

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»  
**Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук**  
**Кафедра психології**

**Познанська Юлія Михайлівна**  
(прізвище, ім'я, по батькові студента в називному відмінку)

**Кваліфікаційна робота  
на здобуття ступеня магістра**

на тему: **«Психологічна підтримка працівників у кризових  
ситуаціях»**

Група ІНЗ-8-24-М1ПС (2.0з)  
Спеціальність: 053 «Психологія»  
Освітня програма: «Психологія»  
**Рівень вищої освіти: другий (магістерський)**

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.  
Використання ідей, результатів, текстів інших авторів мають посилання на  
відповідне джерело*

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Познанська Ю.М.  
(прізвище та ініціали)

**Науковий керівник**

канд. психол. наук, доц. Низовець О. М.  
(посада, науковий ступінь, вчене звання)  
(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Київ 2026 р.

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»  
**Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук**  
**Кафедра психології**

Рівень вищої освіти: другий (магістерський) рівень  
Ступінь вищої освіти: магістр  
Галузь знань: 05 СОЦІАЛЬНІ ТА ПОВЕДІНКОВІ НАУКИ  
Спеціальність: 053 ПСИХОЛОГІЯ  
Освітньо-професійна програма: «ПСИХОЛОГІЯ»  
Освітня кваліфікація: магістр психології

**Завдання**  
**на кваліфікаційну роботу здобувача**

Познанської Юлії Михайлівни  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:  
Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях  
Керівник кваліфікаційної роботи  
кандидат психологічних наук  
(посада, науковий ступінь, вчене звання)  
Низовець О. М.  
(прізвище, ім'я, по батькові)

2. Термін подання здобувачем кваліфікаційної роботи на попередній захист 08.05.2026 року  
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи (рекомендовані науковим керівником та відповідним методичним забезпеченням (окремі аспекти роботи, обсяги роботи): аналіз теоретичних підходів до проблеми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях; визначення сутності і видів кризових ситуацій у професійному середовищі; дослідження психологічних наслідків впливу криз на працівників; характеристика методів та форм психологічної підтримки персоналу; виявлення факторів, що впливають на ефективність психологічної допомоги в організації; розробка практичних рекомендацій щодо підвищення психологічної стійкості працівників у кризових умовах.

4. Необхідний графічний та аналітичний матеріал за темою дослідження:  
рисунки, таблиці, графіки, формули, розрахунки.

5. Календарний план виконання кваліфікаційної роботи

| №<br>п/п | Назва етапів виконання кваліфікаційної<br>роботи | Строки виконання |          | Примітки |
|----------|--------------------------------------------------|------------------|----------|----------|
|          |                                                  | Планові          | Фактичні |          |
| 1        | 2                                                | 3                | 4        | 5        |
|          | Вступ                                            | 12.01.26-        |          |          |

|  |           |                       |  |  |
|--|-----------|-----------------------|--|--|
|  |           | 22.01.26              |  |  |
|  | Розділ 1. | 23.01.26-<br>23.02.26 |  |  |
|  | Розділ 2. | 24.02.26-<br>24.03.26 |  |  |
|  | Розділ 3. | 25.03.26-<br>25.04.26 |  |  |
|  | Висновки  | До 05.05.2026         |  |  |

6. Дата видачі завдання 12.01.2026 р.

Здобувач (ка)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Познанська Ю.М.  
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Низовець О. М.  
(прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

**Познанська Юлія Михайлівна. «Психологічна підтримка працівників в кризових ситуаціях» – Рукопис.**

*Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти Північноукраїнський інститут імені Героїв Крут ПрАТ «ВНЗ «МАУП». Чернігів, 2026.*

**Актуальність теми дослідження** полягає в тому, що психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях є надзвичайно важливою в сучасних умовах, особливо з огляду на глобальні та локальні виклики — економічну нестабільність, війнні дії, соціальні потрясіння та наслідки пандемій. Кризові ситуації суттєво впливають на психоемоційний стан працівників, викликаючи стрес, тривожність, емоційне виснаження та зниження працездатності.

У професійному середовищі це може призводити до погіршення командної взаємодії, зростання конфліктів, зниження мотивації та ефективності роботи. Особливо актуальною ця тема є для організацій, що функціонують у нестабільних або небезпечних умовах, де працівники стикаються з підвищеним рівнем ризику та невизначеності.

Крім того, сучасні підходи до управління персоналом дедалі більше орієнтовані на збереження психологічного благополуччя працівників як ключового ресурсу організації. Підтримка ментального здоров'я не лише сприяє збереженню людського потенціалу, а й підвищує стійкість організацій до кризових викликів.

**Мета роботи** полягає у вивченні особливостей психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, визначення ефективних методів і інструментів надання допомоги, а також розробка практичних рекомендацій щодо підвищення психологічної стійкості персоналу та мінімізації негативних наслідків кризових впливів на професійну діяльність.

У роботі були використані такі **методи** дослідження як теоретичні: аналіз і синтез для вивчення наукової літератури з психології праці, психологічної підтримки, профілактики та стресостійкості; порівняльно-історичний аналіз для зіставлення вітчизняного та зарубіжного досвіду профілактики стресу; моделювання для розробки стратегії психологічної профілактики; емпіричні: спостереження для безпосереднього чи опосередкованого вивчення поведінки працівників у професійному середовищі; опитування (анкетування, інтерв'ю) для збору інформації про суб'єктивне ставлення до роботи, рівень стресу, тривожності, симптоми емоційного вигорання; психодіагностичні методики.

**Ключові слова:** психологічна підтримка, стрес, тривожність, допінг-стратегії, симуляція критичних (кризових) ситуацій, симуляція під тиском часу.

## ANNOTATION

**Poznanska Yulia Mykhailivna. «Psychological support for employees in crisis situations» – It's Manuscript.**

*Qualifying work for obtaining the second (master's) level of higher education - North Ukrainian Institute named after Heroes Krut PJSC «Interregional Academy of Personnel Management». Chernihiv, 2026.*

**The relevance** of the research topic lies in the fact that psychological support for employees in crisis situations is extremely important in modern conditions, especially given the global and local challenges - economic instability, military actions, social upheavals and the consequences of pandemics. Crisis situations significantly affect the psycho-emotional state of employees, causing stress, anxiety, emotional exhaustion and reduced work capacity.

In a professional environment, this can lead to poor teamwork, increased conflict, reduced motivation and performance. This topic is especially relevant for organizations operating in unstable or dangerous environments where employees face increased levels of risk and uncertainty.

In addition, modern approaches to human resources management are increasingly focused on preserving the psychological well-being of employees as a key resource of the organization. Supporting mental health not only contributes to the preservation of human potential, but also increases the resilience of organizations to crisis challenges.

**The purpose** of the work is to study the features of psychological support for employees in crisis situations, identify effective methods and tools for providing assistance, and develop practical recommendations for increasing the psychological resilience of personnel and minimizing the negative consequences of crisis influences on professional activities.

The following research **methods** were used in the work: theoretical: analysis and synthesis for studying scientific literature on labor psychology, psychological support, prevention and stress resistance; comparative and historical analysis for comparing domestic and foreign experience in stress prevention; modeling for developing a strategy for psychological prevention; empirical: observations for direct or indirect study of employee behavior in a professional environment; surveys (questionnaires, interviews) for collecting information about subjective attitudes towards work, levels of stress, anxiety, symptoms of emotional burnout; psychodiagnostic methods.

**Keywords:** *psychological support, stress, anxiety, coping strategies, simulation of critical (crisis) situations, simulation under time pressure.*

## ЗМІСТ

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ВСТУП.....</b>                                                                    | <b>7</b>   |
| <b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ</b>       |            |
| 1.1 Поняття кризи в психології.....                                                  | 13         |
| 1.2 Психологічні реакції на кризові ситуації.....                                    | 23         |
| 1.3 Теоретичні підходи до психологічної підтримки.....                               | 35         |
| <b>ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ.....</b>                                              | <b>42</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 2 МЕТОДИ ТА ФОРМИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ</b>                  |            |
| 2.1 Психологічні ризики професійної діяльності.....                                  | 45         |
| 2.2 Методи психологічної підтримки персоналу.....                                    | 53         |
| 2.3 Роль і методи керівника у забезпеченні психологічної підтримки працівників ..... | 71         |
| <b>ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ.....</b>                                              | <b>77</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 3 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ</b>     |            |
| 3.1 Організація дослідження.....                                                     | 79         |
| 3.2 Експериментальне дослідження.....                                                | 82         |
| 3.3 Аналіз експериментального дослідження.....                                       | 90         |
| <b>ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ.....</b>                                             | <b>105</b> |
| <b>ВИСНОВКИ.....</b>                                                                 | <b>110</b> |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>                                               | <b>113</b> |

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Розпочата проти України збройна агресія та активні бойові дії, попри масштабні виклики й суттєві зміни соціально-економічних реалій, не стали перешкодою для мільйонів українців, зокрема внутрішньо переміщених осіб, у продовженні трудової діяльності. Водночас слід визнати, що високий рівень стресу, психологічні травми, втрати, а також соціально-економічна нестабільність суттєво впливають на психоемоційний стан працівників, що призводить до зниження продуктивності праці та погіршення якості життя.

У цих умовах особливого значення набуває впровадження програм психосоціальної підтримки на робочому місці, які дозволяють зберігати психологічне здоров'я працівників і забезпечувати безперервність діяльності підприємств та установ як у період воєнного стану, так і в процесі післявоєнного відновлення.

Психологічна підтримка в робочому середовищі охоплює як емоційний, так і соціальний комфорт, який працівники отримують через взаємодію з колегами, керівництвом та організаційною спільнотою. Вона базується на відчутті приналежності до колективу, де цінується взаємоповага, взаємодопомога та турбота про добробут кожного. Саме така підтримка є важливим чинником збереження психічного здоров'я працівників.

Водночас працівники, які переживають депресивні стани або емоційне виснаження, часто повідомляють про дефіцит соціальних зв'язків у колективі, втрату інтересу до роботи, зниження задоволеності професійною діяльністю та слабку довіру до оточення. У таких умовах зменшується мотивація до роботи й саморозвитку. Відсутність психосоціальної підтримки, відчуття ізоляції та відчуженості значно підвищують ризик розвитку психологічних проблем.

За даними міжнародних аналітичних досліджень, світова економіка щорічно втрачає понад 300 млрд доларів США через наслідки, пов'язані з порушеннями психічного здоров'я працівників. Ці втрати включають витрати

на лікарняні, зниження продуктивності, прогули, а також наслідки емоційного вигорання та хронічного стресу. Зокрема, доведено, що окремі психічні розлади та соматичні прояви стресу, такі як мігрень, можуть знижувати продуктивність праці приблизно на 5%.

Водночас негативний психоемоційний стан працівників часто є не лише наслідком індивідуальних факторів, але й результатом несприятливого організаційного середовища. Опитування українських офісних працівників свідчать, що робочі умови є одним із ключових джерел стресу, поступаючись лише загальній соціально-політичній ситуації в країні.

Подолання цих викликів можливе лише за умови системного впровадження психосоціальної підтримки в організаціях, яка виконує низку важливих функцій:

- зниження рівня стресу серед працівників;
- зменшення ризику емоційного вигорання;
- підвищення мотивації, залученості та продуктивності команд;
- зміцнення довіри до роботодавця;
- збереження кадрового потенціалу та зниження витрат на підбір і адаптацію персоналу;
- зменшення фінансових втрат через лікарняні та прогули;
- посилення корпоративної культури;
- розвиток бренду роботодавця.

Крім соціального ефекту, інвестиції в ментальне здоров'я працівників є економічно обґрунтованими. Згідно з дослідженнями Deloitte, кожен долар, вкладений у програми психологічної підтримки, може приносити від 1,62 до 2,18 долара повернення інвестицій (ROI) залежно від тривалості та системності програм. Це свідчить про те, що турбота про психічне здоров'я працівників одночасно є і соціально відповідальним, і економічно вигідним рішенням.

Опитування українського бізнес-середовища, проведене у 2024 році Українською Психотерапевтичною Лігою спільно з HURMA System та Європейською Бізнес Асоціацією, показало, що 98% роботодавців визнають

важливість підтримки ментального здоров'я співробітників. Однак лише близько 68% компаній впроваджують такі заходи системно, тоді як в інших випадках вони залишаються епізодичними або фрагментарними.

Це є суттєвою проблемою, оскільки ефективність заходів психосоціальної підтримки можлива лише за умови їх системного та послідовного впровадження. Окремі разові ініціативи не здатні забезпечити довготривалий ефект, адже формування довіри, підтримувальної атмосфери та здорової корпоративної культури потребує часу і комплексного підходу.

Важливою складовою ефективної програми є регулярний зворотний зв'язок із працівниками. Для цього можуть використовуватися опитування, короткі зустрічі (check-in), регулярна взаємодія з HR-фахівцями, а також аналіз показників плинності кадрів, рівня прогулів і лікарняних. Додатково застосовуються психодіагностичні опитувальники для оцінки рівня стресу та вигорання, а також аналітика, що надається залученими психологами.

Для забезпечення сталості та ефективності програми психологічної підтримки її впровадження має ґрунтуватися на чітко визначених процедурах, закріплених у корпоративній політиці з питань ментального здоров'я. Такий підхід дозволяє уникнути хаотичних рішень, забезпечує системність дій і сприяє формуванню стабільної культури підтримки працівників в організації.

**Об'єктом даної кваліфікаційної роботи** є психологічний стан працівників у кризових ситуаціях.

**Предмет даної кваліфікаційної роботи** є особливості, методи та умови надання психологічної підтримки працівникам у кризових ситуаціях.

**Метою даної кваліфікаційної роботи** є вивчення особливостей психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, визначення ефективних методів і інструментів надання допомоги, а також розробка практичних рекомендацій щодо підвищення психологічної стійкості персоналу та мінімізації негативних наслідків кризових впливів на професійну діяльність.

Згідно мети дослідження ми пропонуємо наступні **завдання**:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до проблеми психологічної

підтримки працівників у кризових ситуаціях.

2. Визначити сутність і види кризових ситуацій у професійному середовищі.

3. Дослідити психологічні наслідки впливу криз на працівників.

4. Охарактеризувати методи та форми психологічної підтримки персоналу.

5. Виявити фактори, що впливають на ефективність психологічної допомоги в організації.

6. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення психологічної стійкості працівників у кризових умовах.

У своїй роботі ми використали наступні **методи**:

теоретичні: аналіз і синтез для вивчення наукової літератури з психологічної підтримки, методів, спрямованих на зниження стресу, стабілізацію емоційного стану, відновлення працездатності та профілактику професійного вигорання. профілактики стресостійкості; порівняльно-історичний аналіз для зіставлення вітчизняного та зарубіжного досвіду профілактики стресу; моделювання для розробки стратегії психологічної підтримки;

емпіричні: спостереження для безпосереднього чи опосередкованого вивчення поведінки працівників у професійному середовищі; опитування (анкетування, інтерв'ю) для збору інформації про суб'єктивне ставлення до роботи, рівень стресу, тривожності, симптоми емоційного вигорання; психодіагностичні методики; психоедукаційні методи, тренінгові методи (навчання через досвід), методи психологічної саморегуляції, психологічний дебрифінг, методи розвитку копінг-стратегій, методи командної підтримки.

**Практична значущість дослідження** полягає в тому, що його результати можуть бути безпосередньо використані в діяльності організацій для покращення системи управління персоналом у кризових умовах.

Зокрема:

розроблені рекомендації сприятимуть впровадженню ефективних

програм психологічної підтримки працівників;

отримані результати можуть бути використані керівниками та HR-фахівцями для зниження рівня стресу, професійного вигорання та емоційного виснаження персоналу;

практичні напрацювання допоможуть підвищити продуктивність праці, згуртованість колективу та якість комунікації в організації;

запропоновані підходи можуть бути застосовані для формування програм навчання та тренінгів із розвитку психологічної стійкості працівників;

результати дослідження можуть бути використані психологами-практиками у процесі надання кризової допомоги.

Крім того, впровадження ефективної психологічної підтримки сприятиме збереженню людського потенціалу організації, зниженню плинності кадрів та підвищенню загальної стійкості організації до кризових викликів.

**Наукова новизна** роботи полягає у поглибленні та уточненні теоретичних уявлень про психологічну підтримку працівників у кризових ситуаціях з урахуванням сучасних соціально-економічних та безпекових умов.

Зокрема:

уточнено сутність поняття «психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях» як системного процесу збереження психічного здоров'я персоналу в умовах стресу та невизначеності;

систематизовано основні види кризових ситуацій у професійній діяльності та їхній вплив на психологічний стан працівників;

узагальнено та доповнено класифікацію методів психологічної підтримки персоналу з урахуванням сучасних організаційних практик;

визначено ключові чинники ефективності надання психологічної допомоги в умовах кризи;

запропоновано комплексний підхід до підвищення психологічної стійкості працівників, який поєднує організаційні, профілактичні та індивідуально-психологічні заходи.

Таким чином, отримані результати розширюють наукові уявлення про

механізми підтримки психічного здоров'я працівників і можуть бути використані для подальших досліджень у сфері організаційної психології та кризового менеджменту.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

#### 1.1 Поняття кризи в психології

Криза (від грец. *krisis* — рішення, перелом, поворот) — це особливий стан, у якому поєднуються підвищена вразливість і можливості для змін [10]. Вона виступає переломним моментом у розвитку особистості, коли людина опиняється перед вибором: рухатися вперед або відступати. Такий стан характеризується порушенням звичного ритму життя й розривом із попередньою стабільністю. Кризу також розглядають як складний психологічний стан, що виникає у відповідь на стресову подію, яка вимагає від людини переосмислення свого існування — змін у мисленні, стилі життя, ставленні до себе, інших і базових питань буття.

Криза — це тривалий і напружений внутрішній конфлікт, у межах якого під сумнів ставиться уявлення людини про власне майбутнє, життєві плани та загальний задум свого існування [9]. У цей період попередній досвід, цінності, смисли, цілі та ідеали можуть частково або повністю втрачати актуальність чи руйнуватися. Водночас криза пов'язана не лише з дезорганізацією, а й із пошуком нових можливостей — вона спонукає до переосмислення життя, перебудови внутрішнього світу та формування нової траєкторії розвитку. Це часто включає перегляд ключових цінностей, життєвих орієнтирів, значущих стосунків і відмову від діяльності, яка більше не сприяє особистісному зростанню.

Початок кризового стану зазвичай супроводжується низкою характерних ознак. Людина втрачає відчуття внутрішньої рівноваги й передбачуваності, з'являється дратівливість і невпевненість у собі. Може виникати неприйняття звичного оточення, попередніх планів або власної діяльності. Внутрішній стан

часто описується як хаотичний і дезорганізований, зникає чітке розуміння цілей і мотивів власних дій. Людині стає складно уявити або спрогнозувати майбутнє, знижується психологічна гнучкість, з'являється схильність до сприйняття ситуацій у крайніх, прямолінійних категоріях. Емоційні прояви можуть коливатися між гнівом і апатією. У більш глибоких проявах відбувається порушення цілісності образу себе, трансформація або руйнування «Я-концепції» та системи самоідентифікації.

У науковій літературі описують різні підходи до розуміння динаміки психологічної кризи. Зокрема, виділяють такі етапи її розвитку: спочатку відбувається фрустрація значущих потреб людини, далі виникає мікроконфлікт, який може загострюватися і переходити у власне психологічну кризу, а завершальним етапом стає ситуаційна реакція як відповідь на надмірне навантаження чи складні обставини [9].

Водночас інші дослідники пропонують дещо іншу логіку розгортання кризового стану, розглядаючи його як послідовність таких явищ: спочатку з'являється стрес, який за відсутності ефективного подолання призводить до фрустрації; накопичення напруги породжує внутрішній або міжособистісний конфлікт, і вже на цьому тлі формується безпосередньо криза як більш глибокий і системний стан.

Загалом існує значна кількість класифікацій криз, що відрізняються за підставами аналізу, змістом і рівнем узагальнення [4]. У подальшому доцільно зосередитися на тих підходах до класифікації криз, які є найбільш релевантними цілям і завданням цього дослідження.

У психології кризами називають стани втрати внутрішньої рівноваги, коли звичні способи справлятися з труднощами виявляються неефективними й виникає потреба у внутрішніх змінах особистості.

Виокремлюють кілька основних типів криз:

вікові кризи (наприклад, у 3 і 7 років, у підлітковому періоді, у середині життя);

кризові ситуації або ситуаційні кризи (як-от розлучення, втрата роботи,

хвороба);

травматичні кризи (переживання насильства або війни);

екзистенційні, пов'язані з осмисленням сенсу життя.

**Вікова криза** — це специфічний період у житті людини, пов'язаний із суттєвими змінами її внутрішнього світу, системи поглядів і способів взаємодії з іншими [10]. Вона є природною складовою розвитку й супроводжує людину від раннього дитинства до старшого віку, маючи відносно визначені часові етапи, що закономірно повторюються.

Суть цього явища полягає в тому, що людина поступово відмовляється від попередніх моделей поведінки. Те, що раніше працювало — звички, цінності, способи реагування та стосунки — втрачає свою актуальність і вже не відповідає новим життєвим потребам. У результаті виникає внутрішня напруга між колишнім образом себе і новим, який лише формується. Руйнування старих уявлень без наявності чітких нових орієнтирів часто супроводжується невпевненістю, емоційним дискомфортом і переживаннями.

Тривалість вікової кризи може бути різною — від кількох місяців до кількох років. Спроби зберегти звичні способи поведінки зазвичай ускладнюють цей процес і подовжують його. Натомість відкритість до змін і готовність приймати нові ролі та досвід сприяють більш м'якому й швидкому проходженню цього етапу [23].

Упродовж життя людина переживає низку ключових вікових криз, кожна з яких має свої особливості, завдання та характерні прояви:

1. Криза новонародженості (0–2 місяці). Початковий етап адаптації до життя поза утробою. Дитина звикає до нових умов існування, що може проявлятися через плач, порушення сну та підвищену збудливість. Основне завдання — пристосування до зовнішнього середовища й формування базового відчуття безпеки.

2. Криза першого року (8–14 місяців). Пов'язана з освоєнням самостійного пересування та поступовим відокремленням від дорослого. Дитина активно досліджує простір, намагається діяти самостійно, що може

супроводжуватися вередливістю та емоційною нестійкістю.

3. Криза трьох років (2,5–3,5 роки). Один із найбільш виражених періодів раннього дитинства. Дитина починає усвідомлювати власну автономність і наполегливо її відстоює. Типові прояви — впертість, негативізм, емоційні спалахи.

4. Криза семи років (6–8 років). Перехід до шкільного життя. Змінюється спосіб мислення та поведінки: зникає дитяча безпосередність, може з'являтися стриманість або певна штучність у реакціях.

5. Підліткова криза (11–15 років). Один із найскладніших і найдовших етапів, пов'язаний із фізіологічними змінами та становленням особистісної ідентичності. Характерні риси — емоційні коливання, протест, конфлікти з дорослими, прагнення самостійності.

6. Юнацька криза (17–18 років). Період переходу до дорослого життя, коли постає потреба визначитися з майбутнім — освітою, професією, життєвими цілями.

7. Криза близько 30 років (28–33 роки). Етап переоцінки власних досягнень і життєвого шляху. Людина порівнює реальність із очікуваннями, що інколи спонукає до суттєвих змін у житті.

8. Криза середини життя (40–45 років). Пов'язана з усвідомленням обмеженості часу та переосмисленням життєвих результатів. Може супроводжуватися пошуком нових сенсів і цінностей.

9. Криза пізньої зрілості (55–65 років). Виникає у зв'язку зі зміною соціальної ролі, завершенням професійної діяльності та трансформацією життєвих орієнтирів.

10. Криза старості (після 70 років). Період підбиття підсумків життя та прийняття його завершеності. Успішне проходження сприяє формуванню внутрішньої цілісності, тоді як складнощі можуть проявлятися у вигляді тривоги чи розчарування [3].

Варто враховувати, що вікові межі цих криз є умовними [14]. Їх перебіг та інтенсивність залежать від індивідуальних особливостей людини, життєвих

обставин і рівня соціальної підтримки.

Серед основних чинників виникнення вікових криз зазвичай виокремлюють кілька груп:

біологічні — пов'язані з природними змінами в організмі, такими як статеве дозрівання, гормональні перебудови чи процеси старіння;

психологічні — зумовлені розвитком самосвідомості та появою нових психічних можливостей, зокрема усвідомленням власного «Я» і формуванням абстрактного мислення;

соціальні — виникають у відповідь на зміну соціальних ролей і очікувань: початок навчання, вихід на роботу, народження дітей або завершення професійної діяльності;

внутрішні суперечності — проявляються як напруга між бажаннями та реальними можливостями, наприклад між прагненням до самостійності й потребою в безпеці або між інтересом до нового і страхом змін;

переоцінка цінностей — пов'язана зі зміною життєвих орієнтирів, коли людина переглядає свої пріоритети, може відчувати розчарування в окремих сферах і шукати нові смисли;

зовнішні обставини — це події життя, які можуть пришвидшити або загострити кризовий період, зокрема втрата близьких, розлучення, переїзд чи проблеми зі здоров'ям.

Вікові кризи відіграють важливу роль у становленні особистості та мають глибоке значення для її психологічного дорослішання [17]:

1. Розвивальна функція. Криза сприяє переходу на новий, більш зрілий рівень розвитку. Саме через такі періоди формуються важливі якості — наприклад, вміння відстоювати себе чи усвідомлення власної ідентичності.

2. Функція відокремлення. Кожен кризовий етап пов'язаний із посиленням самостійності. Відбувається поступове дистанціювання: у дитинстві — від батьків, у підлітковому віці — від їхнього впливу, у дорослості — від зовнішніх очікувань і нав'язаних норм.

3. Функція оновлення. У процесі кризи відмирають застарілі установки,

моделі поведінки та стосунки, які вже не відповідають актуальним потребам. Це відкриває простір для формування нових життєвих підходів.

4. Функція самопізнання. Криза спонукає людину до внутрішнього аналізу: осмислення власної ідентичності, цінностей і цілей. Саме в такі періоди виникають питання про сенс життя та особисті пріоритети.

5. Адаптаційна функція. Переживання кризи допомагає підготуватися до нових життєвих умов і ролей. Людина поступово перебудовується, щоб ефективніше діяти в змінених обставинах.

Усвідомлення цих функцій дозволяє сприймати вікові кризи не лише як складні періоди, а як необхідні етапи особистісного зростання.

Життєвий шлях людини невіддільний від переживання різноманітних криз, які, за визначенням Е. Іоманс, можна розглядати як своєрідні етапи руйнування. У ці періоди відбувається перелом, відмирання або ж конструктивна дезінтеграція звичних способів сприйняття світу, осмислення власного «я» та взаємодії з оточенням [22].

