

Комунікативний стрес часто є причиною несприятливого психологічного клімату в трудовому колективі, його низькою згуртованості.

Насправді, будь-який виробничий стрес є емоційним незалежно від того, викликаний він нестачею інформації або комунікативної компетенції. У той же час Н.В. Самоукіна досить докладно описала у своїй книзі багато причини виробничих стресів:

- професійний стрес досягнення;
- стрес конкуренції;
- стрес, викликаний страхом зробити помилку;
- стрес від розбіжності темпів спілкування працівників і т. д.

Чинники, що викликають, виробничий стрес, можна досить умовно розділити на об'єктивні (які мало залежать від особистості працівника) і суб'єктивні (розвиток яких більше залежить, від самої людини).

До першої групи належать шкідливі характеристики виробничого середовища, важкі умови роботи та надзвичайні (форс-мажорні) обставини. Слід зазначити, що деякі види діяльності спочатку припускають наявність стресогенних факторів, пов'язаних з особливостями виробництва. Це пилюка на цементному заводі, отруйні випаровування на хімічному виробництві, високий рівень шуму в ткацькому цеху, спека в ливарному виробництві і т.д. У деяких видах діяльності ці шкідливі фактори діють комбіновано – так, наприклад, шахтарі працюють в умовах замкнутого простору, вугільного пилу, високих температур (у глибоких виробках) і психологічного очікування можливої аварії (вибух метану, обвал гірської породи і т.д.). Дані чинники виробничого середовища первинно сприяють розвитку біологічного стресу, який потім може ускладнюватися стресом психологічним. Наприклад, після Чорнобильської катастрофи у багатьох «ліквідаторів» на тлі первинного радіаційного опромінення, інтенсивність якого була їм невідома, розвивалася радіофобія, що призводила до подальшого серйозного стресу [13].

До несприятливих умов роботи, що провокує розвиток виробничого стресу, можна віднести високий темп діяльності (професійний спортсмен),

тривалу роботу (шофер дальніх рейсів), «перерваний» темп діяльності (лікар швидкої допомоги), підвищена відповідальність (авіадиспетчер), значні фізичні навантаження (вантажник) і т.д.

Додатковими факторами стресу є різні надзвичайні (форсмажорні) ситуації, які можуть приймати різноманітний характер залежно від специфіки праці. Так, для робітників нафтовидобувної промисловості це буде аварія на буровій установці або газопроводі, для біржового маклера – обвал акцій чи несподівану зміну курсу валют, для менеджера відділу – зрив поставок сировини або комплектуючих.

Друга група (суб'єктивні чинники стресу) включає два основні різновиди: міжособистісні (комунікаційні) і внутрішньо особистісні стреси.

Перші можуть виникати при спілкуванні з вищестоящими посадовими особами, підлеглими та колегами по роботі (рівно статусними працівниками). Керівник досить часто є джерелом стресу для свого підлеглого, у якого може виникати стійке психологічне напруження з найрізноманітніших причин: через надмірний контроль з боку керівника, через завищені вимоги, недооцінку його праці, відсутність чітких вказівок і інструкцій, грубе або зневажливе ставлення до себе з боку його ж начальника, через власну непрофесійність, оскільки в нас на високі пости призначають за критерієм «близькості» до тіла високо посадовця, а не за професійними ознаками і т.д.

В свою чергу, підлеглі стають джерелами стресу для своїх начальників через свою пасивність, зайву ініціативність, некомпетентність, злодійство, лінощі і т.д [17].

Внутрішньоособистісні стресори, у свою чергу, можна розділити на: 1) професійні, 2) особистісного характеру і 3) пов'язані з поганим соматичним здоров'ям працівників. Професійні причини стресів обумовлені нестачею знань, умінь і навиків (стрес новачків), а також відчуттям невідповідності між працею і винагородою за неї. Причини стресів особистісного характеру носять неспецифічний характер і зустрічаються у працівників найрізноманітніших професій. Найчастіше це низька самооцінка,

невпевненість у собі, страх невдачі, низька мотивація, непевненість у своєму майбутньому і т.д. Джерелом виробничих стресів може бути і стан здоров'я людини. Так, хронічні захворювання можуть приводити до стресів, тому що вони вимагають підвищених зусиль для їх компенсації і знижують ефективність діяльності працівника, що може відбитися на його авторитеті, і соціальному статусі. Гострі захворювання також є джерелом переживань як за рахунок соматопсихічних зв'язків, так і опосередковано, «вимикаючи» на час працівника з трудового процесу (що тягне за собою фінансові витрати і необхідність заново адаптуватися до виробництва). Деякі види діяльності можуть призводити і до професійних і до побутових стресів – наприклад, водіння автомобіля. З одного боку, багато професійних водіїв відчувають стреси, пов'язані з їх роботою, але подібні стреси відчувають і мільйони людей інших професій, які використовують автомобіль для переміщення на роботу або у своїх справах.

Бодров В.Г. виділив такі причини професійного стресу [7; 8].

## 1. Організаційні характеристики:

1.1. Структура: а) спеціалізація і розподіл праці, б) централізація управління, в) співвідношення структури і функції організації, г) формалізація завдання, д) участь в управлінні (у прийнятті рішення), е) кадрова політика, просування по службі;

1.2. Процеси: а) мети діяльності (реальність, ясність, суперечливість і т.д.), б) зворотній зв'язок про результати діяльності, в) професійна підготовка (перепідготовка);

1.3. Управління: а) політика найму, б) оцінки діяльності, в) оплата праці, г) режим роботи, д) зрушення робочих змін, е) охорона праці та техніка безпеки, є) турбота про здоров'я, ж) організація робочого місця.

## 2. Робочі характеристики:

2.1. Зміст роботи: а) обсяг роботи (величина робочого навантаження), б) складність завдання, наявність проблемних ситуацій, в) відповідальність,

небезпека завдання, г) інформаційне завантаження, д) тимчасові обмеження, е) способи виконання дій, є) прояви творчості, пошуку, ризику;

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

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

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

### 3. Індивідуальні характеристики:

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

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

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

3.4. Фізіологічні: а) гострі і хронічні захворювання, б) пороги чутливості аналізаторів, в) біологічні ритми, г) функціональна асиметрія



парних органів, д) функціональні стану (монотонний, заколисування, гіпоксія та ін), е) вікові зміни, є) шкідливі звички;

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

Ведучи мову про професійний стрес, слід згадати типи внутріособистісних стресорів, які теж чинять вплив на професійний стрес.

Багато життєвих проблем сягають коріння в минулому. Образи і моральні травми, що виникають в несприятливій сім'ї, невирішені конфлікти з батьками і з дітьми та багато інших проблем можуть переслідувати людину багато років. Сором і почуття провини «прив'язують» людину до її минулого. Пригнічені негативні спогади і емоції, іноді штучно приглушені алкоголем або іншими турботами, може стати постійним джерелом внутрішньої напруги та професійного стресу [13].

Г. Сельє, у своїй книзі «Стрес без дистресу» писав, що в осіб, зайнятих типовою для сучасного (середина 20-го століття) суспільства роботою в промисловості, сільському господарстві, у сфері послуг (від простого підлеглого до керівника), «головне джерело дистресу – в незадоволеності життям, неповазі до своїх занять». Далі Г. Сельє вказує, що «старіючи і наближаючись до завершення кар'єри, людина починає сумніватися у важливості своїх досягнень. Вона відчуває почуття краху від думки, що хотіла і могла б зробити щось набагато більш значиме. Такі люди часто проводять залишок життя в пошуках винуватих, бурчать і скаржаться на відсутність умов, на сімейні обов'язки що обтяжують аби уникнути гіркого розчарування: звинувачувати нема кого, крім себе. Чи можуть вони отримати користь з кращого розуміння біологічних законів стресу?» Г. Сельє вважає, що варто спробувати!

Життя в даний час також наповнене внутрішніми стресорами. Криза існування (екзистенційна криза) турбує як відносно її значущості в житті, так і значущості самого життя, тих чи інших її етапів і проявів. Негативна емоційність також призводить до переживання дистресу. Високий рівень

емоційної реактивності буде постійно викликати відчуття напруженості, страху, приреченості у разі виникнення навіть незначних життєвих негараздів. Життя може стати нестерпним, коли більша частина очікувань залишається нездійсненою і всі мрії не збуваються. Негаразди і розчарування з часом приводять до зачерствіння [49].

Внутрішній неспокій і тривога дуже часто посилюються передчуттями чогось поганого. Тривога, занепокоєння про майбутні невдачі, нещастя (реальні чи уявні) можуть створювати більший стрес, ніж фактична невдача. Страх старості і смерті може затьмарити радість буття, спотворити позитивний сенс життя, змусити сприймати життя в чорних тонах.

Коли людина психічно напружена, а джерело цієї напруги – конфліктуючий образ несприятливої події – стає домінантним у життєдіяльності, не потрібно будь-якого серйозного зовнішнього впливу для відчуття занепокоєння і стресу. Внутрішня напруга може створити всі види проблем від постійних суперечок і сварок до відчайдушних дій. Тому при аналізі життєвого стресу у всіх його проявах необхідно приділяти увагу внутрішньоособистісним стресорам [22].

Загальновідомо, що профілактика завжди ефективніша за лікування. Для того, щоб створити для себе максимум психологічного комфорту, зберегти своє психічне та фізичне здоров'я першовідкривач стресу Г. Сельє радить кожному із нас наступне:

- а) прагнучи доброзичливих стосунків, не заводьте дружби з «важкими», нестриманими людьми;
  - б) у кожному різновиді досягнень є своя вершина, прагніть до неї і будьте задоволені;
  - в) цінують радість справжньої простоти життєвого устрою;
  - г) з якою б життєвою ситуацією ви не зіткнулися, подумайте, чи варто боротися;
  - д) постійно зосереджуйте свою увагу на світлих сторонах життя.
- Кращий шлях зменшити стресовість — відволіктися;

е) навіть після нищівної поразки боротися з гнітючими думками найкраще за допомогою спогадів про минулі успіхи. Це сприяє встановленню віри у себе;

є) якщо вас чекає неприємна справа, не відкладайте її;

ж) не забувайте, що немає готового рецепту успіху, що був би придатний для всіх. Усі ми різні, наші проблеми теж різні.

Зокрема, із рекомендацій Г. Сельє впливає, що до якої б мети ми не прагнули, зв'язок між стресом і досягненням мети безперечний. Розумове перенапруження, невдачі, невпевненість, безцільне існування належать до найшкідливіших стресорів. Вони часто є причиною мігрені, виразкових хвороб, серцевих нападів, гіпертонії, психічних розладів, самогубств або просто безнадійно нещасливого життя [5].

Як уже зазначалося раніше, не варто ставити перед собою непосильні завдання. Але в межах своїх природжених даних треба зробити все, на що конкретна людина здатна, прагнути до вищої майстерності, не до досконалості, бо її не досягнути. Ставити її собі за мету означає заздалегідь прирікати себе на дистрес та невдачі. Коли щось загрожує душевній рівновазі чи виникають сумніви у правильності поведінки, Г. Сельє радить згадати такі рядки, і вони обов'язково допоможуть: прагни до найвищої з доступних тобі цілей і не вступай у боротьбу через дрібниці.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ РОБІТНИКІВ ВЕЛИКИХ КОМПАНІЙ

#### **2.1. Методи дослідження стресу та стресостійкості працівників великих компаній**

Після проведення теоретичного аналізу стресу та стресостійкості ми переходимо до емпіричного дослідження стресостійкості працівників великих компаній.

Мета – дослідити специфіку формування професійного стресу у працівників компаній.

Гіпотеза дослідження – на підвищення рівня стресостійкості впливають вміння здійснювати емоційну саморегуляцію і рефлексію своєї діяльності та зниження рівня показників особистісної тривожності за допомогою усвідомлення своїх адаптивних можливостей.

Дослідження здійснювалося у січні – травні 2020 р. серед робітників великого підприємства (у штаті понад 40 000 табельних номерів). Вибірка працівників проводилась у рандомному порядку, але з огляду на думку керівника. На підприємстві було прийняте рішення виявити рівень стресостійкості кожного робітника, але перша група респондентів була вибрана як пілотний проект, для того, щоб віднайти основні стрес-фактори та сформувані особливості формування стресостійкості. Найменшим віком у виборці стали респонденти 24 років, найстарші -57 років. Тому при опитуванні найкращим розподіленням груп за віком виявилось: 1 група – 24-34 роки; 2 група – 35-45 років; 3 група – 46-57 років. Всього до експерименту було залучено 103 особи за наступними посадами: менеджери (10 осіб), офісні спеціалісти (36 осіб), робочі (57 осіб). Та за віком: 24-34 років (25 чоловіка), 35-45 років (49 чоловік), 46-57 років (29 чоловік).

У ході роботи були визначені тести, які виходять з наступних методик:

1. Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філіон (Lemyr-Tessier-Fillion) призначена для вимірювання феноменологічної структури переживань стресу (додаток А). Мета цієї методики полягає у вимірюванні стресових відчуттів в соматичних, поведінкових і емоційних показниках. Методика розроблена у Франції, переведена в Англії, Іспанії та Японії. Переклад і адаптація російського варіанту методики виконані Н. Є. Водоп'янової [17].

