

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра соціальної роботи

На правах рукопису

**Горела Діана Ігорівна**

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

**Психологічні чинники розвитку стресостійкості у фахівців із соціальної роботи**

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня

бакалавра соціальної роботи

Науковий керівник:

Професор кафедри соціальної роботи,  
доктор психологічних наук, професор  
Александров Денис Олександрович

*Допустити до захисту в ЕК*

Кафедра соціальної роботи

Завідувач кафедри соціальної роботи,

Кандидат соціологічних наук, доцент

Люта Леся Петрівна

---

(підпис)

Київ – 2022

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ</b> .....	7
1.1. Психологічна характеристика феномена стресу у соціономічних видах діяльності.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Особливості стресостійкості фахівців соціальних сфер діяльності .....	14
Висновки до розділу 1 .....	20
<b>РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОЇ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ</b> .....	22
2.1. Опис методологічного інструментарію, етапів дослідження, його завдань та характеристика вибірки .....	22
2.2. Інтерпретація результатів емпіричного дослідження психологічних чинників стресостійкості фахівців із соціальної роботи .....	28
Висновки до 2 розділу .....	42
<b>РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ</b> .....	44
3.1. Аналіз сучасних технології розвитку стресостійкості та формування копінгів у фахівців із соціальної роботи.....	44
3.2. Розробка програми розвитку стресостійкості та формування копінгів у фахівців із соціальної роботи .....	51
Висновки до 3 розділу .....	57
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	59
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	61
<b>ДОДАТКИ</b> .....	66

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Через збільшення напруженості та інтенсивності ритму життя виникають стресові ситуації, які відображаються на всіх сферах життєдіяльності кожної людини. Таким чином, зростаючі навантаження часто призводять до емоційної напруги, які збільшуючись можуть утворювати стресовий стан.

Однозначно, із стресом можна зіткнутись у будь-якій професії, а фахівець із соціальної роботи тому не виняток. Адже, однією із важливих його компетентностей є здатність ефективно функціонувати у складних ситуаціях, які часто трапляються у практиці соціальної роботи.

Робота фахівця із соціальної роботи належить до професій «людина-людина» і відповідно зумовлена емоційною насиченістю та великою відповідальністю. Водночас, фахівцям потрібно вирішувати проблеми різної складності, заповнювати необхідну документацію і при цьому можуть мати обмежену кількість часу на обробку запита клієнта. Специфіка роботи фахівця може включати такі негативні моменти як: перевантаження, емоційні переживання, великий об'єм роботи і перенесення на себе проблем клієнтів та виникнення конфліктних ситуацій, що може негативно відобразитись на самопочутті фахівців.

Таким чином, стрес являє собою позначення психічних, фізіологічних станів, зокрема фізичної напруги чи стомлення. Це реакція організму на надмірне напруження, одноманітну діяльність та неприємні емоції.

Зокрема, з кожним роком все більше зростає потреба у послугах фахівця із соціальної роботи, що робить їхню професійну діяльність затребуваною. Через нестабільність ситуації в Україні відповідно збільшується кількість споживачів соціальних послуг, але водночас збільшує навантаження та об'єм роботи на його надавачів. Це ще одна із причин, що робить професію фахівця із соціальної роботи вразливішою до стресу. Відповідно перед фахівцями збільшуються вимоги щодо професійної підготовки та ставиться на головне

місце актуалізація необхідних ресурсів задля підвищення стійкості до стресових ситуацій.

Саме тому вивчення та опанування теми професійної стресостійкості у сфері соціальної роботи завжди буде актуальною. У зв'язку з цим, постає питання про своєчасну профілактику і корекцію стресових станів у фахівців, що й визначає актуальність обраної нами теми дослідження: «Психологічні чинники розвитку стресостійкості у фахівців із соціальної роботи».

**Метою** даної роботи є вивчення та емпірична перевірка взаємозв'язку професійного стресу у фахівців із соціальної роботи з психологічними чинниками, з метою вдосконалення соціальної практики шляхом розробки програми розвитку стресостійкості фахівців.

Для досягнення поставленої мети нами визначені наступні **завдання**:

1. Розкрити теоретичні підходи розуміння феномену стресу у соціономічних видах діяльності.
2. Вивчити особливості стресостійкості фахівців соціальних сфер діяльності.
3. Обґрунтувати методологію емпіричного дослідження з описом методологічного інструментарію, етапів дослідження, його завдань та характеристика вибірки.
4. Проаналізувати та інтерпретувати результати емпіричного дослідження психологічних чинників стресостійкості фахівців із соціальної роботи.
5. Окреслити сучасні технології розвитку стресостійкості та формування копінгів у фахівців із соціальної роботи.
6. Розробити програму розвитку стресостійкості та формування копінгів у фахівців із соціальної роботи.

**Об'єкт:** стресостійкість фахівців із соціальної роботи.

**Предмет:** психологічні чинники розвитку стресостійкості у фахівців із соціальної роботи.

**Гіпотеза:** полягає у тому, що розвитку професійної стресостійкості сприяють різні психологічні чинники особистості. Це потребує виявлення психологічних детермінант стресостійкості для розробки комплексних заходів профілактики стресу у соціальних працівників.

**Методи дослідження:**

1. Теоретичні методи: аналіз психологічної літератури з метою побудови теоретичної моделі стресу у фахівців із соціальної роботи;
2. Аналітичні методи: вивчення вітчизняного й зарубіжного досвіду стосовно корекції стресу у фахівців соціономічних професій;
3. Емпіричні методи: спостереження за фахівцями під час виконання ними своєї роботи, з метою виявлення стресогенних ситуацій під час професійної діяльності, інтерв'ювання, констатувальний експеримент засобами психодіагностики із використанням наступних методик: (комплексна оцінка прояву стресу (за авторською розробкою Ю. В. Щербатих) – для визначення та оцінки інтелектуальних, поведінкових, емоційних та фізіологічних причин стресу; методика “Індикатор копінг-стратегій” (Д. Амирхан) – для діагностики домінуючих копінг-стратегій особистості; методика діагностики соціально-психологічної адаптації (К.Роджерса і Р.Даймонда) – для вивчення чинників психологічної адаптації та пов'язаних із цим рис особистості;
4. Методи активного соціально-психологічного навчання: тренінги, міні-лекції, інформаційні повідомлення;
5. Методи математичної та статичної обробки результатів дослідження за допомогою ПЗ Microsoft Excel з метою аналізу середніх значень досліджуваних показників та коефіцієнта кореляції Спірмена;
6. Інтерпретаційний метод.

**Емпіричну базу дослідження** складають 70 фахівців із соціальної роботи віком від 28 до 58 років, з яких 61 особа жіночої та 9 осіб чоловічої статі.

**Наукова новизна** полягає у тому, що проведено детальне теоретико-емпіричне вивчення та аналіз особливостей основних психологічних детермінант формування стресостійкості у фахівців із соціальної роботи.

**Практична значущість** полягає у тому, що результатом проведеного дослідження є розробка та проведення профілактичної програми запобігання стресу та психологічної корекції копінгу у фахівців із соціальної роботи, яка може використовуватися у практиці соціальної роботи.

**Структура роботи** складається і вступу, трьох розділів, які містять 6 підрозділів, висновків, списку використаних джерел у кількості 43, додатків. Загальний обсяг роботи складає 73 сторінки, з яких основного тексту 60 сторінок.

# РОЗДІЛ І

## ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ФОРМУВАННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

### 1.1. Психологічна характеристика феномену стресу у соціономічних видах діяльності

Стрес (від англ. stress – тиск, напруження) – неспецифічна реакція організму на будь-які зміни умов, до яких необхідно пристосуватись. Цей стан супроводжується порушенням процесів розподілу та переключення уваги, перебігу пізнавальних процесів, координації рухів, неадекватними емоційними реакціями, дезорганізацією та гальмуванням всієї життєдіяльності [Булах, с. 11].

Стрес може мати як позитивні, так і негативні наслідки. Він здатний сприяти мобілізації сил організму, зростанню його адаптаційних можливостей у дискомфортних і небезпечних умовах (еустрес, корисний, конструктивний). Натомість дистрес, який ще називають руйнівним і деструктивним, призводить до зниження ефективності діяльності та якості життя людини. Стреси класифікують:

- 1) за тривалістю (гострий і хронічний);
- 2) за впливом на організм (конструктивний (еустрес) та деструктивний (дистрес));
- 3) за об'єктом впливу (фізіологічний та психологічний (емоційний)) [Булах, с. 11–12].

Своєю чергою психологічний стрес залежно від умов виникнення поділяють на професійний (організаційний, інформаційний, комунікативний) та посттравматичний [Теплюк, дисер., с. 21].

У психологічній науці в якості критеріїв класифікації видів стресу виступають ті чинники, які призводять до його виникнення, так звані стресори. Стресори – це зовнішні або внутрішні чинники, які спричиняють порушення рівноваги фізіологічних і психічних функцій людини, що впливають на нервову систему та призводять до виникнення стресу [Булах, с. 12].

Вчений Р. Лазарус поділяв стресори на фізичні та психологічні. На думку дослідника, фізичні стресори – це певні умови зовнішнього середовища та зміни в організмі людини, які спричиняють стрес, тоді як психологічними стресорами виступають різноманітні впливи, що сприймаються людиною як несприятливі для її благополуччя залежно від того, як вона оцінює ту чи іншу ситуацію, та яким є її попередній життєвий досвід [Лазарус].

Стрес проявляється:

- «на рівні поведінки у вигляді порушень сну і апетиту, трудоголізмі, підвищенні конфліктності, зниженні працездатності;
- на емоційному рівні у вигляді дратівливості, нападів гніву, байдужості, підвищеної тривожності, почуття незадоволення собою і своєю роботою;
- на фізіологічному рівні у вигляді болю невизначеного характеру, порушень артеріального тиску, процесів травлення, сну, ваги;
- на когнітивному рівні у вигляді зниження концентрації уваги, погіршення пам'яті, порушення процесів мислення і так далі» [Сіпко, с. 227].

Хоча стрес існував завжди, проте наукові дослідження цього явища розпочалися відносно недавно. Вперше термін «стрес» до наукового обігу залучив канадський дослідник Г. Сельє ще 1936 року. Зокрема, науковець тлумачив це явище як «стан неспецифічної напруги у живому організмі, що проявляється у реальних морфологічних змінах у різних органах, передусім в ендокринних залозах, які контролюються гіпофізом [Selye, с. 32]. Варто наголосити, що спочатку для позначення стресу Г. Сельє використовував термін «загальний адаптаційний синдром». Зрештою вчений сформулював більш лаконічне в порівнянні з попереднім визначення цього поняття: «Стрес

– неспецифічна відповідь організму на будь-яку вимогу, яка висувається щодо нього» [Сельє, с. 9].

Отже, стрес є невіддільною частиною життя кожної людини, тому вміння успішно вирішувати стресові ситуації та мінімізувати негативні наслідки стресу складно переоцінити. Надзвичайно важливого значення здатність протидіяти стресу набуває для фахівців, професійна діяльність яких здійснюється у межах соціономічних спеціальностей. У зв'язку зі специфікою своєї роботи вони щодня стикаються із стресом, а тому повинні володіти високим рівнем психологічної стійкості.

Соціономічні (ті, що допомагають) професії (від лат. *society* – суспільство) – це професії, в основі яких лежить спілкування за типом «людина–людина». Інакше кажучи, предметом професійної діяльності для працівників соціономічних професій є людина або група людей. Тому соціономічні професії пов'язані з вивченням і поясненням соціальних відносин, соціального розвитку суспільства, впливом на соціальні процеси на різних рівнях соціальної взаємодії. Л. Буркова подає таке визначення соціономічних видів діяльності: «це професії, що вирішують професійні завдання, пов'язані з соціальними стосунками в суспільстві, зміст яких зосереджено на їх розвитку, регуляції, дослідженні соціальних закономірностей і тенденцій, збереженні, трансформації історично визначених і прийнятих у суспільстві форм культури й традицій на всіх рівнях соціальної взаємодії ... психолог, педагог, соціальний педагог, соціальний працівник, журналіст, соціолог, юридичні професії» [Буркова, с. 72].

За класифікацією Є. Клімова, соціономічними є професії, пов'язані з такими видами діяльності, як-от:

- виховання, навчання людей (виховання, навчання людей);
- медичне обслуговування (лікар, фельдшер, медсестра);
- побутове обслуговування (продавець, перукар, офіціант);
- інформаційне обслуговування (бібліотекар, екскурсовод);

– захист суспільства та держави (інспектор, юрист, військовослужбовець) [Климов].

Як видно з наведеного переліку, соціономічні види діяльності передбачають насичену соціальну взаємодію, яка доволі часто супроводжується високою психологічною напругою. Є. Каширіна зазначає, що «предметом діяльності фахівця соціономічного профілю постає соціальна взаємодія, а змістом – різні аспекти її відтворення в суспільстві. Особливе значення в цьому контексті відведене професіям соціального працівника та фахівця із соціальної допомоги (соціального забезпечення)» [Каширіна, с. 153–154]. Більш повне визначення наводить Л. Сіпко, яка наголошує на тому, що «основною суттю соціономічних професій є здійснення фахівцями перспективної соціальної взаємодії у виробничо-управлінській, науково-дослідній, соціокультурній, комунікативній сферах, унаслідок якої предмети праці (людина, група, колектив) зазнають позитивних змін» [Сіпко, с. 221].

Отже, соціономічні професії пов'язані зі значним ризиком виникнення стресових ситуацій, що передбачає висунення підвищених вимог до психіки, зокрема здатності справлятися зі стресом та ефективно здійснювати професійну діяльність навіть в кризових та екстремальних умовах, за яких рівень стресу значно зростає.

Основними джерелами виробничого стресу для представників соціономічних професій є організаційне середовище та клієнти організації. Крім того, важливу роль відіграє група чинників, зумовлених специфікою самої соціальної роботи. Так, на думку Г. Десслера, головними джерелами професійного стресу можна назвати наступні:

– фактори навколишнього середовища (робочий графік, темп роботи, безпека роботи, маршрут на роботу та з роботи, а також чисельність клієнтів або замовників);

– персональні фактори, тобто реакції індивіда на потенційні джерела стресу (рівень працездатності, стійкості до нервових і фізичних навантажень, стан здоров'я, витримка, самоповага тощо) [Десслер, с. 200].