**Кризова ситуація** — це такий стан, у якому людина втрачає можливість задовольняти базові життєві потреби звичними способами й опиняється перед необхідністю докорінної зміни власного способу буття. Особливо глибокими є кризи, пов'язані з усвідомленням власної смертності (наприклад, у випадку тяжкої хвороби чи участі в бойових діях) або переживанням втрати близької людини. Водночас у межах екзистенційно-гуманістичного підходу будь-яку критичну ситуацію можна розглядати як символічне «зіткнення зі смертю», де смерть постає не лише як кінець, а як процес трансформації — відмова від застарілих способів існування та формування нових, більш адекватних умовам життя [44].

Ситуаційні кризи проявляються як гострі психологічні стани, спричинені раптовими та неконтрольованими подіями, що порушують звичний життєвий уклад. Вони супроводжуються сильним стресом, втратою відчуття безпеки та нездатністю вирішити проблему звичними засобами. Переживання кризи є індивідуальним: з одного боку, вона може мати деструктивний вплив,

посилуючи тривожність, депресивні стани, почуття безпорадності й безнадії; з іншого — здатна надавати життю нового сенсу, поглиблювати його зміст і сприяти особистісному зростанню.

Зіткнення з кризою завжди є болісним досвідом, що змінює ставлення людини до життя, смерті, самої себе та власних цінностей [56]. Це, у свою чергу, формує нові життєві стратегії подолання труднощів. Кожна криза поєднує в собі як негативний, так і позитивний потенціал. Негативний аспект проявляється у відчутті безвиході, перевантаженості проблемами, переживанні безнадійності. Водночас у психології підкреслюється, що сам факт наявності кризових ситуацій є важливою передумовою особистісних змін: трансформується соціальна ситуація розвитку, змінюються ролі, коло взаємодії та спосіб життя загалом.

Попри те, що будь-яка кризова ситуація містить у собі елемент небезпеки, вона не зводиться лише до загрози. Реакції людини на кризу — такі як прагнення до усамітнення або, навпаки, підвищена активність — часто є спробами впоратися з нею й можуть мати адаптивний характер. Важливо розрізняти ці природні способи реагування та патологічні стани, адже не кожне відсторонення є ознакою депресії, як і не кожна надмірна активність свідчить про маніакальні прояви [58].

Розглянемо детально основні характеристики кризових ситуацій (ситуаційних криз):

1. Раптовість. Раптовість є однією з визначальних характеристик кризової ситуації, адже саме вона перетворює звичайні труднощі на гострий психологічний стан. Вона полягає в неочікуваному виникненні подій або змін, які різко порушують звичний перебіг життя людини чи групи, позбавляючи можливості підготуватися та змушуючи діяти негайно. У таких умовах ситуація виходить за межі попереднього досвіду та прогнозованості, що призводить до втрати відчуття контролю й психологічної стабільності.

Наслідком раптовості стає комплексна реакція організму, яка проявляється на кількох рівнях [65]. Передусім виникає стан психологічної

дезорганізації — порушення узгодженості мислення, поведінки та діяльності. Людина може втрачати здатність діяти послідовно, приймати рішення й ефективно реагувати на обставини. Такий стан часто супроводжується емоційною напругою, фрустрацією та відчуттям розгубленості.

Емоційна сфера реагує особливо інтенсивно. Типовими є шок і заперечення реальності події, гострий страх, паніка, а також різкі коливання емоцій — від відчаю до гніву чи апатії. Часто зберігається фонове відчуття тривоги, яке не зникає навіть за відсутності безпосередньої загрози. Це свідчить про те, що психіка ще не встигла адаптуватися до нових умов.

Паралельно активізуються фізіологічні механізми виживання. Організм переходить у стан підвищеної готовності: прискорюється серцебиття, підвищується артеріальний тиск, дихання стає поверхневим і частим, зростає м'язова напруга. Можуть виникати запаморочення, нудота, порушення травлення, тремтіння тіла. Усе це є наслідком дії стресових гормонів, які мобілізують ресурси організму для реагування на небезпеку.

На поведінковому рівні включаються автоматичні захисні реакції, відомі як «бий, біжи або завмири» [68]. В одних випадках людина демонструє агресію або надмірну активність, намагаючись подолати загрозу; в інших — прагне уникнути ситуації, втекти або ізолюватися; інколи ж настає стан заціпеніння, коли будь-яка активність блокується. Усі ці реакції є природними механізмами адаптації, хоча їхня ефективність залежить від контексту.

Характерним також є звуження свідомості — так званий «тунельний ефект», коли увага концентрується виключно на джерелі загрози, а інші аспекти ситуації ігноруються. Це може як допомогти швидко реагувати, так і призвести до помилкових рішень через обмежене сприйняття. Додатково спостерігаються порушення відчуття часу: події можуть здаватися сповільненими або, навпаки, надто швидкими, іноді виникає відчуття нереальності того, що відбувається.

Таким чином, раптовість значно підсилює інтенсивність переживання кризи, ускладнює адаптацію та знижує здатність до раціонального мислення. Вона активізує інстинктивні реакції й потребує від людини швидкої перебудови

поведінки. Саме тому важливими є навички саморегуляції, попередньо сформовані алгоритми дій і психологічна готовність до непередбачуваних обставин, що дозволяє зменшити негативні наслідки кризових ситуацій [78].

2. Зовнішній характер. Зовнішній характер ситуаційних криз полягає в тому, що їх виникнення зумовлене не внутрішніми закономірностями розвитку особистості, а впливом обставин, які приходять іззовні та часто не піддаються контролю. Такі кризи ніби «накладаються» на життєвий шлях людини незалежно від її віку, досвіду чи рівня готовності, змушуючи реагувати на нові, інколи різко змінені умови існування.

Ситуаційна криза постає як відповідь на значущі події або кардинальні зміни життєвого середовища. Її джерелом є зовнішній вплив — обставини, що порушують усталену стабільність і вимагають швидкої перебудови поведінки, мислення та життєвих орієнтирів. На відміну від вікових криз, які мають закономірний і передбачуваний характер, ситуаційні можуть виникнути у будь-який момент і зазвичай мають непередбачуваний або раптовий характер.

Ключовими ознаками зовнішнього характеру таких криз є їхня незалежність від віку та етапу розвитку: вони можуть виникати як у дитинстві, так і в зрілому чи похилому віці. Їх причиною виступають конкретні події — втрата близької людини, розлучення, втрата роботи, вимушений переїзд, тяжка хвороба, воєнні дії чи інші різкі зміни життєвих обставин. Подібні події руйнують звичний уклад життя, змінюють соціальні ролі, статус і плани, позбавляючи людину відчуття передбачуваності та контролю над ситуацією.

Такі кризи супроводжуються високим рівнем стресу, адже виникають несподівано й потребують швидкого прийняття рішень у складних умовах. Основним завданням для особистості стає адаптація до нових реалій: пошук ефективних способів дії, перегляд життєвих стратегій і формування нових моделей поведінки. Водночас переживання кризи має індивідуальний характер — одна й та сама подія може по-різному впливати на різних людей залежно від їхніх внутрішніх ресурсів, попереднього досвіду, соціальної підтримки та суб'єктивної значущості події.

Зовнішні ситуаційні кризи мають подвійний потенціал [79]. З одного боку, вони можуть спричиняти дезадаптацію, затяжний стрес і психологічні труднощі. З іншого — здатні виступати потужним стимулом до особистісного розвитку, переосмислення життєвих цінностей і формування нових якостей. Таким чином, хоча такі кризи й порушують життєву рівновагу, саме вони нерідко стають точками глибоких змін і трансформації життєвого шляху людини.

3. Інтенсивність. Інтенсивність ситуаційних криз відображає силу психологічного впливу події на людину та визначає глибину її стресової реакції, аж до виникнення паніки. Чим вищою є інтенсивність, тим суттєвіше порушується внутрішня рівновага, звужується здатність до раціонального мислення та самоконтролю, а поведінка стає більш імпульсивною або дезорганізованою.

Важливо, що інтенсивність зумовлюється не лише об'єктивними характеристиками події, а й її суб'єктивним сприйняттям. Одна й та сама ситуація може викликати різні за силою реакції залежно від того, як людина оцінює загрозу, наскільки вона підготовлена до подібних викликів і які ресурси має у своєму розпорядженні — психологічні, соціальні чи фізичні. Якщо вимоги ситуації перевищують можливості людини впоратися з нею звичними способами, виникає гострий стрес, який у крайніх випадках може перерости в панічні реакції.

Підсиленню інтенсивності сприяє низка чинників. Насамперед це високий рівень загрози для життя, здоров'я чи значущих цінностей [69]. Значну роль відіграють раптовість і непередбачуваність подій, які позбавляють часу на підготовку. Відчуття втрати контролю над ситуацією, невизначеність і дефіцит інформації посилюють тривогу та сприяють формуванню катастрофічних очікувань. Важливим є і ступінь особистої значущості події: чим тісніше вона пов'язана з ключовими сферами життя, тим сильніше переживається. Додатковим чинником виступає виснаження ресурсів — фізична втома, попередній стрес або відсутність підтримки роблять людину більш вразливою.

Висока інтенсивність кризи проявляється комплексно. На психологічному рівні це звуження мислення, труднощі у прийнятті рішень, відчуття дезорієнтації або нереальності того, що відбувається. Емоційно вона супроводжується сильним страхом, тривогою, інколи жахом або, навпаки, емоційним «відключенням». Фізіологічні прояви включають прискорене серцебиття, задишку, тремтіння, підвищену пітливість, м'язову напругу чи слабкість, а також можливі запаморочення й нудоту. На поведінковому рівні це може виражатися або в хаотичних, імпульсивних діях, або у стані ступору, уникненні чи втечі, що ускладнює ефективне реагування.

Паніка є крайнім проявом інтенсивності, який виникає тоді, коли рівень стресу перевищує здатність людини до саморегуляції [69]. У групових умовах вона може швидко поширюватися, викликаючи дезорганізацію та підвищуючи ризики для всіх учасників ситуації.

Отже, інтенсивність ситуаційної кризи визначає глибину її впливу на особистість і ефективність подальших дій. Усвідомлення механізмів її формування дозволяє краще підготуватися до екстремальних обставин, розвивати навички саморегуляції та зменшувати деструктивні наслідки кризових переживань.

4. Втрата контролю. Втрата контролю над критичною ситуацією — це стан, за якого людина або група втрачає здатність ефективно керувати власними діями, емоціями та рішеннями під впливом сильного стресу чи загрози. У такому стані порушується відчуття впливу на події, знижується усвідомленість, а поведінка набуває реактивного, імпульсивного або, навпаки, загальмованого характеру.

Контроль у кризових умовах означає здатність орієнтуватися в ситуації, визначати пріоритети, приймати рішення та діяти відповідно до поставлених цілей. Його втрата проявляється у дезорієнтації, труднощах із концентрацією уваги, нездатності оцінити обстановку та обрати ефективну стратегію поведінки. Людина може діяти хаотично або «завмирати», втрачаючи здатність до будь-яких дій. Водночас важливо розуміти, що це не ознака слабкості, а

природна реакція нервової системи на перевантаження, коли рівень напруги перевищує можливості саморегуляції.

Серед основних причин втрати контролю виділяють надмірну інтенсивність стресу, коли загроза сприймається як критична і мозок переходить у режим виживання, пригнічуючи раціональне мислення. Важливу роль відіграє раптовість події, яка не дає часу на підготовку та активацію звичних моделей поведінки. Значущими чинниками також є невизначеність і дефіцит інформації, що ускладнюють розуміння ситуації, а також, навпаки, інформаційне перевантаження, яке заважає зосередженню. Додатково впливають виснаження ресурсів — фізична втома, тривалий стрес чи емоційне вигорання — та відсутність напрацьованих навичок реагування в подібних умовах [77].

Втрата контролю проявляється комплексно. На когнітивному рівні це звуження мислення, труднощі з аналізом інформації та прийняттям рішень. На емоційному — домінування страху, тривоги або паніки, інколи емоційне «відключення». Фізіологічно спостерігаються типові стресові реакції: прискорене серцебиття, напруження м'язів, зміни дихання. На поведінковому рівні це може бути або хаотична активність, або ступор і бездіяльність.

У таких умовах активується базова реакція «бий / тікай / завми», що є еволюційно закладеним механізмом виживання. Контроль частково переходить від свідомих процесів до автоматичних, інстинктивних реакцій. Хоча цей механізм ефективний у простих загрозливих ситуаціях, у складних сучасних умовах він може знижувати ефективність дій і заважати раціональному вибору.

Отже, втрата контролю в критичній ситуації є природною відповіддю на перевантаження, яка охоплює мислення, емоції та поведінку. Вона знижує здатність діяти ефективно, проте може бути частково попереджена або скоригована завдяки підготовці, чітким алгоритмам дій і розвитку навичок саморегуляції, що дозволяє зберігати більшу стабільність навіть у складних умовах.

Можна зазначити, що в умовах кризових ситуацій активізуються

адаптаційні ресурси особистості, які забезпечують здатність людини пристосовуватися до нових обставин і зміненої реальності, а також сприяють їх прийняттю та переосмисленню [22]. На початковому етапі кризи мислення часто набуває стереотипного й шаблонного характеру, що виступає своєрідною захисною реакцією психіки в умовах домінування емоційного реагування. У цей період раціональні можливості обмежені, оскільки емоції визначають сприйняття ситуації та поведінку.

Зі зниженням емоційної напруги поступово відновлюється здатність до більш об'єктивного аналізу: людина починає краще усвідомлювати обставини, оцінювати їх і шукати ефективні способи подолання труднощів. Таким чином, кризова ситуація, попри свою складність, відкриває потенціал для внутрішніх змін і розвитку.

**Травматичні кризи** — це особливий тип кризових станів, що виникають у відповідь на події, які мають надзвичайно сильний психотравмувальний вплив і виходять за межі звичайного людського досвіду. Вони пов'язані з переживанням реальної або потенційної загрози життю, здоров'ю чи психологічній цілісності людини та супроводжуються глибоким порушенням емоційної, когнітивної й поведінкової регуляції [65].

На відміну від інших ситуаційних криз, травматичні кризи характеризуються не лише високою інтенсивністю, а й глибиною впливу: подія може змінити базові уявлення людини про світ, безпеку, справедливість і власну ідентичність. До типових причин належать воєнні дії, насильство, катастрофи, серйозні аварії, раптова смерть близької людини, тяжкі захворювання або інші події, що мають шоківий характер.

Однією з ключових особливостей травматичної кризи є її багаторівневий вплив [54]. На психологічному рівні спостерігається дезорганізація мислення: труднощі з концентрацією, нав'язливі спогади про подію, відчуття нереальності (дереалізація) або відчуження від себе (деперсоналізація). Людина може постійно «повертатися» до травматичного досвіду, навіть без свідомого бажання.

Емоційна сфера характеризується інтенсивними переживаннями: страх, жах, тривога, гнів, провина або сором. Часто виникає емоційне виснаження або «оніміння», коли людина перестає відчувати емоції як спосіб психологічного захисту.

На фізіологічному рівні організм перебуває у стані хронічної напруги: порушення сну, підвищена збудливість, різкі реакції на подразники, втома, соматичні симптоми (головний біль, проблеми з травленням тощо). Нервова система ніби «застрягає» в режимі постійної небезпеки.

Поведінкові прояви можуть бути різними: уникнення нагадувань про травму, соціальна ізоляція, агресивність або, навпаки, пасивність і втрата мотивації. У деяких випадках людина намагається впоратися через деструктивні способи — наприклад, зловживання речовинами або ризиковану поведінку.

Важливою характеристикою є також порушення відчуття безпеки [44]. Світ починає сприйматися як небезпечний і непередбачуваний, що формує постійну настороженість і недовіру. Це може впливати на міжособистісні стосунки, знижуючи здатність до близькості та відкритості.

Травматична криза має певну динаміку розвитку. Спочатку виникає гостра реакція на стрес — шок, дезорієнтація, сильні емоції. Далі можливий етап часткової стабілізації, коли людина намагається адаптуватися. Однак без належної підтримки травматичний досвід може закріпитися й перейти у тривалі розлади, зокрема Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

Попри значний деструктивний потенціал, травматичні кризи не є лише негативним явищем. У деяких випадках вони можуть сприяти глибокому переосмисленню життя, зміні цінностей і розвитку внутрішньої стійкості — явищу, яке в психології називають посттравматичним зростанням.

Подолання травматичної кризи потребує часу, безпечного середовища та підтримки — як соціальної (родина, друзі), так і професійної (психологічна допомога) [22]. Ефективними є розвиток навичок саморегуляції, поступове опрацювання травматичного досвіду та відновлення відчуття контролю над

власним життям.

Отже, травматичні кризи — це складні, глибокі психологічні стани, що виникають у відповідь на екстремальні події. Вони суттєво впливають на всі сфери функціонування людини, але водночас можуть стати поштовхом до внутрішніх змін і формування нових ресурсів адаптації.

**Екзистенційні кризи** — це глибокі внутрішні переживання, пов'язані з осмисленням фундаментальних питань людського існування: сенсу життя, свободи, відповідальності, самотності та неминучості смерті. Вони виникають тоді, коли звичні уявлення про себе і світ перестають задовольняти людину або втрачають свою переконливість, що призводить до відчуття внутрішньої порожнечі, сумнівів і втрати життєвих орієнтирів.

На відміну від ситуаційних чи травматичних криз, екзистенційні не обов'язково спричинені зовнішніми подіями [5]. Вони можуть виникати поступово, як результат внутрішнього розвитку, накопичення життєвого досвіду або переосмислення прожитого. Водночас поштовхом до них часто стають значущі події — втрати, хвороби, кардинальні зміни, які змушують людину по-новому подивитися на власне життя.

Ключовою особливістю екзистенційної кризи є втрата або розмивання сенсу. Людина починає ставити запитання: «Навіщо я живу?», «У чому цінність того, що я роблю?», «Хто я насправді?». Те, що раніше здавалося важливим і очевидним, може втрачати значення, викликаючи внутрішній конфлікт і невизначеність.

Емоційно такі кризи супроводжуються складними переживаннями: тривогою, тугою, відчуттям порожнечі, самотності, інколи — страхом перед смертю або безглуздістю існування. Це не завжди гострі емоції, як у травматичних кризах; частіше вони мають тривалий, фоновий характер і можуть проявлятися як хронічне незадоволення життям або внутрішня спустошеність.

На когнітивному рівні спостерігається активне переосмислення життєвого досвіду. Людина аналізує свої вибори, цінності, цілі, може

переглядати життєвий шлях, сумніватися у правильності прийнятих рішень [17]. Це супроводжується пошуком нових смислів і спробами інтегрувати власний досвід у більш цілісне уявлення про себе.

Поведінково екзистенційна криза може проявлятися по-різному: від пасивності, втрати мотивації та відсторонення до активного пошуку — зміни професії, стилю життя, оточення або системи цінностей. Іноді людина експериментує з новими ролями, прагнучи знайти більш автентичний спосіб існування.

Важливою складовою є переживання свободи та відповідальності. Усвідомлення того, що людина сама відповідає за власне життя, може викликати як відчуття можливостей, так і тривогу перед необхідністю робити вибір [22]. Так само усвідомлення власної смертності надає життю обмеженості, що посилює прагнення знайти сенс і прожити життя більш усвідомлено.

Екзистенційна криза має подвійний потенціал. З одного боку, вона може призводити до затяжних негативних станів — апатії, депресивних переживань, втрати життєвої енергії. З іншого — виступає важливим етапом особистісного розвитку, оскільки стимулює глибоке самопізнання, формування нових цінностей і більш усвідомленого ставлення до життя.

Подолання такої кризи пов'язане не стільки з «усуненням проблеми», скільки з процесом пошуку й конструювання власного сенсу. Це може включати рефлексію, діалог із собою та іншими, звернення до філософії, творчості або психологічної допомоги. Важливу роль відіграє прийняття невизначеності як невід'ємної частини життя.

Отже, екзистенційні кризи — це глибинні внутрішні процеси, що зачіпають основи людського буття. Вони супроводжуються сумнівами, пошуком сенсу та переосмисленням життя, але водночас відкривають можливості для особистісного зростання, формування автентичності та більш глибокого розуміння себе і світу.

## 1.2 Психологічні реакції на кризові ситуації

Психологічні реакції на кризові ситуації — це комплексні зміни у мисленні, емоціях, фізіології та поведінці людини, які виникають у відповідь на загрозу, невизначеність або різке порушення звичного способу життя. Вони є природними адаптаційними механізмами, спрямованими на виживання та пристосування, однак їхня інтенсивність і тривалість можуть суттєво впливати на ефективність дій і загальний психологічний стан [46].

Психологічні реакції проявляються на когнітивному (пізнавальному) рівні, емоційному рівні, фізіологічному рівні.

На когнітивному (пізнавальному) рівні криза насамперед впливає на мислення. Часто спостерігається його звуження — так зване «тунельне бачення», коли увага концентрується лише на загрозі, а інші аспекти ситуації ігноруються. Людині стає складніше аналізувати інформацію, оцінювати альтернативи та приймати зважені рішення. Можуть виникати нав'язливі думки, катастрофізація («все буде найгірше»), труднощі з концентрацією та пам'яттю, відчуття нереальності того, що відбувається.

Психологічна реакція на кризову ситуацію на когнітивному рівні охоплює зміни у мисленні, сприйнятті, оцінюванні інформації та прийнятті рішень [54]. Саме когнітивна сфера визначає, як людина інтерпретує подію, наскільки адекватно вона орієнтується в ситуації та які стратегії поведінки обирає. У кризі ця сфера зазнає суттєвого навантаження, оскільки мозок працює в умовах стресу, дефіциту часу та підвищеної загрози.

Реакція проявляється у вигляді [65]:

1. Звуження когнітивного поля (тунельне мислення). Однією з найхарактерніших реакцій є звуження уваги та мислення. Людина концентрується переважно на джерелі загрози, тоді як інші аспекти ситуації залишаються поза фокусом. Це явище часто називають «тунельним сприйняттям». У результаті знижується здатність бачити альтернативи; ігноруються другорядні, але важливі деталі; мислення стає однобічним і

фрагментарним.

2. Порушення раціонального аналізу інформації. У кризовій ситуації погіршується здатність до логічного мислення, тим самим ускладнюється аналіз причинно-наслідкових зв'язків; зменшується критичність оцінки інформації; рішення приймаються швидше, але менш обґрунтовано. Це пов'язано з тим, що емоційні та інстинктивні процеси починають переважати над аналітичними.

3. Катастрофізація мислення. Часто виникає тенденція до перебільшення небезпеки. Людина прогнозує найгірші сценарії розвитку подій, сприймає загрозу як тотальну і невідворотну, ігнорує нейтральні або позитивні варіанти. Це підсилює тривогу та може провокувати панічні реакції.

4. Дезорієнтація та когнітивна плутанина. Під впливом стресу може виникати стан, коли важко зрозуміти, що саме відбувається; плутаються події, послідовність дій; порушується відчуття часу та простору. Людина може відчувати «розрив» між реальністю та власним сприйняттям.

5. Зниження концентрації та уваги. Когнітивні ресурси спрямовуються на виживання, тому важко утримувати увагу на завданнях, виникають часті відволікання та погіршується здатність до багатозадачності. Навіть прості дії можуть вимагати значних зусиль.

6. Порушення пам'яті. У кризі часто спостерігаються труднощі з запам'ятовуванням нової інформації, «провали» у відтворенні подій, фрагментарність спогадів. Це пов'язано з перевантаженням нервової системи стресом.

7. Автоматизація мислення. Замість свідомого аналізу активізуються стереотипні та автоматичні моделі - людина діє за звичними схемами; переважають інстинктивні або раніше засвоєні реакції; знижується гнучкість мислення.

8. Внутрішній когнітивний конфлікт. Може виникати суперечність між раціональним розумінням ситуації та емоційним сприйняттям загрози. Це посилює напруження і ускладнює прийняття рішень.

Когнітивна реакція на кризову ситуацію характеризується звуженням мислення, зниженням аналітичних здібностей, порушенням концентрації та пам'яті, а також схильністю до катастрофізації й автоматичних рішень. Ці зміни є природною адаптаційною відповіддю мозку на стрес, але вони можуть суттєво ускладнювати ефективну поведінку. Водночас поступове відновлення когнітивної ясності є ключовим етапом подолання кризи.

Емоційні реакції є найбільш помітними. До них належать страх, тривога, паніка, гнів, розпач, почуття безпорадності або провини. У деяких випадках виникає емоційне «оніміння» — зниження здатності відчувати емоції як спосіб психологічного захисту. Характерними є також різкі емоційні коливання, коли людина швидко переходить від одного стану до іншого.

Емоційні реакції на кризові ситуації — це комплекс переживань, які виникають у відповідь на загрозу, втрату або різку зміну життєвих умов і відображають суб'єктивне ставлення людини до події. Саме емоційна сфера першою реагує на кризу, оскільки вона тісно пов'язана з інстинктивними механізмами виживання та швидко активується ще до раціонального осмислення ситуації [72].

До основних емоційних реакцій на кризові ситуації можна віднести:

Гострий страх і тривога. Однією з найтиповіших реакцій є страх, який може варіюватися від помірного занепокоєння до інтенсивного жаху. Страх виникає як відповідь на реальну або уявну загрозу. Тривога часто має розмитий характер і супроводжується очікуванням небезпеки навіть без її чіткого джерела. У кризі ці стани можуть посилюватися, формуючи відчуття постійної напруги та небезпеки.

Панічні емоції. За високої інтенсивності кризи може виникати паніка — крайній прояв емоційної реакції. Вона характеризується різким наростанням страху, відчуттям втрати контролю, потребою негайної втечі або захисту. Паніка часто супроводжується дезорганізацією поведінки та зниженням здатності мислити раціонально.

Гнів і агресія. У відповідь на кризу може виникати гнів як реакція на

фрустрацію або відчуття несправедливості. Він може проявлятися роздратуванням, вербальною або фізичною агресією, спрямуванням емоцій на інших або на саму ситуацію. Гнів іноді виконує захисну функцію, мобілізуючи енергію для подолання загрози.

Почуття безпорадності та безсилля. Коли людина не бачить шляхів вирішення ситуації, виникає емоція безпорадності, це відчуття втрати контролю над подіями, переконання у власній нездатності вплинути на ситуацію та зниження мотивації до дій. Це може бути одним із найдеструктивніших емоційних станів у кризі.

Смуток і відчай. Криза часто супроводжується переживанням втрати — реальної або символічної. Це може викликати глибокий смуток, емоційний біль, відчуття безнадійності. У важких випадках ці переживання можуть набувати форми відчаю.

Емоційна нестабільність (афективні коливання). Характерною ознакою кризових станів є швидка зміна емоцій: від страху до гніву; від відчаю до апатії; від напруження до емоційного «вибуху». Це свідчить про нестійкість регуляції емоційної сфери.

Емоційне оніміння (апатія, «відключення» емоцій). У деяких випадках психіка «захищається» через пригнічення емоцій - зниження здатності відчувати, байдужість до подій, відчуття внутрішньої порожнечі. Цей стан може бути тимчасовим способом зменшення емоційного перевантаження.

Амбівалентність емоцій. У кризі можуть одночасно існувати суперечливі почуття: страх і надія; гнів і прив'язаність; смуток і прагнення діяти. Це ускладнює внутрішню стабільність і прийняття рішень.