Методика направлена на виявлення стану стресу як природного стану психічної напруженості та виключає непрямі вимірювання психологічного стресу через стресори або патологічні прояви тривожності, депресії, фрустрації та ін. Питання у методиці сформовані для нормальної популяції у віці 18 – 65 років та можуть використовуватись для різних професійних груп. Все це дозволяє вважати методику універсальною щодо застосування у різних вікових та професійних вибірках.

На просторі СНГ методика була апробована Н.Є. Водоп'яною. У виборці брали участь вчителі, студенти та комерційний персонал у кількості 500 осіб.

Дослідження показали, що PSM – це методика, яка має достатні психометричні властивості. Кореляції інтегрального показника PSM зі шкалою тривожності Спілбергера ( $r = 0,73$ ), с індексом депресії (Beck Depression Inventory) ( $R = 0,75$ ). Величини кореляцій пояснюються генералізованим переживанням емоційного дистресу або депресії. Також методика PSM відрізняється від методик дослідження тривожності і депресії, що доводять дослідження дивергентної валідності.

У самому тесті подається 25 тверджень зі шкалою відповідей від 1 до 8, які визначають частоту переживань: 1 - «ніколи»; 2 - «вкрай рідко»; 3 - «дуже рідко»; 4 - «рідко»; 5 - «іноді»; 6 - «часто»; 7 - «дуже часто»; 8 - «постійно (Щодня)».

Підсумкова шкала за балами визначає показник психічної напруженості: чим більший показник, тим вищий рівень психологічного стресу.

2. У кожної людини існує свій оптимальний рівень тривожності, показник корисної тривожності, який оберігає від певних дій, або, навпаки змушує діяти. Шкала тривоги Спілбергера (State-Trait Anxiety Inventory, STAI) є інформативним способом самооцінки рівня тривожності в даний момент (реактивна тривожність як стан) та особистісної тривожності (як стійка характеристика людини) (додаток Б). Особистісна тривожність - це стійка індивідуальна характеристика, яка відображає схильність суб'єкта до тривоги і передбачає наявність у нього тенденції сприймати досить великий спектр ситуацій як загрозові, відповідаючи на кожен з них певною реакцією. Активізація особистісної тривожності у людини відбувається при розціненні нею певних стимулів як небезпечних для своєї самооцінки та самоповаги. Реактивна тривожність характеризується суб'єктивними емоціями: напругою, занепокоєнням, заклопотаністю, нервозністю. Методика була розроблена в 1970 році.

Через свою відносну простоту й ефективність шкала Спілбергера широко застосовується у клінічній практиці з різною метою – для визначення показу тривожних переживань, оцінки стану пацієнта в динаміці та ін. Методика адаптована Ю.Л. Ханіним, саме тому методика діагностики тривожних станів також має назву «Шкала Спілбергера – Ханіна».

В своєму дослідженні я визначаю показники лише особистісної тривожності, яка характеризує яка відображає схильність суб'єкта до тривоги і передбачає наявність у нього тенденції сприймати досить великий спектр ситуацій як загрозові, відповідаючи на кожен з них певною реакцією.

Особи, які відносяться до високо тривожних сприймають загрозу своїй самооцінці і життєдіяльності у великому діапазоні ситуацій і реагують дуже вираженим станом тривожності. Якщо показник особистісної тривожності високий, то це дає підставу припускати в особи появу стану тривожності в

різноманітних ситуаціях, особливо у питаннях стосовно оцінки його компетенції та престижу [39].

Методика по виявленню особистісної тривожності складається з 20 питань, шкала відповідей на які, в свою чергу, складається з чотирьох відповідей: 1 - «ніколи»; 2 – «майже ніколи»; 3 - «часто»; 4 – «майже завжди». Підсумкова шкала розподілена на три рівні за балами: до 30 балів – низька тривожність; 31 - 44 бали – помірна тривожність; 45 і більш висока.

3. Опитувальник рефлексивності А.В. Карпова розроблений в 2003 році А. В. Карповим. Методика призначена для вимірювання ступеня розвитку такої властивості особистості, як рефлексивність (або рефлексія) (дод.В).

Опитувальник складається з 27 пунктів, які стосуються всіх видів і форм рефлексії: 15 є прямими (номера питань: 1,3,4, 5,9,10,11,14, 15, 18, 19,20,22,24,25). Решта 12 - зворотні твердження, що необхідно враховувати при обробці результатів, коли для отримання підсумкового бала підсумовуються в прямих питаннях цифри, відповідні відповідей випробовуваних, а в зворотних - значення, замінені на ті, що виходять при інверсії шкали відповідей. Відповіді на питання сформовані за 7-бальною шкалою Ліккерта: 1 – «абсолютно невірно»; 2 – «невірно»; 3 – «скоріше так»; 4 – «не знаю»; 5 – «скоріше вірно»; 6 – «вірно»; 7 – «абсолютно вірно». За опитувальником будується одне значення, що характеризує загальний ступінь розвитку рефлексивності особистості.

Бали переводять у стени та виявляють рівень рефлексивності: до 4 балів говорить про те, що випробуваному в меншій мірі властиво замислюватися над власною діяльністю і вчинками інших людей, з'ясовувати причини і наслідки своїх дій як в минулому, так в сьогоденні і майбутньому. Він рідко обмірковує свою діяльність в найдрібніших деталях, йому складно прогнозувати можливі наслідки. Такий випробовуваний зазнає труднощів при постановці себе на місце іншого, йому складно передбачити його поведінку.

Високі результати по тесту (більше 7 стенів) говорить про те, що людина в більшій мірі схильний звертатися до аналізу своєї діяльності і вчинків інших людей, з'ясовувати причини і наслідки своїх дій як в минулому, так в сьогоденні і майбутньому. Йому властиво обдумувати свою діяльність в найдрібніших деталях, ретельно її планувати і прогнозувати всі можливі наслідки. Ймовірно також, що таким людям легше зрозуміти іншого, поставити себе на його місце, передбачити його поведінку, зрозуміти, що думають про них самих.

Результати в діапазоні від 4 до 7 стенів - індикатори середнього рівня рефлексивності.

Всі пункти можна згрупувати у 4 групи показників:

1) ретроспективна рефлексія діяльності (номера тверджень 1, 4, 5, 12, 17, 18, 25, 27);

Проявляється в схильності до аналізу вже виконаної в минулому діяльності і виконаних подій. В цьому випадку предмети рефлексії - передумови, мотиви і причини події; зміст минулого поведінки, а також його результативні параметри і, особливо, допущені помилки. Ця рефлексія виражається, зокрема, в тому, як часто і наскільки довго суб'єкт аналізує і оцінює події, що відбулися, чи схильний він взагалі аналізувати минуле і себе в ньому.

2) рефлексія реальної діяльності (затвердження 2, 5, 13, 14, 16, 17, 18, 26);

Забезпечує безпосередній самоконтроль поведінки людини в актуальній ситуації, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність суб'єкта до співвідношення своїх дій з ситуацією і їх координації відповідно до умов, що змінюються і власним станом. Поведінковими проявами і характеристиками цього виду рефлексії є, зокрема, час обмірковування суб'єктом своєї поточної діяльності; то, наскільки часто він вдається до аналізу того, що відбувається; ступінь розгорнення процесів



прийняття рішення; схильність до самоаналізу в конкретних життєвих ситуаціях.

3) розгляд майбутньої діяльності (3, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 20);

Співвідноситься: з функцією аналізу майбутньої діяльності, поведінки; плануванням як таким; прогнозуванням можливих фіналів і ін. Її основні поведінкові характеристики: ретельність планування деталей своєї поведінки, частота звернення до майбутніх подій, орієнтація на майбутнє.

4) рефлексія спілкування і взаємодії з іншими людьми (номера тверджень 8, 9, 19, 21, 22, 23, 24, 26).

Чим вищий показник, тим більшу рефлексію виявляє людина у спілкуванні з іншими та може планувати і прогнозувати всі можливі наслідки своєї взаємодії в соціумі [34].

4. Експрес - діагностика стану стресу А.О. Прохоров (додаток Г).

Методика дозволяє виявити особливості переживання стресу: ступінь самоконтролю і емоційної лабільності в стресових умовах. Методика призначена для людей доросліше 18 років без обмежень по освітнім, соціальним і професійними ознаками.

Тест складається з 9 стверджень, за кожну відповідь «так» за ствердження надається 1 бал, «ні» - 0 балів.

У результаті підрахунку балів виявляються наступні підсумки:

0-4 бали: Високий рівень регуляції в стресових ситуаціях. Людина поводить в стресовій ситуації досить стримано і вміє регулювати свої власні емоції. Як правило, такі люди не схильні дратуватися і звинувачувати інших і себе в подіях, що відбуваються.

5-7 балів: помірний рівень регуляції в стресових ситуаціях. Людина не завжди правильно і адекватно поводить в стресовій ситуації. Іноді він вміє тримати себе в руках, але бувають також випадки, коли незначні події порушують емоційну рівновагу (людина «виходить із себе»).

8-9 балів: слабкий рівень регуляції в стресових ситуаціях. Такі люди характеризуються високим ступенем перевтоми і виснаження. Вони часто

втрачають самоконтроль в стресовій ситуації і не вміють володіти собою. Таким людям важливо розвивати навички саморегуляції в стресі [38].

5. Копінг-тест Р. Лазаруса. Оцінка поведінки у важкій життєвій ситуації (визначає притаманну поведінку як цілеспрямоване соціальну, що дозволяє впоратися з важкою життєвою ситуацією (або стресом) способами, адекватними особистісним особливостям і ситуації, - через усвідомлені стратегії дій (додаток Д). Це свідома поведінка, яка направлена на активну зміну, перетворення ситуації, піддається контролю, або на пристосування до неї, якщо ситуація не піддається контролю. При такому розумінні вона важлива для соціальної адаптації здорових людей. Її стилі і стратегії розглядаються як окремі елементи свідомої соціальної поведінки, за допомогою яких людина справляється з життєвими труднощами.)

Опитувальник вважається першою стандартною методикою в області вимірювання копінга. Методика була розроблена Р. Лазарусом і С. Фолкманом в 1988 році, адаптована Т.Л. Крюковой, Е.В. Куфтяк, М.С. Замишляевой в 2004 році.

Методика складається з 50 стверджень, які стосуються поведінки у важкій життєвій ситуації. Випробуваний повинен оцінити як часто ці види поведінки виявляються у нього.

Кількість балів визначається за наступною субшкалою: 0 балів – «ніколи»; 1 бал – «рідко»; 2 бали – «іноді»; 3 бали – «часто».

Далі розраховується бали за кожним видом копінгу за допомогою формули:

$$X = \text{сума балів} / \text{max бал} * 100 \quad (2.1)$$

де X – копінг;

Можливо визначити результат за сумарним балом:

- 0-6 - низький рівень напруженості, говорить про адаптивне варіанти копінга;
- 7-12 - середній, адаптаційний потенціал особистості в прикордонному стані;

- 13-18 - висока напруженість копінга, свідчить про виражену дезадаптацію [26].

Види допінгу:

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

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

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

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

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

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

Планування рішення проблеми - пункти: 1,20,30,39,40,43.

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

За методиками на рівень стресу PSM-25 (адаптаційна версія Н. Є. Водоп'янової), рівень тривожності (за шкалою Спілбергера-Ханіна) та показника рефлексії (опитувальник рефлексивності А.В. Карпова), виведемо інтегральний показник стресостійкості за наступними групами: 24-34 років (25 чоловіка), 35-45 років (49 чоловік), 46-57 років (29 чоловік).

Після тестування за кожною методикою визначились певні дані, які необхідно привести до підсумкового показника по кожній групі. Цей показники розраховуються за допомогою формули середньоарифметичного значення:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + \dots + x_n}{n} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n} \quad (2.2)$$

де

$x_1, x_2, x_3 \dots x_n$ ;  $x_i$  – підсумкове значення іго респондента за тестом;

$n$  – кількість респондентів.

Сучасна система оцінки в психології повинна базуватися на інтегральних, комплексних показниках, а саме, формуватися сукупністю найбільш значущих вимірюваних показників або факторів, які повинні інтегруватися в єдине ціле.

Потреба в проведенні інтегральної оцінки виникає в зв'язку з тим, що приватні чинники, описуючи ті чи інші явища, не дозволяють отримати комплексне уявлення про об'єкт дослідження, а саме, стресостійкість працівників в їх професійній діяльності та повсякденному житті.

Такий аналіз можна зробити за допомогою методу ранжирування та розрахунку, безпосередньо, інтегрального показника.

В даному випадку використовувався рейтинговий метод ранжирування показників за яким найбільше (або найменше) значення показника приймається рівним 1, наступний за ним - 2 і т.д.

Метод визначення інтегрального показника - це метод за сумою середньозважених арифметичних групових показників, який розраховується за формулою:

$$X_{\text{инт}} = \sum w_i \cdot x_i, \quad (2.3)$$

де

$x_i$  - значення  $i$ -го показника (фактора) загальним числом  $N$ ;

$w_i$  - показник значимості (ваги)  $i$ -го показника (фактора). Найчастіше на практиці використовують нормовані значення (ваг), тобто їх сума повинна дорівнювати одиниці.

