Державний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: **«ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ»**

Студентки 2 курсу,
4м групи,
Спеціальності 053
«Психологія»

Кобзар Вікторія
Володимирівна

_____
підпис студента

Науковий керівник
канд. психол. наук,
доцент

Вербицька Людмила
Федорівна

_____
підпис керівника

Гарант освітньої програми
доктор педагогічних наук,
доцент

Юник Іван
Дмитрович

_____
підпис гаранта

Київ 2024

Анотація
Кобзар В. Психологічні методи подолання кризових ситуацій в організації

У дослідженні висвітлено теоретичне обґрунтування, експериментальне вивчення проблеми психологічних методів подолання кризових ситуацій в організації. У результаті теоретичного аналізу літератури визначено основні наукові підходи до характеристики кризи в організації. Обґрунтовано зміст і особливості психолого-методологічних напрямів подолання кризових ситуацій в організації.

Виокремлено і схарактеризовано стратегії, способи, види, форми подолання кризових ситуацій в організації. Уточнено зміст здатності особистості до подолання кризових ситуацій в організаціях як сукупності властивостей особистості, яка допомагає впоратися з впливами проблем у функціонуванні установи. За результатами емпіричного дослідження виявлено особливості рівня здатності особистості до подолання кризових ситуацій в організації.

***Ключові слова*:** криза, кризова ситуація, метод, когнітивна, емоційна, мотиваційна, діяльнісна складові, тренінгова програма.

Annotation
Kobzar V. Psychological methods for Organization overcoming Crisis Situations

The study highlights the theoretical justification, experimental study of the problem of psychological methods of overcoming crisis situations in organizations. As a result of theoretical analysis of the literature, the main scientific approaches to the characterization of the crisis in organizations are identified. The content and features of psychological and methodological directions of overcoming crisis situations in organizations are substantiated.

Strategies, methods, types, forms of overcoming crisis situations in organizations are identified and characterized. The content of the ability of an individual to overcome crisis situations in organizations is specified as a set of personality properties that help to cope with the effects of problems in the functioning of the institution. The results of the empirical study revealed the features of the level of the ability of an individual to overcome crisis situations in organizations.

***Key words*:** crisis, crisis situation, method, cognitive, emotional, motivational, activity components, training program.

ЗМІСТ

ВСТУП 2

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ 6

Висновки до першого розділу **21**

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЗДАТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ДО ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ 23

2.1. Організація дослідження особливостей прояву здатності особистості до подолання кризових ситуацій **23**

2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження. **27**

Висновки до другого розділу **32**

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕНННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЗДАТНОСТІ ДО ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ 34

3.1. Результати дослідження особливостей прояву здатності особистості до подолання. **34**

3.2. Тренінгова програма щодо подолання кризових ситуацій в організації та рекомендації **46**

Тренінгова програма щодо подолання кризових ситуацій в організації та рекомендації **50**

Висновки до третього розділу **53**

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ 55

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 58

ДОДАТКИ 63

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний світ бізнесу характеризується високою динамічністю, непередбачуваністю та постійними змінами. Ці фактори створюють сприятливий ґрунт для виникнення кризових ситуацій, які можуть мати значний негативний вплив на діяльність організацій. Тому дослідження ефективних методів подолання кризи набуває особливої актуальності.

Швидкі зміни в економічному та бізнес-середовищі, глобалізація, технологічні інновації та непередбачувані зовнішні фактори (наприклад, пандемія, війни) створюють значні виклики для організацій. Кризові ситуації стають все більш частими і можуть призвести до серйозних наслідків, таких як фінансові втрати, погіршення репутації, зниження продуктивності та високий рівень стресу серед співробітників.

Практичні наукові дослідження показують, що кризи не тільки є можливими в процесі функціонування організації, але вони також відображають власні ритми розвитку кожної окремої організації, часом не збігаються з ритмами загального розвитку або розвитку інших організацій. Фактори виникнення криз в організації можуть бути різноманітними.

З розробкою проблем подолання кризових ситуацій (Коротков Е.М., Миронець С.М., Корольчук М.С., Кірсанов К.А., Кошкін В.І., Попов С.А., Осипов Ю.М. та ін.) першочергова увага дослідників сконцентрувалося на меті, функції, фазах або етапах, технологіях, видах і алгоритмах подолання кризових ситуацій в організації. У роботах останнього десятиліття виділялися дослідження антикризового управління, пов’язані з роботою з персоналом (Базаров Т.Ю., Малиновський П.В. та ін.), умов дії соціально-психологічних інверсійних феноменів кризових організацій – відчуження персоналу, зниження довіри до антикризових керівників (Князєв В.М., Красовський Ю.В., Тарасов О.В. та ін.), конфліктів в кризових організаціях (Філіппов А.В.) та ін. Досліджувалися особистісно-професійні якості і вміння антикризових менеджерів (Базаров Т.Ю.), організація інформаційних обмінів в

антикризовому управлінні (Чумиков А.Н.), соціально-психологічна компетентність антикризових менеджерів (Деркач А.А., Ігельник М.С.). Була обґрунтована «психологічна складова» подолання криз в організації.

У сучасному світі кризи стають все більш складними та багатогранними. Вони можуть бути викликані, як внутрішніми факторами (наприклад, помилки менеджменту, конфлікти в колективі), так і зовнішніми (економічні кризи, природні катаклізми, політичні зміни).

Ефективність подолання криз вимагає швидкого та адекватного реагування. Відсутність чітких стратегій та інструментів може призвести до затягування кризи та посилення її негативних наслідків.

Кризові ситуації викликають у людей сильний стрес, який може негативно вплинути на їхню продуктивність, прийняття рішень та взаємовідносини в колективі. Тому важливо врахувати психологічні аспекти під час подолання криз.

Українське бізнес-середовище має свої особливості, пов’язані з історичними, культурними та економічними факторами. Тому дослідження, проведене в українському контексті, дозволить розробити більш ефективні методи подолання криз для вітчизняних організацій.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки ефективних програм навчання персоналу, створення інструментів для оцінки психологічних програм навчання персоналу, створення інструментів для оцінки психологічного клімату в організації в умовах кризи, а також для розробки рекомендацій щодо забезпечення психологічної підтримки співробітників.

Мета роботи - дослідження психологічних методів подолання кризових ситуацій в організації на прикладі ТОВ «Балістика», а також визначення їх ефективності та можливості впровадження в роботу організації.

Об’єкт дослідження кризові ситуації в організації ТОВ «Балістика»

Предмет дослідження: психологічні методи подолання кризових ситуацій в організації на прикладі ТОВ «Балістика».

Основні завдання дослідження:

- Здійснити теоретичний аналіз наукових джерел, щодо подолання кризових ситуацій в організації.
- Обґрунтувати психологічні інструменти для вивчення показників кризовості та емпірично дослідити особливості її прояву.
- Розробити тренінгову програму та практичні рекомендації з подолання кризових ситуацій в організації.

Методи дослідження. Теоретичною основою дослідження є наукові праці вітчизняних та іноземних науковців, що досліджували питання кризових ситуацій.

Для виконання поставлених завдань у роботі було використано комплекс взаємодоповнюючих методів дослідження:

теоретичні – аналіз проблеми, узагальнення наукових джерел і зазначеною проблематикою;

психодіагностичні – методика «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації» (автор В.В. Бойко); методика «Самооцінка психологічної адаптивності» (Н. П. Фетискин,В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов); методика діагностики професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. джексон, в адаптації Н.Е. Водоп’янова); методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюववиї).

математичні – обчислення первинних описових статистик. Для статичного опрацювання було використано комп’ютерні програми Excel, SPSS.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному: вивченні цього питання в контексті українського суспільства та у фокусуванні на психологічних аспектах подолання криз. Більшість існуючих досліджень присвячені економічним та управлінським аспектам кризового менеджменту.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що отримані результати рекомендовані до використання в психологічній

практиці. Дане дослідження дозволить заповнити цей пробіл та розробити більш комплексний підхід до подолання кризових ситуацій.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної джерел і додатків. Основний зміст роботи викладено на сторінці комп'ютерного тексту. Робота містить 5 рисунки та 2 таблиці.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ

Аналіз ініціаторних обрядів давніх культур за допомогою сучасних психологічних теорій дозволяє розуміти ритуали не тільки як засіб регуляції, але регуляції психоемоційних станів в життєві кризові періоди людини для людини маніпулюванням ним та його сприйняттям. Різноманіття ритуалів відстежується на усіх рівнях особливостей людей і дозволяє їх комбінувати та адаптувати до особистісних ціннісних орієнтацій. Також важливим напрямком дослідження буде вивчення впливу пріоритетність аспектів особистості на вибір і ефективність ритуалів.

За М.Й. Варієм виокремлюють три типи кризи за ступенем впливу на психіку. Поверхневі кризи проявляються в підвищеній тривозі, змінах сну та апетиту, як і незадоволення життя. Поглиблені кризи супроводжують вираженими симптомами: безсилля, втрата інтересу до життя, соціальна ізоляція. Глибокі кризи відрізняються повною дезорієнтацією, відчуттям безнадійності та втратою сенсу життя. [4, с.878-879]

Криза – це динамічний стан, що виникає, коли людина стикається з непереборною на даний момент проблемою і не може знайти звичних шляхів її вирішення. [5, с. 9]

В.М. Заїка відзначає, що суб’єктивну модель кризи розглядати як багаторівневу структуру, яка включає сенситивний, емоційний, інтелектуальний та мотиваційний рівні. Отже, сенситивний рівень пов’язаний з безпосереднім переживанням кризи на рівні тілесних відчуттів та емоцій.

Емоційний рівень визначає якість та інтенсивність емоційних реакцій на кризу. Інтелектуальний рівень струмує когнітивну обробку інформації про кризу, інтерпретацію та пошуку причин або шляхів подолання. Мотиваційний рівень визначає активність індивіда у подоланні кризи, його готовність до змін та нових стратегій поведінки. [2, с. 69-76]

Кризи розрізняють за тривалість та інтенсивністю цього стану та інше.

1. Кризи розвитку – це неминучі етапи на шляху становлення особистості, пов'язані з необхідністю подолати внутрішні та зовнішні перешкоди на шляху до зрілості. Вікові, професійні та сімейні кризи є яскравими прикладами таких випробувань.

2. Травматичні кризи можуть бути спровоковані як раптовими і непередбачуваними подіями (катастрофи, аварії), так і тривалими стресовими ситуаціями (війни, насильство). Кожна з них залишає глибокий слід у психіці людини.

3. Кризи втрати виникають у відповідь на значні в житті, які спричиняють відчуття втрати, розчарування та самотності. Вони можуть бути пов'язані з втратою близьких людей, розривом важливих стосунків, втратою здоров'я, зміною соціального статусу або матеріального становища.

4. Особливу увагу вимагають суїцидальні кризи, які потребують негайної психологічної допомоги та підготовки. [6, 7]

Реакція на критичні ситуації є суто індивідуальним процесом та залежить від багатьох факторів: особистісних особливостей, життєвого досвіду, соціального оточення тощо. Для одних людей криза може бути катастрафічною, яка вразить з ними тривалі психічні проблеми, для інших – поштовхом до самовдосконалення та нових досягнень. [35, с. 9]

Реакції на травму дуже різноманітні: від крайної апатії до сильного емоційного збудження. Важливо зрозуміти, що «правильної» або «неправильної» реакції не існує, оскільки кожна людина переживає травму індивідуально.

Часто перенесена травматична подія може викликати розвиток посттравматичного стресового розладу. ПТСР супроводжується різноманітними симптомами, які будуть намагатися ускладнити повсякденний

день людини, такі, як нав'язливі спогади, кошмари, примусове уникання ситуацій, що пов'язані з травмою, підвищена тривожність і дратівливість.

Травматичні події вимагають величезні внутрішні ресурси людини. Не завжди самостійно вдається впоратися з наслідками травми. [8]

До подій, які часто виступають в ролі «пускового механізму» кризи, можливо віднести:

1. Втрату близьких людей. Для нас пережити таку втрату значить помітний слід жалю на нашій душі. Адже, незалежно від того, чи була смерть очікувана чи ні, супроводжується відчування жалю, смутку та втрати нашою свідомістю. Це може перевернути наше відношення до життя та смерті, властивих нам пріоритетів та світогляду.

2. Хвороба з втратою працездатності. Для психіки хвороба є значним випробуванням: пацієнти часто впадають в глибоку дипресію, страждають від турботи і почуваються байдуже. Пацієнт повинен буде переглянути самооцінку, роль в суспільстві, а близькі – почуття втоми та вигорання.

3. Процес відокремлення може відбувається поступово, наприклад, коли діти починають жити окремо від батьків, або ж раптово, як призов на військову службу. Однак незалежно від того, як саме відбувається цей процес, він завжди викликає зміни в житті як батьків, так і дітей.

4. Статеве дозрівання – це бурхливий період, пов'язаний з інтенсивним фізіологічними та психічними змінами. Підлітки часто відчувають труднощі з контролем своїх емоцій, що може призводити до конфліктів з оточенням. Прагнення до самостійності та перше кохання додають цьому періоду ще більшої складності. Нездатність вписати нові фізіологічні потреби в уже сформовану систему цінностей призвести до кризи ідентичності.

5. Зміна зовнішності внаслідок фізичних вад – це складний процес, який супроводжується глибокими психологічними трансформаціями. Для багатьох людей зовнішність є важливою частиною самоідентифікації, тому будь-які

зміни в ній можуть призвести до кризи ідентичності. Хоча пластична хірургія може допомогти подолати комплекс неповноцінності, вона не завжди гарантує повне прийняття себе.

6. Сімейні кризи пов’язані з глибокими психологічними змінами, які переживають партнери. Відчуття втрати, вини, тривоги, депресії можуть виникати на різних етапах сімейного життя. Важливо розуміти, що кризи – це нормальна частина сімейних відносин, і їх подолання допомагає зміцнити шлюб.

7. Зміни соціального статусу часто призводять до значного психологічних трансформацій. Вимушені переїзди, втрата роботи або зміна соціального оточення можуть викликати почуття втрати, тривоги, самотності та невизначеності.

8. Травматичні події, такі як зґвалтування, катастрофи, втрата близьких, матеріальні втрати чи насильство, залишають глибокий слід у психіці людини. Вони можуть спричиняти сильний стрес, тривогу, депресію та інші психологічні проблеми. [36, с. 22-25]

Поведінка людини в екстремальних ситуаціях розкриває глибину її психології, включаючи світогляд, цінності, та здатність адаптуватися. Деякі кризи, такі як втрата близької людини, є непереборними і вимагають від людини глибокої внутрішньої роботи. Сучасна психологія використовує поняття стресу, фустрації конфлікту та кризи для аналізу таких ситуацій.

Стрес – це неспецифічна реакція організму на вимоги навколишнього середовища. Однак, коли стрес перевищує здатність людини до адаптації, виникає дистрес, який може призводити до емоційного виснаження, зникнення мотивації та порушення соціальних взаємодій.