За даними Ю. О. Тептюк, основними зовнішніми джерелами стресу фахівців соціономічних видів діяльності, зокрема соціальних працівників є наступні: «низький престиж професії, низький рівень фінансування організацій соціальної сфери, неадекватний рівень винагороди за працю, нечіткі межі професійної компетенції, відсутність чітких критеріїв професіоналізму, невизначеність кола посадових обов'язків, виконання доручень, не передбачених посадовими обов'язками, різнотиповість завдань, складний графік роботи, нечітка організація і планування праці, ненормований робочий день, особиста незахищеність, небезпека, загроза життю чи здоров'ю соціального працівника, велика кількість клієнтів, значущість проблем, які доводиться вирішувати, робота в умовах проблемної ситуації із клієнтами «груп ризику», підвищена критичність (чи відкриті нападки) з боку клієнтів, висока інтенсивність спілкування з клієнтами, дефіцит необхідної інформації, погано структурована і розпливчата інформація, прийняття рішень в умовах недостовірної інформації, неясність наслідків прийняття рішень, відсутність самостійності у прийнятті рішень, недостатня психологічна підтримка з боку значущого соціального оточення» тощо [Тептюк, обґрунтування, с. 269–270].

Своєю чергою як головні внутрішні джерела стресу соціальні працівники найчастіше називають такі: «стан фізичного і психічного виснаження, перевтома, почуття провини, сумніви у правильності обраної професії, сумніви у правильності прийнятих рішень, переживання високої відповідальності за рішення, що доводиться приймати, побоювання зробити помилку, неправильно відреагувати у критичній ситуації, очікування загрози покарання за помилки у роботі, почуття неприязні, іноді остраху при контактах з окремими клієнтами, необхідність стримувати себе у відповідь на реакції незадоволених клієнтів, постійне фізичне і психічне напруження, емоційна насиченість переживань, пов'язаних з постійними контактами з людьми, що потребують допомоги, відчуття часового цейтноту на відпочинок і відновлення» [Тептюк, обґрунтування, с. 270].

Схожу позицію займає В. Старик, що в якості основної причини стресу в соціономічних видах діяльності називає високий рівень інтенсивності міжособистісної взаємодії. Зокрема, він зазначає, що представники соціономічних професій за родом своєї діяльності найбільше залучені до тривалого напруженого процесу спілкування з іншими людьми. Крім професійних знань, умінь і навичок, фахівці соціальних сфер діяльності значною мірою використовують свою особистість, виступаючи в ролі своєрідних «емоційних донорів» [Старик, с. 284].

Науковець підкреслює, що «професійна діяльність працівника соціальної сфери, незалежно від різновиду виконуваної роботи, супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю, тому належить до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому. Постійне проникнення в суть соціальних проблем клієнта та інші морально-психологічні фактори провокують особисту незахищеність та викликають наслідки професійного стресу у формі емоційного та професійного вигорання» [Старик, с. 284].

Отже, необхідність постійних контактів з іншими людьми призводить до психічного перевантаження і змушує працівників соціономічних видів діяльності відчувати внутрішню емоційну спустошеність. Цим фахівцям доволі часто доводиться працювати в кризових та екстремальних умовах, довготривалим наслідком дії яких може стати психічне вигорання.

Термін «вигорання» уперше був вжитий Г. Фрейденбергом для позначення відчуття енергетичної виснаженості, розчарованості життям, деморалізації. Це поняття характеризує «стан крайнього виснаження здорових людей, які, працюючи у сфері соціальної допомоги, знаходяться в тісному контакті з пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері й відчують себе перевантаженими проблемами інших людей» [Сіпко, с. 222].

У сучасних умовах трудова діяльність представників соціономічних професій сповнена значною кількістю чинників, які призводять до психічного вигорання:

- велика кількість соціальних контактів протягом робочого дня;
- гранично висока відповідальність;
- недооцінка серед керівництва та колег соціальної значущості;
- необхідність бути весь час «у формі».

На нашу думку, цей перелік є доволі узагальненим та не відображає повною мірою специфіки роботи фахівців соціальної сфери. Більш повну класифікацію причин психічного вигорання представників соціономічних професій наводить Г. Дубчак, що визначає три області, в яких містяться причини вигорання фахівців соціономічних видів діяльності: індивідуальна, міжособистісна, організаційна.

До індивідуальних факторів вигорання працівників соціономічних видів діяльності належать:

1) фактори, пов'язані з психологічними особливостями особистості фахівця (підвищена чутливість, низька самооцінка, перфекціонізм, пасивність, низька активність, залежність, зовнішній локус контролю, низький рівень стресостійкості тощо);

2) фактори, пов'язані з професійним досвідом, компетенціями та професійними навичками (недостатня професійна підготовка та компетентність, низька самоефективність, ідеалістичний підхід до професійної діяльності, низька комунікабельність).

Міжособистісні фактори охоплюють такі чинники, як-от прояви суперництва, відсутність взаємної довіри, порушення міжособистісних зв'язків, міжособистісні конфлікти тощо.

Організаційні чинники пов'язані з:

- професійним навантаженням, багатозадачністю задач фахівця;
- фізичним середовищем, зокрема важкими умовами праці;

- способом праці (надмірний контроль, недостатня допомога);
- особливостями праці в колективі (зневага, авторитарні методи управління);
- професійним розвитком (відсутність можливостей для просування на службі та перспектив кар'єрного зростання);
- одночасним функціонуванням в організації та за її межами (конфлікт професійних та сімейних ролей) [Дубчак, дисер., с. 83–84].

Отже, соціономічні професії, основу яких складає взаємодія у системі «людина–людина», характеризуються високим ризиком психічного вигорання. Варто погодитись із твердженням Л. Сіпко, що вигорання представників соціальних сфер діяльності «пояснюється специфічними умовами, змістом та характером допомоги, яку надають професіонали, а також її інтенсивністю, тривалістю і складністю міжособистісних контактів, різновіковим контингентом клієнтів, гостротою поставлених проблем, не регламентованістю робочого дня і т.п.» [Сіпко, с. 229–230].

Таким чином, стрес у соціономічних видах діяльності зумовлюється дією багатьох чинників, визначальним серед яких можна вважати необхідність постійного спілкування з іншими людьми. Зважаючи на велику відповідальність, а також кризові та екстремальні умови праці, в яких часто змушені працювати фахівці соціальної сфери, вони відчують емоційну виснаженість, яка за умови тривалої дії стресових факторів здатна призвести до психічного вигорання.

## **1.2. Особливості стресостійкості фахівців соціальних сфер діяльності**

Тривалий вплив стресових факторів спричиняє формування негативних наслідків для організму людини, зокрема йдеться про зниження загальної психологічної стійкості організму, формування почуття незадоволеності

результатами своєї діяльності, небажання виконувати завдання в ситуаціях підвищених вимог, страх зазнати невдачі й поразки тощо. Тому одним із найважливіших чинників ефективності професійної діяльності загалом та в соціальних сферах зокрема є професійна стресостійкість, яка «розуміється як складна інтегративна системна характеристика, що визначає здатність людини протистояти стресовому впливу або впоратися зі стресовими ситуаціями, активно перетворюючи їх, або пристосовуючись до них без шкоди для здоров'я і якості виконуваної діяльності» [Дубчак, емп.досл].

В основу професійної стресостійкості покладене поняття стресостійкості, яку в психологічній науці досліджують у таких напрямках:

- традиційно-аналітичному (В. Небиліцин, В. Суворова, Б. Теплов, О. Чернікова);
  - системно-регулятивному (Б. Ломов, В. Шадріков);
  - системно-структурному (В. Бодров, Л. Куліков, С. Субботін)
- [Дубчак, структура, с. 93].

Поширеними у психологічних дослідженнях є різні трактування поняття стресостійкості. Зокрема, стресостійкість розглядається як:

- індивідуальна здатність організму зберігати нормальну працездатність (К. Судаков);
- необхідний ступінь адаптації до впливу екстремальних факторів середовища і професійної діяльності (В. Бодров);
- здатність до соціальної адаптації, збереження значущих міжособових зв'язків, забезпечення успішної самореалізації, досягнення життєвих цілей, збереження працездатності й здоров'я (Г. Никифоров);
- стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно-напружених і значимих ситуаціях (В. Абабков, М. Перре) [цит. за Корольчук, с. 184–185].

Наприклад, дослідник В. Бодров визначає стресостійкість як властивість, яка забезпечує високу продуктивність діяльності особистості в

стресовому просторі [Бодров]. Своєю чергою П. Зільберман тлумачить стресостійкість як інтегративну властивість особистості, що являє собою результат взаємодії емоційних, вольових, інтелектуальних і мотиваційних компонентів психічної діяльності людини, що забезпечують успішне досягнення мети в складних емоційних умовах [Зільберман]. А. Львовчкіна зазначає, що стресостійкість – це «загальна якість особистості, що характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим» [Львовчкіна, с. 10].

Натомість Г. Бердник пов'язує стресостійкість особистості передусім з її професійною діяльністю і наголошує, що «стресостійкість визначається сукупністю особистих якостей, що дають змогу людині переносити значні інтелектуальні, вольові й емоційні навантаження, зумовлені особливостями професійної діяльності, без особливих шкідливих наслідків для діяльності людей, що її оточують, і свого здоров'я» [Бердник, с. 19–20].

Українська вчена Г. Дубчак у своїх дослідженнях зосереджується власне на особливостях професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій. На її переконання, професійну стресостійкість слід вважати «окремим випадком психічної стійкості, що виявляється при дії професійних стрес-факторів, і їх специфічність буде визначатися конкретним видом професійної діяльності» [Дубчак, емп.досл].

У цьому контексті дослідниця Г. Дубчак слушно зазначає, що на представників соціономічних професій впливають як універсальні стресори, характерні для будь-якої професійної діяльності, так і специфічні стресори, зумовлені особливостями стосунків, які складаються у професіях типу «людина–людина». Для того, щоб дія цих специфічних стресорів не спричиняла негативних наслідків на психічний стан фахівця, необхідною є сформованість такої професійно важливої якості, як-от професійна стресостійкість [Дубчак, пор.аналіз, с. 44]. Крім того, особливості стресостійкості фахівців соціальних сфер діяльності стали предметом

дослідження таких українських науковців, як-от О. Кириленко, О. Кокун, В. Крайнюк, Ю. Тептюк та інші.

Також заслуговує на увагу позиція А. Львовичкіної, яка визначає стресостійкість як одну із важливих компетентностей соціального працівника, що проявляється у здатності ефективно функціонувати у складних ситуаціях, які часто трапляються у практиці соціальної роботи [Львовичкіна, с. 10]. Далі дослідниця розширює це поняття, зазначаючи, що стресостійкість соціального працівника потрібно розглядати як:

- «здатність демонструвати адекватну поведінку у стресових ситуаціях, що стосуються професійної діяльності;
- вміння регулювати власний емоційний стан таким чином, щоб зберігати психічну рівновагу заради ефективної професійної діяльності, а також загальної життєдіяльності та здоров'я;
- здатність до прийняття правильних рішень у кризових та критичних ситуаціях;
- здатність тривалий час зберігати терпимість, толерантність та наполегливість у досягненні успіху у розв'язанні професійних задач» [Львовичкіна, с. 10].

Своєю чергою О. Павленко зазначає, що «соціальні працівники з високим рівнем стресостійкості здатні долати стреси, шукаючи шляхи вирішення проблеми. У більшості випадків вони долають «стресор» навіть без негативного впливу на самопочуття» [Павленко, с. 151].

Отже, представники соціономічних професій, які володіють високим рівнем професійної стресостійкості, здатні ефективно виконувати свої професійні обов'язки в кризових та екстремальних умовах, не втрачаючи працездатності навіть за умови несприятливого впливу чинників зовнішнього і середовища.

На нашу думку, варто погодитися з твердженнями вищезгаданих дослідників про те, що стресостійкість є однією з найважливіших професійно важливих якостей фахівців, які працюють у соціальних сферах діяльності.

Саме ця властивість значною мірою визначає ефективність професійної діяльності, оскільки без високого рівня стресостійкості неможливо підтримувати високу опірність несприятливим впливам зовнішнього середовища, а також зберігати професійне здоров'я на належному рівні.

Щодо структури стресостійкості фахівців соціальних сфер діяльності, то найчастіше в ній виділяють такі компоненти:

- конативний (поведінковий) – проявляється у толерантності до стресу, що передбачає здатність протистояти несприятливим подіям та конструктивно справлятися з ними;

- емотивний – полягає у контролі власної імпульсивності, що передбачає здатність стримувати або відкласти імпульс, спокусу, порив до діяльності, емоційну реакцію задля встановлення конструктивної взаємодії із клієнтом, збереження власного спокою та створення сприятливої атмосфери для ефективної діяльності у кризових та критичних ситуаціях;

- когнітивний – виявляється у знаннях про природу стресу, про методи, техніки й технології його опанування та спрямування у конструктивне русло;

- мотиваційний – передбачає вміння знаходити ресурси для продуктивної професійної діяльності, незважаючи на складні та навіть кризові умови праці [Львовчкіна, с. 11].

Також цікавим є погляд Ю. Тептюк на структуру професійної стресостійкості фахівців соціальної сфери. Зокрема, дослідниця виділяє такі компоненти, як-от когнітивно-рефлексивний, емоційно-мотиваційний та поведінково-регулятивний. Розглянемо їх детальніше:

1. Основу когнітивно-рефлексивного компонента становлять оптимістичний стиль мислення, адекватна самооцінка та інтернальність-екстернальність.

2. Конструктами емоційно-мотиваційного компонента є низька особистісна тривожність, емоційна врівноваженість та змотивованість до успіху.

3. До складу поведінково-регулятивного компонента входять волява саморегуляція, самоконтроль у спілкуванні та конфліктна компетентність.

Основними психологічними умовами розвитку стресостійкості соціальних працівників Ю. Тептюк вважає емпатійність, толерантність, моральну нормативність, переважання внутрішньої мотивації професійної діяльності, а також вміння застосовувати проблемно-орієнтовані та просоціальні стратегії копінг-поведінки [Тептюк, дисер., с. 66].

Поряд зі стресостійкістю як однією з найважливіших професійно важливих якостей представників соціономічних професій доцільно розглянути механізми психологічного захисту та копінг-стратегії, які виступають у ролі способів адаптації до стресової ситуації. Хоча ці поняття є близькими, проте все ж доцільно їх розмежовувати. Зокрема, Н. Хаан запропонувала розрізняти механізми психологічного захисту та копінг-стратегії за такими критеріями:

- копінг – це динамічний параметр, який індивід використовує свідомо, копінг спрямований на активну зміну ситуації;
- захисні механізми – це статичний параметр, за допомогою яких реалізуються пасивні механізми, залежні від інтрапсихічної діяльності та спрямовані на пом'якшення психологічного дискомфорту [цит. за Дубчак, дисер., с. 60].