Переваги методу: завдяки врахуванню важливості показників, інтегральний показник більш точно відображає ефективність діяльності досліджуваного об'єкта. Однак слід врахувати, що експертна оцінка, при використанні значення показників вагомості може значно змінюватися в залежності від обраного сегмента для проведення опитування. Рішенням такої проблеми може служити збільшення числа опитуваних експертів.

Даний метод широко використовується в практиці і застосування його у розрахунках дозволяє уникнути, якщо це необхідно, використання експертних оцінок при визначенні значущості показників, що вносять

елемент суб'єктивізму в розрахунки (тобто можна брати рівні вагові коефіцієнти, хоча і з втратою точності).

Після розрахунку інтегрального показника, проводимо опитування «Стійкість до стресу», щоб порівняти результати прямої експрес-методики і комплексного інтегрального показника.

З допомогою методики визначення копінг-стратегії можна які захисні механізми та стратегії використовуються найчастіше у стані стресу та які ресурси будуть більш значущими на момент стресу.

## **2.2. Результати емпіричного дослідження особливостей стресостійкості працівників великих компаній**

Дослідження проводилось, зважаючи на фактор віку, який представлений у трьох групах.

У своїх дослідженнях виокремила наступну структуру:

**Таблиця 2.2**

### **Кількісна структура вибірки**

Посада/Вік	24-34 років	35-45 років	46-57 років	Всього за посадою
Менеджери		8	2	10
Спеціалісти	14	15	7	36
Робочі	11	26	20	57
Всього за віком	25	49	29	103

Графічно склад досліджуваних буде виглядати наступним чином (рис. 2.2).



**Рис. 2.2. Склад досліджуваних за посадою**

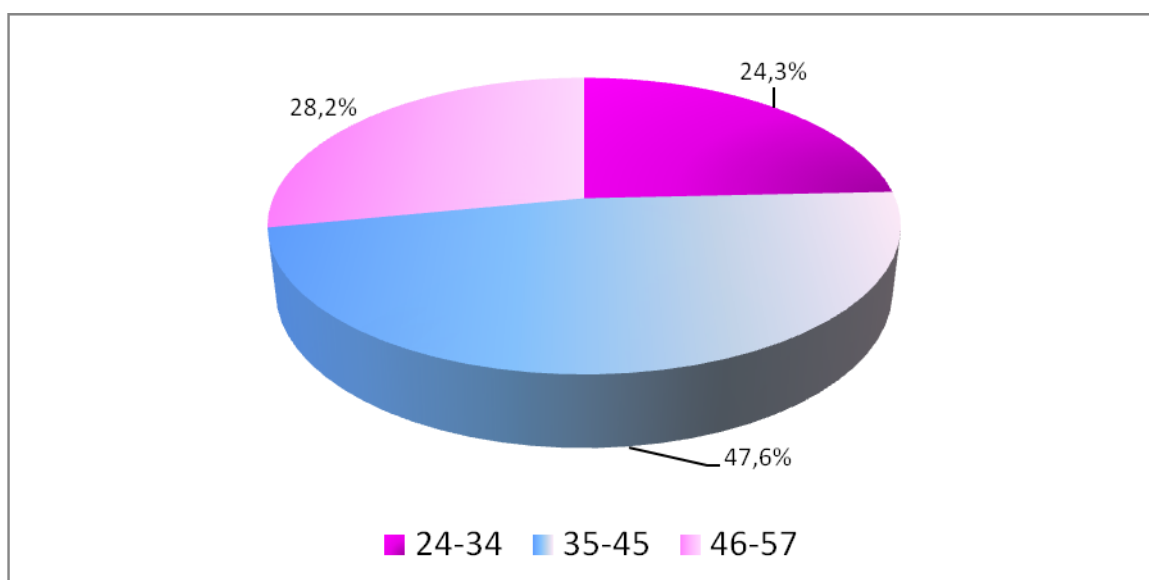
Основний склад досліджених у розмірі 57,55% від усіх респондентів складають робочі професії, тобто професії, які не потребують вищої освіти та в обов'язки яких входить більш механічна та фізична робота (шахтарі, водії).

Другою за кількістю є група спеціалістів, 36,35%, в яку входять фахівці різних офісних професій.

Найменша група представлена середньою ланкою управління, - менеджери, 10,10%.

Склад респондентів за віком розподілився наступним чином: найбільша кількість респондентів визначилась у другій віковій групі (35-45 років) – 49,48%; у першій та другій групах кількість приблизно однакова і складає 29,28% у діапазоні 46-57 років і 25,24% всього складу у групі 24-34 роки.

Графічно склад респондентів за віком зображено на рисунку 2.2.



**Рис. 2.3. Склад досліджуваних за віком**

Першими розглянемо результати дослідження за методикою PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліон.

Ця методика спрямована на виявлення рівня стресу як рівня напруги. Після підсумку результатів по кожній людині, виводимо середньоарифметичний показник за кожною групою віку.

Дані приведені у таблиці 2.3.

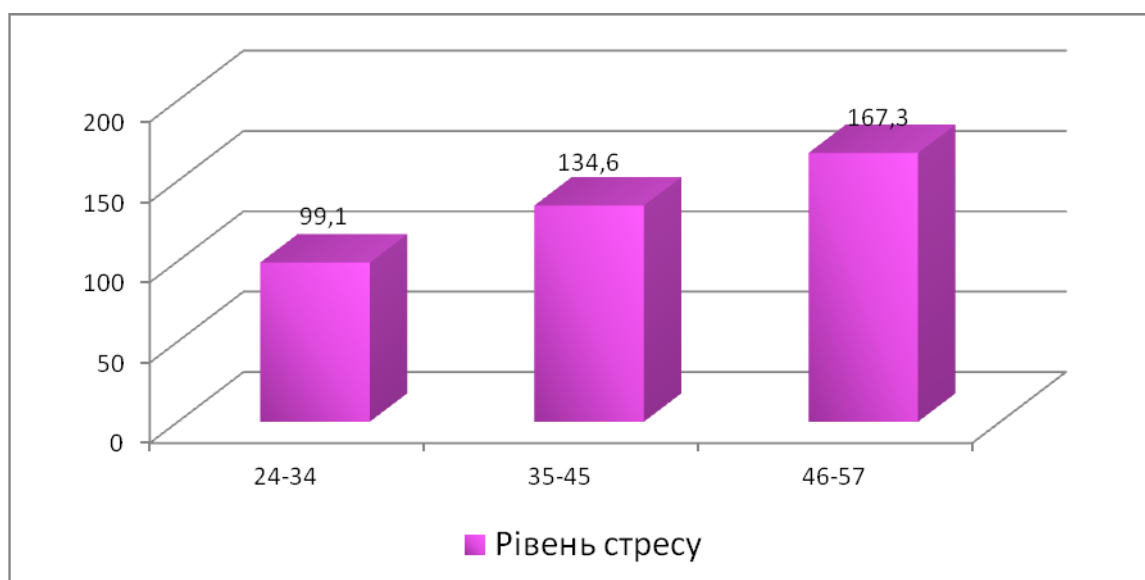
**Таблиця 2.3**

**Рівень стресу за методикою PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліон**

Показники/Вік	24-34	35-45	46-57
Рівень стресу	99,1	134,6	167,3

Обробка проведеної методики показала, що найменший рівень стресу відчувають респонденти у віці 24-34 роки, середній рівень – у віці 35-45 та самий високий рівень стресу було виявлено у групі 46-57 років.

Для наочності виведемо результати у вигляді графіку на рисунку 2.4.



**Рис. 2.4. Рівень стресу за методикою PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліон**

За результатами опитування можна зробити висновок, що чим старша людина, тим у більш напруженому стані вона знаходиться. В ході тестування було виявлено перелік питань, які призводять до стресу і у літніх людей виявилось більше причин стресу. Поряд з цим було виявлено багато незавершених питань, роздуми над якими, у літніх людей, призводять до стресу. Три чи більше таких нерозв'язаних питань можуть призводити людину до хронічного стресу.

Треба зазначити, що у групі 46-57 років акцентувались питання, які стосувались зовнішнього вигляду та втоми, що говорить про фізичне виснаження та необхідність у такому ресурсі як відпочинок. В групі 35-45 років високими визначились стрес-фактори емоційного характеру.

Наступним етапом дослідження є обробка результатів за шкалою тривоги Ч.Д. Спілбергера Ю.Л. Ханіна (STAI). В роботі була використана тільки частина методики, яка визначає рівень особистісної тривожності, як стійку характеристику людини.

У результаті вилучили наступні середні показники (табл..2.4):



Таблиця 2.4

**Рівень тривожності за методикою Ч.Д. Спілбергера Ю.Л. Ханіна**

Показники/Вік	24-34	35-45	46-57
Рівень тривожності	28,9	50,2	43,7

Самий високий показник тривожності визначився у групі 35-45 років, помірний – у групі 46-57, а найнижчий – 24-34 років. Але треба зазначити, що навіть, у віці 24-34 показник був граничним і майже увійшов у відмітку помірної тривожності.

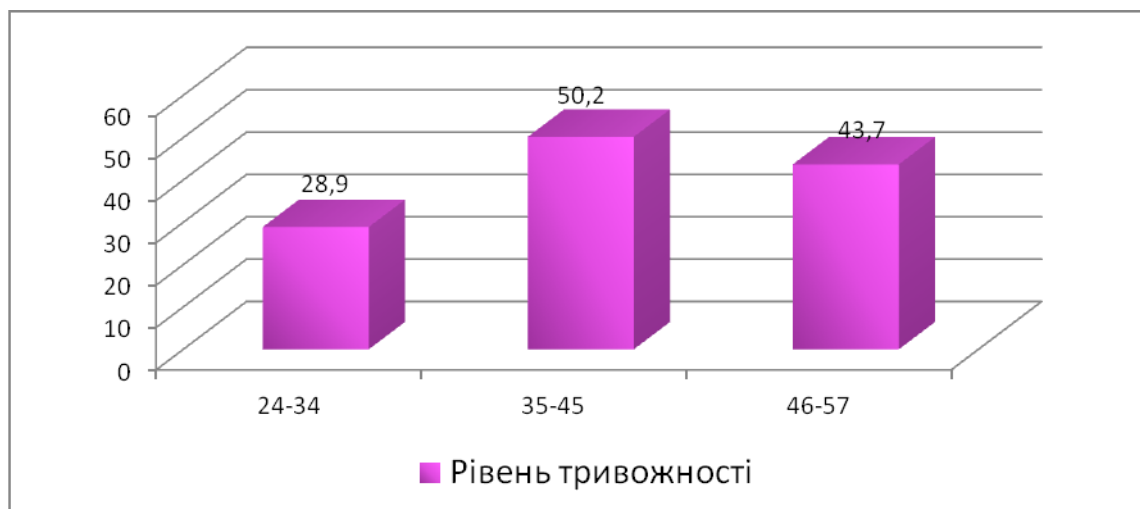
Стан тривожності виникає як емоційна реакція на стресову ситуацію та відрізняється різною інтенсивністю і у результатах методики чітко простежується кореляція з результатами попередньої методики, де низький рівень стресу з середнім показником 99,1 відповідає низькому середньому показнику тривожності – 28,9 (група 24-34 років). Найвища тривожність виявилась у групі 35-45 років, середній показник якої показав 50,2, а помірна тривожність, але крайня вища її границя у середньому діапазоні балів (43,7), визначилась в групі 46-57 років.

Треба зазначити, що висока тривога передбачає схильність до появи стану тривоги у особи в ситуаціях оцінки його компетентності. Хочу звернути увагу, що у групу 35-45 років попали керівники середньої ланки, які мають велику відповідальність за результати роботи своїх підлеглих та прийняття рішень від яких залежать певні результати.

Високорозвинена тривожність говорить про те, що людина відчуває підвищене, необґрунтоване занепокоєння, яке заважає їй і від якого слід позбавлятися за допомогою аналізу причин, які його викликають. Середньо розвинена тривожність говорить про більш-менш благополучний її рівень, але зустрічаються випадки, коли у людини може з'являтися занепокоєння, яке не обґрунтоване обставинами, що склалися.

Низько розвинена тривожність також свідчить про нормальний стан справ, але при цьому можна говорити про те, що людині бажано проявляти

більшу емоційну включеність та залученість в різних ситуаціях і не стримувати свої почуття. Рівень тривожності відображено у рис.2.5.



**Рис. 2.5. Рівень тривожності за методикою Ч.Д. Спілбергера - Ю.Л. Ханіна**

Високі показники тривожності, насамперед зв'язані з хвилюванням за майбутнє.

Особи, у яких визначилась висока оцінка тривожності слід формувати відчуття впевненості й успіху. Їм необхідно зміщувати акцент із зовнішньої вимогливості, категоричності, високої значимості в постановці завдань на змістовне осмислення діяльності та конкретне планування за підзавданнями.

Особам з низькою тривожністю потрібне пробудження активності, підкреслення мотиваційних компонентів діяльності, збудження зацікавленості, усвідомленості почуття відповідальності у вирішенні тих чи інших завдань.

Наступним кроком дослідження була методика «Опитувальник рефлексивності А.В. Карпова».