Фрустрація, як стан, що виникає внаслідок зіткнення сильної мотивації досягнення мети з непереборними перешкодами, є фундаментальним психологічним феноменом. Ці перешкоди можуть бути як зовнішніми

(соціальні обмеження, фізичні бар'єри), так і внутрішніми (психологічні комплекси, фізіологічні обмеження). Коли індивід стикається з фрустрацією і не може знайти ефективних способів подолання перешкоди, виникає кризова ситуація. Цей стан характеризується дезорієнтацією, емоційною напругою та порушенням адаптивної поведінки. [7, с. 9-10]

Коли відбуваються глобальні зміни, ми часто відчуваємо себе безсилими і нездатними вплинути на ситуацію. Це пов'язано з тим, що ми сприймаємо зміни як зовнішнє, що відбувається незалежно від нас. Таке відчуття безпорадності може негативно вплинути на наше психічне здоров'я і самооцінку.

Якщо говорити про кризи в організації, то управління організацією, що зазнала негативних впливів зовнішнього або внутрішнього середовища, передбачає вміння керівника виявити кризову ситуацію і успішно вийти з неї, по можливості витягуючи з неї позитивні чинники для подальшого розвитку. У структурі визначення кризи присутній порівняльний аналіз сьогодення з минулим, сьогодення з майбутнім і відчуття норми, легітимізується ті чи інші відхилення від неї або присвоює відхилень статус кризовості. [1; 3; 16; 21] Це пояснює необхідність проведення постійного моніторингу стану організаційної системи в цілому і оцінку її змін.

Кризова ситуація, що виникає в компанії, вимагає негайного вирішення, інакше її довготривалість може загрожувати повним руйнуванням компанії. У широкому сенсі криза є процесом, який ставить під загрозу існування організації загалом [2; 17; 31]. Аналіз кризової ситуації передбачає, в першу чергу, визначення типу кризи, з'ясування його причин, а також методи виходу з нього.

Слід розмежовувати поняття «причина кризи», «симптом кризи» і «фактор кризи».

Симптом – це та ситуація, яку можна вважати причиною кризи, але вона не завжди може розкрити її справжні причини. Симптоми зазвичай виражаються в показниках, які з'ясовуються за допомогою організаційних досліджень.

Причина кризи – це подія, яка сприяла виникненню симптому. Без причини кризи неможливе виникнення симптомів і факторів кризи.

Фактор кризи – стан організації або тенденція, яка присутня в даний момент часу, що свідчать про настання кризової ситуації. Фактори кризової ситуації визначають місце виникнення негативного впливу: він може з'явитися у зовнішньому і внутрішньому середовищі організації. Мета керівника у вирішенні питань, які виникають в період кризи, – залучити персонал, готовий допомогти в усуненні проблем, пов'язаних з даним положенням [3].

У науковому знанні існує безліч типологій криз. Американські вчені Д. Ньюсом, Дж. Турк і А. Скотт виділяють кризові ситуації в залежності від причин їх виникнення та наслідків, які вони за собою потягнуть.

Таким чином, кризи можуть бути навмисними, ненавмисними і природними.

До навмисних кризових ситуацій відносяться поширення чуток, терористичні акти, загрози насильства і інші дії, які можуть принести шкоду або загрожують їм.

Ненавмисні кризові ситуації - це пожежі, вибухи, аварії на виробництві і т.д.

Природні кризові ситуації - стихійні лиха, які не підлягають контролю людини [40].

Наслідки криз можуть бути руйнівними і неруйнівними. Руйнівні наслідки означають катастрофи, які тягнуть за собою повне руйнування організаційної структури, а неруйнівного - це ті загрози, які передбачають

втрати, але вони можуть бути відстрочені, що дає можливість вирішити кризову ситуацію з найменшими втратами для організації. [4, с. 19] Таким чином, якщо криза залишається без контролю, це може призвести до повного знищення організації.

Вітчизняні дослідники (А. Карпов та ін.) основними стресорами управлінської діяльності вважають такі фактори:

• фактор інформаційного навантаження. Обсяг інформації і вимоги до її переробки не відповідають психічним можливостям суб'єкта. У зв'язку з цим високе когнітивне навантаження, обумовлене великим обсягом інформації, стає потужним негативним фактором, що призводить до підвищеної на-напруженості, стресу;

• фактор інформаційної невизначеності. З одного боку, інформації надмірно багато, а з іншого боку, часто бракує потрібної і найбільш важливою для конкретної ситуації інформації. В результаті керівник або змушений шукати недостатню інформацію (що само по собі породжує напруженість), або діяти в умовах невизначеності, що є стресовим фактором;

• фактор відповідальності. Це вирішальний і основний для діяльності фактор; від нього залежить сила прояву всіх інших факторів. Для управлінської діяльності це не тільки «відповідальність за результат» і «відповідальність за себе», а й «відповідальність за інших». Відповідно до принципу особистої відповідальності керівник акумулює в своїй відповідальності всю міру відповідальності за результати функціонування організації. Це часто призводить до зростання психологічної напруги, особливо в ситуації дисбалансу діяльності організації;

• фактор дефіциту часу.

Хронічна нестача часу - один з найбільш типових ознак управлінської діяльності. Він обумовлений великою кількістю завдань і функцій, які

необхідно вирішувати і виконувати, жорсткими тимчасовими рамками, в які зазвичай поставлений керівник;

• фактор міжособистісних конфліктів. Виникаючі в ході управління міжособистісні конфлікти часто породжують негативні відносини між співробітниками, що є одним з найбільш сильних джерел появи стресових станів;

• фактор внутрішньо-особистісних (рольових) конфліктів. Обумовлений необхідністю виконання одним і тим же людиною двох і більше функціональних ролей одночасно. Розбіжність вимог, що пред'являються різними ролями, веде до розвитку стану, який позначається поняттям «рольовий конфлікт» (вимоги зверху і інтереси знизу);

• фактор поліфокусності управлінської діяльності. Обумовлений необхідністю одночасного вирішення багатьох завдань, виконання багатьох функцій і обов'язків. В результаті виникає відомий в психології феномен інтерференції завдань і функцій один на одного, що також є одним з сильних джерел високої напруженості діяльності;

• система зовнішнього середовища. Зовнішнє середовище організації є джерелом численних стресорів, які по силі впливу можуть перевершувати внутрішньо-організаційні фактори (конкуренція; чинники впливу кримінального середовища; нестабільність макросоціальної і макроекономічної динаміки; практично неможлива прогнозованість цих факторів на перспективу) [37].

У психології виділяють три фази розвитку стресу: мобілізація, розлад і деструкція. Для специфіки антикризового управління на стадії виникнення кризи представляють інтерес такі фази розвитку стресу, як фази розлади і деструкції [6; 14; 25].

Для фази розлади характерні зміни в першу чергу в когнітивної сфері: звуження обсягу сприйняття, зниження об’єму і якості оперативної пам’яті, утруднення актуалізації інформації з довготривалої пам’яті.

Особливо значимі зміни відбуваються в мисленні: зростання стереотипності, різке зниження продуктивності і здатності до адекватної переробки інформації.

Запропонована класифікація дозволить виділити шість основних стратегій поведінки людей у таких ситуаціях.

Перша категорія людей – це справжні новатори, які вміють перетворювати кризи на можливості. Для них зміни – це не загроза, а стимул для розвитку. Вони володіють підприємницькою жилкою, схильні до ризику і завжди готові нових викликів. Їх відрізняє висока адаптивність, креативність та відкритість до всього нового. Ці люди бачать в будь-якій ситуації потенціал для зростання і розвитку.

Друга категорія людей – це ті, хто керується своїми інтуїтивними відчуттями. Вони вірять у свою здатність "прочитати" ситуацію і прийняти правильне рішення, не вдаючись до детального аналізу. Ці люди часто покладаються на удачу, вважаючи, що успіх залежить від сприятливого збігу обставин. Вони не складають детальних планів і готові діяти імпульсивно, сподіваючись на те, що інтуїція підкаже їм найкращий шлях.

Третя категорія людей – це раціоналісти, які довіряють більше фактам, ніж своїм відчуттям. Вони ретельно збирають і аналізують інформацію, перш ніж прийняти будь-яке рішення. Ці люди впевнені у своїх інтелектуальних здібностях і вважають, що здатні самостійно знайти оптимальне рішення будь-якої проблеми. Вони прагнуть до об'єктивності і уникають суб'єктивних оцінок. Для них важливо мати чітке уявлення про ситуацію, щоб прийняти зважене рішення.

Четверта категорія людей – це пасивні спостерігачі, які вважають, що не можуть вплинути на хід подій. Вони вірять у долю і фаталізм, вважаючи, що все, що відбувається, має свій сенс. Ці люди часто цитують Екклезіаста, кажучи, що "все минеться". Вони приймають позицію очікування, вважаючи, що будь-які їхні дії будуть марними. Вони вважають, що найкраще, що вони можуть зробити в складні часи, – це зберегти спокій і терпіння.

П'ята категорія людей – це активні борці, які не миряться з труднощами і завжди прагнуть досягти своїх цілей. Вони пов'язують своє благополуччя з високим соціальним статусом і матеріальним забезпеченням. Ці люди вірять, що успіх – це результат наполегливої праці і постійного самовдосконалення. Вони готові докласти максимум зусиль, щоб подолати будь-які перешкоди на шляху до своїх мрій. Для них важливо не тільки досягти мети, але й зайняти гідне місце в суспільстві і отримати визнання оточуючих.

Шоста категорія людей – це ті, хто звинувачує інших у своїх проблемах і вважає, що інші зобов'язані їм допомагати. Вони не бачать причин своїх невдач у собі і не готові докладати зусиль для їх вирішення. Ці люди часто висувають завищені вимоги до оточуючих і почуваються обділеними, якщо їхні очікування не виправдовуються. Вони не готові брати на себе відповідальність за своє життя і постійно шукають винних у своїх проблемах. [9, с. 28-29]

Дослідження стресорів, тобто факторів, що провокують стрес, значно збагатилися після роботи групи вчених на чолі з А. Каннером у 1981 році. Ці дослідники перевернули уявлення про те, що саме є основною причиною стресу. Вони довели, що не великі життєві катастрофи, а дрібні, повсякденні труднощі, які постійно повторюються, завдають більшої шкоди психічному здоров'ю людини. Ці труднощі можуть бути різноманітними: від дрібних неприємностей до більш серйозних проблем, які, однак, не досягають

масштабів катастрофи. Головне, що їх об'єднує – це їхня регулярність і здатність викликати негативні емоції та відчуття безпорадності. [с. 55-56]

Повсякденні труднощі, які можуть стати джерелом стресу, мають дуже широкий спектр. К. Леттнер запропонував поділити їх на кілька основних категорій: пов'язані з роботою, з міжособистісними відносинами і з виконанням різних соціальних ролей. Наприклад, до робочих стресорів відносяться перенавантаження, конфлікти з колегами, а до міжособистісних – сімейні проблеми і суперечки з сусідами. Рольові стресори виникають, коли людина намагається поєднувати кілька соціальних ролей і відчуває труднощі з виконанням кожної з них.

Суб'єктивні причини стресу можна поділити на дві основні групи. Перша група пов'язана зі стабільними характеристиками особистості, такими як темперамент, характер, особливості сприйняття дійсності. Наприклад, люди з підвищеною тривожністю можуть частіше переживати стрес у порівнянні з більш спокійними індивідами. Друга група причин стресу має динамічний характер і пов'язана з конкретними життєвими ситуаціями та подіями. При цьому важливо розуміти, що стрес виникає тоді, коли реальність не відповідає нашим очікуванням, незалежно від того, наскільки ці очікування стабільні або мінливі. (рис.1.1) [10, с.56]

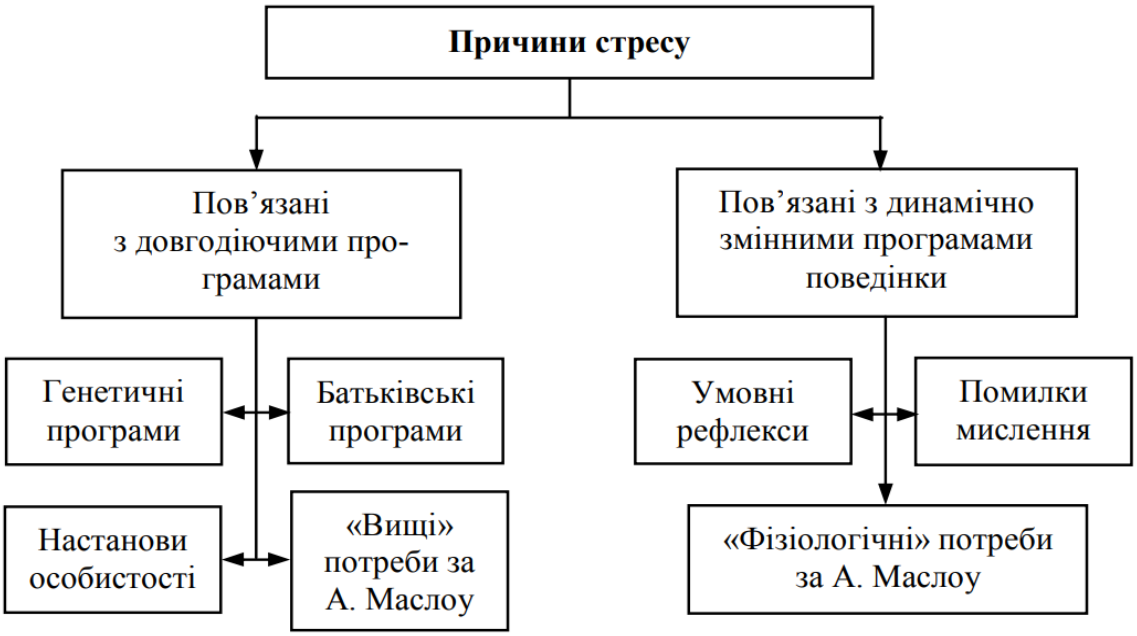

Рис. 1.1 суб'єктивні причину стресу

Соціальні фактори стали головними викликами для людського організму. Якщо наші предки боролися за виживання в дикій природі, то ми стикаємося зі стресом на роботі, в сім'ї, у соціальних мережах. Наші гени не готові до такого навантаження. В результаті, ми страждаємо від хвороб, які були невідомі нашим предкам: серцево-судинних захворювань, психосоматичних розладів, депресії. Це парадокс сучасності: ми маємо безліч технологій, але не вміємо ними користуватися так, щоб не шкодити своєму здоров'ю. [10, с. 57-58]

Наш розум прагне до гармонії та узгодженості. Коли ми стикаємося з інформацією, яка суперечить нашим уявленням про світ, ми зазвичай намагаємося захистити своє світобачення. Ми можемо ігнорувати нову інформацію, викривляти її, або ж створювати додаткові пояснення, які дозволять нам зберегти існуючу картину світу. Ці захисні механізми допомагають нам уникнути дискомфорту, але водночас можуть призводити до розвитку стресів та психологічних проблем. [10, с. 59-60]

Наші установки відіграють важливу роль у тому, як ми переживаємо стрес. Оптимістичні люди, як правило, краще справляються зі стресовими

ситуаціями, оскільки вони вірять у свої сили і здатність змінити ситуацію на краще. Песимісти, навпаки, часто відчувають себе безпорадними і схильні до затяжних депресій. Однак, важливо розуміти, що оптимізм не означає заперечення реальності. Швидше, це здатність бачити можливості навіть у складних ситуаціях. [10, с. 61-62]

Соціальне середовище, в якому ми перебуваємо, має значний вплив на наш рівень стресу. Коли ми опиняємося в ситуації, де відчуваємо себе безпорадними або не маємо можливості досягти своїх цілей, це може призвести до розвитку різних психологічних проблем, таких як тривога, страх чи навіть невроз. Відчуття безперспективності та нездатність змінити ситуацію є потужними стресорами, які можуть негативно впливати на наше психічне здоров'я.

