

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут
міжнародних відносин і соціальних наук

Кафедра психології

Клічук Петро Михайлович

Кваліфікаційна робота

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

Група ТУбц-8-24-М₁ПС (2,0зс)

Спеціальність: 053 Психологія

Спеціалізація: -

Рівень вищої освіти: магістр

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

Науковий керівник

Кандидат

психологічних наук

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

П.Клічук

(прізвище та ініціали)

Допущено до захисту в ЕК

Завідувач кафедри

Д.пс.н., професор

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

В.Б. Синякова

(прізвище та ініціали)

Київ 2026 р.

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»

**Навчально-науковий інститут
міжнародних відносин і соціальних наук**
(назва навчального підрозділу)
Кафедра психології

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)
Галузь знань: **05 «Соціальні та поведінкові науки»**
Спеціальність: **053«Психологія»**
Спеціалізація: _____

«Затверджую»
Завідувач кафедри

(підпис, ПІБ)
« ____ » _____ 20 ____ р.

Завдання
на дипломну (магістерську) роботу студента

Клічук Петро Михайлович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема дипломної (магістерської) роботи
«Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях».

Керівник дипломної (магістерської) роботи

Кандидат психологічних наук

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Шевченко Антоніна Михайлівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

2. Строк подання студентом дипломної (магістерської) роботи на попередній захист: «07» травня 2026 р.

3. Вихідні дані до дипломної (магістерської) роботи (рекомендовані науковим керівником та відповідним методичним забезпеченням (окремі аспекти роботи, обсяги роботи)):

Об'єкт дослідження – психоемоційні стани працівників у кризових ситуаціях.

Предмет дослідження – психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях як система заходів, спрямованих на зниження рівня стресу, розвиток резильєнтності та підвищення психологічного благополуччя.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних особливостей працівників у кризових ситуаціях, а також розробці практичних рекомендацій і програми психологічної підтримки, спрямованої на підвищення їх стресостійкості, зниження рівня тривожності та збереження психічного здоров'я.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні основи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, а саме: поняття кризи у психології та її класифікація, психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях, теоретичні підходи до психологічної підтримки особистості, організаційно-психологічні засади, функції та методи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

2. Здійснити емпіричне дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях та описати його результати.

3. Обґрунтувати практичні аспекти забезпечення психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, зокрема: форми та методи психологічної підтримки працівників, психологічні технології профілактики стресу та професійного вигорання.

4. Розробити та описати програму психологічної підтримки працівників у кризових умовах.

Для досягнення мети та реалізації поставлених завдань у дослідженні було використано комплекс взаємодоповнюючих методів, що забезпечують всебічний аналіз проблеми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

Теоретичні методи дослідження:

– аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел з проблем психологічної підтримки, стресу, кризових станів та професійного вигорання;

– порівняльний аналіз підходів до вивчення психологічних особливостей особистості у кризових умовах;

– теоретичне моделювання програми психологічної підтримки працівників.

Емпіричні методи дослідження:

– психодіагностичні методики: методика вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова); методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге); методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» (адаптація: Л. Карамушка, К. Терещенко, О. Креденцер);

– анкетування та опитування для збору додаткової інформації про психоемоційний стан працівників;

– спостереження за поведінковими проявами у професійному середовищі.

Методи обробки та інтерпретації даних:

– кількісний аналіз результатів дослідження (підрахунок балів, визначення рівнів показників);

– якісний аналіз отриманих даних;

– методи математичної статистики (обчислення відсоткових показників, узагальнення результатів у вигляді таблиць і діаграм).

Експериментальна база дослідження: Приватний вищий навчальний заклад «Університет сучасних знань».

Структура роботи включає вступ, три змістовні розділи, висновки до кожного з них, загальні висновки, список використаної літератури та додатки. Ілюстративний матеріал представлено 3 рисунками та 2 таблицями.

4. Необхідний графічний та аналітичний матеріал за темою дослідження:

У роботі подано три рисунки та дві аналітичні таблиці, які ілюструють основні результати теоретичного та емпіричного дослідження.

5. Календарний план виконання дипломної (магістерської) роботи

№ п/п	Назва етапів виконання дипломної роботи	Строки виконання		Примітки
		Планові	Фактичні	
1	2	3	4	5
1.	Вступ	05.01.26	05.01.26	
2.	Розділ 1.	05.02.26	05.02.26	
3.	Розділ 2.	05.03.26	05.03.26	
4.	Розділ 3.	06.04.26	06.04.26	
5.	Висновки	30.04.26	30.04.26	

6. Дата видачі завдання « 05 » грудня 2025 р.

Студент

(підпис)

П.М. Клічук

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник:

Кандидат психологічних наук,

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

А.М. Шевченко

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Клічук П. «Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях» – кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеню «Магістр» за спеціальністю 053 «Психологія» у галузі знань 05 – Соціальні та поведінкові науки. – ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом».

У роботі проаналізовано теоретичні основи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, а саме: поняття кризи у психології та її класифікація, психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях, теоретичні підходи до психологічної підтримки особистості, організаційно-психологічні засади, функції та методи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

Представлено результати емпіричного дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях та описано його результати.

Обґрунтовано практичні аспекти забезпечення психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, зокрема: форми та методи психологічної підтримки працівників, психологічні технології профілактики стресу та професійного вигорання.

Розроблено та описано програму психологічної підтримки працівників у кризових умовах.

Ключові слова: психологічна підтримка, кризові ситуації, криза, психоемоційні стани, стрес, тривожність, професійне вигорання, стресостійкість, резильєнтність, копінг-стратегії, психологічне благополуччя, адаптація, психічне здоров'я, емоційна регуляція, психологічні ресурси, кризове втручання, психологічне консультування, коучинг, тренінги стресостійкості, групи підтримки, психоедукація, психологічний клімат, соціальна підтримка, саморегуляція, профілактика стресу.

ANNOTATION

Klichuk P. «Psychological support of employees in crisis situations» – qualification work in the form of a manuscript.

Qualification work for the degree of «Master» in the specialty 053 «Psychology» in the field of knowledge 05 - Social and behavioral sciences. - PrJSC «Higher Education Institution «Interregional Academy of Personnel Management».

The paper analyzes the theoretical foundations of psychological support of employees in crisis situations, namely: the concept of crisis in psychology and its classification, psychological features of employees in crisis situations, theoretical approaches to psychological support of the individual, organizational and psychological principles, functions and methods of psychological support of employees in crisis situations.

The results of an empirical study of the psycho-emotional states of employees in crisis situations are presented and its results are described.

The practical aspects of providing psychological support to employees in crisis situations are substantiated, in particular: forms and methods of psychological support for employees, psychological technologies for preventing stress and professional burnout.

A program for psychological support for employees in crisis conditions is developed and described.