Методика включає 27 тверджень, з цих 27-ми тверджень 15 є прямими (номери питань: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 24, 25). Інші 12 – зворотні твердження, що необхідно враховувати при обробці результатів, коли для одержання підсумкового балу сумуються у прямих питаннях цифри, відповідні відповідям піддослідних, а у зворотніх – значення, замінені на ті, що виходять при інверсії шкали відповідей. Після підрахунку балів

визначається рівень рефлексивності за наступною градацією: високий, середній, низький (табл.2.5).

**Таблиця 2.5**

**Показники рефлексії за опитувальником рефлексивності**

**А.В. Карпова**

Показники/Вік	24-34	35-45	46-57
Показник рефлексії	104	137,5	115,1

Після здобуття балів за методикою, їх переводять в стени.

**Таблиця 2.6**

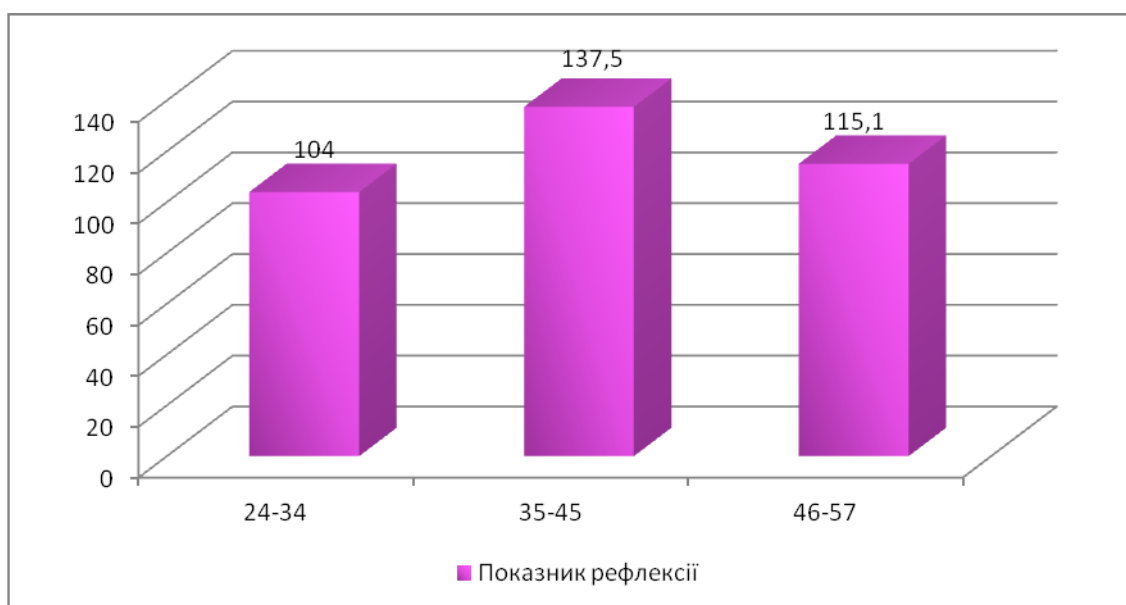
**Показники рефлексії за опитувальником рефлексивності**

**А.В. Карпова**

Стени	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Бали	80 і нижче	81- 100	101- 107	108- 113	114- 122	123- 130	131- 139	140- 147	148- 156	157- 171	172 і вище

Виходячи з результатів опитування, середній показник у групах у віці 35-45 та 46-57 визначив індикатори середнього рівня рефлексивності 137,5 і 115,1 - відповідно. Але вищим став у групі 35-45 років і досяг 6 стену.

Саме в групі 35-45 років респондентів за посадою менеджера (вища посада з наведеного складу персоналу) 8 чоловік (рис.2.6). Сама посада передбачає у людини наявність аналітичного підходу до всього і також до почуттів як своїх, так і своїх підлеглих. Але середній показник говорить про рефлексію більш інтроверсійну, направлену на внутрішній аналіз своїх дій, який не завжди допомагає зрозуміти дії та поведінку інших людей.



**Рис. 2.6. Показники рефлексії за опитувальником рефлексивності**

**А.В. Карпова**

Людина з високим рівнем рефлексії робить менше помилок та вдосконалює своє життя за допомогою «погляду на себе» та «погляду в себе». Дозволяючи поглянути на себе зі сторони, рефлексія допомагає дійти правильних висновків щодо наступних дій та кроків в своєму житті.

Припущення щодо високого рівня рефлексії у групі 35-45 років може бути те, що в цьому віці людина має певний досвід, відчуває себе більш впевненою та бере більше відповідальності, на відміну від діапазону років 24-34 роки. Не високий показник рефлексії у групі 46-57 років більше говорить про втомленість та страхи більш літніх людей за майбутнє.

За аналізом показників, які відносяться до конкретної форми рефлексії, можна зробити висновки, що у всіх трьох груп найкраще розвинена ретроспективна рефлексія. Найбільша кількість балів була набрана саме за твердженнями, які діагностують рівень конкретної форми рефлексії номера тверджень 1, 4, 5, 12, 17, 18, 25, 27). В більшості опитуваних проявляється схильність до аналізу вже виконаної в минулому діяльності і виконаних подій.

Також багато осіб, особливо у група 35-45 та 46-57 показали високий рівень рефлексії реальної діяльності (твердження 2, 5, 13, 14, 16, 17, 18, 26).

Тобто під час актуальних дій та ситуацій людина має самоконтроль поведінки, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність до співвідношення своїх дій з ситуацією і їх координації відповідно до умов, що змінюються і власним станом.

Складніше у всіх групах виявилось з розглядом майбутньої діяльності та рефлексією спілкування і взаємодії з іншими людьми. Показники були значно нижчими, чим за перші два різновиди рефлексії.

Треба зазначити, що саме рефлексія є унікальною та універсальною характеристикою, яка допомагає вирішувати питання конфліктів та розривів комунікації та наряду з цим вирішує питання самопізнання своїх реакцій та покращує емоційну саморегуляцію як у професійній діяльності, так і повсякденному житті.

Підсумовуючи результати досліджень, в кожній методиці можна встановити рівні максимальних та мінімальних показників. Приведемо всі вилучені середньоарифметичні показники у таблицю 2.7.

**Таблиця 2.7**

**Показники за трьома проведеними методиками**

Показники/Вік	24-34	35-45	46-57
Рівень стресу	99,1	134,6	167,3
Рівень тривожності	28,9	50,2	43,7
Показник рефлексії	104	137,5	115,1

Далі, використовуючи метод ранжирування надаємо кожному рівню показників свій бал.

Рівень стресу:

- 1 бал – низький рівень стресу;
- 2 бали – середній рівень стресу;
- 3 бали – високий рівень стресу.

Рівень тривожності:

- 1 бал – низький рівень тривожності;
- 2 бали – середній рівень тривожності;
- 3 бали – високий рівень тривожності.

Рівень рефлексії:

- 1 бал – низький рівень рефлексії;
- 2 бали – середній рівень рефлексії;
- 3 бали – високий рівень рефлексії.

В результаті тестування по кожному фактору за 3-бальною шкалою визначили за віковими групами ранжування факторів.

**Таблиця 2.8**

**Ранжовані показники за результатами методик**

Показники/Вік	24-34	35-45	46-57
Рівень стресу	1	2	3
Рівень тривожності	1	3	2
Показник рефлексії	3	1	2

Слід звернути увагу, що рівень стресу і рівень тривожності обернено пропорційні стресостійкості, тобто чим більший рівень стресу (3 максимальний бал), тим менше рівень стресостійкості (1 мінімальний бал), а показник рефлексії - прямопорційний стресостійкості). 3 бали рефлексії відповідає 3 балам стресостійкості.

В залежності від вищенаведеної інформації нижче приведена таблиця 2.9 з ранжированими показниками впливу кожного фактора через інтегральний показник стресостійкості.

Тобто, якщо стрес та тривожність обернено пропорційні величини, то показники будуть інверсивні.

Таблиця 2.9

## Ранжовані показники відносно впливу на стресостійкість

Показники/Вік	24-34	35-45	46-57
Рівень стресу	3	2	1
Рівень тривожності	3	1	2
Показник рефлексії	1	3	2

За запропонованою гіпотезою встановлюємо головними факторами, які впливають на стресостійкість, рівень тривожності та рівень рефлексії за поставленою гіпотезою. Встановлюємо їм однакові ваги – 0,4. Рівень стресу визначаємо з вагою 0,2.

Таблиця 2.10

## Таблиця розрахунку інтегрального показника стресостійкості

Вік/Показник	Рівень стресу	Вагове знач-я	Рівень тривоги	Вагове знач-я	По-к рефлексії	Вагове знач-я	Інтегральний показник
24-34	3	0,2	3	0,4	1	0,4	2,2
35-45	2	0,2	2	0,4	3	0,4	2,4
46-57	1	0,2	1	0,4	2	0,4	1,4

Якщо наділити всі три стрес-фактори однаковими вагами – 0,33, то інтегральний показник незначно знизиться пропорційно зниженню фактору стресу.

Таблиця 2.11

## Таблиця розрахунку інтегрального показника стресостійкості

Вік/Показник	Рівень стресу	Вагове знач-я	Рівень тривоги	Вагове знач-я	По-к рефлексії	Вагове знач-я	Інтегральний показник
24-34	3	0,33	3	0,33	1	0,33	2,3
35-45	2	0,33	2	0,33	3	0,33	2,3
46-57	1	0,33	1	0,33	2	0,33	1,4

Підсумовуючи результати аналізу можна зробити висновки, що найвищу стресостійкість за інтегральний показником стресостійкості виявлено у групі респондентів віком 35-45, а саме – 2,4 бали, - середнім рівнем тривоги та найвищим рівнем рефлексії. Зазначу, що порівнюючи результат інтегрального показника з рівним розподіленням впливу факторів, його максимум, 2,3, встановився в групах, де були низький та середній рівень тривоги, яка зворотно пропорційна стресостійкості. Показник знизився пропорційно підвищенню рівня стресу.

Динаміка інтегрального показника графічно відображена на рисунку 2.7.



**Рис. 2.7. Динаміка інтегрального показника за різними експертними оцінками**

Далі пропоную порівняти результати методики інтегрального показника діагностичною методикою «Діагностика стану стресу за А.О. Прохоровим». Методика дозволяє виявити особливості переживання стресу: ступінь самоконтролю і емоційної лабільності в стресових умовах. Тобто фактично ми перевіримо показники стресостійкості в групах за прямою експрес-методикою.



Через те, що методика доволі спрощена і має всього 9 тверджень, ми не розгорнемо багато показників, але виявимо рівень самоконтролю, що надасть змогу припустити рівень стресостійкості по кожній групі респондентів.

Після того, як респонденти визначилися з відповідями, всі показники були приведені середньоарифметичними розрахунками до єдиного показника у кожній групі.

Так за допомогою експрес-методики «Діагностика стану стресу за А.О. Прохоровим» дала наступні результати, приведені нижче.

**Таблиця 2.12**

**Показники рівня регуляції стресу за експрес-діагностикою**

**А.О. Прохорова**

Показники/Вік	24-34	35-45	46-57
Показник регуляції стресу	3	4	8

Найнижчий показник, який визначає високий рівень регуляції у стресових ситуаціях, виявлено у двох вікових групах 24-34 роки, 35-45 років.

При високому рівні регуляції в стресових ситуаціях людина поводиться досить стримано і вміє регулювати свої власні емоції. Як правило, такі люди не схильні дратуватися і звинувачувати інших і себе в подіях, що відбуваються. Саме це вказує на високу рефлексію та своєчасну емоційну саморегуляцію людини, які допомагають у формуванні стресостійкості та знижують тривожність.

Це підтверджує здобутий результат у методі експертних оцінок з розрахунком інтегрального показника та доводить поставлену у роботі гіпотезу.

П'ята заявлена методика Р. Лазаруса «Копинг-тест» необхідна була для визначення допінг-механізмів та методів подолання проблем в професійній діяльності.

Для здолання будь-яких труднощів когнітивні та поведінкові зусилля людини завжди знаходяться в динаміці і є мінливими з ціллю управління зовнішніми і внутрішніми вимогами, які оцінюються нею як ті, що піддають її випробуванням або ті, що перевищують її ресурси . Задача подолання з негативними труднощами полягає у тому, щоб або їх здолати, або зменшити їх негативні наслідки, уникнути цих проблем або терпіти їх. Можна винайти таку поведінку, яка дозволить володіти своїми емоціями та відчуттями у будь-якій стресовій ситуації за допомогою методів адекватних особистим особливостям людини та ситуації через усвідомлені стратегії дій.

У таблиці 2.13 наведені дані по кожній групі респондентів.

