

**Міністерство освіти і науки України**

**Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського**

**Навчально-науковий гуманітарний інститут**

**КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ, ФІЛОСОФІЇ ТА СУСПІЛЬНИХ НАУК**

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти

**магістр**

**«ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ СТРЕСУ В ОФІСНИХ  
ПРАЦІВНИКІВ»**

Студент Вовк Ольга Сегіївна

Освітня програма Психологія

(спеціальність, спеціалізація) 053 Психологія

Науковий керівник д-р психол наук,

проф. каф. психології, філософії та сусп наук

Біла Ірина Миколаївна

(П.І.Б., науковий ступінь та вчене звання)

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка ECTS \_\_\_\_\_

Київ – 2024

## АНОТАЦІЯ

Вовк О.С. Психологічні чинники виникнення стресу в офісних працівників.

Магістерська робота присвячена дослідженню психологічних чинників виникнення стресу в офісних працівників та розробці методів його психокорекції. Проаналізовано теоретичні аспекти професійного стресу, визначено основні стрес-фактори в офісному середовищі. Розроблено та впроваджено психокорекційну програму, що враховує індивідуальні особливості працівників. Результати дослідження підтверджують ефективність програми у підвищенні стресостійкості офісних працівників.

Ключові слова: професійний стрес, стрес-фактори, психологічна адаптація, стресостійкість, психокорекція.

## ABSTRACT

Vovk O.S. Psychological Factors of Stress Development in Office Workers.

The master's thesis is devoted to the study of psychological factors of stress in office workers and the development of methods for its psychological correction. The theoretical aspects of occupational stress were analyzed, and the main stress factors in the office environment were identified. A psychological correction program has been developed and implemented, taking into account individual characteristics of employees. The research results confirm the program's effectiveness in increasing stress resistance of office workers.

Keywords: occupational stress, stress factors, psychological adaptation, stress resistance, psychological correction.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ .....	9
1.1. Поняття стресу та його види.....	9
1.2. Особливості професійного стресу в офісному середовищі.....	21
1.3. Психологічні чинники виникнення стресу в офісних працівників.....	31
Висновки до першого розділу.....	36
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ СТРЕСУ В ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	38
2.1. Організація та методика дослідження.....	38
2.2. Аналіз результатів констатувального етапу дослідження.....	42
Висновки до другого розділу.....	51
РОЗДІЛ 3. ЕФЕКТИВНІ ЗАСОБИ ЗНИЖЕННЯ РІВНЯ СТРЕСУ В ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	53
3.1. Теоретичне обґрунтування психокорекційної програми .....	53
3.2. Зміст та структура програми розвитку стресостійкості.....	57
3.3. Апробація психокорекційної програми.....	73
3.4. Аналіз ефективності психокорекційної програми.....	74
3.5. Рекомендації щодо впровадження психокорекційної програми в організаціях.....	78
Висновки до третього розділу.....	80
ВИСНОВКИ.....	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	85
ДОДАТКИ.....	92

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Однією із найскладніших дисциплінарних проблем, що знаходиться на перетині психології, фізіології та психофізіології – є психологічний стрес. На сьогоднішній день складно уявити людину, яка б не відчувала вплив факторів, які провокують виникнення даної реакції. Її нервова система, психіка та весь організм в цілому, тою чи іншою мірою реагує на складнощі, які виникають перед нею впродовж життя. Сучасний ритм існування складно назвати спокійним та розміреним, так як достатня низка чинників стресу багато в чому пов'язана з поточною ситуацією в країні: постійна загроза безпеці, вимушене переселення, нестабільність економіки, адаптація до нових умов життя, інформаційне перенавантаження та ін. Все це створює постійне напруження та психологічне виснаження організму.

Крім того, стресові ситуації є постійними в житті людини. З одного боку, даний фізіологічний стан є стимулом людської активності, що дозволяє їй більш ефективно використовувати свій потенціал, з іншого ж боку, він може бути руйнуючим і призвести до виникнення сильних внутрішніх переживань та невротичних станів.

Психологія нараховує велику кількість емпіричних баз досліджень, які визначають стрес, як багаторівневе психологічне явище, що характеризується своєю динамічністю, інтенсивністю та довготривалістю. Вперше питання стресу було розглянуте канадським психологом Гансом Сельє, котрий в 1936 році описав у своїй науковій праці загальний адаптаційний синдром, доводячи, що людське існування є тісно пов'язаним з постійною напругою. Якщо ж вона є досить тривалою та сильною, це спричинює витрату ресурсів організму, в результаті чого настає хвороба або навіть смерть.

Значний внесок у вивчення стресу зробили інші видатні науковці, зокрема Річард Лазарус та Сьюзен Фолкман, які розвинули когнітивну та транзакційну теорії стресу. Томас Холмс досліджував життєві стресові події, а Роберт Каразек

розробив модель вимог-контролю в професійному стресі. Карл Цунг вивчав психофізіологічні аспекти стресу, а Пітер Левін запропонував унікальний підхід до подолання травматичного стресу.

У сучасному сьогодні в різних сферах наукової діяльності проявляється велика зацікавленість до вивчення індивідуальної природи генезису, аналізування структур та методів керування різними конфліктними стресовими ситуаціями. Особлива увага надається питанню визначення стресових чинників в будь-якого роду професіях та розробленні програм, що націлені на розвиток механізмів формування стресостійкості.

Успішна діяльність та результативність будь-якої організації залежить від багатьох факторів, що обумовлюються його сприятливим внутрішнім та зовнішнім середовищем. Сучасні ж умови праці мають все більші вимоги до психологічної адаптації працівника, адже психічна життєдіяльність людей ускладнюється, а рівень особистісних домагань зростає.

Саме тому, вивчення психологічних чинників виникнення стресу є актуальним, так як дозволяє проаналізувати конкретні причини розвитку таких станів, створити ефективні стратегії їхньої профілактики, підвищити рівень продуктивності праці та благополуччя працівників в цілому.

**Об'єкт дослідження** – професійний стрес в працівника офісу.

**Предмет дослідження** – психологічні чинники виникнення стресу в офісного працівника та шляхи його корекції.

**Мета дослідження** – визначити ключові психологічні чинники виникнення стресу в працівника офісу та розробити ефективну психокорекційну програму для зниження рівня стресу в професійному середовищі.

**Завдання дослідження:**

1. Провести теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми професійного стресу та його психологічних чинників у офісних працівників.
2. Емпірично дослідити рівень стресу та виявити основні психологічні чинники його виникнення у офісних працівників.

3. Визначити взаємозв'язок між виявленими психологічними чинниками та рівнем стресу у досліджуваній групі.
4. На основі отриманих результатів розробити психокорекційну програму, спрямовану на зниження рівня стресу в офісних працівників.
5. Провести апробацію розробленої психокорекційної програми та оцінити її ефективність.
6. Сформулювати практичні рекомендації щодо профілактики та зниження рівня стресу в офісних працівників на основі результатів дослідження та апробації програми.

**Методи дослідження.** Задля досягнення поставленої мети та вирішення поставлених завдань було обрано наступні методи дослідження: теоретичні (теоретикометодологічний аналіз, систематизація та класифікація наукових джерел, порівняння та узагальнення даних теоретичних та експериментальних досліджень), емпіричні (методи тестування, опитування, констатувальний та формувальний експеримент), методи обробки даних (узагальнення та систематизація якісних і кількісних даних емпіричного дослідження).

Психодіагностичний комплекс методик склали: шкала психологічного стресу PSM-25 (Лемур-Тесьє-Філліон), опитувальник професійного вигорання Маслач (MBI), методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда.

#### **Теоретичне значення роботи:**

1. Узагальнення та систематизація теоретичних підходів до розуміння механізму виникнення стресу в професійному середовищі, зважаючи на контекст сучасних впливів (фінансова нестабільність, загроза безпеці, інформаційне перенавантаження)
2. Розширення уявлень щодо наукових знань про природу професійного стресу та психологічні чинники, що його викликають у контексті роботи в офісі, задля збагачення теоретичної бази психології праці та психофізіології

3. Накопичення теоретичних знань про особливості механізмів адаптації офісних працівників в умовах стресового навантаження
4. Поглиблення розуміння взаємного зв'язку між рівнем стресу та різними психологічними чинниками, що сприяє розвиненню теоретичних моделей стрес-менеджменту

### **Практичне значення роботи:**

1. Розроблення та апробація психокорекційної програми з метою зниження рівня психологічного стресу в офісних працівників, яка може бути впроваджена в різних установах та організаціях
2. Створення діагностичного інструментарію, що дозволяє виявити рівень професійного стресу та його чинники і може бути використаний фахівцями з управління персоналом та психологами-практиками
3. Формування практичних рекомендацій, що сприяють подоланню професійного стресу та його профілактиці і можуть бути використанні керівниками організацій або HR-відділами
4. Можливість використовувати результати дослідження під час розробки програм професійного розвитку та підвищення кваліфікації працівників
5. Змога застосування матеріалів дослідження в освітньому процесі з метою підготовки фахівців з психології, менеджменту, управління персоналом
6. Практична цінність при організації робочого середовища та оптимізації умов роботи з урахуванням виявлених факторів стресу
7. Впровадження конкретних методів та інструментів для підвищення стресостійкості співробітників з метою покращення продуктивності праці та їх загального благополуччя.

**Експериментальна база дослідження.** Дослідницько-експериментальна робота виконувалася на базі Філії Київського міського центру зайнятості

«Кар'єрний центр». Вибірку дослідження склали офісні працівники в кількості 43 осіб, 26 жінок та 17 чоловіків віком від 35 до 50 років.

Структура роботи складається із вступу, 3 розділів, висновків до розділів, загального висновку, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг магістерської роботи становить 98 сторінок, основний зміст викладено на 81 сторінках. Робота містить 7 таблиць, 4 рисунки, 4 додатки. Список використаних джерел складає 89 праць українських та зарубіжних авторів.



## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

### 1.1. Поняття стресу та його види

Не дивлячись на те, що вперше увагу до проблеми стресу було звернено ще філософами в епоху Античності, дослідження вчених показують, що наукове обґрунтування даної проблеми відбулось лише в останні десятиліття. Проблема стресу традиційно почала викликати значний інтерес науковців і практикантів, об'єднуючи між собою численні фундаментальні та прикладні дослідження. Вагомий науковий досвід щодо проблеми вивчення та подолання стресів накопичено за кордоном (В. Вундт, У. Джеймс, Р. Єркс, Дж. Додсон, У. Кеннон, Т. Кокс, К. Маккей, Р. Лазарус, Г. Сельє та інші).

Постійно зростає зацікавленість дослідження теми стресу та стресостійкості у вітчизняній науці. Цією проблематикою займалися такі вітчизняні психологи, як В.А. Абабков, В.В. Бодров, А.В. Вальдман, М.М. Козловська, О.С. Медведєв, А.А. Віру, Н.Є. Водоп'янова, Т.С. Кабаченко, Г.І. Косицький, В.М. Смирнов, Л.А. Китаєв-Смик, А.А. Кріуліна, А.Б. Леонова, І.Г. Малкіна-Пих, В.Л. Марищук, К.І. Погодаєв, Ю.В. Щербатих та інші.

Хоча перші згадки про стрес можна знайти у працях В. Вундта, У. Джеймса, Р. Маннінга та У. Кеннона, засновником вчення про стрес вважається канадський психофізіолог Ганс Сельє. У липні 1936 року британський журнал «Nature» опублікував його лист до редакції під назвою «Синдром, спричинений різними пошкоджуючими чинниками», де він описав типові реакції організму на вплив різних хвороботворних факторів.

У 30-50-х роках ХХ століття науковець розробив біологічну (фізіологічну) теорію стресу, фундаментальним положенням якої є твердження про те, що стрес являє собою неспецифічну реакцію організму на будь-який стимул чи вимогу [60]. Ця теорія стала революційною для свого часу та заклала основи сучасного розуміння стресових механізмів. У межах своєї теорії Г. Сельє запровадив важливу диференціацію видів стресу. Зокрема, він ввів поняття

«еустрес» для позначення стресу, що позитивно впливає на функціонування організму та сприяє його адаптації до навколишнього середовища. Натомість, надмірно інтенсивні подразники та ситуаційні вимоги можуть призводити до виникнення дистресу, який негативно позначається на стані та поведінці індивіда, призводячи до різноманітних патологічних змін [60].

Також на початку ХХ століття американський фізіолог У.Б. Кеннон запровадив у науковий обіг термін «гомеостазис» (від давньогрецьких слів «*homoios*» – однаковий та «*stasis*» – стан), що визначає здатність біологічної системи підтримувати динамічну сталість свого внутрішнього середовища. Науковець використав це поняття для пояснення складної системи скоординованих фізіологічних процесів, які забезпечують підтримку більшості стабільних станів організму [73].

Концепція цілісності організму та його безперервної адаптації до умов навколишнього середовища отримала ґрунтовне експериментальне підтвердження в наукових працях видатного вітчизняного вченого І.П. Павлова. Варто наголосити, що фундаментальні дослідження Павлова стали потужним каталізатором для формування першої в історії науки теорії стресу, яка виявилася революційною для наукової думки середини ХХ століття [73].

Так, в результаті досліджень закономірності перебігу нервових процесів у критичних умовах, Павлов розробив теорію експериментального неврозу (що за своєю сутністю є стресом). Досліджуючи значний вплив індивідуальних чинників, зокрема вродженого типу вищої нервової діяльності, вченому вдалося експериментально довести, що стресові ситуації можуть призводити до суттєвих фізіологічних порушень (наприклад, виникнення стійкої гіпертензії, порушення серцевої діяльності) [73].

Синтез теоретичних положень У.Б. Кеннона щодо гомеостазу та експериментальних досліджень І.П. Павлова заклав міцний фундамент для подальшого розвитку наукових уявлень про механізми адаптації організму до стресових факторів та підтримання його функціональної стабільності в умовах

мінливого середовища. Ці наукові досягнення значною мірою вплинули на розвиток сучасної фізіології, психології та медицини.

У 1952 році Б. Голдстоун запропонував суттєве розширення теоретичних положень, розроблених Г. Сельє. Його внесок полягав у доповненні лабораторних експериментів науковця детальним аналізом типових клінічних випадків, які надали додаткове емпіричне підтвердження теоретичним концепціям [78].

Б. Голдстоун наголошував на значній практичній цінності концепції адаптації, що базується на понятті адаптаційної енергії. Водночас, він піддав критичному аналізу одне з фундаментальних положень Г. Сельє, а саме аксіому про те, що адаптаційна енергія існує в обмеженій кількості, яка є генетично детермінованою від народження. Такий науковий підхід Голдстоуна сприяв подальшому розвитку теорії стресу та розширив розуміння механізмів адаптації організму до стресових факторів. Його критичний аналіз започаткував новий напрямок досліджень щодо природи та властивостей адаптаційної енергії організму [78].

У працях Л.А. Оберлі механізми стресу пояснювалися через феномен «трофічної» дії симпатичних нервів. Внаслідок проведених досліджень було експериментально підтверджено встановлений зв'язок між нервовою системою та її впливом на обмін речовин у тканинах [50].

Американський науковець Мейсон вважає спільним знаменником усіх стресорів активацію фізіологічного апарату, що відповідає за емоційне збудження, яке виникає при появі загрозливих або неприємних чинників у життєвій ситуації, розглянутій у цілому [50].

Таким чином, згідно з результатами численних клінічних спостережень, лікарі та фізіологи одними з перших відзначили фізіологічні ознаки стресу, патогенний вплив стресорів на організм людини. У зв'язку з цим, у біологічному значенні, стрес визначався як процес мобілізації захисних сил організму, тобто початковий етап керування пристосувальними процесами.

У науковій літературі особливу увагу приділяють поняттю «психологічного» або «емоційного» стресу. Він проявляється як стан глибокого психоемоційного переживання людиною конфліктних життєвих ситуацій, які гостро чи тривало перешкоджають задоволенню її соціальних або біологічних потреб.

Концепцію емоційного стресу вперше запропонував Р. Лазарус [31], який обґрунтував його тісний взаємозв'язок з активізацією когнітивної діяльності індивіда. Згідно з його теорією, в процесі переживання емоційного стресу особистість здійснює суб'єктивну оцінку потенційної загрози та співвідносить виникаючі труднощі з власними адаптаційними можливостями їх подолання.

На думку Китаєва-Смика, впровадження терміну «емоційний стрес» призвело до неоднозначності у трактуванні означених ним феноменів [38, с.20]. В той же час, сам вчений розробив системну концепцію стресу, в якій виділив три основні підсистеми його проявів. Згідно з його теорією, емоційно-поведінкова, вегетативна та когнітивна підсистеми функціонують у тісному взаємозв'язку, формуючи цілісну картину стресової реакції. Особливу увагу дослідник приділяв вивченню індивідуальних відмінностей у реагуванні на стрес та механізмам адаптації до стресових ситуацій [25].

До змістовного наповнення цього поняття науковці включають широкий спектр психофізіологічних проявів: первинні емоційні психічні реакції, що виникають під впливом критичних психологічних чинників; афективні реакції, характерні для стресового стану; емоційно-психічні симптоми, спричинені фізичними ушкодженнями; фізіологічні механізми, що лежать в основі вищезазначених проявів.

Дж. Еверлі та Р. Розенфельд у своїх дослідженнях описали концепцію, згідно з якою трансформація більшості подразників (як зовнішніх, так і внутрішніх) у стресори значною мірою залежить від емоційної та когнітивної оцінки цих стимулів індивідом. Науковці наголошують, що стресова реакція не виникає у випадку, якщо подразник не інтерпретується особистістю як загроза або виклик [1].

Схожої думки у своїх дослідженнях дотримується Дж. Брайт, наголошуючи, що будь-які події в житті людини можуть набувати стресогенного характеру за умови, якщо вони супроводжуються емоційними переживаннями. Науковець стверджує: «...особи, схильні до постійного очікування негативних подій або ті, що висувають до себе завищені вимоги та мають надмірні очікування, можуть зазнавати стресового стану навіть за незначного зовнішнього впливу» [8]. Саме ця особливість становить ключову методологічну проблему у визначенні сутності поняття «стрес».

У свою чергу, О.Р. Малхазов пропонує розглядати стрес «як специфічний функціональний стан психофізіологічної напруги, що виникає при дії значущих для особистості стресорів та характеризується порушенням механізмів саморегуляції на різних рівнях функціонування організму. У його роботах детально досліджено нейрофізіологічні механізми стресу та їх вплив на працездатність людини [43].

У контексті дослідження стресових реакцій особливу увагу привертає концепція Л.М. Аболіна щодо емоційної стійкості. Вчений пропонує розглядати емоційну стійкість як інтегративну властивість особистості, що проявляється у процесі напруженої діяльності. Згідно з його теорією, ця властивість характеризується гармонійною взаємодією різних емоційних механізмів, які сприяють успішному досягненню поставленої мети за умови ефективного подолання стресового стану [1].

Таке трактування емоційної стійкості підкреслює її системний характер та важливу роль у процесах адаптації особистості до стресових ситуацій. Концепція акцентує увагу на динамічному характері емоційної стійкості та її безпосередньому зв'язку з результативністю діяльності в умовах стресу.

Однак, вчена М.М. Козловська у своїх дослідженнях, зосередивши увагу на вивченні нейрофізіологічних механізмів стресу, довела, що емоційний стрес супроводжується специфічними змінами в діяльності центральної нервової системи та нейромедіаторних систем. Особливу увагу дослідниця приділяла

вивченню механізмів адаптації до стресових впливів та розробці методів фармакологічної корекції стресових станів [26].

За словами Ю.Г. Чиркова, стрес є суперечливим, невловимим та туманним явищем. Його складно вмістити у вузькі межі визначень та критеріїв, його сила полягає у широті охоплення життєвих проявів, а слабкість – у невизначеності та розмитості його меж.