Емоційні реакції на кризові ситуації є інтенсивними, багатокомпонентними та нестабільними. Вони включають страх, тривогу, паніку, гнів, смуток, безпорадність і емоційне оніміння [77]. Ці стани виконують захисну функцію, мобілізуючи або, навпаки, тимчасово «блокуючи» психіку для збереження ресурсів. З часом, у процесі адаптації, емоційна

напруга зазвичай знижується, що дозволяє перейти до більш раціонального осмислення ситуації та пошуку способів її подолання.

Фізіологічні реакції пов'язані з активацією стресової відповіді організму. Підвищується рівень адреналіну та кортизолу, що призводить до прискореного серцебиття, підвищення тиску, частого дихання, м'язової напруги, пітливості. Можливі також запаморочення, нудота, тремтіння, відчуття слабкості або, навпаки, надмірної мобілізації. Організм переходить у стан «готовності до дії».

Фізіологічні реакції на кризову ситуацію — це автоматичні зміни в роботі організму, які виникають у відповідь на сприйняту загрозу та забезпечують його мобілізацію для виживання. Вони є частиною стресової відповіді організму і регулюються переважно автономною нервовою системою та гормональними механізмами (зокрема, через виділення адреналіну та кортизолу).

У кризовій ситуації організм переходить у режим «надзвичайної готовності», який у психології та фізіології часто описується як реакція «бий, тікай або завмири» [78]. Цей стан спрямований на швидке реагування на небезпеку, але водночас супроводжується значним навантаженням на всі системи організму.

Першою реакцією є активація симпатичної нервової системи, що запускає каскад фізіологічних змін, підвищується рівень адреналіну та норадреналіну, організм переходить у стан мобілізації ресурсів та знижується активність процесів відпочинку та відновлення. Серце і судини реагують одними з перших у вигляді прискореного серцебиття (тахікардія), підвищення артеріального тиску, посилення кровопостачання м'язів і мозку, звуження периферичних судин (руки й ноги можуть ставати холоднішими). Це забезпечує швидке постачання кисню та енергії до життєво важливих органів.

Також відбуваються зміни в диханні спрямовані на збільшення постачання кисню бо дихання стає частішим і поверхневим та може виникати відчуття нестачі повітря або задишка, а іноді спостерігається гіпервентиляція.

Відбиваються також зміни у терморегуляції та потовиділенні, травній

системі, м'язовій системі, адже організм готується до дії та помітні сенсорні зміни.

Фізіологічні реакції на кризову ситуацію є природним механізмом виживання, який мобілізує організм для дії в умовах загрози [79]. Вони охоплюють серцево-судинну, дихальну, м'язову, нервову та інші системи, забезпечуючи швидку адаптацію до небезпеки. Водночас надмірна або тривала активація цих процесів може призводити до виснаження, тому важливо після кризи забезпечувати відновлення організму та нормалізацію фізіологічного стану.

На поведінковому рівні реакції можуть суттєво відрізнятися. Найчастіше проявляються базові моделі «бий, тікай або завмири». Одні люди стають надмірно активними, імпульсивними, можуть проявляти агресію або прагнути негайно «щось робити». Інші — уникають ситуації, ізолюються або намагаються втекти від проблеми. Треті — завмирають, втрачають здатність діяти, що проявляється у ступорі, нерішучості або повній бездіяльності.

Окремо варто виділити соціально-психологічні реакції [82]. У кризових умовах може змінюватися взаємодія з іншими людьми: зростає потреба в підтримці або, навпаки, виникає відсторонення та замкненість. У групах можливе як згуртування, так і дезорганізація, особливо у випадку поширення паніки. Значну роль відіграє наявність або відсутність соціальної підтримки, яка може суттєво пом'якшувати негативні наслідки кризи.

Важливо враховувати часову динаміку реакцій. На початковому етапі переважають шок, дезорієнтація та сильні емоції. Згодом можливий етап адаптації, коли людина поступово відновлює контроль і шукає способи подолання ситуації. Якщо ж напруження зберігається тривалий час, реакції можуть перейти у більш стійкі психологічні стани, що потребують додаткової підтримки.

Психологічні реакції на кризу мають подвійний характер. З одного боку, вони можуть дезорганізовувати поведінку та знижувати ефективність діяльності. З іншого — виконують захисну функцію, мобілізують ресурси

організму та допомагають адаптуватися до нових умов. Саме тому важливо не лише зменшувати їхню інтенсивність, а й навчатися керувати ними [55].

Фактори, що впливають на психологічні реакції людини в кризових ситуаціях, визначають як інтенсивність переживань, так і спосіб їхнього прояву. Вони формують індивідуальну картину реагування: одна й та сама подія може викликати у різних людей від легкого стресу до глибокої дезорганізації або паніки.

Ефективне подолання кризових реакцій пов'язане з розвитком навичок саморегуляції: контролем дихання, відновленням уваги, структуризацією дій, опорою на чіткі алгоритми поведінки [46]. Не менш важливими є підтримка з боку інших людей, відчуття безпеки та поступове повернення до стабільності.

Отже, психологічні реакції на кризові ситуації — це природний і багаторівневий процес, який охоплює всі аспекти функціонування людини. Їх розуміння дозволяє не лише краще пояснити власні переживання, а й підвищити здатність ефективно діяти навіть у складних і непередбачуваних умовах.

### **1.3 Теоретичні підходи до психологічної підтримки**

Теоретичні підходи до психологічної підтримки формувалися в різних школах психології та відображають різні уявлення про природу людини, стресу та шляхів подолання криз. У сучасній науці психологічна підтримка розглядається як система допомоги, спрямована на відновлення адаптації, зниження емоційної напруги та активізацію внутрішніх ресурсів особистості.

#### **Психодинамічний підхід (З. Фрейд, А. Фрейд, Е. Еріксон).**

Психодинамічний підхід до психологічної підтримки ґрунтується на ідеї, що поведінка, емоції та переживання людини значною мірою визначаються несвідомими процесами, внутрішніми конфліктами та досвідом раннього розвитку. У кризових ситуаціях, згідно з цим підходом, актуалізуються глибинні психологічні механізми, які можуть як дезорганізувати особистість,

так і виступати основою для її адаптації [10].

Зигмунд Фрейд розглядав психіку як структуру, що складається з трьох рівнів: свідомого, передсвідомого та несвідомого. У кризових ситуаціях, на його думку, особливо активізується несвідомий рівень, де містяться витіснені бажання, страхи та конфлікти.

Ключові положення погляду Фрейда полягають:

кризові реакції часто є проявом внутрішнього конфлікту між «Воно» (імпульсивними бажаннями), «Я» (раціональним контролем) і «Над-Я» (моральними нормами);

під час стресу послаблюється функція «Я», що призводить до посилення тривоги та захисних механізмів;

захисні механізми (заперечення, витіснення, проекція, раціоналізація) допомагають знизити психічне напруження, але можуть викривляти реальність.

Основною метою є усвідомлення витіснених переживань, виявлення внутрішніх конфліктів і поступова їх інтеграція у свідомість. Через це людина отримує можливість краще розуміти свої реакції в кризі.

Анна Фрейд розширила теорію батька, систематизувавши захисні механізми психіки. Основні її ідеї полягають в тому, що:

захисти є нормальними і універсальними способами адаптації психіки до стресу;

у кризових ситуаціях вони активуються автоматично і допомагають зменшити тривогу;

проте надмірне або хронічне використання захистів може заважати адекватному сприйняттю реальності.

Психологічна підтримка по теорії З. Фрейда та А. Фрейд полягає у м'якому усвідомленні захисних механізмів і поступовому переході до більш зрілих способів подолання стресу.

Ерік Еріксон запропонував концепцію життєвих криз як нормальних етапів розвитку особистості.

Основні погляди його теорії відображаються в тому, що:

життя людини складається з послідовних психосоціальних криз (наприклад, довіра/недовіра, ідентичність/рольова плутанина);

кожна криза має два полюси і вимагає вибору або інтеграції протилежностей;

успішне подолання кризи формує нову якість особистості (наприклад, базову довіру, ідентичність, цілісність).

Еріксон розглядав кризи не як патологію, а як необхідний механізм розвитку. Навіть гострі життєві події можуть активізувати внутрішнє зростання, якщо вони правильно інтегруються в життєвий досвід.

Психологічна підтримка по теорії Еріксона спрямована на допомогу людині у переосмисленні життєвого етапу, формуванні нової ідентичності та інтеграції досвіду у цілісну життєву історію.

В цілому у межах психодинамічної традиції психологічна підтримка розглядається як процес усвідомлення внутрішніх конфліктів і захисних механізмів психіки [9]. Психологічна підтримка в цьому підході це допомога у усвідомленні внутрішніх конфліктів і поступовій інтеграції досвіду.

Психодинамічний підхід у психологічній підтримці розглядає кризу як прояв глибинних внутрішніх процесів, а не лише як реакцію на зовнішні події. У центрі уваги перебувають несвідомі конфлікти, захисні механізми психіки, етапи психосоціального розвитку, досвід раннього дитинства.

Психологічна підтримка в цьому підході спрямована не лише на зменшення симптомів стресу, а й на глибоке розуміння внутрішніх причин кризових реакцій, усвідомлення емоційного досвіду та інтеграцію його в структуру особистості.

**Біхевіористичний і когнітивно-біхевіористичний підхід (Б. Скіннер, А. Бек, А. Елліс).**

Біхевіористи розглядали кризові реакції як набуті поведінкові реакції, а підтримку — як навчання новим моделям поведінки.

Біхевіористичний напрям у психології розглядає кризові реакції не як прояви внутрішніх конфліктів, а як набуту поведінку, сформовану через досвід

навчання, підкріплення та взаємодію з середовищем [34]. У кризових ситуаціях акцент робиться на тому, що людина реагує певним чином, тому що так «навчилася» реагувати в подібних умовах.

Буррус Фредерік Скіннер вважав, що поведінка людини повністю залежить від системи підкріплень (позитивних або негативних).

У контексті криз реакції людини формуються через попередній досвід успішного або неуспішного подолання труднощів, якщо активні дії давали результат — вони стають домінуючими. Якщо в минулому уникнення проблем зменшувало стрес — ця поведінка закріплюється;

Психологічна підтримка за Скіннером полягає у формуванні нових адаптивних моделей поведінки, тренуванні навичок реагування на стрес та поступовому «перенавчанні» реакцій через практику.

Когнітивний компонент (А. Бек і А. Елліс) у когнітивно-біхевіористичному підході додається важливий елемент — роль мислення у формуванні емоцій і поведінки.

Аарон Бек вважав, що в кризі активізуються автоматичні негативні думки, типу «це катастрофа»; «я не впораюсь»; «виходу немає». Ці думки запускають емоційні реакції (страх, тривогу) і дезорганізують поведінку.

Альберт Елліс підкреслював, що не сама подія викликає стрес, а її інтерпретація (модель ABC):

А — подія;

В — переконання;

С — емоційна реакція.

Психологічна підтримка виражається у виявленні і зміні ірраціональних переконань, розвитку раціонального мислення, формуванню більш реалістичних оцінок ситуації та навчанню навичкам самоконтролю. Тобто, психологічна підтримка це зміна деструктивних переконань, навчання раціональному мисленню та поведінковим навичкам подолання стресу.

**Гуманістичний підхід (К. Роджерс, А. Маслоу).**

Гуманістична психологія розглядає кризу як можливість для

саморозвитку. Гуманістична психологія розглядає кризу як можливість для розвитку особистості, а не лише як проблему, яку потрібно усунути [36]. Основна ідея — людина має внутрішній потенціал до зростання і саморозвитку.

Карл Роджерс вважав, що ключовим чинником психологічного відновлення є умови прийняття і підтримки.

Основні принципи даного підходу полягають у безумовно позитивному ставленні до людини, емпатійному розумінні, автентичності (щирість терапевта).

У кризі людина часто втрачає контакт із собою, і завдання підтримки — відновити цей контакт.

Абрахам Маслоу розглядав кризу як наслідок незадоволення базових або вищих потреб. Його модель ієрархії потреб показує, що якщо базові потреби (безпека, стабільність) порушені — виникає стрес, якщо порушуються потреби самореалізації — з'являється екзистенційна криза.

Психологічна підтримка полягає у створенні безпечного середовища, підтримці самооцінки, допомозі у відновленні внутрішніх ресурсів та сприянні самореалізації. Тобто, створення безпечного простору, прийняття, розвиток потенціалу та відновлення сенсу життя.

### **Екзистенційний підхід (В. Франкл, І. Ялом).**

Екзистенційна психологія фокусується на сенсі життя, свободі вибору та відповідальності. Екзистенційна психологія фокусується на глибинних питаннях буття людини [25]. Криза тут розглядається як момент зіткнення з фундаментальними даностями життя.

Віктор Франкл вважав, що головною рушійною силою людини є прагнення до сенсу. Серед основних ідей являються такі, що навіть у стражданні можна знайти сенс; втрати та кризи стають менш руйнівними, якщо вони осмислені; відсутність сенсу посилює психологічну дезорганізацію.

Ірвін Ялом виділив чотири базові екзистенційні даності смерть, свобода, ізоляція, безглуздість. Кризові ситуації активізують усвідомлення цих тем, що викликає тривогу, але також стимулює розвиток.

Психологічна підтримка полягає у допомозі у пошуку сенсу, прийнятті обмеженості життя, розвитку відповідальності за вибір та роботи з екзистенційною тривогою.

Три підходи пропонують різні пояснення кризових станів:

біхевіоризм — криза як результат навченої поведінки;

гуманізм — криза як блокування потенціалу розвитку;

екзистенціалізм — криза як зіткнення з фундаментальними питаннями буття.

Разом вони формують цілісне розуміння психологічної підтримки: від зміни поведінки і мислення до відновлення сенсу життя та особистісного зростання.

### **Когнітивно-транзакційний підхід до стресу (Р. Лазарус).**

Річард Лазарус розглядав стрес як результат взаємодії людини та середовища. Важливим є первинне оцінювання (чи є ситуація загрозливою) і вторинне (чи є ресурси для подолання) [45]. Психологічна підтримка спрямована на зміну оцінки ситуації та підсилення копінг-ресурсів.

Когнітивно-транзакційний підхід до стресу був розроблений Річард Лазарус і є одним із найбільш впливових сучасних пояснень того, як людина переживає та долає кризові ситуації. Центральна ідея цього підходу полягає в тому, що стрес не є властивістю самої події — він виникає як результат взаємодії (транзакції) між людиною та середовищем, тобто залежить від того, як ситуація оцінюється та які ресурси є для її подолання.

Лазарус підкреслював, що одна й та сама подія не є однаково стресовою для всіх. Важливим є не об'єктивна ситуація, а як людина її сприймає, як інтерпретує загрозу та чи вважає себе здатною впоратися.

Таким чином, криза — це не лише зовнішній фактор, а результат психологічної оцінки.

Спочатку відбувається первинна когнітивна оцінка (primary appraisal). На цьому етапі людина відповідає на питання: - «Що це для мене означає?»

Ситуація може бути оцінена як неважлива (не викликає стресу);

позитивна (сприймається як можливість); стресова (яка включає загрозу, втрату, виклик) [44]. Саме на цьому етапі формується емоційна інтенсивність переживання.

Потім вторинна когнітивна оцінка (*secondary appraisal*), при якій людина оцінює: - «Що я можу з цим зробити?». Враховується наявність ресурсів (знання, навички, досвід); соціальна підтримка; фізичний і психологічний стан; можливі стратегії подолання. Якщо ресурсів достатньо — рівень стресу знижується. Якщо ні — зростає відчуття безпорадності.

Ключовим внеском Лазаруса є поняття копіngu — способів подолання стресу.

Він виділяв два основні типи:

1) Проблемно-орієнтований копіng. Спрямований на зміну самої ситуації коли відбувається пошук інформації, планування дій, активне вирішення проблеми та звернення по допомогу.

2) Емоційно-орієнтований копіng. Спрямований на регуляцію емоцій тобто, зниження тривоги, переосмислення ситуації, уникнення або дистанціювання, пошук емоційної підтримки.

Лазарус наголошував, що оцінка і копіng — це не одноразові дії, а постійний процес, який змінюється в ході розвитку події коли людина постійно переоцінює ситуацію, змінює стратегії поведінки та адаптується до нових умов.

У межах цього підходу психологічна допомога спрямована на зміну неадаптивної оцінки ситуації; розвиток ефективних копіng-стратегій; підвищення відчуття контролю; зміцнення ресурсів особистості.

Когнітивно-транзакційний підхід Річарда Лазаруса пояснює стрес як результат взаємодії між подією та її інтерпретацією людиною. Основними механізмами є первинна і вторинна оцінка ситуації та вибір копіng-стратегій. Такий підхід підкреслює активну роль особистості у подоланні криз і показує, що ефективність реагування значною мірою залежить від мислення, ресурсів і здатності до адаптації.

Сучасна психологія поєднує різні моделі та розглядає підтримку як

комплексний процес:

- емоційна стабілізація;
- когнітивна реструктуризація;
- поведінкові стратегії подолання;
- соціальна підтримка;
- відновлення ресурсів.

Теоретичні підходи до психологічної підтримки відображають різні рівні розуміння людини: від внутрішніх конфліктів (психодинаміка), поведінкових реакцій (біхевіоризм), мислення (когнітивна психологія) до сенсу життя (екзистенційна психологія) та самореалізації (гуманістична традиція) [10]. У сучасній практиці вони інтегруються, створюючи багатовимірну систему допомоги людині в кризових ситуаціях.

## **ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ**

Навіть у відносно стабільні періоди розвитку суспільства життя людини ніколи не було позбавлене труднощів і випробувань. Кожен проходить через події, що порушують звичний ритм існування: для когось це зміна місця проживання чи роботи, для інших — втрата близьких, серйозні захворювання або кризи особистісного чи професійного становлення. Такі ситуації є природною складовою людського досвіду і супроводжували людство в усі часи.

Водночас сучасні умови характеризуються суттєвим зростанням кількості складних і часто екстремальних подій. Техногенні аварії, збройні конфлікти, соціальна нестабільність, дорожньо-транспортні пригоди, напруженість у професійному середовищі та міжособистісні конфлікти значно підвищують рівень стресового навантаження на людину. У таких обставинах життєві труднощі нерідко набувають характеру глибоких криз, що супроводжуються інтенсивними емоційними переживаннями та можуть призводити до деструктивних форм поведінки, зокрема самоушкодження, залежностей чи соціальної дезадаптації.

Реакція на кризові ситуації є індивідуальною: одні люди здатні мобілізувати внутрішні ресурси та самотійно долати труднощі, інші ж стикаються з перевантаженням і потребують зовнішньої підтримки [10]. За відсутності своєчасної допомоги тривале психоемоційне напруження може спричиняти розвиток психосоматичних порушень, що негативно впливають як на психологічний стан, так і на фізичне здоров'я.

У цьому контексті особливої актуальності набуває система психологічної підтримки особистості, спрямована не лише на подолання наслідків кризових ситуацій, а й на їх профілактику. Її ключовими завданнями є стабілізація емоційного стану, зменшення інтенсивності негативних переживань, відновлення внутрішньої рівноваги, а також активізація адаптаційних і компенсаторних ресурсів людини. Важливим аспектом є мобілізація психологічного потенціалу особистості, що дозволяє ефективно справлятися з викликами та мінімізувати їхній руйнівний вплив на різні сфери життєдіяльності.

Проведений теоретичний аналіз дозволяє узагальнити, що криза в психології розглядається як переломний етап у житті людини, який виникає внаслідок порушення звичного балансу між вимогами середовища та наявними ресурсами особистості. Вона може мати як деструктивний, так і потенційно розвивальний характер, оскільки спонукає до переоцінки досвіду, мобілізації внутрішніх ресурсів та формування нових стратегій поведінки.

Психологічні реакції на кризові ситуації є закономірними та варіюються залежно від індивідуальних особливостей, попереднього досвіду, рівня стресостійкості та соціальної підтримки. До типових реакцій належать емоційні (тривога, страх, агресія), когнітивні (дезорганізація мислення, труднощі у прийнятті рішень), поведінкові (уникнення, імпульсивні дії) та фізіологічні прояви. Важливо, що більшість цих реакцій мають адаптаційний характер, однак за відсутності підтримки можуть переходити у ризикові або дезадаптивні стани.

Аналіз теоретичних підходів до психологічної підтримки показує, що ефективна допомога в кризових ситуаціях ґрунтується на комплексному поєднанні різних напрямів [45]. Зокрема, значущими є підходи, орієнтовані на подолання стресу та формування копінг-стратегій (зокрема у межах теорії Річард Лазарус), когнітивно-поведінкові підходи, що спрямовані на зміну дезадаптивних установок, а також кризове втручання, яке забезпечує швидку стабілізацію стану особистості. Важливу роль відіграють і психоедукаційні та тренінгові методи, які формують готовність до дій у складних умовах.

Таким чином, психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях повинна мати системний характер і включати як превентивні заходи (підготовка, навчання, розвиток стресостійкості), так і оперативну допомогу під час кризи та відновлювальні заходи після неї. Комплексне застосування теоретично обґрунтованих підходів сприяє зниженню негативних наслідків стресу, підвищенню ефективності діяльності та збереженню психічного здоров'я персоналу.

## РОЗДІЛ 2

### МЕТОДИ ТА ФОРМИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ

#### 2.1 Психологічні ризики професійної діяльності

Психологічні ризики професійної діяльності — це сукупність факторів робочого середовища та взаємодії з людьми, які можуть негативно впливати на емоційний стан, мислення, поведінку та психічне здоров'я працівника. В умовах інтенсивної комунікації з клієнтами ці ризики особливо посилюються, оскільки поєднують високий рівень відповідальності, невизначеність ситуацій і необхідність швидких рішень.

Люди різні — так само як і їхні потреби, досвід та життєві обставини [57]. Відповідно, і ставлення до проблем у кожного своє: те, що для однієї людини є незначною труднощами, для іншої може бути критично важливим і терміновим питанням.

У поведінці клієнта завжди відображається його внутрішній стан — почуття, емоції, рівень напруження, а також ставлення до ситуації. Те, наскільки проблема здається людині значущою чи невідкладною, безпосередньо впливає на її реакції. Водночас ці реакції формуються не лише “тут і зараз”, а й під впливом попереднього досвіду: того, як подібні питання вирішувалися раніше, чи був цей досвід позитивним, чи супроводжувався труднощами, нерозумінням або розчаруванням. Важливу роль відіграють також невпевненість, страхи та загальне самопочуття людини [58].

Саме тому робота з клієнтами не завжди є простою та передбачуваною. У професійному середовищі часто вживають поняття «складні клієнти». Проте варто замислитися, що саме стоїть за цим визначенням. Чи дійсно клієнт є “складним”, чи радше складною є сама взаємодія?

Зазвичай таке означення з'являється тоді, коли нам важко зрозуміти

людину, знайти до неї підхід або доступно пояснити інформацію. У стані напруження клієнти можуть проявляти незадоволення, різкість, емоційну нестриманість, іноді — ворожість чи агресію. Ситуація поступово наповнюється негативом, що впливає і на самого фахівця: зростає внутрішня напруга, стає складніше зберігати спокій, виникає відчуття виснаження.

Таким чином, мова йде не стільки про «складних клієнтів», скільки про складні умови взаємодії. Саме ці умови вимагають від працівників, які працюють з людьми, особливої професійної налаштованості: здатності зберігати внутрішню рівновагу, проявляти терпіння, уважність і готовність докладати додаткових зусиль для розуміння та підтримки клієнта чи клієнтки, з урахуванням їхніх потреб, переживань і ситуації.

Робота з клієнтами в умовах стресу, це діяльність, у якій працівник постійно взаємодіє з людьми, що перебувають у напруженому емоційному стані (тривога, страх, гнів, розгубленість). Такий контекст автоматично підвищує рівень психологічного навантаження.

До основних джерел стресу можна віднести емоційний стан клієнтів (паніка, агресія, недовіра), дефіцит часу (потреба швидко реагувати, висока відповідальність за наслідки рішень, невизначеність ситуації або нестача інформації та множинність завдань (одночасна робота з кількома клієнтами).

Сучасне життя сповнене динаміки, постійних змін і високих вимог до людини. Багато хто зосереджується на досягненнях, професійному зростанні та результативності, відкладаючи власні потреби на другий план. Коли ж з'являється відчуття виснаження, зникає інтерес до роботи, а втома стає звичним станом, це може свідчити про розвиток емоційного вигорання — явища, яке сьогодні є поширеним у різних сферах життя [65].

Емоційне вигорання — це стан глибокого фізичного, психічного та емоційного виснаження, що формується під впливом тривалого стресу. Його особливість у тому, що звичайний відпочинок або навіть виконання всіх запланованих завдань не дають відчуття відновлення [10].

Хоча часто причиною вигорання стає професійна діяльність, воно не

обмежується лише робочим середовищем. Тривале напруження через життєві обставини, відсутність підтримки або постійна відповідальність також можуть призводити до цього стану. Наприклад, з вигоранням стикаються люди, які тривалий час доглядають за дітьми чи літніми родичами без можливості повноцінного відпочинку.

Важливу роль відіграють і особливості способу життя та індивідуальні риси. Те, як людина організовує свій відпочинок, чи має змогу відновлювати ресурси, безпосередньо впливає на її психологічний стан. Недостатній або неякісний відпочинок поступово виснажує, навіть якщо зовнішньо все виглядає стабільно [69]. Крім того, значення має і ставлення до життєвих змін, рівень вимог до себе та спосіб реагування на труднощі — ці чинники можуть як підвищувати ризик вигорання, так і зменшувати його.

Емоційне вигорання формується поступово під впливом тривалих внутрішніх і зовнішніх факторів. Серед основних причин можна виділити:

тривалий стрес - постійне психоемоційне напруження без достатнього відновлення призводить до виснаження ресурсів організму;

накопичення негативних емоцій - якщо людина змушена стримувати роздратування, тривогу чи злість і не має можливості безпечно їх виражати, це створює внутрішню напругу;

брак визнання та справедливої оцінки - відсутність зворотного зв'язку, підтримки або адекватної винагороди, а також завищені очікування з боку керівництва знижують мотивацію та підсилюють відчуття виснаження;

дефіцит підтримки - відсутність близьких, довірливих стосунків або неможливість звернутися по допомогу поглиблює відчуття ізоляваності;

монотонність і одноманітність діяльності - рутинна робота без розвитку чи змін поступово знижує інтерес і емоційну залученість;

негативні умови праці - психологічний тиск, конкуренція, нечіткі обов'язки, перевантаження або токсична атмосфера в колективі підсилюють напруження;

ціннісний конфлікт - невідповідність між особистими переконаннями

людини та принципами організації викликає внутрішній дискомфорт і втрату сенсу роботи;

зовнішні кризові обставини - війна, нестабільність, невизначеність майбутнього та відсутність відчуття безпеки значно підвищують загальний рівень стресу.

Відповідно до підходу Всесвітньої організації охорони здоров'я, вигорання має три ключові прояви:

1. Хронічне виснаження. Людина постійно відчуває втому, навіть після відпочинку. Можуть виникати проблеми зі сном, зниження концентрації, погіршення загального самопочуття.