Keywords: psychological support, crisis situations, crisis, psycho-emotional states, stress, anxiety, professional burnout, stress resistance, resilience, coping strategies, psychological well-being, adaptation, mental health, emotional regulation, psychological resources, crisis intervention, psychological counseling, coaching, stress resistance training, support groups, psychoeducation, psychological climate, social support, self-regulation, stress prevention.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ	14
1.1. Поняття кризи у психології та її класифікація.....	14
1.2. Психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях.....	20
1.3. Теоретичні підходи до психологічної підтримки особистості.....	27
1.4. Організаційно-психологічні засади, функції та методи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.....	34
Висновки до першого розділу.....	41
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЕМОЦІЙНИХ СТАНІВ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ.....	44
2.1. Організація та методики дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях.....	44
2.2. Аналіз результатів дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях.....	52
Висновки до другого розділу.....	59
РОЗДІЛ 3 ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ.....	61
3.1. Розробка програми психологічної підтримки працівників у кризових умовах.....	61
3.2. Форми та методи психологічної підтримки працівників.....	65
3.3. Психологічні технології профілактики стресу та професійного вигорання.....	69
Висновки до третього розділу.....	71
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	77
ДОДАТКИ	82

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасних умовах розвитку суспільства проблема психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях набуває особливої значущості та актуальності. Динамічні соціально-економічні процеси, глобальні виклики, нестабільність політичної ситуації, а особливо воєнний стан в Україні суттєво впливають на психоемоційний стан населення, зокрема осіб, залучених до професійної діяльності. Постійна загроза безпеці, повітряні тривоги, інформаційне перевантаження, невизначеність майбутнього формують підвищений рівень стресу, тривожності та емоційного виснаження, що негативно позначається як на психічному здоров'ї працівників, так і на ефективності їх професійної діяльності [9].

Актуальність дослідження зумовлена також зростанням кількості кризових ситуацій, які виникають у професійному середовищі. До них належать не лише глобальні соціальні потрясіння, але й організаційні зміни, професійні перевантаження, конфлікти в колективах, нестабільність зайнятості. У таких умовах працівники стикаються з необхідністю швидкої адаптації до нових вимог, що часто перевищують їх психологічні ресурси. Це призводить до зниження продуктивності, професійного вигорання, втрати мотивації та погіршення загального психологічного благополуччя.

Водночас сучасні наукові дослідження переконливо доводять, що ефективна психологічна підтримка виступає одним із ключових чинників збереження психічного здоров'я особистості, підвищення рівня її стресостійкості та забезпечення успішної адаптації до кризових умов. У ситуаціях тривалого психоемоційного напруження саме наявність своєчасної та професійно організованої підтримки дозволяє мінімізувати негативні наслідки стресу, попередити розвиток дезадаптаційних станів та зберегти цілісність особистості [12].

Психологічна підтримка сприяє активізації внутрішніх ресурсів особистості, зокрема розвитку здатності до саморегуляції, усвідомлення

власних емоційних станів, підвищення рівня рефлексії та формування внутрішнього локусу контролю. Вона забезпечує формування конструктивних копінг-стратегій, які дозволяють особистості ефективно реагувати на стресові ситуації, долати труднощі та зберігати продуктивність діяльності. Крім того, системна психологічна допомога сприяє зниженню рівня тривожності, емоційного напруження, почуття невизначеності та страху, що є характерними для кризових періодів [23].

Не менш важливим є те, що психологічна підтримка позитивно впливає на загальний рівень суб'єктивного благополуччя, сприяє формуванню позитивного ставлення до життя, підвищенню впевненості у власних силах та відновленню життєвих орієнтирів. Вона створює умови для особистісного зростання навіть у складних обставинах, дозволяючи трансформувати кризу з деструктивного чинника у ресурс розвитку.

Особливої ваги набуває організація системної психологічної підтримки у професійному середовищі, оскільки саме тут людина проводить значну частину свого часу, реалізує свій потенціал, взаємодіє з іншими та зазнає впливу численних стресогенних факторів. У цьому контексті психологічна підтримка виступає не лише як засіб допомоги окремому працівнику, але й як важливий елемент ефективного функціонування організації в цілому, оскільки сприяє підвищенню продуктивності праці, покращенню психологічного клімату та зміцненню кадрового потенціалу.

Таким чином, системна психологічна підтримка є необхідною умовою забезпечення стабільності, адаптивності та психологічного благополуччя працівників у кризових ситуаціях, що визначає її важливість як на теоретичному, так і на практичному рівнях.

Окремого значення набуває питання психологічної підтримки працівників в умовах воєнного стану, коли кризові впливи мають тривалий та комплексний характер. У таких умовах традиційні підходи до організації психологічної допомоги потребують переосмислення та адаптації до нових реалій. Зростає потреба у впровадженні сучасних психологічних технологій, спрямованих на

профілактику стресу, розвиток резильєнтності, підтримку емоційної стабільності та формування ефективних стратегій подолання труднощів.

Незважаючи на значну кількість наукових досліджень, присвячених проблемам стресу, кризових станів та психологічної допомоги, питання психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях залишається недостатньо розробленим у прикладному аспекті. Зокрема, потребують подальшого дослідження ефективні моделі психологічного супроводу персоналу, оптимальні форми і методи підтримки, а також умови їх реалізації в організаціях.

Таким чином, актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю наукового обґрунтування та практичної розробки системи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, спрямованої на збереження їх психічного здоров'я, підвищення адаптаційних можливостей та забезпечення ефективного функціонування в умовах сучасних викликів.

Об'єкт дослідження – психоемоційні стани працівників у кризових ситуаціях.

Предмет дослідження – психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях як система заходів, спрямованих на зниження рівня стресу, розвиток резильєнтності та підвищення психологічного благополуччя.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних особливостей працівників у кризових ситуаціях, а також розробці практичних рекомендацій і програми психологічної підтримки, спрямованої на підвищення їх стресостійкості, зниження рівня тривожності та збереження психічного здоров'я.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні основи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, а саме: поняття кризи у психології та її класифікація, психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях, теоретичні підходи до психологічної підтримки особистості, організаційно-психологічні засади, функції та методи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

2. Здійснити емпіричне дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях та описати його результати.

3. Обґрунтувати практичні аспекти забезпечення психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, зокрема: форми та методи психологічної підтримки працівників, психологічні технології профілактики стресу та професійного вигорання.

4. Розробити та описати програму психологічної підтримки працівників у кризових умовах.

Для досягнення мети та реалізації поставлених завдань у дослідженні було використано комплекс взаємодоповнюючих **методів**, що забезпечують всебічний аналіз проблеми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

Теоретичні методи дослідження:

- аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел з проблем психологічної підтримки, стресу, кризових станів та професійного вигорання;

- порівняльний аналіз підходів до вивчення психологічних особливостей особистості у кризових умовах;

- теоретичне моделювання програми психологічної підтримки працівників.

Емпіричні методи дослідження:

- психодіагностичні методики: методика вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова); методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге); методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» (адаптація: Л. Карамушка, К. Терещенко, О. Креденцер);

- анкетування та опитування для збору додаткової інформації про психоемоційний стан працівників;

- спостереження за поведінковими проявами у професійному середовищі.

Методи обробки та інтерпретації даних:

- кількісний аналіз результатів дослідження (підрахунок балів, визначення рівнів показників);
- якісний аналіз отриманих даних;
- методи математичної статистики (обчислення відсоткових показників, узагальнення результатів у вигляді таблиць і діаграм).

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні та систематизації наукових уявлень про психологічну підтримку працівників у кризових ситуаціях як складного багатовимірного феномену. У роботі узагальнено сучасні теоретичні підходи до розуміння природи кризових станів, їх впливу на психоемоційний стан особистості та особливостей їх переживання у професійному середовищі.