**Таблиця 2.13**

**Показники вибору копінг-стратегій робітників (середні значення)**

Стратегії/Вік	24-34	35-45	46-57
Конфронтаційний копінг	35,6	45,8	56,1
Дистанціювання	53,3	55,3	48,5
Самоконтроль	41,7	58,4	46,3
Пошук соціальної підтримки	58,9	55,4	62,1
Прийняття відповідальності	41,6	63,3	55,4
Втеча-уникнення - пункти	62,4	33,1	33,8
Планування рішення проблеми	38,9	49,3	44,7
Позитивна переоцінка	58,1	42,4	38,9

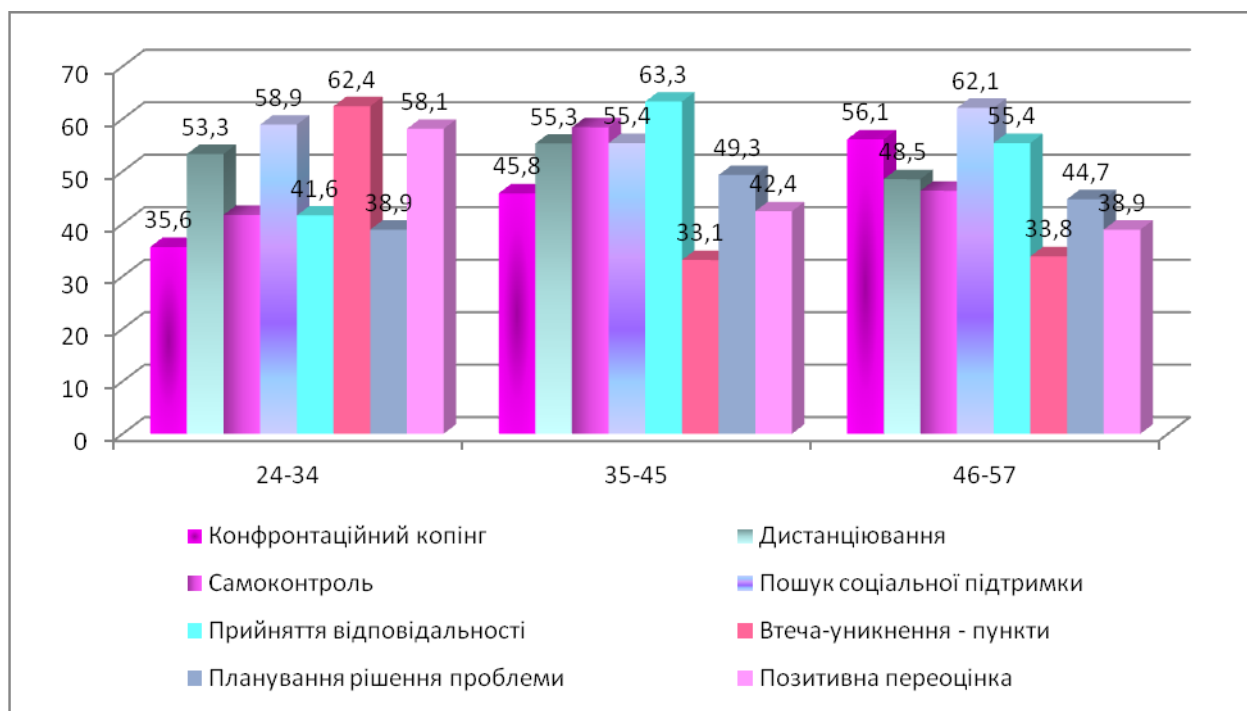
Зважаючи на отримані дані, можна виявити одну головну стратегію, яка на досить високому рівні виявилась у всіх опитуваних, копінг пошуку соціальної підтримки: 24-34 роки – 58,9%, 35-45 років – 55,4% та 46-57 років – 62,1%. Також невелика різниця по групах виявилась у копінгу-стратегії дистанціювання: 24-34 роки – 53,3%, 35-45 років – 55,3% та 46-57 років – 58,5%.

Цікаво, що в молодшій групі виявилась перевага допінгу втеча-уникнення-пункти – 62,4%, що говорить про уникнення будь-яких проблем

здебільшого, а з високим показником копінгу дистанціювання унеможлиблює адаптуватися та зростати як професіонал.

Стосовно інших двох груп, хочу звернути увагу на показник копінгу позитивної переоцінки. Він виділяється на рівні інших стратегій. Незважаючи на те, що він прагне до середнього значення (у групі 35-45 років – 42,4 %, 46-57 років – 38,9%), але є майже самим низьким.

Для більшої наочності результати тестування приведемо у рисунку 2.7.



**Рис. 2.8. Показники допінг-стратегій за групами дослідження**

Необхідність розуміння копінг-стратегій та особливостей сприйняття кожної людини тієї чи іншої ситуації полягає в тому, щоб виявити поведінкові особливості персоналу та розробити рекомендації. Усвідомлення поведінки направленої на активну зміну дає змогу перетворення ситуації, що піддається контролю, або змогу на пристосування до неї, якщо ситуацію не можна контролювати. За такої усвідомленості поведінка принципова для соціальної адаптації здорових людей. Її стилі і стратегії розглядаються як окремі елементи усвідомленої суспільної поведінки, за допомогою якої людина справляється з актуальними труднощами. А разом з цим утворюється цілісна робоча команда, у кожного члена якої формується професійна

стресостійкість, завдяки чому відбувається орієнтація на результат роботи та дія у єдиному напрямку у своїй професійній діяльності.

### **2.3. Психологічні умови підвищення стресостійкості працівників великих компаній**

Питання психологічної готовності фахівця до виконання своїх обов'язків та професійних завдань на сьогодні мають велику значимість у будь-якій організаційній структурі. Кожен роботодавець зацікавлений у здоровій цілісній команді, яка буде спрямована на продуктивну роботу та результат. Саме тому стресостійкість є актуальним питанням як для самої людини, так і для роботодавця.

Ми розглянули та дослідили як рівень стресу, рівень тривожності та рівень рефлексії впливає на рівень стресостійкості. За допомогою дослідження з'ясувалось, що кожен з наведених факторів має свій значний вплив, але кожна особистість в залежності від віку, статі, посади, досвіду, своїх особистих особливостей має свої тригери стресу, тривожності та по-своєму аналізує та справляється зі своїми емоціями.

Результати багатьох досліджень показали, що переживання стресу пов'язано з такими особливостями людини, як:

- тривожність;
- локус контролю;
- стиль мислення;
- темперамент;
- оптимізм/песимізм, який впливає на вибірковість сприйняття;
- самооцінка;
- наявність ярко виражених акцентуацій;
- схильність до конфліктів;
- підвищена агресивність;
- установки та цінності особистості;

- захисні механізми та ін..

Однак особистісні характеристики людини, які розглядаються як «провокатори» розвитку дистресу, можуть стати дійсно такими тільки в певній ситуації, при взаємодії або співпадінні стресорів, при відсутності соціальної підтримки, при високому рівні стресонаповненості життя. Тому знання особистісних характеристик та особливостей не є гарантією надійного прогнозу поведінки особистості у критичній ситуації [42].

Крім особливостей характеру людини, питому вагу у тому чи стане життєва ситуація стресовою, займає когнітивна оцінка самою ситуації людиною. Одна і та ж сама ситуація може стати для одної людини стресогенною, а для іншої зовсім не загрозливою. Навіть, для однієї і тієї ж людини у різний час однакова ситуація в одному випадку може бути стресовою, а в іншому – ні.

У професійній діяльності виділяють наступні види стресу:

- емоційний. Впливає зі всіляких конфліктних ситуацій. Пов'язаний з особистими переживаннями, почуттями образи, гніву, провини, несправедливості, викликаними протиріччями в колективі. Супроводжується руйнуванням цінностей, особистісних переконань щодо професії, посади, незадоволеністю результатами діяльності [10];

- комунікативний. Стає відображенням проблем в ділових відносинах. Причиною служать труднощі в спілкуванні з колегами, невміння знаходити правильний підхід, протистояти маніпулюванню, комунікативної агресії [7];

- інформаційний. З'являється внаслідок високих розумових навантажень, строгих тимчасових рамок для виконання завдань, інформаційної перевантаженості або нестачі інформації. Стресовий синдром посилюється підвищеною мірою відповідальності.

Розглядаючи всі види стресу треба зазначити, що базовим стресом і для комунікативного і для інформаційного є стрес емоційний. Саме він залежить від особистісних характеристик людини, від її темпераменту, виховання,

травм попередніх досвідів тощо. Тому перше з чим стикається роботодавець це особисті емоційні проблеми працівника і питання стресу в його житті. Емоційний стрес один з найсильніших та непередбачуваних, який потребує ретельного дослідження усіх його тригерів.

Комунікативний стрес найчастіше виникає від непорозумінь у почуттях, емоціях, цілях та результатах. Найчастіше це відбувається між працівниками, які знаходяться на різних посадах, або різні за віком чи досвідом, або взагалі з різних структурних підрозділів. І якщо комунікативний стрес примножується емоційним за відсутності рефлексії та емоційної саморегуляції, це призводить до постійних непорозумінь, конфліктів, уникнення та дистанціювання працівників, розриву комунікацій, який достатньо важко відновити.

Інформаційний стрес у сьогоднішніх умовах постійного технологічного прогресу стає нормою життя. Це той стрес, який супроводжує нас кожного дня. Для того, щоб цей стрес не становив загрозу нашого психологічного стану, необхідно всю інформацію ретельно розподіляти на потрібну та непотрібну та структурувати з меншої до більшої, для того, щоб бачити та розуміти цілісну картину.

Розглядаючи стресостійкість з точки зору властивостей особистості, виділяють наступні:

- психофізіологічні (тип, властивості н.с.);
- мотиваційні;
- емоційний досвід особистості, накопичений в процесі долаття негативних впливів екстремальних ситуацій;
- вольові;
- професійної підготовки, інформованості і готовності особистості до виконання тих чи інших завдань;
- інтелектуальні (оцінка вимог ситуації, прогноз можливої зміни, прийняття рішення про способи дій).

На формування стресостійкості впливають багато факторів [15, 16]:

### 1. Високий рівень мотивації.

Кожній людині важливо знати і розуміти чого свої бажання та цілі. Якщо у житті людини немає цілі, то і немає смислу життя. Треба розуміти, що якщо внутрішня мотивація направлена на уникнення невдач, то рівень тривожності має властивість підвищуватись та життя проходить у високій нервовій напрузі.

### 2. Соціальні зв'язки.

Людина невід'ємна частина соціуму. Чим більше в неї знайомих, тим менше вона схильна до стресів. Завдяки великій кількості зв'язків у людини з'являється більше досвіду, що призводить до зростання рівня самооцінки. Необхідно правильно будувати своє коло спілкування і обов'язково дотримуватися своєї безпечної дистанції.

### 3. Постійна зайнятість.

Коли людина знаходиться у постійному стані спокою та розслабленості також губиться мотив та смисл життя. Це автоматично призводить до частих зривів, агресії і депресивного настрою. Не маючи тону в м'язах, немає радості відносин, кожен день схожий на попередній.

### 4. Приналежність до типу людей «інтерналі-екстернали».

Інтерналі (спрямований всередину) беруть відповідальність за те, що відбувається в їхньому житті на себе і вирішують виниклі проблеми швидко і якісно. Екстернали (спрямований назовні) звинувачують навколишній світ в своїх невдачах, вважаючи себе жертвами тільки зовнішніх обставин, чекаючи рішень і вчинків з боку, які тривалий час переживають те, що трапилося і з цієї ж причини мають обмежені ресурси для вирішення проблем.

### 5. Ретельно обрана зовнішня інформація.

Маючи критичне мислення та пропускаючи скрізь фільтр свого досвіду та аналізу, людина може захистити себе від повсюдного негатива, що надходить у вигляді певного роду телепередач, фільмів, літератури і спілкування з негативними людьми.

### 6. Розвиток рефлексії та емоційна саморегуляція.

Один із найсильніших факторів, які сприяють формуванню та підвищенню стресостійкості – це рефлексія. Рефлексію можна розвивати: спочатку людина розуміє і долає свої страхи та установки, далі – починає розуміти мотиви вчинків інших людей, їх емоції [51].

Емоційна саморегуляція – це бонус рефлексії. Коли людина розуміє та приймає себе в певному стані, питання емоційної саморегуляції розв'язується само собою. Тобто розуміючи свої почуття та емоції, людина усвідомлено підбирає слова або дії для того, щоб досягти необхідного їй результату без стресів та негативних наслідків для свого психічного стану.

#### 7. Дотримання порядку в навколишньому просторі.

Порядок дозволяє не витратити час і нерви на пошуки чогось невідомо. Порядок у житті дозволяє точно розподіляти свої зусилля, можливості і навантаження без постійного перевтоми. Немає сенсу безладно хапатися за всі справи відразу. Краще розпланувати справи заздалегідь, розподіливши їх за шкалою важливості.

#### 8. Сублімація.

Стрес - це потужний викид адреналіну в кров, а адреналін спалюється рухом. Для того, щоб скоріше повернутися після неприємностей в норму, необхідно дати собі хороші фізичні навантаження, або винайти те, що дасть ресурс поповнення позитивної та позбавлення від негативної втомленості.

Всі фактори складають наше повсякденне життя і їх можна розділити на наступні групи діяльності:

1. Фізичний відпочинок, який включає в себе всі способи відновлення та накопичення енергії, що відбуваються на рівні організму.

2. Спілкування з природою. Одним із способів зняття накопичився стресу і перевантажень є відпочинок на природі, або наявність зв'язку з частиною природи (вирощування домашніх рослин або змістів домашніх тварин тощо).



3. Соціальна взаємодія. Близькі стосунки з людьми, можливість поділитися з ними своїми емоціями, проблемами, переживаннями, або просто провести час разом.