2. Емоційне та когнітивне дистанціювання від роботи. З'являється байдужість або негативне ставлення до професійних обов'язків, цинізм, втрата інтересу до роботи та віддалення від колег.

3. Зниження ефективності. Людина починає сумніватися у власних можливостях, відчуває труднощі з виконанням звичних завдань, знижується продуктивність і впевненість у собі.

Емоційне вигорання виникає як результат тривалого дисбалансу між навантаженням і можливостями відновлення. Його причини часто поєднують професійні, особисті та соціальні фактори, а симптоми проявляються на фізичному, емоційному та поведінковому рівнях [70]. Вчасне розпізнавання цих ознак дозволяє запобігти більш глибокому виснаженню та зберегти психологічне здоров'я.

У професійній діяльності повністю уникнути суперечностей майже неможливо, адже взаємодія людей передбачає різні погляди, інтереси й очікування. Однак вирішальним є не сам факт конфлікту, а спосіб реагування на нього. Від обраної лінії поведінки залежить, чи призведе ситуація до загострення, чи стане поштовхом до розвитку та покращення взаємин.

Конфлікт можна визначити як зіткнення протилежних цілей, інтересів, позицій або поглядів сторін взаємодії. Важливо розуміти, що він не виникає миттєво. Зазвичай усе починається з незначного інциденту або непорозуміння:

з'являється напруження, невдоволення, змінюється тон спілкування. Якщо ці сигнали ігнорувати, ситуація поступово переходить у відкрите протистояння.

Професійний підхід передбачає раннє розпізнавання таких змін і своєчасне реагування. Насамперед важливо:

- усвідомити причини, які порушили баланс інтересів;
- проаналізувати ситуацію без емоційного загострення;
- не допустити переходу до відкритого конфлікту.

Ключовою навичкою є вміння побачити суть суперечності — те, що іноді називають «ядром» або «жалом» конфлікту. Це означає зрозуміти справжні потреби та інтереси сторін, а не лише їхні зовнішні прояви [77]. Орієнтація на усунення суперечностей через зближення інтересів є ознакою професійної зрілості.

У конфліктній ситуації важливо також проявити здатність до децентрації — вміння подивитися на ситуацію очима іншої сторони. Це допомагає знизити суб'єктивність оцінок, уникнути ескалації та знайти компромісне рішення, яке враховує інтереси обох сторін.

Не менш важливим є емоційний аспект взаємодії. Перед тим як пропонувати рішення, доцільно знизити рівень напруження: спокійний тон, визнання переживань іншої сторони, демонстрація готовності до співпраці створюють підґрунтя для конструктивного діалогу. Важливо, щоб дії сприймалися не як тиск, а як прагнення знайти спільне рішення.

Таким чином, конфлікт у професійному спілкуванні може бути не лише проблемою, а й ресурсом розвитку. За умови конструктивного підходу він сприяє кращому розумінню, уточненню ролей, покращенню комунікації та зміцненню взаємин у колективі [16].

Конфлікти в робочому середовищі найчастіше виникають не через «поганих людей», а через системні збої у взаємодії, комунікації та розподілі ролей.

Розглянемо ключові причини детальніше.

1. Помилки у передачі інформації та постановці задач. Одна з

найпоширеніших причин конфліктів — це неточності або викривлення в комунікації [16]. Завдання можуть бути сформульовані нечітко, неправильно зрозуміли або інтерпретовані по-різному. У результаті — виконано не те, що очікувалося, з'являються претензії, розчарування та взаємні звинувачення. Такі ситуації часто пов'язані з:

- відсутністю конкретики (терміни, критерії результату);
- припущеннями замість уточнень;
- браком зворотного зв'язку на етапі виконання.

2. Недостатній рівень комунікативних навичок. Не всі вміють екологічно висловлювати свою думку або приймати критику без захисної реакції [62]. Це створює підґрунтя для напруження та конфліктів. Типові прояви:

- різка або звинувачувальна форма зворотного зв'язку;
  - уникнення складних розмов;
  - сприйняття критики як особистої атаки.
- Ефективна комунікація передбачає:
- чітке, але коректне формулювання думок;
  - розмежування особистості людини та її дій;
  - орієнтацію на спільний результат, а не на «хто правий».

Якщо зворотний зв'язок подається у деструктивній формі, доречно м'яко окреслити межі та запропонувати більш конструктивний формат спілкування.

3. Змішування професійних ролей. Конфлікти часто виникають тоді, коли межі ролей стають розмитими. У робочому середовищі важливо чітко розуміти свою функцію та відповідальність. Проблеми з'являються, коли:

- від людини очікують більше, ніж передбачено її посадою;
- особисті стосунки (дружба, симпатія) впливають на робочі рішення;
- виникає неформальний тиск (“ти ж маєш допомогти”).

Здорові професійні межі означають, що:

- взаємодія будується навколо робочих задач і спільних цілей;
- кожен виконує свою роль без надмірного навантаження;
- відповідальність і очікування є прозорими.

Більшість робочих конфліктів мають комунікативну або організаційну природу. Вони виникають там, де бракує ясності, навичок взаємодії або чітких меж. Усвідомлення цих причин дозволяє не лише ефективно вирішувати конфлікти, а й попереджати їх, створюючи більш зріле та безпечне робоче середовище [67].

Агресія з боку клієнтів — це прояв ворожості, підвищений тон або образи, що вимагають спокійної, професійної реакції без переходу на емоції. Агресія — одна з найскладніших форм поведінки, з якою стикаються працівники. Вона може бути як вербальною, так і фізичною.

За формою агресію можна поділити на:

вербальна, це образи, крики, погрози;

невербальна, це жести, демонстративна поведінка;

пасивна агресія, це сарказм, ігнорування;

фізична (у крайніх випадках).

У професійній діяльності, пов'язаній із обслуговуванням людей, працівники нерідко стикаються з агресивною поведінкою клієнтів. Її прояви можуть відрізнятися за формою та інтенсивністю, однак у більшості випадків за агресією стоять емоційна напруга, незадоволені потреби або нерозуміння ситуації.

Умовно можна виокремити кілька типів таких клієнтів:

демонстративні (“істеричні”) клієнти - це люди, які прагнуть привернути до себе максимум уваги. Вони можуть емоційно реагувати, голосно висловлювати невдоволення, залучати до ситуації інших. Їхня поведінка часто має театралізований характер;

приховано конфліктні (“накопичувачі образ”) - зовні можуть виглядати стриманими, але довго пам'ятають образи. Часто звертаються до керівництва, схильні до скарг;

імпульсивні (“вибухові”) клієнти - деякий час стримують невдоволення, але за певних умов різко реагують. Їхня агресія може бути раптовою та інтенсивною;

провокативні (“порушники правил”) - схильні до зухвалої поведінки, можуть ігнорувати норми, демонструвати фамільярність або провокувати персонал;

емоційно нестабільні (“люди настрою”) - їхня поведінка змінюється залежно від емоційного стану: сьогодні вони задоволені, завтра — різко критичні;

конфліктно налаштовані (“скандальні”) клієнти - схильні до частих претензій, можуть бути образливими або надмірно критичними без очевидних причин.

У більшості випадків агресія є реакцією на внутрішнє напруження, безсилля або нерозуміння. Відповідати агресією у відповідь — означає лише посилювати конфлікт і підривати професійний імідж.

Ефективна поведінка працівника передбачає збереження самоконтролю та емоційної рівноваги, уважне слухання та прояснення ситуації, чітке, спокійне пояснення своїх дій, орієнтацію на вирішення проблеми, а не на протистояння.

Володіння ситуацією, впевненість і професійна комунікація дозволяють не лише знизити рівень агресії, а й запобігти подальшій ескалації конфлікту, зберігаючи конструктивні взаємини з клієнтами [16].

Тому для працівників, які взаємодіють із клієнтами, вкрай важливо:

запобігати виникненню стресових ситуацій і непотрібних конфліктів, а також самим не ставати їхнім джерелом. Це передбачає шанобливе та рівне ставлення до кожної людини, незалежно від обставин. Важливо поводитися гідно і спокійно, з розумінням ставитися до стану здоров'я клієнта, можливих фізичних особливостей, індивідуальних рис характеру, потреб і життєвої ситуації. З кожним варто намагатися встановити контакт і будувати розмову так, щоб людина відчувала повагу до себе та щире прагнення їй допомогти;

вчасно реагувати на напруження та працювати на випередження конфлікту. Для цього важливо використовувати всі доступні способи його деескалації: не піддаватися на провокації чи можливі погрози, не відповідати

агресією на агресію, а натомість переводити розмову в конструктивне русло. Збереження самоконтролю та вміння управляти власними емоціями є ключовими — адже поки працівник зберігає внутрішній спокій, він зберігає і контроль над ситуацією;

розвивати власну стресостійкість. Це означає вміння помічати й розпізнавати симптоми стресу, чесно їх визнавати та відстежувати свій стан. Важливо формувати здатність адекватно реагувати на стресові фактори, переносити навантаження, зменшувати їхній вплив і відновлюватися після напружених ситуацій. Особлива увага має приділятися турботі про фізичне та емоційне здоров'я, а також накопиченню внутрішнього ресурсу — енергії, яка дозволяє ефективно справлятися як із повсякденними викликами, так і з непередбачуваними стресами.

Отже, професійна майстерність працівника полягає у здатності поєднувати дві важливі складові: орієнтацію на клієнта та турботу про власний стан. Емоційна рівновага, внутрішня налаштованість, спосіб мислення та наявність ресурсів для відновлення безпосередньо впливають на якість взаємодії [67]. Ці аспекти тісно взаємопов'язані: піклуючись про себе, фахівець підвищує свою здатність ефективно допомагати іншим.

## **2.2 Методики психологічної підтримки персоналу**

Психологічна підтримка персоналу є важливою складовою системи управління людськими ресурсами та спрямована на збереження психічного здоров'я працівників, підвищення їх адаптаційних можливостей і ефективності професійної діяльності. У сучасних умовах зростання стресогенних факторів у професійному середовищі проблема психологічної підтримки набуває особливої актуальності.

Згідно з концепцією стресу Ганс Сельє, будь-який тривалий вплив несприятливих факторів призводить до виснаження адаптаційних ресурсів організму. Розвиваючи цю ідею, Річард Лазарус визначив стрес як результат

когнітивної оцінки ситуації, підкреслюючи роль індивідуальних копінг-стратегій у подоланні труднощів [2].

Професійне вигорання як наслідок хронічного стресу було детально досліджене Крістіна Маслач, яка описала його як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистісних досягнень.

Отже, психологічна підтримка персоналу розглядається як комплекс заходів, що спрямовані на профілактику негативних психічних станів і розвиток ресурсів особистості.

До основних завдань психологічної підтримки персоналу належать:

профілактика стресу та професійного вигорання;

формування ефективних копінг-стратегій;

стабілізація емоційного стану працівників;

підвищення рівня психологічної стійкості;

сприяння ефективній міжособистісній взаємодії.

З позицій гуманістичної психології Карл Роджерс важливим аспектом підтримки є створення безпечного середовища, яке забезпечує прийняття, емпатію та автентичність у взаємодії.

Розглянемо детально методики психологічної підтримки персоналу.

### **Психоедукація як метод профілактики стресу.**

Психоедукація передбачає інформування працівників про природу стресу, емоційні реакції та способи їх регуляції [8]. Вона базується на когнітивному підході, розробленому Аарон Бек.

Основні форми психоедукації:

тренінги;

лекції;

інформаційні матеріали;

розбір типових професійних ситуацій.

Застосування психоедукації дозволяє знизити рівень тривожності та підвищити усвідомленість працівників щодо власних психічних станів.

Психоедукаційні тренінги є однією з ключових форм реалізації

психологічної підтримки персоналу, що поєднує інформування, формування навичок та розвиток адаптивних стратегій поведінки. Їх теоретичною основою виступає когнітивно-транзакційна модель стресу Річард Лазарус та Сьюзен Фолкман, відповідно до якої стрес визначається як результат суб'єктивної оцінки ситуації та власних ресурсів для її подолання [27].

Сучасні дослідження доводять, що психоедукація сприяє розвитку стресостійкості, формує усвідомлене ставлення до психоемоційних станів та навички саморегуляції.

У рамках когнітивно-поведінкового підходу значний внесок у розвиток тренінгових програм зробили Аарон Бек, Джудіт Бек, Дональд Мейхенбаум.

Згідно з цим підходом, ефективність профілактики стресу залежить від розвитку:

- проблемно-орієнтованих копінг-стратегій;
- емоційно-орієнтованих стратегій;
- навичок когнітивної переоцінки ситуації.

Зокрема, Дональд Мейхенбаум розробив метод stress inoculation training (тренінг «щеплення від стресу»), який є одним із найбільш ефективних психоедукаційних тренінгів.

Психоедукація як метод дозволяє учасникам краще розуміти власні реакції та прогнозувати поведінку у стресових ситуаціях, що значно знижує рівень тривожності та підвищує відчуття контролю [1].

Психоедукаційний тренінг — це структурована форма групової роботи, спрямована на:

- підвищення психологічної обізнаності;
- формування навичок саморегуляції;
- розвиток копінг-стратегій;
- профілактику стресу та вигорання.

Його ключова особливість — поєднання інформаційного блоку + практичного відпрацювання навичок [8].

*Класичний психоедукаційний тренінг складається з кількох*

*взаємопов'язаних етапів:*

1. Інформаційно-концептуальний етап. Мета: формування розуміння природи стресу.

Зміст:

поняття стресу та його види;  
фізіологічні та психологічні реакції;  
роль когнітивної оцінки.

Цей етап відповідає фазі “концептуалізації” у моделі Дональд Мейхенбаум.

2. Навчання навичкам (skills training). Мета: формування практичних способів подолання стресу.

Основні компоненти:

когнітивні техніки (робота з думками);  
поведінкові стратегії (вирішення проблем);  
релаксаційні техніки.

Дослідження показують, що саме цей етап є ключовим у зниженні рівня стресу та формуванні ефективних копінг-стратегій .

3. Практика та закріплення. Мета: перенесення навичок у реальні або змодельовані умови.

Форми:

рольові ігри;  
моделювання стресових ситуацій;  
групові вправи.

Контрольоване відпрацювання дозволяє сформувати стійкі поведінкові реакції та зменшити дезорганізацію під впливом стресу .

Основні види тренінгів у психоедукаційному підході.

*Тренінг управління стресом.* Теоретична база: Річард Лазарус, Сьюзен Фолкман.

Зміст тренінгу:

визначення індивідуальних стресорів;

аналіз реакцій;  
розвиток копінг-стратегій;  
формування навичок саморегуляції.

Типова структура включає серію занять (6–8 сесій), де поєднуються лекційні та практичні елементи .

Методи: групові дискусії, вправи на самоаналіз, розробка індивідуального плану стрес-менеджменту.

*Тренінг управління стресом.* Теоретична основа: когнітивно-поведінкова терапія (Аарон Бек) [1].

Структура тренінгу:

1. Пояснення природи стресу.
2. Виявлення індивідуальних стресорів.
3. Аналіз автоматичних думок.
4. Освоєння технік саморегуляції .

Основні техніки:

когнітивне переосмислення;  
дихальні вправи;  
техніка “стоп-думка”;  
щоденник стресу.

*Тренінг «щеплення від стресу».* Автор: Дональд Мейхенбаум.

Суть: поступове формування стійкості до стресу через навчання та тренування.

Етапи:

1. Освітній — пояснення механізмів стресу.
2. Навчальний — освоєння копінг-навичок.
3. Практичний — моделювання стресових ситуацій.

Прийоми:

самонастанови (“я впораюсь”);  
рольові ігри;  
моделювання кризових ситуацій.

Ефективність: метод визнаний одним із базових у когнітивно-поведінковій терапії .

*Копінг-тренінг (формування стратегій подолання).* Теоретична основа: теорія копіngu Річард Лазарус.

Зміст:

аналіз реакцій на стрес;

формування проблемно-орієнтованих стратегій;

розвиток емоційно-орієнтованих стратегій.

Вправи:

аналіз кейсів;

групове обговорення;

вибір ефективної поведінки.

*Тренінг саморегуляції та релаксації.* Автори підходів: Едмунд Джейкобсон, Йоганн Шульц.

Зміст:

дихальні вправи;

м'язова релаксація;

візуалізація.

Такі тренінги часто включаються як складова психоедукаційних програм та сприяють швидкому зниженню напруження .

*Тренінг розвитку емоційної саморегуляції.* Теоретична база: психофізіологічні теорії стресу та релаксації [20].

Методики:

дихальні техніки;

прогресивна м'язова релаксація (Едмунд Джейкобсон);

техніка “заземлення”.

Мета швидке зниження напруження та стабілізація стану в кризі.

*Тренінг стрес-інокуляції.* Автор: Дональд Мейхенбаум.

Етапи:

усвідомлення стресу;

навчання навичкам;  
застосування в умовах стресу.

Ключові техніки:

позитивна саморозмова;  
когнітивна реструктуризація;  
поведінкове моделювання.

Цей підхід ефективний у професіях з високим рівнем ризику та відповідальності.

*Тренінг психологічної стійкості.* Сучасні підходи: роботи Мулі Лахад.

Напрями:

розвиток внутрішніх ресурсів;  
формування відчуття контролю;  
навчання поведінці в кризі.

Методи:

моделювання стресових ситуацій;  
групова підтримка;  
розвиток адаптивного мислення.

У психоедукаційних тренінгах застосовуються такі методи [48]:

міні-лекції (передача знань);  
групові дискусії (усвідомлення досвіду);  
рольові ігри (відпрацювання поведінки);  
кейс-метод (аналіз ситуацій);  
релаксаційні вправи;  
ведення щоденника стресу;  
моделювання кризових ситуацій.

Важливою особливістю є поєднання інформаційного та практичного компонентів.

Типовий тренінг включає:

1. Вступний блок: встановлення правил, визначення очікувань, створення безпечної атмосфери.

2. Інформаційний блок: теоретичний матеріал, пояснення механізмів стресу.

3. Практичний блок: вправи, рольові ігри, тренування навичок.

4. Рефлексія: обговорення досвіду, зворотний зв'язок.

5. Закріплення: домашні завдання, рекомендації.

Отже, психоедукаційні тренінги є ефективним інструментом профілактики стресу персоналу, що базується на поєднанні наукових знань та практичних навичок. Вони дозволяють формувати адаптивні копінг-стратегії, підвищувати психологічну стійкість та знижувати ризик професійного вигорання [48].

Їх ефективність підтверджується як класичними теоріями (Лазарус, Мейхенбаум, Бек), так і сучасними емпіричними дослідженнями.

### **Індивідуальне психологічне консультування.**

Індивідуальне психологічне консультування є однією з ключових форм психологічної підтримки персоналу, що передбачає професійну взаємодію психолога з працівником з метою подолання емоційних, поведінкових та когнітивних труднощів, пов'язаних із професійною діяльністю [38].

Теоретичну основу консультування становлять різні психологічні підходи. Зокрема, гуманістичний підхід, розроблений Карл Роджерс, визначає консультування як процес створення умов для саморозкриття особистості через безумовне прийняття, емпатію та автентичність.

У межах когнітивно-поведінкового підходу, заснованого Аарон Бек, консультування спрямоване на виявлення та зміну дисфункціональних переконань, що викликають стрес і негативні емоції.

Важливу роль у розумінні процесів подолання стресу відіграє теорія копіngu Річард Лазарус, яка підкреслює значення індивідуальних стратегій реагування на стресові ситуації.

Основною метою індивідуального психологічного консультування є підтримка психоемоційного стану працівника та підвищення його адаптаційних можливостей [38].

Основні завдання:

зниження рівня стресу та тривожності;  
 подолання професійних труднощів;  
 профілактика емоційного вигорання;  
 розвиток навичок саморегуляції;  
 формування ефективних копінг-стратегій;  
 покращення міжособистісної взаємодії.

Ефективність консультування забезпечується дотриманням таких принципів:

конфіденційність — нерозголошення отриманої інформації;  
 добровільність — участь без примусу;  
 безоціночне ставлення — прийняття клієнта без критики;  
 емпатія — розуміння емоційного стану клієнта;  
 професійна компетентність психолога;  
 орієнтація на ресурси особистості.

Ці принципи безпосередньо пов'язані з підходом Карл Роджерс, який вважав, що саме атмосфера прийняття є основою позитивних змін.

Індивідуальне консультування має чітку структуру, яка включає кілька етапів:

1. Встановлення контакту - формування довіри; визначення правил взаємодії; створення безпечної атмосфери.
2. Діагностика проблеми - уточнення запиту; аналіз ситуації; виявлення причин стресу.
3. Усвідомлення та опрацювання проблеми - аналіз думок і переживань; виявлення неефективних моделей поведінки; формування нових підходів до ситуації.
4. Пошук рішень - генерація альтернатив; розвиток навичок подолання труднощів; планування дій.
5. Завершення та оцінка результатів - підведення підсумків; оцінка змін; рекомендації на майбутнє.

*Основні техніки індивідуального консультування:*

1. Активне слухання. Включає в себе невербальну підтримку; уточнення; перефразування; резюмування. Мета: створення відчуття прийняття та розуміння.
2. Емпатійне відображення. Психолог відображає емоційний стан клієнта: “Ви зараз відчуваєте напруження...”. Ефект: зниження емоційної напруги.
3. Когнітивне переосмислення. Базується на підході Аарон Бек. Суть полягає у виявленні автоматичних думок, перевірці їх реалістичності, формуванні альтернативних переконань.
4. Техніки саморегуляції, це дихальні вправи, релаксація, “заземлення”. Застосування: у стані гострого стресу.
5. Ресурсні техніки, це згадування успішного досвіду, формування внутрішньої опори, виявлення сильних сторін.
6. Постановка запитань таких як, відкриті (“Що для вас найскладніше?”), уточнюючі, рефлексивні.

Індивідуальне консультування є доцільним у таких ситуаціях [43]:

- високий рівень стресу;
- конфлікти на роботі;
- робота з агресивними клієнтами;
- ознаки професійного вигорання (за Крістіна Маслач);
- адаптація до нових умов праці;
- переживання кризових ситуацій.

Дослідження у сфері когнітивно-поведінкової терапії підтверджують високу ефективність індивідуального консультування у роботі зі стресом та емоційними розладами.

Індивідуальне психологічне консультування є ефективним методом психологічної підтримки персоналу, що забезпечує індивідуалізований підхід до вирішення професійних та особистісних проблем працівників. Поєднання гуманістичного підходу Карл Роджерс та когнітивно-поведінкових методів

Аарон Бек дозволяє досягти стійких позитивних результатів у підтримці психічного здоров'я персоналу.

### **Кризове втручання та психологічний де брифінг.**

Кризове втручання є одним із ключових напрямів психологічної допомоги, спрямованим на стабілізацію психоемоційного стану особистості в умовах гострого стресу або травматичної події [43]. Криза розглядається як стан дезорганізації психічної діяльності, що виникає внаслідок впливу екстремальних факторів і супроводжується втратою звичних способів реагування.

Згідно з теорією стресу Ганс Сельє, надмірне або тривале навантаження може призводити до виснаження адаптаційних ресурсів організму. У свою чергу, кризові ситуації активізують інтенсивні емоційні реакції, які потребують негайного психологічного реагування [18].

У межах теорії кризового втручання Джеральд Каплан підкреслюється, що своєчасна допомога в кризовий період може запобігти розвитку довготривалих психологічних порушень.

Кризове втручання — це короткострокова форма психологічної допомоги, спрямована на:

- зниження гострого стресу;
- стабілізацію емоційного стану;
- відновлення здатності до адекватного функціонування;
- запобігання посттравматичним розладам;
- мобілізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів.

Основною метою є не глибинна терапія, а швидке відновлення контролю та адаптації.

Класична модель кризового втручання включає такі етапи:

встановлення контакту - створення відчуття безпеки; демонстрація підтримки;

оцінка стану - визначення рівня стресу; оцінка ризиків (паніка, дезорганізація);

стабілізація - використання технік дихання; “заземлення”; фокусування уваги;

опрацювання ситуації - коротке обговорення події; уточнення фактів;

пошук рішень - визначення наступних кроків; формування відчуття контролю;

завершення та підтримка- рекомендації; за потреби — направлення до спеціаліста.

Психологічний дебрифінг є спеціалізованою формою групового кризового втручання, спрямованою на опрацювання пережитого досвіду після травматичної події [53].

Метод був розроблений Джеффри Мітчелл у межах моделі Critical Incident Stress Management (CISM).

Класичний дебрифінг включає 7 фаз:

1. Вступна фаза: пояснення правил; створення безпечної атмосфери.
2. Фаза фактів: учасники описують подію.
3. Фаза думок: перші когнітивні реакції.
4. Фаза емоцій: вираження почуттів.
5. Фаза симптомів: фізичні та психологічні реакції.
6. Фаза навчання: нормалізація реакцій; рекомендації.
7. Завершення: підсумки; ресурси підтримки.

*Основні техніки кризового втручання та дебрифінгу.*

1. Техніка стабілізації:

дихальні вправи;

фокусування на теперішньому моменті;

сенсорне заземлення.

2. Нормалізація реакцій. Пояснення, що страх, тривога, розгубленість — природні реакції на кризу.

3. Активне слухання:

підтримка без оцінювання;

уточнення;

емпатія.

Психоедукація:

інформування про реакції на стрес;

рекомендації щодо самодопомоги.

Ресурсування:

акцент на сильних сторонах;

згадування попереднього досвіду подолання.

Варто зазначити, що сучасні дослідження показують неоднозначну ефективність класичного дебрифінгу як обов'язкової процедури для всіх учасників події. Тому нині акцент робиться на добровільності участі; індивідуальному підході; використанні моделей Psychological First Aid (PFA).

Кризове втручання та психологічний дебрифінг є важливими методами психологічної підтримки персоналу, особливо в умовах підвищеного ризику та стресу [56]. Їх застосування дозволяє швидко стабілізувати психоемоційний стан працівників, знизити ризик довготривалих наслідків і сприяти відновленню ефективної діяльності.

### **Техніки саморегуляції психоемоційного стану.**

Саморегуляція психоемоційного стану є важливим компонентом психологічної стійкості особистості та передбачає здатність людини свідомо керувати своїми емоціями, думками і поведінкою в умовах стресу [20].

Згідно з теорією стресу Ганс Сельє, стрес є неспецифічною реакцією організму на будь-які вимоги, що порушують внутрішню рівновагу. У цьому контексті техніки саморегуляції виступають засобом відновлення гомеостазу.

Когнітивний підхід Аарон Бек підкреслює роль мислення у формуванні емоційних реакцій, що обґрунтовує використання когнітивних технік саморегуляції [1].

Водночас теорія копінгу Річард Лазарус визначає саморегуляцію як ключовий механізм подолання стресових ситуацій.

Техніки саморегуляції — це сукупність психологічних і психофізіологічних прийомів, спрямованих на:

- зниження рівня стресу та тривожності;
- стабілізацію емоційного стану;
- відновлення працездатності;
- підвищення концентрації уваги;
- формування стресостійкості.