Як правило, до психологічних механізмів захисту відносять когнітивна сфера психіки, її свідомий і несвідомий компоненти [Корольчук, с. 188]. Своєю чергою копінг-стратегії визначають індивідуальну адаптаційну реакцію людини до складної життєвої ситуації. Дослідження копінг-стратегій започаткували Р. Лазарус і С. Фолькман, які ввели це поняття в рамках транзактної моделі стресу, відповідно до якої стрес і супровідні емоції є результатом взаємодії процесів середовища та особистості. При цьому копінг-стратегії розглядаються насамперед як стратегії врегулювання взаємовідносин з навколишнім середовищем. У контексті соціономічних видів діяльності копінг-ресурси є тими внутрішніми та зовнішніми ресурсами організму, які

допомагають фахівцям підтримувати на належному рівні та в разі потреби відновлювати й зберігати професійне здоров'я [Коротун, с. 180].

Таким чином, у широкому розумінні стресостійкість визначають як загальну здатність організму протидіяти стресу. Професійна стресостійкість є однією з найважливіших професійно важливих якостей фахівців соціальних сфер діяльності. Структура професійної стресостійкості працівників соціальної сфери складається з конативного, емотивного, когнітивного та мотиваційного компонентів. Особливо важливого значення стресостійкість набуває для соціальних працівників, оскільки їхня професійна діяльність безпосередньо пов'язана з необхідністю взаємодіяти з багатьма людьми, які потрапляють у важкі життєві ситуації, працювати в кризових та екстремальних умовах. У ролі способів адаптації до стресу виступають механізми психологічного захисту та копінг-стратегії, що являють собою внутрішні та зовнішні ресурси організму, які допомагають соціальному працівникові відновлювати та зберігати професійне здоров'я.

### **Висновки до розділу 1**

На основі аналізу загальнотеоретичних підходів дослідження психологічних чинників формування стресостійкості у фахівців із соціальної роботи ми дійшли таких висновків.

У загальному розумінні стрес являє собою неспецифічну реакцію організму на будь-які зміни умов, до яких йому необхідно пристосуватись. Надзвичайно важливого значення здатність протидіяти стресу набуває для фахівців соціономічних спеціальностей, оскільки їхня професійна діяльність передбачає високий рівень міжособової взаємодії, що своєю чергою зумовлює підвищений ризик виникнення стресових ситуацій. Важливу роль у виникненні стресу для представників соціономічних професій, крім організаційного середовища та клієнтів організації, відіграють чинники,

зумовлені специфікою самої соціальної роботи. Довготривалим наслідком праці в кризових та екстремальних умовах, які часто характерні для соціономічних видів діяльності, є психічне вигорання.

Серед дослідників дотепер немає єдиного підходу до тлумачення стресостійкості. У психології це поняття розуміють як індивідуальну здатність організму зберігати нормальну працездатність, адаптуватись до впливу екстремальних факторів і професійної діяльності, здатність протистояти стресу. У соціальних сферах діяльності професійну стресостійкість визначають як здатність до ефективної діяльності в складних ситуаціях, характерних для практики соціальної роботи. Враховуючи специфіку соціальної роботи, стресостійкість є однією з найважливіших професійно важливих якостей фахівців соціальних сфер діяльності. Компонентами стресостійкості фахівців соціальних сфер діяльності є конативний (поведінковий), емотивний, когнітивний та мотиваційний. Значну роль у формуванні стресостійкості представників соціальної сфери відіграють механізми психологічного захисту та копінг-стратегії.

## РОЗДІЛ II

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОЇ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

#### **2.1. Опис методологічного інструментарію, етапів дослідження, його завдань та характеристика вибірки**

Аналізуючи теоретичне обґрунтування, сучасних підходів дослідження психологічних чинників до розвитку стресостійкості у фахівців із соціальної роботи, можемо зазначити, що професія соціального працівника завжди відзначалася підвищеним рівнем стресу. Відтак, гіпотеза нашого емпіричного дослідження полягає у тому, що розвитку професійної стресостійкості сприяють різні психологічні чинники особистості.

Виходячи з цієї теоретичної позиції ми у ході констатувального етапу емпіричного дослідження будемо розглядати та аналізувати аспекти розвитку особистості, а саме: формування чинників соціальної та психологічної адаптації, стан інтелектуальної, поведінкової, емоційної та фізіологічної сфер організму та визначення домінуючих копінг-стратегій для встановлення їхнього впливу на стійкість до стресу у соціальних працівників. Це дозволить виявити детермінанти стресостійкості у фахівців та розробити у подальшому ефективну програму профілактики щодо стресових станів у фахівців соціальних сфер діяльності для вдосконалення соціальної практики.

Мета нашого дослідження – це виявити зв'язок професійного стресу у фахівців із соціальної роботи з психологічними чинниками, які можуть впливати на стресостійкість.

У процесі емпіричного дослідження нами були поставлені наступні завдання:

- визначити роль та особливості стресостійкості як інтегральної властивості соціономічного виду діяльності у фахівців із соціальної роботи;
- визначити вплив інтелектуальних, фізіологічних, емоційних та поведінкових причин стресу на професійну діяльність фахівців із соціальної роботи;
- визначити психологічні особливості формування стресостійкості у соціальних працівників;
- визначити в усередненому показнику найбільш вживану копінг-стратегію серед фахівців із соціальної роботи;
- на основі отриманих результатів розробити програму розвитку стресостійкості та формування копінгів задля попередження та запобігання професійного стресу фахівців із соціальної роботи.

Дане дослідження проходило у чотири етапи:

Перший етап – теоретико-аналітичний – було присвячено аналізу літературних джерел з проблематики професійних стресів у фахівців соціономічної сфери, опрацювання основних понять і теорій стресу, вихідних принципів дослідження та методичного інструментарію, доборові психодіагностичного матеріалу для релевантному цілям емпіричного дослідження.

Нами були обрані методики:

- комплексна оцінка прояву стресу (за авторською розробкою Ю. В. Щербатих) – для визначення та оцінки інтелектуальних, поведінкових, емоційних та фізіологічних причин стресу;
- методика “Індикатор копінг-стратегій” (Д. Амирхан) – для діагностики домінуючих копінг-стратегій особистості;
- методика діагностики соціально-психологічної адаптації (К.Роджерса і Р.Даймонда) – для вивчення особливостей соціально-психологічної адаптації та пов'язаних із цим рис особистості.

Другий етап – констатувальний експеримент – базувався на формуванні репрезентативної вибірки, підготовки оптимальних обставин взаємодії з

досліджуваними з метою ефективного проведення емпіричного вивчення стресостійкості у фахівців із соціальної роботи, а також безпосереднього проведення психодіагностичного дослідження.

Для дослідження нами була сформована репрезентативна вибірка фахівців із соціальної роботи з числа 70. Вибірка досліджуваних складалась з числа осіб, які віком від 28 до 58, з яких 61 особа жіночої та 9 осіб чоловічої статі. Середній вік фахівців, які взяли участь у дослідженні становить 42,1 рік, а середній стаж – 17,2 роки. Усі досліджувані є представниками державних соціальних служб у Львові та Львівської області.

При вивченні цієї проблеми було організовано і проведено дослідження на базі Львівського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і Червоноградського міського центру соціальних служб. Дослідження проходило в офлайн форматі. Проведення було заздалегідь узгоджено з адміністрацією центрів. Учасники обстеження були забезпечені усіма умовами для роботи.

Третій етап – аналітико-узагальнюючий. На цьому етапі відбувалася систематизація, аналіз, узагальнення та порівняння результатів, отриманих у результаті емпіричного дослідження, а також інтерпретація отриманих даних.

Четвертий етап – формувальне експериментальне дослідження, яке включало розробку профілактичної програми з соціально-психологічного попередження професійного стресу у фахівців із соціальної роботи. Але, на жаль, через воєнні події в нашій країні не вдалось реалізувати дану програму та відповідно отримати результати формувального експериментального дослідження. У разі його реалізації план формувального етапу дослідження мав би передбачати послідовну реалізацію таких етапів:

1. Формування вибірки.
2. Формування експериментальної групи.
3. Проведення первинної діагностики.
4. Організація та здійснення формуючого (психокорекційного) впливу.
5. Проведення підсумкової діагностики.

## 6. Інтерпретація результатів дослідження.

Отже, проведене нами емпіричне дослідження складалось з констатувального експерименту, результати якого підлягали аналітико-узагальнюючій інтерпретації за допомогою методів математичної статистики.

Основним методом засобом збору емпіричного матеріалу констатувального етапу дослідження було тестування з використанням психодіагностичних методик:

### **1. Комплексна оцінка прояву стресу (за авторською розробкою Ю. В. Щербатих)**

Опитувальник створений Ю. В. Щербатих, містить 48 тверджень загалом, які розподілені по 4 групи. Кожна група ознак містить 12 симптомів стресу. Методика призначена для визначення актуального рівня стресу, вираженості нервово-психічної напруженості і тривожності.

В основу методики покладено самоспостереження людини за собою, тобто її самостійне виявлення в самої себе тих чи інших ознак стресу.

Опитувальник поділений на такі 4 групи:

- інтелектуальні признаки стресу;
- емоційні признаки стресу;
- поведінкові признаки стресу;
- фізіологічні признаки стресу.

### **2. Методика “Індикатор копінг-стратегій” (Д. Амирхан)**

Дана методика, яку розробив Д. Амірхан застосовується для виявлення лідируючих копінг-стратегій. Проведений ним аналіз різних копінг-відповідей сприяв створенню ним індикатору копінг-стратегій.

При створенні Амірханом опитувальника ним було виділено 3 базові копінг-стратегії:

- стратегія розв’язання проблем, яка відноситься до активної поведінкової стратегії. Вона включає в себе прагнення усунення впливу стресової ситуації шляхом активізації власних ресурсів та прагнення до пошуку і ціленаправленого розв’язання проблеми.

- стратегія пошуку соціальної підтримки, яка також відноситься до активної поведінкової стратегії. Вона включає прагнення та пошук отримати допомогу, підтримку або пораду від значущого оточення, використовуючи їх соціальний досвід для ефективного розв'язання проблеми.

- стратегія уникання, яка відноситься до поведінкових стратегій. Вона включає прагнення витіснити емоційну напругу короточасними засобами тим самим послаблюючи на певний час відчуття стресу не розв'язуючи проблему повністю.

На даний момент не існує однієї найефективнішої моделі поведінки, адже оптимальним буде поєднання різних. Оскільки все залежить від самої ситуації. Так, наприклад в одній ситуації особа може самостійно вирішити свої проблеми, в другій ситуації їй може знадобитись порада значущого оточення, а в третій ситуації вона може придушити свою емоційну напругу шляхом уникнення, проте це не буде сприяти вирішенню проблеми.

### **3. Методика діагностики соціально-психологічної адаптації (К.Роджерса і Р.Даймонда)**

Даний опитувальник належить до особистісних та спрямований на вивчення особливостей соціально-психологічної адаптації та пов'язаних із цим рис особистості, зокрема використовується його модифікований варіант [Александров, Давидова].

Діагностична методика являє собою 101 твердження, які розподілені по 6 інтегральних показників і 2 додаткових шкалах:

Перший показник – це адаптація. Вона включає в себе можливість швидко обробляти будь-які виклики, які несе в собі новизна і пристосовуватись до змінної ситуації;

Другий показник – це прийняття себе. Він включає в себе позитивне відношення до своєї особистості без засуджень та з адекватною самооцінкою;

Третій показник – це прийняття інших. Він включає в себе позитивне відношення та повагу до оточуючих людей;

Четвертий показник – це емоційний комфорт. Він включає в себе задоволеність від усіх сфер свого життя, яке наділене оптимізмом і мінімізацією хвилювань;

П'ятий показник – це інтернальність. Він включає в себе високий рівень суб'єктивного контролю, впевненість у власних силах (внутрішній локус контроль);

Шостий показник – це домінантність. Він включає в себе лідерську позицію при взаємодії з іншими або при зіткненні із складною ситуацією.

Додаткові шкали:

1. Ескапізм – схильність до втечі;
2. Адекватність самооцінки – шкала щирості.

Підсумовуючи обґрунтування методології емпіричного дослідження стресостійкості у фахівців із соціальної роботи, можна констатувати, що ретельність та „чистота” проведеного констатуючого експериментального дослідження забезпечило відповідність сформованої вибірки необхідним критеріям. Так, операціональна валідність визначалась відповідністю експериментального методу гіпотезі; внутрішня валідність була зумовлена можливістю розповсюдження результатів, отриманих в ході дослідження експериментальної вибірки, на кожного її члена (нами були враховані всі значущі характеристики об'єкта дослідження, відмінності вираженості яких могли б суттєво вплинути на результати психокорекційного впливу); репрезентативність визначалась відповідністю досліджуваних рис експериментальної групи рисам, притаманним усій генеральній сукупності по відношенню до якої ми можемо застосувати дані, отримані в експерименті.

Проводячи аналіз результатів проведеного дослідження слід зазначити, що одержані первинні дані було оброблено за допомогою стандартних програм варіаційної статистики з обрахуванням середніх значень та кореляційного аналізу рангів Ч. Спірмена.

## **2.2. Інтерпретація результатів емпіричного дослідження психологічних чинників стресостійкості фахівців із соціальної роботи**

Здійснюючи аналіз усереднених показників досліджуваних психологічних характеристик що визначають стресостійкість соціальних працівників, розпочнемо з розгляду чинників комплексної оцінки проявів стресу за методикою Ю.В.Щербатих (Див. Таб. 2.1).

*Таблиця 2.1*

### **Усереднені показники комплексної оцінки проявів стресу (Ю.В.Щербатих)**

Інтелектуальні ознаки стресу	Поведінкові ознаки стресу	Емоційні ознаки стресу	Фізіологічні ознаки стресу	Загальний результат у балах	Загальний результат у відсотках
3,56	3,01	3,69	3,29	13,55	20,53

Як видно з наведених усереднених результатів кожен з окремих критеріїв оцінки стресу знаходиться на некритичному рівні, що може бути ознакою достатньої стресостійкості досліджуваних соціальних працівників. Відсутність значущих відмінностей між основними видами стресу також вказує на спроможність ефективної компенсації без окремих деструкцій інтелектуальної, поведінкової, емоційної чи фізіологічної сфер.