Тривалий стрес може призвести до значних змін особистості:

- Зміна характеру. Людина може стати більш дратівливою, агресивною, підозріливою або, навпаки, апатичною і байдужою.

- Розлади психіки. Можливий розвиток таких розладів, як депресія, тривожні розлади, посттравматичний стресовий розлад.

- Соматичні захворювання. Хронічний стрес підвищує ризик розвитку різних соматичних захворювань, таких як серцево-судинні захворювання, захворювання шлунково-кишкового тракту, порушення імунітету.

Стрес не лише впливає на наше тіло, але й суттєво змінює спосіб, яким ми мислимо. Найбільш помітними є порушення таких базових когнітивних функцій, як увага і пам'ять. Крім того, стрес може впливати на нашу здатність до абстрактного мислення, прийняття рішень та творчості.

Фізіологічні зміни, викликані стресом, супроводжуються різноманітними суб'єктивними відчуттями:

Емоційні: тривога, страх, роздратування, гнів, безсилля.

Фізичні: головний біль, біль у м'язах, серцебиття, задишка, запаморочення, порушення сну.

Когнітивні: труднощі з концентрацією уваги, зниження пам'яті, проблеми з прийняттям рішень.

Стрес не лише впливає на наше тіло і розум, але й суттєво змінює наш емоційний світ. Емоційні реакції на стрес є різноманітними і залежать від індивідуальних особливостей людини, а також від тривалості та інтенсивності стресової ситуації. [10, с. 90-97]

Таким чином, вплив психологічних особливостей особистості на ефективність управління в кризових ситуаціях не можна недооцінювати. Криза породжується і долається людиною. Від того, наскільки глибоко вивчені і вміло використані особливості поведінки і мислення людини, специфіка її емоційної сфери, залежить динаміка антикризового розвитку соціально-психологічної ситуації.

До основних характеристик антикризового управління відносять: функції антикризового управління; інтеграцію і диференціацію; обмеження; поєднання формального і неформального управління; перспективність, можливість вибрати і побудувати раціональну стратегію розвитку.

До факторів, що визначають ефективність антикризового управління відносяться: професіоналізм антикризового управління і спеціальна підготовка; мистецтво управління, дане природою і отримане в процесі спеціальної підготовки; методологія розробки ризикованих рішень; науковий аналіз обстановки, прогнозування тенденцій; корпоративність; лідерство; оперативність і гнучкість управління; стратегія і якість антикризових програм; людський фактор; система моніторингу кризових ситуацій.

Психологічними принципами антикризового управління є:

1) принцип гуманності – пропонує розглядати особистість як головну цінність в системі професійних (виробничих) відносин, вимагаючи

шанобливого ставлення до кожної людини (групи осіб). Згідно з цим принципом, не дивлячись на кризові обставини, пережитий стрес і складності, необхідно спиратися на сильні сторони особистості, самостійність і ініціативу. У спілкуванні повинно бути шанобливе ставлення, яке не допускає приниження гідності, опора на етичні стандарти;

2) принцип індивідуалізації – передбачає визначення індивідуальної траєкторії розвитку кожної особистості (групи), виділення спеціальних завдань, відповідних здібностям, можливостям, особливостям;

3) принцип системності – передбачає ієрархічний і поступальний вплив на процеси, що вимагають змін. Чіткий і регламентований характер, наявність субординації і самостійності роблять процес антикризового реагування максимально результативним; психологічний супровід процесу антикризового управління персоналом.

4) діяльнісний принцип – враховує зв’язок поведінки людини з її світоглядом, цінностями. Єдність свідомості і діяльності дозволяє розглядати взаємодію свідомості і поведінки (професійної діяльності) як необхідної умови розвитку, формування особистості (групи). Варто зазначити, що теорії та концепції професійної мотивації у вітчизняній психології спираються на діяльнісний підхід;

5) принцип соціально-морального загартування – пропонує розглядати людину в контексті соціально-морального випробування. Висновки людини в ситуації морального вибору, які вимагають вольового зусилля при формуванні моральних компетенцій, вироблення певних способів цього подолання, рефлексивної позиції і імунітету;

6) принцип ціннісно-смислових утворень – пов’язаний з усвідомленням соціальної значимості морально-етичних норм і правил, позитивним ставленням до дотримання моральних норм і негативним ставленням до

їхнього порушення, має на увазі адекватний прояв співчуття, співпереживання, емоційної чуйності [6; 31].

Існує кілька підходів до визначення поняття психологічного супроводу, серед яких можна виділити наступні:

1) метод роботи, який представляє собою цілісну системно організовану діяльність, в процесі якої створюються соціально-психологічні умови для успішного навчання і психологічного розвитку кожної людини;

2) систему професійної діяльності групи фахівців, яка спрямована на створення соціально-психологічних умов для емоційного благополуччя, успішного розвитку в ситуаціях соціально-педагогічних взаємодій, організованих в рамках будь-якої установи [3].

Технологія психологічного супроводу – це комплекс взаємопов’язаних і взаємообумовлених заходів, представлених різними методами, які здійснюються усіма суб’єктами цілісного процесу з метою забезпечення оптимальних соціально-психологічних умов для збереження психічного здоров’я і повноцінного розвитку і реалізації особистості [5].

Мета психологічного супроводу персоналу в процесі кризи – підтримання оптимального рівня трудової активності, створення умов для повноцінної реалізації професійно-психологічного потенціалу особистості, задоволення її потреб в процесі діяльності.

Висновки до першого розділу

Аналіз представлених джерел дозволяє зробити висновок, що криза є складним і багатогранним явищем, яке може виникати в різних сферах життя людини. Вона характеризується як динамічний стан, що супроводжується різноманітними психологічними, фізіологічними та соціальними змінами. Кризи можуть бути різними за своєю природою, тривалістю та інтенсивністю,

але всі вони є викликом для особистості і вимагають мобілізації внутрішніх ресурсів для подолання.

Важливим аспектом є розуміння того, що реакція на кризу є суто індивідуальною і залежить від багатьох факторів, таких як особистісні особливості, життєвий досвід, соціальне оточення. Одні люди можуть успішно подолати кризу, а інші можуть зазнавати тривалих психологічних труднощів.

Дослідження показують, що кризи можуть бути спровоковані різними факторами, включаючи втрати, зміни соціального статусу, травматичні події, стресові ситуації на роботі та в сім'ї. Крім того, важливу роль відіграють особистісні особливості людини, такі як рівень оптимізму, впевненість у собі та здатність до адаптації.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЗДАТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ДО ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ

2.1. Організація дослідження особливостей прояву здатності особистості до подолання кризових ситуацій.

Дослідження проводились на базі товариства з обмеженою відповідальністю «Балістика». У досліджені приймали участь чоловіки та жінки у кількості 50 осіб – співробітники організації віком від 20 до 62 років

Управління кризами вимагає глибокого аналізу та застосування емпіричних досліджень, які можуть виявити ефективні стратегії подолання кризових ситуацій. Досвід країн, які проходили через різноманітні кризи, підтверджує важливість збору даних про поведінку населення та його реакцію на стресові фактори.

Аналіз таких даних дозволяє вченим сформувати моделі, що описують, як індивіди адаптуються до змінених умов, як ресурси вважаються найціннішими в часи кризи, та які методи самоорганізації виявляються най успішними. Такі дослідження не лише сприяють теоретичному розумінню механізмів управління, а й мають практичне значення для розробки рекомендацій у межах суспільств, що переживають кризи. Таким чином, емпіричні дослідження слугують як основою для формування політики, та і інструментом для підвищення ефективності управлінських рішень.

Реакції індивідів на кризові ситуації варіюються в залежності від їхнього емоційного інтелекту, минулого досвіду та соціального оточення. Наприклад, дослідження показують, що особи з високим рівнем емпатії частіше знаходять способи підтримки інших у важкі моменти, що, в свою чергу, позитивно впливає на їхнє власне психоемоційне самопочуття.

Однак існують і випадки, коли фактори призводять до ізоляції та депресії, свідчачи про важливість соціального капіталу в процесі подолання криз. Аналіз даних показує, що індивіди, які користуються сильними соціальними зв'язками, здатні швидше адаптуватися до змін і менш схильні до негативних наслідків криз.

Підбір діагностичного матеріалу є ключовим етапом у проведенні будь-якого дослідження. Для отримання достовірних результатів необхідно ретельно відбирати методики та засоби, які відповідають поставленим завданням. Оптимальний діагностичний набір повинен включати як інформативні методики, що дозволяють отримати якісні дані, так і необхідне технічне забезпечення для проведення дослідження. Крім того, важливо розробити чітку процедуру обстеження, яка буде включати послідовність дій, використання стандартних інструментів та оформлення результатів. Тільки за таких умов можна забезпечити високу якість діагностики та отримати достовірні результати.

З метою ефективного дослідження психологічних методів подолання кризових ситуацій в організації необхідно розробити чіткий план системи підготовки до діагностики:

Перший етап – слід провести детальний аналіз існуючих наукових досліджень та теорій, що стосуються кризових ситуацій в організації. Це дозволить визначити найбільш актуальні питання та обрати оптимальні методи дослідження.

Другий етап – необхідно розробити інструментарій дослідження, тобто вибрати або розробити методи збору даних (анкети, інтерв'ю, спостереження тощо), які дозволять отримати необхідну інформацію.

Третій етап – систематизувати результати дослідження, узагальнити отриману інформацію та розробити конкретні пропозиції щодо впровадження ефективних психологічних методів у кризових ситуаціях.

Кризові ситуації часто призводять до розвитку психологічних проблем, таких як депресія, тривога, посттравматичний стресовий розлад. Тому дослідження механізмів подолання криз є важливим для розробки ефективних психологічних інтервенцій.

Дослідження копінг-механізмів та ресурсів особистості сприяє розвитку теоретичних моделей особистості та розуміння її адаптивних можливостей.

Виділення різних способів, за допомогою яких люди справляються з кризовими ситуаціями, дозволить розробити більш індивідуальні підходи до психологічної допомоги.

Психологічне тестування є одним з найпоширеніших методів, який дозволяє оцінити індивідуальні особливості реакції людини на стрес і кризи. За допомогою тестів можна визначити, які саме стратегії подолання труднощів використовує людина, а також виявити потенційні ризики розвитку психічних проблем.

Важливим аспектом будь-якого наукового дослідження є використання тестових методик, які відповідають суворим науковим стандартам, таким як валідність, надійність, точність та однозначність.

Об’єктом дослідження стала організація ТОВ «Балістика», яка знаходиться в місті Київ. Це українська компанія, що виробляє військове спорядження.

У досліджені взяли участь 50 працівників організації віком від 20 до 62 років, які працювали на постійній основі. Дослідження було організовано в

три етапи: теоретичне обґрунтування, збір емпіричних даних та їх подальший аналіз.

Досліджувані працівники організації мають більше взаємодію з машинним механізмом, але гіпотеза передбачає стресові фактори, що можна прослідкувати в роботі, де можуть виникати кризові ситуації. Швеї, які працюють за швейними машинами можуть мати кризу через проблеми у виконанні роботи, оскільки будуть вбачати свою не компетентність. Менеджери, які працюють у магазинах спілкуються на пряму з клієнтами, які купляють вироби організації. Працівники цієї сфери мають властивість швидко «вигорати».

Здатність особистості долати кризові ситуації залежить від низьки психічних факторів, таких як самооцінка, рівень тривожності, статегії копінгу, соціальна підтримка.

Особи з високим рівнем самооцінки та ефективними стратегіями копінгу демонструють кризових ситуацій.

Соціальна підтримка відіграє важливу роль у подоланні кризових ситуацій, посилюючи здатність особистості до успішності до успішного їх вирішення.

У досліджені було запроваджено метод стандартизованого тестування із використанням таких методик: методика «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації» (автор В.В. Бойко); методика «Самооцінка психологічної адаптивності» (Н. П. Фетискин,В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов); методика діагностики професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. джексон, в адаптації Н.Е. Водоп’янова); методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюववиї).

Для обробки даних ми використаємо комп’ютерну программу IMB SPSS Statistics. Основою перевагою програмного комплексу SPSS є найширше охоплення існуючих статистичних методів, що поєднується з великою засобів візуалізації результатів обробки.

2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження.

У дослідження було взято методику «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації» (автор В.В. Бойко).

Це психологічні інструмент, розроблений українським психологом В.В. Бойком, який дозволяє визначити індивідуальний стиль поведінки людини в стресових ситуаціях. За результатами опитуванння можна з’ясувати, до якого типу належить людина: А, В або проміжного типу АВ

Щоб розробити ефективні стратегії подолання стресу, необхідно провести самоаналіз і визначити свій індивідуальний стиль реагування на стресові ситуації. Це дозволить зрозуміти, які фактори найбільше впливають на тебе і як ти можеш змінити свою реакцію на них.

Науковці виявили, що певний тип особистості, який називають "тип А", схильний до більшого стресу та, як наслідок, до різних захворювань. Цей тип характеризується певними рисами характеру та поглядами на життя, які провокують розвиток стресових ситуацій. На відміну від людей типу "А", особистості типу "В" рідше стикаються з психологічними проблемами в процесі взаємодії з оточенням. Щоб ефективно боротися зі стресом, необхідно визначити, до якого типу належите ви, і на основі цього підібрати індивідуальні стратегії подолання стресу.

Люди відрізняються за своїми особистісними характеристиками, які можна умовно поділити на два типи: А та В. Кожен з нас має унікальне поєднання цих рис. Деякі люди більше схожі на тип А, інші – на тип В, а ще є

ті, хто поєднує в собі характеристики обох типів. Незалежно від того, до якого типу ви належите, важливо пам'ятати, що навіть незначні події можуть викликати стрес і негативно вплинути на ваше здоров'я.

Для людей типу А характерна висока мотивація досягнення успіху. Вони амбітні, працелюбні і ставлять перед собою високі цілі. Однак, їхня орієнтація на результат і конкуренція часто призводять до стресу і проблем зі здоров'ям.