Їх застосування особливо важливе для працівників, діяльність яких пов'язана з високим рівнем відповідальності, емоційного навантаження та взаємодії з людьми.

*Класифікація технік саморегуляції [77]:*

1. Дихальні техніки. Дихальні вправи є одним із найпростіших і найефективніших способів регуляції психоемоційного стану.

Приклади:

техніка “4–6” (вдих на 4 секунди, видих на 6);

“квадратне дихання” (4–4–4–4).

Механізм дії: активація парасимпатичної нервової системи, що сприяє зниженню рівня напруження.

Застосування:

у стані гострого стресу;

перед складними комунікаціями;

у кризових ситуаціях.

2. Прогресивна м'язова релаксація. Метод розроблений Едмунд Джейкобсон.

Суть: почергове напруження та розслаблення різних груп м'язів.

Ефект:

зниження фізичного напруження;

усвідомлення тілесних реакцій;

покращення емоційного стану.

3. Техніка “заземлення”. Спрямована на повернення уваги до теперішнього моменту.

Класичний варіант (5–4–3–2–1):

- 5 речей, які бачиш;
- 4 — які відчуваєш;
- 3 — які чуєш;
- 2 — які відчуваєш запахом;
- 1 — що можеш скуштувати.

Ефект:

зниження тривоги;  
 відновлення контролю;  
 стабілізація уваги.

4. Когнітивні техніки саморегуляції. Базуються на підході Аарон Бек.

Прийоми:

виявлення автоматичних думок;  
 їх критична оцінка;  
 формування альтернативних переконань.

Приклад: “Я не впораюсь” → “Я вже мав подібний досвід і можу діяти”.

5. Техніки самонастанов (self-instruction). Розроблені Дональд Мейхенбаум.

Суть: використання внутрішнього діалогу для регуляції поведінки.

Приклади:

“Зосередься на завданні”;  
 “Дій поступово”;  
 “Я контролюю ситуацію”.

6. Візуалізація та образні техніки. Суть: створення уявних образів спокою та безпеки.

Ефект:

зниження напруження;  
 покращення емоційного стану;  
 відновлення ресурсів.

7. Ресурсні техніки. Спрямованість: активація внутрішніх ресурсів особистості.

Прийоми:

згадування успішного досвіду;

фокус на сильних сторонах;

формування відчуття контролю.

Техніки саморегуляції психоемоційного стану є важливим інструментом психологічної підтримки персоналу, що дозволяє ефективно управляти стресом і зберігати професійну ефективність. Використання підходів Ганс Сельє, Аарон Бек та Річард Лазарус забезпечує наукову обґрунтованість і практичну ефективність цих методів.

### **Групові методи та командна підтримка.**

Групова психотерапія — це формат психологічної допомоги, у якому кілька учасників разом із психотерапевтом взаємодіють у спільному просторі. Залежно від типу групи, зустрічі можуть мати чітко визначену тему або проходити у більш вільному форматі [75]. Учасники обговорюють власні емоційні та поведінкові труднощі, діляться досвідом, отримують і надають підтримку та зворотний зв'язок. Така взаємодія сприяє глибшому саморозумінню, розвитку навичок і подоланню життєвих викликів.

Методи роботи в груповій психотерапії варіюються залежно від її виду та цілей. Це можуть бути обговорення, рольові вправи, аналіз ситуацій, практичні завдання та інші інструменти. Відповідно, і самі групи різняться за спрямуванням.

Види групової психотерапії за метою:

когнітивно-поведінкові групи — орієнтовані на виявлення та зміну негативних або викривлених моделей мислення, емоційних реакцій і поведінки;

групи розвитку міжособистісних навичок — допомагають покращити взаємини з іншими людьми та якість соціальної взаємодії;

психоедукаційні групи — спрямовані на розуміння психічних станів чи розладів, а також на опанування способів їх подолання або ефективного управління. Саме тут часто відбувається психокорекційна робота;

групи розвитку навичок — дають можливість здобути практичні вміння,

наприклад, екологічну комунікацію чи взаємодію з людьми, які мають психічні або розвиткові особливості;

групи підтримки — створюють безпечний простір для людей із психічними труднощами або їхніх близьких, де можна отримати прийняття та розуміння.

Зазвичай групова психотерапія має певну структуру, яка допомагає організувати ефективну взаємодію [71].

Типовий перебіг сесії:

1. Початок. Терапевт відкриває зустріч, створює безпечну атмосферу. Учасники коротко діляться своїм станом «тут і зараз», можуть озвучити теми для обговорення. Іноді також згадуються попередні інсайти чи зміни між сесіями.

2. Основна частина. Група обирає фокус і працює з ним: обмінюється досвідом, досліджує емоції, підтримує одне одного. Терапевт скеровує процес, ставить запитання, допомагає заглибитися в теми.

3. Завершення. Учасники підсумовують отриманий досвід: що вони усвідомили, відчули чи зрозуміли. Можуть отримати завдання для самостійної роботи. Терапевт підбиває підсумки та закриває зустріч.

Етапи розвитку групи:

1. Формування. Визначаються правила, межі, обговорюється конфіденційність і формат роботи.

2. Турбулентність. Можуть виникати напруга, сумніви чи конфлікти — учасники перевіряють безпечність простору й демонструють свої звичні моделі поведінки.

3. Нормалізація. Формується довіра, з'являється відчуття стабільності та спільних правил взаємодії.

4. Робота. Найпродуктивніший етап, коли відбувається особистісне зростання, експерименти з новими способами поведінки та мислення.

5. Завершення. Підсумовуються результати, обговорюється досвід участі та почуття, пов'язані із завершенням групи.

Іноді люди поєднують групову та індивідуальну психотерапію — це дає змогу глибше опрацьовувати власні реакції, які проявляються в групі.

Попри поширені сумніви щодо ефективності такого формату, досвід учасників часто свідчить про протилежне. Відгуки інших людей, їхні історії та спосіб проживання подібних труднощів можуть виявитися не менш цінними, ніж робота один на один із терапевтом [74]. Усвідомлення того, що досвіди різних людей водночас схожі й унікальні, допомагає краще зрозуміти себе, свої потреби та знайти нові способи їх задоволення.

Організаційні заходи психологічної підтримки включають:

- раціональну організацію праці;
- чіткий розподіл обов'язків;
- забезпечення відпочинку;
- створення безпечного робочого середовища.

Відповідно до теорії мотивації Абрахам Маслоу, задоволення базових потреб працівників є необхідною умовою їх психологічного благополуччя.

Ефективна психологічна підтримка персоналу повинна базуватися на таких принципах:

- добровільність участі;
- конфіденційність;
- своєчасність надання допомоги;
- індивідуальний підхід;
- професійна компетентність спеціалістів;
- системність і безперервність.

Комплексне використання різних методик дозволяє досягти максимального ефекту та забезпечити психологічну стійкість персоналу.

Таким чином, психологічна підтримка персоналу є багатокомпонентною системою, що включає індивідуальні, групові та організаційні методи впливу. Використання науково обґрунтованих підходів, розроблених провідними психологами, забезпечує ефективну профілактику стресу, зниження ризику професійного вигорання та підвищення ефективності професійної діяльності.

### **2.3 Роль і методи керівника у забезпеченні психологічної підтримки працівників**

Психосоціальна підтримка на робочому місці відіграє ключову роль у збереженні благополуччя працівників і підвищенні ефективності організації. Вона охоплює створення умов, у яких люди можуть почуватися психологічно безпечно, отримувати підтримку в складних ситуаціях і розвивати навички, необхідні для здорової взаємодії в колективі [6].

Насамперед, така підтримка безпосередньо впливає на продуктивність. Зниження рівня стресу, емоційного виснаження та інших психологічних труднощів сприяє зменшенню кількості лікарняних і підвищенню загальної ефективності працівників. Люди, які відчувають стабільно й упевнено, краще концентруються, швидше приймають рішення та якісніше виконують свої завдання.

Важливим аспектом є формування сприятливого робочого середовища. Компанії, що інвестують у психосоціальну підтримку, впроваджують навчання з комунікації, управління конфліктами, розвитку емоційного інтелекту. Це покращує взаємини в командах, зменшує напругу та сприяє більш відкритій і довірливій атмосфері.

Також психосоціальна підтримка підсилює привабливість роботодавця. Організації, які дбають про психологічний комфорт працівників, легше залучають і утримують талановитих фахівців. Відчуття турботи й цінності з боку компанії підвищує лояльність персоналу та знижує плинність кадрів [16].

Інтеграція психосоціальної підтримки в корпоративну культуру є ще одним важливим кроком. Це може включати регулярні тренінги, семінари зі стрес-менеджменту, програми емоційного благополуччя та розвиток культури відкритого діалогу. У такому середовищі працівники розуміють, що їхнє психічне здоров'я є важливою складовою успіху компанії.

Практичним інструментом є надання доступу до професійної психологічної допомоги — консультацій або психотерапевтичної підтримки.

Це може бути частиною програм корпоративного здоров'я і допомагає працівникам своєчасно справлятися з труднощами.

HR-стратегії також відіграють значну роль. Вони можуть включати політики психологічної безпеки, процедури управління стресом і конфліктами, а також протоколи підтримки під час кризових ситуацій. Окрему увагу приділяють оцінці психосоціальних ризиків і впровадженню заходів для їх мінімізації.

Не менш важливим є навчання керівників. Розвиток їхнього емоційного інтелекту та навичок підтримки команди дозволяє ефективніше реагувати на виклики, пов'язані з емоційним станом працівників, і створювати більш здоровий клімат у колективі [25].

Інкорпорація психосоціальної підтримки в управлінські стратегії сприяє зниженню рівня стресу, покращенню загального самопочуття працівників і підвищенню результативності організації. Водночас це є важливим елементом корпоративної етики та соціальної відповідальності бізнесу.

Психосоціальна підтримка на робочому місці — це не лише про добробут працівників. Це стратегічний ресурс, який допомагає створити здорове робоче середовище, зміцнити команду та підвищити конкурентоспроможність організації.

Методи керівника у забезпеченні психологічної підтримки персоналу спрямовані на створення безпечного середовища, зниження рівня стресу, запобігання професійному вигоранню та підвищення стійкості команди. В умовах криз та воєнного стану ці методи є критично важливими для збереження працездатності колективу.

Основні методи керівника у сфері психосоціальної підтримки працівників охоплюють не лише передачу інформації, а й створення якісного емоційного контакту, який формує довіру та відчуття безпеки в команді [62].

### **Комунікативні та інформаційні методи:**

Відкрита та прозора комунікація. Регулярне інформування працівників про стан справ у компанії, зміни, виклики та перспективи розвитку допомагає

знижити рівень тривожності, що виникає через невизначеність. Важливо не лише доносити факти, а й пояснювати причини рішень, визнавати складнощі та демонструвати реалістичний, але підтримувальний підхід. Така комунікація формує відчуття стабільності та причетності до процесів у компанії [73].

Емпатичне слухання. Керівник, який володіє навичками емпатичного слухання, здатен створити простір, де працівник може відкрито висловити свої переживання без страху осуду чи знецінення. Це передбачає уважність, уточнювальні запитання, віддзеркалення емоцій і визнання досвіду співрозмовника. Індивідуальні розмови в такому форматі допомагають вчасно виявляти проблеми, знижувати напругу та зміцнювати довіру в колективі.

Проведення «пунктів психологічної допомоги». Йдеться про організацію формальних або неформальних можливостей для емоційного розвантаження працівників. Це можуть бути короткі зустрічі після стресових подій (дебрифінги), регулярні check-in сесії, окремий час для обговорення складних ситуацій або навіть спеціально облаштовані простори для відновлення. Такі практики дозволяють працівникам безпечно проживати напружені емоції, зменшувати накопичений стрес і повертатися до роботи з більшим ресурсом.

У сукупності ці методи допомагають керівнику не лише ефективно управляти інформаційними потоками, а й підтримувати психологічний баланс команди, попереджати емоційне вигорання та формувати культуру взаємної підтримки.

### **Організаційні та управлінські методи:**

Гнучкий графік роботи. Адаптація робочого часу з урахуванням індивідуальних потреб працівників є важливим інструментом підтримки їхнього психоемоційного стану. Це може включати можливість віддаленої або гібридної роботи, змінний графік, додаткові дні відпочинку чи варіативний початок і завершення робочого дня. Такий підхід допомагає працівникам краще поєднувати професійні обов'язки з особистим життям, знижує рівень стресу та сприяє підвищенню задоволеності роботою.

Розподіл навантаження. Ефективний керівник уважно стежить за

балансом робочого навантаження в команді. Рівномірний розподіл завдань, врахування ресурсів і можливостей кожного працівника, а також своєчасне переглядання пріоритетів дозволяють уникнути перевтоми та професійного вигорання. Важливо також створювати умови, де працівники можуть відкрито повідомляти про перевантаження, не побоюючись негативних наслідків [81].

Чіткі інструкції та визначені очікування. Невизначеність є одним із ключових чинників стресу на робочому місці. Тому чітке формулювання завдань, визначення ролей, термінів і критеріїв успіху значно знижує тривожність працівників. Особливо це важливо в кризових або швидкозмінних умовах, коли люди потребують ясності та структури. Регулярний зворотний зв'язок і уточнення очікувань допомагають уникати помилок, підвищують впевненість у власних діях і загальну ефективність команди.

У цілому, ці методи дозволяють керівнику створити більш стабільне, передбачуване й підтримувальне робоче середовище, у якому працівники можуть зберігати продуктивність без шкоди для свого психічного здоров'я.

### **Навчальні та розвивальні методи:**

Навчання першій психологічній допомозі (ППД). Організація тренінгів із надання першої психологічної допомоги допомагає працівникам краще розуміти емоційні реакції — як власні, так і колег — та коректно реагувати на стресові чи кризові ситуації. Учасники таких навчань опановують базові навички підтримки: як заспокоїти людину, як слухати без оцінювання, як діяти в разі гострих емоційних станів. Це формує культуру взаємодопомоги в колективі та підвищує загальний рівень психологічної безпеки [2].

Тренінги з управління стресом. Проведення занять, спрямованих на розвиток навичок саморегуляції, є важливою складовою профілактики вигорання. Це можуть бути практики дихання, техніки релаксації, основи медитації, вправи на концентрацію уваги, а також інструменти тайм-менеджменту. Працівники вчаться розпізнавати власні стресові реакції, ефективно відновлювати ресурс і підтримувати баланс між роботою та відпочинком.

Комунікаційні тренінги. Розвиток навичок ефективної комунікації сприяє покращенню взаємодії в команді та зниженню рівня конфліктів. Учасники опановують техніки активного слухання, конструктивного зворотного зв'язку, ненасильницького спілкування, а також способи вирішення складних розмов. Це допомагає формувати більш відкриту, довірливу атмосферу, де проблеми обговорюються своєчасно й без ескалації напруги.

Загалом, навчальні та розвивальні методи не лише підвищують індивідуальну стійкість працівників до стресу, а й зміцнюють командну взаємодію, створюючи основу для здорового та продуктивного робочого середовища.

### **Соціально-психологічні методи:**

Тімбілдінг та корпоративні заходи. Організація спільних активностей поза межами повсякденної роботи допомагає зміцнювати командні зв'язки та формувати довіру між працівниками. Це можуть бути як неформальні зустрічі, так і структуровані тимбілдинги з елементами гри, співпраці чи спільного вирішення завдань [5]. Такі заходи сприяють кращому розумінню один одного, знижують бар'єри у спілкуванні та підвищують рівень згуртованості колективу.

Створення атмосфери підтримки. Керівник відіграє ключову роль у формуванні організаційної культури, де працівники можуть відкрито говорити про свій емоційний стан без страху осуду чи стигматизації. Це передбачає заохочення відкритого діалогу, повагу до індивідуального досвіду, а також чутливість до психологічних потреб працівників. У такому середовищі люди частіше звертаються по допомогу, що дозволяє своєчасно реагувати на труднощі та запобігати їх загостренню.

Визнання та заохочення. Систематичне відзначення досягнень працівників — як у формальному, так і неформальному форматі — підсилює їхню мотивацію та впевненість у власних силах. Публічна подяка, позитивний зворотний зв'язок, відзначення зусиль і результатів створюють відчуття значущості внеску кожного члена команди. Це не лише покращує емоційний стан працівників, а й сприяє формуванню культури взаємної підтримки та

поваги.

У цілому, соціально-психологічні методи допомагають створити здоровий мікроклімат у колективі, де поєднуються ефективна співпраця, емоційна безпека та взаємна довіра.

### **Доступ до фахової допомоги:**

Впровадження програм психосоціальної підтримки (ПСП). Організація системної психосоціальної підтримки в межах компанії дозволяє працівникам отримувати своєчасну та професійну допомогу. Це можуть бути індивідуальні консультації з психологом, регулярні сесії підтримки, а також короткострокова психотерапевтична допомога [11]. Формат може включати як внутрішніх фахівців, так і залучених експертів. Важливо забезпечити конфіденційність, доступність і добровільність участі, щоб працівники почувалися безпечно, звертаючись по допомогу.

Скерування до спеціалістів. У випадках, коли ситуація потребує глибшого або спеціалізованого втручання, керівник або HR-фахівець має забезпечити працівника інформацією про доступні зовнішні ресурси. Це можуть бути гарячі лінії психологічної підтримки, кризові центри, профільні медичні чи психотерапевтичні установи. Важливо не лише надати контакти, а й делікатно пояснити доцільність звернення, підтримати людину в рішенні отримати допомогу та, за потреби, сприяти організаційно (наприклад, надати час для консультації).

Загалом, доступ до фахової допомоги є критично важливим елементом системи психосоціальної підтримки. Він дозволяє не лише ефективно реагувати на складні або кризові ситуації, а й формує в організації культуру турботи про психічне здоров'я, де звернення по допомогу є нормою, а не винятком.

Ефективність цих методів залежить від їх системного застосування та відповідності потребам конкретного колективу.

## ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

Аналіз психологічних ризиків професійної діяльності показує, що сучасне робоче середовище характеризується високим рівнем психоемоційного навантаження, невизначеністю та необхідністю швидкого прийняття рішень. До ключових ризиків належать хронічний стрес, емоційне виснаження, професійне вигорання, конфлікти в колективі та взаємодія з клієнтами у напружених або кризових станах. Ці фактори можуть суттєво знижувати ефективність діяльності працівників, погіршувати їхній психічний стан та призводити до дезадаптації, якщо залишаються без належної уваги та підтримки.

Дослідження методів психологічної підтримки персоналу засвідчує, що найбільш ефективним є комплексний підхід, який поєднує профілактичні, оперативні та відновлювальні заходи. До таких методів належать психоедукація, тренінгові програми, розвиток навичок саморегуляції, кризове втручання, психологічний дебрифінг, а також індивідуальне консультування. Значущу роль відіграє формування адаптивних копінг-стратегій у працівників (у межах підходів Річард Лазарус), що дозволяє ефективніше долати стресові ситуації та зменшувати ризик деструктивних реакцій [36]. Важливо, що систематичне застосування цих методів сприяє не лише подоланню наслідків криз, а й розвитку психологічної стійкості персоналу.

Окреме значення має роль керівника у забезпеченні психологічної підтримки працівників. Керівник виступає ключовою фігурою у формуванні безпечного психологічного середовища, організації чітких алгоритмів дій у складних ситуаціях та підтримці ефективної комунікації в колективі. До основних методів управлінського впливу належать: своєчасне інформування, чітке структурування завдань, емоційна підтримка працівників, розвиток командної взаємодії, а також організація навчання та тренувань. Важливим є приклад особистої поведінки керівника, який задає модель реагування на стресові ситуації та впливає на загальний психологічний клімат у колективі.

Таким чином, ефективне забезпечення психологічної підтримки

персоналу можливе лише за умови інтеграції трьох складових: розуміння та мінімізації професійних ризиків, впровадження системи методів психологічної підтримки та активної управлінської ролі керівника. Такий підхід дозволяє знизити негативні наслідки стресу, підвищити рівень психологічної безпеки працівників і забезпечити стабільність та ефективність професійної діяльності в умовах підвищених навантажень і кризових викликів.

## РОЗДІЛ 3

### ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ

#### 3.1 Організація дослідження

Комунальне підприємство «Управління з розвитку фізичної культури, спорту та туризму» Славутицької міської ради Вишгородського району Київської області (далі – КП «УФКСТ»), який діє на підставі Статуту.

КП «УФКСТ» складається з 11 структурних підрозділів. Кожен структурний підрозділ відповідає за свій напрямок у спорті. Так,

ФОК «Богатир» - напрям – важка атлетика, пауерліфтинг, армреслінг та інші силовий вид спорту. Це окрема споруда із тренажерною залом, спеціально відведеним місцем для важкої атлетики, а після реконструкції у 2024 році – спеціально відведеним місцем для реабілітації (встановлені відповідні тренажери).

ФОК «Грація» - напрям художня гімнастика та акробатика. Окрема споруда з відповідним покриттям (килими) та спеціальним знаряддям.

ФОК «Чемпіон» - бокс, дзюдо, карате та інші види бойових мистецтв. Окрема споруда, наявні татами, боксерські груші (різного гатунку), ринг та інше необхідне обладнання.

ФОК «Динамо» - футзал, волейбол, баскетбол та великий теніс. Окрема споруда з необхідною розміткою та інвентарем (сітки, щити і т.д.)

ФОК «Олімп» - стрибки на батутах. Окрема споруда, наявні батуту різного ступеню.

Басейни: «Лазурний» - передбачений виключно для тренувального процесу. Окрема споруда яка складається із чаші 25 метрів на 5 доріжок, тренажерного залу для тренувань із «сухого плавання» та спортивної зали, як додаткової для плавців та міні футболу.

Басейн «Дельфін» - для відпочинку, в тому числі сімейного. Окрема споруда, в басейні є велика чаша, мала чаша (дитяча), сауни, хамам, душ шарко, буфет.

СК «Олімпієць» - великий мультифункціональний зал для проведення тренувань з футболу, баскетболу, волейболу. Основний зал для проведення змагань, турнірів та зборів всіх рівнів.

Стадіон «Каскад» - відкрита площадка в центрі міста, із наявними вуличними (літніми) площадками і безпосередньо футбольне поле.

Кінно-спортивна база – знаходиться за межами міста, закрита територія. В наявності 6 голів коней (українська верхова), які підготовлені для прокату, для навчання верхової їзди, а з 2018 року проводиться іпотерапія, також є поні – для маленьких діток.

Яхт-клуб «Білі крила» - окрема закрита територія за межами міста біля р.Дніпро. До 2022 року – парусний спорт та катання на парусних яхтах, наявна територія для відпочинку біля річки. З 2022 року територія закрита для відвідування, в зв'язку з близькістю кордону.

Дані структурні підрозділи діють на підставі Положення про структурний підрозділ – це локальний нормативний акт підприємства, установи, організації, який встановлює порядок створення підрозділу, його завдання, функції, права та обов'язки, організацію роботи, взаємовідносини з іншими підрозділами організації.

На базі спортивних споруд підприємства проводить свій навчально-тренувальний процес Комплексна дитячо-юнацька спортивна школа м. Славутич, Комунальний заклад «Чернігівська обласна дитячо-юнацька спортивна школа осіб з інвалідністю» Чернігівської обласної ради, підприємства та організації які проводять реабілітаційні заходи для військовослужбовців. Також всі відкриті чемпіонати з важкої атлетики (в тому числі національні) та зі стрибків на батуті проходять безпосередньо у СК «Олімпієць».

Роботу підприємства забезпечують понад 90 працівників, це завідувачі,

адміністратори, прибиральники, апаратники хлорування, електромонтери, інструктори, тренери коней, конюхи, сторожі, бухгалтери, юристи, заступники.

Частина спортивних об'єктів підприємства облаштовані за сучасними методами, облаштовані сучасними тренажерами, відповідають нормам і правилам безбар'єрності. Інша частина – на даний час має застаріле обладнання, проте на підприємстві розвинута робота щодо залучення інвестицій, грантів з метою удосконалення та реконструкцій.

Спортивні об'єкти в середньому відвідують понад 2900 осіб за тиждень. Серед відвідувачів це вихованці спортивних шкіл, військовослужбовці (які відвідують спортивні об'єкти на безкоштовній основі), жителі та гості міста. Також постійно ведеться робота щодо залучення гуртків, спортивних федерацій. З весни по осінь - на кінно-спортивній базі проводить заняття з іпотерапії ТОВ «Центр вільного лікування «ВІЛЬНИЙ РУХ», який спеціалізується на лікуванні дітей о проблемами опорно-рухового апарату. На об'єктах також проводяться реабілітаційні заходи. Так, Головне управління Національної поліції в Чернігівській області під наглядом лікарів на регулярній основі у басейні «Дельфін» проводить реабілітаційні заходи для ветеранів війни та членів їх сімей.

Експериментальне дослідження складалося з декількох етапів.

I етап - констатуючий експеримент. Цей етап покликаний виявити стан розвитку психічних якостей, процесів, що спостерігається на початку дослідження. Результатом констатуючого експерименту є статистично опрацьовані результати, що подані у вигляді таблиць, графіків. На цьому етапі експериментальної роботи були відібрані працівники, яких ми поділили на 2 групи контрольну та експериментальну. Здобувачі контрольної та експериментальної груп перебували в однакових умовах.

II етап формуючий експеримент. На цьому етапі експерименту була намічена корекційна програм в експериментальній групі з урахуванням результатів попереднього етапу.

III етап був спрямований на проведення контрольного зрізу для

виявлення ефективності запровадженої корекційної програми. Всі результати інтерпретовано та занесено у таблиці та продемонстровано за допомогою рисунків.

IV етап був спрямований на проведення математично-статистичної обробки даних і занесено у таблицю.

### 3.2 Експериментальне дослідження

На I етапі нами був проведений констатуючий експеримент. Цей етап покликаний виявити стан розвитку психічних якостей, процесів, що спостерігається на початку дослідження. Результатом констатуючого експерименту є статистично опрацьовані результати, що подані у вигляді таблиць, графіків.

У таблиці 3.2.1 наведено результати показників шкали тривожності Чарльз Спілбергер (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T) серед працівників.