Розширено наукові уявлення про психологічні особливості працівників у кризових умовах, зокрема про прояви тривожності, стресу, професійного вигорання та суб'єктивного благополуччя. Обґрунтовано значення індивідуально-психологічних чинників, таких як резильєнтність, копінг-стратегії, емоційна регуляція та соціальна підтримка, у процесі подолання кризових ситуацій.

У дослідженні систематизовано форми та методи психологічної підтримки працівників, визначено їх роль у забезпеченні адаптації особистості до стресових умов та збереженні психічного здоров'я. Також теоретично обґрунтовано структуру та зміст програми психологічної підтримки, що може слугувати основою для подальших наукових розробок у сфері організаційної та кризової психології.

Таким чином, результати дослідження доповнюють і розвивають положення сучасної психологічної науки щодо проблеми психологічної підтримки особистості в умовах кризових впливів та можуть бути використані у подальших теоретичних і прикладних дослідженнях.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів у діяльності організацій для забезпечення ефективної психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

Розроблена та обґрунтована програма психологічної підтримки може бути впроваджена у практику роботи організацій різного типу з метою зниження рівня тривожності, підвищення стресостійкості та збереження психічного здоров'я персоналу.

Запропоновані у роботі форми і методи психологічної підтримки (індивідуальне консультування, коучинг, тренінги, групи підтримки, психоедукаційні заходи, техніки емоційної стабілізації) можуть бути використані практичними психологами, HR-фахівцями та керівниками для організації системи психологічного супроводу працівників.

Результати емпіричного дослідження можуть слугувати основою для діагностики психоемоційного стану працівників, виявлення груп ризику та планування цілеспрямованих заходів психологічної допомоги. Використані психодіагностичні методики можуть бути застосовані у практиці організаційної психології для моніторингу рівня тривожності, стресостійкості та суб'єктивного благополуччя персоналу.

Крім того, матеріали дослідження можуть бути використані у навчальному процесі закладів вищої освіти при викладанні дисциплін «Організаційна психологія», «Кризова психологія», «Психологія стресу», а також у системі підвищення кваліфікації фахівців.

Таким чином, результати дослідження мають прикладну спрямованість та можуть бути ефективно використані для вдосконалення системи психологічної підтримки працівників в умовах кризових викликів.

Експериментальна база дослідження: Приватний вищий навчальний заклад «Університет сучасних знань».

Структура роботи включає вступ, три змістовні розділи, висновки до кожного з них, загальні висновки, список використаної літератури та додатки. Ілюстративний матеріал представлено 3 рисунками та 2 таблицями.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

1.1. Поняття кризи у психології та її класифікація

Поняття «криза» є одним із ключових у сучасній психології, оскільки воно відображає переломні моменти розвитку особистості та її взаємодії із соціальним середовищем. Етимологічно термін «криза» походить від грецького слова *crisis* – рішення, поворотний пункт, що означає різкий злам у розвитку певного процесу та необхідність вибору подальшого шляху [7].

У психологічному контексті криза розглядається як стан, що виникає внаслідок зіткнення особистості з проблемною ситуацією, яку неможливо вирішити звичними способами за короткий час. Як зазначає Н. Панасенко, сутність кризи полягає у тому, що вона виникає тоді, коли перед людиною постає проблема, яка потребує нових способів розв'язання та переосмислення життєвого досвіду [1].

На думку української дослідниці Т. Титаренко, життєва криза є тривалим внутрішнім конфліктом, пов'язаним із переоцінкою сенсу життя, цілей та способів їх досягнення. Вона підкреслює, що криза є не лише деструктивним явищем, але й потенційно конструктивним етапом розвитку особистості, оскільки сприяє її самопізнанню та життєтворенню [11].

Подібної позиції дотримується І. Бурлакова, яка зазначає, що криза є закономірним і необхідним етапом розвитку особистості, що виникає тоді, коли попередні моделі поведінки стають неефективними, а нові ще не сформовані [9].

Отже, криза у психології розглядається як складний психічний стан, що характеризується порушенням рівноваги між особистістю та середовищем, потребою у зміні поведінки та переосмисленні життєвих орієнтирів.

У психологічній науці існують різні підходи до класифікації криз, що зумовлено багатовимірністю цього феномена. Найбільш поширеною є

класифікація, яка ґрунтується на змісті та джерелах виникнення кризових станів.

Зокрема, у сучасній психологічній науці дослідники пропонують різні підходи до класифікації кризових явищ, однак найбільш узагальнено виділяють такі основні види криз, які відрізняються за змістом, причинами виникнення та особливостями перебігу.

1. Життєві (особистісні) кризи пов'язані з глибинними змінами у внутрішньому світі особистості, переосмисленням власного життєвого шляху, системи цінностей, життєвих цілей і смислів. Вони часто виникають у ситуаціях, коли людина стикається з неможливістю реалізації важливих життєвих планів або втрачає відчуття цілісності власного «Я». Як зазначає Т. Титаренко, такі кризи є результатом розриву між бажаним і реальним життєвим сценарієм і супроводжуються глибоким внутрішнім конфліктом, що стимулює особистість до пошуку нових смислів і форм самореалізації [21]. Важливо підкреслити, що життєві кризи можуть виконувати як деструктивну, так і конструктивну функцію, оскільки сприяють особистісному зростанню, розвитку рефлексії та формуванню нових життєвих стратегій.

2. Вікові (нормативні) кризи є закономірними етапами психічного розвитку особистості та виникають у процесі переходу від одного вікового періоду до іншого. Вони обумовлені змінами соціальної ситуації розвитку, новими вимогами до особистості та перебудовою її психологічної структури. До таких криз належать, зокрема, підліткова криза, криза ранньої дорослості, криза середнього віку. Як зазначають дослідники, ці кризи супроводжуються переглядом життєвих досягнень, самооцінки та соціальних ролей [6]. Водночас їх нормативний характер означає, що вони є природною складовою розвитку і, за сприятливих умов, сприяють формуванню зрілої особистості.

3. Професійні кризи виникають у контексті трудової діяльності особистості та пов'язані з труднощами професійного самовизначення, адаптації, реалізації та розвитку. Вони можуть проявлятися на різних етапах професійного становлення: під час вибору професії, у період професійної

адаптації, у ситуаціях кар'єрного застою або втрати інтересу до діяльності. Одним із найбільш поширених проявів професійної кризи є синдром емоційного вигорання, який характеризується емоційним виснаженням, зниженням мотивації та професійної ефективності. Такі кризи, як правило, виникають унаслідок невідповідності між очікуваннями особистості та реальними умовами професійної діяльності, що зумовлює необхідність перегляду професійних цілей і стратегій.

4. Організаційні кризи пов'язані з функціонуванням і розвитком організацій та впливають як на їхню ефективність, так і на психологічний стан працівників. Вони можуть виникати внаслідок структурних змін, реорганізації, скорочення персоналу, зміни керівництва, конфліктів у колективі або нестабільності умов праці. У таких ситуаціях працівники часто переживають підвищений рівень стресу, невизначеність, зниження лояльності до організації та професійної мотивації. Організаційні кризи потребують комплексного підходу до їх подолання, що включає як управлінські рішення, так і психологічну підтримку персоналу.