Люди типу В демонструють спокійну і врівноважену поведінку. Вони не поспішають, не виявляють агресії і не відчувають постійного тиску часу. Їм притаманна розслабленість і відсутність гострої потреби в досягненні. Вони більше цінують спокій і гармонію.

Опитувальник складається з низки тверджень, на які респондент має відповісти, обираючи один із запропонованих варіантів («1» - погоджуєтесь з твердженням, «5» - повністю згодні). За підсумками опитування підраховується кількість балів за кожним типом поведінки, і на основі отриманих даних робиться висновок про домінуючий тип.

Методика неодноразово перевірялася на різних групах людей і показала високу надійність. Опитувальник легко зрозуміти і заповнити.

Результати опитувальника можна використовувати для розробки індивідуальних рекомендацій щодо управління стресом.

Дослідження також проводились за методикою «Самооцінка психологічної адаптивності» (Н. П. Фетискин,В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов).

Це психологічний інструмент, призначений для оцінки здатності людини успішно адаптуватися до змін та викликів навколишнього середовища. Вона дозволить визначити, наскільки ефективно людина справляється зі стресовими ситуаціями, будує стосунки з іншими та досягає своїх цілей.

Дослідження за цією діагностичною методикою показують, що люди з низьким рівнем адаптивності більш схильні до стресу і переживають кризи

гостріше. Саме тому пропонується оцінити рівень адаптивності кожного працівника організації. Це допоможе нам зрозуміти, які співробітники організації потребують додаткової підтримки для того, щоб краще справлятися зі стресовими ситуаціями.

Методика зазвичай представлена у вигляді опитувальника, який складається з низки тверджень. Кожне твердження стосується певного аспекту адаптації, наприклад, здатність справлятися зв стресом, будувати стосунків, досягати цілей. Респонденти повинен оцінити, наскільки він згоден з кожним твердженням за певно шкалою (так або ні).

Результати опитувальника зазвичай подаються у вигляді профілю, який відображає сильні та слабкі сторони адаптації. На основі цього профілю можна зробити висновки про загальний рівень адаптивності та визначити напрямки для подальшої роботи над собою.

Методика діагностики професійного «вигорання» за опитувальником К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп’янова.

Методика грунтується на моделі професійного вигорання, розробленій К. Масач і С. Джексон.

Метою опитувальника є оцінка ризику синдрому вигорання у фахівців, які працюють у стресових умовах.

Цей опитувальник є універсальним інструментом і може бути ефективно застосований у різних сферах діяльності, таких як медицина, освіта, бізнес та управління. Він дозволяє не лише виявити ранні ознаки професійного вигорання, але й розробити індивідуальні програми профілактики та корекції, спрямовані на оптимізацію робочого середовища та зниження емоційного напруження.

Результати, отримані за допомогою цього опитувальника, є цінним інструментом для підготовки керівників. Вони дозволяють розробити ефективні програми навчання, спрямовані на підвищення їхньої обізнаності

щодо проблем вигорання персоналу та надання необхідних знань і навичок для створення сприятливого психологічного клімату в колективі.

Професіонали, які працюють у сфері соціальних послуг, часто стикаються з підвищеним ризиком розвитку професійного вигорання. Це пов'язано зі специфікою їхньої роботи, яка вимагає постійного емоційного залучення та взаємодії з людьми, що переживають складні життєві ситуації.

Постійне напружене спілкування в рамках професійної діяльності, а також вплив інших стресових факторів, можуть призвести до розвитку синдрому вигорання. Цей стан проявляється у вигляді емоційного виснаження, зниження емпатії, відчуття цинізму та втрати інтересу до роботи. Люди, які переживають вигорання, часто відчувають відчуження від колег, клієнтів та навіть від самих себе.

Методика діагностики на професійне «вигорання» містить три шкали: «емоційне виснаження», «деперсоналізація», «редукція особистих досягнень».

Шкала "Емоційного виснаження" вимірює ступінь емоційного виснаження, яке викликане професійною діяльністю. Високі бали за цією шкалою свідчать про те, що людина відчуває глибоку втому, емоційне спустошення, апатію та пригніченість, пов'язані з роботою. Максимальна кількість балів за цією шкалою – 54.

Шкала "Деперсоналізація" дозволяє оцінити, наскільки людина відчуває себе відсторонено від колег по роботі та як вона сприймає своє місце в колективі. Високі бали за цією шкалою вказують на те, що людина відчуває себе байдужою до інших людей, формально ставиться до своїх обов'язків і вважає, що до неї ставляться несправедливо. Максимальна кількість балів за цією шкалою – 30.

Теоретичною основою нашого дослідження стала концепція копінгу, яка передбачає, що люди використовують різні стратегії для подолання стресових ситуацій.

Методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюववиї) є одним з найбільш поширених і валідних інструментів для оцінки індивідуальних стратегій подолання стресу.

Методика дозволяє виявити широкий спектр стратегій, які люди використовують для подолання стресу, від активних (наприклад, вирішення проблеми) до пасивних (наприклад, уникнення). Передбачає, що вибір копінг-стратегії залежить від конкретної стресової ситуації.

Методика дозволяє виявити індивідуальні особливості копінг-поведінки різних людей.

Для емпіричної перевірки цієї концепції було застосовано опитувальник «Діагностики копінг-поведінки в стресових ситуаціях», розроблений у 1990 році. Цей інструмент дозволив нам ідентифікувати три основні типи копінг-поведінки:

завдання-орієнтовану;

емоційно-орієнтовану;

орієнтовану на уникнення.

Респондент оцінює частоту використання кожної з запропонованих копінг-стратегій в різних життєвих ситуаціях. Аналіз отриманих даних за допомогою ключа обробки дозволить нам оцінити, які саме стратегії подолання стресу є найбільш характерними для нашої вибірки. На основі отриманих данних будується профіль копінг-поведінки, який дозволяє виявити домінуючі стратегії, а також ті, які використовуються рідко або неефективно.

Методика дозволяє ідентифікувати, які саме стратегії подолання стресу переважають у конкретної людини. Це може бути корисно для розуміння її

психологічного профілю та схильності до певних типів реакцій на стресові ситуації.

Опитувальник допомагає виявити такі стратегії, які можуть погіршувати ситуацію або призводити до розвитку психологічних проблем. Наприклад, постійне уникнення проблем може призвести до їх накопичення.

Деякі копінг-стратегії, такі як тривала напруга або придушення емоцій, можуть сприяти розвитку фізичних захворювань. Методика дозволяє виявити такі ризики на ранніх етапах.

Неефективні копінг-стратегії можуть призвести до розвитку депресії, тривожних розладів та інших психічних проблем.

У деяких сферах, наприклад, у спорті або бізнесі, здатність ефективно справлятися зі стресом є важливим фактором успіху. Методика може допомогти оцінити потенціал людини в цих сферах.

На основі результатів опитування психолог може розробити індивідуальну програму роботи, спрямовану на розвиток більш адаптивних копінг-стратегій та зменшення впливу стресу.

Висновки до другого розділу.

Проведене дослідження мало на меті оцінити рівень психологічного стресу серед працівників організації ТОВ «Балістика» та визначити ефективність стратегії його подолання.

За допомогою психологічного тестування було опитано 48 працівників віком від 20 до 60 років.

Проведення дослідження було спрямоване на оцінку рівня психологічного стресу серед працівників ТОВ «Балістика» та визначення ефективних стратегій його подолання.

За допомогою комплексу психологічних методик, таких як «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації»,

«Самодіагностика психологічної адаптивності», «Діагностика професійного «вигорання»», «Дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях».

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕНННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЗДАТНОСТІ ДО ПОДОЛАННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Результати дослідження особливостей прояву здатності особистості до подолання.

Дослідження проводилось в організації ТОВ «Балістика», де опитування проходило понад 50 респондентів.

Для проведення дослідження було взято наступні методики: методика «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації» (автор В.В. Бойко); методика «Самооцінка психологічної адаптивності»; методика діагностики професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Е. Водоп’янова); методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюової)

За результатами опитувальника самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації (автор В.В. Бойко) виявлені наступні характеристики (рис. 3.2.).

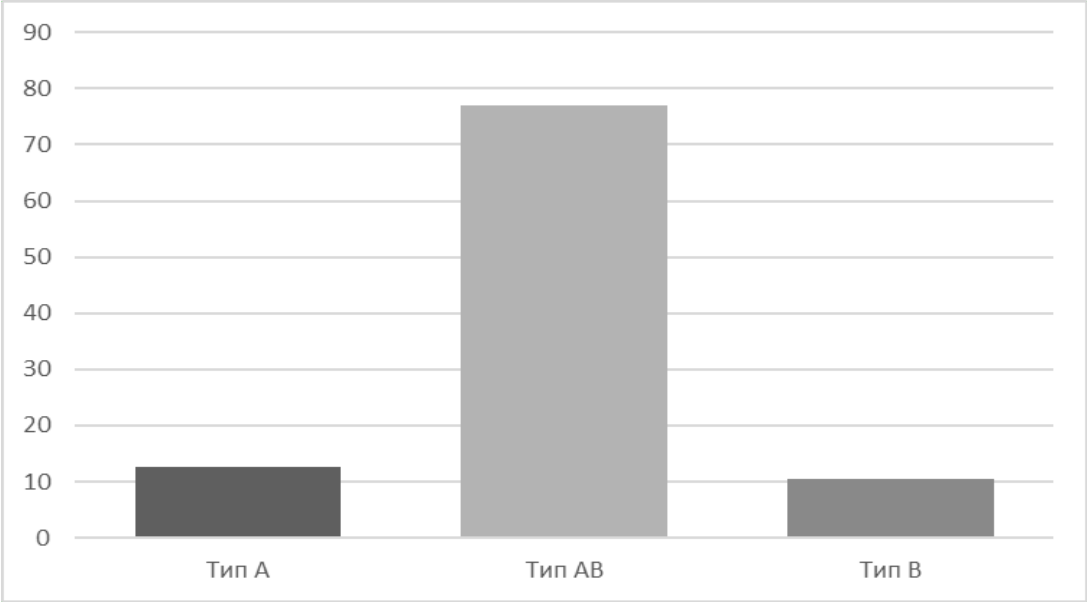

Рис. **3.1. Результати досліджуваних за Опитувальником самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації (автор В.В. Бойко).**

Наведена діаграма відображає розподіл респондентів за типами поведінки в стресовій ситуації згідно з методикою В.В. Бойко. Виділяють три типи основних типи:

1) тип А характеризується високою активністю, амбітністю, нетерплячістю, схильністю до конкуренції та агресії;

2) тип В характеризується спокоєм, розслабленістю, відсутністю поспіху, доброзичливістю;

3) тип АВ комбінує риси обох типів, є проміжним варіантом.

Згідно з діаграмою, переважно більшість респондентів демонструють тип поведінки АВ. Це свідчить про те що більшість людей поєднують в собі риси як Типу А, так і типу В, тобто є досить гнучкими і можуть адаптуватися до різних ситуацій.

Респонденти з типом А представлено значно меншою кількістю. Це може вказувати на те, що досліджуваній групі відносно небагато людей з вираженими рисами типу А, такими як підвищена тривожність, агресивність та нетерплячість.

Тип В також представлений невеликою кількістю респондентів. Це може свідчити про те, що в досліджуваній групі відносно небагато людей з вираженими рисами типу В, таких як спокій, розслабленість та відсутність амбіцій.

Оскільки більшість людей мають проміжний тип поведінки, при роботі з ними необхідно враховувати їх індивідуальні особливості та комбінації рис.

За результатами опитувальника Опитувальником «Самооцінкою психологічної адаптивності» виявлені наступні характеристики (рис. 3.2.).

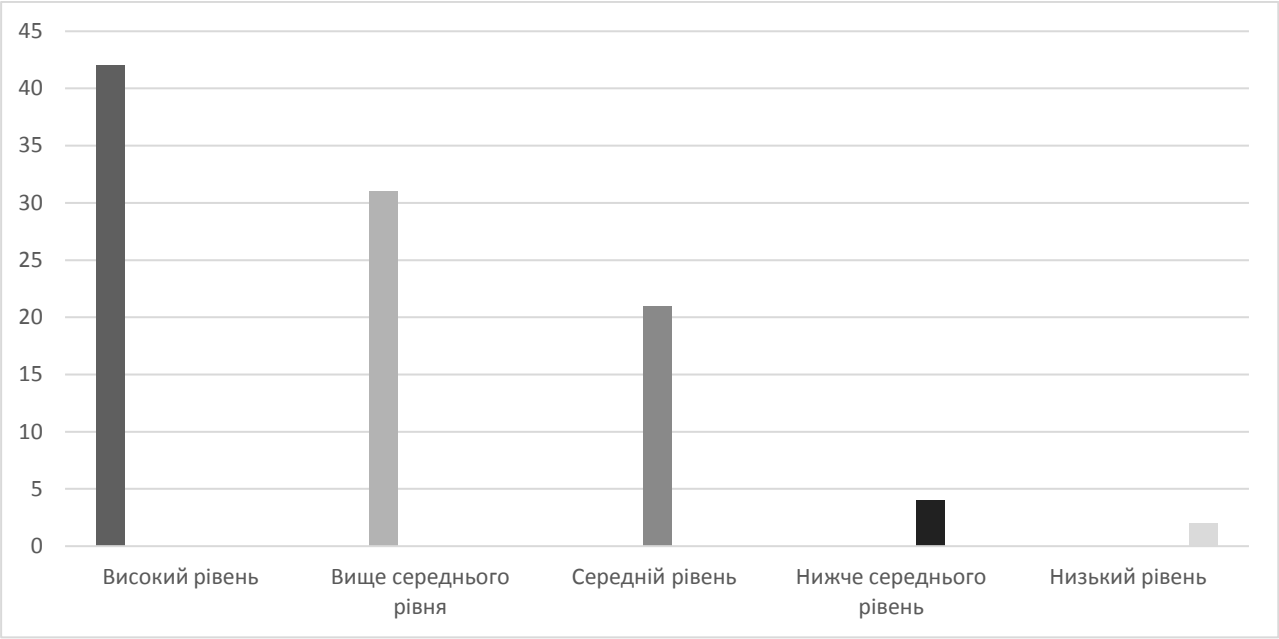

Рис. **3.2. Результати досліджуваних за Опитувальником «Самооцінкою психологічної адаптивності» (Н. П. Фетискин,В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов), рівні адаптивності.**

Найбільша кількість респондентів має високий рівень адаптивності. Це свідчить про те, що більшість учасників дослідження добре адаптовані до свого оточення, здатні ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями та досягати своїх цілей.

Значна кількість респондентів також демонструє вище середнього рівня адаптивності. Ці люди, як правило відчувають себе комфортно в більшості ситуацій, але можуть відчувати деякі труднощі в окремих випадках.