**Таблиця 3.2.1 – Результати діагностики за методикою Чарльз Спілбергера (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T) «Шкала тривожності»**

| Шкали                      | Показники |
|----------------------------|-----------|
| Високий рівень             | 46%       |
| Помірний (середній) рівень | 33%       |
| Низький рівень             | 21%       |

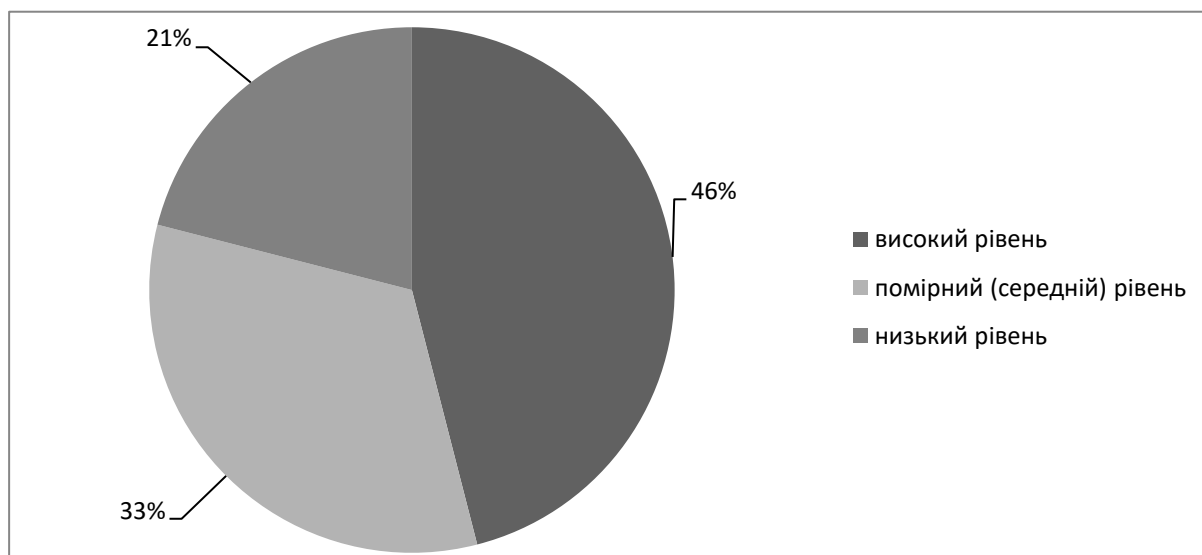


Рисунок 3.2.1 – Результати діагностики за методикою Чарльз Спілбергера (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T) «Шкала тривожності»

46% має високий рівень тривожності (State Anxiety, S). Цей показник свідчить про те що, у стресовому середовищі можливі короточасні порушення концентрації та імпульсивні рішення. Рекомендується розвиток навичок роботи під тиском, алгоритмізація дій та тренування швидкої саморегуляції.

33% помірний (середній) рівень тривожності. У кризових ситуаціях це проявляється у порушенні пріоритезації, нестабільності поведінки та труднощах у прийнятті рішень. Ефективність значно залежить від наявності чіткої структури, зовнішнього керування та попередньо відпрацьованих алгоритмів дій. Рекомендується поетапне тренування, розвиток навичок саморегуляції та закріплення чітких процедур реагування.

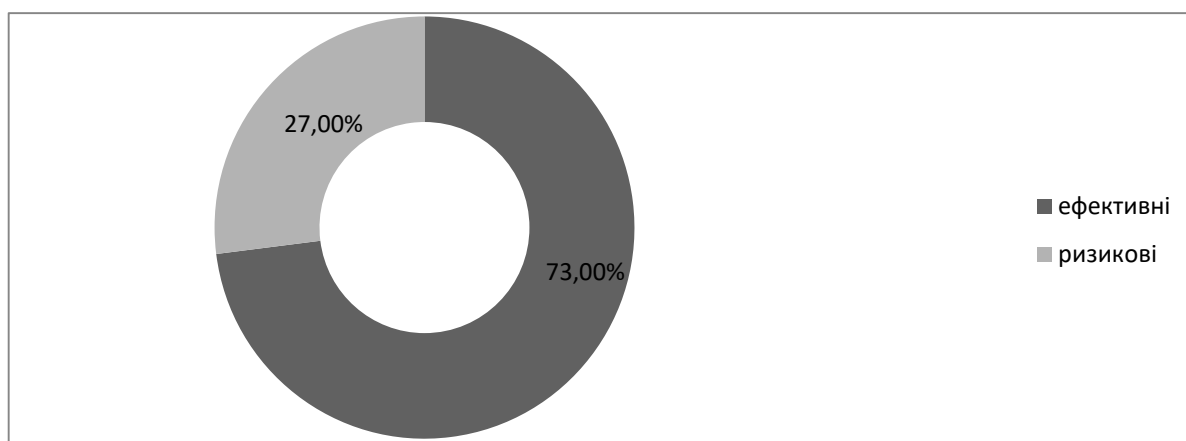
21% низький рівень тривожності. У складних або невизначених ситуаціях можливе уповільнення прийняття рішень та надмірний контроль. Рекомендується розвиток гнучкості, зниження перфекціонізму та підтримка балансу навантаження.

Отже, за результатами проведеної діагностики бачимо що, у більшості наявне домінування ситуативної (реактивної) тривоги але при цьому є ресурс контролю, але він менш виражений.

Наступною ми провели діагностику за методикою діагностики допінг-стратегій Річарда Лазаруса. Отримані результати зафіксовано та занесено до таблиці й зображено на рисунку 3.2.2.

**Таблиця 3.2.2 – Результати за методикою діагностики опитувальника копінг-стратегій Річард Лазарус**

| Шкали     | Показники |
|-----------|-----------|
| Ефективні | 73%       |
| Ризикові  | 27%       |



**Рисунок 3.2.2 – Результати за методикою діагностики опитувальника копінг-стратегій Річард Лазарус**

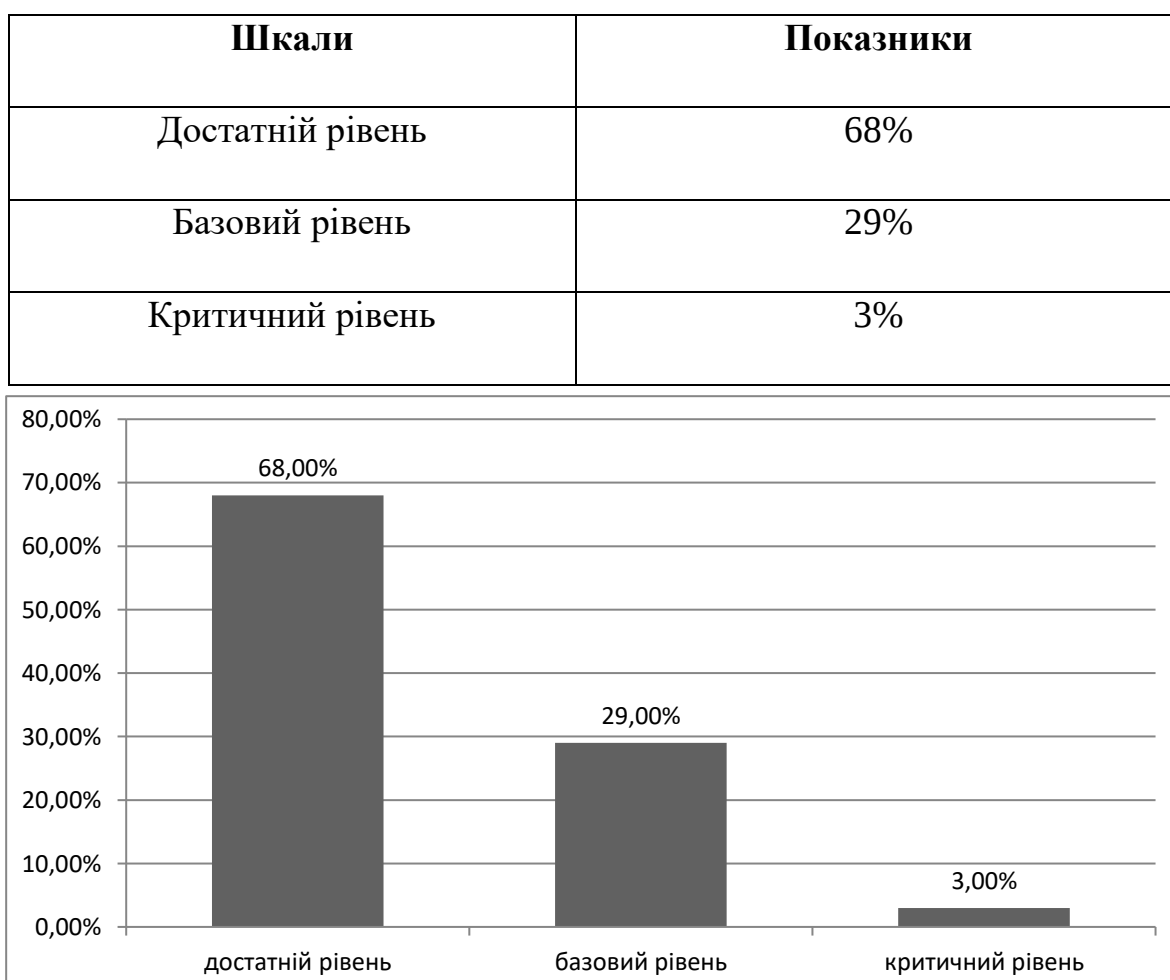
Домінують ефективні копінг-стратегії (73%), що свідчить про сформовані навички адаптивного подолання стресу та достатній рівень психологічної стійкості.

Водночас наявність 27% ризикових стратегій вказує на ймовірність використання неадаптивних способів реагування в умовах підвищеного навантаження або тривалого стресу. Рекомендується розвиток стратегій планування, самоконтролю та зниження використання уникання/конфронтації.

Отже, переважно ефективний копінг-профіль (високий рівень адаптивності), але не повністю стабільний. У звичайних умовах людина справляється зі стресом конструктивно. У пікових або тривалих стресових ситуаціях можливий перехід до менш ефективних стратегій.

Далі ми провели діагностику готовності до дій методом симуляції стресової (критичної) ситуації серед працівників. Отримані результати зафіксовано та занесено до таблиці й зображено на рисунку 3.2.3.

**Таблиця 3.2.3 – Результати за методикою симуляції стресової (критичної) ситуації**



**Рисунок 3.2.3 – Результати за методикою симуляції стресової (критичної) ситуації**

Профіль свідчить про загалом достатню готовність до дій у стресових та критичних умовах із переважанням функціонально ефективних реакцій.

Домінування достатнього рівня (68%), це здатність діяти у напружених умовах, збереження контролю над поведінкою, прийняття рішень без значної дезорганізації, стійкість до гострого стресу, відносно швидка адаптація до змінної ситуації. Але є учасники в зоні розвитку (29%), наявні ускладнення при зростанні навантаження, можливе уповільнення рішень, наявна потреба в додатковій структурі або підтримці. Та невелика кількість учасників у факторі ризику (3%), це поодинокі епізоди дезорганізації в яких спостерігається різке зниження ефективності в піковому стресі та ймовірність помилок або “зависання”.

Отже, переважає достатній рівень ефективності, що свідчить про здатність діяти у стресових і критичних ситуаціях із збереженням контролю та працездатності. Наявність базового рівня вказує на залежність ефективності від складності та умов діяльності. Невелика частка критичних реакцій свідчить про ризик короточасної дезорганізації у піковому стресі.

Наступне ми провели тестування на виявлення базових навичок за методикою діагностики тестування під тиском часу. Отримані результати зафіксовано та занесено до таблиці й зображено на рисунку 3.2.4.

**Таблиця 3.2.4 – Результати за методикою діагностики тестування під тиском часу**

| Критерій                 | Шкала                 | Показники |
|--------------------------|-----------------------|-----------|
| 1. Пріоритезація безпеки | середній рівень       | 57%       |
|                          | низький рівень        | 43%       |
| 2. Швидкість евакуації   | низький рівень        | 100%      |
| 3. Контроль людей        | контрольований процес | 36%       |

|                                |                    |     |
|--------------------------------|--------------------|-----|
|                                | частковий контроль | 51% |
|                                | відсутній контроль | 13% |
| 4. Комунікація                 | ефективна          | 17% |
|                                | посередня          | 59% |
|                                | неефективна        | 24% |
| 5. Повнота перевірки приміщень | повна              | 21% |
|                                | часткова           | 68% |
|                                | недостатня         | 11% |

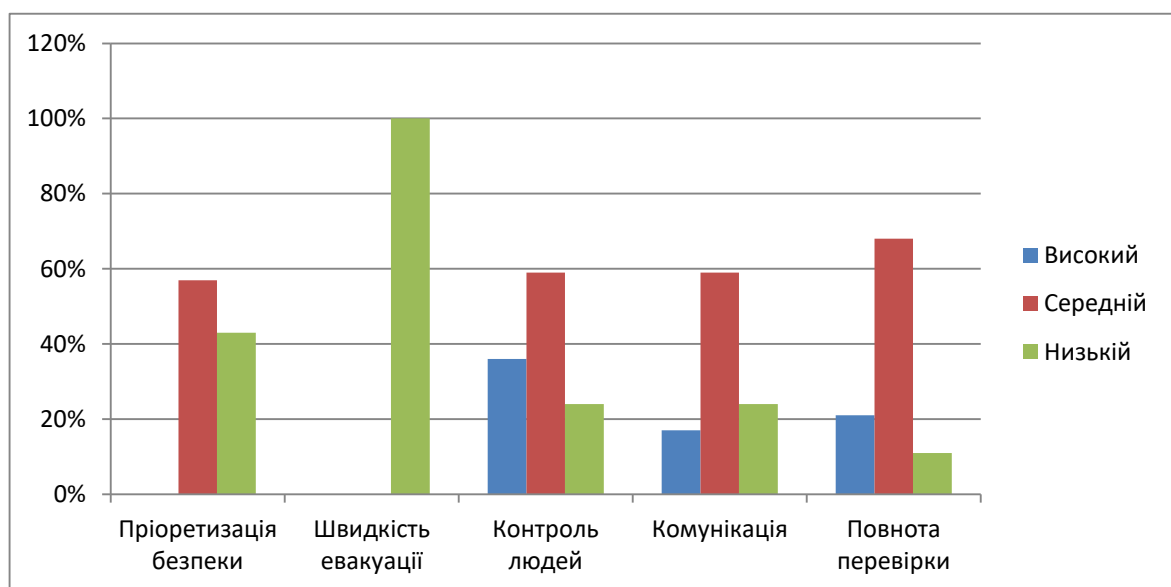


Рисунок 3.2.4 – Результати за методикою діагностики тестування під тиском часу

На основі отриманих результатів бачимо, що загальний рівень готовності — середній із вираженими критичними зонами ризику.

Учасники демонструють часткову сформованість базових навичок дій у стресових умовах, однак їхня ефективність істотно знижується під тиском часу. Найбільш проблемними є швидкість реагування та пріоритизація безпеки. Ключові інтерпретації:

- пріоритезація безпеки: відсутність високого рівня (0%) свідчить про те, що в критичній ситуації безпека не завжди є першочерговою — це серйозний системний ризик;
- швидкість евакуації (100% низький рівень): критичний показник, який вказує на неготовність до оперативних дій та потенційну загрозу життю і здоров'ю;
- контроль людей: переважає частковий контроль, що означає нестабільне управління групою та ризик паніки;
- комунікація: домінує посередній рівень — інформація передається, але не завжди чітко, швидко і структуровано;
- перевірка приміщень: більшість діє неповно, що створює ризик залишення людей у небезпеці.

Поведінка учасників характеризується реактивністю замість проактивності, фрагментарністю дій і недостатньою узгодженістю. У стресових умовах спостерігається зниження якості прийняття рішень, уповільнення дій та порушення координації. Група потребує цілеспрямованого тренування за такими напрямками як, формування автоматизованих алгоритмів дій (особливо евакуація); розвиток навичок швидкої пріоритезації безпеки; тренування чіткої командної комунікації; відпрацювання контролю групи в умовах дефіциту часу.

Останньою ми провели діагностику за методом критичних інцидентів. Отримані результати зафіксовано та занесено до таблиці й зображено на рисунку 3.2.5.

**Таблиця 3.2.5 – Результати діагностики за методом критичних інцидентів працівників**

| Шкали                | % від усіх учасників дослідження |
|----------------------|----------------------------------|
| Ефективна поведінка  | 89%                              |
| Ризикована поведінка | 11%                              |

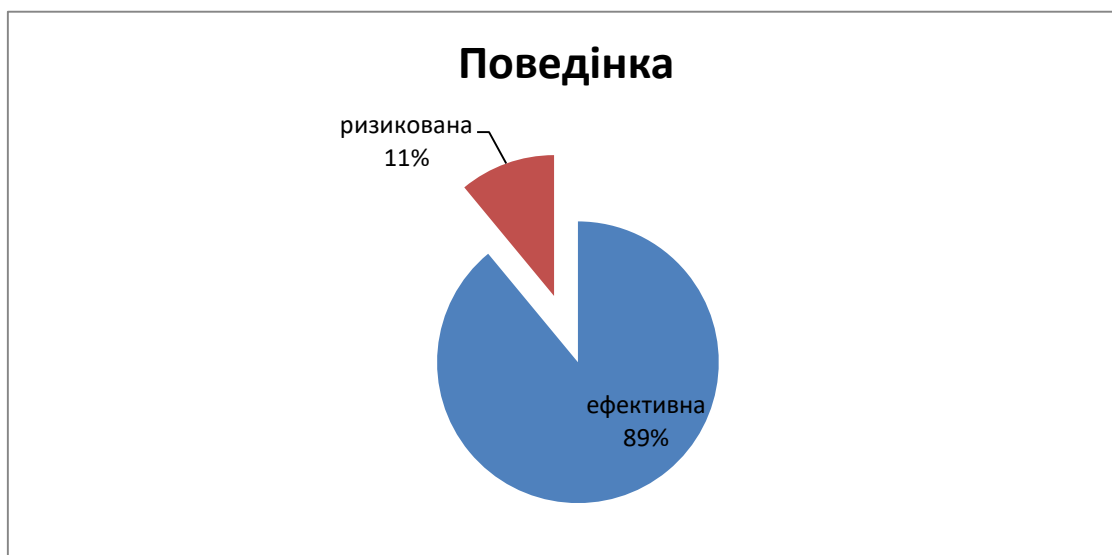


Рисунок 3.2.5 – Результати діагностики за методом критичних інцидентів

Рівень підготовленості персоналу є високим. Переважна більшість учасників (89%) демонструє ефективну поведінку в конфліктній ситуації: збереження самоконтролю, використання технік деескалації, орієнтацію на вирішення проблеми та підтримання професійної комунікації. Водночас наявність 11% ризикованої поведінки свідчить про окремі випадки емоційного реагування у відповідь на агресію.

Загалом рівень готовності — достатньо високий, із потребою в точковому вдосконаленні.

Аналізуючи отримані дані ми вважаємо за доцільне впровадити комплексну корекційну програму, спрямовану на розвиток стресостійкості, швидкості реагування, безпекового мислення та командної взаємодії. Тому попередньо ми розділи усіх респондентів на контрольну та експериментальну групи. Дану програму ми будемо проводити з респондентами експериментальної групи, до якої увійшли працівники з високим рівнем емоційного виснаження, депресії, стресу, комікації.

Ключові проблемні зони (за результатами):

критично низька швидкість евакуації (100% низький рівень);

відсутність високого рівня пріоритезації безпеки;

фрагментарний контроль людей;  
нестабільна комунікація;  
часткова перевірка приміщень;  
підвищений рівень ситуативної тривожності (79% у зоні ризику/стресу);  
27% ризикових копінг-стратегій.

Мета програми:

підвищення швидкості та якості дій у стресі;  
формування пріоритету безпеки як автоматичної реакції;  
розвиток навичок контролю людей та комунікації;  
зниження рівня ситуативної тривожності;  
заміна ризикових копінг-стратегій на ефективні.

### **3.3 Аналіз експериментального дослідження**

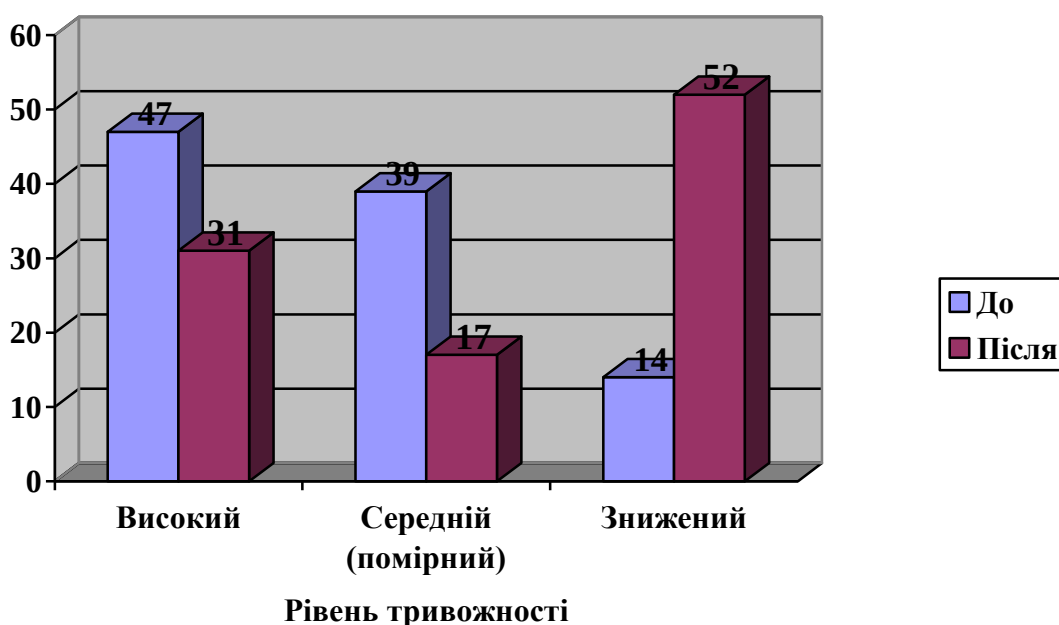
Провівши корекційну програму, ми здійснили повторну діагностику працівників для виявлення змін, які відбулися після проведених заходів. Отримані дані ми представили у вигляді таблиць та рисунків.

Першими ми порівняли дані за методикою діагностики шкали тривожності Чарльз Спілбергер (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T). Аналіз результатів експериментальної групи ми представили у таблиці та зобразили на рисунку 3.3.1.

У таблиці 3.3.1 наведено результати проведення контрольного зрізу показників шкали тривожності Чарльз Спілбергер (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T) з працівниками експериментальної групи.

**Таблиця 3.3.1 – Результати проведення контрольного зрізу показників шкали тривожності Чарльз Спілбергер (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T) з працівниками експериментальної групи.**

| Експериментальна група | Рівні тривожності(%) |                        |         |
|------------------------|----------------------|------------------------|---------|
|                        | Високий              | Середній<br>(помірний) | Низький |
| До                     | 47%                  | 39%                    | 14%     |
| Після                  | 31%                  | 17%                    | 52%     |



**Рисунок 3.3.1 – Результати проведення контрольного зрізу показників шкали тривожності Чарльз Спілбергер (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T) з працівниками експериментальної групи**

Аналіз динаміки рівня тривожності працівників свідчить про суттєві позитивні зміни після впровадження заходів зі зниження психоемоційного напруження.

На початковому етапі переважав підвищений рівень тривожності: майже половина працівників (47%) перебували у стані високої тривожності, ще 39% — у середньому рівні, і лише 14% мали низький рівень. Це вказує на загальну

психологічну напругу в колективі, ймовірно пов'язану зі стресовими умовами праці, невизначеністю або недостатньою підтримкою.

Після проведення комплексу заходів спостерігається виражена позитивна динаміка:

частка працівників із високим рівнем тривожності знизилася з 47% до 31%;

середній рівень зменшився з 39% до 17%;

натомість частка працівників із низьким рівнем тривожності зросла з 14% до 52%.

Такі зміни свідчать про ефективність впроваджених заходів і загальне покращення психоемоційного стану колективу. Особливо важливим є значне зростання групи з низьким рівнем тривожності, що вказує на відновлення відчуття стабільності, безпеки та психологічного комфорту.

Водночас наявність 31% працівників із високим рівнем тривожності свідчить, що проблема повністю не усунена і потребує подальшої системної роботи.

Отримані результати демонструють ефективність впроваджених заходів із психосоціальної підтримки, однак також підкреслюють необхідність їх продовження та поглиблення. Перехід від реактивного до системного підходу дозволить не лише зменшити рівень тривожності, а й забезпечити довгострокову психологічну стійкість персоналу та стабільність організації.

Подальші пропозиції:

1. Продовження та систематизація психосоціальної підтримки. Закріпити впроваджені заходи як постійну практику (а не разову ініціативу), включивши їх у корпоративну політику ментального здоров'я.

2. Індивідуальна робота з групою високого ризику. Організувати цільову підтримку для працівників із високим рівнем тривожності: індивідуальні консультації психолога, коучингові або терапевтичні сесії.

3. Посилення профілактичних заходів. Розширити програми управління стресом, емоційної саморегуляції та розвитку психологічної стійкості, щоб

запобігати повторному зростанню тривожності.

4. Регулярний моніторинг психологічного стану. Впровадити періодичні вимірювання рівня тривожності та стресу (наприклад, щоквартальні опитування), щоб своєчасно виявляти негативні тенденції.

5. Розвиток культури психологічної безпеки. Формувати середовище, у якому працівники можуть відкрито говорити про свій стан без страху осуду, що підвищує довіру та знижує внутрішню напругу.

6. Підсилення управлінського компоненту. Навчати керівників розпізнавати ознаки стресу та тривожності в команді, а також застосовувати базові інструменти психологічної підтримки в повсякденній роботі.

Далі ми порівняли дані за методикою діагностики опитувальника копінг-стратегій Річард Лазарус. Аналіз результатів експериментальної групи ми представили у таблиці та зобразили на рисунку 3.3.2.

**Таблиця 3.3.2 – Результати проведення контрольного зрізу за методикою діагностики опитувальника копінг-стратегій Річард Лазарус із працівниками експериментальної групи**

| Експериментальна група | Копінг-стратегії (%) |          |
|------------------------|----------------------|----------|
|                        | Ефективні            | Ризикові |
| До                     | 69%                  | 31%      |
| Після                  | 90%                  | 10%      |

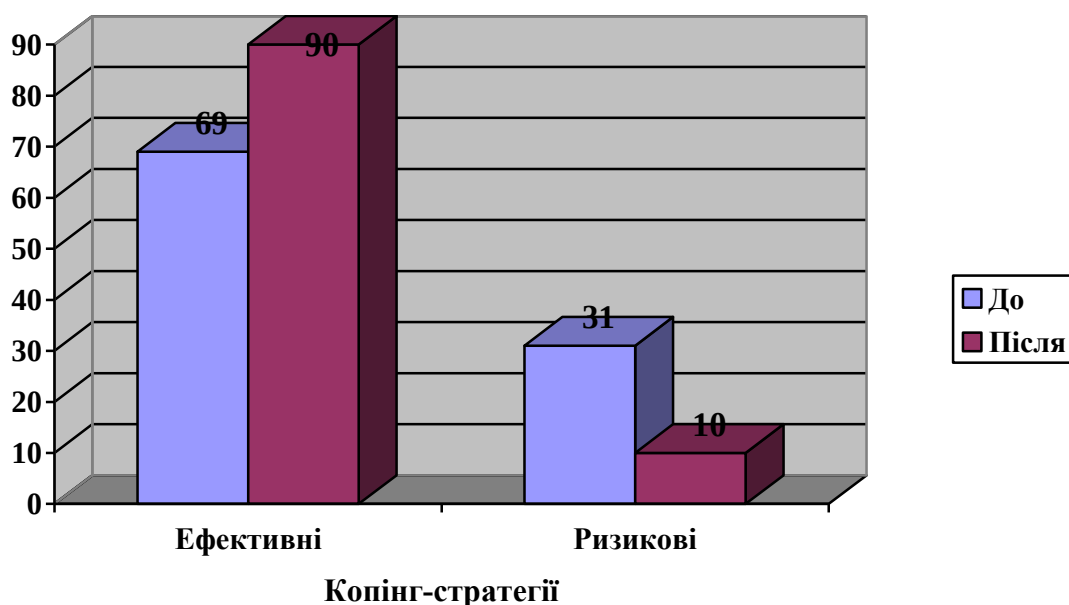


Рисунок 3.3.2 – Результати проведення контрольного зрізу за методикою діагностики опитувальника копінг-стратегій Річард Лазарус із працівниками експериментальної групи

Аналіз змін у копінг-стратегіях працівників свідчить про суттєве покращення способів подолання стресових ситуацій після проведення відповідних заходів.