Разом із тим, загальний результат сягає 13,55 балів, що складає 20,53% від максимально можливого значення діагностованого стресу. Це вказує на певну виразність напруги емоційних та фізіологічних систем організму, що виникла у відповідь на сильний стресорний фактор, який не вдалося нейтралізувати повною мірою. І тут потрібне застосування спеціальних методів профілактичного подолання стресу, доки він не сягнув більш високих значень.

Тепер звернемося до опису усереднених показників копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана, що дозволить зрозуміти найбільш притаманні фахівцям способи подолання стресогенних проблемних ситуацій (Див. Таб. 2.2).

## Усереднені показники копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана

Вирішення проблем, бали	Вирішення проблем, %	Пошук соц. Підтримки, бали	Пошук соц. Підтримки, %	Уникання проблем, бали	Уникання проблем, %
24,63	74,63	22,94	69,52	20,13	61,00

Серед копінг-стратегій до яких вдаються соціальні працівники для подолання стресів, провідного місця обіймає стратегія спрямована на розв'язання проблеми. Це демонструє зрілу інтернальну позицію з високим рівнем відповідальності та соціальної активності. Особа не схильна до екстернального перекидання відповідальності або уникнення при необхідності вирішувати проблемну ситуацію.

В певних випадках особа може звертатися до колег у пошуку відповідної соціальної підтримки, на що вказує відповідна друга за рейтингом копінг-стратегія. Це також є позитивною характеристикою фахівця, який може активно залучати не лише власні внутрішні, але й доступні зовнішні ресурси, до яких можна віднести його соціальне оточення колег та близьких родичів. Але, все одно, дана стратегія є більшою мірою допоміжною, по відношенню до провідної.

І на останньому місці спостерігається копінг-стратегія уникнення, яка може мати два значення. З одного боку, це, звісно, може вказувати на певні екстернальні тенденції, які хоча й нечасто, але, все ж таки, можуть виникати у фахівця при необхідності вирішувати проблемні ситуації. Але з іншого боку, це може бути й ознакою професіональної об'єктивної самооцінки, коли фахівець може усвідомлювати проблемні ситуації, які він здатен вирішувати, та відрізняти їх від тих, що виходять за межі його компетенцій та компетентностей. Така об'єктивна самооцінка мінімізує ризик втручання фахівця у розв'язання тих проблемних ситуацій, які перевищують його реальні

можливості, і, таким чином, мінімізують такий прояв професійної деформації, як переконаність у власній всемогутності та непогрішності на тлі неадекватно завищеної самооцінки.

Зважаючи на той факт, що стресостійкість соціальних працівників безпосередньо пов'язана з їхньою професійною соціально-психологічною адаптованістю, звернемося до розгляду її провідних чинників за результатами методики К.Роджерса та Р.Даймонда (Див. Таб. 2.3).

Таблиця 2.3

**Усереднені показники методики діагностики соціально-психологічної адаптації К.Роджерса і Р.Даймонда**

Адаптивність, бали	Адаптивність, %	Прийняття себе, бали	Прийняття себе %	Прийняття інших, бали	Прийняття інших, %	Емоційний комфорт, бали	Емоційний комфорт, %	Інтернальність, бали	Інтернальність, %	Домінантність, бали	Домінантність, %	Ескапізм, бали	Ескапізм, %	Адекватність самооцінки, бали	Адекватність самооцінки, %
48,3	71,1	14,9	83,3	10,5	80,7	9,7	69,6	12,4	56,4	4,8	53,0	1,5	30,6	2,8	56,6

Що ж до індивідуально-психологічних чинників соціально-психологічної адаптованості соціальних працівників, то за усередненим профілем одразу стає очевидним високі значення інтегративного показника загальної адаптивності. Це означає, що фахівець успішно пристосувався до психологічно напружених умов соціономічної діяльності.

Надійність даної характеристики підтверджується високими значеннями показників готовності прийняття себе та інших. Даний факт вказує на гармонійність розвитку фахівця, який здатен приймати себе, не вдаючись до внутрішніх конфліктів чи надмірного особистісного дисонансу на тлі невротичних переживань. Це сприяє не лише зростанню соціально-психологічної адаптивності, але й більш толерантному ставленню до інших,

що так само зменшує міжособистісну конфліктність та гармонізує як професійні, так і особисті взаємини фахівця.

Така внутрішня гармонійність пояснює й високий показник емоційного комфорту, притаманного професіоналу. Він відчуває задоволення від більшості сфер власного як професійного, так і особистого життя, адже життєві ситуації не сприймаються катастрофічно, а навпаки, як можливості до власного зростання та джерела емоційного задоволення.

Наступним за вагомістю є досить виражений показник інтернальності, що кореспондує з описаною вище схильністю фахівця до активної копінг-стратегії спрямованої на ініціативне та самостійне подолання проблемних ситуацій чи критичних подій. Професіонал впевнений у власних силах та готовий брати усю повноту відповідальності на себе за свої рішення та вчинки. Фахівець розуміє, що його життя у його руках, і готовий на пошук рішень будь-яких викликів, які перед ним висуває його професійна діяльність та особисте життя.

При цьому, привертає увагу й наступний за виразністю показник домінантності, який демонструє не лише активну життєву та професійну позицію, але й сформовану готовність явно чи опосередковано дотримуватися лідерської позиції при взаємодії з клієнтами, або при зіткненні з життєвими труднощами. Така домінантність також безумовно перетинається з зазначеною вище провідною копінг-стратегією прийняття на себе відповідальності, а також з високим рівнем інтернальності, що, безумовно, також є ознакою зрілої професійної компетентності, адже соціальний працівник має завжди займати активну позицію при роботі з клієнтами та бути модератором й фасилітатором будь-якого процесу професійної взаємодії.

Так само варто звернути увагу, що фахівцю непритаманний ескапізм, як тенденція до втечі чи самоусунення від проблемних ситуацій, що може виступати ознакою зниження соціально-психологічної адаптованості на тлі екстернальності. Тому такий низький показник ескапізму також вказує на досить високу соціально-психологічну адаптивність й готовність до

подолання стресогенних ситуацій, притаманних соціономічним видам професійної діяльності.

Разом із тим, усереднені показники не дозволяють виявити провідні зв'язки між стресостійкістю соціальних працівників та іншими психологічними факторами його професійної соціально-психологічної адаптивності. Тому наступним кроком є проведення кореляційного аналізу досліджуваних чинників. Зважаючи на відносно невелику кількість експериментальної вибірки, то, користуючись показниками критичних значень кореляцій Спірмена, можна аналізувати лише ті, які мають найбільшу вагу (Див. Таб. 2.4).

Таблиця 2.4

#### Критичні значення кореляційних зв'язків вибірки за Спірменом

n - вибірка	r відповідає рівню статистичної значимості $p \leq 0,05$	r відповідає рівню високої статистичної значимості $p \leq 0,01$	r відповідає рівню дуже високої статистичної значимості $p \leq 0,001$
70	0,235	0,306	0,385

Розпочнемо аналіз провідних кореляцій показників комплексної оцінки проявів стресу (Ю.В.Щербатих) та віку зі стажем (Див. Таб. 2.5).

Таблиця 2.5

#### Кореляції показників комплексної оцінки проявів стресу (за Ю.В.Щербатих) та віку зі стажем

	вік	стаж	Поведінкові ознаки стресу	Емоційні ознаки стресу	Фізіологічні ознаки стресу	Загальний результат
Інтелектуальні ознаки стресу	0,0249	-0,0481	0,2779	0,2012	0,1491	0,7136
Поведінкові ознаки стресу	-0,1616	-0,1857		0,0292	-0,1041	0,3899
Емоційні ознаки стресу	0,0249	0,0661			-0,0926	0,5373
Фізіологічні ознаки стресу	0,3350	0,2682				0,5402
Загальна піддатність стресу	0,1580	0,1013				

З наведених результатів кореляційного аналізу можна зазначити, що найбільш вагомими є позитивні кореляції загального показника вразливості стресам з усіма окремими його ознаками.

При цьому для соціальних працівників найбільш вираженою є кореляція, перш за все саме інтелектуальних ознак стресу (0,7136), адже робота насичена складними розумовими навантаженнями прийняття відповідальних рішень та всебічного аналізу джерел та наслідків проблемної ситуації професійної діяльності, наприклад, з якою звернувся клієнт.

Це також може пояснюватись великою кількістю клієнтів, які очікують отримати допомогу якнайшвидше, не враховуючи той факт, що у фахівця може бути велике навантаження і-за цього він не завжди встигає одразу надати допомогу клієнту. І саме із-за великої завантаженості фахівець може втрачати свої внутрішні ресурси, що може зменшувати якість та ефективність надання допомоги.

Наступним фактором піддатності стресу є фізіологічна сфера (0,5402), дисфункціональність якої підвищує ризик небезпечності виникнення негативних психічних станів та явищ у фахівця.

Втім фізіологічні ознаки стресу виникають від тривалого фізичного перевантаження фахівців роботою. Також це вплив на нього шкідливих чинників навколишнього середовища (зависока чи занижка температура в робочому приміщенні, сильні запахи, недостатнє освітлення, підвищений рівень шуму).

Далі, з невеликою ваговою відмінністю виступає емоційна сфера (0,5373), що вказує на досить високу емоційну насиченість професійної діяльності, зважаючи на її соціономічний зміст. Адже, робота фахівця із соціальної роботи зумовлена емоційною насиченістю та потребою у вмінні знаходити спільну мову із будь-яким клієнтом, який звертається до спеціаліста із проблемними ситуаціями, які можуть нести у собі негативні емоції такі як: гнів, сум, агресію, відчай.

Фахівцю необхідно не лише знайти енергію для того, щоб належним чином виконувати поставлені робочі завдання та вирішувати інколи і свої проблеми, які також можуть впливати на роботу, долати психологічне напруження в соціумі, окрім цього фахівець має знайти ресурси і для свого клієнта, аби допомогти йому подолати складні життєві обставини.

І останньою за виразністю є позитивна кореляція значення загальної піддатності стресу з поведінковими ознаками (0,3899), що може бути пояснене досить високим рівнем самоконтроля та самовладання, які допомагають мінімізувати травматичні наслідки проблемних стресогенних ситуацій професійної діяльності та особистого життя.

Також це може бути підтверджено тим, що фахівці здатні підтримувати високу опірність негативним діям, вчасно мобілізують внутрішні ресурси. Саме завдяки професійним навичкам фахівця із соціальної роботи, які можуть бути спрямовані на стійкість до стресових ситуацій у майбутньому і дають можливість зменшувати вплив стресу на всі сфери свого життя.

Що ж стосується зв'язку віку та стажу із загальною піддатністю стресам, то найбільш суттєвими є кореляції цих параметрів з фізіологічними ознаками стресу (0,3350 та 0,2682 відповідно).

Інші ознаки стресу, а також загальний показник вразливості стресам не продемонстрували суттєвих зв'язків. З цього можна дійти висновку, що по мірі збільшення віку та терміну професійного стажу зростає загроза виникнення саме фізіологічних проявів стресу.

Це можна пояснити тим, що працюючи довгий час в соціально орієнтованій професії фахівець більш старшого віку та стажу піддається сильному фізичному виснаженню, що сфокусовується на фізичних симптомах. В такому випадку фізіологічний стрес виникає в результаті тривалого навантаження в роботі та у відсутності достатнього відпочинку від робочих питань.

Тепер звернемося до розгляду провідних кореляцій показників комплексної оцінки проявів стресу за методикою Ю.В.Щербатих та основних копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана (Див. Таб. 2.6).

Таблиця 2.6

**Кореляції показників комплексної оцінки проявів стресу (за Ю.В.Щербатих) та копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана**

	Вирішення проблем, бали	Пошук соціальної підтримки, бали	Уникання проблем, бали
Інтелектуальні ознаки стресу	-0,2268	-0,1036	0,0729
Поведінкові ознаки стресу	0,1471	0,0084	-0,1880
Емоційні ознаки стресу	-0,2458	-0,0199	0,1342
Фізіологічні ознаки стресу	-0,0762	0,0529	0,1304
Загальний піддатність стресу	-0,2183	-0,0243	0,1120

З наведених результатом стає очевидним факт, що більш вагомі кореляційні зв'язки вразливості проявам основних ознак стресу знаходяться саме у співвіднесенні з такою провідною копінг-стратегією, як налаштованість фахівця на вирішення проблеми. Це кореспондує з результатами наведеного вище аналізу усереднених показників копінг-стратегій, який так само продемонстрував провідне значення саме даної продуктивної стратегії у профілі працівника соціальної роботи при подоланні проблемних стресогенних ситуацій.

При цьому, найбільш вагомим є зв'язок даної стратегії з емоційними ознаками стресу (-0,2458), далі йде така ж обернена кореляція з інтелектуальними ознаками стресу (-0,2268), і показник загальної виразності прояву стресу (-0,2183). З цього можна зробити висновок, що саме така копінг-стратегія спрямована на розв'язання проблемної ситуації дозволяє мінімізувати деструктивний психоемоційний стан фахівця, а відтак й збільшити його інтелектуальну стійкість, що є необхідною передумовою

ефективного подолання стресогенної проблемної ситуації. Окрім цього, дана копінг-стратегія формує концепцію вирішення професійних завдань будь-якої складності. Вона передбачає в собі, що фахівець спрямовує свої зусилля на аналізі, пошуку розв'язання стресової ситуації, а також за рахунок логічних установок, відслідковують та відкидають тривожні емоції, у такий спосіб зменшуючи вплив стресу на фахівця.

Далі перейдемо до аналізу провідних кореляцій показників комплексної оцінки проявів стресу за методикою Ю.В.Щербатих та факторів методики діагностики соціально-психологічної адаптації К.Роджерса і Р.Даймонда (Див. Таб. 2.7).