Частина респондентів зі середнім рівнем адаптованості також присутня. Це означає, що деякі учасники дослідження можуть відчувати труднощів в адаптації до нових умов або окремих соціальних ситуаціях.

Найменша кількість респондентів відноситься до цих категорій. Це свідчить про те, що лише невелика частина учасників дослідження відчуває значні труднощі в адаптації до свого соціального оточення. У цю кількість респондентів можуть входити працівники, які тільки прийшли до організації та нещодавно почали працювати.

Для людей з низьким рівнем адаптивності можуть біти розроблені спеціальні програми, спрямовані на розвиток навичок соціальної взаємодії, управління стресом та підвищення самооцінки.

За результатами діагностики професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Е. Водоп'янова) виявлені наступні характеристики. (рис. 3.3.)

Більшість респондентів демонструє низький рівень емоційного виснаження, що є позитивним показником і свідчить про відсутність значної емоційної втоми.

Також продивляється низький рівень деперсоналізації у більшості респондентів демонструють, що свідчить про збереження емпатії та позитивного ставлення до колег і клієнтів.

За результатами було побачено, що редукція особистісних досягнень розподілена майже рівномірно між рівнями. Це може свідчити про те, що деякі респонденти втрачають інтерес до роботи та відчувають зниження професійної самооцінки.

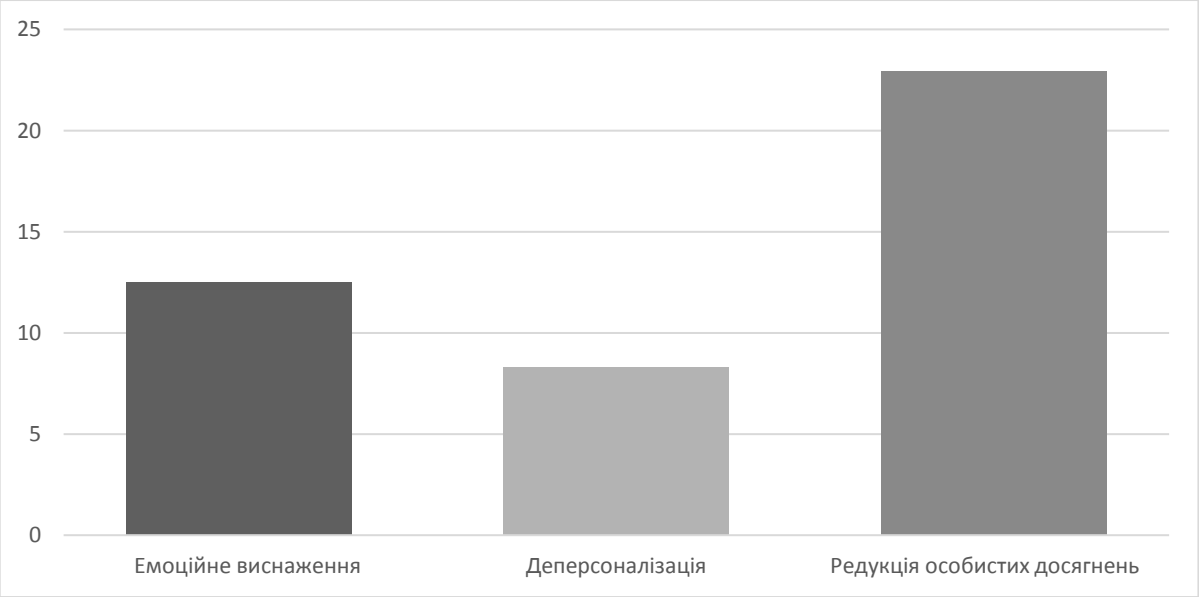

Рис. 3.3. **Результати досліджуваних за діагностикою професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Е. Водоп'янова), високий рівень вигорання.**

Бачимо невелику кількість респондентів, які мають високий рівень емоційного виснаження. Це означає, що вони відчувають себе емоційно виснаженими, знесиленими та вигорілими на роботі.

Дуже низька кількість респондентів демонструє високий рівень деперсоналізації. Це вказує на те, що вони відчувають емоційне відсторонення від своїх колег, клієнтів або роботи в цілому, ставляться до них цинічно і формально.

Більшість працівників, не зважаючи на інші складові з середніми або низькими рівнями, мають високий рівень редукції особистих досягнень. Це означає, що вони відчувають зниження самооцінки, втрачають інтерес до роботи та відчувають, що не досягають успіху у своїх професійних діяльності. Вони можуть відчувати, що їхня робота не має сенсу і не приносить задоволення.

Працівники з високим рівнем вигорання потребують особливої уваги. Їм можуть бути потрібні індивідуальні консультації, зміна робочих завдань або додаткова підтримка з боку керівництва.

Високий рівень вигорання серед деяких працівників є серйозною проблемою, яка може негативно вплинути на продуктивність, здоров’я і добробуту як окремих співробітників, так і всієї організації в цілому. Для вирішення цієї проблеми необхідно вживати комплексних заходів, спрямованих на покращення умов праці, зміцнення психологічного здоров’я працівників і створення сприятливої атмосфери в колективі.

За результатами дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюववиї) виявлені наступні характеристики (рис. 3.4.).

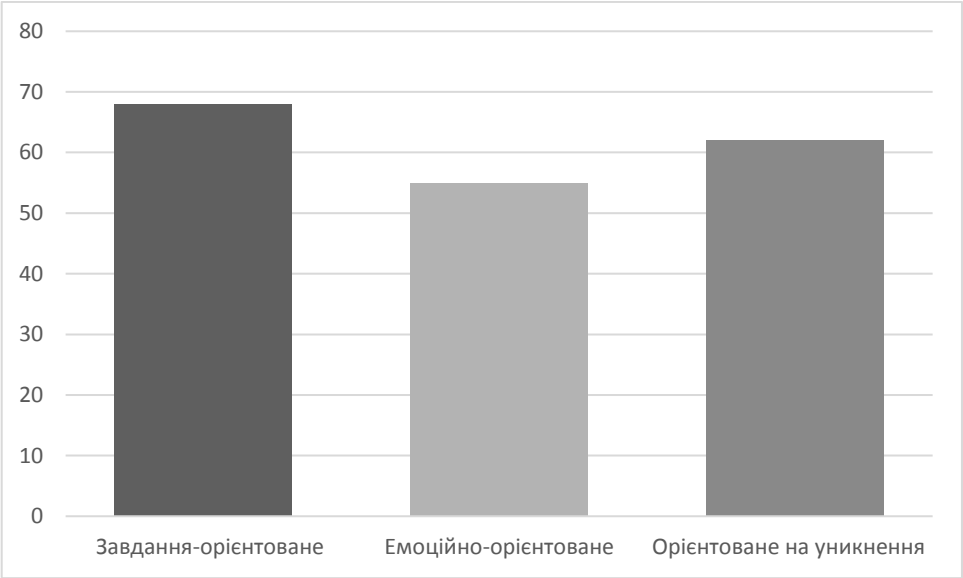

Рис. 3.4. **Результати середнього значення досліджуваних за методикою дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюववиї)**

Найбільше серед опитуваних спостерігається переважне обирання завдання-орієнтованої стратегії. Це свідчить про те, що більшість учасників дослідження, стикаючись зі стресовими ситуаціями, намагаються активно діяти для їх вирішення.

Респонденти також звертають увагу на свої емоції, але в меншій мірі, ніж на активні дії.

Також спостерігається обирання стратегії уникнення серед досліджених працівників. Це означає, що учасники дослідження, як правило, уникають уникання проблем.

Отримані результати відповідають загальним тенденціям дослідження копінгу. Більшість людей прагнуть активно вирішувати проблеми, а не уникати їх. Це свідчить про адаптивність і прагнення до контролю над ситуацією.

Аналізуючи отримані дані свідчать про те, що більшість учасників дослідження використовують завдання-орієнтовані стратегії для подолання

стресу. Це свідчить про їхню адаптивність і прагнення контролювати ситуацію. Однак, для більш повторного розуміння механізмів копінгу необхідні додаткові дослідження.

Розглядаючи дані отримані по методиці «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації» (автор В.В. Бойко), ми бачимо розподіл респондентів за типами особистості А, В та АВ.

Більшість респондентів у кількості 37 осіб відносіться до типу АВ, що свідчить про те, що чисті типи А та В є менш поширеними. Це вказує на те, що більшість людей мають комбінацію характеристик обох типів. (рис. 3.1)

Низька кількість респондентів, які чітко відносяться до типу А або В, може бути пов’язана з тим, що ці типи є ідеалізованими моделями, а в реальному житті люди зазвичай проявляють більш складні комбінації рис.

Для більш глибокого розуміння відмінностей між типами А, В та АВ необхідно провести додатковий аналіз за іншими параметрами, такими як рівень стресу, здоров’я, ефективність роботи тощо.

Результати дослідження підтверджують, що типологія особистості за принципом А та В є спрощеною. Більшість людей мають комбінацію характеристик обох типів.

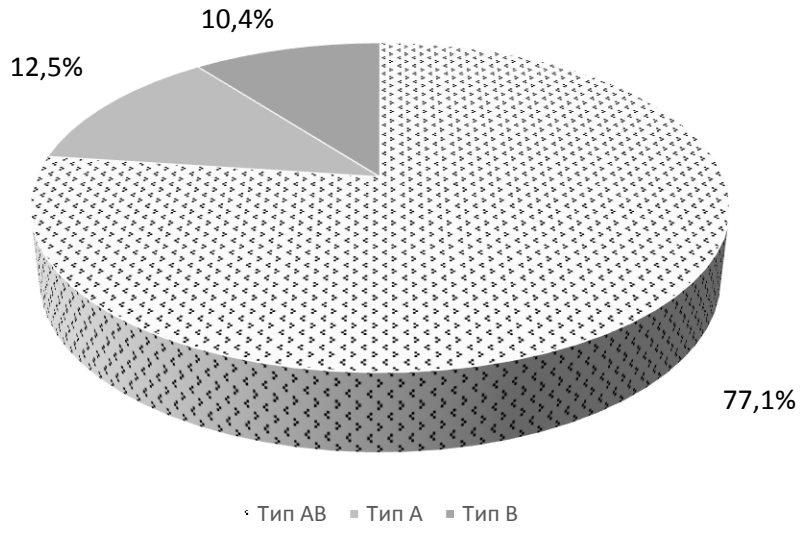

Рис. **3.1.1. Відсоткове значення виявлення типу особистості респондентів**.

Методика «Самооцінка психологічної адаптивності» дозволяє побачити наступне:

Найбільша частка респондентів (42%) має високий рівень адаптивності. Це позитивний показник, який свідчить про те, що більшість працівників добре адаптувались до свого робочого середовища.

Значна частина працівників (31%) має вище середнього рівень адаптивності.

Лише невелика частина працівників (4% та 2%) має нижче середнього та низький рівень адаптивності відповідно.

Таблиця. 3.1.2.

Відсоткове значення рівня адаптивності серед працівників

Рівень адаптивності	Кількість респондентів	Відсоток від загальної кількості
Високий (8-10 балів)	20	42%
Вище середнього (6-7 балів)	15	31%
Середній (5 балів)	10	21%
Нижче середнього (3-4 бали)	3	4%
Низький (2-3 бали)	2	2%

Загалом, рівень адаптивності працівників є досить високим. Більшість співробітників вміло справляються зі стресовими ситуаціями та добре адаптовані до свого робочого середовища.

Однак, є невелика група працівників з низьким рівнем адаптивності. Цим співробітникам може знадобитися підтримка для подолання труднощів та підвищення їхньої стійкості до стресу.

Можливі причини низького рівня адаптивності: особливості особистості, проблеми зі здоров'ям, складні життєві ситуації, невідповідність вимог роботи, конфлікти в колективі тощо.

Використовуючи методику діагностики професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. джексон, в адаптації Н.Е. Водоп'янова) ми отримали наступні результати.

1. «Емоційне виснаження»:

Більшість респондентів демонструють низький рівень емоційного виснаження, що свідчить про відсутність значної втоми та виснаження, пов'язаних з роботою.

Значна частина респондентів має середній рівень емоційного виснаження, що може вказувати на деяку втому та потребу в відпочинку.

Невелика кількість респондентів демонструє високий рівень емоційного виснаження, що свідчить про наявність проблем, пов'язаних з роботою, які потребують уваги.

2. «Деперсоналізація»:

Більшість респондентів демонструють низький рівень деперсоналізації, що свідчить про відсутність негативного ставлення до колег, клієнтів та роботи в цілому.

Невелика частина респондентів має середній рівень деперсоналізації, що вказує на анявність деяких проблем у взаємодії з оточуючими.

Незначна кількість респондентів демонструє високий рівень деперсоналізації, що може свідчити про серйозні проблеми у взаємовідносинах на роботі.

3. «Редукція особистих досягнень»:

Більшість респондентів демонструють низький рівень редукції особистих досягнень, що свідчить про те, що вони позитивно оцінюють свої професійні досягнення.

Значна частина респондентів має середній рівень редукції особистих досягнень, що може вказувати на деяку невдоволеність своїми досягненнями, як наслідок зменшення самооцінки.

Невелика кількість респондентів демонструє високий рівень редукції особистих досягнень, що свідчить про низьку самооцінку та невпевненість у своїх силах.

Позитивний зв’язок з емоційним благополуччям. Висока самооцінка пов’язана з позитивними емоціями та низьким рівнем депресивних симптомів. Це свідчить про те, що люди з позитивною самооцінкою краще справляються зі стресом та мають більш оптимістичний погляд на життя.

Існує позитивна кореляція між самооцінкою та вираженням позитивних емоцій. Це означає, що людина з високою самооцінкою, як правило, більш емоційна стабільні та схильні до позитивного сприйняття світу.

Самооцінка негативно корелює з депресивними симптомами. Люди з низькою самооцінкою більш схильні до депресивних станів та негативних емоцій.

Висока самооцінка асоціюється з використанням більш адаптивних копін-стратегій, таких як задача-орієнтовані, що свідчать про активне вирішення проблем.

Негативний вплив на психологічне благополуччя. Вигорання пов’язане з низькою негативних наслідків, таких як зниження самооцінки, депресія, відчуження та використання неефективних копінг-стратегій.

Вигорання (емоційне виснаження, редукція особистісних досягнень) негативно корелює з самооцінкою, позитивними емоціями та довірою до інших. Це свідчить про те, що вигорання пов’язане з негативними змінами в психологічному стані людини.

Існує позитивна кореляція між вигоранням та використанням таких копінг-стратегій, як уникнення.

Вибір копінг-стратегії впливає на рівень вигорання. Люди, які використовують стратегію уникнення, більш схильні до вигорання, ніж т, хто активно вирішує проблеми.

Розглядаючи копінг-стратегії як механізми адаптації можна зробити такі підпункти:

Таблиця 3.1.2.