Сучасні наукові дослідження стресу (емоційного, психічного, виробничого, військового тощо) охоплюють різні аспекти:

- Біохімічні дослідження (А.А. Віру, Л.Є. Панін, А.І. Робу);
- Фізіологічні аспекти (Ф.З. Маєрсон, В.М. Федотов);
- Клінічні спостереження (П.Д. Горизонтов, Ц.П. Короленко та інші);
- Психофізіологічні та психологічні дослідження (Л.А. Китаєв-Смик, Ф.П. Космолінський, Н.Є. Водоп'янова, Р.В. Купріянов, О.Н. Полякова та інші) [9].

За А.Р. Алавердовим стрес визначається як неприпустиме навантаження на нервову систему людини, спровоковане зовнішніми факторами впливу, що зумовлює стан психологічного дискомфорту, а при регулярному повторенні сприяє розвитку небезпечних захворювань.

У свою чергу А.Б. Леонова підкреслює важливість комплексного підходу до вивчення професійного стресу. У своїх роботах вона наголошує на необхідності врахування як об'єктивних характеристик трудової діяльності, так і суб'єктивного сприйняття працівником професійної ситуації [33].

Дослідниця запропонувала також структурно-інтегральний підхід до аналізу професійного стресу, який включає оцінку функціональних станів, особистісних ресурсів та організаційних факторів [33].

Разом з тим, О.Ф. Бондаренко, досліджуючи психологічні аспекти стресу, визначає його як особливий психологічний стан, що характеризується неспецифічними системними змінами психічної діяльності людини, які виникають при дії екстремальних факторів різної природи. Вчений розробив

типологію стресових станів та методи психологічної допомоги при їх подоланні [7].

В.Л. Марищук та співавтори обґрунтовують позицію, згідно з якою класифікація типів стресу (емоційний, бойовий, навчальний, авіаційний, спортивний тощо) визначається специфікою стрес-фактора, що його викликає. Проте, дослідник наголошує на тому, що термін «стрес» доцільно застосовувати виключно до станів, які характеризуються значущим підвищенням рівня стероїдних гормонів (щонайменше на величину ймовірного відхилення від початкових показників).

Марищук описує комплексну природу стресу, стверджуючи, що будь який стресовий стан одночасно є: фізіологічним (оскільки супроводжується різноманітними фізіологічними реакціями організму), емоційним (адже невід'ємно пов'язаний з відповідними емоційними переживаннями), нейроендокринними (тому що реалізується через взаємодію нейрорефлекторних механізмів та ендокринних реакцій) [47].

Схожої думки дотримується вчений С.Д. Максименко згідно з концепцією якого, стрес трактується як «складний системний процес, що включає нейрофізіологічні, психофізіологічні та психологічні компоненти, який виникає в результаті порушення гомеостазу організму під впливом різноманітних екстремальних впливів». Вчений підкреслює, що стресова реакція має адаптивний характер і спрямована на мобілізацію психофізіологічних ресурсів організму для подолання критичних ситуацій [40].

За даними досліджень І.М. Білої, стрес проявляється через ряд симптомів: постійна втома, напруження, біль у тілі, проблеми з травленням та сном, дратівливість, агресія, відсутність мотивації, тривога. Авторка наголошує, що такі прояви сигналізують про переживання психотравмуючих подій, які несуть психоемоційне навантаження і можуть бути небезпечними для здоров'я людини [3].

Разом з тим, М.С., Корольчук у своїх дослідженнях визначає стрес як багаторівневий процес адаптації організму до дії екстремальних факторів, що

супроводжується накопиченням функціональних резервів та компенсаторно-приспосувальних механізмів. Вчений також розробив комплексну систему психофізіологічної діагностики стресових станів та методи їх корекції [28].

У розвиток цього підходу О.М. Кокун пропонує розглядати стрес «як особливий функціональний стан, що характеризується комплексом реакцій організму у відповідь на вплив несприятливих факторів професійного середовища». Дослідник акцентує увагу на професійному контексті стресу та його впливі на ефективність діяльності фахівця [27].

В той же час Н.Є. Водоп'янова розглядає стресостійкість як системну характеристику, що визначає здатність людини протистояти стресовому впливу. На її думку, дане явище включає особистісний, поведінковий та соціальний компоненти, які забезпечують ефективну саморегуляцію в стресових ситуаціях. Дослідниця підкреслює роль копінг-стратегій у формуванні стресостійкості та професійної надійності [11].

У науковій літературі існує декілька концептуальних підходів до визначення поняття «стрес». Основні трактування цього феномену різними науковцями виглядають наступним чином:

1. Адаптаційний підхід (Д. Фонтана, Д.Л. Гібсон, Дж. Грінберг): стрес інтерпретується як виклик адаптаційним можливостям індивіда;
2. Комплексний підхід (Г. Сельє, Ж. Годфруа, О.Н. Полякова): стрес розглядається як сукупність реакцій організму на різноманітні за своєю природою подразники;
3. Транзакційний підхід (Р. Лазарус, С. Фолкман, К. Купер, Ф. Дейв, М. О'Дрісколл): стрес розглядається як процес взаємодії між індивідом та навколишнім середовищем);
4. Ситуаційний підхід (П. Фресс): стрес трактується як специфічний різновид емоційних ситуацій, що можуть призводити до порушень адаптації;
5. Підхід фізичного або психологічного напруження (Л.А. Китаєв-Смик, Ю.І. Александров, А.М. Колман): стрес розглядається як



психічне або фізичне напруження, що виступає чинником погіршеного фізичного та психологічного здоров'я); функціональний підхід (М. Фогіел, Р.С, Немов, Н.П. Фетіскін, В.В. Суворова, А.Г. Маклаков): стрес визначається як особливий функціональний, психологічний та фізіологічний стан організму [24].

Так, наприклад, у працях сучасного дослідника проблеми психологічного стресу В.А. Бодрова запропоновано таку класифікацію наявних основних підходів до моделей стресу:

1. Генетично-концептуальна теорія, сутність якої полягає в положенні, що здатність організму протистояти стресу залежить від визначених захисних стратегій функціонування залежно від поточних обставин. Дослідження у цій галузі є спробою встановити зв'язок між генетичною будовою (генотипом) та певними фізичними характеристиками, які можуть знизити індивідуальну здатність протистояти стресу.
2. Модель схильності до стресу – ґрунтується на ефектах взаємодії спадкових та зовнішніх чинників середовища. Вона припускає взаємний вплив схильних факторів та несподіваних, сильних впливів у розвитку реакцій напруження.
3. Психодинамічна модель, що базується на положеннях теорії Зигмунда Фрейда. У своїй роботі він описав два типи зародження та прояву тривоги, занепокоєння: а) сигналізуюча тривога (виникає як реакція передбачення реальної зовнішньої небезпеки); б) травматична тривога (розвивається під впливом несвідомого, внутрішнього джерела). Для опису результуючих симптомів цього стану З. Фрейд запровадив термін «психопатія повсякденного життя».
4. Модель Н.Г. Wolff, згідно з якою автор розглядав стрес як фізіологічну реакцію на соціально-психологічні стимули та встановив залежність цих реакцій від природи атиюдів (позицій,

відносин), мотивів поведінки індивіда, визначеності ситуації та ставлення до неї.

5. Міждисциплінарна модель стресу. На думку авторів, стрес виникає під впливом стимулів, які викликають тривогу у більшості індивідів або окремих її представників і призводить до низки фізіологічних, психологічних та поведінкових реакцій, у деяких випадках патологічних, але можливо й таких, що призводять до вищих рівнів функціонування та нових можливостей регулювання.
6. Теорії конфліктів. Декілька моделей стресу відображають взаємозв'язок поведінки суб'єктів у суспільстві та стану напруження у відносинах, що супроводжують групові процеси. Основні причини напруження пов'язані з необхідністю членів суспільства підпорядковуватись його соціальним нормативам.
7. Модель D. Mechanik. Центральним елементом у цій моделі є поняття та механізми адаптації, яка визначається автором як спосіб, яким індивід бореться із ситуацією та своїми почуттями, викликаними цією ситуацією і яка має два прояви: подолання (coping) – боротьба з ситуацією; захист (defence) – боротьба з почуттями, викликаними обставинами. Подолання, «опанування» ситуацією визначається цілеспрямованою поведінкою та здатностями індивідів приймати адекватні рішення при зіткненні з життєвими завданнями та вимогами.
8. Стрес як поведінкові реакції на соціально-психологічні стимули. Модель фізіологічного стресу (автор Г. Сельє та Б. Доренвенд) розглядає стрес як стан організму, в основі якого лежать як адаптивні, так і неадаптивні реакції. Серед стресових чинників, що порушують (руйнують) або загрожують підірвати звичайне життя індивіда, виділяються передусім соціальні (наприклад, економічні або сімейні невдачі). Ці соціально-психологічні стимули, на думку авторів, не

завжди є негативними, а отже, не завжди призводять до об'єктивної кризи.

9. Системна модель стресу відображає розуміння процесів управління (поведінки, адаптації тощо) на рівні системної саморегуляції та здійснюється шляхом зіставлення поточного стану системи з його відносно нормативними значеннями.
10. Інтегративна модель стресу. Центральне місце в моделі посідає проблема, що вимагає від людини прийняття рішення. Виникнення проблеми (труднощів з її вирішенням) супроводжується напруженням функцій організму, якщо проблема не вирішується, напруження зберігається або навіть зростає – розвивається стрес. На думку авторів, здатності людини у вирішенні проблем, що виникають перед нею, залежать від низки наступних чинників: ресурсів людини – її загальних можливостей щодо розв'язання різних проблем; особистого енергетичного потенціалу, необхідного для вирішення конкретної проблеми; походження проблеми, ступеня неочікуваності її виникнення; наявності та адекватності психологічної і фізіологічної установки на конкретну проблему; типу обраного реагування – захисного чи агресивного. Значення та врахування цих чинників визначає вибір стратегії поведінки для запобігання стресу [4].

В цілому, В.А. Бодров у своїх дослідженнях зазначає, що психологічний стрес є особливим класом психічних станів, що відображають механізм регуляції діяльності в складних умовах. На його думку, стрес виникає в результаті невідповідності між вимогами діяльності та можливостями людини. Вчений підкреслює, що розвиток стресового стану визначається не тільки характером екстремальних факторів, але й типологічними особливостями нервової системи, особистісними характеристиками, професійним досвідом [4].

Згідно з концепцією В.В. Суворової, стрес трактується як «специфічний функціональний стан організму, що виникає внаслідок зовнішнього негативного

впливу на його психічні функції, нервові процеси або діяльність периферичних органів» [63].

Суголосним за змістом є визначення, запропоноване П.Д. Горизонтовим, який розглядав стрес як «загальну адаптивну реакцію організму, що розвивається у відповідь на загрозу порушення гомеостазу» [70]. Таке трактування підкреслює захисну природу стресової реакції та її роль у підтриманні фізіологічної рівноваги організму.

У навчальній літературі з курсу «Вищої нервової діяльності» представлено більш узагальнене визначення стресу як «напруження, що виникає при появі загрозливих або несприятливих факторів у життєвій ситуації» [69]. Це формулювання акцентує увагу на психофізіологічному аспекті стресової реакції та її ситуативній обумовленості.

Якщо говорити про психологічні механізми регуляції соціальної поведінки в стресових ситуаціях, то вчена Т.С. Кабаченко розробила теорію, в якій підкреслює, що ефективність подолання стресу значною мірою залежить від соціально-психологічних характеристик особистості та особливостей соціального середовища. Дослідниця приділяє особливу увагу вивченню організаційного стресу та методам його профілактики [21].

Схожу проблему вивчала Т.М. Титаренко, розробивши інтегративну концепцію стресу і визначаючи його як «порушення балансу між вимогами середовища та адаптаційними можливостями особистості. Це супроводжується активізацією комплексу специфічних та неспецифічних адаптаційних реакцій». Особливу увагу в її роботах приділено вивченню механізмів психологічного захисту та копінг-стратегій подолання стресових ситуацій [66].

Феномен стресу, його виникнення, перебіг та наслідки є об'єктом пильної уваги фахівців різноманітних наукових галузей – від медицини до соціології та психології. Останніми роками спостерігається значне збільшення наукових публікацій, присвячених прикладним аспектам дослідження стресу, що охоплюють різноманітні сфери життєдіяльності людини [36].

Водночас, у науковому співтоваристві досі не досягнуто єдності не лише в концептуальному розумінні цього явища, але й у термінологічному апараті [5,13,81]. Це призвело до розширення понятійної бази, внаслідок чого термін «стрес» почав охоплювати надзвичайно широкий спектр явищ, що особливо яскраво простежується на прикладі психологічного стресу.

На думку А.М. Столяренка, багатоманітність трактувань поняття стресу створює суттєві перешкоди для розробки та впровадження ефективних заходів щодо профілактики та подолання надмірного стресу на практичному рівні [62, с.73]. Більше того, така термінологічна неузгодженість серед психологів, фізіологів та медиків ускладнює міждисциплінарну інтеграцію біологічної, психологічної та медичної наук у дослідженні людини.

## **1.2. Особливості професійного стресу в офісному середовищі**

Проблематика професійного стресу як чинника впливу на виробничу ефективність тривалий час перебувала у фокусі досліджень зарубіжних науковців, які здійснили ґрунтовний теоретичний аналіз цього феномену.

Варто зазначити, що спектр досліджень професійного стресу є надзвичайно широким (М.А. Багрій, С.Б. Величковська, В.А. Винокур, І.Ю. Кобозєв, Б.С. Леонова, Б.С. Положій, О.В. Рибіна, А.П. Шихова та інші), що ускладнює виокремлення єдиної загальноновизнаної концепції професійного стресу.

У зарубіжному науковому просторі дана проблематика ґрунтовно висвітлена у працях Р. Дж. Барка, Х. Босовіча, К.Дж. Ваймана, які досліджували специфіку стресогенних чинників. Значний внесок у розуміння механізмів професійного стресу зробили Дж. Грінберг, М. Еплі та Р.Д. Каплан. Особливості психофізіологічних реакцій на професійні стресори розкрито в роботах С. Коена, Д.Дж. Кокса та К.Л. Купера. Організаційні аспекти профілактики професійного стресу досліджували Дж.І. МакГрат, Г.В. Салвенді, М.Дж. Сміт та Дж. Шаріт. У радянському науковому дискурсі ця проблематика розвинена у дослідженнях

А.А. Баранова, В.А. Бодрова, Н.Є. Водоп'янової, А.Б. Леонової та В.І. Медведєва.

Вітчизняна наукова думка представлена працями Т.В. Зайчикової та Л.М. Карамушки, які зосередили увагу на специфіці професійного стресу в організаціях. Значний внесок у розвиток цього напрямку зробили О.М. Клімова, О.Ю. Мартинюк та В.В. Павленко. Психологічні механізми стрес-менеджменту в освітньому середовищі досліджували М.М. Панасюк, В.І. Розов, М.Л. Смульсон та С.І. Хаїрова.

Однак, більшість фахівців у галузі психології праці дотримуються класифікації Н.В. Самоукіної, яка виокремила наступні види професійного стресу:

- Інформаційний стрес, що характеризується високою інтенсивністю змін інформаційних параметрів, а також виникає за умов дефіциту часу та ускладнює його подолання в ситуаціях підвищеної відповідальності;
- Емоційний стрес, що виникає в реальній екстремальності виконуваної роботи;
- Комунікативний стрес, пов'язаний із проблемами спілкування. Характеризується високим рівнем конфліктності, невмінням контролювати власні емоції, нездатністю тактовно відмовляти, відсутністю навичок протидії маніпуляціям;
- Професійний стрес досягнення, який визначається як невідповідність між рівнем очікувань та реальними можливостями особистості;
- Стрес, спричинений страхом припуститися помилки, пов'язаний із двома аспектами: надмірно сильною внутрішньою установкою на успіх та наявністю заборон чи каральних санкцій у разі помилки. Цей вид стресу «блокує» творчий потенціал особистості, поступово формуючи відмову від ризикованих та інноваційних дій;

- Професійний стрес конкуренції, проблемою в подоланні якого є сприйняття «конкурентів» повсюдно і постійно, що згодом може призвести до особистісних деформацій;
- Професійний стрес успіху, що визначається як інтенсивний стрес, який «знецінює стрес життя»;
- Стрес заробляння грошей, який спричиняє низку особистісних порушень [59].

Також вагомий внесок у розвиток даного напрямку зробили такі дослідники, як Г. Сельє, М. Сміт, С. Лінд та С. Касл. Особливо значущими є праці К. Купера, Ф. Дейва та М. О'Драйсколла. Варто відзначити, що теоретико-методологічні засади організаційної поведінки були фундаментально розроблені у працях Дж.В. Ньюстрома та К. Девіса.

У науковій спільноті професійний стрес здебільшого розглядається як комплексне явище, що характеризується специфічними психофізіологічними реакціями на стресогенні фактори у професійному середовищі. Такі реакції виникають, коли професійні вимоги перевищують наявні компетенції та ресурси працівника [15].

Варто зазначити, що неоднозначність у концептуалізації професійного стресу спричинила критичний перегляд доцільності застосування цього терміну в організаційному контексті. Зокрема, дослідники Брінер і Рейнольд висловлюють думку, що констатація наявності стресу не розкриває повною мірою сутність психологічного стану працівника. Натомість вони пропонують зосередити увагу на дослідженні емоційних станів у професійному середовищі, що може забезпечити глибше розуміння досліджуваного феномену [68, с.23].

Суголосною є позиція Р. Лазаруса, який наголошує на важливості комплексного вивчення не лише стресових станів, а й емоційної сфери працівників. Особливу увагу дослідник приділяє аналізу перманентних фрустраційних чинників у робочому середовищі, які можуть становити загрозу продуктивності праці та формувати у співробітників сприйняття власної професійної діяльності як надмірної стресогеної [32, с.41].

У процесі дослідження стресу Г. Сельє виокремив три послідовні стадії, кожна з яких характеризується специфічними змінами у функціонуванні нервової та ендокринної системи:

1. Реакція тривоги;
2. Резистентність до стресу;
3. Стадія виснаження.

Науковець запровадив термін «стресори», визначаючи їх як чинники, що спричиняють стресову реакцію. Втім, це визначення зазнало критики з боку наукової спільноти через наявність тавтологічної послідовності [88].

Мак-Грат пропонує альтернативне трактування стресу як «суттєвого дисбалансу між вимогами та можливістю реагування в умовах, коли нездатність відповідати вимогам призводить до значущих наслідків» [84].

Наприкінці ХХ століття дослідники Йекс, Беер та Робертс здійснили ґрунтовний аналіз провідних видань з організаційної діяльності за період 1985-1989 років. За результатами детального вивчення 51 публікації, де згадувалися поняття «стрес» або «стресовий», було виділено чотири категорії розуміння стресу та його виникнення:

1. Стрес як характеристика стимулу (41%);
2. Стрес як реакція (22%);
3. Стрес як єдність стимулу та реакції (25%);
4. Невизначене трактування (14%).

Така категоризація відображає біхевіористський підхід «Стимул-Реакція» [79].

Дослідження у сфері професійної діяльності встановлюють кореляцію між факторами зовнішнього середовища (робоче навантаження) та кінцевим результатом (тривожність). Висувається гіпотеза про можливість впровадження у цей процес додаткових чинників (наприклад, доступність соціальної підтримки, що послаблює зв'язок між стресором і напруженням) [79].

Аналізуючи дану тему, варто вказати на дослідження вченого В. Дибшлага, який говорить про існування організаційного стресу який виявляється у



напруженні адаптаційних механізмів особистості як відповідь на певні організаційно-виробничі ситуації (рольові конфлікти, підвищені професійні вимоги, екстремальні умови діяльності тощо) [35].

В той же час він систематизував шість основних чинників організаційного стресу:

1. Інтенсивність робочого навантаження;
2. Домінування часового чинника;
3. Недостатня або надмірна інтенсивність комунікації;
4. Монотонність діяльності;
5. Різноманітні зовнішні впливи;
6. Суттєве порушення усталеної системи (порядку) роботи.