На початковому етапі більшість працівників (69%) використовували ефективні копінг-стратегії, тоді як 31% застосовували ризикові або неадаптивні способи реагування на стрес. Це вказувало на наявність значної частки працівників, які потенційно були вразливими до емоційного вигорання, деструктивних реакцій або зниження продуктивності.

Після впровадження заходів спостерігається позитивна динаміка:

частка працівників з ефективними копінг-стратегіями зросла з 69% до 90%;

частка з ризиковими стратегіями зменшилася з 31% до 10%.

Такі результати свідчать про значне підвищення психологічної стійкості персоналу, покращення навичок саморегуляції та більш адаптивне реагування на стресові ситуації. Це також може вказувати на ефективність проведених навчальних, психоосвітніх та підтримувальних заходів.

Водночас наявність 10% працівників із ризиковими копінг-стратегіями показує, що окремі групи персоналу все ще потребують додаткової уваги та цільової підтримки.

Подальші пропозиції:

1. Продовження психоосвітніх програм. Систематично проводити тренінги з управління стресом, емоційної саморегуляції та розвитку адаптивних копінг-стратегій для підтримання і закріплення позитивної динаміки.

2. Цільова робота з групою ризику (10%). Запровадити індивідуальні консультації психолога або коучинговий супровід для працівників, які демонструють неефективні способи подолання стресу.

3. Профілактика емоційного вигорання. Інтегрувати в організаційну практику регулярні заходи з відновлення ресурсу: короткі психологічні паузи, підтримувальні зустрічі, програми відновлення після стресу.

4. Розвиток навичок керівників. Навчати менеджерів розпізнавати неадаптивні копінг-стратегії у працівників та коректно спрямовувати їх до ресурсів підтримки.

5. Регулярний моніторинг копінг-поведінки. Впровадити періодичну діагностику (наприклад, раз на 6 місяців) для оцінки змін у стратегіях подолання стресу та своєчасного реагування.

6. Формування підтримувального середовища. Розвивати організаційну культуру, яка заохочує здорові способи подолання стресу, відкритість до обговорення труднощів і звернення по допомогу.

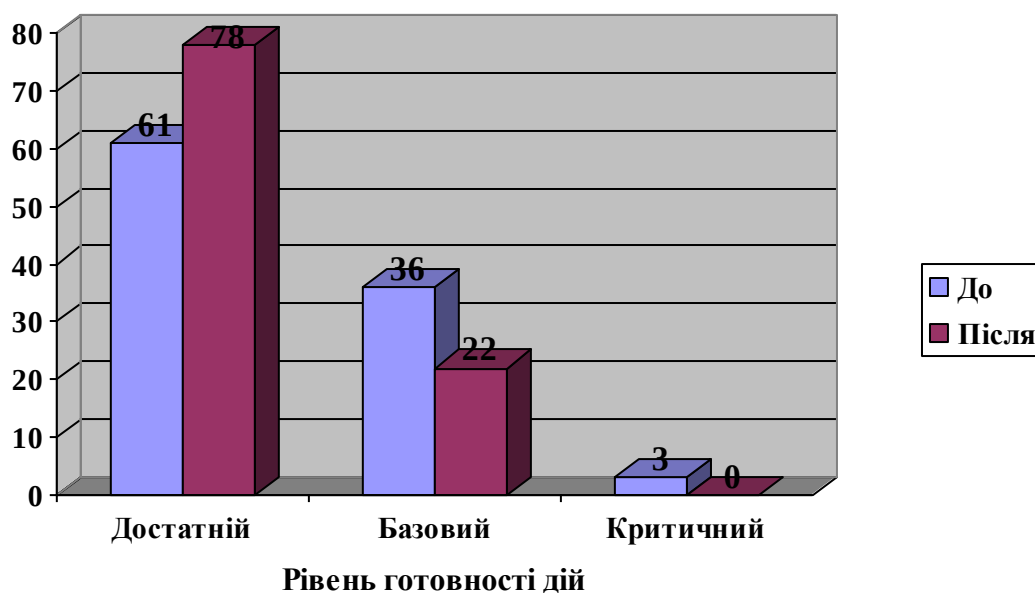
Отримані результати свідчать про високу ефективність впроваджених заходів, які сприяли переходу більшості працівників до адаптивних копінг-стратегій. Подальша робота має бути спрямована на закріплення досягнутих результатів, індивідуальну підтримку групи ризику та системне формування стійких навичок психологічної саморегуляції в колективі.

Ми порівняли дані за методикою симуляції стресової (критичної) ситуації. Результати дослідження експериментальної групи щодо рівня готовності дій к стресовій (критичній) ситуації занесли у таблиці та зобразили

на рисунку 3.3.3.

**Таблиця 3.3.3 – Результати проведення контрольного зрізу за методикою симуляції стресової (критичної) ситуації експериментальної групи**

| Експериментальна група | Рівні готовності дій (%) |         |           |
|------------------------|--------------------------|---------|-----------|
|                        | Достатній                | Базовий | Критичний |
| До                     | 61%                      | 36%     | 3%        |
| Після                  | 78%                      | 22%     | 0%        |



**Рисунок 3.3.3 – Результати проведення контрольного зрізу показників за методом симуляції стресової (критичної) ситуації експериментальної групи**

Результати діагностики рівня готовності персоналу до дій у стресових (критичних) ситуаціях засвідчили суттєві позитивні зміни після проведення психоедукаційних тренінгів.

Порівняльний аналіз демонструє:

збільшення частки працівників із достатнім рівнем готовності на 17%, що свідчить про підвищення їх здатності ефективно діяти в умовах стресу;

зменшення базового рівня на 14%, що вказує на перехід частини

працівників у більш адаптивну категорію;

повне зникнення критичного рівня ( $-3\%$ ), що є показником усунення найбільш уразливої групи ризику.

Таким чином, отримані результати свідчать про позитивну динаміку формування психологічної стійкості та готовності до дій у складних умовах.

Отримані результати свідчать, що застосування методу симуляції стресових ситуацій у поєднанні з психоедукаційними тренінгами є ефективним засобом підвищення психологічної готовності персоналу, зниження рівня ризику та формування стійкої адаптивної поведінки в умовах критичних навантажень.

Ми порівняли дані за методикою діагностики тестування під тиском часу. Для кращого сприйняття результатів дослідження експериментальної групи ми представили результати окремо по кожному критерію, та занесли їх у таблиці та зобразили на рисунку 3.3.4-3.3.8.

**Таблиця 3.3.4 – Результати проведення контрольного зрізу показників діагностики тестування під тиском часу**

| Експериментальна група   | Рівень базових навичок(%) |      |       |
|--------------------------|---------------------------|------|-------|
| Критерій                 | Шкала                     | До   | Після |
| 1. Пріоритезація безпеки | високий рівень            | 0%   | 13%   |
|                          | середній рівень           | 36%  | 69%   |
|                          | низький рівень            | 64%  | 18%   |
| 2. Швидкість евакуації   | середній рівень           | 0%   | 43%   |
|                          | низький рівень            | 100% | 57%   |
| 3. Контроль людей        | контрольований процес     | 22%  | 63%   |
|                          | частковий контроль        | 61%  | 33%   |
|                          | відсутній контроль        | 17%  | 4%    |

|                                |             |     |     |
|--------------------------------|-------------|-----|-----|
| 4. Комунікація                 | ефективна   | 15% | 84% |
|                                | посередня   | 67% | 16% |
|                                | неефективна | 18% | 0%  |
| 5. Повнота перевірки приміщень | повна       | 19% | 42% |
|                                | часткова    | 71% | 56% |
|                                | недостатня  | 10% | 2%  |

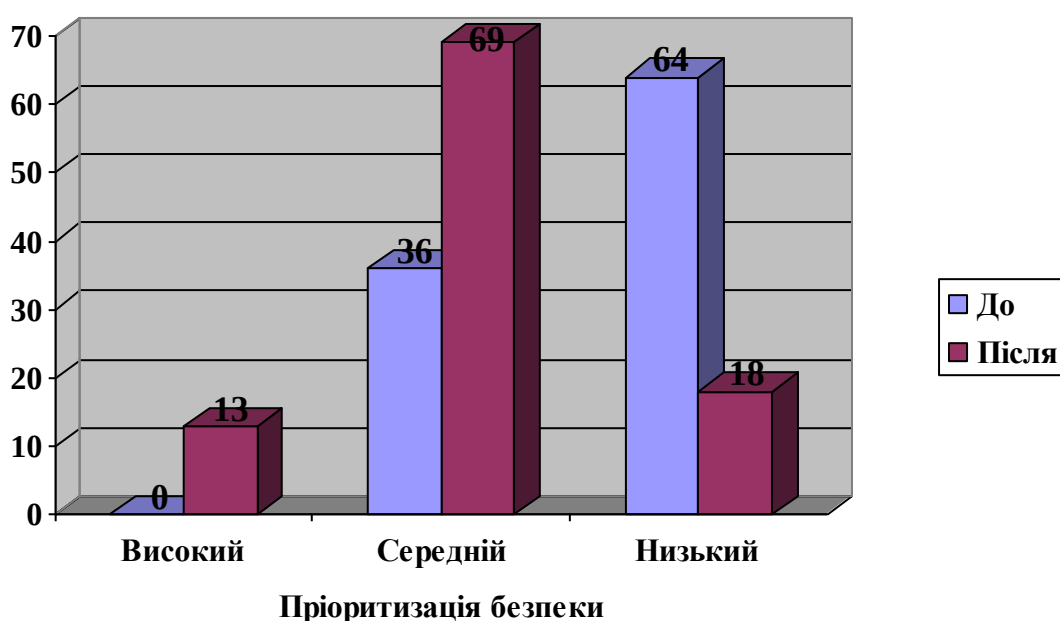


Рисунок 3.3.4 – Результати проведення контрольного зрізу показників діагностики тестування під тиском часу – критерій пріоритизація безпеки із учасниками експериментальної групи

Результати тестування за критерієм пріоритизації безпеки в умовах тиску часу демонструють суттєве покращення після проведення тренувань. Частка працівників із високим рівнем зросла з 0% до 13%, середній рівень — з 36% до 69%, тоді як низький рівень зменшився з 64% до 18%. Це свідчить про формування більш відповідального та усвідомленого підходу до безпеки, підвищення здатності правильно визначати пріоритети в критичних ситуаціях і зниження ризику помилкових рішень. Отримані результати підтверджують

ефективність тренувань та доцільність їх подальшого системного використання.

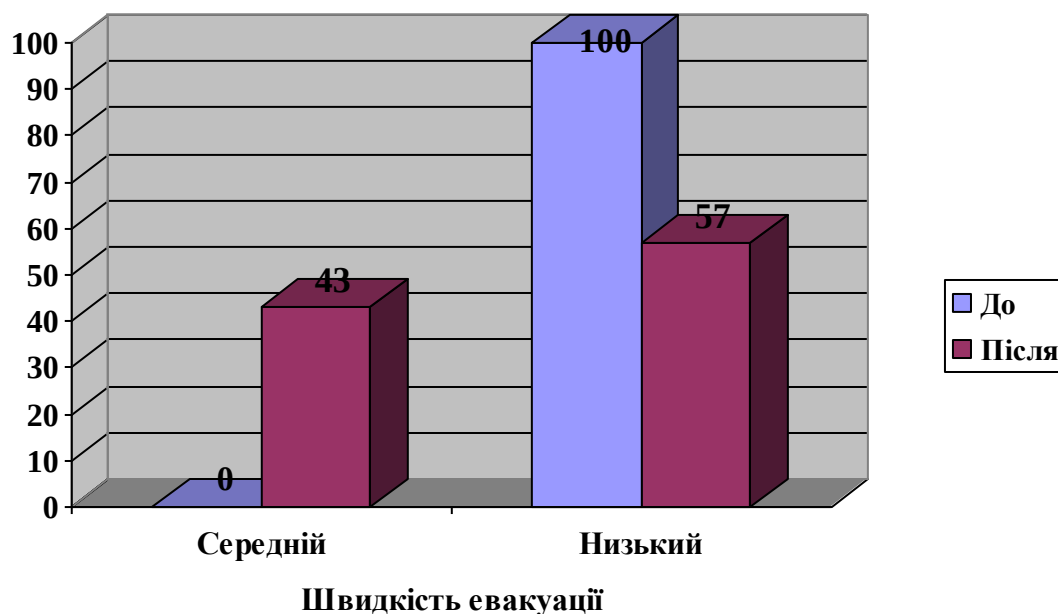


Рисунок 3.3.5 – Результати проведення контрольного зрізу показників діагностики тестування під тиском часу – критерій швидкість евакуації із учасниками експериментальної групи

Результати тестування за критерієм швидкості евакуації свідчать про позитивну динаміку після проведення тренувань. Якщо на початковому етапі 100% працівників мали низький рівень, то після тренувань 57% досягли середнього рівня, а частка з низьким рівнем зменшилась до 43%. Це вказує на покращення швидкості реагування та часткове формування практичних навичок дій в умовах обмеженого часу. Водночас відсутність високого рівня свідчить про необхідність подальшого тренування та закріплення навичок евакуації.

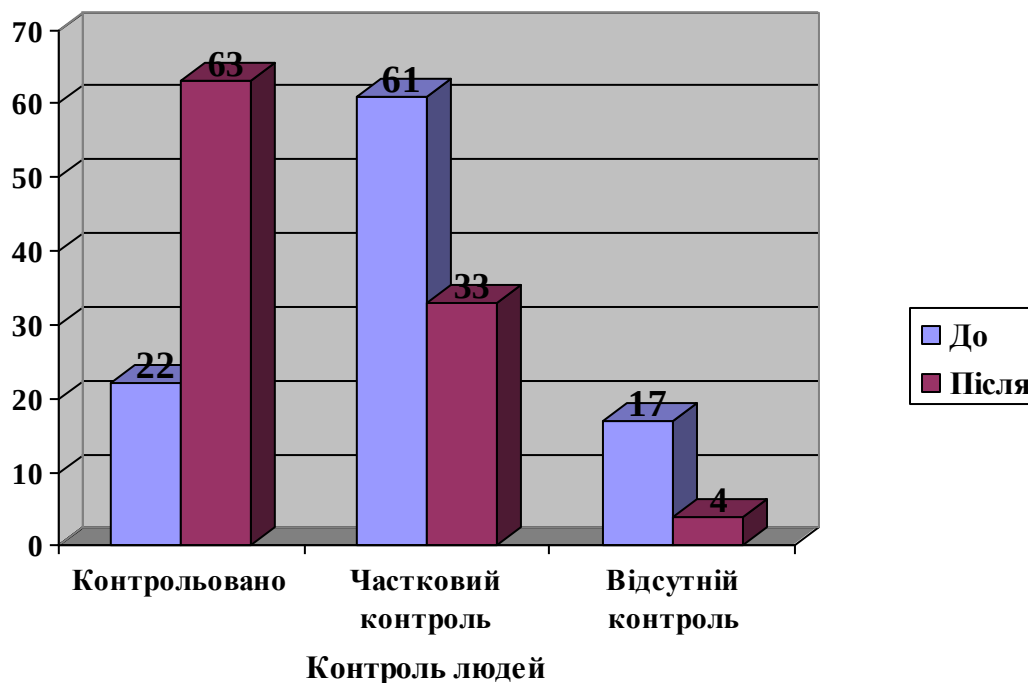


Рисунок 3.3.6 – Результати проведення контрольного зрізу показників діагностики тестування під тиском часу – критерій контроль людей із учасниками експериментальної групи

Результати тестування за критерієм контролю людей в умовах тиску часу демонструють суттєве покращення після проведення тренувань. Частка працівників із високим рівнем (контрольований процес) зросла з 22% до 63%, середній рівень зменшився з 61% до 33%, а низький рівень (відсутність контролю) скоротився з 17% до 4%. Це свідчить про значне підвищення здатності персоналу організовувати та утримувати контроль над людьми в критичних ситуаціях, покращення управлінських навичок і зниження ризику дезорганізації. Отримані результати підтверджують високу ефективність тренувань і доцільність їх подальшого застосування.

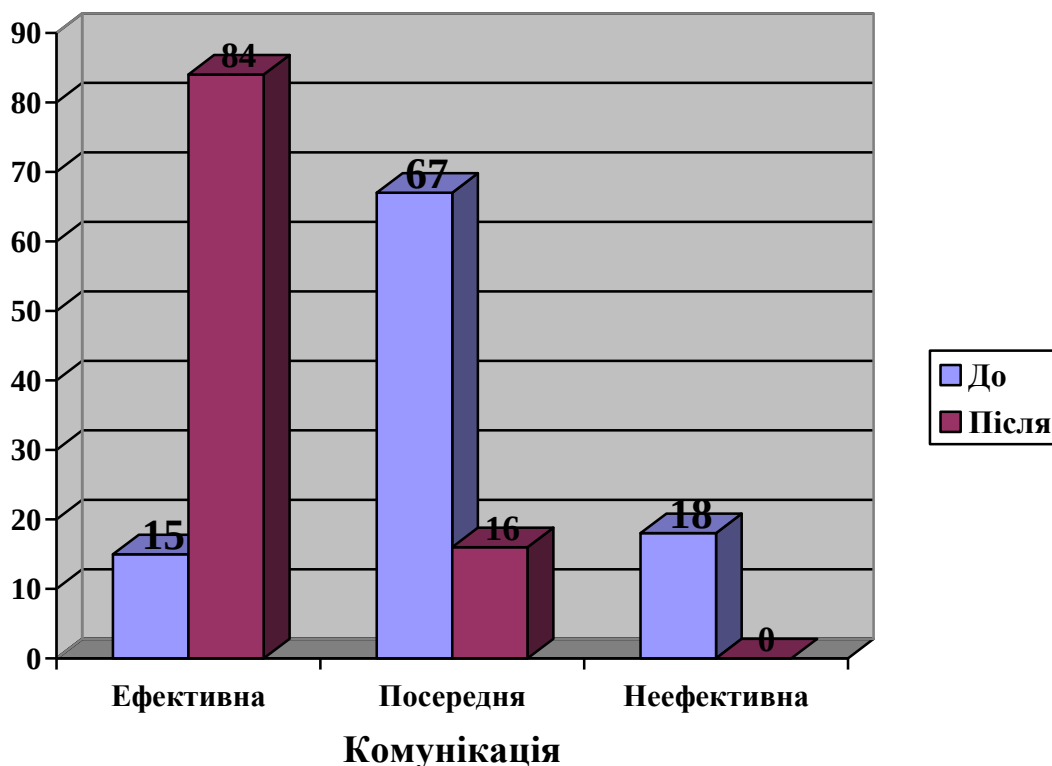


Рисунок 3.3.7 – Результати проведення контрольного зрізу показників діагностики тестування під тиском часу – критерій комунікація із учасниками експериментальної групи

Результати тестування за критерієм комунікації в умовах тиску часу свідчать про різке підвищення її ефективності після проведення тренувань. Частка працівників із високим рівнем (ефективна комунікація) зросла з 15% до 84%, середній рівень зменшився з 67% до 16%, а низький рівень (неефективна комунікація) повністю зник (з 18% до 0%). Це вказує на суттєве покращення чіткості передачі інформації, узгодженості дій і командної взаємодії в умовах обмеженого часу. Отримані результати підтверджують високу ефективність тренувань та їх значний вплив на якість управління в критичних ситуаціях.

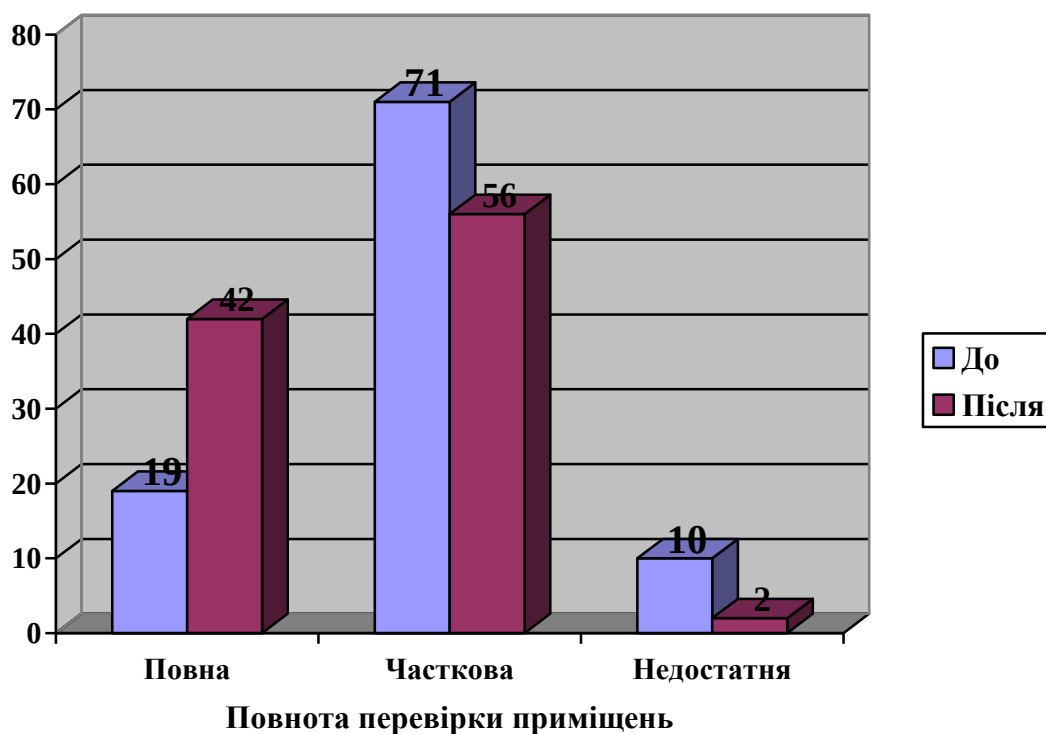


Рисунок 3.3.8 – Результати проведення контрольного зрізу показників діагностики тестування під тиском часу – критерій повнота перевірки приміщень із учасниками експериментальної групи

Результати тестування за критерієм повноти перевірки приміщень демонструють позитивну динаміку після проведення тренувань. Частка працівників із високим рівнем (повна перевірка) зросла з 19% до 42%, середній рівень зменшився з 71% до 56%, а низький рівень (недостатня перевірка) скоротився з 10% до 2%. Це свідчить про покращення уважності, системності дій і відповідальності персоналу при виконанні перевірок у стресових умовах. Водночас домінування середнього рівня вказує на потребу подальшого вдосконалення навичок для досягнення стабільно високих результатів.

Комплексний аналіз результатів тестування під тиском часу за всіма критеріями (пріоритизація безпеки, швидкість евакуації, контроль людей, комунікація, повнота перевірки приміщень) свідчить про виражену позитивну динаміку після проведення тренувань.

Основні тенденції змін:

- підвищення рівня ефективності діяльності - за більшістю критеріїв

суттєво зросла частка працівників із високим рівнем (особливо у сфері комунікації та контролю людей);

- зниження ризикових показників - у всіх критеріях спостерігається значне скорочення або повне усунення низького рівня, що свідчить про зменшення ймовірності критичних помилок у стресових умовах;

- перехід до більш адаптивних стратегій поведінки - частка середнього рівня у більшості випадків або зросла (як проміжний етап розвитку), або зменшилась за рахунок переходу до високого рівня;

- найбільш виражені покращення: комунікація (майже повний перехід до високого рівня), контроль людей (суттєве зростання керованості процесів), пріоритизація безпеки (зниження ризику неправильних рішень);

- зони, що потребують подальшого розвитку: швидкість евакуації (відсутній високий рівень), повнота перевірки приміщень (переважає середній рівень);

У цілому результати підтверджують, що тренування формують практичні навички дій у стресі, знижують дезорганізацію поведінки, підвищують ефективність командної взаємодії.

Отримані дані свідчать про формування у персоналу:

- навичок швидкого прийняття рішень в умовах дефіциту часу;
- здатності до саморегуляції;
- підвищеної відповідальності за безпеку;
- більш ефективної комунікації та координації дій.

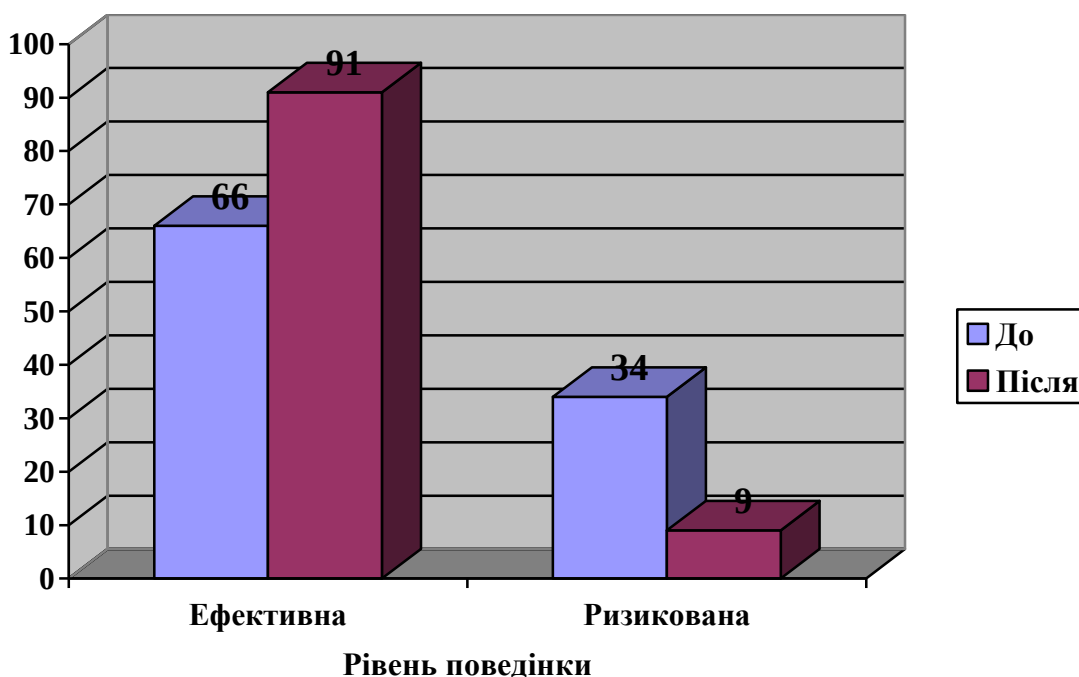
Це вказує на розвиток психологічної стійкості (resilience) та адаптивних копінг-стратегій, що є ключовими факторами ефективної діяльності в критичних умовах.