5. Соціальні кризи охоплюють широкі групи населення і виникають унаслідок масштабних суспільних змін, таких як економічні потрясіння, політична нестабільність, соціальні конфлікти або військові дії. Як зазначають сучасні українські дослідники, соціальні кризи суттєво впливають на психологічний стан особистості, спричиняючи підвищення рівня тривожності, невпевненості у майбутньому та соціальної напруги [25]. Особливістю таких криз є їх тривалий характер і складність прогнозування наслідків, що потребує розвитку як індивідуальних, так і колективних стратегій психологічної адаптації.

6. Травматичні кризи є наслідком впливу екстремальних або надзвичайних подій, які виходять за межі звичайного людського досвіду. До них належать війни, природні катастрофи, аварії, насильство, втрата близьких людей. Такі кризи супроводжуються інтенсивними емоційними переживаннями, зокрема страхом, безпорадністю, шоком, і можуть призводити до

розвитку посттравматичних стресових розладів. Як зазначається у наукових джерелах, травматичні кризи потребують спеціалізованої психологічної допомоги, оскільки їх наслідки можуть бути тривалими і глибоко впливати на психічне здоров'я особистості [42].

Отже, наведена класифікація криз дозволяє систематизувати різноманітні прояви цього складного психологічного феномена, визначити їх специфіку та врахувати її у процесі організації ефективної психологічної підтримки. Водночас важливо підкреслити, що в реальному житті різні види криз можуть поєднуватися, взаємно посилюючи один одного, що ускладнює процес їх подолання та вимагає комплексного підходу до психологічної допомоги.

Кризові стани у дорослих мають специфічні психологічні особливості, які зумовлені високим рівнем сформованості особистості, наявністю усталеної системи соціальних ролей, життєвого досвіду та відповідальності за прийняті рішення. На відміну від криз дитячого чи підліткового віку, кризи дорослості тісно пов'язані з професійною діяльністю, сімейними обов'язками та соціальними очікуваннями, що значно ускладнює їх перебіг і вплив на життєдіяльність особистості [19].

По-перше, кризові стани супроводжуються інтенсивними емоційними переживаннями, серед яких домінують тривога, страх, внутрішня напруга, розгубленість, відчуття безвиході та втрати контролю над ситуацією. Такі емоційні реакції є наслідком порушення звичних механізмів психологічної адаптації та неспроможності особистості використовувати раніше ефективні способи подолання труднощів. Як зазначають дослідники кризової психології, у цей період значно підвищується рівень психоемоційного напруження, що може негативно впливати на когнітивні процеси, знижуючи здатність до раціонального мислення та прийняття зважених рішень [32].

По-друге, особливістю криз дорослого віку є їхній виражений екзистенційний характер. Це означає, що вони пов'язані не лише із зовнішніми труднощами, а й із глибинним осмисленням сенсу життя, переоцінкою власних досягнень, життєвих цінностей та перспектив. На думку Т. Титаренко,

у період кризи відбувається активізація рефлексивних процесів, що сприяє переосмисленню життєвого досвіду, формуванню нових життєвих стратегій та пошуку особистісного сенсу [35]. Такий процес, хоча й супроводжується внутрішнім дискомфортом, водночас відкриває можливості для особистісного розвитку та самореалізації.

По-третє, кризові стани вимагають від особистості мобілізації внутрішніх ресурсів, до яких належать психологічна стійкість, адаптивність, рівень саморегуляції, здатність до саморефлексії та ефективного прийняття рішень. У цей період відбувається активний пошук нових моделей поведінки, копінг-стратегій та способів взаємодії із середовищем. Водночас недостатній рівень розвитку внутрішніх ресурсів або їх виснаження можуть призводити до дезадаптації, виникнення психосоматичних порушень, тривожних або депресивних станів, а також до розвитку синдрому професійного вигорання. Таким чином, ефективність подолання кризи значною мірою залежить від ресурсного потенціалу особистості [26].

По-четверте, кризові стани характеризуються динамічністю перебігу та проходять певні етапи, які відображають логіку розвитку кризового процесу. У науковій літературі зазвичай виокремлюють такі основні стадії:

- виникнення проблемної ситуації, коли особистість стикається з обставинами, що порушують її звичну життєву рівновагу;
- загострення емоційних переживань, яке супроводжується підвищенням рівня тривоги, напруження та дезорганізації поведінки;
- пошук способів подолання, що передбачає активізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів, переоцінку ситуації та формування нових стратегій дій;
- адаптація або дезадаптація, яка визначає подальший розвиток особистості: або відбувається відновлення психологічної рівноваги та особистісне зростання, або ж закріплюються негативні стани і деструктивні моделі поведінки.

Як підкреслюють сучасні дослідники, динаміка кризового процесу не є лінійною і може варіюватися залежно від індивідуальних особливостей особистості, соціального контексту та наявності підтримки [59].

Отже, кризові стани у дорослих є складним багатовимірним феноменом, що охоплює емоційні, когнітивні та поведінкові компоненти, має екзистенційний зміст і динамічний характер. Їх розуміння є важливим підґрунтям для розробки ефективних стратегій психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

Як підкреслюють сучасні дослідники, зокрема І. Бурлакова, криза як психологічний феномен має амбівалентний характер і може проявлятися як у негативних, так і в позитивних наслідках для особистості [29]. З одного боку, кризові стани супроводжуються значним психоемоційним напруженням, дезорганізацією діяльності, зниженням рівня адаптації, порушенням звичних форм поведінки та труднощами у прийнятті рішень. У цей період особистість може переживати стан дезорієнтації, втрати контролю над ситуацією та невпевненості у власних можливостях.

З іншого боку, як зазначає Т. Титаренко, криза відкриває потенціал для глибоких особистісних трансформацій, сприяє переосмисленню життєвого досвіду, формуванню нових ціннісних орієнтацій і життєвих стратегій [25]. У цьому контексті криза виступає не лише як загроза психологічному благополуччю, а і як важливий етап розвитку особистості, що стимулює її до самопізнання, саморегуляції та самореалізації. Саме в умовах кризових змін активізуються внутрішні ресурси особистості, формується її психологічна стійкість і здатність до подолання складних життєвих ситуацій.

Отже, кризові стани у дорослих є складним багатовимірним феноменом, який охоплює емоційні, когнітивні та поведінкові компоненти і характеризується суперечливим впливом на особистість. Вони можуть виступати як фактором ризику, що призводить до дезадаптації та психоемоційних порушень, так і потужним ресурсом розвитку, який забезпечує особистісне зростання, підвищення рівня усвідомленості та формування нових ефективних стратегій життєдіяльності. Таким чином, розуміння подвійної природи кризи є важливим для побудови ефективної системи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

1.2. Психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях

Психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях формуються під впливом комплексу взаємопов'язаних чинників, серед яких провідну роль відіграють специфіка професійної діяльності, рівень відповідальності, організаційні умови праці, характер міжособистісних взаємин у колективі, а також індивідуально-психологічні характеристики особистості. Професійна діяльність, особливо в умовах підвищеної відповідальності, невизначеності та ризику, значно підсилює вплив кризових факторів на психоемоційний стан працівника, що зумовлює необхідність глибшого аналізу особливостей реагування особистості на такі ситуації [34].