Результати дослідження зображені в середньому значенні за методиками

	Середнє значення	Кількість можливих респондентів
«Опитувальник самодіагностики типу поведінки»	90,3125	49
«Самооцінка психологічна адаптація»	4,2708	48
«Вигорання»: Емоційне виснаження	14,7917	50
«Вигорання»: Деперсоналізація	4,5833	50
«Вигорання»: Редукція особистих досягнень	36,2292	50
Дослідження копінг-поведінки: Завдання-орієнтоване	50,5000	48
Дослідження копінг-поведінки: Емоційно-орієнтоване	49,0417	48
Дослідження копінг-поведінки: Уникнення	49,6458	48

Завдання-орієнтована стратегія пов’язана з більш високою самооцінкою та меншим рівнем вигорання. Вона передбачає активні дії для вирішення проблеми, що сприяє кращому психологічному благополуччю.

Емоційно-орієнтований копінг передбачає, що вираження емоцій також може бути корисним, але його ефективність залежить від інших використовуваних стратегій.

Стратегія уникнення – найменш ефективна і пов’язана з підвищеним ризиком вигорання.

Середнє значення за шкалою «Самооцінка психологічної адаптації» вказує на досить високий рівень адаптації у вибірці. Це може свідчити про те, що більшість респондентів відчувають себе досить добре і впевнено в собі.

Середнє значення за шкалою «Емоційного виснаження» вказує на помірний рівень емоційного виснаження. Це може бути пов’язано з повсякденним стресом і вимогам сучасного життя.

Досить низький середній бал за шкалою «Деперсоналізація» свідчить про те, що респонденти в цілому не відчувають емоційного відсторонення від інших людей.

Середній бал за шкалою «Редукція особистих досягнень» є досить високим, що може вказувати на те, що респонденти схильні недооцінювати свої досягнення або відчувати, що вони не досягати своїх цілей.

Високий середній бал за копінг-стратегією «Завдання-орієнтоване» свідчить про те, що більшість респондентів активно намагаються вирішувати проблеми і впливати на ситуацію.

Також досить високий бал за копінг-стратегією «Емоційно-орієнтоване» вказує на те, що респонденти звертають увагу на свої емоції та намагаються їх регулювати.

Середній бал за копінг-стратегією «Уникнення» також досить високий, що може свідчити про те, що респонденти іноді намагаються уникнути проблемних ситуацій.

На основі наданих даних можна зробити висновок, що більшість респондентів демонструють досить високий рівень психологічної адаптації і використовують різноманітні стратегії для подолання стресу. Однак, присутні також ознаки емоційного виснаження і схильності до недооцінки своїх досягнень.

3.2. Тренінгова програма щодо подолання кризових ситуацій в організації та рекомендації

Психосоціальна допомога охоплює широкий спектр послуг, прямованих на підтримку людей, які переживають складні життєві ситуації. Вона включає в себе створення груп підтримки для дорослих і дітей, які зазнали втрат або переживають горе.

Крім того, використовуються методики корекції фобій, засновані на роботі з травматичними спогадами. Індивідуальні консультації з психологом надають персоналізовану підтримку та допомогу в подоланні складних життєвих обставин.

Важливе місце в системі психосоціальної допомогу в подоланні складних життєвих обставин. Важливе місце в системі психосоціальної допомоги займають спеціальні методи швидкого реагування в кризові ситуації, такі як психологічний і психобіографічний дебрифінг.

Життєстійкість відіграє ключову роль у тому, як людина сприймає стресові ситуації та реагує на них. Люди з високим рівнем життєстійкості, як правило оцінюють складні події менш травматичними і демонструють більш активність у пошуку ефектних способів подолання труднощів. Це проявляється у виборі більш адаптивних копінг-стратегій. Спрямованих на вирішення проблеми, а не на уникнення її. Однак, незважаючи на очевидний зв’язок між життєдіяльністю у науковій літературі.

Копінг-стратегії – це різноманітні способи, які люди використовують для того, щоб впоратися зі стресовими ситуаціями. Коли ми стикаємося з труднощами, то шукаємо способи зменшити негативний вплив стресу на наше

психічне та фізичне здоров'я. Копінг-ресурси – це внутрішні сили та зовнішні фактори, які допомагають нам ефективніше справлятися зі стресом. Вони можуть включати в себе особистісні якості, соціальну підтримку, навички вирішення проблем та інші фактори.

Виділяємо три типи копінгу:

- Копінг, націлений на оцінку. Цей тип копінгу передбачає аналіз ситуації, пошук її сенсу та розробку стратегій для подолання. Людина намагається зрозуміти, що саме відбувається і чому, і як до цього ставитися.

- Копінг, націлений на проблему. Тут людина зосереджується на безпосередньому вирішенні проблеми, яка виникає стрес. Вона шукає способи змінити ситуацію або адаптуватися до неї.

Щоб надати клієнту максимально ефективну допомогу, психолог на початковому етапі взаємодії проводить ретельну діагностику. Це передбачає проведення поглибленої співбесіди, а в деяких випадках – додаткових психологічних тестів.

Метою таких діагностик є отримання детальної інформації про особливість клієнта, його проблеми та ресурсів. Завдяки цьому психолог може скласти більш точне уявлення про причини труднощів клієнта та розробки індивідуальний план психологічної допомоги.

Різні рівні потреб людини пов'язані з певними видами стресу та відповідними стратегіями подолання.

Рівень самоактуалізації, за теорією Абраха Маслоу, є вершиною піраміди потреб. Це стан, коли людина прагне повністю реалізувати свій потенціал, розвивати свої таланти і жити згідно зі своїми цінностями. Коли потреби нижчих рівнів задоволені, індивід може зосередитися на більш абстрактних і духовних аспектах життя.

Фрустрація на рівні самоактуалізації виникає, коли людина відчуває, що її життя не має сенсу, що вона не використовує свої таланти на повну або не може досягти своїх найвищих цілей. Це може призвести до відчкття незадоволеності, нудьги, апатії та навіть депресії.

Проактивний копінг на цьому рівні передбачає активні дії, спрямовані на особистісний ріст і розвиток. Це може включати:

- вихід із зони комфорту, встановлення нових цілей та пошуку нових можливостей для саморозвитку;

- зайняття творчими видами діяльності, які дозволять виразити себе і свій внутрішній світ;

- глибокий аналіз своїх цінностей, бажань і можливостей;

- створення умов, які сприяють саморозвитку, таких як спілкування з натхненними людьми, навчання новим речам, заняття спортом; визнання своєї ролі у формуванні власного життя і готовність діяти для досягнення своїх цілей.

Середній рівень – потреба у приналежності та повазі. Цей рівень потреб, за Маслоу, відіграє ключову роль у формуванні нашої самооцінки та емоційного благополучча. Почуття приналежності до групи, відчуття любові та поваги з боку інших людей є фундаментальними для людського щастя.

Фрустрація на цьому рівні виникає, коли ці потреби не задоволені, людина може відчувати самотність, ізоляцію, невпевненість у собі, тривогу та депресію. Конфлікти у відносинах, відсутність соціальної підтримки, відчуття неповноцінності – все це може призводити до значного дискомфорту та негативно впливати на загальне самопочуття.

Копінг-механізми:

- Відчуття когерентності. Це відчуття, що світ є зрозумілим, ерованим і значущим. Люди з високим рівнем когерентності краще справляються зі стресом, оскільки вони вірять у свої можливості впливати на ситуацію та знаходити в ній сенс.

- Пошук соціальної підтримки. Це активні дії, спрямовані на встановлення та підтримку міжособистісних зв’язків. Спілкування з друзями, родиною, колегами, звернення за допомогою до психолога – все це допомагає подолати відчуття самотності та отримати необхідну підтримку.

- Реактивний копінг. Цей тип копінгу передбачає короткострокові стратегії, спрямовані на зменшення негативних емоцій та пошук заспокоєння. Наприклад, це може бути відволікання, розслаблення, звернення до розваг.

Найнижчий рівень у піраміді потреб Маслоу займають фізіологічні потреби. Це найбазовіші і найнеобхідніші для виживання людини потреби. Вони влючають в себе потребу і їжі, воді, повітрі, сні, теплі, доторку, сексі та уникненні болю. Задоволення цих потреб є першочерговим завданням для будь-якої людини, оскільки без них неможливе виживання.

Фрустрація фізіологічних потреб виникає, коли задоволення потреб стає проблематичними, виникає сильний стрес. Це може бути пов’язаний з голодом, спрагою, болем, холодом, нестачею сну або почуттям небезпеки. Незадоволеннні фізіологічні потреби можуть призвести до фізичних і психологічних проблем, таких як виснаження, дратівливість, зниження імунітету та навіть депресія.

Копінг-механізми:

- Реактивний копінг. Це первинна реакція на загрозу фізіологічним потребам. Вони спрямована на швидке усунення загрози та відновлення гомеостазу. Це можуть бути такі дії, як пошук їжі, води, укриття, або ж фізична боротьба з небезпекою.

- Антиципаторно-превентивний копінг. Цей тип копінгу передбачає більш довгострокове планування та підготовку до можливих загроз. Наприклад, це може бути запасання продуктів на випадок непередбачених ситуацій, регулярні медичні огляди, заняття спортом для зміцнення здоров’я.

- Навчання ресурсності. Розвиток навикочок, які дозволять ефективніше задовольнити свої фізіологічні потреби. Наприклад, це може бути навчання навичкам виживання в дикій природі, кулінарним навичкам або навичкам самодопомоги при травмах.

Психологічна допомога в кризових ситуаціях передбачає декілька послідовних етапів:

1. Збір інформації та ідентифікація проблем. На цьому етапі фахівець допомагає клієнту структурувати свої переживання, розділяючи велику проблему на менші, більш кореговані компоненти. Це дозволяє знизити емоційну напругу та сфокусуватися на конкретних аспектах кризи.

2. Формування та переформування проблеми. Разом з клієнтом формулюється чітка і конкретна проблема, яка підлягає вирішенню. Важливо Врахувати всі аспекти ситуації, а також попередні спроби клієнта вирішити проблему.

3. Діагностика. За допомогою спеціальних методик проводиться оцінка психологічного стану більш точне уявлення про причини кризи та розробити індивідуальний план допомоги.

4. оцінка структури кризи та визначення можливостей для реабілітації. Аналізується, які події призвели до кризи, які ресурси клієнта були задіяні та які з них можуть бути використані для подолання труднощів.

5. Формування психологічного висновку та розробка плану допомоги. На основі зібраної інформації розробляється індивідуальний план роботи з клієнтом, який включає конкретні цілі та кроки для подолання кризи.

Тренінгова програма щодо подолання кризових ситуацій в організації та рекомендації

Мета програми: отримання навичок подолання кризових та конфліктних ситуацій, підвищення рівня стресостійкості працівників компанії, оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі та налагодження довірливих відносин між працівниками.

Форми проведення – різноманітні: від групових до індивідуальних. Основна увага занять було приділено налагодженню довірчих взаємин між учасниками і, перш за все, між співробітниками і керівництвом для знаходження кращих форм взаємодії.

Учасниками занять стало 50 осіб, працівників досліджуваного колективу.

Програма тренінгу розрахована на 7 занять, тривалістю приблизно від 1,5 до 2 годин.

Програма тренінгу будувалася за такою структурою: привітання, основна, змістовна частина роботи, вправа на завершення, загальний зворотній зв’язок.

Кожне із завдань на правлене на налагодження комунікації, емоційного стану, на згуртування колективу, мотивацію, на вдосконалення ставлення цілей, подолання стресу, формування стресостійкості. Також на подолання конфліктів та сприймати конфлікти на робочому місці конструктивно, на вміння аналізувати свій попередній досвід, на створення позитивного фону роботи.

Дана програма є універсальною та може використовуватися не лише у досліджуваному колективі, а й у будь-якій спільноті, яка потребує покращення соціально-психологічного клімату.

Разом з цим, запропонований комплекс вправ буде сприятливим не лише для усього колективу загалом, а й для окремих працівників, оскільки частина вправ та форм роботи дозволяє краще проаналізувати свій внутрішній світ, ставлення до компанії, місце у ній та бачення свого розвитку у ній.

Отже, проведення діагностики та тренінгу для покращення соціально-психологічного клімату в колективі є ситуативним явищем, яке може покращити клімат на деякий час, проте не забезпечує його підтримки протягом тривалого часу. Це завдання повинні виконувати керівники компанії та її відповідні відділи (психолог в закладі, hr-відділ). Для цього існує ряд заходів, які при систематичному та якісному проведенні забезпечують тривалий ефект по підтримці соціально-психологічного клімату у колективі.

Існують певні заходи на згуртування команди, які умовно можна об’єднати в такі форми:

Місія компанії. Відповідно до рекомендацій вітчизняних і зарубіжних фахівців можна рекомендувати використовувати для згуртування колективу такий інструмент, як місія компанії. При цьому об’єднання колективу для

досягнення загальної мети сприятиме кращому вирішенню виробничих завдань і якості роботи.

Розробка внутрішніх правил, табу, стандартів за основними видами і завданням діяльності організації. Наприклад, інструкції, пам'ятки з обслуговування клієнтів, тактиці ведення телефонних переговорів, правилам обслуговування постачальників, правилам внутрішнього взаємодії, правилам групового прийняття рішень і т.п. Цю роботу можуть провести самі фахівці фірми. Така форма згуртування спрямована на те, щоб у колективу були схожі алгоритми та правила роботи. Це підвищує відчуття схожості та єдності, а також підвищує ефективність праці, коли працівники зі схожими обов'язками можуть у разі потреби замінити один одного та добре розуміють, за якими схемами потрібно працювати.

Спільні корпоративні заходи. Згуртувати колектив допомагають корпоративні вечори, традиції колективу. Наприклад, походи в кіно чи театр. В неформальній атмосфері працівники краще знайомляться один з одним, розуміють потреби та мотиви одне одного.

Спортивні командні ігри, туризм. Є підвидом спільних корпоративних заходів, проте важливим акцентом тут є саме активна діяльність, яка сприяє вивільненню енергії, в тому числі негативної. Також такі ігри допомагають зрозуміти, які ролі зазвичай на себе беруть учасники колективу – лідер, підлеглий, вичікування, уникнення роботи. Прикладом таких заходів можуть бути пейнтбол, похід на природу, сплав по річці.

Творчі заходи (змагання, конкурси, рольові ігри). Компанія має жити не лише робочими буднями, а й активно організовувати неформальну частину спілкування та взаємодії працівників.

Активні та аудиторні невеликі тренінги на згуртування команди. Тут мова не про великі тренінги для покращення клімату в колективі, а невеликі 2-3 годинні події, які варто проводити час від часу для поточної діагностики колективу та корекції плану подальших заходів спрямованих на оптимізацію міжособистісної взаємодії та підвищення рівня її якості.

Також рекомендовано створити психологічну службу на підприємстві з метою:

• надання допомоги у вирішенні складних конфліктних ситуацій у відділах і між відділами;

• проведення психотренінгів з членами колективів;

• здійснення корекційної роботи з працівниками підприємства;

• впровадження на підприємстві скриньки порад і пропозицій, скарг;

• проведення лекцій.