Комплекс результатів підтверджує, що тренування під тиском часу є ефективним інструментом формування професійної готовності персоналу до дій у критичних ситуаціях. Вони суттєво підвищують рівень безпеки, керованості процесів і командної взаємодії, водночас визначаючи напрями для подальшого розвитку.

Далі ми порівняли дані визначення рівня поведінки в критичній ситуації за методом критичних інцидентів. Отримані дані були занесені у таблицю та зображені на рисунку 3.3.9.

**Таблиця 3.3.9 – Результати проведення контрольного зрізу рівня поведінки в критичній ситуації експериментальної групи за методом критичних інцидентів**

| Експериментальна група | Рівень поведінки (%) |            |
|------------------------|----------------------|------------|
|                        | Ефективна            | Ризикована |
| До                     | 66%                  | 34%        |
| Після                  | 91%                  | 9%         |



**Рисунок 3.3.9 – Результати проведення контрольного зрізу рівня поведінки із учасниками експериментальної групи за методом критичних інцидентів**

Результати тестування за методом критичних інцидентів свідчать про суттєве підвищення ефективності поведінки персоналу після проведення

тренінгів.

Порівняльний аналіз демонструє:

зростання ефективної поведінки на 25%, що вказує на значне покращення якості дій персоналу в критичних ситуаціях;

зменшення ризикової поведінки на 25%, що свідчить про зниження ймовірності помилок і небезпечних рішень;

зміщення поведінкових стратегій у бік адаптивних і безпечних моделей реагування.

Таким чином, тренінгові заходи забезпечили перехід більшості працівників до ефективного стилю поведінки у складних ситуаціях.

Метод критичних інцидентів у поєднанні з тренінгами є ефективним інструментом формування професійно доцільної поведінки персоналу. Отримані результати підтверджують значне підвищення готовності працівників до адекватного реагування в складних і небезпечних ситуаціях.

Отримані результати підтверджують високу ефективність застосування методу критичних інцидентів у підготовці персоналу. Він сприяє формуванню безпечної, усвідомленої та ефективної поведінки, що є ключовим фактором успішної діяльності в умовах підвищеного ризику.

## **ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ**

Наше експериментальне дослідження було проведено на базі Комунального підприємства «Управління з розвитку фізичної культури, спорту та туризму» Славутиської міської ради Вишгородського району Київської області (КП «УФКСТ»). Контингент дослідження — працівники підприємства, зокрема це адміністратори, інструктора, які щоденно взаємодіють із клієнтами (відвідувачами спортивних об'єктів). Вибірка репрезентативна з точки зору віку, професійного досвіду та посадових обов'язків.

Таким чином, КП «УФКСТ» є доцільною базою для дослідження психологічної підтримки працівників, оскільки умови праці її персоналу є

зачасту психоемоційно навантаженими та вимагають високого рівня адаптації, що дозволяє виявити фактори ризику, динаміку та особливості деформаційних проявів.

Після проведення констатуючого експерименту ми виявили наступні дані:

за результатами проведеної діагностики бачимо що, у більшості наявне домінування ситуативної (реактивної) тривоги 46%. Цей показник свідчить про те що, у стресовому середовищі можливі короточасні порушення концентрації та імпульсивні рішення. 33% помірний (середній) рівень тривожності - у кризових ситуаціях це проявляється у порушенні пріоритезації, нестабільності поведінки та труднощах у прийнятті рішень. Ефективність значно залежить від наявності чіткої структури, зовнішнього керування та попередньо відпрацьованих алгоритмів дій. 21% низький рівень тривожності - у складних або невизначених ситуаціях можливе уповільнення прийняття рішень та надмірний контроль;

домінують ефективні копінг-стратегії (73%), що свідчить про сформовані навички адаптивного подолання стресу та достатній рівень психологічної стійкості. Водночас наявність 27% ризикових стратегій вказує на ймовірність використання неадаптивних способів реагування в умовах підвищеного навантаження або тривалого стресу;

профіль свідчить про загалом достатню готовність до дій у стресових та критичних умовах із переважанням функціонально ефективних реакцій. Домінування достатнього рівня (68%), це здатність діяти у напружених умовах, збереження контролю над поведінкою, прийняття рішень без значної дезорганізації, стійкість до гострого стресу, відносно швидка адаптація до змінної ситуації. Але є учасники в зоні розвитку (29%), наявні ускладнення при зростанні навантаження, можливе уповільнення рішень, наявна потреба в додатковій структурі або підтримці. Та невелика кількість учасників у факторі ризику (3%), це поодинокі епізоди дезорганізації в яких спостерігається різке

зниження ефективності в піковому стресі та ймовірність помилок або “зависання”;

на основі отриманих результатів тестування під тиском часу можна сформулювати такий узагальнений висновок: загальний рівень готовності — середній із вираженими критичними зонами ризику. Учасники демонструють часткову сформованість базових навичок дій у стресових умовах, однак їхня ефективність істотно знижується під тиском часу. Найбільш проблемними є швидкість реагування та пріоритезація безпеки. Поведінка учасників характеризується реактивністю замість проактивності, фрагментарністю дій і недостатньою узгодженістю. У стресових умовах спостерігається зниження якості прийняття рішень, уповільнення дій та порушення координації. Група потребує цілеспрямованого тренування за такими напрямками як, формування автоматизованих алгоритмів дій (особливо евакуація); розвиток навичок швидкої пріоритезації безпеки; тренування чіткої командної комунікації; відпрацювання контролю групи в умовах дефіциту часу;

переважна більшість учасників (89%) демонструє ефективну поведінку в конфліктній ситуації: збереження самоконтролю, використання технік деескалації, орієнтацію на вирішення проблеми та підтримання професійної комунікації. Водночас наявність 11% ризикованої поведінки свідчить про окремі випадки емоційного реагування у відповідь на агресію. Загалом рівень готовності — достатньо високий, із потребою в точковому вдосконаленні.

Аналізуючи отримані дані ми вважали за доцільне провести корекційні заходи, які були спрямовані на розвиток стресостійкості, швидкості реагування, безпекового мислення та командної взаємодії. Тому попередньо ми розділи усіх респондентів на контрольну та експериментальну групи. Дану програму ми будемо проводити з респондентами експериментальної групи, до якої увійшли співробітники з високим рівнем емоційного виснаження, стресу, розгубленості та паніки у критичних ситуаціях.

Провівши корекційну програму, ми здійснили повторну діагностику працівників для виявлення змін, які відбулися після проведених заходів.

Результати проведеного емпіричного дослідження свідчать про високу ефективність впровадженого комплексу психоедукаційних та тренінгових заходів, спрямованих на підвищення психологічної стійкості та професійної готовності персоналу до діяльності в умовах стресу.

Аналіз динаміки показників дозволяє констатувати суттєве покращення психоемоційного стану працівників. Зокрема, спостерігається значне зниження рівня тривожності: частка працівників із високим рівнем зменшилася, а кількість осіб із низьким рівнем тривожності суттєво зросла. Це свідчить про ефективність заходів, спрямованих на формування навичок емоційної саморегуляції та зниження психоемоційного напруження.

Водночас відбулося покращення копінг-поведінки персоналу: значно зросла частка працівників, які використовують ефективні стратегії подолання стресу, та відповідно зменшилась кількість тих, хто демонструє ризикові поведінкові реакції. Це підтверджує формування більш адаптивних механізмів реагування на складні ситуації.

Результати методу симуляції стресових (критичних) ситуацій також демонструють позитивну динаміку: збільшилась частка працівників із достатнім рівнем готовності, зменшилась частка базового рівня, а критичний рівень повністю зник. Це свідчить про підвищення здатності персоналу ефективно діяти в умовах невизначеності та обмеженого часу.

Аналіз результатів тестування під тиском часу підтверджує розвиток ключових професійних компетентностей. Найбільш виражені позитивні зміни спостерігаються у сфері комунікації та контролю людей, що свідчить про підвищення рівня командної взаємодії, узгодженості дій і керованості процесів у критичних ситуаціях. Покращення показників пріоритизації безпеки вказує на формування більш відповідального ставлення до ризиків і правильного визначення першочергових дій.

Разом із тим, хоча показники швидкості евакуації та повноти перевірки приміщень мають позитивну динаміку, вони залишаються зонами подальшого розвитку, що вказує на необхідність додаткового тренування практичних

навичок.

Результати тестування за методом критичних інцидентів демонструють значне зростання ефективної поведінки та відповідне зниження ризикової, що свідчить про формування більш безпечних і професійно доцільних моделей реагування у складних ситуаціях.

Узагальнюючи отримані дані, можна зробити висновок, що впроваджений комплекс заходів сприяв:

- зниженню рівня тривожності;
- розвитку ефективних копінг-стратегій;
- підвищенню психологічної стійкості;
- формуванню навичок саморегуляції;
- покращенню як індивідуальної, так і командної ефективності діяльності.

Таким чином, результати дослідження підтверджують гіпотезу про те, що системне використання психоедукаційних, тренінгових та симуляційних методів є ефективним засобом підготовки персоналу до діяльності в умовах стресу та підвищення рівня їх професійної надійності.

## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено комплексне теоретико-емпіричне дослідження проблеми психологічної підтримки працівників в умовах кризових ситуацій, що є особливо актуальним у сучасних умовах підвищеного рівня стресу, соціальної нестабільності та професійних навантажень.

У першому розділі було проаналізовано теоретичні основи досліджуваної проблематики. Узагальнення наукових підходів дозволило уточнити сутність поняття кризи в психології як складного багатовимірного явища, що включає вікові, ситуаційні, травматичні та екзистенційні аспекти. Встановлено, що кризові ситуації супроводжуються комплексом психологічних реакцій на когнітивному, емоційному та фізіологічному рівнях, які можуть як дезорганізовувати діяльність, так і виступати чинником розвитку особистості.

Розгляд провідних теоретичних підходів до психологічної підтримки (психодинамічного, когнітивно-біхевіористичного, гуманістичного, екзистенційного та когнітивно-транзакційного) дозволив визначити, що ефективна допомога має бути комплексною, поєднувати різні методи та враховувати індивідуальні особливості реагування на стрес.

У другому розділі досліджено методи та форми психологічної підтримки персоналу. Встановлено, що професійна діяльність працівників, які безпосередньо взаємодіють із клієнтами, супроводжується значними психологічними ризиками, зокрема емоційним вигоранням, конфліктами та агресією з боку клієнтів. Обґрунтовано ефективність використання таких методів психологічної підтримки, як психоедукація, індивідуальне консультування, кризове втручання, психологічний дебрифінг, техніки саморегуляції та групові форми роботи.

Особливу увагу приділено ролі керівника у забезпеченні психологічної підтримки, який виступає не лише організатором діяльності, але й ключовим суб'єктом формування безпечного психологічного середовища. Визначено, що ефективне управління передбачає використання комунікативних,

організаційних, навчальних та соціально-психологічних методів, а також забезпечення доступу працівників до професійної допомоги.

У третьому розділі представлено результати експериментального дослідження, проведеного на базі комунального підприємства серед працівників, які здійснюють безпосередню взаємодію з клієнтами.

Для діагностики було використано комплекс методик, що дозволило всебічно оцінити психоемоційний стан, копінг-стратегії та поведінкову готовність до дій у стресових ситуаціях, а саме:

методика Чарльз Спілбергера (State Anxiety, S+Trait Anxiety, T) «Шкала тривожності»;

методика діагностики опитувальника копінг-стратегій Річард Лазарус;

методика симуляції стресової (критичної) ситуації;

методика діагностики тестування під тиском часу;

метод критичних інцидентів.

Отримані результати засвідчили, що впровадження комплексу психоедукаційних і тренінгових заходів має виражений позитивний вплив. Зокрема, встановлено:

зниження рівня тривожності та збільшення частки працівників із низьким її рівнем;

суттєве зростання використання ефективних копінг-стратегій;

підвищення рівня готовності до дій у критичних ситуаціях та усунення критичного рівня;

значне покращення показників діяльності в умовах тиску часу, особливо у сфері комунікації та контролю людей;

формування більш ефективних і безпечних моделей поведінки за методом критичних інцидентів.

Узагальнення результатів дозволяє зробити висновок, що запропонований комплекс заходів сприяє розвитку психологічної стійкості, навичок саморегуляції, адаптивних копінг-стратегій та підвищенню професійної ефективності працівників.

Таким чином, мету дослідження досягнуто, а поставлені завдання виконано. Гіпотеза про те, що системне застосування психоедукаційних, тренінгових і симуляційних методів сприяє підвищенню рівня психологічної готовності та ефективності діяльності персоналу в умовах стресу, знайшла своє підтвердження.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості їх використання для розробки програм психологічної підготовки персоналу, удосконалення системи професійного навчання та впровадження заходів психологічної підтримки в організаціях.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні довгострокового ефекту впроваджених заходів, розширенні вибірки дослідження та поглибленому аналізі індивідуальних особливостей реагування на стрес.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аарон Бек А. Т. Когнітивна терапія і емоційні розлади. Київ: Основи, 2003. – 400 с.
2. Азарова Т. В., Барчук О. І., Беглова Т. В., Бітянова М. Р., Корольова Е. Г., Пяткова О. М. Вчимося вирішувати проблем; під заг. ред. М. Р. Бітянової. К.: Главник, 2017. 144 с.
3. Беньковська А. В. Психічна та духовна складові здоров'я. Актуальні питання медицини і біології : мат-ли Міжнародної науковопрактичної конференції / за ред. Пилипенка С.В. Полтава: Астроя, 2017. С. 89-91.
4. Берегова Н., Колба В. Життєва криза як психологічний феномен. Theoretical approaches of Fundamental Sciences. Theory, Practice and prospects : The XI International Science Conference, April 26–28, 2021. Geneva, Switzerland. P. 209–212.
5. Богучарова О. І. Здоров'я особистості у психологічній перспективі : монографія. Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, інститут післядипломної освіти. 2004. 283с.
6. Бойчук Ю. Д. Загальна теорія здоров'я та здоров'язбереження: колективна монографія. Харків : Вид. Рожко С. Г., 2017. 488 с.
7. Борець Ю. В., Шлімакова І. І. До проблеми психічного здоров'я студентів вищого навчального закладу. Кримінально-виконавча система: Вчора. Сьогодні. Завтра. 2018. № 1. С. 159–169.
8. Борисова О. О. Психоедукаційні моделі в процесі психореабілітації учасників бойових дій: поняття та функції, приклад. «Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія». 2023. № 3. С. 5–11.
9. Варбан С. Життєва криза: поняття, концепції та прояви. Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія «Проблеми сучасної психології». Київ, 2010. Вип. 8. С. 115–125.
10. Варій М. Й. Загальна психологія.: підр. [для студ. вищ. навч. закл.] [3-

те вид.]. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 1007 с.

11. Василевська О. І. Психічне здоров'я особистості. Єдність навчання і наукових досліджень – головний принцип університету: зб. наук. пр. зв.- наук. конф. (9-10 лютого 2013 року) / укл. Волинка Г. І., Уваркіна О. В., Ємельянова О. П. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2013. С.274–285.

12. Вінтюк Ю.В. Формування валеологічного мислення як важливе завдання підготовки соціальних педагогів та соціальних працівників . Здоровий спосіб життя. 2007. № 23. С. 10- 15.

13. Вітенко І. С. Зміни психіки при соматичних розладах - актуальна проблема медичної психології. Практична психологія та соціальна робота. 2000. № 4. С. 29-31.

14. Власенко І. А., Рева О. М. Модель збереження психологічного здоров'я студентської молоді в Україні. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2020. № 3. С. 74–85.

15. Вовк В. О. Підтримка ментального здоров'я персоналу як стратегічна функція HR у бізнесі // Слобожанський науковий вісник. Серія: Психологія. 2025. № 2.

16. Галаган В. В., Раєвська Я. М. Соціально – психологічні чинники психічного здоров'я працівників комерційних організацій. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія. 2024. № 1. С. 18-21.

17. Галецька І. Критерії психологічного здоров'я. Вісник Львівського університету. Філософські науки. 2007. №10. С. 305–318.

18. Ганс Сельє Г. Стрес без дистресу. Київ: Наукова думка, 1992. 124 с.

19. Гаркуша І., Дубінський С. Про проблеми життєвої кризи особистості. Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка та психологія». Дніпро, 2022. Вип. 1 (23). С. 39–58.

20. Гриньова М. В. Саморегуляція: навчально-методичний посібник. Полтава: АСМІ, 2018. 268 с.

21. Гончаренко Н. В. Психологічні чинники збереження психічного

здоров'я майбутніх лікарів : автореф. дис. канд. психол. наук. Київ, 2015. 28 с.

22. Грішин Е. Складна життєва ситуація як передумова формування резильєнтності особистості. Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди. Серія «Психологія». 2022. Вип. № 65. С. 21–39.

23. Губенко І.Я., Карнацька О.С., Шевченко О.Т. Основи загальної і медичної психології, психічного здоров'я та міжособового спілкування : підручник. Київ : Медицина, 2021. 312 с.

24. Дворник М. С. Соціально-психологічні практики відтермінування в конструюванні особистістю власного майбутнього: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ. 2014. 200 с.

25. Добровольська Н. А. Прикладні проблеми збереження психологічного здоров'я особистості. Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Київ : Вид-во СХУ ім. В. Даля, 2023. № 3 (62). Т. 1. С. 58-71.

26. Жигалкіна Н. В. Основні детермінанти психологічного здоров'я особистості. Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools. Vol. 17. № 5. 2016. P. 139–145.

27. Камінська А. О. Психоедукація як елемент психосоціальних інтервенцій у складі комплексної системи медико-психологічного супроводу сім'ї, де проживає хворий з ендегенним психічним розладом. Психіатрія, неврологія та медична психологія, 2020. № 13.

28. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Феномен «здоров'я» як актуальний напрям досліджень в організаційній психології. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2019. № 1 (16). С. 14–25.

29. Карамушка Л. М. Технології забезпечення психологічного здоров'я та благополуччя освітнього персоналу в умовах соціальної напруженості // Вісник Національної академії педагогічних наук України. 2025. Т. 7, № 1. С. 1–11.

30. Карл Роджерс К. Становлення особистості. Погляд на психотерапію. Київ: Пульсари, 2001. 352 с.

31. Кашлюк Ю. І. Психологічне здоров'я і психологічне благополуччя особистості як складові задоволеності життям. Психологічний часопис. 2017. Т. 7. № 3. С. 26–39.

32. Ковбасюк Т., Озарчук А. Психосоціальна та психоемоційна підтримка учасників освітнього процесу в умовах війни в Україні // *New Pedagogical Thought*. 2025. № 3(124). С. 69–78.

33. Колотій Н. М. Формування психологічного здоров'я особистості. Вісник ХДПУ ім. Г.С. Сковороди. Психологія. 2001. Вип. 6. С. 141–147.

34. Коцан І. Я., Ложкін Г. В. Психологія здоров'я людини. Луцьк : ВВВ «Вежа», 2011. 430 с.

35. Коцур Н. І., Гармаш Л. С. Психогігієна. Чернівці, Переяслав Хмельницький: Книги ХХІ, 2006. 380 с.

36. Креденцер О. В. Теоретичний аналіз основних підходів до визначення поняття «здоров'я» в психології. Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць / за ред. С. Д. Максименка. Київ : Логос, 2020. Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 55. С. 39-46.

37. Лук'янчук Н. Психологічна підтримка особистості під час війни в Україні // *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2025. № 77. С. 509–518.

38. Магдисюк Л. І., Федоренко Р. П. Основи психологічного консультування: навч. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2022. 360 с.

39. Моросанова В.І., Кондратюк Н.Г. Внесок усвідомленої саморегуляції у та особистісних рис у професійно-орієнтовані ресурси здобувачів освіти. Педагогіка та психологія. 2022. Т.86. № 2. С.57-77.

40. Мощицька В. В. Теоретико - методологічні підходи до дослідження психічного здоров'я у конструктивних і деструктивних родинах. Особистісне зростання : теорія і практика : матеріали IV міжнар. наук.- практ. інтернет-конф., м. Житомир, 21 квітня 2020 р. С. 169–182.

41. Найдьонова О. О. Психологічна допомога під час війни : бібліографічний покажчик. Кропивницький : ЦНТУ, 2025. 16 с.

42. Норкіна І. Кризове втручання у випадку психотравмуючої ситуації // Вісник КНУ ім. Тараса Шевченка. Психологія. 2019. № 1(10).

43. Нянько Л. Ю., Нянько В. В. Психологічна підтримка в умовах війни // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. 2024. № 1.

44. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, Книга 1. 2015. 430 с.

45. Оксютів М., Мельничук Д. Конструктивні стратегії поведінки особистості у психогенних кризових ситуаціях. Вчені записки Університету «КРОК». Київ, 2023. Вип. 1 (69). С. 233–260.

46. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, Книга 2. 2017. 540 с.

47. Панок В. Г. Діяльність психологічної служби в умовах війни: результати, проблеми, пріоритети // Вісник НАПН України. 2022.

48. Пінчук О. В. Психоедукація та психосоціальна підтримка родинам, дітям і підліткам, які переживають втрату: профілактика ускладненого горя // Імідж сучасного педагога. 2025. № 1(220). С. 79–86.

49. Пилипенко Н. Психологічна допомога та підтримка постраждалим внаслідок війни в Україні // Вісник Національного університету оборони України. 2022. № 6 (70). С. 125–145.

50. Потапчук Є. М. Теорія та практика збереження психічного здоров'я військовослужбовців: монографія. Хмельницький: Видавництво Національної академії ДПСУ, 2004. 323с.

51. Поташнюк Р. З. Психогігієна: навч. посібн. Луцьк : Надстрія, 2020. 62с.

52. Психологічна енциклопедія/автор-упорядник О. Степанов. К.: Академвидав, 2016. 352 с.

53. Психологічна діагностика. Навч. посібник/ Мельничук О.Б. Рек. МОН України. 316 с..

54. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій : методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос, Л. І. Литвиненко, Л. Г. Царенко; за ред. З. Г. Кісарчук. К. : ТОВ “Видавництво “Логос”. 2016. 207 с.

55. Психічне здоров'я особистості: підручник для вищих навчальних закладів/С.Д. Максименко, Я.В. Руденко, А.М. Кушнєрьова, В.М. Невмержицький. Київ: «Видавництво Людмила», 2021. 438 с.

56. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях : навчальний посібник / В. Зливков та ін. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.

57. Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві : збірник матеріалів VII Всеукраїнської науковопрактичної конференції (28 жовтня 2022 року) / уклад. В. С. Бліхар. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 412 с

58. Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві : зб. тез II Всеукраїнської науково-практичної конференції / упор. Н. М. Бамбурак. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2017. 400 с.

59. Психологічний тренінг / упоряд. О. Главник. К.: Шкільний світ, 2015. 112 с.

60. Работа Т. О. Здоров'я як системне поняття : критерії психологічного здоров'я. Психологічний часопис. 2017. Т. 7. № 3. С. 121–155.

61. Розіна І. В. Особистісні та емоційні детермінанти розвитку психічного здоров'я студентів. Перспективи та інновації науки. Серія : Педагогіка. Психологія. Медицина. 2023. № 4 (22). С. 489 – 514.

62. Романовська Л., Олійник К. Методи ефективної психологічної допомоги постраждалим під час війни в Україні // Науковий часопис НПУ ім. М. Драгоманова. Серія 12. 2024. Вип. 25 (70).

63. Савченко О. В. Експериментальна психологія: методичні рекомендації щодо проведення практичних робіт. Херсон: ПП Вишемирський В.С., 2016. 212 с.

64. Спіріна Т. П., Лехолетова М. М., Пінчук Є. О. Психосоціальна

підтримка учасників освітнього процесу в кризових умовах // *Social Work and Education*. 2025. Т. 12, № 3. С. 456–476.

65. Столярчук О. Життєві кризи особистості: психологічний путівник : навчальний посібник. Кременчук : НОВАБУК, 2023. 126 с.

66. Сухіна І. Психоедукація батьків дітей з особливими освітніми потребами в умовах війни як напрям роботи психолога. <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/737814/1/>

67. Терещенко К. В. Детермінанти забезпечення психологічного здоров'я персоналу організацій в умовах соціальної невизначеності. Актуальні проблеми психології. Т. І. Вип. 55. 2020. С. 48 – 65.

68. Терещенко Л. А. Психологічний підхід до визначення поняття «психічне здоров'я» суб'єктів взаємодії в освітньому просторі. Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць / за ред. С. Д. Максименка. Житомир : Вид-во ЖДУ імені І. Франка, 2019. Т. 6 : Психологія обдарованості. Вип. 15. С. 329-338.

69. Титаренко Т. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. Київ : Либідь, 2003. 376 с. 10. Титаренко Т. Життєві кризи: технології консультування. 1 ч. Київ : Главник, 2007. 144 с.

70. Титаренко Т. М. Індикатори психологічного здоров'я особистості. Психологічні науки: проблеми і здобутки: зб. наук. статей. 2016. Київ, Вип. 9, С. 189–213.

71. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самодопомоги в умовах тривалої травматизації : монографія. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. 160 с.

72. Ткачишина О. Кризові ситуації: адаптаційні ресурси особистості та соціальні стереотипи. Теорія і практика сучасної психології : збірник наукових праць. Запоріжжя : Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 1. Т. 3. С. 109–120.

73. Трансформації особистості в умовах соціально-політичних та

економічних змін : колективна монографія / за ред. Л. Пріснякової. Дніпро : Ліра, 2023. 250 с.

74. Уварова С.Г., Бойченко Н.Г., Гришкан С.О., Улько Н.М. Психологічна допомога в кризових ситуаціях Видавництво ПВНЗ "МІГП" 248 с.

75. Федоренко Р. П., Мушкевич М. І., Коширець В. В. Психологічне консультування: зміст, прийоми, технології. Вид. 2-ге, змін. та доп. Луцьк: Вежа-Друк, 2020. 368 с.

76. Фролова О. В. Психоедукація як метод соціально-психологічної профілактики психічного та психологічного здоров'я студентів. <http://iqholding.com.ua>

77. Чернякова О. В., Гришко О. Д., Палій А. М. Методи та техніки психологічної допомоги у кризових ситуаціях // Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2025. № 1.

78. Чуйко Г., Комічрик М. Проблема життєвих криз особистості у психології. Психологічний журнал. 2019. Вип. 45. С. 35–56.

79. Чуйко Г. Криза сенсу як переломний момент життя людини. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць. Кам'янець-Подільський, 2019. Вип. 45. С. 395–428.

80. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків : Прапор, 2017. 640 с.

81. Шаронова І. В. Психологія здоров'я людини . Проблеми сучасної психології. 2013. Вип. 20. С. 721–746.

82. Шекера О. Г., Зембра-Федчишин О. В. Посттравматичний стресовий розлад як ключовий виклик психічному здоров'ю населення України в умовах повномасштабної війни // Здоров'я суспільства. 2025. Т. 15, №2.