4. Пізнавальна діяльність. Однією з найважливіших потреб людини є потреба в новому знанні, у розвитку, в отриманні інформації.

5. Творчість і улюблені хобі.

6. Духовна сфера. Це будь-які в дії і вірування, які дозволяють нам по-особливому відчувати своє існування, розкривати глибини свого внутрішнього життя, пізнавати себе і світ навколо з точки зору певного світогляду, самостійно прийнятих або вироблених цінностей.

Підсумовуючи все вищенаведене, робимо висновки, що кожна особистість має свої ресурси. До них відносяться: знання, вміння, навички, здібності, досвід, моделі конструктивної поведінки, які дають змогу людині бути більш адаптивним та стресостійким.

У професійній діяльності психологічними умовами підвищення стресостійкості можуть бути:

1. Адаптаційний період при роботі з новими даними, у новому колективі, у новій програмі, з новою інформацією тощо.

Даний період передбачає нормування обробки інформаційних ресурсів за часом та доступністю. Тобто для ознайомлення та розуміння надається необхідний час для структурування та осмислення інформації та виробітки навичок, потрібних для виконання даної роботи.

2. Соціальна підтримка надає людині впевненості в своїх діях за допомогою можливості завжди звернутися до більш досвідного спеціаліста. Також у разі соціальної підтримки людина може вирішувати більш глибокі питання своєї емоційної сфери та реалізовувати свої потреби у спілкуванні, відчуваючи себе потрібним або значимим.

3. Правильно вистроєні комунікації.

Це немаловажна умова для вистроювання нормальних психологічних умов роботи. Вміння донести свої потреби, правильно поставити задачу,

розуміти те, про що говорять на професійному рівні – це правильно побудована комунікація та застава вірного результату діяльності.

4. Розробка тренінгів, навчань, майстер-класів між людьми підприємства, які малознайомі, або взагалі не знайомі.

Такі заходи впливають на багато факторів стресостійкості. На самперед, на когнітивну діяльність, яка розвиваючись за допомогою придбання нових знань, вмінь та навичок утворює нові нейронні зв'язки, які, як наслідок, знімають напруження у тих ситуаціях, у яких раніше людина відчувала невпевненість та незахищеність.

Також на таких заходах проходить дуже велика соціальна взаємодія, де тренуються допінг-стратегії та знаходяться нові механізми виходу зі стресових ситуацій.

5. Мотиваційні заходи.

Такі заходи можуть бути як матеріальними, так і не матеріальними. Часто, якщо компанія має високий статус на ринку труда, це вже є не матеріальною мотивацією працювати в такій компанії. І ціллю багатьох становиться залучитися до такої компанії та стати її членом. Також мотиваційними заходами можуть бути додаткові привілеї роботи такі, як можливість переїхати до іншого міста, вирости до більш високої посади, тощо. У цьому випадку, коли у людини дійсно стоїть ціль чогось досягти часто стратегії поведінки змінюються та стресостійкість зростає на відміну рівня тривожності та рівня стресу.

## ВИСНОВКИ

Постійне оновлення технологій, збільшення інформаційних потоків, необхідність прискорення сприйняття інформації та вміння її швидко прийняти, проаналізувати та використовувати в короткі терміни, так чи інакше, вимагає великого зосередження та напруги уваги, які в свою чергу можуть порушувати сприятливий стан людини. Велика концентрація напруги у будь-якій сфері діяльності або життя людини призводить до стресу.

Стрес має вплив на відносини з оточуючими, на працездатність і, що найважливіше, тривале протікання стресу і його перехід у хронічну форму, яка веде до синдрому емоційного вигорання, впливає на здоров'я як фізичне, так і психічне. Такий опис професійного вигорання внесли в каталог Міжнародної класифікації хвороб (МКБ-11).

У сучасному світі характерним є не доцільне рівномірне використання людського капіталу, а його непомірна експлуатація. І, перш за все, це стосується використання ресурсу здоров'я. В будь-якій області професійної діяльності наукові дослідження, кваліфіковану працю робочого або керівну діяльність, людині незалежно від його професійної спрямованості, необхідні фізична сила, витривалість, працездатність, збільшення періоду активної трудової діяльності.

Нераціональне використання ресурсу здоров'я призводить до втрат як окремо взятого працівника, так і підприємств та держави в цілому. Сучасне суспільство висуває високі вимоги до кадрів, що, в свою чергу, диктує необхідність постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності, а це в свою чергу призводить до фізичних та інтелектуальних перевантажень.

Важливо зазначити, що до стресу призводять не тільки зовнішні чинники, а й суб'єктивні, внутрішні чинники, які притаманні самій людині: оцінка людиною ситуації, оцінка своїх сил і особливостей з тим, що від неї вимагають, наявність необхідних ресурсів та ін. Незначна несподіванка, що

порушує звичайний обіг життя, може стати запорукою стресу. При цьому зміст самої ситуації та об'єктивний ступінь загрози може нівелюватися самою людиною. Важливим є суб'єктивне ставлення людини до ситуації.

Стресостійкість — це структурно-функціональна, динамічна, інтегративна властивість особистості, результат трансактного процесу зіткнення індивіда зі стресогенним фактором, що включає процес саморегуляції, когнітивну репрезентацію, об'єктивну характеристику ситуації та вимоги до особистості.

Виходячи з визначення, можна виділити як важливий елемент стресостійкості виважене усвідомлення свого досвіду, можливостей, ресурсів та об'єктивну характеристику умов ситуації або соціуму. При цьому, якщо такого усвідомлення немає, найчастіше людину переслідують її страхи, які супроводжуються тривожними станами і вводять у стан стресу. У такому стані у людини відбуваються певні психологічні процеси, які базуються на фізіології та можуть призводити до втрати здорового функціонування організму. Це в свою чергу призводить до включення гальмівних та захисних систем організму та блокує можливість людини до рефлексії та емоційної саморегуляції.

Так на початку дослідження, була сформульована гіпотеза, що на підвищення рівня стресостійкості впливають вміння здійснювати емоційну саморегуляцію і рефлексію своєї діяльності та зниження рівня показників особистісної тривожності за допомогою усвідомлення своїх адаптивних можливостей.

У першому розділі роботи розглянуті теоретичні основи дослідження проблеми стресостійкості. Зазначено, що вперше визначення терміну «стрес» прийшло не так давно, а саме у 1936 році. Але на сьогодні тема стресу та стресостійкості є настільки актуальною, насамперед, тому що вона стосується питання здоров'я. У статуті Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) записано, що здоров'я є не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів, але й стан повного соціального і духовного благополуччя.

Необхідно зазначити, що невеличка доза стресу справляє позитивний вплив на нашу психіку, повертає нам молодість і життєві сили, відточує наші навички долати побічні ефекти неприємних ситуацій. Справжня проблема полягає в руйнівних наслідках тих стресів, які називають дистрессами, що руйнують і кар'єру, і стосунки, і шлюб, і здоров'я, і життя людини. Засвідчено: нездатність долати повсякденні стреси є головною причиною захворювань.

У першому розділі також було розглянуто типологію стресу, фізіологічні і психологічні механізми формування стресу. Цікавий той факт, що і, так званий, позитивний стрес – еустрес і негативний, - дистрес мають одну і ту саму фізіологічну природу.

Окремо було розглянуто професійний стрес, його фактори та причини.

На разі, є достатня кількість людей, яка працює на великих підприємствах. Великі підприємства включають у себе ієрархічні структури та структурні підрозділи, які мають персонал різного соціального рівня, різного рівня досвіду, знань, посад, достатку, виховання та ін. Всі ці фактори відрізняють працівників один від одного і не завжди можуть відобразитися у позитивному руслі в професійній діяльності, що, у свою чергу, створює стреси, тривоги, неадекватні стани робітників та, як результат, не сприяє ефективному функціонуванню компанії.

Було проведено комплексне емпіричного дослідження, яке складалось з 5 методик:

- Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філіон (адаптація російського варіанту методики виконані Н. Є. Водоп'янової);
- Шкала тривоги Спілбергера (State-Trait Anxiety Inventory, STAI);
- Опитувальник рефлексивності А.В. Карпова
- Експрес - діагностика стану стресу А.О. Прохоров
- Копінг-тест Р. Лазаруса. Оцінка поведінки у важкій життєвій ситуації

Підсумкові показники перших трьох методик були ранжирувані за значимістю по відношенню до стресостійкості. Далі використовувався рейтинговий метод ранжирування показників, після чого був розрахований і введений інтегральний показник, який виявив залежність стресостійкості від рівня стресу, рівня тривожності та рівня рефлексії. За допомогою саме цієї залежності гіпотеза надана в роботі була підтверджена. А саме:

1) на підвищення рівня стресостійкості впливають вміння здійснювати емоційну саморегуляцію та рефлексію.

Саме ці здібності людини дозволяють їй швидко відновлюватись фізично та психологічно, адаптуватися до умов поточної життєвої ситуації. Також це вміння поводитися з почуттями, долати негативні емоції та конструктивно управляти інтенсивністю емоцій і їх вираженням. Через рефлексію та емоційну саморегуляцію ми приймаємо досвід подолання стресових ситуацій у минулому та впливаємо на позитивний прогноз на майбутнє.

2) на рівень стресостійкості впливає рівень тривожності.

Досліди показують, що чим вище у людини тривожність, тим менше її стресостійкість. Тривожність може бути як зовнішня, яка виникає в результаті частого переживання стану тривоги, так і внутрішня, яка базується на психологічних або психофізіологічних причинах.

Коригування стану тривожності може відбуватися через у правильно утвореному міжособистісному спілкування, в якому людина може відчувати захищеність та бути собою.

3) більшість висновків, отриманих в ході емпіричного дослідження підтверджують необхідність соціальної підтримки та психологічного супроводу працівників. Саме копінг-стратегія «Пошук соціальної підтримки» була найбільш рівномірною в усіх групах дослідження та мала один з найвищих показників.

Вибір поведінкової стратегії подолання травматичних подій залежить від здатностей когнітивного оцінювання: людина оцінює, наскільки вона

може опанувати ситуацію. Якщо ситуація класифікується особистістю як контрольована, то, зазвичай, обирається копінг-стратегія, якщо ж рівень травмування перевищує можливості суб'єкта, то актуалізуються захисні механізми.

4) стресостійкість важливий чинник якісного професійного та особистого життя.

Стресостійкість - це комплекс особистісних якостей, що дозволяють переносити значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження без особливих шкідливих наслідків для власного здоров'я, оточуючих і своєї професійної діяльності.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що стрес – це фактор, який впливає на працездатність людини, продуктивність її праці, а це призводить до проблеми досягнення необхідних показників діяльності підприємства. Важливість усвідомлення керівником наявності прямого зв'язку між ефективною роботою організації та рівнем підтримання психологічного здоров'я працівників, а також усвідомлення необхідності задоволення їх потреб та прагнень, є значущим у фактором, який впливає на ефективність результатів роботи підприємства. Так у зарубіжній практиці для зберігання високих показників діяльності давно зроблена ставка на системи управління стресовими ситуаціями. Такий кейс передбачає профілактику подолання стресів на рівні особистості і на рівні організації.

Саме розуміння кожного індивіда як цілісної системи важливе для визначення інструментів та формування системного підходу боротьби зі стресом, що дає можливість зростити стресостійких фахівців, оптимізувати міжособистісні відносини в компанії, ліквідувати соціальні конфлікти, в наслідок чого підвищити результати роботи підприємства та здобути здорову націю.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абабков В. А., Перре М. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии. СПб.: Речь, 2004. 166 с.
2. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания СПб: Питер, 2001. 272 с.
3. Баева О. Стрес як необхідна умова життєдіяльності організму / Персонал. 2014. Т.1. С.78-84.
4. Білова М.Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій) : автореф. дис. канд. психол. Наук : 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології». Південноукр. держ. пед. ун-т ім. К.Д. Ушинського. Одеса , 2007.
5. Богданович Н.В., Делибалт В.В., Дегтярев А.В. К вопросу обоснования модели профессиональной деятельности. Психологическая наука и образование. 2012. №2. URL: [http://psyjournals.ru/psyedu\\_ru/2012/n2/53517.shtml](http://psyjournals.ru/psyedu_ru/2012/n2/53517.shtml) (дата обращения: 24.09.2013).
6. Бодров В.А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов. М.: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
7. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006. 528с.
8. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. М.: ПЕРСЭ, 2001. 511 с.
9. Бодров В.А. Проблема преодоления стресса. Ч.3. Стратегии и стили преодоления стресса / Психол.Журн. 2006. №3. С. 106-116.
10. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении. М.: Наука, 2006. 154 с.
11. Вассерман Л. И. Совладание со стрессом. Теория и практика. Учебно-методическое пособие / Вассерман Л.И., Абабков В.А., Трифонов Е.А. / Под. науч. ред. проф. Л.И. Вассермана. СПб.: Речь, 2010. 192 с.



12. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика: 2-е изд. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
13. Дружилов С. А. Основы психологии профессиональной деятельности. М.: Издат-во: «Академия Естествознания», 2010. 119 с.
14. Зайчикова Т. В. Профілактика та подолання стресів як умова підтримки психологічного здоров'я працівників організацій / Т. В. Зайчикова. Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2008. № 3(24). С.135–137.
15. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.
16. Исаев Д.Н. Эмоциональный стресс. Психосоматические и соматические расстройства у детей. СПб.: Речь, 2006.
17. Кайгородова Б.В., Майсак Н.В. Профессиональный и организационный стресс: диагностика, профилактика и коррекция. Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2011. - 207 с.
18. Как украинцы борются со стрессом на рабочем месте? URL: [http://rabota.ua/info/jobsearcher/post/resultaty\\_issledovania\\_stress\\_na\\_rabochem\\_meste.aspx](http://rabota.ua/info/jobsearcher/post/resultaty_issledovania_stress_na_rabochem_meste.aspx)
19. Карпов А.В. Психология рефлексивных механизмов деятельности. М.: Ин-т психол. РАН, 2004. 422 с.
20. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. Научное издание. М.: Академический Проект, 2009. 943 с.
21. Коврова М.В. Психология и психопрофилактика деструктивного стресса в молодежной среде: *Метод.пособие*. Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2000. 38 с.
22. Колчев А.И. Профессиональный стресс и здоровье. Психология профессионального здоровья / под. ред. проф. Г.С. Никифорова, 2006. 96 с.

23. Конопкин О.А. Психологические механизмы регуляции деятельности. М., 1980. 256с.
24. Коноплева И.Н., Калягин Ю.С. Саморегуляция психических состояний как элемент психологической готовности к деятельности в экстремальных условиях. Психология и право. 2011. №4. URL: <https://psyjournals.ru/psyandlaw/2011/n4/49298.shtml> (дата обращения: 24.09.2013).
25. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості. К.: Ника, 2007. 431 с.
26. Крюкова Т.Л., Куфтяк Е.В. Опросник способов совладания (адаптация методики WCQ) / Журнал практического психолога. М. : 2007. № 3 С. 93-112.
27. Леонтьев Д.А., Аверина А.Ж. Феномен рефлексии в контексте проблемы саморегуляции. Психологические исследования: электрон. науч. журн. 2011. N 2(16). URL: <http://psystudy.ru>
28. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія. К.: МАУП, 2007. 256с.
29. Марищук В.Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. СПб.: Сентябрь, 2001. 260 с.
30. Методика для психологической диагностики способов совладания со стрессом и проблемными для личности ситуациями. СПб.: Изд-во НИПНИ им. В.М. Бехтерева, 2009. 40 с.
31. Мони́на Г. Б., Раннала Н. В. М Тренинг: «Ресурсы стрессоустойчивости». С П б.: Речь, 2009. 250 с.
32. Мони́на Г.Б., Раннала Н.В. Ресурсы стрессоустойчивости. СПб.: Речь, 2012. 327 с.
33. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
34. Орлова И.В. Тренинг профессионального самопознания: теория, диагностика и практика педагогической рефлексии. СПб.: Речь, 2006. 128 с.

35. Перре М. Стресс, копинг и здоровье: ситуативный поведенческий подход: теория, методы и применение. М., 2012. 233 с.
36. Прихожан А.М. Психология тревожности. СПб.: Питер, 2007. 192 с.
37. Прищак М. Д., О. Й. Лесько. Психологія управління в організації : *Навчальний посібник*. Вінниця, 2013. 141 с.
38. Прохоров А.О. . Методики диагностики и измерения психических состояний личности. М.: ПЕР СЭ, 2004.
39. Психодиагностика стресса: практикум / сост. Р.В. Куприянов, Ю.М. Кузьмина; М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол.ун-т. Казань: КНИТУ, 2012. 212 с.
40. Психология профессиональной деятельности: коллектив. монография / под ред. Г.В. Телятникова, С.Л. Ленькова. Тверь: Твер. гос. ун-т, 2002. 124с.
41. Райгородский Д. Я. Практическая психодіагностика. Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2001. 672 с.
42. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Медицина, 1962. 54 с.
43. Селье Г. Стресс в жизни. М.: Медгиз, 1956. 216 с.
44. Тревога и тревожность: *хрестоматия по психологии* СПб.: Питер, 2001. 256 с.
45. Франкл В. Человек в поисках смысла. М.: Прогресс, 1990. 336 с.
46. Хендерсон Л. Релаксация: Учитесь расслабляться. СПб., 2003
47. Холл М., Бодихеймер Б. Победы свой страх: как стать спокойным и уверенным в себе. М., 2004
48. Шаров А.С. Онтология рефлексии: природа, функции и механизмы / Рефлексивные процессы и управление. 2005. Т. 5, № 1. С. 71–92.
49. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2008. 256 с.
50. Moon J. Reflection in Learning and professional Development: Theory and Practice. London: Kogan Page, 1999. 230 p.

51. Serra M. J. Effective implementation of metacognition / M.J. Serra, J. Metcalfe. In D. J. Hacker, J. Dunlosky, A. C. Graesser (Eds.), *Handbook of Metacognition and Education*. New York, NY: Routledge, 2009. P. 278–298.

## ДОДАТОК А

### Шкала психологічного стресу PSM-25 Лемура-Тесье-Філліон (адаптація російського варіанту методики виконані Н. Є. Водоп'янової).

#### Інструкція:

Пропонується ряд тверджень, що характеризують психічний стан. Оцініть, будь ласка, ваш стан за останній тиждень за допомогою 8-бальної шкали. Для цього на бланку опитувальника поруч з кожним твердженням обведіть число від 1 до 8, яке найбільш точно визначає ваші переживання. Тут немає неправильних або помилкових відповідей. Відповідайте якомога щире. Для виконання тесту буде потрібно приблизно п'ять хвилин.

Цифри від 1 до 8 означають частоту переживань:

1 - «ніколи»; 2 - «вкрай рідко»; 3 - «дуже рідко»; 4 - «рідко»; 5 - «іноді»; 6 - «часто»; 7 - «дуже часто»; 8 - «постійно (щодня)».

№ з/п	Твердження	Варіанти відповідей
1	Стан напруженості і крайньої схвильованості (напруженості)	12345678
2	Відчуття клубка в горлі і / або сухості в роті	12345678
3	Я перевантажений (а) роботою. Мені зовсім не вистачає часу	12345678
4	Я поспіхом проковтую їжу або забуваю поїсти	12345678
5	Після роботи я не можу відключитися від думок про незавершені справи, проблеми, плани; я «застряють» на переживаннях робочих ситуацій і невирішених питань, обмірковую свої ідеї знову і знову	12345678
6	Я відчуваю себе самотнім (ой) і незрозумілим (ой)	12345678
7	Я страждаю від фізичного нездужання; у мене запаморочення, головний біль, напруженість і дискомфорт в області шийного відділу, болі в спині, спазми в шлунку	12345678
8	Я поглинений (а) похмурими думками, змучений (а) тривожними станами	12345678

## Продовження додатку А

№ з/п	Твердження	Варіанти відповідей
9	Мене раптово кидає то в жар, то в холод	12345678
10	Я забуваю про зустрічі або справах, які повинен зробити або вирішити	12345678
11	У мене часто псується настрій; я легко можу заплакати від образи або проявити агресію, лють	12345678
12	Я відчуваю себе втомленим людиною	12345678
13	У важких ситуаціях я міцно стискаю зуби (чи стискаю кулаки)	12345678
14	Я спокійний (на) і безтурботний (на) *	12345678
15	Мені важко дихати і / або у мене раптово перехоплює подих	12345678
16	Я маю проблеми з травленням і з кишечником (болі, кольки, розлади або запори)	12345678
17	Я схвилюваний (а), стурбований (а), збуджений (а)	12345678
18	Я легко лякаюся; шум або шерех змушують мене здригатися	12345678
19	Мені необхідно більш ніж півгодини для того, щоб заснути	12345678
20	Я збитий (а) з пантелику; мої думки сплутані; мені не вистачає зосередженості і я не можу сконцентрувати увагу	12345678
21	У мене втомлений вигляд; мішки або круги під очима	12345678
22	Я відчуваю тяжкість на своїх плечах	12345678
23	Я стривожений (а), мені необхідно постійно рухатися; я не можу стояти або сидіти на одному місці	12345678
24	Мені важко контролювати свої вчинки, емоції, настрій або жести	12345678
25	Я відчуваю напруженість *	12345678

Примітка. \* Зворотний питання.

## Продовження додатку А

### **Обробка і інтерпретація результатів.**

Підраховується сума всіх відповідей - інтегральний показник психічної напруженості (ППН). Питання 14 оцінюється в зворотному порядку. Чим більше ППН, тим вище рівень психологічного стресу.

ППН більше 155 балів - високий рівень стресу, свідчить про стан дезадаптації і психічного дискомфорту, необхідності застосування широкого спектра засобів і методів для зниження нервово-психічної напруженості, психологічного розвантаження, зміни стилю мислення і життя.

ППН в інтервалі 154-100 балів - середній рівень стресу.

Низький рівень стресу, ППН менше 100 балів, свідчить про стан психологічної адаптоване до робочих навантажень.

## ДОДАТОК Б

### Шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності

Автор Ч.Д. Спилбергер (в адаптації Ю.Л. Ханіна).

#### Інструкція:

Прочитайте уважно кожне з наведених нижче пропозицій і запишіть відповідну цифру в залежності від того, як Ви себе почуваєте в даний момент. Над питаннями не замислюйтесь довго, оскільки тут немає правильних або неправильних відповідей.

Залежно від самопочуття в даний МОМЕНТ, вкажіть найбільш підходящу для Вас цифру: «1» - ні, це зовсім не так; «2» - мабуть так; «3» - вірно; «4» - абсолютно вірно:

№зп	Судження СТ	Ні, це зовсім не так	Мабуть так	Вірно	Абсолютно вірно
1	Ви спокійні	1	2	3	4
2	Вам ніщо не загрожує	1	2	3	4
3	Ви знаходитесь в напрузі	1	2	3	4
4	Ви відчуваєте співчуття	1	2	3	4
5	Ви відчуваєте себе вільно	1	2	3	4
6	Ви засмучені	1	2	3	4
7	Вас хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8	Ви відчуваєте себе відпочившою людиною	1	2	3	4



## Продовження додатку Б

№зп	Судження СТ	Ні, це зовсім не так	Мабуть так	Вірно	Абсолют но вірно
9	Ви стривожені	1	2	3	4
10	Ви відчуваєте почуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
11	Ви впевнені в собі	1	2	3	4
12	Ви нервуєте	1	2	3	4
13	Ви не знаходите собі місця	1	2	3	4
14	Ви напружені	1	2	3	4
15	Ви не відчуваєте скутості і напруги	1	2	3	4
16	Ви задоволені	1	2	3	4
17	Ви стурбовані	1	2	3	4
18	Ви дуже збуджені і Вам не по собі	1	2	3	4
19	Вам радісно	1	2	3	4
20	Вам приємно	1	2	3	4

**Інструкція** до другої групи суджень про самопочуття:

Прочитайте (прослухайте) уважно кожне з наведених нижче пропозицій і закресліть (запишіть) підходячу для Вас цифру справа залежно від того, як

**Продовження додатку Б**

Ви себе почуваєте ЗВИЧАЙНО: цифри справа означають «1» - майже ніколи; «2»- іноді;«3»- часто;«4»- майже завжди.

№зп	Судження ОТ	Майже ніколи	Іноді	Часто	Майже завжди
1	Ви відчуваєте задоволення	1	2	3	4
2	Ви швидко втомлюєтеся	1	2	3	4
3	Ви легко можете заплакати	1	2	3	4
4	Ви хотіли б бути такою ж щасливою людиною, як і інші	1	2	3	4
5	Буває, що Ви програєте через те, що недостатньо швидко приймаєте рішення	1	2	3	4
6	Ви відчуваєте себе бадьорим чоловіком	1	2	3	4
7	Ви спокійні, холоднокровні і зібрані	1	2	3	4
8	Очікування труднощів дуже турбує Вас	1	2	3	4
9	Ви занадто переживаєте через дрібниці	1	2	3	4
10	Ви буваєте цілком щасливі	1	2	3	4

## Продовження додатку Б

№зп	Судження ОТ	Майже ніколи	Іноді	Часто	Майже завжди
11	Ви приймаєте все занадто близько до серця	1	2	3	4
12	Вам не вистачає впевненості в собі	1	2	3	4
13	Ви відчуваєте себе в безпеці	1	2	3	4
14	Ви намагаєтесь уникати критичних ситуацій і труднощів	1	2	3	4
15	У Вас буває нудьга, туга	1	2	3	4
16	Ви буваєте задоволені	1	2	3	4
17	Будь-які дрібниці відволікають і хвилюють Вас	1	2	3	4
18	Ви так сильно переживаєте своє розчарування, що потім довго не можете про них забути	1	2	3	4
19	Ви врівноважена людина	1	2	3	4
20	Вас охоплює сильне занепокоєння, коли Ви думаєте про свої справи і турботи	1	2	3	4

Ситуативна тривожність (СТ) визначається по ключу:

$$СТ = (3,4,6,7,9,12,13,14,17,18) - (1,2,5,8,10,11,15,16,19,20) + 50 =$$

**Продовження додатку Б**

ОТ - Особистісна тривожність визначається по ключу:

$$ОТ = (2,3,4,5,8,9,11,12,14,15,17,18,20) - (1,6,7,10,13,16, 19) + 35 =$$

**ДОДАТОК В**  
**Методика діагностики рівня розвитку рефлексивності**  
**(Опитувальник Карпова А.В.).**

**Інструкція:**

Вам належить дати відповіді на кілька тверджень опитувальника. У бланку відповідей навпроти номера питання проставте, будь ласка, цифру, відповідну варіанту Вашої відповіді: 1 - абсолютно невірно; 2 - неверно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.