Таблиця 2.7

**Кореляції показників комплексної оцінки проявів стресу (за Ю.В.Щербатих) та показників методики діагностики соціально-психологічної адаптації К.Роджерса і Р.Даймонда**

	Адаптивність	Прийняття себе	Прийняття інших	Емоційний комфорт	Інтернальність	Домінантність	Ескапізм	Адекватність самооцінки
Інтелектуальні ознаки стресу	-0,083	-0,095	0,068	-0,144	-0,001	-0,076	0,323	-0,154
Поведінкові ознаки стресу	-0,095	-0,160	-0,227	-0,257	-0,218	-0,057	0,338	-0,025
Емоційні ознаки стресу	-0,227	0,001	0,050	-0,696	-0,238	-0,254	0,047	-0,132
Фізіологічні ознаки стресу	-0,037	-0,154	-0,012	0,087	0,088	0,022	0,059	-0,131
Загальна піддатність стресу	-0,198	-0,176	-0,022	-0,437	-0,135	-0,164	0,304	-0,214

Якщо йти по факторам соціально-психологічної адаптивності, то розпочнемо з загального інтегративного показника адаптивності. Перше що привертає увагу є тотальні обернені кореляції, з чого можна дійти висновку, що по мірі зростання соціально-психологічної адаптивності соціального працівника знижуються ризики виникнення будь-яких ознак стресу. Разом із тим, вагомих зв'язків по цьому інтегративному параметру майже не

спостерігається, окрім кореляції з емоційною ознакою стресу (-0,227), що можна інтерпретувати як зменшення емоційної вразливості фахівця по мірі зростання його загального рівня соціально-психологічної адаптованості. Таким чином, адаптований фахівець прагне до рівноваги, до корисності і до задоволеності у професійній діяльності. Виходячи із цього, можемо зазначити, що соціальний працівник, який швидко пристосовується до мінливих обставин, мобілізує свої інтелектуальні ресурси, приймає зважені рішення в екстримальних умовах, діє раціонально та осмислено в ситуаціях психологічної напруги має здатність протистояти дії стресогенних факторів.

У свою чергу, аналогічна тенденція спостерігається й у кореляційних плеядах ознак стресу з показниками прийняття себе (-0,160) та інших (-0,227). Таким чином, підтверджується, хоча й опосередковано, наша теза, що спроможність прийняття себе та інших гармонізує особистість фахівця та робить його більш стійким щодо вразливості стресам. Адже прийняття себе та інших є важливим елементом позитивного функціонування у соціумі і від цього залежить стан здоров'я, взаємовідносини, самопочуття, що у свою чергу має вплив на наявність чи відсутність стресу. Виходячи з цього, хочемо зазначити, що фахівці, які приймають себе та інших наділені самоповагою, легко переживають зміни на роботі, сприймають власні кордони клієнтів.

Далі торкнемося кореляційних плеяд, які мають також обернені значення, з фактором емоційного комфорту. Особливо виразними є зв'язки з ознаками емоційного (-0,696) та поведінкового стресу (-0,257), що вказує на тенденцію до зростання стресостійкості за даними параметрами по мірі збільшення відчуття емоційного комфорту у фахівця у основних сферах професійної та особистої життєдіяльності. Також це підтверджується й вагомою кореляцією з загальним показником піддатності стресу (-0,437). Емоційний комфорт фахівців характеризується станом впевненості, безпеки, а також оптимізмом, задоволеністю роботою та своїм життям в цілому. І відповідно така позитивна тенденція впливає на збільшення стресостійкості. Адже в такому стані фахівці оптимістично сприймають професійну та

особисту сфери життя, посилюється їхня професійна активність, збільшується впевненість у своїх можливостях.

Аналогічну тенденцію ми бачимо й у зв'язках інтернальності з ознаками вразливості стресу. Як і у попередній плеяді, найвагомші зв'язки виявлені із інтернальністю та ознаками емоційного (-0,238) та поведінкового стресу (-0,218). Це кореспондує з описаним вище важливим значенням у структурі особистості соціального працівника інтернальності, яка дозволяє впевненіше долати проблемні стресогенні ситуації, зберігаючи психоемоційну врівноваженість та адекватність поведінкових проявів під час подолання проблемних ситуацій. Адже фахівці розраховують на власні ресурси, тим самим несучи відповідальність за кожне прийняте своє рішення. Власне із-за компетентності та рівня здібностей можна зазначити, що соціальні працівники володіють достатнім рівнем суб'єктивного контролю.

Так само й домінантність, як одна з важливих професійно-психологічних якостей фахівця, має обернені значення кореляційних плеяд, у якій найбільш вагомого значення набуває зв'язок із ознаками емоційного стресу (-0,254). В даному випадку домінантність можна трактувати як легкість та швидкість у прийнятті робочих питань, висока активність. Також це орієнтація в більшій мірі на власні ресурси та думку. Окрім цього, коли фахівець прагне тримати ситуацію в своїх руках, але із-за певних обставин у нього це не вдається, то у такому випадку він може бути більш вразливим до емоційного стресу.

І наостанок торкнемося показника схильності до ескапізму, який має виключно позитивні кореляційні зв'язки з ознаками вразливості стресам, і вказує, з одного боку, на пряму залежність зростання тенденцій до ескапізму, як непродуктивній втечі від розв'язання проблемної ситуації, по мірі загострення проявів стресу за певних обставин, а з іншого боку означає зменшення ризиків піддатності стресам по мірі сформованості у фахівця несхильності до реакцій до втеч від життєвих проблемних ситуацій. Особливо виразними є зв'язки ескапізму з інтелектуальними (0,323) та поведінковими ознаками стресу (0,338), а також з загальним рівнем вразливості стресам

(0,304). Це пояснює те, що фахівці із соціальної роботи можуть зустрічати протидію від клієнтів в реалізації своїх компетентностей в якості фахівця. Тобто в таких випадках працівники соціальних служб можуть втрачати впевненість та достатню мотивацію задля розв'язання проблеми клієнта, що призводить до втоми і бажання уникнути вникання в проблемну ситуацію клієнта

З наведеного аналізу можна дійти висновку про безпосередній зв'язок рівня соціально-психологічної адаптованості у цілому, а також її окремих компонентів, із стресостійкістю фахівця як у професійній, так і побутовій сферах життєдіяльності.

Наступним кроком нашого аналізу стане інтерпретація взаємних кореляцій показників копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана як між собою, так і з віком і стажем (Див. Таб. 2.8).

*Таблиця 2.8*

**Кореляції показників копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана та з віком і стажем**

Копінг-стратегії	Вік	Стаж	Пошук соціальної підтримки	Уникання проблем
Вирішення проблем	-0,1198	-0,1220	0,5205	-0,4407
Пошук соціальної підтримки	0,0985	0,0467		-0,4348
Уникання проблем	0,0432	0,0802		

Перше, що привертає увагу, так це майже повна відсутність вагомих кореляцій між досліджуваними копінг-стратегіями та показниками віку та стажу. Що можна інтерпретувати як різну природу сформованості копінг-стратегій та віковими чи професіональними особливостями фахівця. Хоча, можна зазначити, що продуктивна стратегія подання стресу через готовність до вирішення проблемної ситуації має обернене значення з віком та стажем, з чого можна зробити припущення, що з віком та стажем зростає ризик професійної деформації фахівця, наслідком чого може бути певне зниження

його інтернальності та ініціативної готовності до рішучих дій при розв'язанні стресогенних проблемних ситуацій.

Разом із тим, найбільш вагомою є кореляція готовності до вирішення проблем з пошуком соціальної підтримки (0,5205), як зовнішнього ресурсу фахівця, серед професійного оточення. Це може бути пояснено тим, що робота фахівця із соціальної роботи на емоційному рівні може бути складною. Саме тому задля вирішення проблем клієнта чи пошуку будь-якої підтримки та поради фахівець може звертатись до своїх колег.

Натомість, ці продуктивні копінг-стратегії спрямовані на вирішення проблеми (-0,4407) та пошук соціальної підтримки (-0,4348) мають вагому обернену кореляцію з непродуктивною стратегією уникнення та самоусунення. Це означає, що по мірі сформованості даних стратегій соціальний працівник є менш схильним до самоусунення від нагальних проблем, що повною мірою кореспондує з описаними вище тенденціями до ескапізму.

І останнім етапом нашого аналізу стане розгляд провідних кореляцій показників копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана та показників методики діагностики соціально-психологічної адаптації К.Роджерса і Р.Даймонда (Див. Таб. 2.9).

*Таблиця 2.9*

**Кореляції показників копінг-стратегій за методикою Д.Амирхана та показників методики діагностики соціально-психологічної адаптації К.Роджерса і Р.Даймонда**

	Адаптивність	Прийняття себе	Прийняття інших	Емоційний комфорт	Інтернальність	Домінантність	Ескапізм	Адекватність самооцінки
Вирішення проблем	0,001	-0,136	-0,069	0,075	0,195	0,074	0,110	0,005
Пошук соціальної підтримки	0,105	-0,001	0,121	-0,035	0,161	0,112	0,004	-0,079
Уникання проблем	0,070	0,066	0,058	-0,051	-0,162	-0,071	-0,107	0,136

Перше, що привертає увагу, так це відсутність дійсно вагомих кореляцій між копінг-стратегіями та особистісними чинниками соціально-психологічної адаптованості. Можна припустити, що це обумовлене відносно невеликою кількістю респондентів, і при більш докладному й масштабному дослідженні такі зв'язки можуть бути виявлені більш чітко. Разом із тим, можна зупинитися, хоча й не таких значущих, однак, все ж таки, більш виразних зв'язках, аніж нульові значення. Так, зростання загального рівня інтегративного показника адаптивності має позитивний зв'язок із готовністю фахівця до пошуку соціальної підтримки. Це є закономірним явищем, адже соціальна підтримка у соціономічній професії є одною з ознак успішної соціально-психологічної адаптованості, а також підтверджується певною кореляцією з показником прийняття інших. Виходячи з цього можна зазначити, що адаптація фахівців із соціальної роботи залежить від рівня їхньої соціалізації. Оскільки, вона у свою чергу складає пристосування до будь-яких обставин, опанування професійними нормами та ролями, які можуть бути властивими для кожного колективу, а також підтримка та комунікація з їхнього боку, що являє собою соціальну підтримку.

Така важлива професійно-психологічна характеристика, як інтернальність має певні зв'язки з усіма досліджуваними копінг-стратегіями. При цьому, позитивні кореляції з готовністю до розв'язання проблемних ситуацій, а також з готовністю до одержання підтримки з боку референтного оточення означають на продуктивний характер даних стратегій у системі професійної стресостійкості фахівців. Натомість стратегія уникнення має негативну кореляцію з інтернальністю, що демонструє її непродуктивний характер, який зростатиме по мірі зменшення інтернальності та загостренню екстернальності. Адже у випадку, коли показник інтернальності збільшується це означає, що фахівці відчувають більшу межу відповідальності своїх компетентностей у роботі з клієнтами. Також це проявляється в наполегливості і рішучості в питаннях клієнтів та внутрішній вмотивованості соціальних працівників. І навпаки, коли зменшується показник інтернальності,

то відповідно зменшується рівень самоконтролю фахівців, зменшується впевненість у своїх силах, може проявлятися безвідповідальність, що робить в таких випадках соціальних працівників більш схильними до стресу.

З наведених результатів можна дійти висновку, що для розвитку стресостійкості необхідним є формування інтернальності, прийняття себе та інших, домінантності та емоційного комфорту як у сфері професійного життя, так і у побутових відносинах. При цьому необхідно мінімізувати екстернальні тенденції шляхом формування готовності до розв'язання проблемних ситуацій, як самотійно, так і зі зверненням до значущого референтного оточення.

## **Висновки до розділу 2**

Для того, щоб виявити зв'язок стресостійкості досліджуваних фахівців із соціальної роботи з психологічними чинниками ми організували та провели дослідження. Для цього, нами було обрано такі методики, як: комплексна оцінка прояву стресу (за авторською розробкою Ю. В. Щербатих), індикатор копінг-стратегій (Д.Амирхан) та діагностики соціально-психологічної адаптації (К.Роджерса і Р.Даймонда).

За результатами дослідження було виявлено фактори хорошої стресостійкості серед фахівців із соціальної роботи. Так, в усередненому профілі представників цієї соціономічної професії нами виявлені наступні найбільш виражені чинники: прийняття себе та інших, адаптивність та емоційний комфорт. Це може свідчити, що фахівець гуманний, поважає себе та клієнтів, які потребують допомоги, здатних їх підтримати професійно і морально, надихнути на подолання труднощів. А також можливість соціального працівника оптимально включатися в нові або змінювані умови навколишнього його соціального середовища та не сприймає життєві ситуації катастрофічно, адже відчуває задоволення від більшості сфер свого життя.

Серед копінг-стратегій до яких вдаються соціальні працівники для подолання стресів, провідного місця обіймає стратегія спрямована на розв'язання проблеми. Це означає, що фахівець застосовує активну поведінкову стратегію, за якої намагається використувати всі наявні у нього особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного вирішення проблеми.

При цьому найбільш вираженою кореляцією для соціальних працівників є з інтелектуальними ознаками стресу, адже їхня робота насичена складними розумовими навантаженнями та прийняття важливих рішень.

Окрім цього проведений кореляційний аналіз продемонстрував вагомі зв'язки фізіологічних ознак стресу у соціальних працівників з віком та стажем. Це може бути пояснено тим, що працюючи довгий час в соціально орієнтованій професії фахівець більш старшого віку та стажу піддається сильному фізичному виснаженню, що сфокусовується на фізичних симптомах.

Також особливо виразними є зв'язки ознак емоційного стресу з фактором емоційного комфорту, що вказує на тенденцію до зростання стресостійкості за даним параметром по мірі збільшення відчуття емоційного комфорту у фахівця у основних сферах професійної та особистої життєдіяльності.

Разом із тим, ще однією вагомою є кореляція готовності до вирішення проблем з пошуком соціальної підтримки. Це може бути пояснено тим, що фахівцю задля вирішення деяких складних завдань та проблем потрібна підтримка та порада колег.

Враховуючи такі результати, виникає потреба у створенні відповідних рекомендацій та заходів соціальної та психологічної профілактики з метою попередження виникнення професійного стресу у фахівців із соціальної роботи.

## РОЗДІЛ III

### ШЛЯХИ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

#### **3.1. Аналіз сучасних технологій розвитку стресостійкості та формування копінгів у фахівців із соціальної роботи**

У зв'язку з високою імовірністю розвитку стресу у фахівців із соціальної роботи, важливе місце у їхній професійній діяльності посідає попередження даного явища і відповідно створення програми підвищення стресостійкості.

Зменшенню стресу сприяють ряд умов:

1. Здатність до соціальної адаптації.
2. Забезпечення успішної саморегуляції.
3. Збереження значущих міжособистісних зв'язків та соціальна підтримка.
4. Емоційний досвід особистості, накопичений в процесі долаття негативних впливів складної ситуації.
5. Еластичність мислення, що характеризується швидким пристосуванням до будь-яких стресогенних ситуацій та виробленням абсолютно нових ідей щодо їх подолання.