У сучасних умовах суспільної нестабільності, зокрема економічних труднощів, соціальних трансформацій та воєнних викликів, проблема психологічного реагування працівників на кризові події набуває особливої актуальності. Як зазначає Л. Карамушка, трансформаційні процеси в суспільстві супроводжуються підвищенням рівня стресогенності професійного середовища, що безпосередньо впливає на ефективність діяльності та психологічне благополуччя працівників [26]. У таких умовах працівник змушений не лише виконувати свої професійні обов'язки, але й постійно адаптуватися до змін, долати невизначеність та підтримувати власну психологічну рівновагу.

Кризові стани суттєво впливають як на продуктивність професійної діяльності, так і на психічне здоров'я особистості. Вони можуть призводити до зниження працездатності, погіршення якості виконання професійних завдань, підвищення рівня конфліктності у колективі, а також до розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання. Як підкреслює О. Кокун, ефективність діяльності працівника значною мірою залежить від його психологічної стійкості та здатності до саморегуляції в умовах стресу [37].

Водночас індивідуальні характеристики особистості, такі як рівень емоційної стабільності, тип темпераменту, сформованість копінг-стратегій,

рівень самосвідомості та життєвий досвід, визначають характер і глибину переживання кризових ситуацій. За словами С. Максименка, особистість виступає активним суб'єктом подолання криз, оскільки саме її внутрішні ресурси визначають здатність до адаптації та розвитку в складних життєвих умовах [48].

Таким чином, психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях є результатом складної взаємодії зовнішніх (соціально-організаційних) і внутрішніх (індивідуально-психологічних) чинників. Їх врахування є необхідною умовою для розробки ефективних програм психологічної підтримки персоналу, спрямованих на збереження психічного здоров'я, підвищення адаптаційних можливостей та забезпечення професійної ефективності в умовах кризових викликів.

Реакції працівників на кризові ситуації мають комплексний, системний характер і проявляються на емоційному, когнітивному та поведінковому рівнях, які перебувають у тісному взаємозв'язку та взаємовпливі. Така багаторівнева структура реагування зумовлена необхідністю одночасної адаптації особистості до нових, часто невизначених і стресогенних умов, що виникають у процесі професійної діяльності.

Емоційні реакції є найбільш безпосередніми та вираженими проявами реагування на кризу. Вони включають широкий спектр переживань: тривогу, страх, напруження, роздратування, фрустрацію, апатію або емоційне виснаження. У деяких випадках можуть спостерігатися емоційна лабільність, різкі зміни настрою або відчуття внутрішньої спустошеності. Як зазначає І. Бринза, кризова ситуація порушує емоційну рівновагу особистості, що призводить до підвищення рівня психоемоційної напруги, дезорганізації емоційної сфери та нестабільності психічного стану [42]. Особливо небезпечним є тривалий вплив кризових факторів, який сприяє накопиченню негативних емоційних переживань і може призводити до хронічного стресу, емоційного виснаження та зниження загального рівня психологічного благополуччя.

Когнітивні реакції проявляються у трансформації мислення, сприйняття та інтерпретації кризової ситуації. У працівників може спостерігатися зниження концентрації уваги, погіршення пам'яті, труднощі у прийнятті рішень, невпевненість у власних діях, а також схильність до песимістичного мислення. Характерним є виникнення когнітивних викривлень, таких як катастрофізація, узагальнення негативного досвіду, перебільшення загроз та формування негативних очікувань щодо майбутнього. Як підкреслює О. Даценко, кризові ситуації суттєво впливають на когнітивну сферу особистості, порушуючи адекватність сприйняття реальності та ускладнюючи процес раціонального осмислення подій [46]. Це, у свою чергу, може призводити до помилкових рішень і зниження ефективності професійної діяльності.

Поведінкові реакції відображають зовнішні прояви внутрішніх переживань і можуть мати як конструктивний, так і деструктивний характер. З одного боку, працівники можуть демонструвати активізацію діяльності, мобілізацію внутрішніх ресурсів, прагнення до подолання труднощів і пошуку ефективних рішень. З іншого боку, можливі реакції уникнення, пасивності, прокрастинації, зниження ініціативності або повна дезорганізація поведінки. У деяких випадках спостерігаються агресивні прояви, підвищена конфліктність у колективі або соціальна ізоляція як спосіб уникнення психологічного напруження. Як зазначають дослідники, вибір поведінкової стратегії значною мірою залежить від попереднього досвіду подолання труднощів, сформованості копінг-стратегій та рівня психологічної стійкості особистості [53].

Важливо підкреслити, що емоційні, когнітивні та поведінкові реакції не існують ізольовано, а взаємодіють між собою, утворюючи цілісну систему реагування на кризу. Негативні емоційні стани можуть посилювати когнітивні викривлення, що, у свою чергу, впливає на вибір неефективних поведінкових стратегій. Водночас конструктивне переосмислення ситуації та ефективні поведінкові дії можуть сприяти стабілізації емоційного стану та підвищенню адаптаційних можливостей особистості.

Отже, комплексний характер реакцій працівників на кризові ситуації свідчить про необхідність урахування всіх рівнів психічного функціонування при організації психологічної підтримки, що дозволяє забезпечити більш ефективне подолання кризових станів і збереження професійної ефективності.

Одними з найбільш поширених психологічних наслідків кризових ситуацій у професійному середовищі є стрес, підвищена тривожність та синдром професійного вигорання, які взаємопов'язані між собою та істотно впливають на ефективність діяльності працівника і його психічне здоров'я. Умови невизначеності, підвищених вимог, інформаційного перевантаження та емоційного напруження створюють підґрунтя для формування стійких негативних психічних станів, що потребують своєчасного психологічного втручання.

Стрес виступає універсальною адаптаційною реакцією організму на вплив складних або загрозливих обставин і виконує мобілізаційну функцію, активізуючи внутрішні ресурси особистості. Проте, як зазначає Т. Титаренко, за умов тривалого або надмірного впливу стресових факторів він набуває деструктивного характеру, призводячи до виснаження психічних і фізичних ресурсів, порушення емоційної рівноваги та зниження здатності до ефективної діяльності [55]. У професійному контексті це проявляється у зниженні продуктивності праці, зростанні кількості помилок, втраті інтересу до виконуваних завдань, а також у зниженні відповідальності та ініціативності. Крім того, тривалий стрес може спричиняти психосоматичні порушення, що ще більше ускладнює процес професійної адаптації.

Тривожність є ще одним характерним і поширеним наслідком кризових ситуацій, який проявляється у формі постійного очікування небезпеки, невпевненості у майбутньому, внутрішнього напруження та підвищеної настороженості. У професійній діяльності це може виражатися у надмірному контролі власних дій, страху помилок, труднощах у прийнятті рішень та зниженні впевненості у власній компетентності. За даними сучасних досліджень, високий рівень тривожності негативно впливає не лише на індивідуальну ефективність діяльності, але й на якість міжособистісної

взаємодії у колективі, сприяючи виникненню конфліктів, напруженості та порушенню комунікації [62]. Водночас хронічна тривожність може трансформуватися у більш стійкі психічні стани, зокрема тривожні розлади, що потребують професійної психологічної допомоги.

Професійне вигорання розглядається як комплексний психоемоційний стан, що формується внаслідок тривалого впливу стресових факторів і характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією (формальним, відчуженим ставленням до роботи та інших людей) і зниженням професійної мотивації та результативності діяльності. Як зазначає В. Заїка, вигорання виникає в умовах хронічної невідповідності між вимогами професійної діяльності та ресурсними можливостями особистості, що призводить до поступового виснаження її психологічного потенціалу [13]. У кризових умовах, коли рівень навантаження зростає, а ресурси залишаються обмеженими, ризик розвитку синдрому професійного вигорання значно підвищується. Це може мати серйозні наслідки як для самого працівника, так і для організації в цілому, зокрема зниження якості роботи, підвищення плинності кадрів та погіршення психологічного клімату в колективі.