Висновки до третього розділу

Проведене дослідження показало, що більшість працівників Організації «Балістика» мають комбінований тип АВ, що свідчить про їхню здатність як до наполегливості, так і до гнучкості. Водночас, значна частина респондентів відчуває помірний рівень професійного вигорання, особливо проявляючись у відчутті емоційного виснаження.

Аналіз копінг-стратегій показав, що працівник використовують різноманітні способи подолання стресу. Однак, переважають стратегії, спрямовані на уникнення проблеми, що може посилювати негативні наслідки стресу.

Психосоціальна допомога є невід’ємною частиною сучасного суспільства. Вона допомагає людям не тільки подолати гострі кризи, але й розгорнути стійкість до стресу, підвищити якість життя та реалізувати свій потенціал. Завдяки комплексному підходу, що поєднує в собі психологічні, соціальні та медичні аспекти, психосоціальна допомога стає все більш ефективною і доступною: тренінги та розроблені рекомендації.

Отже, проведення діагностики та тренінгу для покращення соціально-психологічного клімату в колективі є ситуативним явищем, яке може покращити клімат на деякий час, проте не забезпечує його підтримки

протягом тривалого часу. Це завдання повинні виконувати керівники компанії та її відповідні відділи.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Проаналізовано вітчизняні та зарубіжні підходи щодо проблеми кризовості в організації. На даному етапі актуальність розробки тематики кризи індивіда в організації продиктована високою ймовірністю завершення кризи максимально вираженою соціально-психологічної дезадаптацією індивіда, що веде до десоціалізації, маргінальності, радикалізму, фанатизму, тоталітаризму, деструктивності.

В зарубіжній психології можна зустріти в роботах таких психологів, як А. Адлер, З. Фрейд, К. Г. Юнг. У вітчизняних роботах зустрічається в Ф.Е. Василюк, Л.Н. Юр'єва, Е.Е. Симанюк, Б. Г. Ананьєв, Е. Ф. Зеер, Е. К. Климов, А. К. Маркова. У працях цих авторів криза описується як стан, який супроводжує розвиток і становлення особистості.

Пізніше категорії «криза» і «кризові стани» стали досліджувати через призму травматичних і стресових подій. Перші дослідження кризової проблематики в контексті ситуації, що травмує, були проведені E. Lindemann. В рамках його досліджень криза розглядається як стан, що виникає внаслідок впливу на людину психотравмуючих подій

2. Розглянуто психолого-методологічні напрями щодо подолання кризових ситуацій. Для подолання кризи, в тому числі кризи, яка відбувається в діяльності організації, індивіду необхідно змінити установку по відношенню до нового, тобто прийняти його як позитивність. Існують наступні індивідуальні механізми прийняття змін:

• ідентифікація – люди приймають запропоновані зміни, керуючись зовнішніми мотивами;

• засвоєння – люди приймають загальні цілі та принципи управління ситуацією, орієнтуючись на основні внутрішні мотиви, специфічні для кожного (потреба в спілкуванні, орієнтація на отримання статусу, самореалізація і ін.);

• апробація – проміжний механізм: людина перевіряє зміни на власному досвіді, щоб сформулювати своє ставлення до нього і визначити спосіб

прийняття. На даному етапі, як правило, організовуються підтримка (з боку значимої для співробітника соціальної групи і людини) і підкріплення ефективної поведінки (розробка системи оцінки, стимулювання або мотивування) .

Таким чином, вплив психологічних особливостей особистості на ефективність управління в кризових ситуаціях не можна недооцінювати.

3. Розкрито особливості прояву здатності особистості до подолання кризових ситуацій. За допомогою опитувальника комплексу психологічних методик, таких як «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації», «Самодіагностика психологічної адаптивності», «Діагностика професійного «вигорання»», «Дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях. Дослідження було проведено в декілька етапів.

На першому етапі було підібрано методик, на другому проведення, третій етап обробка результатів, четвертий етап підготовка та проведення тренінгу, п’ятий етап повторне проведення методик, на шостому та сьомому етапах була здійснена інтерпретація результатів дослідження та побудова моделі взаємозв’язку між стресостійкістю досліджуваних та їхніми особистісними характеристиками.

Заключною частиною стало обмірковування висновків та дискусія результатів.

4. Розроблено тренінгову програму щодо подолання кризових ситуацій в організації. Програма тренінгу розрахована на 7 занять, тривалістю приблизно від 1,5 до 2 годин.

Програма тренінгу будувалася за такою структурою: привітання, основна, змістовна частина роботи, вправа на завершення, загальний зворотній зв’язок. Кожне із завдань на правлене на налагодження комунікації, емоційного стану, на згуртування колективу, мотивацію, на вдосконалення ставлення цілей, подолання стресу, формування стресостійкості.

Також на подолання конфліктів та сприймати конфлікти на робочому місці конструктивно, на вміння аналізувати свій попередній досвід, на створення позитивного фону роботи.

Отже, проведення діагностики та тренінгу для покращення соціально-психологічного клімату в колективі є ситуативним явищем, яке може покращити клімат на деякий час, проте не забезпечує його підтримки протягом тривалого часу. Це завдання повинні виконувати керівники компанії та її відповідні відділи.

За результатами дослідження та тренінгової програми, були розроблені такі рекомендації як:

- Розробити місію компанії;
- Розробити внутрішні правила, пам’ятки;
- Спільні корпоратині заходи;
- Туризм, командні ігри спільні;
- Творчі заходи (змагання, конкурси);
- Активні та аудиторні невеликі тренінги на згуртування команди;

Також рекомендовано створити психологічну службу на підприємстві з метою:

- надання допомоги у вирішенні складних конфліктних ситуацій у відділах і між відділами;
- проведення психотренінгів з членами колективів;
- здійснення корекційної роботи з працівниками підприємства;
- впровадження на підприємстві скриньки порад і пропозицій, скарг;
- проведення лекцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Титаренко Т.М. Психологія життєвої кризи / Відп. ред. Т.М.Тнгареііко.- К.: Агро- промвидав України, 1998. — 348 с.
2. Андрушків Б.М. Проблеми теорії і практики менеджменту. Тернопіль: Вид. ТзОВ «Терно-Граф», 2009. – 312 с.
3. Миронець С.М. та ін., за заг. ред. проф. О.В.Тімченка Кризова психологія. Навчальний посібник /Х.: НУЦЗУ, КП «Міська друкарня»
4. Бринза І. В., Будіянський М.Ф. Готовність до змін як ресурс подолання психологічної кризи. URL: http://dspace.onu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/9747/1/9.pdf
5. Булах І.С. Психологія життєвих криз особистості : навч. посіб. / І.С. Булах. – Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2015. – С. 8-35.
6. Бурлачук Л. Ф. К психологической теории си-туации / Л. Ф. Бурлачук, Н. Б. Михайлова // Психоло-гічений журнал. – 2002. – № 1. – С. 5–17.
7. Варбан Є. О. Життєва криза: поняття, концепції та прояви / Є. О. Варбан // Збірник наукових праць Кам’янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. – Вип. 10. – Кам’янецьПодільський : Аксіома, 2010. – С. 120–133.
8. Варбан Є. О. Стратегії і прийоми психологічного подолання життєвих криз особистості / Є. О. Варбан // Практична психологія та соціальна робота. – 1998. – № 8. – С. 7–9; № 9. – С. 12–14
9. Винославська О. В. Основні запити управлінського персоналу комерційних організацій щодо психологічної допомоги з проблем управління / О. В. Винославська // Актуальні проблеми психології. Том 1.: Соціальна

психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – 2002. – Ч. 6. – С. 182-186.

10. М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, А.І. Кулаженко, С.М. Миронець, О.В. Тімченко, Л.А. Перелигіна, В.Є. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів / а заг. ред. М.С.Корольчука. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т.

11. Дзюба Т. М. Криза в сучасному вимірі житєвого шляху особистості / Т. М. Дзюба // Кризи життєвого простору особистості, сім'ї та соціальних інституцій: матеріали Всеукр. наук. – практ. конф. з міжнародн. участю // Полтава, 15–17 лютого, 2013 р. – Полтава : ПНПУ ім. В. Г. Короленка, 2013. – С. 51–60.

12. Дудукало Г. О. Ключові аспекти формування ефективного механізму управління підприємством // Сучасні підходи до управління підприємством: матеріали II наук.- практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених (Київ, 28 квітня 2011 р.). С. 68

13. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. – К.: ЦНЛ, 2005.

14. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях / В.Л.Зливков, С.О. Лукомська, О.В. Федан. – К.: Педагогічна думка, 2016. – 219 с

15.Злобіна О. Г. Суспільна криза і життєві стратегії особистості / О. Г. Злобіна, В. О. Тихонович. – К. : Стислос, 2001. – 238 с.

16. Казібекова В.Ф. Психологічні ресурси особистості в кризових ситуаціях. http://eportfolio.kubg.edu.ua/data/conference/3557/document.pdf

17. Карамушка Л.М. Функції організаційної культури щодо профілактики та зниження соціальної напруженості в організації. http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/12_13_aprel.compressed_1528200276.pdf

18. Ковалевська А. В. Конспект лекцій з дисципліни «Антикризове управління підприємством» для студентів 5 курсу заочної форми навчання ЦПО та ЗН освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» галузі знань 0305 – Економіка та підприємництво напряму підготовки 6.030504 – Економіка підприємства та слухачів другої вищої освіти заочної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня «спеціаліст» спеціальності 7.03050401 – Економіка підприємства (за видами економічної діяльності) / А. В. Ковалевська ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 140 с.

19. Кузнєцова О.В. Спрямованість адаптивності як ресурс подолання життєвої кризи http://eportfolio.kubg.edu.ua/data/conference/3557/document.pdf

21. Ложачевська О.М. Теоретичні та практичні аспекти антикризового менеджменту. http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2572

22. Новікова. Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики / Н.Новікова // Галицький економічний вісник. — 2013. — №2(41). — с.79-83

23. Організаційна поведінка/ Д. Гелрігел, Дж. В. Слоукуммолодший, Р.В.Вудмен, Н.С.Бренінг; Пер. З англ. – К.,2001. – С. 214 – 240.

24. Особистість як суб’єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2017. – 540 с.

25. Пілецька Л.С. Роль психологічних ресурсів особистості у виборі продуктивних стратегій реагування в кризових ситуаціях http://eportfolio.kubg.edu.ua/data/conference/3557/document.pdf

26. Поліщук В. Вікові кризи у психічному розвитку особистості / В. Поліщук // Психологія. Збірник науковх праць НПУ імені М. П. Драгоманова. – Випуск 1 (8), 2000. – С. 126–130.

27. Психологія діяльності та навчальний менеджмент: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / В. А. Козаков, М. В. Артюшина, О. М. Котикова та ін.; За заг. ред. В. А. Козакова. — К.: КНЕУ, 2003. — 829 с.

28.Санникова О. П. Психологический кризис и про-блемы индивидуальных различий / О.П. Санникова // Наукові студії з соціальної та політичної психології. Випуск 7. – Київ, 2000. – С. 54-63.

29. Саннікова О. П. Переживання кризи: диференціально-психологічний аналіз. "Наука і освіта", №10, 2015. С. 16-22

30. Скібіцький О.М. Антикризовий менеджмент : навч. посібник / О.М. Скібіцький. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 568 с.

31. Сорочан Т. Антикризові поради керівникові навчального закладу. Управління освітою. – 2009. - №11. – С. 3 – 5.

32. Титаренко Т. М. Життєстійкість особистості: Соціальна необхідність та безпека / Т. М. Титаренко, Т. О. Ларіна. – К. : Марич, 2009. – 76 с. .

33. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування / Т. М. Титаренко. – К. : Главник, 2004. – 96 с.

34. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості у межах і за межами буденності / Т. М. Титаренко. – К.: Либідь, 2003. – 376 с. – С. 259.

35. Ткалич М.Г. Психолого-організаційний супровід персоналу організацій: завдання та технології. http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/12_13_aprel.compressed_1528200276.pdf

36. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа») / Г. Г. Фесенко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2013. – 132 с.

37. Черезова І.О. Психологія життєвих криз особистості : навчальний посібник [для студентів вищих навчальних закладів] / І.О. Черезова. – Бердянськ, БДПУ, 2016. – 193 с.

38. Шершньова З. Є. Антикризова програма підприємства: методичні основи розробки та організація виконання. http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2010_2_1/pdf/140-144.pdf

39. Янковська Л. А. Антикризове управління персоналом в умовах організаційних змін / Л. А. Янковська // Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. - 2013. - Вип. 11. - С. 9-13.

40. Yepifanova I.Yu. (2015). Sutnist antykryzovogo upravlinnia pidpruemstvom [The essence of the crisis management of the company]. Economika i suspilstvo, No 1, pp. 265-269. Retrieved from: http://economyandsociety.in.ua (in Ukrainian)

41. Kamneva A.V. (2014). Doslidzhennia isnuiuchykh instrumentiv ta modelei antykryzovogo upravlinnia na pidpryiemstvi [A study of existing tools and models of crisis management in the enterprise]. Economika ta ypravlinnia pidpryemstvamy mashynobydivnoi haluzi, No 4, pp. 15-27. (in Ukrainian)

42. Topiy I.I. (2010). Teoretyko-metodologichnyi pidkhid do pobudovy modeli protsesu antykryzovogo upravlinia mashynobudivnym pidpryiemstvom [Theoretical and methodological approach to construction of the model of the crisis management system by the machine-building enterprise]. Investytsii: praktyka ta dosvid, No 20, pp. 52-56. (in Ukrainian)

43. Vyshnevska O.A. (Eds.). (2017). Statystychnyi biuleten: za sichen-serpen 2017 r. [Statistical Bulletin: January-August 2017]. Kyiv: Derzhkomstat Ukrainy. (in Ukrainian)

44. Sait PAT «Lvivskyi instrumentalnyi zavod» [The site of PJSC «Lviv Instrumental Zavod»]. Retrieved from: http://liz.pat.ua/ (in Ukrainian)

ДОДАТКИ

Додаток А

МЕТОДИКА «ОПИТУВАЛЬНИК САМОДІАГНОСТИКИ ТИПУ ПОВЕДІНКИ В СТРЕСОВІЙ СИТУАЦІЇ» (АВТОР В.В. БОЙКО)

Інструкція

За допомогою цифрового ряду визначте, якою мірою зміст кожної наведеної в опитувальнику фрази збігається з Вашою думкою, позицією. Цифра “1” означає, що Ви фактично не згодні з твердженням, “5” – повністю згодні. Підходящу для Вас цифру обведіть кружечком. Завершуючи роботу, визначте суму балів.

Опитувальник для визначення типу поведінки під час стресів

1. Я завжди серджусь або відчуваю роздратування, якщо змушений(-а) стояти в черзі більш як 15 хвилин.