В процесі саморозвитку може відбуватися поступове тренування стресостійкості, в зв'язку з чим усуваються причини, що призводять до виникнення стресу. Отже, фахівець, який застосовуватиме в процесі професійної діяльності опановану ним саморегуляцію, раціональне мислення, емоційний інтелект, а до того ж буде проходити різноманітні курси з підвищення кваліфікації та тренінги, то при таких обставинах він зможе підвищувати стійкість перед стресом.

Серед напрямів профілактики при професійному стресі можна розділити на: освітній, холістичний, соціального спрямування та терапевтичний [Романовська].

Перший напрям являє собою інформаційне підґрунтя, дискусії щодо прочитаних та проаналізованих теоретичних матеріалів з галузі психології. Наприклад, володіючи необхідними знаннями про симптоматику стресу та відповідно її діагностику, те як стрес проявляється і на що впливає дає можливість кожній людині усвідомити, що її труднощі, переживання та стан не є чимось унікальним. Головне тут - розширення знань про доступні методи профілактики серед фахівців.

Другим важливим елементом у профілактиці є покращення самопочуття, саме тому друга група методів базується в області цілісного ставлення та збереження здоров'я. Адже, від стану здоров'я залежить функціонування організму в цілому, що також включає в себе працездатність, емоційний та фізичний комфорт. Саме тому задля зниження вразливості до стресових ситуацій важливим є дотримання здорового способу життя. Він у свою чергу характеризується правильним і збалансованим харчуванням без переїдань, фізичною активністю, відсутністю шкідливих звичок, повноцінним сном і відпочинком. Також важливим елементом є позитивне мислення, що послаблює емоційне напруження, здатність з гумором ставитись до більшості ситуацій, що може слугувати підґрунтям для відновлення після стресових подій.

Третій напрям передбачає стратегію, яка передбачає налагодження соціальних зв'язків та пошук підтримки від оточення. Підтримка полегшує вибір певної стратегії опанування, адже інші люди можуть бути використані як джерело інформації. Сюди також можна включити розвиток мережі самопомоги людям з стресовим станом. Дуже важливим є професійний розвиток і самовдосконалення, тренування навичок стресостійкості, долання страху перед соціалізацією. Адже одним із способів запобігання стресу є обмін професійною інформацією з колегами та емоційне спілкування, що дає

відчуття підтримки, коли людина ділиться своїм відчуттям і тим самим може отримати практичну пораду.

Четвертий напрям терапевтичний застосовують тоді, коли стрес вже виник і постає питання його нейтралізації іншими методами. Цей напрям складається з психотерапії, яка спрямована на опрацювання людиною травматичного досвіду задля усунення окремих симптомів. Також це арт-терапія, яка базується на творчості і спрямована на активізацію розвитку особистості шляхом самовираження.

Також проаналізувавши рекомендації щодо профілактики і зменшенню вразливості стресу можна зазначити, що важливим елементом є планування подальших подій власного майбутнього [Титаренко]. Для цього потрібно визначати власні довгострокові та короткострокові цілі. Досягнення довгострокових цілей підвищує мотивацію, а короткострокових цілей – самовиховання.

До основних методів роботи з представниками даної категорії, найбільш поширеними методами є: тренінги, групові дискусії, аналіз проблемних ситуацій, арт-терапія, активізація ресурсних станів. Безпосередня робота з фахівцями передбачає вироблення та укріплення ресурсів, що допомагають їм у подоланні негативних наслідків стресових ситуацій.

Також до цих методів відносяться «круглі столи», психологічні практикуми для фахівців, сумісне проведення дозвілля, що дозволяє отримати психологічну підтримку, достатню кількість спілкування, переключитись з проблемних ситуацій на позитивні речі, зарядитись енергією, яку в подальшому можна спрямовувати на професійну діяльність.

На сьогоднішній день існує велика кількість тренінгів зокрема, з підвищення стресостійкості, які включають в себе подолання стресу з виявленням його причин, шляхом технік релаксації, управління стресом, розвитком соціальних умінь та тайм-менеджменту [Ришко, с.91].

Відтак, профілактична робота повинна бути орієнтована на оптимізацію тих зон, з якими пов'язані причини виникнення професійного стресу у

фахівців із соціальної роботи. Важливим є вироблення індивідуальних ефективних моделей поведінки у значущих чи складних ситуаціях. Доцільним є програвання таких важливих ситуацій.

Як бачимо, профілактика стресу – завдання комплексне і включає в себе цілий ряд психогігієнічних і соціальних заходів, основна мета яких протидіяти негативному впливу стресової ситуації, яка може виникати під час виконання фахівцем власної роботи.

У сучасній психології все більшого поширення набуває стратегія – копінг, яка в свою чергу може слугувати умовою успішної професійної адаптації. Варто зазначити високу ефективність застосування даного методу при роботі з стресом, оскільки він надає сприятливі можливості, щоб впоратися з складними обставинами, шляхом поєднання проблемно-орієнтованих та емоційно-орієнтованих стратегій. Так, наприклад проблемно-орієнтовані стратегії спрямовані на вирішенні конкретної проблеми, а емоційно-орієнтовані стратегії – на переосмислення і зміну відношення до ситуації [Ткачук].

Патерн поведінки залежить від властивого стилю діяльності, особистісних якостей кожної людини та відповідно від ситуації, яка вимагає розв'язання. І в залежності від того як проявляє себе кожна особистість ми можемо виділяти активні та пасивні форми подолання стресової ситуації. Активна копінг-поведінка відповідно являє собою форму активного, цілеспрямованого подолання стресової ситуації та послабленням її впливу, а пасивна копінг-поведінка являє собою пасивну форму подолання стресового явища, що характеризується використанням різноманітного арсеналу механізмів психологічного захисту, які націлені на маскування і дещо зниження рівня емоційної напруги на певний час, а не на зміну стресової ситуації [Lazarus, R. S., Folkman, S.].

В ході теоретичного аналізу можна зауважити, що на сьогоднішній день виділяють велику кількість копінг-стратегій, які умовно можна поділити на базові та додаткові. Передусім головними копінгами є розв'язання проблеми,

пошук соціальної підтримки та уникання проблеми [Ярош, с. 61]. Таким чином, стратегія розв'язання проблем відноситься до активної поведінкової стратегії. Відповідно особа, яка обирає дану стратегію прагне повністю усунення впливу стресової ситуації шляхом активізації власних ресурсів та прагне знайти можливі способи розв'язання проблеми. Стратегія пошуку соціальної підтримки також відноситься до активної поведінкової стратегії. Тому особа, яка обирає дану стратегію прагне отримати допомогу, підтримку або пораду від значущого оточення, використовуючи їх соціальний досвід для ефективного розв'язання проблеми. А ось стратегія уникання відноситься до поведінкових стратегій. Відповідно особа, яка обирає дану стратегію прагне витіснити емоційну напругу короточасними засобами тим самим послаблюючи на певний час відчуття стресу не розв'язуючи проблему повністю.

Американські психологи Р. Лазарус та С. Фолкман окрім вище згаданих копінгів зазначають ще конфронтацію, дистанціювання, самоконтроль, прийняття відповідальності та позитивну переоцінку [Frydenberg, E., & Lewis, R.].

1. Конфронтаційний копінг. Це агресивна відповідь. Особа, яка користується даною стратегією сприймає проблемну ситуацію вороже та ціленаправлено одразу починає з нею боротися.

2. Дистанціювання. Особа, яка користується даною стратегією очікує вирішення своєї проблем на відстані.

3. Самоконтроль. Особа, яка користується даною стратегією застосовує свої вміння та знання з ефективним керуванням своїми емоціями (саморегуляція) і тим самим швидко переходить до обдуманих дій.

4. Пошук соціальної підтримки. Особа, яка користується даною стратегією опирається на підтримку та допомогу близьких людей, однодумців.

5. Прийняття відповідальності. Особа, яка користується даною стратегією характеризується домінантністю і відповідно проявом лідерської позиції. Це свідчить про те, що вона приймає свої помилки без виправдань і

займає активну позицію, намагаючись виправити помилки, засвоюючи стрес як досвід.

6. Втеча-уникнення. Особа, яка користується даною стратегією не бажає переймати на себе відповідальність у будь-яких питаннях, у тому числі і за вирішення проблемної ситуації, а навпаки намагається її перекласти на інших.

7. Планування вирішення проблеми. Особа, яка користується даною стратегією використовує та опирається на власні ресурси задля вирішення проблемної ситуації.

8. Позитивна переоцінка. Особа, яка користується даною стратегією намагається наділити позитивізм ситуацію, змінити погляд на проблему та свого відношення до неї тим самим змістивши фокус сприйняття та по-іншому інтерпретувати події. Найчастіше цю копінг-стратегію використовують у ситуаціях, які мало залежать від людини.

На даний момент не існує ідеальної моделі поведінки, яку ефективно буде використовувати. Найбільш оптимально застосовувати різні стратегії, адже вибір копіngu залежить від рівня контролю над ситуацією. Так, якщо вона знаходиться під особистим контролем, то можлива активна зміна умов, а якщо ні – на перший план виходить адаптація та прийняття проблеми. Відповідно все залежить від самої ситуації, бо в деяких випадках людина може самостійно впоратися з конфліктами, займаючи активну позицію, в інших обставинах їй потрібна підтримка та поради значущого оточення, а при третіх обставинах вона просто може уникнути зіткнення з проблемною ситуацією, що придушить емоційну напругу, але не сприятиме вирішенню проблеми.

У практиці сучасної психології все активніше розробляються і впроваджуються в практику оригінальні програми з адаптації та оздоровлення задля подолання стресу. Для оптимізації власного стану використовують такі способи як: збалансоване харчування, фізкультура, а також різні способи релаксації, такі як заняття йогою, дихальною гімнастикою та медитацією.

Відповідно метою таких програм є подолання ознак стресу і збереження фізичного та психічного здоров'я [Льїн Е.].

Також профілактика може досягатися завдяки тренінгам. Даний формат роботи націлений на аналіз виникнення стресових ситуацій у професійній діяльності фахівців, ефективності застосування ними стратегій у боротьбі зі стресом, рефлексію внутрішніх психологічних можливостей у стресових ситуаціях [Пріба Г.А., с.115]. Робота в тренінгу найбільш позитивна, так як даний вид роботи є психологічною підтримкою в форматі групи. Крім цього у тренінгу можна поєднувати різні форми навчання: лекції, аналіз ситуацій, ділові ігри, вправи та апробацію необхідних навичок, спрямованих на вирішення конкретних проблем [Алієва]. Поставлені цілі тренінгу: формування відповідних вмінь та навичок задля подолання стресових ситуацій, збереження працездатності та здійснення професійної діяльності без напруги.

У психології вважається, що тренінг це місце зустрічі та спілкування людей, який формує ті якості, властивості, вміння, здібності та установки, які проявляються у взаємодії з іншими. Тренінг являє собою прикладний розділ в соціальній психології, і включає в себе групові методи, необхідні для формування умінь і навичок самопізнання, спілкування та взаємодії в групі.

Також до числа інших способів, що зменшують рівень стресу у професійній діяльності фахівців із соціальної роботи відносять наступні речі: правильний розподіл робочого часу і відпочинку, чітке формулювання вимог роботи та посадових обов'язків, створення сприятливого соціально-психологічного клімату всередині колективу, створення груп для удосконалювання взаємодії та взаємин і зниження конфліктів [Кирдина, с. 141].

Тому для вирішення завдань формувального етапу нашого емпіричного дослідження ми пропонуємо розробку тренінгової програми профілактики професійного стресу у фахівців із соціальної роботи, яка включає низку методів та методик спрямованих на цілеспрямовану корекцію тих

особистісних характеристик, що були нами виявлені на констатуючому етапі дослідження у якості детермінант проявів стресу у фахівців.

### **3.2 Розробка програми розвитку стресостійкості та формування копінгів у фахівців із соціальної роботи**

З урахуванням результатів емпіричного дослідження та на основі проаналізованих теоретичних положень, ми розробили програму профілактики спрямовану на гармонізацію психоемоційної системи, що дає можливість знизити вразливість фахівців до стресу. Як нами було доведено у другому розділі на основі проведеного математико-статистичного аналізу, що для розвитку стресостійкості необхідним є формування інтернальності, прийняття себе та інших, домінантності та емоційного комфорту, а також формування активних копінг-стратегій. Таким чином, на ці психологічні особистісні якості й мають спрямовуватися заходи психологічної профілактики з метою попередження виникнення стресу у фахівців із соціальної роботи.

Ми очікуємо, що завдяки реалізації програми будуть отримані наступні зміни у фахівців:

1. Підвищення рівня адаптивності до складних обставин та зняття напруги, мобілізації ресурсів організму, які сприяють формуванню та розвитку стресостійкості особистості;
2. Зниження рівня негативних проявів стресових ситуацій до рівня мінімізації;
3. Підвищення прагнення до управління власним станом для подолання стресових ситуацій.

Головні напрямки програми:

1. Формування сприятливого клімату в колективі.
2. Інтернальність.

3. Прийняття себе та інших.
4. Домінантність та лідерська позиція.
5. Емоційний комфорт.
6. Активні копінг-стратегії.

Завдання програми:

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

2. Навчити досліджуваних методам цілеспрямованої саморегуляції власного емоційного стану.

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

4. Актуалізувати мотивацію соціальних працівників самостійно розвивати власну стресостійкість.

Задля того, щоб учасники тренінгу відчували себе комфортно та безпечно у колективі тренера варто взяти до уваги певні рекомендації щодо проведення тренінгових занять.

Серед них:

- увага до кожного учасника, адже кожна людина це окрема особистість, яка може потребувати індивідуального підходу;
- правильно організовувати час заняття для того, щоб кожна вправа виконувалась у спокійному темпі;
- активізувати всіх учасників задля формування необхідних якостей відповідно до теми заняття та досягнення мети тренінгу;
- зберігати конфіденційність це означає, що всі особисті речі та історії не будуть виноситись за межі занять;
- доброзичливе та однакове відношення до всіх учасників тренінгу;
- працювати у межах своєї компетентності, що означає використання лише тих методик, якими добре володіє тренер;
- інформувати учасників щодо правил міжгрупової взаємодії;

- давати можливість кожному з учасників проявити себе та висловлюватись в процесі занять;

- не забувати про проведення зворотного зв'язку (рефлексії) після тренінгу задля поширення серед учасників власних почуттів або тим самим отримання рекомендацій щодо покращення тренінгової програми в майбутньому.