Варто зазначити, що зазначені психологічні стани рідко існують ізольовано, а зазвичай взаємно підсилюють один одного: тривалий стрес сприяє підвищенню рівня тривожності, яка, у свою чергу, прискорює розвиток професійного вигорання. Така взаємодія формує замкнене коло психоемоційного виснаження, подолання якого потребує комплексного підходу, що включає як індивідуальні, так і організаційні заходи психологічної підтримки.

Отже, стрес, тривожність і професійне вигорання виступають ключовими психологічними наслідками кризових ситуацій у професійному середовищі, що визначають стан психічного здоров'я працівників та ефективність їх діяльності. Їх своєчасна діагностика і профілактика є важливою умовою забезпечення психологічного благополуччя персоналу та стабільного функціонування організації в умовах кризових викликів.

Переживання кризових ситуацій є індивідуально детермінованим процесом, що залежить від сукупності внутрішніх і зовнішніх психологічних чинників, які визначають характер реагування особистості на складні життєві обставини. Кожна людина по-різному сприймає кризу, оцінює її значущість та обирає стратегії подолання, що зумовлює варіативність її психоемоційних і поведінкових реакцій.

Передусім важливу роль відіграють індивідуально-психологічні характеристики особистості, серед яких особливого значення набувають рівень емоційної стабільності, здатність до саморегуляції, адекватність самооцінки, рівень відповідальності та сформованість рефлексивних умінь. Особи з високим рівнем психологічної стійкості (резильєнтності) демонструють більшу здатність до адаптації, гнучкість у прийнятті рішень та ефективніше долають труднощі. Як підкреслюють сучасні дослідники, резильєнтність виступає ключовим ресурсом особистості, що забезпечує її здатність зберігати психологічну рівновагу в умовах стресу та відновлюватися після негативних впливів [28].

Важливим чинником є також попередній життєвий досвід, зокрема досвід подолання складних або кризових ситуацій. Наявність позитивного досвіду вирішення труднощів сприяє формуванню ефективних копінг-стратегій, які дозволяють особистості більш конструктивно реагувати на нові виклики. Як зазначає Н. Панасенко, успішне переживання попередніх криз формує у людини впевненість у власних можливостях та підвищує рівень її адаптивності [31]. Водночас негативний або травматичний досвід може, навпаки, ускладнювати процес подолання нових кризових ситуацій.

Не менш значущими є мотиваційна сфера та система цінностей особистості. Наявність чітко сформульованих життєвих цілей, внутрішньої мотивації до діяльності, а також усвідомлених ціннісних орієнтацій сприяє збереженню внутрішньої цілісності та конструктивному подоланню криз. У таких випадках криза може виступати стимулом для переосмислення життєвих пріоритетів і

подальшого особистісного розвитку. На думку С. Максименка, ціннісно-смилова сфера особистості є важливим регулятором її поведінки в умовах невизначеності та кризових змін [20].

Окрему увагу слід приділити ролі соціальної підтримки як важливого зовнішнього ресурсу. Підтримка з боку колег, керівництва, професійного середовища, а також сім'ї та близьких людей значно знижує рівень стресу, сприяє емоційній стабілізації та підвищує здатність до адаптації. Як зазначає Л. Карамушка, соціально-психологічна підтримка в організації є одним із ключових чинників збереження психічного здоров'я працівників та підвищення їх професійної ефективності в умовах кризи [36].

Варто також підкреслити, що важливу роль відіграють індивідуальні копінг-стратегії, тобто способи подолання стресових і кризових ситуацій. Конструктивні стратегії (пошук рішень, звернення за підтримкою, переоцінка ситуації) сприяють ефективній адаптації, тоді як деструктивні (уникнення, заперечення, агресія) можуть поглиблювати кризовий стан і призводити до дезадаптації.

Таким чином, індивідуально-психологічні чинники визначають не лише характер реагування особистості на кризу, але й ефективність її подолання, швидкість відновлення та можливості подальшого розвитку. Урахування цих чинників є необхідною умовою для побудови ефективної системи психологічної підтримки працівників, спрямованої на збереження їх психічного здоров'я, підвищення адаптаційних можливостей та забезпечення професійної стабільності в умовах кризових викликів.

Отже, психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях проявляються у комплексі емоційних, когнітивних і поведінкових реакцій, які впливають на їх професійну діяльність і психічне благополуччя. Кризові стани часто супроводжуються стресом, тривожністю та професійним вигоранням, що знижує ефективність діяльності та потребує своєчасної психологічної підтримки. Водночас характер переживання кризи значною мірою визначається індивідуально-психологічними особливостями особистості, її ресурсним потенціалом і наявністю соціальної підтримки.

1.3. Теоретичні підходи до психологічної підтримки особистості

Проблема психологічної підтримки особистості в умовах кризових ситуацій є однією з ключових у сучасній психологічній науці та практиці, оскільки вона безпосередньо пов'язана із забезпеченням психічного здоров'я, адаптаційних можливостей та ефективності життєдіяльності людини. У сучасному світі, який характеризується високим рівнем невизначеності, соціально-економічними трансформаціями, інформаційним перевантаженням та воєнними викликами, кількість кризових ситуацій значно зростає, що актуалізує потребу у розробці ефективних механізмів психологічної допомоги та підтримки особистості.

Різноманіття проявів кризових станів – від короточасних емоційних порушень до глибоких особистісних трансформацій – зумовлює необхідність застосування комплексного, інтегративного підходу до психологічної підтримки. Такий підхід передбачає поєднання різних теоретичних концепцій, методів і технологій, що дозволяють враховувати індивідуальні особливості особистості, специфіку її життєвої ситуації та характер кризових переживань. Одновимірне пояснення причин і механізмів кризи виявляється недостатнім, оскільки кризові стани мають багатокomпонентну природу та охоплюють емоційну, когнітивну, поведінкову та ціннісно-смислову сфери особистості [34].

Як зазначає С. Максименко, ефективна психологічна допомога можлива лише за умови інтеграції різних наукових підходів, що дозволяє розглядати особистість як цілісну, багатовимірну систему, здатну до саморозвитку та саморегуляції [48]. Такий інтегративний підхід забезпечує можливість не лише подолання негативних наслідків кризи, але й використання її потенціалу як ресурсу особистісного зростання. Він передбачає врахування як внутрішніх чинників (індивідуально-психологічних особливостей, ресурсів, досвіду), так і зовнішніх умов (соціального середовища, професійного контексту, наявності підтримки).

Крім того, сучасні дослідження підкреслюють необхідність переходу від суто корекційного підходу до превентивного та ресурсно-орієнтованого, що спрямований не лише на усунення наслідків кризи, але й на розвиток психологічної стійкості, формування ефективних копінг-стратегій та підвищення рівня усвідомленості особистості. У цьому контексті психологічна підтримка розглядається як процес, що забезпечує не лише відновлення порушеної рівноваги, але й створює умови для подальшого розвитку особистості.