Зазначені види стресу, за винятком фізіологічного, характеризуються наявністю специфічних ознак, як от: індивідуально-психологічна своєрідність процесів психічного відображення сутності екстремальних ситуацій (незалежно від їхньої природи) та особистісних особливостей щодо їх подолання [35].

Взаємозв'язок між виникненням професійного стресу та рівнем задоволення особистісних потреб працівника у професійному середовищі детально досліджено у працях Дж. Грінберга. Спираючись на ієрархічну модель потреб А. Маслоу, науковець розробив структуровану систему мотиваційних факторів, що впливають на професійне благополуччя особистості [15].

Відповідно до запропонованої класифікації, базовий рівень складають фізіологічні потреби, що охоплюють комфортні умови праці, адекватну оплату, збалансований режим праці та відпочинку, а також ергономічну організацію робочого процесу. Наступний щабель представлений потребою у безпеці, що реалізується через забезпечення належних умов праці, професійний супровід та нормативно-правове регулювання трудової діяльності [15].

Соціальний компонент потреб включає можливості для професійної комунікації, формування командної взаємодії та розвиток колегіальних стосунків. Потреба у професійному визнанні реалізується через систему статусних винагород, залучення до процесу прийняття рішень та перспективи

кар'єрного зростання. Найвищий рівень – самореалізація – передбачає можливості для професійної автономії, творчого самовираження та безперервного професійного розвитку [15].

Сучасні дослідження у галузі організаційної психології ідентифікують ключові професійні стресори, серед яких: невизначеність рольових очікувань, внутрішньо-рольові конфлікти, обмеженість участі у процесах прийняття рішень, напруженість у взаємодії з керівництвом, дефіцит колегіальної підтримки, надмірне робоче навантаження та часові обмеження, а також міжособистісні конфлікти у професійному середовищі [10, с.12].

У своїх працях Ю.В. Щербатих надає характеристику професійного стресу, класифікуючи його на декілька видів: стрес медичних працівників, стрес керівника, спортивний стрес, навчальний стрес. Науковець вважає, що першопричини професійних стресів полягають у недостатній компетентності, вміннях та навичках, а в окремих випадках пов'язані зі станом здоров'я особистості. На думку дослідника, чинники стресів особистісного характеру корелюють із заниженою самооцінкою, невпевненістю у власних силах, острахом невдачі та песимістичним світоглядом [71].

Роботи вчених вказують на тісний взаємозв'язок між психологічним, фізичним здоров'ям та професійним стресом. Теорія професійного стресу, розроблена К. Купером та Д. Маршаллом, була згодом удосконалена Сазерлендом і Купером. Відповідно до їхніх напрацювань, джерела виробничого стресу можна поділити на дві групи: ті, що притаманні самій роботі (фізичні та екологічні чинники, які можуть негативно впливати на концентрацію, продуктивність, ефективність працівників, їх стресостійкість), та ті, що пов'язані з роллю організації (неоднозначність у визначенні завдань, конфлікт ролей).

Купер також виокремив інші стресори, зокрема невідповідність посади, соціальну щільність, агресивність особистостей, стиль керівництва, організаційну структуру та клімат [85, с.371].

У дослідженнях Л. Наугольник професійний стрес концептуалізується як багатоаспектне явище, що відображається у комплексі психофізіологічних реакцій на стресогенні ситуації у професійному середовищі [51].

Дослідниця виокремлює низку визначальних чинників професійного стресу, які охоплюють: надмірне функціональне навантаження, недостатню регламентацію професійних обов'язків і повноважень, дисгармонію у системі професійних комунікацій, логістичні та побутові труднощі, неефективний тайм-менеджмент з боку керівництва, монотонність трудової діяльності, недосконалість системи матеріального стимулювання та обмеженість перспектив професійного зростання [51].

Особлива увага приділяється дисонансу між різними аспектами професійної діяльності, зокрема: розбіжностям між очікуваними та реальними результатами роботи, невідповідністю між професійними вимогами та рольовими компетенціями, дисбалансом між індивідуальними можливостями працівника та очікуваннями від інших учасників професійної взаємодії, а також неоптимальною організацією робочого простору [51].

Прояви професійного стресу маніфестують через зниження концентрації уваги, надмірне робоче навантаження, хронічний дефіцит часу та зниження ефективності професійної діяльності [51].

А.Б. Леонова обґрунтовує, що професійний стрес є більш широким поняттям, ніж організаційний стрес чи «стрес на робочому місці». Організаційний стрес виявляється у формі психічного напруження, що виникає внаслідок недосконалості організаційних умов праці, надмірного навантаження при виконанні службових обов'язків на робочому місці в конкретній організаційній структурі, а також при необхідності пошуку рішень у непередбачуваних ситуаціях [37].

Професійний стрес зумовлений індивідуальною траєкторією особистісного та професійного саморозвитку, прагненням індивіда до вдосконалення та виникає як реакція на вимоги і труднощі, які висуває перед ним

професійна діяльність [37]. У системі відносин, що реалізують діяльність типу «людина – людина», зафіксовано найвищий рівень стресового навантаження.

Одним із найбільш значущих проявів професійного стресу є розвиток синдрому психічного виснаження. Термін «burnout» (синдром вигорання) був введений до наукового обігу американським дослідником Х. Фрейденбергом у 1974 році. Цей феномен описує специфічний психологічний стан, що виникає у психічно здорових індивідів, які залучені до інтенсивної міжособистісної взаємодії в процесі надання професійної допомоги та перебувають у середовищі з високим рівнем емоційного навантаження. Особливо вразливими до цього синдрому є фахівці, чия професійна діяльність реалізується в системі «людина – людина» [42].

Грунтовні дослідження К. Маслач, В.Е. Орела, Б. Перлмана та Х. Фрейденберга демонструють, що представники професій, пов'язаних із наданням допомоги іншим, регулярно стикаються з негативними емоційними переживаннями своїх клієнтів, пацієнтів чи вихованців. Неминуче залучення до емоційного поля клієнтів призводить до накопичення психоемоційного напруження у фахівців [54].

Синдром професійного вигорання маніфестує через комплекс симптомів, що включають емоційне виснаження, деперсоналізацію, суттєве зниження професійної активності та підвищення рівня конфліктності у міжособистісній взаємодії [67].

В свою чергу, Дж. Шаріт і Г. Салвенді визначають професійний стрес як багатовимірний феномен, що виявляється у фізіологічних та психологічних реакціях на складну трудову ситуацію. Такий підхід, на думку А.Н. Занковського, дає змогу виокремити наступні напрями дослідження стресу:

- ...1) визначити, які зміни (параметри) даного феномену відповідають конкретному виду трудової діяльності;
- 2) виявити «бажані області» (як з точки зору суб'єктивних, так і об'єктивних реакцій працівника) у кожному з досліджуваних вимірів;

- 3) стандартизувати відхилення з метою співвіднесення реакцій у кожному з досліджуваних вимірів. В ідеалі ці відхилення відобразатимуть патерни реагування, а також величини і тривалість цих відхилень;
- 4) визначити «вагу» кожного з досліджуваних вимірів» [17].

Як і в дослідженнях стресу життєвих подій, деякі науковці у галузі професійного стресу зосередили увагу на конкретних видах професій, тоді як інші вивчали більш широкі питання «рольового» стресу. Класичним прикладом дослідження специфічного стресу на робочому місці є наукова праця Р.М. Роуз [87], присвячена роботі авіадиспетчерів. Завдання спостереження за моніторами викликає значний стрес, оскільки вимагає суттєвих зусиль для підтримки пильності.

Подібні дослідження зосереджувались на вивченні ролі навколишнього середовища як джерела стресу, незалежно від характеристик та життєвих обставин індивіда. Більш сучасні наукові розвідки концентрувались на взаємодії між особистістю та середовищем.

Показовим прикладом такого дослідження є праця С. Каррере та співавторів, у якій вивчалась діяльність водіїв міських автобусів та виявлено формування у них високого рівня стресу. Водію доводиться не лише щоденно мати справу з напруженим міським рухом та транспортними заторами, але й вступати в контакт із часто ворожою та навіть небезпечною публікою, при цьому дотримуючись жорсткого розкладу із суворими штрафними санкціями за запізнення.

Не всі водії реагували на стрес однаково – зокрема, особистості з поведінкою типу «А» сприймали своє робоче оточення як більш стресогенне [74].

Центральним поняттям у науковій літературі з професійного стресу виступає поняття контролю (тобто оцінювання та корекції) способів і результатів діяльності. У працях Р.А. Карасека, присвячених формуванню загальної теорії стресу на робочому місці, на підставі досліджень проблеми контролю висунуто

гіпотезу, що переживання стресу виникає при взаємодії між двома чинниками – відповідальністю та контролем («широта роботи» та «психологічні вимоги»).

Високу напруженість має така робота (професія), в якій індивід при значній відповідальності має недостатній контроль за способами та результатами виконання завдань. Науковець вважає, що «активні» професії висувають великі вимоги, але також надають більший ступінь контролю (лікарі, адвокати, керівники).

Існують професії з високим рівнем контролю, але відносно низькими вимогами (або вимогами з відтермінованою реалізацією) – науковці, архітектори, ремонтники – вони вважаються менш стресогенними. Пасивні професії (охоронці, вахтери) надають мало можливостей для контролю, але висувають і низькі психологічні вимоги до працівника [80].

За останні десятиліття було досліджено професійний стрес фахівців різних профілів: акторів, лікарів, військових, пожежників, диспетчерів, менеджерів, операторів та інших спеціалістів [44,49,58,53,45,48,56,46]. На підставі цих досліджень було отримано дані щодо багатовимірної оцінки впливу професійного стресу на психосоматичне здоров'я та діяльність працівників загалом.

Численні дослідники вважають, що оцінювання рівня професійного стресу є надзвичайно важливим аспектом, оскільки він визначає безпомилковість діяльності та психосоматичне здоров'я працівників, причому, що вищий його рівень, то більший ризик зниження цих характеристик.

Науковці одностайні в тому, що вплив професійного стресу виявляється у: перенапруженні та виснаженні резервних механізмів функціональних систем, які відповідають за забезпечення адаптації до різноманітних чинників; підвищенні психофізіологічної складності діяльності; погіршенні здоров'я працівників; зниженні якості виконуваної роботи [2,76,75,77,89].

### **1.3. Психологічні чинники виникнення стресу в офісних працівників**

У численних наукових публікаціях, присвячених проблематиці здоров'я персоналу, наголошується на тому, що професійна діяльність у сучасних організаціях характеризується високим рівнем стресогенності. Зокрема, за даними досліджень Ф. Лютенса, середній показник зниження очікуваного прибутку організацій внаслідок стрес-індукованих проблем співробітників становить 10% [39].

Результати досліджень Н. Мейкі свідчать, що 88% респондентів повідомляють про наявність психофізіологічних реакцій на професійний стрес. Ці реакції проявляються через порушення сну, цефалгію, депресивні стани, коливання маси тіла, панічні атаки та схильність до зловживання психоактивними речовинами [83].

Додатково у працівників з підвищеним рівнем професійного стресу спостерігаються такі поведінкові прояви як саботування управлінських рішень, міжособистісна агресія, систематичні пропуски роботи та зниження якості виконання професійних обов'язків [83].

Німецькі психологи В. Зігерт та Л. Ланг виокремлюють низку типових «страхів», характерних для працівників: страх не впоратися з роботою; страх припуститися помилки; страх бути обійденим іншими; страх втратити роботу; страх втратити власне «Я» [19].

Разом з цими організаційно-виробничими стресорами можуть додаватися й проблеми особистого життя фахівця, що спричиняє негативні емоції: неблагополуччя в сім'ї, проблеми зі здоров'ям, «криза середнього віку» та інші подібні подразники, які гостро переживаються індивідом і суттєво знижують його стресостійкість.

Водночас науковці, за джерелом походження поділяють стрес-чинники на: зовнішні (знаходяться за межами організації: міжнародні події, економічна та політична нестабільність, соціальні проблеми, напруженість у суспільстві тощо); внутрішні (пов'язані з організацією та самим працівником: недосконала

організаційна структура та стиль управління, специфічне сприйняття, відмінності в досвіді тощо) [19].

Особливо деструктивного впливу професійний стрес завдає управлінській діяльності менеджерів, оскільки стресовий стан суттєво знижує ефективність їхньої взаємодії з підлеглими працівниками [25].

Розглянемо ключові фактори, які впливають на розвиток стресових станів в офісних працівників [15,55]:

1. Базові біологічні та ранні життєві чинники. При дослідженні стресостійкості офісних працівників важливо враховувати генетичну складову та особливості раннього розвитку особистості. За результатами досліджень, схильність до професійного стресу в офісному середовищі на 30-40% зумовлена спадковими факторами, тоді як 60-70% впливу становлять набуті навички стресостійкості, досвід роботи та професійна підготовка [55]. Нейрофізіологічною основою реагування на робочий стрес виступає тип нервової системи працівника. Цікаво, що ранні психотравматичні події (до 7 років) можуть значно впливати на здатність офісних працівників справлятися з професійними стресовими ситуаціями, хоча сучасні методи корпоративної психотерапії (НЛП) дозволяють частково скоригувати цей вплив.
2. Засвоєні професійні поведінкові моделі. Кожен офісний працівник формує власний патерн реагування на стресові ситуації на робочому місці. Як зазначав Ерік Берн у своїх працях, цей патерн часто бере початок із сімейних моделей поведінки. В професійному середовищі ці моделі можуть проявлятися у взаємодії з керівництвом, колегами та при вирішенні робочих конфліктів. Працівники часто несвідомо відтворюють засвоєні в дитинстві способи реагування на стрес у своєму професійному житті.
3. Індивідуально-психологічні характеристики офісних працівників. Суттєвий вплив на розвиток професійного стресу мають особистісні



риси, рівень професійної самооцінки та ціннісні орієнтації працівника. Дослідження показують, що офісні працівники, схильні до драгівливості, ворожості та негативізму, частіше відчують професійне вигорання та стрес. Натомість працівники з розвиненим почуттям гумору та позитивним ставленням до роботи демонструють вищу стресостійкість, що підтверджується дослідженням 300 випускників Гарвардського університету, які працюють в офісній сфері [15]. Цікаво відзначити, що різні люди мають різні потреби щодо рівня стресового навантаження – для когось помірний стрес є необхідним стимулом, тоді як інші краще функціонують за мінімального рівня стресу.

4. Індивідуальні особливості та акцентуації. У професійному середовищі особливу увагу варто приділити працівникам з підвищеною акцентуацією особистості, оскільки вони демонструють найбільшу вразливість до емоційного стресу та складніше долають нервові перенапруження [61]. В офісному середовищі підвищений ризик розвитку стресових станів мають працівники, яким притаманні: виражений нейротизм, підвищена агресивність, хронічна тривожність та схильність до міжособистісних конфліктів. Особливо вразливими до професійного стресу є офісні працівники, що поєднують високу сензитивність, тривожність та імпульсивність [52].
5. Самооцінка та мотивація. Дослідження показують, що офісні працівники із заниженою самооцінкою частіше виявляють ознаки тривожності як на суб'єктивному, так і на об'єктивних рівнях, порівняно з колегами, які мають нижчий рівень домагань [16].
6. Соціальні та когнітивні аспекти. На розвиток стресу в офісних працівників суттєво впливають умови праці, соціальне оточення та психологічний клімат в колективі. Важливими є когнітивні фактори, які включають рівень сензитивності працівника, його здатність

аналізувати власний стан та фактори робочого середовища, професійний досвід та здатність прогнозувати розвиток ситуації [15,52,55]. Рівень сензитивності офісного працівника відіграє ключову роль у його реагуванні на стресові ситуації та здатності зберігати професійну ефективність в умовах підвищеного навантаження.

В той же час, згідно з дослідженнями Ю.В. Щербатих та Н.Є. Водоп'янової, причини виникнення професійного стресу можна розподілити на безпосередні та головні [71,11].

Безпосередні причини виникнення стресу, як зазначають В.А. Бодров та К.С. Карташова, пов'язані з об'єктивно несприятливими факторами взаємодії людини і професійного середовища, джерелом екстремального робочого навантаження та «пусковим механізмом» розвитку стресу [6,24].

В свою чергу, І.М. Біла виділяє основні ситуації, що провокують стрес: кризові та критичні ситуації, конфлікти, ситуації фізичної небезпеки та невідомості, афектогенні життєві ситуації. Загальними ознаками таких ситуацій є тривога, напруженість, емоційний дисбаланс та фрустрація [3].

За класифікацією А.Б. Леонової та О.А. Кузнецової, безпосередні причини виникнення професійного стресу поділяють на такі категорії як:

- Семантичні (сміслові) причини, що пов'язані з когнітивними аспектами професійної діяльності та включають суб'єктивну складність завдань, рівень відповідальності, небезпечність ситуації, ступінь контролю та невизначеності в роботі, а також успішність виконання професійних обов'язків;
- Операціональні причини, які стосуються інформаційного аспекту діяльності та охоплюють проблеми, пов'язані з обсягом, якістю та режимом надходження професійно важливої інформації;
- Часові причини, що характеризуються особливостями часової організації діяльності та стосуються якості, надійності та ефективності використовуваного обладнання [34,30].

У свою чергу, О.В. Котова стверджує, що у контексті урбанізованого суспільства професійний стрес постає провідним чинником для значної кількості пацієнтів, в тому числі й офісних працівників. До основних джерел стресу в професійному середовищі дослідниця відносить: потенційну загрозу втратити роботу, надмірне робоче навантаження (включаючи понаднормову працю), конфліктні ситуації на робочому місці, трудоголізм, а також специфіку роботи з комп'ютером, що характеризується гіподинамією, порушенням постави та психологічним напруженням [29].

Авторка акцентує увагу на трьох визначальних факторах ризику розвитку професійного стресу: дефіцит контролю, невпевненість та конфлікти. Важливо підкреслити, що наслідки професійного стресу можуть поширюватися не лише на працюючих осіб, але й на їхніх членів сімей, оскільки стресові ефекти часто транслуються в домашнє середовище. О.В. Котова підкреслює, що професійний стрес може провокувати додаткові ризики, зокрема аварії, нещасні випадки, проблеми, пов'язані з вживанням медикаментів та алкоголю [29].

В той же час, Т.М. Титаренко у своїх дослідженнях життєстійкості особистості в умовах професійного розвитку підкреслює важливість формування адаптивних механізмів подолання стресових ситуацій. У праці «Життєстійкість особистості: соціальна необхідність та безпека» авторка розглядає життєстійкість як системну характеристику особистості, що забезпечує здатність протистояти професійним викликам та зберігати психологічне здоров'я. Особливу увагу Титаренко приділяє розробці практичних стратегій підвищення життєстійкості в контексті професійної діяльності, що є особливо актуальним для офісних працівників [65].

Фундаментальні дослідження С.Д. Максименка в галузі генетичної психології та розвитку особистості в діяльності надають теоретичне підґрунтя для розуміння механізмів формування стресостійкості. У своїх роботах вчений розкриває закономірності розвитку особистості в процесі професійної діяльності, що дозволяє краще зрозуміти природу виникнення та подолання професійного стресу. Його концепція генетико-моделюючого методу

дослідження особистості дає можливість простежити розвиток механізмів стресостійкості в процесі професійного становлення [40].

Також вагомий внесок у розуміння організаційно-психологічних аспектів професійного стресу зробила Л.М. Карамушка. У своїй праці «Психологія управління закладами середньої освіти» вона розглядає організаційні чинники виникнення професійного стресу та пропонує системний підхід до його профілактики. Особливо цінними є розроблені нею методики діагностики та профілактики професійного стресу в організаціях, які можуть бути адаптовані для роботи з офісними працівниками [22].

Підсумовуючи викладене, варто зазначити, що психологічні чинники стресу в офісних працівників тісно пов'язані з особливостями сучасного професійного середовища, організаційною культурою та індивідуально-психологічними характеристиками особистості.