1 2 3 4 5

2. Я вирішую одночасно кілька проблем.

1 2 3 4 5

3. Протягом дня мені важко знайти час для відпочинку і розслаблення.

1 2 3 4 5

4. Я відчуваю роздратування або нервую, коли хтось розмовляє надто повільно.

1 2 3 4 5

5. Я завжди прагну перемогти у спорті або грі.

1 2 3 4 5

6. Коли програю, серджуся на себе й на інших.

1 2 3 4 5

7. Мені важко зробити для себе деякі речі.

1 2 3 4 5

8. Я значно краще працюю, якщо перебуваю в цейтноті або під тиском.

1 2 3 4 5

9. Я поглядаю на годинник, навіть коли сиджу або не зайнятий справами.

1 2 3 4 5

10. Я беру роботу додому.

1 2 3 4 5

11. Я відчуваю приплив енергії і збудження після того, як пережив напруження.

1 2 3 4 5

12. Я відчуваю, що повинен(-а) взяти на себе керівництво групою, аби справа якось просувалася.

1 2 3 4 5

13. Я швидко їм, щоб скоріше взятися за роботу.

1 2 3 4 5

14. Я все роблю швидко, незалежно від того, є в мене час чи немає.

1 2 3 4 5

15. Я перебиваю людей, якщо вважаю, що вони не праві.

1 2 3 4 5

16. Я незговірливий(-а) і впертий(-а), коли йдеться про зміни на роботі або вдома.

1 2 3 4 5

17. Коли я нервую, мені хочеться рухатися, щоб розслабитися.

1 2 3 4 5

18. Я їм швидше за інших.

1 2 3 4 5

19. На роботі мені потрібно виконувати кілька завдань одночасно, щоб відчути свою продуктивність.

1 2 3 4 5

20. Я не використовую відпустку повністю.

1 2 3 4 5

21. Я вважаю себе надто прискіпливим (-ою) і дріб’язковим(-ою).

1 2 3 4 5

22. Мене дратують люди, які не працюють так само старанно, як я.

1 2 3 4 5

23. Мені здається, що мій день міг би бути заповнений більш щільно.

1 2 3 4 5

24. Я багато думаю про роботу.

1 2 3 4 5

25. Я легко втрачаю інтерес до будь-чого.

1 2 3 4 5

26. У вихідні дні я або працюю, або планую роботу.

1 2 3 4 5

27. Я сперечаюся з людьми, які думають не так, як я.

1 2 3 4 5

28. Стикаючись із проблемою, я завжди відчуваю розгубленість.

1 2 3 4 5

29. Я втручаюсь у чужу розмову, щоб прискорити події.

1 2 3 4 5

30. Я серйозно ставлюся до всього.

1 2 3 4 5

Інтерпретація результатів

Набрана Вами сума балів може коливатися від 30 (мінімальна) до 150 (максимальна). Значення від 100 до 150 балів характеризують поведінковий тип А; від 39 до 75 балів – відповідно тип В; від 76 до 99 балів – тип АВ.

Оскільки всі люди різні, то, зрозуміло, не може бути й абсолютно правильних або абсолютно неправильних відповідей на те чи інше запитання цього тесту. Травмувальна ситуація для однієї людини не є такою для іншого. Проте ніхто, яким би бадьорим він не почувався після стресу, не зможе дотримуватися більшості стереотипів поведінки типу А і при цьому тривалий час зберігати здоров’я. Люди типу А страждають від значно більшої кількості стресових симптомів і хворіють частіше, ніж люди типу В.

Поведінка людей, які належать до типу В або АВ, дає їм змогу досягати цілей, бути активними, продуктивно працювати і виконувати те саме, що й люди типу А, але без ворожої агресивності, зайвого нетерпіння, з більш високими результатами досягати бажаного, зберігаючи при цьому самоопанування і здатність розслаблятися (а цього може навчитися кожна людина, якщо поставить перед собою таку мету). Змінивши стереотипи поведінки, характерні для типу А, і змусивши себе засвоїти більше рис, властивих типу В, людина менше хворітиме, а її життя стане більш радісним і незалежним, вільним від стресів.

Додаток Б

МЕТОДИКА «САМООЦІНКА ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТИВНОСТІ» (Н. П. Фетискин,В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов)

Інструкція до тесту

Якщо Ви безумовно погоджуєтеся із твердженням, слід обрати відповідь “так”, якщо не згодні – відповідь “ні”.

Тестовий матеріал

Група А

1. Я часто відчуваю потребу в нових враженнях.

2. Мені подобається робота, яка вимагає швидкого і частого переключення з однієї операції на іншу, з однієї справи на іншу.

3. Я можу швидко перейти від відпочинку до інтенсивної діяльності.

4. Я швидко сходжуся з новими людьми.

5. Я швидко засинаю і просинаюся.

6. Я швидко адаптуюся до нової обстановки, включаюсь у нову для себе справу.

7. Мені подобається, коли на роботі з’являються нові люди.

8. Я люблю бувати в новому для себе товаристві.

9. Мені доводиться чути від інших людей і друзів, що я людина дуже активна і рухлива.

10. Новий для мене навчальний матеріал я звичайно запам’ятовую дуже швидко, хоч іноді здатний(-а) так само швидко його забути.

Група Б

11. Я не люблю нових знайомств.

12. Мені важко відмовитися від переконання, до якого я колись прийшов, хоч є багато переконливих доказів, що його спростовують.

13. Нові навички в якійсь діяльності, нові звички формуються в мене повільно, але засвоюються дуже міцно.

14. Мене іноді називають флегматичним (чи докоряють через повільність).

15. Я не люблю рухливих ігор.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Спочатку потрібно підрахувати суму позитивних відповідей на твердження групи А (з 1-го по 10-те). Далі аналогічним чином слід визначити суму позитивних відповідей на твердження групи Б (з 11-го по 15-те). І, нарешті, від першої суми віднімаємо другу. Отримана різниця якраз і характеризує рівень адаптивності і психологічної гнучкості особистості в процесі діяльності.

Рівні соціально-психологічної адаптивності:

8–10 балів – високий;

6–7 балів – вище середнього;

5 балів – середній;

3–4 бали – нижче середнього;

2–3 бали – низький.

Додаток В

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО «ВИГОРАННЯ» (К. МАСЛАЧ, С. ДЖЕКСОН, В АДАПТАЦІЇ Н.Е. ВОДОП'ЯНОВА)

Перед вами список тверджень, що характеризує почуття і переживання, які можуть виникати у зв'язку з вашою роботою. Прочитайте будь ласка, кожне тверджень і оцініть, наскільки воно відповідає Вашим особистим переживанням. Якщо у Вас вони ніколи не виникають, то підкресліть оцінку «0». Якщо такі переживання виникають, оцініть, як часто це трапляється: «1» - дуже рідко; «3» - іноді; «4» - часто; «5» - дуже часто; «6» - завжди.

№ Твердження ніколи / дуже рідко / іноді / часто / дуже часто / завжди

1. Я почуваю себе емоційно спустошеним

0 1 3 4 5 6

2. Після роботи я почуваю себе, як «вижатий лимон»

0 1 3 4 5 6

3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу

0 1 3 4 5 6

4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи.

0 1 3 4 5 6

5. Я відчуваю, що спілкуюсь із деякими підлеглими та колегами як із предметами (без теплоти й прихильності).

0 1 3 4 5 6

6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.

0 1 3 4 5 6

7. Я вмію знаходити правильне рішення у конфліктних ситуаціях, які виникають під час спілкування з колегами.

0 1 3 4 5 6

8. Я відчуваю пригнічення та апатію.

0 1 3 4 5 6

9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.

0 1 3 4 5 6

10. Останнім часом я став «черствим» у ставленні до тих, із ким працюю.

0 1 3 4 5 6

11. Я помічаю, що моя робота робить мене жорстокішим.

0 1 3 4 5 6

12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їхнє здійснення.

0 1 3 4 5 6

13. Моя робота все більше мене розчаровує.

0 1 3 4 5 6

14. Мені здається, що я забагато працюю.

0 1 3 4 5 6

15. Буває , що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами.

0 1 3 4 5 6

16. Мені хочеться усамітнитись і відпочити від усього і всіх.

0 1 3 4 5 6

17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.

0 1 3 4 5 6

18. Під час роботи я відчуваю приємне пожвавлення.

0 1 3 4 5 6

19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.

0 1 3 4 5 6

20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене в моїй роботі.

0 1 3 4 5 6

21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.

0 1 3 4 5 6

22. Останнім часом мені здається, що колектив і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем і обов’язків.

0 1 3 4 5 6

Додаток Г

Методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюववиї)

Інструкція до тесту

Нижче наведено можливі реакції людини на різні складні чи стресові ситуації. Вкажіть, як часто Ви поводитись таким чином у важкій стресовій ситуації, і поставте відповідну цифру у бланках для відповідей.

Тестовий матеріал

Типи поведінки і реакцій у стресових ситуаціях:

1. Намагаюся ретельно розподілити свій час.
2. Концентрую увагу на проблемі і думаю, як її можна вирішити.
3. Думаю про щось гарне, приємне, що було в моєму житті.
4. Намагаюся бути на людях.
5. Звинувачую себе в нерішучості.
6. Роблю те, що вважаю найбільш підходящим у даній ситуації.
7. Заглиблююся у свій біль та страждання.
8. Звинувачую себе в тому, що опинився в такій ситуації.
9. Ходжу по магазинах, нічого не купуючи.
10. Думаю про те, що для мене головне.
11. Намагаюся більше спати.
12. Дозволяю собі покуштувати улюблену їжу.
13. Переживаю, що не можу справитися із ситуацією.
14. Відчуваю нервове напруження.
15. Згадую, як я вирішував аналогічні проблеми раніше.
16. Говорю собі, що це відбувається не зі мною.
17. Звинувачую себе в занадто емоційному ставленні до ситуації.
18. Іду куди-небудь перекусити чи пообідати.
19. Відчуваю емоційний шок.
20. Купую собі якусь річ.
21. Визначаю план дій і дотримуюся його.
22. Звинувачую себе в тому, що не знаю що робити.
23. Іду на вечірку.
24. Намагаюся осмислити ситуацію.
25. Застигаю, “заморожуюсь” і не знаю що робити.

26. Терміново вживаю заходів, щоб виправити ситуацію.
27. Аналізую те, що сталося, чи своє ставлення до нього.
28. Шкодую, що не можу змінити того, що сталося, чи свого ставлення до нього.
29. Іду в гості до друга.
30. Непокоюся, що я тепер робитиму.
31. Проводжу час із дорогою, приємною для мене людиною.
32. Іду на прогулянку. 33. Говорю собі, що цього ніколи не станеться знову.
34. Концентрую увагу на своїх загальних вадах.
35. Розмовляю з людиною, чию пораду я особливо ціную.
36. Аналізую проблему, перш ніж реагувати на неї.
37. Телефоную другові.
38. Відчуваю роздратування.
39. Вирішую, що тепер слід насамперед робити.
40. Дивлюся кінофільм.
41. Контролюю ситуацію.
42. Докладаю додаткових зусиль, щоб усе вирішити.
43. Розробляю декілька різних варіантів вирішення проблеми.
44. Беру відпустку чи вихідні, віддаляюся від ситуації.
45. Виплескую переживання на інших.
46. Використовую ситуацію, аби довести, що я все ж таки можу вирішити цю проблему.
47. Намагаюся зібратися, щоб вийти переможцем із ситуації.
48. Дивлюся телевізор.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

При обробці результатів сумуються бали, зазначені респондентами з урахуванням наведеного нижче ключа.

Для копінгу, зорієнтованого на вирішення завдання, сумуються такі 16 пунктів: 1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41, 42, 43, 46, 47.

Для копінгу, спрямованого на емоції, сумуються інші 16 пунктів: 5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45.

Для копінгу, що має за мету уникнення, сумуються такі 16 пунктів: 3, 4, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 31, 32, 35, 37, 40, 44, 48.

Можна підрахувати субшкалу відволікання з 8 пунктів, що належать до уникнення: 9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48.

Субшкала соціального відволікання може бути підрахована з таких 5 пунктів, що стосуються уникнення: 4, 29, 31, 35, 37. (Зверніть увагу, що пункти уникнення 3, 23 і 32 не використовуються в субшкалах відволікання і соціального відволікання).

Додаток Д

Кореляційний аналіз за Пірсоном: методика «Опитувальник самодіагностики типу поведінки в стресовій ситуації» (автор В.В. Бойко); методика «Самооцінка психологічної адаптивності» (Н. П. Фетискин,В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов); методика діагностики професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Е. Водоп'янова); методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (автори С.Норман, Д.Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптація Т. А. Крюববиї)

		Опитувальник самодіагностики типу поведінки	Самооцінка сихологічна адаптація	Вигорання_Емоційне виснаження	Вигорання_Деперсоналізація	Вигорання_Редукція особистих досягнень	Дослідження копінг-поведінки_Завдання-орієнтовану	Дослідження копінг-поведінки_Емоційно-орієнтовану	Дослідження копінг-поведінки_Уникненя
Опитувальник самодіагностики типу поведінки	Корреляция Пирсона	1	-,057	,189	,184	,025	-,303*	-,162	,060
	Знач. (двухсторонняя)		,702	,198	,210	,867	,036	,270	,688
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
Самооцінка сихологічна адаптація	Корреляция Пирсона	-,057	1	-,089	-,106	,129	,066	,288*	,327*
	Знач. (двухсторонняя)	,702		,548	,475	,382	,656	,047	,023
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
Вигорання_Емоційне виснаження	Корреляция Пирсона	,189	-,089	1	,603**	-,394**	-,145	-,112	-,169
	Знач. (двухсторонняя)	,198	,548		,000	,006	,327	,447	,251
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
Вигорання_Деперсоналізація	Корреляция Пирсона	,184	-,106	,603**	1	-,331*	-,177	-,214	-,280
	Знач. (двухсторонняя)	,210	,475	,000		,021	,229	,144	,054
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
Вигорання_Редукція особистих досягнень	Корреляция Пирсона	,025	,129	-,394**	-,331*	1	-,006	,170	,256
	Знач. (двухсторонняя)	,867	,382	,006	,021		,965	,249	,080
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
Дослідження копінг-поведінки_Завдання-орієнтовану	Корреляция Пирсона	-,303*	,066	-,145	-,177	-,006	1	,257	,372**
	Знач. (двухсторонняя)	,036	,656	,327	,229	,965		,078	,009
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
Дослідження копінг-поведінки_Емоційно-орієнтовану	Корреляция Пирсона	-,162	,288*	-,112	-,214	,170	,257	1	,514**
	Знач. (двухсторонняя)	,270	,047	,447	,144	,249	,078		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
Дослідження копінг-поведінки_Уникненя	Корреляция Пирсона	,060	,327*	-,169	-,280	,256	,372**	,514**	1
	Знач. (двухсторонняя)	,688	,023	,251	,054	,080	,009	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48