Таким чином, проблема психологічної підтримки особистості в умовах кризових ситуацій потребує комплексного наукового осмислення та практичної реалізації, що базується на інтеграції різних теоретичних підходів і врахуванні багатовимірної природи людської психіки. Це створює підґрунтя для розробки ефективних моделей допомоги, здатних забезпечити як подолання кризових станів, так і розвиток особистісного потенціалу.

Серед основних теоретичних підходів до психологічної підтримки особистості традиційно виокремлюють психодинамічний, гуманістичний та когнітивно-поведінковий, кожен з яких пропонує власне бачення природи кризових станів, їх механізмів виникнення та шляхів подолання. Зазначені підходи відображають різні наукові парадигми розуміння особистості, що дозволяє розглядати кризу як багатовимірний феномен і забезпечує можливість комплексного впливу на різні аспекти психічного функціонування [55].

Психодинамічний підхід базується на ідеях глибокої психології та розглядає кризу як прояв внутрішніх конфліктів особистості, що мають переважно несвідомий характер. Згідно з цим підходом, джерела кризових станів часто коріняться у неусвідомлених переживаннях, ранньому життєвому досвіді, дитячих травмах і внутрішніх суперечностях між бажаннями, потребами та соціальними вимогами. Кризова ситуація, таким чином, виступає своєрідним «сигналом» про наявність внутрішнього конфлікту, який потребує усвідомлення та опрацювання. Психологічна підтримка у межах психодинамічного підходу спрямована на виявлення прихованих переживань, аналіз внутрішніх конфліктів, їх поступове усвідомлення та інтеграцію у структуру

особистості. Як підкреслюють дослідники, такий підхід дозволяє досягти глибинних змін у особистісній структурі, сприяє підвищенню рівня самосвідомості та формуванню більш гармонійного внутрішнього світу [40].

Гуманістичний підхід акцентує увагу на унікальності кожної особистості, її внутрішньому потенціалі, здатності до саморозвитку та прагненні до самореалізації. У межах цього підходу криза розглядається не лише як проблема, але й як можливість для особистісного зростання, переосмислення життєвих цінностей і відкриття нових смислів. Як зазначає Т. Титаренко, кризові ситуації створюють умови для активізації внутрішніх ресурсів особистості, розвитку рефлексії та формування нових життєвих орієнтирів [35]. Психологічна підтримка у цьому випадку ґрунтується на принципах емпатії, безумовного прийняття, довіри та партнерської взаємодії між психологом і клієнтом. Важливим є створення безпечного психологічного простору, в якому особистість може відкрито виражати свої переживання, усвідомлювати власні потреби та ресурси. Основною метою є сприяння саморозкриттю, розвитку самосвідомості та прийняттю відповідальності за власне життя.

Когнітивно-поведінковий підхід орієнтований на дослідження та зміну неадаптивних моделей мислення і поведінки, які можуть посилювати або підтримувати кризові стани. Відповідно до цього підходу, емоційні труднощі значною мірою зумовлені особливостями інтерпретації подій, а саме когнітивними викривленнями, такими як катастрофізація, узагальнення негативного досвіду, дихотомічне мислення або занижена самооцінка. Психологічна підтримка передбачає ідентифікацію таких викривлень, їх критичне переосмислення та формування більш реалістичних і адаптивних способів мислення. Паралельно здійснюється корекція поведінкових стратегій шляхом формування ефективних моделей реагування на стресові ситуації. Як зазначає О. Кокун, застосування когнітивно-поведінкових методів сприяє розвитку навичок саморегуляції, підвищенню стресостійкості та покращенню адаптаційних можливостей особистості в умовах кризових викликів [47].

Варто підкреслити, що кожен із зазначених підходів має власні переваги і певні обмеження. Психодинамічний підхід забезпечує глибоке розуміння внутрішніх процесів, але потребує тривалого часу; гуманістичний – сприяє розвитку особистісного потенціалу, проте може бути менш структурованим; когнітивно-поведінковий – є ефективним і практично орієнтованим, однак не завжди враховує глибинні особистісні аспекти.

Таким чином, інтеграція різних теоретичних підходів дозволяє забезпечити більш повне і всебічне розуміння кризових станів та підвищити ефективність психологічної підтримки. Комплексне використання їхніх методів і принципів створює підґрунтя для надання допомоги, яка враховує як глибинні особистісні процеси, так і актуальні когнітивно-поведінкові прояви, сприяючи гармонійному розвитку особистості в умовах кризи.

Важливе місце у сучасних дослідженнях психологічної підтримки займають концепції резильєнтності та копінг-стратегій, які розглядають здатність особистості ефективно долати труднощі, адаптуватися до змін і зберігати психічну рівновагу в умовах стресу та невизначеності. Актуальність цих концепцій зумовлена тим, що сучасні кризові виклики вимагають від особистості не лише реакції на складні обставини, але й активного залучення внутрішніх ресурсів для їх подолання [30].

Резильєнтність визначається як інтегративна властивість особистості, що забезпечує її здатність протистояти негативним впливам, зберігати психологічну стійкість і відновлюватися після стресових або травматичних подій. Вона розглядається не як статична риса, а як динамічний процес, що формується упродовж життя під впливом досвіду, соціального середовища та індивідуальних особливостей. Як зазначає Н. Панасенко, резильєнтність може розвиватися завдяки цілеспрямованій психологічній підтримці, що сприяє підвищенню адаптивного потенціалу особистості [41]. До основних компонентів резильєнтності належать оптимістичне ставлення до життя, внутрішній локус контролю, гнучкість мислення, здатність до саморегуляції, ефективна емоційна регуляція, а також соціальна активність і готовність до взаємодії з

іншими. У цьому контексті резильєнтність виступає важливим ресурсом, який дозволяє особистості не лише долати кризу, але й використовувати її як можливість для особистісного розвитку.

Копінг-стратегії розглядаються як сукупність когнітивних, емоційних і поведінкових способів подолання стресових і кризових ситуацій, які можуть мати як усвідомлений, так і неусвідомлений характер. Вони відображають індивідуальний стиль реагування особистості на труднощі та визначають ефективність її адаптації. У науковій літературі традиційно виділяють конструктивні (адаптивні) та деструктивні (неадаптивні) копінг-стратегії. До конструктивних належать проблемно-орієнтовані стратегії (активний пошук рішень, планування дій), емоційно-орієнтовані (регуляція емоційного стану, переоцінка ситуації) та звернення по соціальну підтримку. Деструктивні стратегії включають уникнення проблеми, заперечення, агресивні реакції, самоізоляцію або вживання психоактивних засобів як способу зниження напруження. Як підкреслюють дослідники, ефективність подолання криз значною мірою залежить від здатності особистості усвідомлено обирати та використовувати адаптивні копінг-стратегії, що сприяють збереженню психологічної рівноваги та підвищенню рівня самоконтролю [43].

Важливо підкреслити, що резильєнтність і копінг-стратегії перебувають у тісному взаємозв'язку: високий рівень резильєнтності сприяє вибору більш ефективних стратегій подолання труднощів, тоді як систематичне використання конструктивних копінг-стратегій, у свою чергу, зміцнює психологічну стійкість особистості. У цьому контексті психологічна підтримка повинна бути спрямована не лише на подолання актуального кризового стану, але й на розвиток внутрішніх ресурсів, формування навичок саморегуляції та розширення репертуару адаптивних способів реагування.