### **Висновки до першого розділу**

У першому розділі нашого дослідження проведено комплексний теоретичний аналіз проблеми стресу в професійній діяльності офісних працівників. Стрес визначено як складне психофізіологічне явище, що характеризується напруженням адаптаційних механізмів особистості в умовах впливу значущих подразників. Професійний стрес в офісному середовищі має специфічні особливості, зумовлені тривалою розумовою напругою, високим рівнем інформаційного навантаження, необхідністю постійної комунікативної взаємодії, монотонністю робочих процесів та обмеженістю рухової активності. Психологічні чинники виникнення стресу в офісних працівників мають складну, багатокomпонентну структуру та включають індивідуально-психологічні (особистісні характеристики, рівень стресостійкості, копінг-стратегії), організаційні (режим праці, система управління, корпоративна культура), соціально-психологічні (міжособистісні комунікації, психологічний клімат

колективу) та професійні (складність професійних завдань, рівень компетентності, кар'єрні можливості) фактори.

У ході теоретичного аналізу нами з'ясовано ряд чинників, які впливають на розвиток стресових станів офісних працівників:

- Базові біологічні та ранні життєві чинники;
- Засвоєні професійні поведінкові моделі;
- Індивідуально - психологічні характеристики офісних працівників;
- Індивідуальні особливості та акцентуації;
- Самооцінка та мотивація;
- Соціальні та когнітивні аспекти.

Проведений теоретичний аналіз створює методологічне підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження виявлених психологічних чинників стресу в офісних працівників та розробки стратегій їх оптимізації.

## РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ СТРЕСУ В ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

### 2.1. Організація та методика дослідження

Першим етапом роботи, задля аналізу рівня стресу працівників організації та відповідно визначення психологічних чинників, які його викликають стало дослідження показників за допомогою емпіричних методів, таких як тестування, опитування, констатувальний експеримент. Для зручності у використанні та швидкості обробки даних, на основі цих методів, було надано тести в онлайн форматі.

Під час вирішення поставленого перед нами питання було проведено дослідження рівня психологічного стресу та наявності або відсутності психологічного вигорання у досліджуваних, а також продіагностовано їх здатність до соціально-психологічної адаптації.

При цьому було використано такі методики:

- Шкала психологічного стресу PSM-25 (Лемур-Тесье-Фелліон);
- Опитувальник професійного вигорання Маслач (MBI);
- Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда.

Варто проаналізувати більш детально даний діагностичний інструментарій.

Шкала психологічного стресу PSM-25 (Додаток А).

Дана методика використовується з метою вимірювання феноменологічних структур переживання стресу. Ціллю слугує визначення рівня стресових відчуттів у поведінкових, соматичних та емоційних показниках. Вперше така техніка була створена у Франції, після чого переведена та валідизована в інших країнах, таких як Англія, Японія та Іспанія. Адаптація та переклад методики, яка застосовується в даній роботі були виконані вченою Н.Е. Водоп'яною.

Під час розроблення цієї методики автори мали на меті усунути недоліки пов'язані із традиційними методами вивчення станів стресу, що у свою чергу спрямовані більшою мірою на непрямі вимірювання психологічних показників стресу через чинники, що його викликають або патологічні прояви тривожності, фрустрації, депресії тощо. Лиш декілька методик призначені для виміру стресу як природного стану психологічної напруги. Задля виключення таких методологічних невідповідностей вчені Л. Лемур, Р. Тесьє та Л. Філліон створили опитувальник, що описує безпосередньо стан людини, що переживає стрес. Як результат, необхідність визначення таких змінних, як патології або стресори відпала. Запитання сформовані для осіб віком від 18 до 65 років і можуть бути використані для професійних груп різних категорій. Саме тому, таку методику можна вважати універсальною для аналізу особистісних показників різних вікових та професійних груп в нормальній популяції.

Опитувальник містить 25 тверджень щодо фізичного та психологічного стану людини, де досліджуваний має зазначити свій стан за останні 6-7 днів, використовуючи 8-бальну шкалу (1 – «ніколи», 2 – «вкрай рідко», 3 – «дуже рідко», 4 – «рідко», 5 – «інколи», 6 – «часто», 7 – «дуже часто», 8 – «постійно (щоденно)»). Сумарна кількість балів вказуватиме на рівень інтегрального показника психічної напруги (ППН), де 155 і більше – високий індекс стресу, що вказує на психічний дискомфорт та наявність стану дезадаптації, при цьому необхідним є застосування різноманітних засобів та методів для психологічного розвантаження та зниження нервово-психічної напруги; показник в інтервалі 100-154 – середня ознака стресу; 100 і менше характеризується станом психологічної адаптації до робочих навантажень.

Опитувальник професійного вигорання Маслач (Додаток Б).

Інструмент для оцінки рівня вигорання серед працівників різних професійних структур був створений на початку 1980-х років вченими С'юзан Джексон та Кристиною Маслач. Це стало вагомим поштовхом до розуміння та вивчення феномену професійного вигорання.

Ідеєю для створення МВІ стали спостереження Маслач за працівниками, які займали допоміжні посади, такі як соціальні робітники та медики. Люди таких професій, в результаті постійної взаємодії з пацієнтами та клієнтами, найчастіше стикаються із деперсоналізацією та емоційним виснаженням. У зв'язку з цим, Джексон та Маслач розпочали систематичне вивчення та розробку опитувальника, за допомогою якого було можливе кількісне оцінювання рівня вигорання досліджуваних.

Перша версія даного інструменту була опублікована в 1981 році, в результаті чого відразу отримала великий попит в науковому середовищі. Після неодноразового аналізу та адаптації оригінального варіанту методики під різні професійні групи та культурні контексти, вона стала універсальним інструментом для діагностики показників вигорання.

Опитувальник складається з 22 тверджень які описують фізичний та моральний стан працівника в офісному середовищі. Досліджуваний має оцінити частоту переживань того чи іншого почуття, де 0 – ніколи, 1 – дуже рідко, 2 – рідко, 3 – інколи, 4 – часто, 5 – дуже часто, 6 – завжди. В результаті обробки даних, синдром «емоційного вигорання» визначається за трьома основними показниками: емоційне виснаження, редукція особистісних досягнень та деперсоналізація. При цьому, виділяються три ступені вираженості даного синдрому, де низький рівень вказує на відсутність вираженості показника «вигорання», середній – відбувається стадія формування, високий рівень – синдром є повністю сформованим.

Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонда (Додаток В).

Задля вивчення процесу соціально-психологічного адаптування особистості та її індивідуальних характеристик, що тісно пов'язані між собою в 1954 році К. Роджерсом та Р. Даймондом було створено даний інструментарій. Апробація проходила на різних групах освітян в навчальних закладах, таких як школи та університети. Створена шкала має у своїй основі інструмент для діагностики комплексних психологічних проявлень, що супроводжують процес



соціально-психологічного адаптування та, відповідно, її інтегральних показників, таких як інтернальність, адаптація, самосприйняття та прийняття інших, емоційний комфорт та бажання домінування.

Опитувальник складається з тверджень про особистість та спосіб її життя: думок, звичок, переживань, стилю поведінки, які можна завжди співвіднести з особистим способом мислення та існування.

Твердження, які містить стимульний матеріал, сформовані у третій особі однини, не використовуючи при цьому будь-які займенники. Така форма була використана авторами задля того, щоб уникнути «прямого ототожнення», тобто ситуацій, коли опитуванні співвідносять надані твердження із своїми власними характеристиками, роблячи це свідомо. Даний методичний прийом використовується з метою «нейтралізації» установок людини на соціально-бажані відповіді.

Така методика має в основі 7-бальну шкалу відповідей, що є достатньо диференційованою.

В той же час, автори виділяють 6 провідних інтегральних ознак:

1. «Адаптація».
2. «Інтернальність».
3. «Прийняття інших».
4. «Емоційна комфортність».
5. «Самосприйняття».
6. «Прагнення домінування».

Для розрахунку кожного з цих показників існує індивідуальна формула. Дані, отримані в результаті, інтерпретуються відповідно до ключів (тобто у відповідності з нормативними показниками, котрі створені для дорослої вибірки та для підлітків окремо).

Основним змістом запитань поданих в методиці є повсякденний спосіб життя людини, її висловлювання, думки та переживання, звички та способи поведінки відповідно до різноманітних ситуацій. В даній роботі надана форма опитувальника, що була адаптована А.К. Осницьким. В її таблиці-ключі

зазначаються встановленні межі визначення адаптації чи дезадаптації, прийняття чи неприйняття себе та інших, внутрішнього чи зовнішнього контролю, комфорту чи дискомфорту, ухилення або вирішення проблем, домінування або ведення.

## 2.2. Аналіз результатів констатувального етапу дослідження

Першим етапом дослідження стало опитування офісних працівників за методикою Шкали Лемура-Тесьє-Філліона. Робота проводилась з метою визначення рівня стресових відчуттів в емоційних, поведінкових та соматичних показниках. Отримані результати представлено в таблицях 2.1. та 2.2. окремо для чоловіків та жінок.

При аналізі даних таблиць спостерігається значна кількість досліджуваних з проявами високого та середнього рівнями стресу. Так, за таблицею 2.1. можна побачити, що половина опитуваних чоловіків (50%, тобто 7 осіб) мають підвищену тривожність та відчувають постійне напруження. 6 осіб, що складає 43% досліджуваних мають середній прояв стресу, що вказує на помірну психічну тривожність. Лише одна опитувана людина показала низький показник (7% від вибірки) який свідчить про хороші навички управління стресом або ж меншу завантаженість.

*Таблиця 2.1.*

### Результати опитування офісних працівників за методикою Шкали психологічного стресу PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона

№	Показник	Рівень стресу
1	146	Середній
2	155	Високий
3	130	Середній
4	167	Високий
5	170	Високий

Продовження таблиці 2.1.

6	153	Середній
7	176	Високий
8	179	Високий
9	156	Високий
10	100	Низький
11	127	Середній
12	125	Середній
13	180	Високий
14	131	Середній

Таблиця 2.2.

**Результати опитування офісних працівниць за методикою Шкали психологічного стресу PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона**

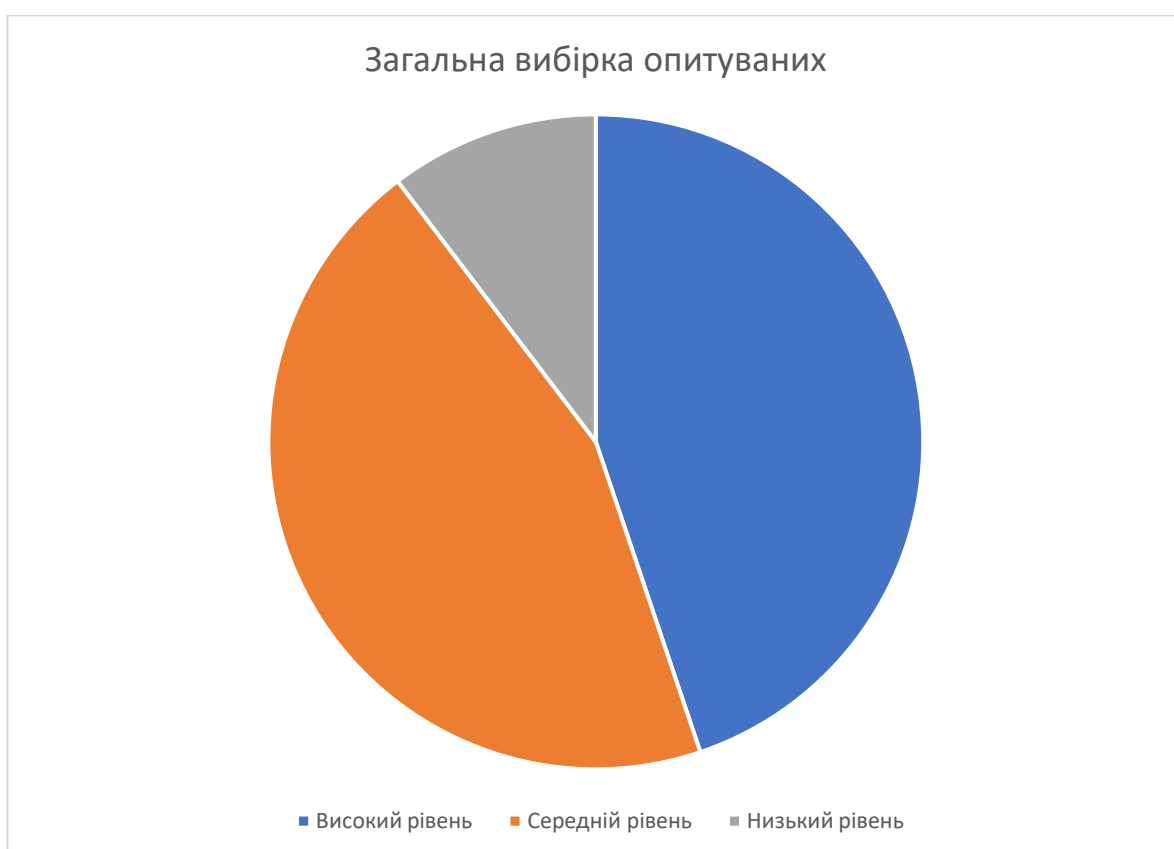
№	Показник	Рівень стресу
1	155	Високий
2	146	Середній
3	153	Середній
4	167	Високий
5	87	Низький
6	130	Середній
7	127	Середній
8	125	Середній
9	176	Високий
10	156	Високий
11	180	Високий
12	60	Низький
13	131	Середній
14	180	Високий
15	132	Середній

Аналіз результатів опитування жінок показав, що переважна їх кількість (47% досліджуваних) демонструє помірний або достатній рівень дезадаптації та відчуває значний психологічний дискомфорт. В підсумку, 6 осіб (40%) виражають високий показник стресу, що може свідчити про емоційне навантаження та ризик

до розвитку стрес-асоційованих захворювань. Ще 7 опитуваних (47%) мають середній рівень, який характеризується помірним психологічним напруженням. Інші ж двоє індивідів (13%) проявляють відносно сприятливий показник стресу, що не є підставою для надання психологічної підтримки або ж впровадження програм для управління стресом.

Також варто зазначити, що хоч загальний рівень стресу високий в обох групах, чоловіки демонструють більшу схильність до високого рівня стресу (50% проти 40%). Можна припустити причини такого прояву – жінки часто мають більш розвинені навички емоційної регуляції в той час, як чоловіки можуть відчувати більший тиск щодо кар'єрного успіху так як традиційні очікування щодо ролі «годувальника» створюють додатковий стрес в працівників.

Для того, щоб мати більш чітке уявлення про результати опитування, нами було створено діаграму яка показана на рисунку 2.3. із зображенням загальної вибірки, де  $n = 29$  осіб.



**Рис. 2.3.** Результати показників за методикою Шкали психологічного стресу PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона

Наступним етапом дослідження стала робота з опитуваними, котрі в результаті попереднього тестування показали високі та середні значення рівня стресу, тобто 26 працівників. Основною метою, на даному етапі, стало визначення наявності або ж відсутності професійного вигорання в офісних працівників, котрі мають до цього безпосередню схильність. Інструментом для роботи було обрано опитувальник професійного вигорання К. Маслач (МВІ). На думку авторки, завдяки залученню двох компонентів, таких як ставлення до себе (редукція професійних досягнень) та відношення до інших (деперсоналізація) поняття індивідуального реагування особистості на стрес стає більш обширним, а вигорання набуває значно більшого значення ніж простий професійний стрес.

Основну увагу було звернено на шкалу емоційного виснаження, яке найбільш пов'язане з рівнем стресу, а також проаналізовано показники деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Дані, отримані в ході опитування, подано в таблиці 2.4. та зображено на рис. 2.5.

*Таблиця 2.4.*

**Результати опитування офісних працівників за методикою визначення рівня професійного вигорання Маслач (МВІ)**

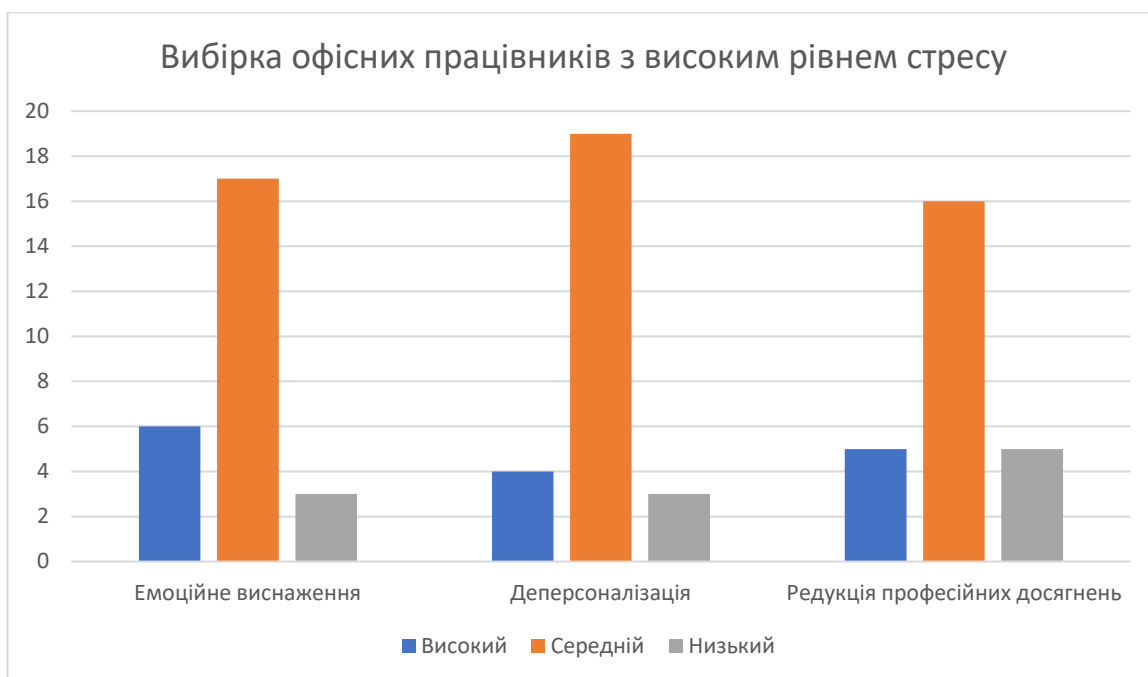
№	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція проф. досягнень
1	18	8	37
2	17	7	30
3	25	13	39
4	16	6	34
5	20	6	29
6	25	11	34
7	16	7	36
8	24	6	39
9	22	10	33
10	27	6	36
11	26	10	32

*Продовження таблиці 2.4.*

12	18	5	36
13	17	9	28
14	15	9	33
15	16	5	37
16	23	7	34
17	20	11	36
18	20	6	31
19	25	12	30
20	13	3	32
21	19	6	32
22	28	8	38
23	19	6	36
24	24	6	32
25	19	8	33
26	15	6	29

Як показують дані таблиці 2.4., середні показники емоційного виснаження коливаються від 15 до 26 балів, при цьому більшість респондентів мають високі значення (20+ балів). Такі результати вказують на значну емоційну перевтому, що прямо корелює з високим рівнем стресу. Рівень деперсоналізації варіюється від 5 до 13 балів, що вказує на середній показник даного психологічного явища у вибірці. Це може свідчити про певне відсторонення від роботи як прояв захисного механізму при стресі. В той же час, редукція професійних досягнень знаходиться в діапазоні 29-39 балів. Такі високі значення спостерігаються у більшості респондентів і вказують на занижену самооцінку, що часто супроводжує високий рівень стресу.

Тобто, можна говорити про пряму кореляцію між високими показниками емоційного виснаження та рівнем стресу. При цьому, деперсоналізація виступає як захисний механізм – чим вищий стрес, тим більша схильність до відсторонення. Високі ж показники редукції професійних досягнень свідчать про негативний вплив стресу на професійну самооцінку досліджуваних. Ці закономірності можна простежити на діаграмі, що зображена на рис. 2.5.