До основним методів роботи у розробленій нами програмі профілактики професійного стресу у фахівців із соціальної роботи можна віднести:

1. Міжгрупові обговорення.
2. Інформаційні повідомлення.
3. Вправи.
4. Психомалюнок.

Структура програми. Програма включає в себе 6 занять. Тривалість одного заняття близько 1-ї години. Загальна кількість часу – 6 годин. Періодичність проведення занять – раз на тиждень. Форма проведення психокорекційної програми – тренінг.

Кількість учасників в одній групі – 12-15 осіб.

Мета програми: розвиток стресостійкості у фахівців із соціальної роботи.

Очікувані результати:

- зниження рівня стресу;
- зниження напруги в організмі;
- нормалізація всіх сфер життя;
- формування навичок позитивної взаємодії в колективі;
- зниження загального рівня тривоги;
- стабільна адекватна поведінка;
- мотивація до самовдосконалення особистості.

Завдання, що впливають із мети програми:

1. Розвиток навичок психологічного відновлення.

2. Підвищення рівня стресостійкості як вміння знаходити власні ресурси у складних ситуаціях.
3. Зниження екстернальних тенденцій.
4. Формування позитивного сприймання себе і прийняття себе, своїх достоїнств і недоліків.
5. Навчання активних копінг-стратегій, які можна використовувати в складних життєвих ситуаціях.

Кожне заняття тренінгу [Додаток Г] складається з трьох частин - розминки, основного змісту та рефлексії:

1. Розминка включає в себе вправи, що сприяють активізації учасників групи, створення невимушеної, доброзичливої атмосфери, підвищенню згуртованості групи, а також підготовці до основного матеріалу заняття.
2. Основний зміст включає такі форми: міні-лекції, ігри, групові дискусії, психотехнічні вправи і завдання, що допомагають зрозуміти і засвоїти головну тему заняття та досягти мети, яка стоїть перед даним заняттям.
3. Рефлексія передбачає обмін між учасниками своїми думками, враженнями, почуттями, пов'язаними з темою заняття. Вона проводиться в кінці кожного заняття. Під час тренінгу у фахівців розвивається вміння слухати і чути іншого, а це є важливим компонентом емпатії.

### **Структура сесій:**

***Перша сесія «Знайомство та формування сприятливого клімату у групі».***

Спрямована на ознайомлення з цілями і завданнями, основними принципами і параметрами групової роботи, а також на прояснення очікувань учасників тренінгу від майбутньої роботи. Включає в себе теоретичну та практичну частини. Теоретична – поняття стресу та стресогенних чинників та їхній вплив на організм. Практична - вправи, які спрямовані на формування довірчої атмосфери у групі, налагодження контакту з учасниками та мінімізацію емоційного напруження.

Мета: самовизначення членів групи й визначення групою цілей своєї роботи; актуалізація внутрішньої готовності до змін і самозмін; створення в групі атмосфери психологічної безпеки, яка б сприяла самопізнанню і самовиявленню.

### ***Друга сесія «Інтернальність».***

Спрямована на визначення внутрішніх ресурсів, що впливають на ефективність діяльності, об'єктивна оцінка ресурсного багажу і відповідно оволодіння необхідними засобами задля оновлення ресурсного потенціалу. Включає в себе теоретичну та практичну частини. Теоретична – міжгрупова бесіда, яка несе в собі, що таке локус-контроль та пошук внутрішніх ресурсів задля подолання стресовим ситуаціям. Практична – вправи, які спрямовані на виявлення та конкретизацію способів поповнення ресурсів.

Мета: формування уявлення фахівців про власні ресурсні можливості у складних ситуаціях, їх пошук та застосування, формування відповідальності за власні дії у професійній діяльності.

### ***Третя сесія «Прийняття себе та інших».***

Спрямована на усвідомлення фахівцями своїх позитивних і негативних рис, формування адекватного відношення до себе та оточуючих, активізацію самоаналізу і відповідно самоконтролю. Включає в себе практичну частину. Відбувається практична частина у вигляді вправ, які спрямовані на пізнання себе та свого оточення, а також ставлення до себе та інших без негативного забарвлення, а також психомалюнку.

Мета: допомогти фахівцям краще пізнати себе як цілісної особистості, тверезо оцінювати свої ресурси, об'єктивно оцінювати власні здібності та можливості при цьому адекватно приймати власні та чужі недоліки, розвиток самоповаги і толерантного ставлення до оточуючих людей,

### ***Четверта сесія «Домінантність та лідерська позиція».***

Спрямована на виявлення фахівців із лідерськими здібностями, розкриття їх організаторського таланту, розвиток вміння працювати в колективі, відстоювати свою думку та поважати думку іншої людини.

Включає в себе теоретичну та практичну частини. Теоретична – міжгрупова бесіда, що являє собою перелік якостей, якими має володіти лідер. Практична – вправи, які спрямовані на вдосконалення рівню взаємодії між членами тренінгу, невербальними методами визначити схильність до лідирування чи наслідування.

Мета: вдосконалення необхідних лідерських якостей, формування портрету ефективного лідера в колективі та відповідно розвиток організаторських здібностей

#### ***П'ята сесія «Емоційний комфорт».***

Спрямована на розпізнавання та вираження власних емоцій і почуттів, формування вміння свідомого регулювання власного емоційного стану через засвоєння окремих прийомів саморегуляції, навчитись розпізнавати власні емоції та оточуючих людей та опанування емпатією і її застосуванням у різних ситуаціях. Включає в себе теоретичну і практичну частини. Теоретична – міжгрупова бесіда, що несе в собі інформацію про емоційний інтелект. Практичну – вправи, які спрямовані на забарвлення позитивними смисловими та емоційними контекстами ситуації із різних сфер життя.

Мета: розвиток емоційної сфери, що забезпечить стан душевної рівноваги, спокою, захищеності, задоволеністю свого буття, оптимізм. Це позитивно впливає на всі сфери життєдіяльності.

#### ***Шоста сесія «Активні копінг-стратегії. Підсумки».***

Спрямована на ознайомлення учасників з активними стратегіями вирішення проблем та пошуку і надання соціальної підтримки, навчитися використовувати навички пошуку, сприйняття та надання соціальної підтримки у тренінговій групі. Включає в себе теоретичну і практичну частини. Теоретична – інформаційне повідомлення на тему: “Види копінг-стратегій та їх ефективність”. Практичну – вправи, які націлені на тренування навичок прийняття рішень та формування готовності до звернення значущого оточення у складних ситуаціях.

Мета: формування активних копінг-стратегій, забезпечення змін у кращу сторону серед учасників, підсумувати отримані результати від пройденої програми.

По закінченню проведення тренінгових занять проводиться заключна зустріч. В ході останньої зустрічі проводиться заключне тестування за використаними методиками вхідного тестування для порівняння змін та зрушень, які відбулися у процесі профілактичної програми. Також в ході останньої зустрічі проводяться індивідуальні бесіди з учасниками та обговорюються в групі враження від всіх зустрічей.

Але, на жаль, через воєнні події в нашій країні не вдалось реалізувати цю програму.

### **Висновки до розділу 3**

Сучасні напрями профілактики стресу у фахівців із соціальної роботи: освітній, холістичний, соціального спрямування та терапевтичний.

Для реалізації поставленої мети розробки програми профілактики стресу у фахівців із соціальної роботи ми обрали тренінговий підхід. Заходи соціальної та психологічної профілактики з метою попередження виникнення професійного стресу у фахівців мають спрямовуватися на виявлені нами у ході констатувального експерименту психологічні якості, зокрема: інтернальності, прийняття себе та інших, домінантності та емоційного комфорту, а також формування активних копінг-стратегій. З урахуванням результатів емпіричного дослідження та на основі проаналізованих теоретичних положень, ми розробили програму профілактики спрямовану на гармонізацію відповідно психоемоційної системи, що дає можливість знизити вразливість соціальних працівників до стресогенних ситуацій.

Процес становлення професійної стресостійкості особистості є динамічним процесом та залежить від зовнішніх та внутрішніх умов, тому ми

створили програму профілактики професійного стресу у фахівців із соціальної роботи. Вона включає в себе 6 занять загальним обсягом 6 годин. Основними методами роботи у розробленій нами програмі є: міжгрупові обговорення, інформаційні повідомлення, різноманітні вправи та психомалюнок. Після завершення воєнних подій в Україні дану програму можна буде спочатку апробувати на експериментальній групі, а потім застосовувати задля розвитку стресостійкості у фахівців із соціальної роботи.

## ВИСНОВКИ

1. На основі проведеного теоретичного аналізу ми дійшли наступних висновків. Стрес являє собою реакцію організму на будь-які зміни, до яких йому треба пристосуватись. У зв'язку із специфікою своєї роботи, фахівці соціономічної сфери досить часто можуть стикатись із стресом, оскільки їхня професійна діяльність передбачає високий рівень міжособової взаємодії, що своєю чергою зумовлює підвищений ризик виникнення стресових ситуацій. Відповідно постійні контакти із клієнтами та їхніми проблемами можуть призводити до емоційного виснаження та втрати власних ресурсів. Тому одним із найважливіших чинників ефективності професійної діяльності є професійна стресостійкість.

2. Емпіричне дослідження підтвердило висунуту гіпотезу про те, що розвитку професійної стресостійкості сприяють певні психологічні чинники особистості. З отриманих результатів ми дійшли висновку, що для розвитку стресостійкості необхідним є формування саме інтернальності, прийняття себе та інших, домінантності та емоційного комфорту як у сфері професійного життя, так і у побутових відносинах. При цьому необхідно мінімізувати екстернальні тенденції шляхом формування активних копінг-стратегій готовності до розв'язання проблемних ситуацій, як самостійно, так і зі зверненням до значущого референтного оточення.

3. Проведений кореляційний аналіз продемонстрував вагомі зв'язки фізіологічних ознак стресу у соціальних працівників з віком та стажем. Також особливо виразними є зв'язки ознак емоційного стресу з фактором емоційного комфорту, що вказує на тенденцію до зростання стресостійкості за даним параметром по мірі збільшення відчуття емоційного комфорту у фахівця у основних сферах професійної та особистої життєдіяльності. Разом із тим, ще однією вагомою є кореляція готовності до вирішення проблем з пошуком соціальної підтримки. Це може бути пояснено тим, що фахівцю задля вирішення деяких складних завдань та проблем потрібна підтримка та порада колег. Саме на виявлені у ході констатувального етапу дослідження

психологічні особистісні якості й мають спрямовуватися заходи психологічної профілактики з метою попередження виникнення стресу у фахівців із соціальної роботи.

4. З урахуванням результатів констатувального етапу емпіричного дослідження та на основі проаналізованих теоретичних положень, ми розробили програму профілактики спрямовану на розвиток стресостійкості та формування копінгів у фахівців із соціальної роботи, що дає можливість знизити вразливість фахівців до стресу. Програма профілактики складається з 6 сесій загальним обсягом 6 годин.

Через вторгнення російського війська на територію нашої держави – України не вдалось апробувати дану програму на експериментальній групі і відповідно провести ретест для того, щоб відслідкувати динаміку досліджуваних.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров Д.О., Давидова О.В. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції. Частина 8. Діагностика особистості працівника ОВС в системі психологічного супроводження: навч.-метод. посібник / Д.О.Александров, О.В.Давидова. К.: НАВС, 2015. – 130 с. [режим доступу: [https://www.naiu.kiev.ua/files/kafedru/up/pidrych\\_psuxol-zabezp8.pdf](https://www.naiu.kiev.ua/files/kafedru/up/pidrych_psuxol-zabezp8.pdf)].
2. Алієва М. Тренінг розвитку стресостійкості 2012. 145 с.
3. Бердник Г. Б. Дослідження стресостійкості особистості майбутнього практичного психолога в процесі професійної підготовки у ВНЗ. *Вісник післядипломної освіти*. 2009. Вип. 11(2). С. 19–28.
4. Бодров В. А. Психологічний стрес: розвиток і перемога. : ПЕРСЭ, 2006. 244 с.
5. Булах В. П. Стрес та його вплив на організм людини. *Медсестринство*. 2014. № 3. С. 10–15.
6. Буркова Л. В. Визначення класу соціономічних професій. *Практична психологія та соціальна робота*. 2010. № 7. С. 68–73.
7. Десслер Г. Управління персоналом. : ЗАО «БИНОМ», 1997. 431 с.
8. Дубчак Г. М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07 / Ін-т псих. ім. Г. С. Костюка НАПН України. Київ, 2018. 460 с.
9. Дубчак Г. М. Розуміння професійної стресостійкості у психологічній літературі. *Науковий вісник Чернівецького університету*. 2014. Вип. 649. С. 39–47.
10. Дубчак Г. М. Структура професійної стресостійкості фахівців соціономічних професій. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАНП України. Київ, 2013. Том V, вип. 13. С. 91–98.
11. Дьяченко М.И. Готовність до діяльності в складних ситуаціях: психологічний аспект / М.И. Дьяченко, 1995. – 206 с

12. Зільберман П. Б. Емоційна витривалість оператора. *Нариси психології праці оператора*. : Наука, 1974. С. 138–172.
13. Ільїн Е.П. Емоції та почуття / Е.П. Ільїн, 2001.– 752 с.
14. Каширіна Є. В. Сучасні підходи до проблеми вивчення організаційно-професійних стресів у фахівців соціономічної сфери. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2017. Вип. 4. Т. 1. С. 152–156.
15. Кірдина С.Г. Соціокультурний та інституційні підходи як основа соціології / С.Г. Кирдина // Социс. – 2002. – №12. – С. 23–32.
16. Кириленко О. А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу «людина – людина» : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.03 «Психологія праці; інженерна психологія». Київ, 2007. 15 с.
17. Клімов Е. А. Введення в психологію праці : посібник для вишів : Культура та спорт, 1988. 350 с.
18. Кокун О., Дубчак Г. Особливості прояву стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій. *Social and Human Sciences. Polish-Ukrainian scientific journal*. 2016. № 03 (11). URL: <https://lib.iitta.gov.ua/706218/1/STATTIA-KOKUN-DUBCHAK.pdf> (дата звернення: 25.03.2022).
19. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ : ДП «Інформ.-аналіт. Агентство», 2012. 200 с.
20. Корольчук В. М. Психологічні засади дослідженні стресостійкості особистості. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2011. Вип. 26. С. 183–192.
21. Коротун В., Шевякова І. Стрес у роботі соціальних працівників та особливості його подолання. *Актуальні проблеми сучасної психології : шляхи становлення особистості* : Збірник наукових статей за матеріалами II Міжнародної науково-практичної конференції, м. Переяслав, 14–16 травня 2020 / за заг. ред. І. В. Волженцевої, Т. В. Кириченко. Переяслав : ДВНЗ

«Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». 2020. С. 179–182.

22. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с.

23. Крайнюк В.М. Практикум з психології : курс лекцій / В.М. Крайнюк. – К. : КиМУ, 2002. – 263с.

24. Лазарус Р. Теория стресса и психосоматические исследования. *Эмоциональный стресс*. Москва : Медицина, 1970. С. 178–209.

25. Львовичкіна А. М. Здатність діяти у стресових ситуаціях як професійна компетентність соціального працівника. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2017. № 2(2). С. 10–13.

26. Львовичкіна А. М. Психологічні та методичні особливості формування стресостійкості майбутніх соціальних працівників. *Актуальні проблеми психології*. Т. 7. Вип. 44. С. 133–144.

27. Павленко О. О. Формування стресостійкості як професійно важливої якості у майбутніх соціальних працівників в системі університетської освіти. *Соціальна робота і сучасність: теорія та практика професійного й особистісного розвитку соціального працівника* : матеріали Десятої Міжнародної науково-практичної конференції (18 грудня 2020 року, м. Київ) / КПІ ім. Ігоря Сікорського, ФСП, КФ. Київ : Ліра-К, 2020. С. 150–154.

28. Ришко Г. М. Психологічна технологія розвитку і підтримки стресостійкості особистості науково-педагогічних працівників вищих навчальних закладів / Г. М. Ришко // *Актуальні проблеми психології*: Зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – К. : Вид-во «Фенікс», 2014. – Т. XII. Психологія творчості. – Вип. 19. – С. 86–93.

29. Романовська Д.Д., Ілащук О.В. Профілактика посттравматичних стресових розладів: психологічні аспекти. Методичний посібник – Чернівці : Технодрук, 2014. – 133 с.

30. Сельє Г. Стрес без дистресу, 1992. 242 с.

31. Сіпко Л. О., Бузницька Л. С. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5, № 9. С. 220–233.
32. Старик В. А. Наслідки професійного стресу у фахівців різних професійних типів (за систематизацією Д. Холанда). *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2013. Вип. 14. Ч. 1. С. 281–290.
33. Тептюк Ю. О. Модель стресостійкості соціальних працівників різних вікових груп. *Збірник наукових праць Національної академії державної прикордонної служби України. Серія : Психологічні науки*. 2019. № 3(14). С. 252–267.
34. Тептюк Ю. О. Обґрунтування програми розвитку стресостійкості соціальних працівників різних вікових категорій. *Актуальні проблеми психології*. 2020. № 34. С. 268–284.
35. Тептюк Ю. О. Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій : дис. канд. психол. наук : 19.00.07 / Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2021. 272 с.
36. Тептюк Ю. О. Розвиток стресостійкості соціальних працівників: від результатів експерименту до методичних рекомендацій. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2020. Вип. 1(4). С. 89–96.
37. Титаренко Т. М. Профілактика порушень адаптації молоді до повсякденних стресів і кризових життєвих ситуацій: навч. посіб. / Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології – К. : Міленіум, 2011. – 272 с.
38. Ткачук Т. А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації : монографія / Т. А. Ткачук; Держ. податк. служба України, Нац. ун-т держ. податк. служби України. - Ірпінь, 2011. - 284 с
39. Щербатих Ю.В. Психологія стресу і методи корекції 2006. 256 с.
40. Ярош Н.С. Аналіз досліджень внутрішніх предикторів стрес-долаючої поведінки». *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія*. 2015. № 58. С. 60–64.

41. Frydenberg, E., & Lewis, R. Teaching Coping to adolescents: when and to whom? *American Educational Research Journal*. 2000. № 37. P. 727–745.
42. Lazarus, R. S., Folkman, S. *Stress, appraisal, and coping*. New York, 1984. 444 p.
43. Selye H. Syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*. 1936. 138 p.

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А

#### Результати тестування за методикою Ю. Щербатих

№ респондента	Інтелектуальні причини стресу	Поведінкові причини стресу	Емоційні симптоми	Фізіологічні симптоми	Загальний результат
1	4	4	4,5	6	18,5
2	1	1	0	10	12
3	1	2	0	2	5
4	3	4	1,5	6	14,5
5	4	3	3	4	14
6	8	4	6	2	20
7	3	3	3	0	9
8	3	1	3	8	15
9	3	4	9	2	18
10	10	3	6	8	27
11	8	5	7,5	10	30,5
12	2	2	1,5	2	7,5
13	3	2	3	4	12
14	6	4	1,5	4	15,5
15	2	2	6	4	14
16	4	3	4,5	4	15,5
17	4	3	3	2	12
18	4	2	1,5	2	9,5
19	3	2	3	4	12
20	5	4	1,5	4	14,5
21	5	4	5	0	14
22	6	2	3	2	13
23	3	2	1,5	2	8,5
24	2	1	4,5	4	11,5
25	4	4	3	2	13
26	3	5	1,5	4	13,5
27	3	3	3	2	11
28	3	4	3	0	10
29	3	3	1,5	4	11,5
30	3	5	4,5	2	14,5
31	3	2	6	2	13
32	5	4	3	2	14
33	4	3	4,5	4	15,5
34	3	4	3	2	12
35	2	2	4,5	2	10,5
36	7	4	3	2	16
37	4	5	1,5	4	14,5
38	3	3	6	2	14
39	3	4	1,5	4	12,5
40	5	3	3	4	15
41	4	3	3	2	12
42	3	4	4,5	2	13,5
43	3	5	3	4	15
44	4	3	4,5	2	13,5
45	6	4	1,5	6	17,5
46	2	2	6	4	14

47	3	3	3	0	9
48	3	2	4,5	2	11,5
49	4	2	7,5	2	15,5
50	3	3	3	2	11
51	2	4	4,5	4	14,5
52	3	5	3	2	13
53	5	2	7,5	2	16,5
54	4	2	4,5	4	14,5
55	1	4	3	2	10
56	2	4	6	2	14
57	2	2	3	6	13
58	4	4	6	2	16
59	2	3	4,5	4	13,5
60	3	2	3	4	12
61	3	1	6	2	12
62	6	3	4,5	4	17,5
63	4	3	1,5	0	8,5
64	2	4	3	6	15
65	3	2	3	6	14
66	5	1	3	4	13
67	2	2	3	4	11
68	3	3	4,5	2	12,5
69	1	0	3	4	8
70	2	4	6	2	14

## Результати тестування за методикою Д. Амирхан

№ респондента	Вирішення проблем	Пошук соціальної підтримки	Уникання проблем
1	24	24	16
2	25	26	22
3	20	22	20
4	28	26	15
5	26	26	15
6	22	21	17
7	26	22	22
8	23	19	23
9	24	25	20
10	18	23	24
11	21	23	22
12	29	25	16
13	26	18	17
14	26	26	23
15	30	22	22
16	25	24	17
17	21	19	22
18	24	24	19
19	24	21	21
20	27	25	18
21	25	23	19
22	27	24	21
23	25	19	23
24	18	24	20
25	29	17	21
26	26	24	18
27	24	25	18
28	26	28	19
29	22	17	23
30	24	20	21
31	31	28	21
32	23	20	24
33	30	28	23
34	26	19	18
35	22	25	20
36	25	20	18
37	27	23	17
38	29	25	16
39	27	23	21
40	26	26	17
41	28	26	21
42	25	23	20
43	22	20	21
44	20	23	20
45	23	25	22
46	25	26	21
47	21	18	24
48	26	28	18

49	22	21	23
50	29	26	15
51	28	28	21
52	29	25	19
53	18	22	21
54	24	21	23
55	27	28	20
56	26	25	16
57	26	24	22
58	19	17	24
59	22	19	22
60	24	22	22
61	18	20	23
62	20	17	25
63	25	24	18
64	23	19	21
65	30	26	19
66	26	24	16
67	27	25	18
68	25	23	22
69	21	20	24
70	24	22	19

## ДОДАТОК В

## Результати тестування за методикою К.Роджерса і Р.Даймонда

№ респондента	Адаптивність	Прийняття себе	Прийняття інших	Емоційний комфорт	Інтернальність	Домінантність	Ескапізм	Адекватність самооцінки
1	41	16	10	6	11	3	3	4
2	55	16	11	13	16	6	0	4
3	53	18	10	14	15	7	0	4
4	37	10	9	8	7	3	3	0
5	44	18	10	10	12	5	1	2
6	40	9	10	6	16	5	2	1
7	42	16	10	9	12	4	3	3
8	47	12	12	10	14	6	0	4
9	42	13	9	7	8	3	3	4
10	45	15	11	10	11	4	1	2
11	41	16	11	6	12	6	0	1
12	55	16	10	10	16	6	1	5
13	47	15	10	12	16	5	1	2
14	48	17	12	9	13	4	2	1
15	50	15	10	7	14	4	0	4
16	41	16	9	9	11	3	2	1
17	48	17	11	10	13	6	0	4
18	51	15	12	12	10	3	2	1
19	40	16	11	9	11	3	3	0
20	52	12	10	14	15	6	4	2
21	52	11	10	8	13	4	1	2
22	60	16	13	11	16	7	2	1
23	54	18	12	13	9	3	1	2
24	53	16	11	11	12	4	2	1
25	40	14	9	11	11	5	3	4
26	57	15	11	12	14	8	3	4
27	50	17	10	11	12	4	1	2
28	44	16	11	8	8	8	0	4
29	43	18	10	10	10	5	0	4
30	55	18	11	10	14	7	3	4
31	42	16	11	8	11	5	2	1
32	40	14	9	9	10	7	3	4
33	46	11	8	7	12	3	3	4
34	42	13	12	10	9	5	1	2
35	44	16	11	11	11	6	0	4
36	51	16	10	10	14	4	4	5
37	58	13	9	11	16	3	3	4
38	46	15	11	9	10	5	3	0
39	42	12	10	10	11	4	1	5
40	56	16	10	12	14	5	3	4
41	52	15	12	10	14	6	0	4
42	54	16	11	10	12	3	1	2
43	44	12	9	11	8	7	2	1
44	41	16	11	11	11	4	2	1

45	59	13	10	13	13	4	4	4
46	53	15	10	9	15	5	2	2
47	41	13	9	12	10	3	0	3
48	52	16	13	10	13	5	0	4
49	48	27	11	8	9	3	1	3
50	45	15	10	12	15	4	0	4
51	55	18	12	7	14	6	2	1
52	51	16	11	10	16	5	1	4
53	48	15	12	6	10	3	3	4
54	46	16	11	11	12	4	3	4
55	55	14	10	8	15	6	0	4
56	44	16	12	6	11	4	1	4
57	40	11	11	11	9	2	2	2
58	53	15	10	6	12	3	2	1
59	45	12	10	8	9	3	1	4
60	47	15	10	11	13	5	0	4
61	51	16	10	7	15	7	0	4
62	56	17	11	9	12	4	3	4
63	52	16	10	10	13	5	0	3
64	54	15	10	9	11	5	2	1
65	46	13	9	13	14	6	2	1
66	51	16	11	11	16	8	1	2
67	48	14	11	10	17	7	1	3
68	55	17	10	9	13	4	0	4
69	54	14	10	12	16	6	0	4
70	48	16	10	9	11	3	1	2

**Програма профілактики професійного стресу у фахівців із соціальної роботи**

№з/п заняття	Назва вправи	Час проведення
Заняття №1 «Знайомство та формування сприятливого клімату у колективі»	1. Привітання з учасниками тренінгу та презентація програми тренінгу для учасників	15 хвилин
	2. Ознайомлення з правилами групової взаємодії	5 хвилини
	3. Вправа «Дозвольте представитись»	5 хвилини
	4. Вправа «Дерева життя»	6 хвилин
	5. Вправа «Зв'язування групи»	5 хвилин
	6. Міжгрупове обговорення «Стресогенні чинники та їх вплив на організм»	8 хвилин
	7. Рефлексія	15 хвилин
Заняття №2 «Інтернальність»	1. Привітання з учасниками	5 хвилин
	2. Вправа «Комплімент»	8 хвилин
	3. Міжгрупова бесіда «Пошук внутрішніх ресурсів задля подолання стресових ситуацій».	10 хвилин
	4. Вправа «Прометей успіху»	12 хвилин
	5. Вправа «Я можу все».	10 хвилин
	6. Рефлексія	15 хвилин
Заняття №3 «Прийняття себе та інших»	1. Привітання з учасниками	5 хвилин
	2. Вправа «Який я? Мої плюси та мінуси»	10 хвилин
	3. Вправа «Я в променях сонця»	8 хвилин
	4. Психомалюнок «Що я даю людям і що я від них очікую»	15 хвилин
	5. Вправа «П'ять добрих слів»	7 хвилин
	6. Рефлексія (Я сьогодні дізнався..... Мені було корисно)	15 хвилин

Заняття №4 «Домінантність та лідерська позиція»	1. Привітання з учасниками	5 хвилин
	2. Вправа «Спільний малюнок»	10 хвилин
	3. Міжгрупова бесіда «Якими якостями має володіти лідер»	10 хвилин
	4. Вправа «Портрет лідера»	10 хвилин
	5. Вправа «Кодекс лідера»	10 хвилин
	6. Рефлексія	15 хвилин
Заняття №5 «Емоційний комфорт»	1. Привітання з учасниками	5 хвилин
	2. Вправа «Оберіг»	10 хвилин
	3. Міжгрупова бесіда «Як навчитись керувати своїми емоціями»	10 хвилин
	4. Вправа «Шкала емоцій»	10 хвилин
	5. Вправа «Позитивізація минулого»	10 хвилин
	6. Рефлексія	15 хвилин
Заняття №6 «Активні копінг- стратегії. Підсумки»	1. Привітання учасників	5 хвилин
	2. Вправа «Я ніколи не..»	10 хвилин
	3. Інформаційне повідомлення «Види копінг-стратегій та їх ефективність»	8 хвилин
	4. Вправа «Нахаба»	10 хвилин
	5. Вправа «Моє оточення»	5 хвилин
	6. Вправа «Поводир»	10 хвилин
	7. Рефлексія	10 хвилин
	8. Ритуал прощання «Аплодисменти»	2 хвилини