1. Прочитавши хорошу книгу, я завжди потім довго думаю про неї; хочеться її з ким-небудь обговорити.

2. Коли мене раптом несподівано про щось запитують, я можу відповісти перше, що прийшло в голову.

3. Перш ніж зняти трубку телефону, щоб подзвонити по справі, я зазвичай подумки планую майбутню розмову.

4. Зробивши якийсь промах, я довго потім не можу відволіктися від думок про нього.

5. Коли я розмірковую над чимось або розмовляю з іншою людиною, мені буває цікаво раптом згадати, що послужило початком ланцюжка думок.

6. Приступаючи до важкого завдання, я намагаюся не думати про майбутні труднощі.

7. Головне для мене - уявити кінцеву мету своєї діяльності, а деталі мають другорядне значення.

8. Буває, що я не можу зрозуміти, чому будь-хто незадоволений мною.

9. Я часто ставлю себе на місце іншої людини.

10. Для мене важливо в деталях уявляти собі хід майбутньої роботи.

11. Мені було б важко написати серйозне лист, якби я заздалегідь не склав план.

**Продовження додатку В**

12. Я віддаю перевагу діяти, а не розмірковувати над причинами своїх невдач.
13. Я досить легко приймаю рішення щодо дорогої покупки.
14. Як правило, щось задумав, я прокручую в голові свої задуми, уточнюючи деталі, розглядаючи всі варіанти.
15. Я турбуюся про своє майбутнє.
16. Думаю, що в безлічі ситуацій треба діяти швидко, руководствуюсь першою прийшла в голову думкою.
17. Часом я приймаю необдумані рішення.
18. Закінчивши розмову, я, буває, продовжую вести його подумки, приво-дя все нові і нові аргументи на захист своєї точки зору.
19. Якщо відбувається конфлікт, то, розмірковуючи над тим, хто в ньому винен, я в першу чергу починаю з себе.
20. Перш ніж прийняти рішення, я завжди намагаюся все ретельно обду-матір і зважити.
21. У мене бувають конфлікти від того, що я часом не можу передбачити, якої поведінки чекають від мене оточуючі.
22. Буває, що, обмірковуючи розмову з іншою людиною, я як би мис повільно веду з ним діалог.
23. Я намагаюся не замислюватися над тим, які думки і почуття викликають в інших людях мої слова і вчинки.
24. Перш ніж зробити зауваження іншій людині, я обов'язково по-думаю, в яких словах це краще зробити, щоб його не образити.
25. Вирішуючи важке завдання, я думаю над нею навіть тоді, коли займаюся іншими справами.
26. Якщо я з кимось сварюся, то в більшості випадків не вважаю себе винним.
27. Рідко буває так, що я шкодую про сказане.

## Продовження додатку В

**Обробка результатів.** Спочатку визначаються прямі і зворотні висловлювання за пунктами опитувальника. 15 тверджень є «прямими» (номери питань: 1,3,4,5,9,10,11,14,15,18,19,2,22,24,25). Решта 12 пунктів - «зворотні» твердження, в них значення змінюються за принципом інверсії: 1 = 7, 2 = 6, 3 = 5, 4 = 4, 5 = 3, 6 = 2, 7 = 1.

Сирі бали, отримані за результатом загального підрахунку рефлексивності, переводяться в стіни (стандартні десятки).

**Таблиця переведення отриманих балів по рефлексивності  
в стандартні десятки.**

Стени	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Бали	<80	81-	101-	108-	114-	123-	131-	140-	148-	157-	172>
		100	107	113	122	130	139	147	156	171	

Інтерпретація отриманих результатів: 7 і більше стіною свідчать про високорозвинену рефлексивності, від 4 до 7 стіною - середній рівень рефлексивності, менше 4 стіною - низький рівень розвитку рефлексивності.

Додатково підраховуються ретроспективна рефлексивність за сумою балів, набраних з питань 1,4,5,12,17,18,25,27; рефлексія реальної діяльності (2,3,13,14,16,17,18,26); розгляд майбутньої діяльності (3,6,7,10,11,14,15,20); рефлексія спілкування і взаємодії з іншими людьми (8,9,19,21,22,23,24,26).

## ДОДАТОК Г

### Діагностика стану стресу (А.О.Прохоров).

Опис методики. Методика дозволяє виявити особливості переживання стресу: ступінь самоконтролю і емоційної лабільності в стресових умовах. Методика призначена для людей старше 18 років без обмежень за освітніми, соціальним і професійними ознаками.

#### **Інструкція:**

Обведіть кружком номера тих питань, на які ви відповідаєте позитивно.

Текст опитувальника.

1. Я завжди прагну робити роботу до кінця, але часто не встигаю і змушений надолужувати згаяне.

2. Коли я дивлюся на себе в дзеркало, я помічаю сліди втоми і перевтоми на своєму обличчі.

3. На роботі і вдома суцільні неприємності.

4. Я наполегливо борюся зі своїми шкідливими звичками, але у мене не виходить.

5. Мене турбує майбутнє.

6. Мені часто необхідні алкоголь, сигарета або снодійне, щоб розслабитися після напруженого дня.

7. Навколо відбуваються такі зміни, що голова йде обертом. Добре б, якби все не так стрімко змінювалося.

8. Я люблю сім'ю і друзів, але часто разом з ними я відчуваю нудьгу і порожнечу.

9. В житті я нічого не досяг і часто відчуваю розчарування в самому собі.

Обробка результатів.

Підраховуйте кількість позитивних відповідей за всіма 9 питань. Кожному відповіді «так» присваївається 1 бал (відповідь «ні» оцінюється в 0 балів).



## Продовження додатку Г

Результат.

0-4 бали - означає високий рівень регуляції в стресових ситуаціях;

5-7 балів - помірний рівень;

8-9 балів - слабкий рівень.

Інтерпретація результатів:

Високий рівень регуляції в стресових ситуаціях. Людина поводиться в стресовій ситуації досить стримано і вміє регулювати свої власні емоції. Як правило, такі люди не схильні дратуватися і звинувачувати інших і себе в відбуваються події.

Помірний рівень регуляції в стресових ситуаціях. Людина не завжди правильно і адекватно поводиться в стресовій ситуації. Іноді він вміє тримати себе в руках, але бувають також випадки, коли незначні події порушують емоційну рівновагу (Людина «виходить із себе»).

Слабкий рівень регуляції в стресових ситуаціях. Такі люди характеризуються високим ступенем перевтоми і виснаження. Вони часто втрачають самоконтроль в стресовій ситуації і не вміють володіти собою. Таким людям важливо розвивати навички саморегуляції в стресі.

**ДОДАТОК Д**  
**Опитувальник копінг-стратегій (WCQ) Р. Лазаруса, С. Фолкмана**  
**(в адаптації Т. Крюкової, О. Куфтяк, М. Замишляєвої)**

Бланк для відповідей

№пп	Опинившись у важкій ситуації, я	Ніколи	Рідко	Інколи	Часто
1	зосереджувався на тому, що мені потрібно було робити далі - на наступному кроці	0	1	2	3
2	починав щось робити, знаючи, що це все одно не буде працювати, головне – робити хоч щось	0	1	2	3
3	намагався схилити вищестоящих до того, щоб вони змінили свою думку	0	1	2	3
4	говорив з іншими, щоб більше пізнатися про ситуацію	0	1	2	3
5	критикував і картав себе	0	1	2	3
6	намагався не спалювати за собою мости, залишаючи все, як воно є	0	1	2	3
7	сподівався на диво	0	1	2	3
8	упокорювався з долею: буває, що мені не везе	0	1	2	3
9	поводився, як ніби нічого не відбулося	0	1	2	3
10	старался не показувати своїх чувств	0	1	2	3

## Продовження додатку Д

11	намагався побачити в ситуації щось разв.	0	1	2	3
12	спав більше звичайного	0	1	2	3
13	зривав свою досаду на тих, хто закликав на мене проблеми	0	1	2	3
14	шукав співчуття і розуміння у кого-небудь	0	1	2	3
15	в мені виникла потреба висловити себе творчо	0	1	2	3
16	намагався забути все це	0	1	2	3
17	звертався за допомогою до фахівців	0	1	2	3
18	змінювався або ріс як особистість в позитивну сторону	0	1	2	3
19	вибачався або намагався все загладити	0	1	2	3
20	становив план дії	0	1	2	3
21	намагався дати якийсь вихід своїм почуттям	0	1	2	3
22	розумів, що сам викликав цю проблему	0	1	2	3
23	набирався досвіду в цій ситуації	0	1	2	3
24	говорив з ким-небудь, хто міг конкретно допомогти в цій ситуації	0	1	2	3
25	намагався поліпшити своє самопочуття їжею, випивкою, палінням або ліками	0	1	2	3

## Продовження додатку Д

26	ризиковав відчайдушно	0	1	2	3
27	намагався діяти не дуже поспішно, довіряючи першому пориву	0	1	2	3
28	знаходив нову віру в щось	0	1	2	3
29	знову відкривав для себе щось важливе	0	1	2	3
30	щось міняв так, що все залагоджує	0	1	2	3
31	в цілому уникав спілкування з людьми	0	1	2	3
32	не допускав це до себе, намагаючись про це особливо не замислюватися	0	1	2	3
33	питав поради у родича або друга, яких поважав	0	1	2	3
34	намагався, щоб інші не дізналися, як кепські справи	0	1	2	3
35	відмовлявся сприймати це занадто серйозно	0	1	2	3
36	говорив про те, що я відчуваю	0	1	2	3
37	стояв на своєму і боровся за те, чого хотів	0	1	2	3
38	зганяв це на інших людях	0	1	2	3
39	користувався минулим досвідом – мені доводилося вже потрапляти в такі ситуації	0	1	2	3

## Продовження додатку Д

40	знав, що треба робити і подвоював свої зусилля, щоб все налагодити	0	1	2	3
41	відмовлявся вірити, що це дійсно сталося	0	1	2	3
42	я давав обіцянку, що в наступний раз все буде по іншому	0	1	2	3
43	знаходив пару інших способів вирішення проблеми	0	1	2	3
44	намагався, що мої емоції не дуже заважали мені в інших справах	0	1	2	3
45	щось міняв в собі	0	1	2	3
46	хотів, щоб все це швидше якось утворилося або скінчилося	0	1	2	3
47	уявляв собі, фантазував, як все це могло б обернутися	0	1	2	3
48	молився	0	1	2	3
49	прокручував в голові, що мені сказати або зробити	0	1	2	3
50	думав про те, як би в даній ситуації діяв чоловік, яким я захоплююся і намагався наслідувати його	0	1	2	3

## Обробка.

1. Підрахувати бали, підсумовуючи за кожною субшкалою:

ніколи - 0 балів;

рідко - 1 бал;

## Продовження додатку Д

іноді - 2 бали;

часто - 3 бали

208

2. Обчислити за формулою:  $X = (\text{сума балів} / \text{max бал}) * 100$

Номери опитувальника (по порядку, але різні) працюють на різні шкали, наприклад, в шкалі «конфронтативного копінг» питання - 2, 3, 13, 21, 26, 37 і т.д.

Максимальне значення з питання, яке може набрати досліджуваний - 3, а з усіх питань субшкали максимально 18 балів, досліджуваний набрав 8 балів - це і є рівень напруги конфронтаційного копінга.

3. Можна визначити за підсумковим балом:

0-6 – низький рівень напруженості, говорить про адаптивні варіанти копінга;

7-12 – середній, адаптаційний потенціал особистості в прикордонному стані;

13-18 – висока напруженість копінга, свідчить про виражену дезадаптацію.

Ключ

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

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

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

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

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

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

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

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

Інтерпретація.

Опис субшкал.

### Продовження додатку Д

1. Конфронтаційний копінг. Наступальні дії щодо зміни ситуації. Передбачає певну ступінь ворожості і готовності до ризику.
2. Дистанціювання. Когнітивні зусилля відокремитися від ситуації і зменшити її значимість.
3. Самоконтроль. Зусилля з регулювання своїх почуттів і дій.
4. Пошук соціальної підтримки. Зусилля в пошуку інформаційної, дієвої та емоційної підтримки.
5. Прийняття відповідальності. Визнання своєї ролі в проблемі зі спробами її вирішення.
6. Втеча-уникнення. Уявне прагнення і поведінкові зусилля, спрямовані до втечі або уникнення проблеми.
7. Планування вирішення проблеми. Довільні проблемно-фокусовані зусилля щодо зміни ситуації, що включають аналітичний підхід до проблеми.
8. Позитивна переоцінка. Зусилля по створенню позитивного значення з фокусуванням на зростанні власної особистості. Включає також релігійний вимір.