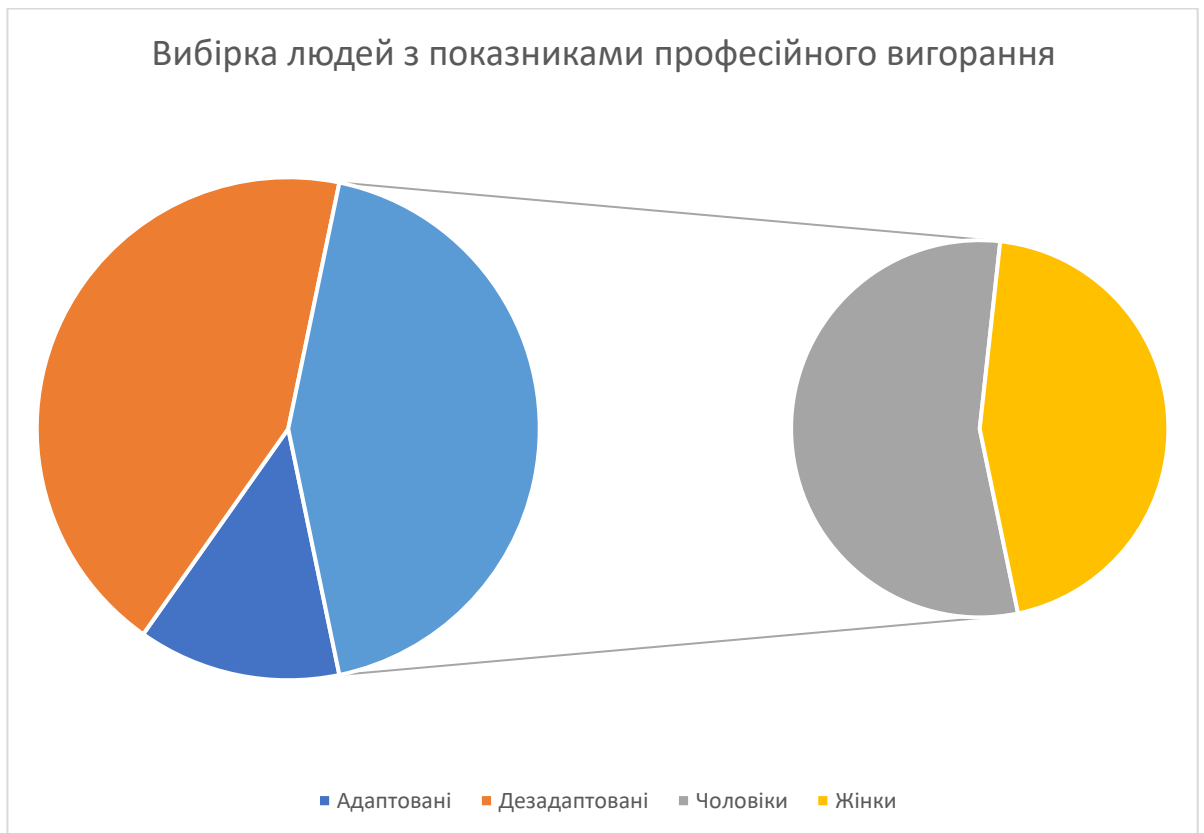


**Рис. 2.5.** Результати опитування офісних працівників за методикою визначення рівня професійного вигорання Маслач (МВІ)

В ході аналізу діаграми, можна говорити про системність проявів професійного вигорання, де у всіх трьох показниках домінує середній рівень. Це вказує на комплексний характер проблеми та свідчить про формування стійкого синдрому професійного вигорання у колективі. Щодо особливостей емоційного виснаження, спостерігається найвищий показник високого рівня серед усіх трьох параметрів та свідчить про значне емоційне перенавантаження працівників. Це може бути пов'язано з інтенсивністю роботи та високими вимогами до працівників. Найвищий показник середнього рівня деперсоналізації серед усіх параметрів вказує на формування захисних механізмів у досліджуваних, про що зазначалось раніше. Це, у свою чергу, може призводити до погіршення якості комунікації як з колегами, так і з клієнтами.

Наступним кроком в нашій роботі стало визначення та аналіз показників адаптації які корелюють з рівнем стресу, так як саме низька адаптивність може стати вагомим фактором, який посилює вразливість до стресових чинників. В ході дослідження було використано методику діагностики соціально-

психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонда. Для кращого розуміння та наочності результати представлено на рис. 2.6.



**Рис. 2.6.** Розподіл працівників за рівнем адаптованості та гендерними показниками

Так, лише 6 працівників, що складає близько 23% від загальної вибірки, виявили достатній рівень адаптованості до чинників стресу. Інші ж 77% (20 осіб) продемонстрували високий показник соціально-психологічної дезадаптації, що свідчить про проблеми в робочому середовищі, які можуть бути пов'язані з високим рівнем стресу та професійним вигоранням.

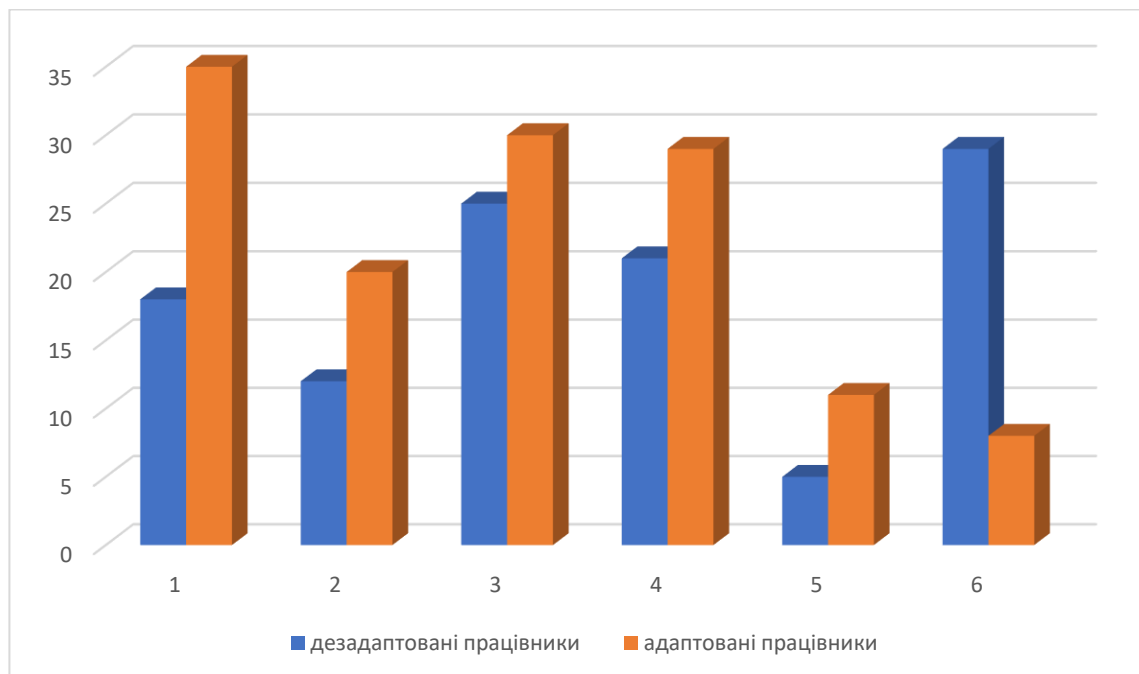
Також варто зазначити, що серед дезадаптованих досліджуваних більшу частину склали чоловіки (55%), що може вказувати на меншу гнучкість в адаптаційних процесах та більш виражені прояви професійного вигорання, в порівнянні з жінками (45% опитуваних). Якщо говорити про психологічні фактори таких проявів, то можна припустити, що причиною дещо кращої



адаптованості жінок є їх вища емоційна гнучкість, краща здатність до вербалізації проблем та схильність до пошуку соціальної підтримки більшою мірою ніж в чоловіків.

В той же час, за даною методикою нами було проаналізовано й інші показники де, 1 – прийняття-неприйняття себе, 2 – прийняття-неприйняття інших, 3 – емоційний комфорт-дискомфорт, 4 – внутрішній-зовнішній контроль, 5 – домінування-ведення, 6 – ескапізм. Отримані результати загальної вибірки продемонстровано на рис. 2.7.

Таким чином, адаптовані працівники майже по всіх факторах показують кращі результати, окрім ескапізму. Найменша різниця спостерігається в значеннях емоційного комфорту, в той час як найбільша – в прийнятті себе та ескапізму. Також, особливу увагу варто зосередити на синдромі втечі від дійсності саме у дезадаптованих працівників, тому що це може бути вагомим фактором причин їхньої соціально-психологічної дезадаптації.



**Рис. 2.7.** Розподіл офісних працівників та працівниць за інтегральними показниками

Так як в результаті проведення даного емпіричного дослідження нами було виявлено високі показники психологічного стресу (77% від всієї вибірки), наступним кроком в даній роботі стало визначення їх взаємозв'язку із виявленими психологічними чинниками, такими як емоційне виснаження, дезадаптація та емоційний дискомфорт.

Для аналізу отриманих значень нами було використано коефіцієнт Пірсона, оскільки ми шукаємо лінійні зв'язки між змінними та всі наші дані представлені в інтервальній шкалі. Ці дані наочно зображені в табл. 2.8.

*Таблиця 2.8.*

### **Кореляційні зв'язки між рівнем стресу та психологічними чинниками**

Показники, що корелюють	Коефіцієнт кореляції (r)	Сила зв'язку	Рівень значущості (p)
Стрес і емоційне виснаження	0.195	слабка	0.340
Стрес і адаптація	-0.427	середня	0.029
Стрес і емоційний дискомфорт	-0.240	слабка	0.238

За даними таблиці можна спостерігати кореляцію між рівнем стресу та емоційним виснаженням, де напрямок є позитивним. Тобто, це в свою чергу вказує на тенденцію того, що при збільшенні рівня стресу дещо підвищується емоційне виснаження. Проте, такий взаємозв'язок статистично незначущий і не може вважатися надійним.

Якщо говорити про показники рівня стресу та адаптації, то в даному випадку спостерігається статистично значущий негативний напрямок зв'язку середньої сили. Це означає, що при підвищенні значень показників стресу достовірно знижується рівень адаптованості, і навпаки. Такий результат можна вважати надійним.

Напрямок зв'язку кореляції між рівнем психологічного стресу та емоційним комфортом також є негативним. Так як він є достатньо слабким, це може вказувати на тенденцію до того, що при підвищенні рівня стресу дещо знижується емоційний комфорт. Проте такий зв'язок є статистично незначущим і не може вважатися надійним.

Отже, можна зробити висновок, що найбільш важливим результатом є виявлення достовірного негативного зв'язку між стресом та адаптацією ( $r = -0.427$ ,  $p < 0.05$ ). Інші ж досліджувані зв'язки хоч і мають очікуваний напрямок, але не досягають рівня статистичної значущості. Також варто зазначити, що всі виявлені зв'язки мають логічний напрямок: позитивний між стресом і виснаженням (більше стресу – більше виснаження); негативний між стресом і адаптацією (більше стресу – менше адаптації); негативний між стресом і комфортом (більше стресу – менше комфорту).

### **Висновки до другого розділу**

У другому розділі представлено результати емпіричного дослідження психологічні чинники стресу в офісних працівників. Дослідження проводились на базі Філії Київського міського центру зайнятості «Кар'єрний центр». Вибірку склали 43 офісних працівники (26 жінок та 17 чоловіків) віком від 35 до 50 років.

Для діагностики було використано комплекс психодіагностичних методик: шкала психологічного стресу PSM-25, опитувальник професійного вигорання Маслач та методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда. Обробка даних здійснювалась за допомогою методів математичної статистики, зокрема кореляційного аналізу (коефіцієнт кореляції Пірсона).

За результатами дослідження виявлено високі показники психологічного стресу у 77% респондентів. Аналіз професійного вигорання показав, що більшість досліджуваних демонструють високі значення емоційного виснаження (20+ балів), середній рівень деперсоналізації (5-13 балів) та високі показники

редукції професійних досягнень (29-39 балів), що свідчить про системність проявів професійного вигорання.

Діагностика соціально-психологічної адаптації виявила, що лише 23% працівників мають достатній рівень адаптованості до стресових чинників, тоді як 77% демонструють високий рівень дезадаптації. Особливу увагу привертає підвищений рівень ескапізму у дезадаптованих працівників.

Кореляційний аналіз виявив статистично значущий негативний зв'язок середньої сили між рівнем стресу та дезадаптацією ( $r = -0.427$ ,  $p < 0.05$ ), що свідчить про достовірне зниження рівня адаптованості при підвищенні показників стресу. Також виявлено тенденції до позитивного зв'язку між стресом і емоційним виснаженням ( $r = 0.195$ ) та негативного зв'язку між стресом і емоційним комфортом ( $r = -0.240$ ), однак ці кореляції не досягають рівня статистичної значущості.

Отримані результати емпіричного дослідження підтверджують значення чинників виникнення стресу та необхідність розробки програми психологічної підтримки офісних працівників, спрямованої на підвищення їх стресостійкості та адаптаційного потенціалу. Відповідно, наступним етапом роботи стала розробка та апробація психокорекційної програми зі зниження рівня стресу в офісних працівників.

## **РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ТА АПРОБАЦІЯ ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ ЗІ ЗНИЖЕННЯ РІВНЯ СТРЕСУ В ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

### **3.1. Теоретичне обґрунтування психокорекційної програми**

Розробка психокорекційної програми зі зниження стресу в офісних працівників центру зайнятості базується на результатах проведеного нами емпіричного дослідження та сучасних наукових концепціях у галузі психології стресу. За результатами нашого дослідження, проведеного за допомогою шкали психологічного стресу PSM-25 та опитувальника професійного вигорання Маслач (MBI), було виявлено значущий негативний кореляційний зв'язок між рівнем стресу та показниками соціально-психологічної адаптації працівників. Це підтверджує необхідність розробки спеціалізованої програми психологічної корекції, спрямованої на зниження рівня стресу та підвищення адаптаційних можливостей фахівців.

Теоретико-методологічною основою розробленої програми виступають декілька фундаментальних концепцій. Насамперед, це транзактна теорія стресу Р. Лазаруса та С. Фолкмана, яка розглядає стрес як результат взаємодії між особистістю та професійним середовищем [82]. Ця теорія особливо актуальна для працівників центру зайнятості, оскільки їхня робота характеризується постійною взаємодією з людьми, які перебувають у складній життєвій ситуації, що створює додаткове емоційне навантаження.

Важливим теоретичним підґрунтям програми є концепція професійного вигорання К. Маслач, яка описує емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень як основні компоненти професійного стресу [12]. У контексті роботи фахівців центру зайнятості ця теорія набуває особливого значення, оскільки наше дослідження, проведене за методикою MBI, виявило наявність симптомів професійного вигорання у значної частини співробітників.

Суттєвий внесок у теоретичне обґрунтування програми вносять дослідження українських науковців. Зокрема, роботи Т.М. Титаренко щодо життєстійкості особистості в умовах професійного стресу, дослідження С.Д. Максименка з питань генетичної психології та розвитку особистості в діяльності, а також праці Л.М. Карамушки, присвячені організаційній психології та профілактиці професійного стресу [23]. Ці дослідження допомагають краще зрозуміти специфіку прояву професійного стресу в українському соціокультурному контексті.

Методологічно програма базується на гуманістичному підході К. Роджерса, чия концепція соціально-психологічної адаптації була використана в нашому дослідженні. Результати діагностики за методикою Роджерса-Даймонда показали, що рівень адаптації працівників має зворотний зв'язок з рівнем стресу, що підтверджує необхідність комплексного підходу до корекційної роботи.

Специфіка розробленої програми враховує особливості цільової групи – працівників центру зайнятості віком від 35 до 50 років. Цей віковий період характеризується як етап професійної зрілості, коли людина має значний досвід роботи, але водночас може стикатися з професійними кризами та виснаженням. У роботі з даною віковою категорією особливо важливим є врахування їхнього професійного досвіду та сформованих копінг-стратегій.

Практична складова програми реалізується у форматі тренінгу з управління стресом, що базується на принципах активного навчання та групової динаміки. Вибір тренінгової форми роботи обґрунтовується дослідженнями ефективності активних методів навчання у формуванні нових факторів розвитку професійного стресу у досліджуваній групі.

Програма враховує специфіку роботи центру зайнятості, де фахівці щодня стикаються з:

- високим рівнем емоційного навантаження при роботі з безробітними;
- необхідністю дотримання строгих адміністративних процедур;
- великим обсягом документації;

- відповідальністю за прийняття рішень щодо призначення допомоги;
- необхідністю постійного оновлення професійних знань.

У зв'язку з виявленими в ході дослідження особливостями професійного стресу, програма тренінгу розроблена з урахуванням основних стрес-факторів, характерних для працівників центру зайнятості. Аналіз результатів діагностики за методикою PSM-25 показав, що значна частина співробітників відчуває середній та високий рівень психологічного стресу, що безпосередньо впливає на їхню професійну ефективність та особисте благополуччя.

При розробці змістовного наповнення тренінгової програми ми спиралися на дослідження вітчизняних науковців у сфері професійного стресу. Зокрема, роботи В.В. Бойко щодо синдрому емоційного вигорання допомогли структурувати блок програми, присвячений профілактиці емоційного виснаження. Дослідження Н.В. Чепелевої з наративної психології були використані при розробці вправ, спрямованих на переосмислення професійного досвіду та стресових ситуацій.

Важливим аспектом теоретичного обґрунтування є врахування вікових особливостей цільової групи (35-50 років). У цьому віці, за дослідженнями Е.Ф. Зеєра та Е.Е. Симанюк, професіонали часто переживають кризу професійного розвитку, пов'язану з переоцінкою професійних досягнень та пошуком нових смислів у роботі. Тому в програму включені елементи, спрямовані на підвищення професійної самоефективності та розвиток нових професійних компетенцій [18].

Методологічно програма структурована за принципом поступового нарощування практичних навичок управління стресом. Це відповідає концепції формування розумових дій П.Я. Гальперіна та дослідженням Н.Ф. Тализіної щодо формування нових навичок у дорослому віці. Кожен наступний етап тренінгу базується на навичках, засвоєних на попередньому, що забезпечує системність у навчанні технік саморегуляції [64].

За результатами проведеної діагностики соціально-психологічної адаптації за методикою Роджерса-Даймонда було виявлено, що працівники з нижчими

показниками адаптації демонструють вищий рівень професійного стресу. Тому в програму включені вправи, спрямовані на розвиток адаптаційного потенціалу особистості, формування гнучкості у подоланні професійних труднощів та розвиток навичок ефективної комунікації.

Важливою теоретичною основою програми є концепція салютогенезу А. Антоновського, яка підкреслює важливість розвитку внутрішніх ресурсів особистості для подолання стресу. Відповідно до цієї концепції, в програму включені техніки, спрямовані на:

- усвідомлення та активізацію особистісних ресурсів;
- формування позитивного професійного самосприйняття;
- розвиток професійної життестійкості;
- підвищення усвідомленості в професійній діяльності;
- формування проактивної позиції щодо управління стресом [57].

Програма тренінгу розроблена з урахуванням принципів андрагогіки, сформульованих М.Ш. Ноулзом, що особливо важливо при роботі з дорослою аудиторією професіоналів [20]. Це передбачає:

- опору на професійний досвід учасників;
- практичну орієнтованість навчання;
- створення атмосфери взаємоповаги та співпраці;
- врахування індивідуального темпу засвоєння навичок;
- забезпечення можливості негайного застосування отриманих знань.

Очікувані результати програми базуються на виявлених у ході дослідження проблемних зонах та включають:

#### 1. На особистісному рівні:

- зниження загального рівня психологічного стресу (за показниками PSM-25);
- покращення показників емоційного вигорання (за методикою Маслач);
- підвищення рівня соціально-психологічної адаптації;



- розвиток навичок усвідомленої саморегуляції;
  - формування конструктивних копінг-стратегій.
2. На професійному рівні:
- підвищення ефективності професійної діяльності;
  - покращення якості взаємодії з клієнтами центру зайнятості;
  - зниження кількості конфліктних ситуацій;
  - підвищення задоволеності професійною діяльністю;
  - розвиток професійної компетентності в управлінні стресом.
3. На організаційному рівні:
- формування культури психологічного здоров'я в організації;
  - покращення соціально-психологічного клімату;
  - підвищення якості надання послуг;
  - зниження ризику професійного вигорання співробітників;
  - створення системи взаємної професійної підтримки.

Таким чином, розроблена психокорекційна програма базується на ґрунтовному теоретичному фундаменті, враховує результати проведеного емпіричного дослідження та специфіку професійної діяльності працівників центру зайнятості. Комплексний підхід до подолання професійного стресу, заснований на поєднанні сучасних теоретичних концепцій та практичних методів роботи, створює передумови для ефективного вирішення виявлених проблем та сприяє професійному розвитку фахівців.

### **3.2. Зміст та структура психокорекційної програми**

Актуальність програми зумовлена високим рівнем професійного стресу серед працівників центру зайнятості, що підтверджується результатами проведеного емпіричного дослідження. Виявлений значущий негативний кореляційний зв'язок між рівнем стресу та показниками соціально-психологічної адаптації співробітників вказує на необхідність системного підходу до вирішення даної проблеми.

Програма розроблена з урахуванням:

- специфіки професійної діяльності працівників центру зайнятості;
- вікових особливостей цільової аудиторії (35-50 років);
- результатів діагностики за методиками PSM-25 та МВІ;
- організаційних можливостей установи.

**Методологічне обґрунтування програми.** Розроблена програма базується на інтеграції декількох теоретико-методологічних підходів:

1. Транзактна теорія стресу Р. Лазаруса та С. Фолкмана, яка розглядає стрес як результат взаємодії між особистістю та професійним середовищем;
2. Концепція професійного вигорання К. Маслач;
3. Гуманістичний підхід К. Роджерса та його концепція соціально-психологічної адаптації;
4. Концепція салютогенезу А. Антоновського щодо розвитку внутрішніх ресурсів особистості.

Методологічно програма структурована за принципом поступового нарощування практичних навичок управління стресом, що відповідає концепції формування розвитку дій П.Я. Гальперіна та дослідженням Н.Ф. Тализіної щодо формування нових навичок у дорослому віці.

**Мета програми:** зниження рівня професійного стресу та підвищення адаптаційних можливостей працівників центру зайнятості шляхом розвитку навичок саморегуляції та формування конструктивних копінг-стратегій.

**Завдання програми:**

1. Підвищення рівня обізнаності учасників щодо природи професійного стресу та його впливу на особистість і професійну діяльність;
2. Розвиток навичок розпізнавання ранніх ознак стресу та професійного вигорання;
3. Формування практичних навичок управління стресом;
4. Освоєння технік емоційної саморегуляції;

5. Розвиток навичок конструктивної комунікації в стресових ситуаціях.

**Цільова аудиторія:** офісні працівники центру зайнятості віком від 35 до 50 років.

**Кількість учасників:** 26 осіб.

**Формат проведення:** груповий тренінг тривалістю 3 години.

**Форми роботи:** міні лекції, практичні вправи, групові дискусії, рольові ігри, техніки релаксації, методи арт-терапії, техніки когнітивно-поведінкової терапії.

### **Протокол проведення тренінгу**

#### **Підготовчий етап**

1. Підготовка приміщення (розташування стільців по колу, перевірка освітлення та вентиляції, підготовка фліпчарту та матеріалів);
2. Підготовка документації (реєстраційний лист учасників, бланки оцінювання, роздаткові матеріали)

#### **Вступна частина (30 хвилин)**

#### **Вправа «знайомство + мій спосіб боротьби зі стресом»**

**Мета:** створення довірливої атмосфери, первинна діагностика наявних копінг-стратегій учасників.

**Тривалість:** 10 хвилин.

**Матеріали:** м'яч або м'яка іграшка для передачі слова.

**Інструкція для учасників:** «Давайте познайомимось. Кожен учасник, отримуючи м'яч, називає своє ім'я та ділиться одним способом, який він використовує для боротьби зі стресом на роботі. Наприклад: «Мене звали Ольга, і коли я відчуваю стрес, я роблю глибокі вдихи».

#### **Процедура проведення:**

1. Учасники сидять у колі.
2. Тренер пояснює правила та демонструє приклад представлення.
3. М'яч передається по колу.
4. Кожен учасник представляється та ділиться своїм способом.

5. Тренер коротко узагальнює почуті способи.

**Рекомендації ведучому:**

- Підтримувати кожну відповідь;
- Уникати оцінювання;
- Фіксувати для себе конструктивні способи для подальшого обговорення;
- Створювати атмосферу прийняття.

**Міні-лекція «Професійний стрес: механізми та наслідки»**

**Мета:** формування розуміння природи професійного стресу та його впливу на організм.

**Тривалість:** 20 хвилин.

**Матеріали:** презентація PowerPoint, фліпчарт, маркери, роздатковий матеріал з основними етапами.

**Структура міні-лекції:**

1. Визначення стресу за Г. Сельє.
2. Механізми розвитку професійного стресу.
3. Специфіка стресу в роботі з клієнтами.
4. Взаємозв'язок стресу та професійного вигорання.
5. Відповіді на запитання учасників.

**Рекомендації ведучому:**

- Використовувати конкретні приклади з практики;
- Залучати досвід учасників;
- Підтримувати зворотній зв'язок;
- Слідкувати за реакцією групи.

**Основна частина (2 години)**

**Блок 1: Діагностика та усвідомлення (30хвилин)**

**Вправа «Карта мого стресу»**

**Мета:** усвідомлення індивідуальних стрес-факторів та їх впливу.

**Тривалість:** 15 хвилин.

**Матеріали:** бланки «Карта стресу», кольорові олівці/маркери, фліпчарт для узагальнення.

**Інструкція для учасників:** «Перед вами бланк «Карта стресу». У центрі намалюйте себе. Навколо розташуйте основні стресори вашої роботи, позначаючи їх різними кольорами залежно від інтенсивності впливу (червоний – сильний вплив, жовтий – середній, зелений – слабкий). Стрілками позначте, як ці стресори впливають на різні сфери вашого життя».

**Процедура проведення:**

1. Роздача бланків та пояснення завдання (2 хв).
2. Індивідуальна робота учасників (8 хв).
3. Обговорення в парах (3 хв).
4. Загальне обговорення (2 хв).

**Рекомендації ведучому:**

- Допомогати учасникам конкретизувати стресори;
- Звертати увагу на повторювані патерни;
- Підкреслювати можливість управління стресорами.

**Групова дискусія «Професійні виклики та ресурси»**

**Мета:** обмін досвідом та пошук ресурсів для подолання професійних викликів.

**Тривалість:** 15 хвилин.

**Матеріали:** фліпчарт, маркери, стікери двох кольорів.

**Процедура проведення:**

1. Учасники записують на стікерах: жовті – професійні виклики, зелені – наявні ресурси.
2. Стікери розміщуються на фліпчарті.
3. Групове обговорення та пошук рішень.

**Рекомендації ведучому:**

- Структурувати дискусію;
- Фокусуватися на конструктивних рішеннях;
- Залучати всіх учасників.

## **Блок 2: Техніки саморегуляції (45 хвилин)**

### **Практикум з дихальних технік**

**Мета:** освоєння базових технік регуляції психоемоційного стану через дихання.

**Тривалість:** 15 хвилин.

**Матеріали:** килимки для вправ, роздатковий матеріал з описом технік, таймер.

#### **Техніки для освоєння:**

1. Діафрагмальне дихання;
2. Техніка «4-7-8»;
3. Квадратне дихання.

#### **Інструкція для кожної техніки:**

*Діафрагмальне дихання:* «Займіть зручне положення. Покладіть одну руку на груди, іншу на живіт. Зробіть повільний вдих через ніс, відчуваючи, як піднімається живіт. Грудна клітка має залишатися практично нерухомою. Повільно видихніть через рот, відчуваючи, як опускається живіт».

*Техніка «4-7-8»:* «Сядьте зручно, спина пряма. Прикладіть кінчик язика до піднебіння за верхніми зубами. Повністю видихніть повітря через рот. Закрийте рот і беззвучно вдихайте через ніс, рахуючи до 4-ох. Затримайте дихання, рахуючи до 7-ми. Видихніть повністю через рот із звуком «шшшш», рахуючи до 8-ми. Це один цикл. Зробіть всього 4 таких цикли».

*Квадратне дихання:* «Сядьте зручно, випряміть спину. Повністю видихніть. Тепер почніть цикл: повільно вдихайте через ніс, рахуючи до 4-х. Затримайте дихання на 4 рахунки. Видихайте через рот, рахуючи до 4-х. Знову затримайте дихання на 4 рахунки. Уявіть, що ви малюєте квадрат: кожна сторона – це одна фаза дихання».

#### **Рекомендації ведучому:**

- Демонструвати техніки особисто;
- Слідкувати за правильністю виконання;
- Нагадувати про можливість запаморочення;

- Робити паузи між техніками.

### **Вправи на м'язову релаксацію**

**Мета:** освоєння технік зниження м'язової напруги.

**Тривалість:** 15 хвилин.

**Матеріали:** килимки, спокійна фонова музика, інструкції для прогресивної релаксації.

#### **Техніки:**

1. Прогресивна м'язова релаксація за Джекобсоном.
2. Експрес-техніки розслаблення.
3. Техніка «Сканування тіла».

*Прогресивна м'язова релаксація за Джекобсоном.*

#### **Загальні вказівки:**

- Тривалість: 15-20 хвилин
- Положення: лежачи на спині або сидячи в зручному кріслі
- Очі закриті
- Напруження м'язів 5-7 секунд
- Розслаблення – 20-30 секунд

#### **Послідовність виконання:**

##### **Руки**

1. «Стисніть праву руку в кулак. Відчуйте напругу в кулаку та передпліччі. Утримуйте...Тепер розслабте. Відзначте різницю між напругою та розслабленням».
2. «Повторіть те саме з лівою рукою».
3. «Зігніть обидві руки в ліктях, напружте біцепси. Утримуйте...Розслабте. Дозвольте рукам вільно лежати».

##### **Обличчя**

1. «Підніміть брови якомога вище, напружте лоб. Утримуйте...Розслабте».
2. «Міцно заплющіть очі, зморщіть ніс. Утримуйте...Розслабте».
3. «Стисніть щелепи, напружте жувальні м'язи. Утримуйте...Розслабте».

##### **Шия та плечі**

1. «Нахиліть голову назад, відчуйте напругу в шії. Утримуйте...Повільно розслабте».
2. «Підніміть плечі до вух. Утримуйте...Розслабте, опустіть плечі».

### **Спина та живіт**

1. «Прогніться в спині, висуваючи груди вперед. Утримуйте...Розслабте».
2. «Напружте м'язи живота, ніби готуючись до удару. Утримуйте...Розслабте».

### **Ноги**

1. «Напружте сідниці та стегна. Утримуйте...Розслабте».
2. «Витягніть стопи на себе, напружуючи литки. Утримуйте...Розслабте».
3. «Стисніть пальці ніг, напружуючи стопи. Утримуйте...Розслабте».

### *Експрес-техніки розслаблення*

#### **Техніка «Швидке розслаблення» (2-3 хвилини)**

1. «Сядьте зручно. Зробіть глибокий вдих».
2. «На видиху розслабте щелепи, опустіть плечі».
3. «Стисніть кулаки якомога сильніше на 5 секунд».
4. «Різко розслабте руки, струсіть їх».
5. «Зробіть глибокий вдих, на видиху відчуйте, як розслаблення розходить по всьому тілу».

#### **Техніка «Миттєве заземлення» (1-2 хвилини)**

1. «Встаньте прямо, відчуйте стопи на підлозі».
2. «Перенесіть увагу на п'яти, потім на носки».
3. «Злегка зігніть коліна, відчуйте свою стійкість».
4. «Випряміть спину, розправте плечі».
5. «Зробіть кілька глибоких вдихів, відчуваючи зв'язок з землею».

### *Техніка «Сканування тіла»*

#### **Підготовка:**

- Зручне положення
- Очі закриті
- Тихе спокійне місце



– Тривалість: 10-15 хвилин

### **Послідовність інструкцій:**

1. Зручно сядьте, закрийте очі. Зробіть кілька глибоких вдихів та видихів.
2. Спрямуйте увагу до пальців ніг (відчуйте кожен палець; відзначте будь-які відчуття: тепло, холод, поколювання); уявіть як напруга покидає цю область.
3. Перемістіть увагу на стопи (відчуйте підошви, склепіння стоп; відзначте будь-які відчуття; дозвольте стопам повністю розслабитись).
4. Рухайтеся вгору по ногах (литки, коліна, стегна; відзначте будь-які відчуття; дозвольте кожній частині розслабитись).
5. Перейдіть до тазу та нижньої частини спини (відчуйте точки дотику з поверхнею; дозвольте напрузі розчинитися).
6. Живіт та грудна клітка (відчуйте рух дихання; відзначте, як здійснюються і опускаються на диханні).
7. Руки від кінчиків пальців до плечей (відчуйте кожен палець; долоні, зап'ястя, передпліччя; лікті, плечі).
8. Шия та обличчя (відчуйте щелепи, язик, очі; дозвольте розслабитись всім м'язам обличчя).
9. Маківка голови (відчуйте все тіло як єдине ціле; відзначте загальне відчуття розслаблення).

**Завершення:** повільно поворушіть пальцями рук і ніг. Потягніться всім тілом. Повільно відкрийте очі.

### **Рекомендації ведучому:**

- Говорити спокійним, розміреним голосом;
- Робити паузи між інструкціями;
- Нагадувати про дихання;
- При відволіканні думок м'яко повернути увагу до тіла

### **Техніки моментальної саморегуляції**

**Мета:** освоєння когнітивних технік управління стресом.

**Тривалість:** 15 хвилин.

**Матеріали:** роздаткові матеріали, бланки для записів.

**Техніки:**

1. STOP-техніка
2. Техніка «Безпечне місце»
3. Техніка «Ментальний контейнер»

*STOP-техніка.* Метод швидкої зупинки стресової реакції та відновлення самоконтролю. (4 хвилини)

**Інструкція:**

Виконуйте послідовно чотири кроки за аббревіатурою STOP:

- S (Stop) – зупиніться (зробіть паузу в думках та діях; подумки скажіть собі «Стоп»; зупиніть всі поточні дії);
- T (Take a Step Back) – зробіть крок назад (зробіть глибокий вдих; відступіть фізично або подумки від ситуації; створіть ментальну дистанцію);
- O (Observe) – спостерігайте (відзначте свої думки та емоції; проаналізуйте ситуацію об'єктивно; оцініть, що відбувається навколо);
- P (Proceed) – дійте (оберіть найкращий спосіб реагування; прийміть усвідомлені рішення; дійте відповідно до ситуації).

*Техніка «Безпечне місце».* Створення ментального простору безпеки та спокою для швидкого відновлення емоційної рівноваги. (4 хвилини)

**Інструкція:**

Займіть зручне положення, закрийте очі та сліdkуйте інструкціям:

1. Створення образу: уявіть місце, де ви відчуваєте повністю безпечно та спокійно. Це може бути реальне чи уявне місце. Зверніть увагу на деталі – кольори, звуки, запахи;
2. Деталізація відчуттів: що ви бачите навколо?, Які звуки чуєте?, Які запахи відчуваєте?, Яка температура повітря?, Що ви відчуваєте на дотик?;

3. Закріплення: відзначте, як почуваетесь у цьому місці. Знайдіть особливу деталь, яка допоможе швидко повертатися сюди. Створіть якір – жест або слово для швидкого доступу;
4. Завершення: запам'ятайте всі деталі та відчуття. Знайте, що можете повернутись сюди будь-коли.

*Техніка «Ментальний контейнер».* Метод тимчасового зберігання складних емоцій та думок для подальшої обробки в безпечний час. (4 хвилини)

### **Інструкція:**

Виконуйте наступні кроки:

1. Створення контейнера: уявіть надійний контейнер будь-якого виду. Це може бути сейф, скриня, коробка. Він має бути достатньо міцним для зберігання важливих думок. Переконайтеся, що він має надійний замок.
2. Розміщення думок: визначте думку чи емоцію, яку хочете відкласти. Уявіть, як поміщаєте її в контейнер. Можете уявити її у вигляді предмета, світла чи енергії. Помістіть її повністю всередину.
3. Закриття та безпека: надійно закрийте контейнер, переконавшись, що замок спрацював. Виберіть безпечне місце для зберігання. Визначте конкретний час, коли повернетесь до цих думок.
4. Повернення до теперішнього: відзначте полегшення, сфокусуйтесь на поточному моменті. Нагадайте собі, що думки надійно збережені.

### **Рекомендації ведучому:**

- Починайте з короткого пояснення кожної техніки;
- Демонструйте техніку особисто;
- Давайте час на практику;
- Заохочуйте зворотній зв'язок.

### **Блок 3: Розвиток адаптивних копінг-стратегій**

**Мета:** розвиток навичок адаптивного подолання стресових ситуацій.

**Тривалість:** 45 хвилин.

**Матеріали:** бланки для аналізу ситуацій, ручки, фломастери, фліпчарт, аркуші А4, роздаткові матеріали зі списком ресурсів, картки з описом ситуацій, презентація зі стратегіями.

**Техніки:**

1. Вправа «Аналіз стресової ситуації»
2. Вправа «Ресурсна карта»
3. Вправа «Стратегії подолання»

*Аналіз стресової ситуації*

**Мета:** навчити учасників структурованому аналізу стресових ситуацій та вибору оптимальних стратегій реагування.

**Інструкція:**

1. Опис ситуації: згадайте недавню стресову ситуацію, запишіть її максимально конкретно, відзначте свої думки, емоції та тілесні реакції.
2. Аналіз за схемою: Що саме викликало стрес?; Які думки посилювали стрес?; Які були ваші дії?; Наскільки ефективними вони виявились?.
3. Пошук альтернатив: Які ще способи реагування можливі?; Які з них найбільш конструктивні?; Що допоможе застосувати їх наступного разу?.
4. Обговорення: учасники діляться висновками, тренер надає зворотній зв'язок.

*Ресурсна карта*

**Мета:** визначення та активізація особистих ресурсів для подолання стресу.

**Інструкція:**

1. Створення карти. Намалюйте в центрі аркуша себе, навколо розташуйте свої ресурси по категоріях: внутрішні ресурси (якості, навички), зовнішні (люди, місця), діяльність, що додає сил та джерела підтримки.
2. Деталізація. Для кожного ресурсу відзначте: Як часто ви його використовуєте?, Наскільки він ефективний?, Як можна посилити його дію?

3. Планування. Складіть план активації ресурсів: щоденні ресурсні практики, ресурси для критичних ситуацій, способи профілактики виснаження.

4. Обговорення. Обмін досвідом, доповнення ресурсних карт.

#### *Стратегії подолання*

**Мета:** освоєння різних стратегій подолання стресових ситуацій.

#### **Інструкція:**

1. Презентація стратегій

- Проблемно-фокусовані стратегії: аналіз проблеми, пошук рішень, планування дій.
- Емоційно-фокусовані стратегії: регуляція емоцій, пошук підтримки, зміна ставлення.
- Уникаючі стратегії: коли доречні, коли шкідливі.

2. Практичне застосування

- Оберіть картку з ситуацією;
- Проаналізуйте можливі стратегії;
- Складіть план дій;
- Відзначте потенційні перешкоди.

3. Рольове програвання

- Демонстрація обраних стратегій;
- Отримання зворотного зв'язку;
- Корекція плану.

4. Підведення підсумків

- Які стратегії найбільш ефективні?
- Як обрати оптимальну стратегію?
- План впровадження у життя.

#### **Заклучна частина (30 хвилин)**

#### **Складання індивідуального плану управління стресом**

**Мета:** систематизація отриманих знань та навичок, створення персонального плану дій.

**Тривалість:** 15 хвилин.

**Матеріали:** бланки «Мій план управління стресом», ручки, допоміжні матеріали з описом технік.

**Структура роботи:**

1. Вступна частина (2 хвилини)

**Інструкція для ведучого:** «Зараз ми підсумуємо все вивчене та складемо ваш персональний план управління стресом. Він допоможе вам систематично використовувати освоєні техніки у повсякденному житті».

2. Заповнення бланку (10 хвилин)

Розділ 1: Мої сигнали стресу

- Відзначте свої типові ознаки стресу: фізичні (напруження м'язів, головний біль...); емоційні (тривога, дратівливість...); поведінкові (метушливість, порушення сну...); когнітивні (нав'язливі думки, труднощі концентрації...).

Розділ 2: Мої тригери

- Визначте ситуації, які найчастіше викликають стрес: на роботі, в особистому житті, у спілкуванні, в інших сферах.

Розділ 3: Мої ресурси

- Запишіть доступні вам ресурси: внутрішні (особисті якості, навички); зовнішні (люди, місця); діяльність, що допомагає; джерела підтримки.

Розділ 4: Мої стратегії

- Оберіть найбільш ефективні для вас техніки: для швидкої самопомоги, для щоденної профілактики, для роботи з сильним стресом, для відновлення після стресу.

Розділ 5: План дій

- Складіть конкретний план: щоденні практики (що, коли, скільки часу), тижневі активності, дії при перших ознаках стресу, план екстреної самодопомоги.

### 3. Перевірка плану (3 хвилини)

#### **Питання для самоперевірки:**

- Чи реалістичний цей план?
- Чи враховує він ваш розклад?
- Чи достатньо конкретні кроки?
- Чи є план дій на випадок зриву?

#### **Рекомендації для ведучого:**

- Забезпечте індивідуальний підхід;
- Надавайте приклади для кожного розділу;
- Допомагайте конкретизувати формулювання;
- Перевіряйте реалістичність планів.

### 2. Підведення підсумків (15 хвилин)

**Мета:** закріплення результатів тренінгу, отримання зворотного зв'язку.

**Матеріали:** анкети зворотного зв'язку, м'яч або м'яка іграшка для вправи завершення.

*Рефлексивне коло (7 хвилин)*

#### **Процедура проведення:**

1. Учасники сідають у коло;
2. Ведучий передає м'яч/іграшку першому учаснику;
3. Кожен учасник, отримуючи м'яч/іграшку, ділиться: найважливішим відкриттям для себе; технікою, яку планує застосовувати; відчуттями від тренінгу;

#### **Питання для рефлексії:**

- Що найбільше запам'яталося з тренінгу?
- Яка техніка здається найбільш корисною?
- Що ви відчуваєте зараз?

- Який перший крок зробите після тренінгу?

### **Рекомендації для ведучого:**

- Підтримувати позитивну атмосферу;
- Уважно слухати кожного учасника;
- Делікатно регулювати час виступів;
- Підкреслювати цінність кожного внеску.

*Заповнення анкети зворотного зв'язку (5 хвилин)*

### **Структура анкети:**

1. Оцінка змісту тренінгу: актуальність тем, практична користь, зрозумілість матеріалу, достатність інформації.
2. Оцінка організації: тривалість занять, баланс теорії та практики, комфортність умов, якість матеріалів.
3. Самооцінка результатів: нові знання та навички, рівень освоєння технік, впевненість у застосуванні, загальне задоволення.
4. Відкриті питання: що сподобалося найбільше?, що можна покращити?, які теми потребують поглиблення?, побажання та пропозиції.

### **Завершальна вправа (3 хвилини)**

*«Коло підтримки»*

Учасники стають у коло, беруться за руки. Ведучий промовляє: «Давайте відчуємо підтримку один одного. Кожен з нас тепер має нові інструменти для управління стресом. Ми можемо підтримувати себе та інших. Зробімо глибокий вдих разом...і видих...Відчуйте силу нашого кола підтримки».

### **Фінальне слово ведучого:**

- Подяка за участь;
- Нагадування про ключові моменти;
- Побажання успіхів;
- Інформація про можливість подальшої підтримки.

### **Оцінка ефективності програми**

#### **Кількісні показники:**



1. Результати вхідної та вихідної діагностики: показники за шкалою PSM-25, показники за опитувальником МВІ, рівень соціально-психологічної адаптації.
2. Статистичні дані: відвідуваність, активність участі, кількість засвоєних технік.

**Якісні показники:**

1. Суб'єктивна оцінка учасників: анкети зворотного зв'язку, усні відгуки, самооцінка змін.

### **3.3. Апробація психокорекційної програми**

Апробація розробленої психокорекційної програми передбачала організацію та проведення формувального експерименту з метою перевірки її ефективності в реальних умовах професійної діяльності офісних працівників.

У процесі формування дослідження було застосовано природний метод формування експериментальної групи, що базувався на результатах початкової діагностики досліджуваних. Із загальної вибірки респондентів, що становила 43 особи (26 жінок та 17 чоловіків), за результатами первинної діагностики було виокремлено експериментальну групу у складі 26 осіб, які продемонстрували високий та середній рівні стресу та потребували психокорекційного впливу.

При формуванні експериментальної групи було застосовано критерії включення (високий рівень стресу за результатами опитування) та, відповідно, виключення (низький або середній рівень стресу за результатами діагностики).

Практична реалізація розробленої психокорекційної програми здійснювалася на базі Центру зайнятості у форматі тренінгового заняття тривалістю 3 години. Учасниками тренінгу стали офісні працівники установи, які увійшли до складу експериментальної групи.

Тренінгове заняття проводилося в спеціально обладнаному приміщенні, що відповідало вимогам для проведення групової роботи. Простір було організовано

таким чином, щоб забезпечити комфортну взаємодію між учасниками та можливість виконання групових та індивідуальних вправ.

Структура тренінгового заняття включала наступні етапи:

1. Вступна частина (30 хвилин):

- Знайомство учасників;
- Встановлення правил групової роботи;
- Визначення очікування учасників;
- Створення довірливої атмосфери.

2. Основна частина (2 години):

- Міні-лекція про природу стресу та його вплив на професійну діяльність;
- Практичні вправи на розвиток навичок саморегуляції;
- Групові дискусії щодо стрес факторів в офісній роботі;
- Рольові ігри для відпрацювання копінг-стратегій;
- Релаксаційні техніки та дихальні вправи.

3. Заключна частина (30 хвилин):

- Підведення підсумків;
- Обговорення отриманого досвіду;
- Формулювання індивідуальних планів впровадження набутих навичок;
- Заключна діагностика.

### **3.4. Аналіз ефективності психокорекційної програми**

Після завершення програми було проведено повторне опитування працівників за допомогою методик PSM-25 та MBI. Повторна діагностика проводилась через два тижні після завершення програми, що дозволило оцінити безпосередні ефекти впровадження психокорекційних заходів. У повторному дослідженні взяли участь всі 26 працівників, які були залучені до програми. Це забезпечило можливість провести повторний порівняльний аналіз змін у кожного

учасника та оцінити загальну ефективність програми. Результати вторинного опитування досліджуваних за методикою Шкала психологічного стресу PSM-25 (Лемур-Тесьє-Філіон) та опитувальником професійного вигорання Маслач (МВІ) представлено в таблицях 3.1. та 3.2.

Таблиця 3.1

### Результати вторинної діагностики рівня стресу за методикою PSM- 25

Рівень стресу	Кількість осіб	%
Високий (>155балів)	0	0%
Середній (100-154 бали)	8	30.8%
Низький (<100балів)	18	69.2%
Всього	26	100%

Таблиця 3.2

### Порівняльний аналіз показників професійного вигорання за методикою МВІ

Компонент	Рівень	До втручання	Після втручання
Емоційне виснаження	Високий	6 (23.1%)	0 (0%)
	Середній	17 (65.4%)	2 (7.7%)
	Низький	3 (11.5%)	24 (92.3%)
Деперсоналізація	Високий	4 (15.4%)	0 (0%)
	Середній	19 (73.1%)	6 (23.1%)
	Низький	3 (11.5%)	20 (76.9%)
Редукція професійних досягнень	Високий	4 (15.4%)	1 (3.8%)
	Середній	18 (69.2%)	5 (19.2%)
	Низький	4 (15.4%)	20 (77%)

Як видно з наведених даних, після впровадження програми спостерігається значне покращення показників за всіма шкалами. Зокрема, жоден з учасників не

демонструє високого рівня стресу за методикою PSM-25, тоді як 69.2% мають низький рівень, а 30.8% – середній рівень стресу.

Щодо професійного вигорання за методикою MBI, найбільш помітні позитивні зміни спостерігаються за шкалою емоційного виснаження, де відсоток осіб з низьким рівнем зріс з 11.5% до 92.3%, а кількість осіб з високим рівнем знизилась з 23.1% до 0%. Подібна динаміка простежується і за шкалою деперсоналізації, де 76.9% учасників після втручання демонструють низький рівень порівняно з початковим 11.5%.

Показник редукції професійних досягнень також суттєво покращився: кількість осіб з низьким рівнем зросла з 15.4% до 77%, що свідчить про підвищення професійної ефективності та самооцінки учасників програми. Особливо важливо відзначити, що за всіма компонентами професійного вигорання практично зникли високі показники, які на початку дослідження становили від 15.4% до 23.1%.

Для оцінки ефективності програми було проведено порівняльний аналіз показників до та після її впровадження. Результати порівняльного аналізу представлено у таблиці 3.3.

*Таблиця 3.3.*

**Динаміка показників стресу та професійного вигорання до та після впровадження психокорекційної програми**

Показник	До корекції	Після корекції	Динаміка змін	T-критерій	P-значення
Рівень стресу (PSM)	153.8±12.4	90.2±8.6	-41.4%	325.0	< 0.001
Емоційне виснаження	20.0±3.2	14.0±2.8	-30.0%	298.5	< 0.001
Деперсоналізація	7.5±1.8	4.3±1.2	-42.7%	312.0	< 0.001
Редукція професійних досягнень	33.7±4.1	37.0±4.3	+9.8%	287.5	< 0.001

Для визначення статистичної значущості змін було застосовано Т-критерій Вілкоксона, який є непараметричним аналогом t-критерію Стюдента для залежних вибірок. Вибір даного критерію обумовлений тим, що він не потребує нормального розподілу даних та є оптимальним для аналізу змін у малих вибірках.

Аналіз динаміки рівня стресу за методикою PSM показав суттєве зниження середнього значення з  $153.8 \pm 12.4$  до  $90.2 \pm 8.6$  балів, що становить зменшення на 41.4%. Статистична значущість цих змін підтверджується високим значенням Т - критерію (325.0) та рівнем значущості  $p < 0.001$ . Важливо відзначити, що зменшення стандартного відхилення з 12.4 до 8.6 свідчить про більшу однорідність показників після проведення корекційної програми. Розрахований ефект розміру ( $d$  Коена = 1.82) вказує на високу ефективність впроваджених заходів щодо зниження рівня стресу.

Щодо показників емоційного виснаження, спостерігається значне зниження середнього значення з  $20.0 \pm 3.2$  до  $14.0 \pm 2.8$  балів, що відображає зменшення на 30.0%. Статистична обробка даних демонструє високу значущість цих змін ( $T = 298.5$ ,  $p < 0.001$ ). Зменшення стандартного відхилення також вказує на позитивну динаміку та більшу консистентність результатів після проведення програми. Величина ефекту ( $d$  Коена = 1.45) свідчить про суттєвий вплив корекційних заходів на рівень емоційного виснаження учасників.

Показник деперсоналізації продемонстрував найбільш виражену позитивну динаміку – зниження на 42.7% (з  $7.5 \pm 1.8$  до  $4.3 \pm 1.2$  балів). Статистичний аналіз підтверджує достовірність цих змін ( $T = 312.0$ ,  $p < 0.001$ ). Зменшення стандартного відхилення вказує на формування більш однорідних показників в групі після проведення корекційної роботи.

Особливої уваги заслуговує динаміка показника редукції професійних досягнень, який продемонстрував позитивне зростання на 9.8% (з  $33.7 \pm 4.1$  до  $37.0 \pm 4.3$  балів). Статистична значущість цих змін підтверджується значенням Т - критерію 287.5 ( $p < 0.001$ ). Незначне збільшення стандартного відхилення

може свідчити про індивідуальні особливості професійного розвитку учасників програми.

Загалом, статистичний аналіз отриманих даних демонструє високу ефективність впровадженної психокорекційної програми. Всі досліджувані показники продемонстрували статистично значущі зміни в бажаному напрямку, що підтверджується як абсолютними значеннями, так і показниками статистичної значущості.

### **3.5. Рекомендації щодо впровадження психокорекційної програми в організаціях**

На основі досвіду реалізації психокорекційної програми та аналізу її результатів було розроблено комплекс рекомендацій щодо її ефективного впровадження в організаціях. Дані рекомендації враховують як організаційно-методичні аспекти, так і особливості підтримки досягнутих результатів та інтеграції програми в організаційну культуру.

Першим важливим етапом впровадження програми є проведення попередньої діагностики рівня стресу серед співробітників організації. Діагностичний етап дозволяє не лише виявити осіб, які потребують психологічної підтримки, але й отримати важливу інформацію для адаптації програми під конкретні потреби цільової групи. На основі отриманого досвіду можна стверджувати, що оптимальним критерієм відбору учасників є показник високого рівня стресу за результатами стандартизованих методик оцінки професійного стресу.

Важливим організаційним аспектом є формування груп учасників. Досвід реалізації програми показав, що оптимальною є робота з групами до 15 осіб. При більшій кількості учасників ефективність групової роботи знижується, ускладнюється процес індивідуального супроводу та знижується можливість активної участі кожного члена групи у практичних вправах. У випадку

необхідності роботи з більшою кількістю співробітників рекомендується розділення на підгрупи.

Особливу увагу слід приділити організації простору для проведення занять. Приміщення має бути достатньо просторим для виконання групових вправ, ізольованим від робочого простору для забезпечення конфіденційності та психологічного комфорту учасників. Важливим є наявність необхідного обладнання: фліпчарту, маркерів, зручних місць для сидіння, які можна розташувати у різних конфігураціях залежно від формату роботи.

Щодо часової організації, оптимальним варіантом є проведення занять після робочого дня, що дозволяє учасникам психологічно відмежуватися від робочих завдань та повністю зосередитись на освоєнні технік управління стресом. Тривалість одного заняття у форматі тренінгу – 3 години, що є достатнім часом для якісного опрацювання матеріалу та практичного відпрацювання навичок.

Методичне забезпечення програми має включати різноманітні матеріали: бланки «Карти стресу», інструкції для виконання релаксаційних вправ, роздатковий матеріал з описом технік управління стресом, стікери для виконання вправ. Важливо забезпечити учасників матеріалами для самостійної роботи, що дозволить їм продовжувати практику освоєних технік після завершення програми.

На основі аналізу ефективності різних методів роботи можна стверджувати, що найбільш результативними є практичні вправи та техніки релаксації. Тому при плануванні занять рекомендується приділяти особливу увагу саме цим формам роботи, виділяючи достатньо часу на їх відпрацювання та забезпечуючи детальний зворотний зв'язок від учасників.

Важливим аспектом успішної реалізації програми є подолання можливого опору учасників. Для цього рекомендується проводити детальне інформування про цілі та очікувані результати програми на початковому етапі, використовувати техніки створення довірливої атмосфери, застосовувати індивідуальний підхід при виникненні труднощів. Особливу увагу слід приділяти мотивації учасників,

демонструючи зв'язок між освоєнням технік управління стресом та підвищенням ефективності професійної діяльності.

Для підтримки досягнутих результатів рекомендується організація системи подальшого супроводу учасників. Це може включати проведення коротких підтримуючих сесій раз на місяць, створення онлайн-групи для обміну досвідом та взаємної підтримки, можливість отримання індивідуальних консультацій за потреби. Такий підхід дозволяє закріпити отримані навички та забезпечити їх стійке використання у повсякденній професійній діяльності.

Особливо важливим є забезпечення підтримки програми з боку керівництва організації. Для цього рекомендується проводити інформаційну роботу щодо важливості профілактики професійного стресу, демонструвати економічну ефективність програми через зниження кількості лікарняних, підвищення продуктивності праці та покращення психологічного клімату в колективі.

Системний підхід до впровадження програми передбачає її інтеграцію в загальну систему управління персоналом організації. Рекомендується включення елементів програми в систему адаптації нових співробітників, проведення регулярної діагностики рівня стресу в колективі, створення системи заходів для підтримки психологічного здоров'я співробітників.

Таким чином, дотримання розроблених рекомендацій дозволить забезпечити ефективне впровадження психокорекційної програми в організаціях та досягти стійких позитивних результатів у профілактиці та подоланні професійного стресу серед офісних працівників.

### **Висновки до третього розділу**

У третьому розділі дипломної роботи представлено розробку та апробацію психокорекційної програми зі зниження рівня стресу в офісних працівників центру зайнятості. Теоретико-методологічною основою програми виступають фундаментальні наукові концепції: транзактна теорія стресу Р. Лазаруса та



С. Фолкмана, концепція професійного вигорання К. Маслач, а також дослідження українських науковців (Т.М. Титаренко, С.Д. Максименка, Л. М. Карамушки). Розроблена програма враховує специфіку професійної діяльності, вікові особливості та результати первинної діагностики цільової аудиторії.

Практична реалізація програми здійснювалася у форматі групового тренінгу тривалістю 3 години для 26 офісних працівників «Кар'єрного центру» віком 35-50 років. У програмі використано комплекс методів: міні-лекції, практичні вправи, групові дискусії, рольові ігри, техніки релаксації, методи арт-терапії та когнітивно-поведінкової терапії. Повторна діагностика, проведена через два тижні після завершення програми, продемонструвала значні позитивні зміни: 69.2% учасників досягли низького рівня стресу, 30.8% – середнього, при цьому високий рівень стресу не виявлено у жодного учасника.

Статистичний аналіз результатів за допомогою Т-критерію Вілкоксона підтвердив значущість позитивних змін у психоемоційному стані учасників програми. Встановлено ефективність обраних методів психологічної корекції та позитивний вплив розробленої програми на зниження рівня стресу в офісних працівників. На основі отриманих результатів розроблено комплекс практичних рекомендацій щодо впровадження програми в організаціях та її інтеграції в організаційну культуру.

Перспективи подальших досліджень передбачають можливість адаптації програми для різних професійних середовищ, розширення методичного інструментарію психокорекції стресу та поглиблене вивчення впливу стресу на професійну діяльність. Таким чином, проведене дослідження підтвердило ефективність розробленої психокорекційної програми та її потенціал для практичного застосування в роботі з офісними працівниками з метою зниження рівня професійного стресу.

## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення наукового завдання, що полягає у визначенні психологічних чинників виникнення стресу в офісних працівників та розробці ефективної програми його психологічної корекції. Відповідно до поставлених завдань сформульовано такі висновки:

1. Теоретичний аналіз проблеми професійного стресу дозволив встановити його багатовимірну природу та специфічні особливості прояву в офісному середовищі з урахуванням таких чинників як базові біологічні та ранні життєві чинники, засвоєні професійні поведінкові моделі, індивідуально-психологічні характеристики, індивідуальні особливості та акцентуації, особливості самооцінки та мотивації, соціальні та когнітивні аспекти професійної діяльності. Встановлено ключові стресогенні фактори: інтенсивне інформаційне навантаження, високий рівень відповідальності, обмежена рухова активність та напруженість комунікативних процесів.
2. Проведене емпіричне дослідження на вибірці офісних працівників Філії Київського міського центру зайнятості «Кар'єрний центр» виявило критично високу поширеність професійного стресу у даній професійній групі. Встановлено, що понад три чверті працівників (77%) перебувають у стані вираженого психологічного стресу, що супроводжується симптомами професійного вигорання. Особливе занепокоєння викликає виявлений дисбаланс у системі професійної адаптації: лише кожен четвертий працівник демонструє достатній рівень пристосування до стресових чинників робочого середовища. Статистичний аналіз підтвердив наявність значущих кореляційних зв'язків між рівнем стресу та показниками психологічної адаптації ( $r = -0.427$ ,  $p < 0.05$ ), що вказує на системний характер порушень професійного функціонування під впливом стресових факторів.

3. Ґрунтуючись на отриманих результатах, розроблено інноваційну програму психологічної корекції професійного стресу, що поєднує досягнення сучасної психологічної науки (зокрема, транзактного підходу до стресу та теорії професійного вигорання) з практичними методами групової психологічної роботи. Програма реалізована у форматі інтенсивного тренінгу з використанням комплексу взаємодоповнюючих методів психологічного впливу. Апробація програми продемонструвала її високу ефективність: у більшості учасників (69.2%) зафіксовано зниження рівня стресу до низьких показників, у решти (30.8%) – до середніх, при повній відсутності високих показників стресу після завершення корекційної роботи. Надійність отриманих результатів підтверджена методами математичної статистики.
4. За результатами дослідження розроблено рекомендації щодо профілактики та зниження рівня стресу в офісних працівників, які передбачають системний підхід до провадження психокорекційної програми в організаціях. Рекомендовано інтеграцію програми в загальну систему управління персоналом, що включає: проведення регулярної діагностики рівня стресу серед співробітників; включення елементів програми в систему адаптації нових працівників; створення комплексної системи заходів для підтримки психологічного здоров'я колективу. Важливим аспектом є забезпечення організаційно-методичних умов реалізації програми: формування оптимальних за розміром груп (до 15 осіб), організація відповідного простору для занять, забезпечення методичними матеріалами, створення системи подальшого супроводу учасників через підтримуючі сесії та можливість індивідуальних консультацій.

Перспективи подальших досліджень передбачають можливість адаптації розробленої програми для різних професійних середовищ, розширення методичного інструментарію психокорекції стресу та поглиблене вивчення

механізмів впливу стресу на професійну діяльність. Важливим напрямком подальших досліджень також є вивчення довготривалих ефектів впровадження програми та розробка системи моніторингу психологічного стану офісних працівників.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аболін Л. М. Емоційна стійкість та шляхи її підвищення. Питання психології. 2001. №2. С. 57.
2. Александровський Ю. А. Прикордонні психічні розлади: навч. посіб. 3-тє вид. Київ: Медицина, 2000. 496 с.
3. Біла І.М. Ресурсування життєстійкості особистості. Матеріали XI Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції «Віртуальний освітній простір: психологічні проблеми» (3 травня по 2 червня 2023 р.). URL: [https://newlearning.org.ua/sites/default/files/tezy/2023/Bila\\_Iryna\\_2023.pdf](https://newlearning.org.ua/sites/default/files/tezy/2023/Bila_Iryna_2023.pdf) (дата звернення: 06.11.2024)
4. Бодров В.А. Психологічний стрес: розвиток і подолання: монографія. Харків. 2006. 528 с.
5. Бодров В.А. Система психічної регуляції стресостійкості людини-оператора. Психологічний журнал. 2000. Т. 21, № 4. С. 32–40.
6. Бодров В.А., Карташова К.С. Психологія професійної діяльності. Теоретичні та прикладні проблеми: монографія. Одеса: Інститут психології, 2006. 623 с.
7. Бондаренко О. Ф. Психологічна допомога особистості: навч. посіб Київ: Інститут психології ім. Г.С. Костюка, 2017. 237 с.
8. Брайт Д., Джонс Ф. Стрес. Теорії, дослідження, міфи: підручник Харків: Прайм-ЄВРОЗНАК, 2003. 352 с.
9. Васютін А. М. Психоанімаційна терапія або Лікування хвороб душі і тіла за допомогою образних психотерапевтичних фільмів: навч. посіб. Київ: Фенікс, 2015. 316 с.
10. Водолазський В. Ф., Гутерман М.П. Конфлікти і стреси в діяльності працівників: навч. посіб. Одеса, 2012. 35 с.
11. Водоп'янова Н. Е. Психодіагностика стресу: навч. посіб. Ужгород, 2009. 336 с.

- 12.Водоп'янова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром вигорання: діагностика і профілактика: монографія. Ужгород, 2008. 336 с.
- 13.Габдреева Г.Ш. Статеві відмінності толерантності до стресу. Психологія психічних станів / за ред. А.О. Прохорова. Харків: ЦІТ, 2002. Вип. 4. С. 400–410.
- 14.Грінберг Дж. Управління стресом: навч. посіб. Київ, 2002. 496 с.
- 15.Грінберг Дж. Психологічний захист: навч. посіб. Київ, 2007. 325 с.
- 16.Джуелл Л. Індустріально-організаційна психологія: підручник. Львів, 2001.
- 17.Занковський А. Н. Організаційна психологія: навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Флінта, 2002. 648 с.
- 18.Зеєр Е.Ф., Симанюк Е.Е. Психологія професійних деструкцій: навч. посіб. Одеса: Академічний проект. Ділова книга, 2005. 240 с.
- 19.Зігерт В., Ланг Л. Керувати без конфліктів: навч. посіб. Харків: Економіка, 1990. 335 с.
- 20.Змеєв С. І. Андрагогіка: основи теорії, історії та технології навчання дорослих: монографія. Львів, 2007. 272 с.
- 21.Кабаченко Т. С. Психологія управління: підручник. Київ: Педагогічна спілка України, 2003. 384 с.
- 22.Карамушка Л. М. Психологія управління закладами середньої освіти: монографія. Київ: Ніка-центр, 2000. 332 с.
- 23.Карамушка Л. М., Максименко С. Д. Психологія організаційного розвитку сучасних організацій у сфері освіти, промисловості та бізнесу: монографія. Київ: Науковий світ, 2007. 344 с.
- 24.Карташова К. С. Психологія стресу: навч. посіб. Ужгород, 2010. 264 с.
- 25.Китаєв-Смик Л. А. Психологія стресу: монографія. Київ: Наука, 1983. 368 с.
- 26.Козловська М. М., Вальдман А. В. Фармакологічна регуляція емоційного стресу: монографія. Львів: Медицина, 1987. 288 с.

27. Коkun О. М. Психофізіологія професійної діяльності: навч. посіб. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2019. 195 с.
28. Корольчук М. С. Психофізіологія діяльності: підручник. Київ: КНТЕУ, 2019. 248 с.
29. Котова О.В. Стрес і довгострокове відновлення після COVID-19. РМЖ. 2021. №8. С. 1574-1580.
30. Кузнецова О. А. Психологічні особливості професійного стресу: монографія. Київ: Освіта України, 2011. 248 с.
31. Лазарус Р. Теорія стресу і психофізіологічні дослідження. Емоційний стрес / за ред. Л. Леві. Львів: Медицина, 1970. С. 178-208.
32. Лазарус Р. Теорія стресу і психофізіологічні дослідження. Емоційний стрес: монографія. 1999. 152 с.
33. Леонова А. Б. Комплексна стратегія аналізу професійного стресу: від діагностики до профілактики і корекції. Психологічний журнал. 2004. №2. С.75-85.
34. Леонова А. Б. Психологічні технології управління станом людини: монографія. Москва: Смысл, 2007. 311 с.
35. Леонова А. Б., Чернишева О. Н. Психологія праці та організаційна психологія: сучасний стан і перспективи розвитку: монографія. Київ: Радікс, 1995. 448 с.
36. Леонова А.Б. Основні підходи до вивчення професійного стресу. Вісник Львівського університету. Серія 14. Психологія. 2000. № 3. С. 4–22.
37. Леонова А. Б. Психопрофілактика стресів: навч. посіб. Львів: ЛДУ, 2000.
38. Лобзін В. С., Решетніков М. М. Аутогенне тренування: навч. посіб. Одеса, 2021. С. 5-272.
39. Лютенс Ф. Організаційна поведінка: підручник. Київ, 1999.
40. Максименко С. Д. Генеза здійснення особистості: монографія. Київ: КММ, 2006. 240 с.
41. Максименко С. Д. Генетико-креативний підхід: діяльнісне опосередкування особистісного розвитку: монографія. Київ, 2021. 524 с.

- 42.Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром "професійного вигорання" та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: монографія. Київ: Міленіум, 2004. 264 с.
- 43.Малхазов О. Р. Психологія праці: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 208 с.
- 44.Мальцева А. П. Вплив емоційного стресу на стан здоров'я медичних працівників. Бюлетень Наукової ради Медико-екологічні проблеми працюючих. 2006. № 4. С. 54–56.
- 45.Мальцева А. П., Малютіна Н. Н. Професійний стрес як фактор ризику лікарської діяльності. Бюлетень Наукової ради "Медико-екологічні проблеми працюючих". 2006. № 2. С. 56–59.
- 46.Маневський А. П. Ефективність нових методик психологічного обстеження для діагностики посттравматичних стресових розладів у учасників ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій. Медицина катастроф. 2000. № 3(31). С. 29–31.
- 47.Марищук В. Л. Емоції в спортивному стресі: монографія. Одеса, 2012. 38 с.
- 48.Матюхін В. В., Юшкова О. І., Капустіна А. В. Працівники розумової праці – психоемоційний стрес і проблеми здоров'я. Професія і здоров'я: Матеріали III Всеукр. Конгресу (12-14 жовтня 2004 р.). Київ: Дельта, 2004. С. 127–129.
- 49.Матюхін В. В. Психофізіологічні механізми формування нервово-психічного напруження під час розумової діяльності. Актуальні питання фізіології розумової праці: тези доп. наук. конф. Київ, 1993. С. 39–40.
- 50.Мельник Б. Е., Кахана М. С. Медико-біологічні форми стресу: монографія. Київ, 2000. 176 с.
- 51.Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
- 52.Наугольник Л. Б. Тривожність у міжособистісних відносинах працівників міліції. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх



- справ. Серія психологічна: збірник наукових праць. Львів: ЛьвДУВС, 2012. Вип. 2(1). С. 295–304.
- 53.Нафіков Р. Г., Симонова Н. І. Проблема хронічного та гострого стресу в умовах банківської діяльності. Медицина праці і промислова екологія. 2002. № 5. С. 45–48.
- 54.Нікіфорова Г. С. Психологія менеджменту: навч. посіб. Одеса, 2004. 639 с.
- 55.Нікіфорова Г. С. Психологія професійного здоров'я: навч. посіб. Одеса, 2006. 480 с.
- 56.Орел В. Е., Рукавішніков А. А., Сенін І. Г. Дослідження феномену професійної деформації на прикладі професії ІТК УВС. Деп. ІНІОН від 17.03.2005, № 53360. 16 с.
- 57.Осін Е. Н. Почуття зв'язності як показник психологічного здоров'я та його діагностика. Психологічна діагностика. 2007. № 3. С. 22-40.
- 58.Рибіна О. В. Психологічні характеристики лікарів у стані професійного стресу: автореф. дис. канд. психол. наук. Львів, 2005.
- 59.Самоукіна Н. В. Психологія і педагогіка професійної діяльності: навч. посіб. Київ, 2000. 281 с.
- 60.Сельє Г. Стрес без дистресу / пер. з англ., заг. ред. Е.М. Крепса. Київ, 1999. 124 с.
- 61.Сельє Г. Стрес без дистресу. URL: [http://bookz.ru/authors/sel\\_e-gans/distree/page-2-distree.html](http://bookz.ru/authors/sel_e-gans/distree/page-2-distree.html) (дата звернення: 01.12.2024)
- 62.Столяренко А.М. Екстремальна психопедагогіка: підручник. Київ, 2002. 607 с.
- 63.Суворова В.В. Психофізіологія стресу: монографія. Одеса: Педагогіка, 2014. 208 с.
- 64.Талізіна Н. Ф. Педагогічна психологія: навч. посіб. Харків: Академія, 2003. 288 с.
- 65.Титаренко Т. М. Життестійкість особистості: соціальна необхідність та безпека: навч. посіб. Київ: Марич, 2009. 76 с.

- 66.Титаренко Т. М. Психологія життєвої кризи: монографія. Київ: Агропромвидав України, 2017. 348 с.
- 67.Тригранян Р. А. Стрес і його значення для організму: монографія. Харків: Наука, 2001. 176 с.
- 68.Фурдуй Ф.І. Стрес і здоров'я: монографія. Київ, 2000. 240 с.
- 69.Щербатих Ю. В. Психологія стресу: навч. посіб. Львів, 2005. С. 176-273.
- 70.Щербатих Ю. В. Психологія успіху: навч. посіб. Львів, 2004. С. 62-120.
- 71.Щербатих Ю. В. Психологія стресу і методи корекції: навч. посіб. Київ, 2006. 256 с.
- 72.Alexandrov, Yu.I.: I. Psychophysiological Regularities of the Dynamics of Individual Experience and the «Stream of Consciousness». C. Teddei-Ferretti, C. Musio eds., *Neuronal Bases and Psychological Aspects of Consciousness*. Singapur, N.Y., London, Hong-Kong: "World Scientific", 2004. pp. 201-219.
- 73.Cannon, W. B. *The Wisdom of the Body*. Dover Publications. Reprint edition, 2015. 333 p.
- 74.Carrere, S., Evans, G. W., Palsane, M. N., & Rivas, M. Job strain and occupational stress among urban public transit operators. *Journal of Occupational Psychology*, 64(4), 2001. P. 305-316.
- 75.Cooper C. L., Mallinger M., Kahn R. Identifying sources of occupational stress among dentists. *Psychol.* 2004. Vol. 51. P. 227.
- 76.Cooper C. L., Watts J. Kelly M. Job satisfaction, mental health and job stress on anions general dental practitioners in UK. 2001. Vol. 162. P. 77–81.
- 77.DiMattco M. R., Shugars D. A., Hays R. D. Occupational stress, life stress and mental health among dentist. *Organ Psychol.* 2001. Vol. 162. P. 77–81.
- 78.Goldstone, B. The general practitioner and the general adaptation syndrome. B. Goldstone. *S. Afr. Med. J.* 26. 1999. P. 88–92.
- 79.Jex, S. M., Beehr, T. A., & Roberts, C. K. The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 2000. P. 623- 628.

80. Karasek, R. A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 2015. P. 285-308.
81. Lazarus R.S. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlook. *Ann. Rev. Psychol.* 2010. V. 44. P. 1–21.
82. Lazarus, R. S., Folkman, S. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company, 2001.
83. Maki N. The Responses of Male and Female Managers to Workplace Stress and Downsizing. *North American Journal of Psychology*. 2005. Vol. 7. Issue 2.
84. Mc Grath, J. E. Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 2000. Pp. 1351-1395.
85. Panter-Brick C, Eggerman M. Understanding culture, resilience, and mental health: The production of hope. In: Ungar M, editor. *The social ecology of resilience: A handbook of theory and practice*. New York: Springer, 2012. P. 369- 386.
86. Peterson M., Wilson J.F. The Culture-Work-Health Model and Work Stress. *American Journal of Health Behavior*. 2002. V. 26. N 1. P. 16-24.
87. Rose, R. M., Jenkins, C. D., & Hurst, M. W. Air traffic controller health change study: A prospective investigation of physical, psychological and work-related changes. Washington, DC: Federal Aviation Administration, 2021.
88. Selye, H. *Stress in Health and Disease*. Boston: Butterworth, 2015.
89. Teasdale E. L. Workplace stress. *Psychiatry*. 2006. Vol. 5. No. 7. P. 251– 254.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Міні-лекція «Професійний стрес: механізми та наслідки»

Доброго дня, шановні учасники! Сьогодні ми поговоримо про природу професійного стресу, його механізми та наслідки для нашого організму. Розуміння цих аспектів допоможе нам ефективніше справлятися зі стресовими ситуаціями на роботі.

Ганс Сельє, якого називають «батьком учення про стрес», визначає стрес як неспецифічну відповідь організму на будь-яку вимогу до нього. Важливо розуміти, що:

- Стрес – це природна реакція організму
- Існує як позитивний стрес (еустрес), так і негативний (дистрес)
- Організм реагує на стрес за універсальною схемою, незалежно від подразника

Професійний стрес розвивається за наступним механізмом:

1. Первинна оцінка ситуації (загроза чи виклик?)
2. Активація нервової системи
3. Виклик стресових гормонів (адреналін, кортизол)
4. Мобілізація ресурсів організму
5. Формування адаптивної відповіді

Важливо розуміти, що тривала активація цього механізму може призвести до виснаження організму.

Офісна робота з клієнтами має особливі стрес фактори:

- Необхідність постійного емоційного контролю
- Відповідальність за результат взаємодії
- Потреба в швидкому прийнятті рішень
- Можливі конфліктні ситуації
- Інформаційне перенавантаження

Хронічний професійний стрес може призвести до синдрому професійного вигорання, який характеризується:

- Емоційним виснаженням
- Деперсоналізацією (цинічним ставленням до роботи та клієнтів)
- Зниження професійної ефективності
- Погіршення фізичного та психічного здоров'я

Можливі запитання для обговорення:

- Як відрізнити звичайну втому від професійного стресу?
- Які перші ознаки професійного вигорання?
- Як зрозуміти, що потрібна професійна допомога?

Висновок. Розуміння механізмів стресу – перший крок до ефективного управління ним. Надалі ми розглянемо практичні методи подолання професійного стресу та профілактики вигорання.

## Додаток Б



## Мій план управління стресом

Формат бланку:

1. Мої сигнали стресу:
  - Фізичні: \_\_\_\_\_
  - Емоційні: \_\_\_\_\_
  - Поведінкові: \_\_\_\_\_
  - Когнітивні: \_\_\_\_\_
2. Мої тригери:
  - Робота: \_\_\_\_\_
  - Стосунки: \_\_\_\_\_
  - Інше: \_\_\_\_\_
3. Мої ресурси:
  - Внутрішні: \_\_\_\_\_
  - Зовнішні: \_\_\_\_\_
  - Діяльність: \_\_\_\_\_
  - Підтримка: \_\_\_\_\_
4. Мої стратегії:
  - Швидка допомога: \_\_\_\_\_
  - Профілактика: \_\_\_\_\_
  - Сильний стрес: \_\_\_\_\_
  - Відновлення: \_\_\_\_\_
5. План дій:
  - Щодня: \_\_\_\_\_
  - Щотижня: \_\_\_\_\_
  - При стресі: \_\_\_\_\_
  - Екстрений план: \_\_\_\_\_

### Анкета зворотного зв'язку

Шановний учаснику!

Ваші відповіді допоможуть нам покращити якість тренінгової програми. Будь ласка, оцініть запропоновані параметри за 5-бальною шкалою, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно.

#### 1. Оцінка змісту тренінгу

1) Актуальність розглянутих тем

1  2  3  4  5

2) Практична корисність отриманої інформації

1  2  3  4  5

3) Зрозумілість викладення матеріалу

1  2  3  4  5

4) Достатність наданої інформації

1  2  3  4  5

Коментарі \_\_\_\_\_

#### 2. Оцінка організації тренінгу

1) Оптимальність тривалості занять

1  2  3  4  5

2) Баланс теоретичної та практичної частин

1  2  3  4  5

3) Комфортність умов проведення

1  2  3  4  5



## 4) Якість роздаткових матеріалів

1  2  3  4  5

Коментарі \_\_\_\_\_

---

## 3. Самооцінка результатів

## 1) Рівень засвоєння нових знань

1  2  3  4  5

## 2) Ступінь оволодіння практичними навичками

1  2  3  4  5

## 3) Впевненість у можливості застосування отриманих знань

1  2  3  4  5

## 4) Загальне задоволення від участі в тренінгу

1  2  3  4  5

Коментарі \_\_\_\_\_

---

## 4. Відкриті запитання

## 1) Що Вам найбільше сподобалося в тренінгу?-

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 2) Що, на Вашу думку, потребує

вдосконалення? \_\_\_\_\_

---

3) Які теми Ви б хотіли розглянути більш детально? \_\_\_\_\_

---

\_\_\_\_\_

4) Ваші побажання та пропозиції: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата проведення тренінгу: \_\_\_\_\_

*Дякуємо за участь та зворотний зв'язок!*