Таким чином, розвиток резильєнтності та формування ефективних копінг-стратегій виступають ключовими завданнями психологічної підтримки, оскільки вони забезпечують підвищення адаптаційного потенціалу особистості, її здатність до самовідновлення та ефективного функціонування в умовах

кризових викликів. Це, у свою чергу, створює передумови для не лише подолання кризових ситуацій, але й досягнення особистісного зростання та професійної стійкості.

Соціальна підтримка виступає одним із ключових чинників ефективного подолання кризових ситуацій і розглядається як важливий зовнішній ресурс особистості, що забезпечує її психологічну стабільність та адаптацію до складних умов життєдіяльності. У сучасних дослідженнях вона трактується як багатовимірний феномен, що охоплює систему міжособистісних взаємодій, у межах яких особистість отримує допомогу, розуміння, прийняття та необхідні ресурси для подолання труднощів. Соціальна підтримка включає емоційну (співпереживання, підтримка, прийняття), інформаційну (поради, рекомендації, надання необхідної інформації) та інструментальну (конкретна допомога у вирішенні проблем) складові, кожна з яких відіграє важливу роль у процесі адаптації до кризових ситуацій [57].

Як зазначає Л. Карамушка, соціальна підтримка в організаційному середовищі є одним із провідних чинників збереження психічного здоров'я працівників, оскільки вона сприяє зниженню рівня стресу, підвищенню задоволеності працею та зміцненню позитивного психологічного клімату в колективі [36]. Підтримка з боку керівництва проявляється у створенні сприятливих умов праці, відкритості до комунікації, справедливому ставленні та визнанні професійних досягнень працівників. У свою чергу, підтримка колег сприяє формуванню відчуття приналежності до групи, взаємодовіри та взаємодопомоги, що особливо важливо в умовах підвищеного стресу. Не менш значущою є підтримка з боку сім'ї та близьких людей, яка забезпечує емоційну стабільність та відновлення внутрішніх ресурсів особистості.

Важливо підкреслити, що ефективність соціальної підтримки залежить не лише від її наявності, але й від суб'єктивного сприйняття особистістю цієї підтримки. Відчуття того, що людина не залишається наодинці зі своїми труднощами, сприяє зниженню рівня тривожності, підвищенню впевненості у власних силах і формуванню більш оптимістичного ставлення до ситуації. У

цьому контексті соціальна підтримка виконує не лише компенсаторну, але й превентивну функцію, запобігаючи розвитку негативних психоемоційних станів.

Особливу роль соціальна підтримка відіграє в умовах тривалих або хронічних криз, коли внутрішні ресурси особистості поступово виснажуються. У таких ситуаціях саме соціальне оточення стає важливим джерелом відновлення психологічної рівноваги, допомагає зменшити відчуття ізоляції та безпорадності, а також стимулює активність у подоланні труднощів. Крім того, соціальна підтримка сприяє формуванню конструктивних копінг-стратегій, оскільки взаємодія з іншими людьми дозволяє отримати нові способи вирішення проблем і розширити власний поведінковий репертуар.

Водночас недостатній рівень соціальної підтримки або її відсутність можуть значно ускладнювати перебіг кризових станів, сприяючи розвитку емоційного виснаження, тривожності, депресивних проявів та професійного вигорання. Це підкреслює необхідність створення в організаціях сприятливого соціально-психологічного середовища, яке забезпечує підтримку працівників на різних рівнях взаємодії [28].

Отже, соціальна підтримка є невід'ємною складовою психологічної допомоги, що забезпечує ефективну адаптацію особистості до кризових умов, сприяє збереженню її психічного здоров'я та виступає важливим ресурсом подолання труднощів. Її інтеграція у систему психологічної підтримки працівників дозволяє підвищити їхню стресостійкість, зміцнити психологічний клімат у колективі та забезпечити стабільність професійної діяльності в умовах кризових викликів.

Таким чином, теоретичні підходи до психологічної підтримки особистості охоплюють широкий спектр наукових концепцій, серед яких провідне місце займають психодинамічний, гуманістичний та когнітивно-поведінковий підходи. Сучасні концепції резильєнтності та копінг-стратегій підкреслюють активну роль особистості у подоланні криз, а соціальна підтримка виступає важливим зовнішнім ресурсом адаптації. Інтеграція

зазначених підходів створює підґрунтя для розробки ефективних моделей психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

1.4. Організаційно-психологічні засади, функції та методи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях

Психологічна підтримка працівників в організаційному контексті є важливою складовою сучасної системи управління персоналом, спрямованою на збереження психічного здоров'я, забезпечення ефективності професійної діяльності та підвищення адаптаційних можливостей працівників в умовах кризових викликів. У сучасному соціально-економічному середовищі, яке характеризується нестабільністю, невизначеністю та підвищеним рівнем стресогенності, організації змушені приділяти особливу увагу створенню системи психологічної підтримки персоналу. Як зазначає Л. Карамушка, психологічне благополуччя працівників є одним із ключових факторів ефективного функціонування організації та її конкурентоспроможності [41].

Психологічна підтримка в організації розглядається як системний, багаторівневий і цілеспрямований процес надання допомоги працівникам, спрямований на профілактику, подолання та корекцію кризових станів, а також на розвиток їхніх особистісних і професійних ресурсів. Вона виступає важливим елементом сучасної організаційної політики, орієнтованої на збереження психічного здоров'я персоналу, підвищення його працездатності та забезпечення ефективного функціонування організації в умовах нестабільності.

Особливістю психологічної підтримки є її комплексний характер, що передбачає реалізацію заходів на різних рівнях: індивідуальному (робота з окремим працівником), груповому (взаємодія у межах колективу) та організаційному (формування сприятливого соціально-психологічного середовища). Такий підхід дозволяє враховувати як особистісні особливості працівників,

так і специфіку професійної діяльності та організаційної культури. Як зазначають дослідники, системність психологічної підтримки забезпечує її ефективність і сприяє формуванню стійких адаптаційних механізмів у працівників [34].

Основними функціями психологічної підтримки є:

- діагностична функція, яка передбачає своєчасне виявлення психоемоційних станів працівників, рівня стресу, тривожності, емоційного виснаження та інших показників психологічного благополуччя. Вона реалізується через використання психодіагностичних методик, спостереження, бесід і анкетування, що дозволяє визначити актуальні проблеми та потреби персоналу;

- профілактична функція, спрямована на запобігання розвитку негативних психічних станів, таких як хронічний стрес, тривожність, депресивні прояви та професійне вигорання. Вона включає проведення тренінгів зі стрес-менеджменту, розвиток навичок саморегуляції, формування позитивного психологічного клімату та підтримку здорового способу життя;

- корекційна функція, яка полягає у подоланні вже наявних психологічних труднощів, нормалізації емоційного стану та відновленні психологічної рівноваги працівників. Вона реалізується через індивідуальне консультування, психотерапевтичні методи, кризове втручання та інші форми психологічної допомоги;

- розвивальна функція, що передбачає формування та розвиток особистісних ресурсів працівників, зокрема психологічної стійкості (резильєнтності), адаптивності, емоційної компетентності, навичок ефективної комунікації та конструктивних копінг-стратегій. Ця функція спрямована на підвищення здатності особистості самостійно долати труднощі та ефективно функціонувати в умовах змін;

- консультативна функція, яка реалізується через надання індивідуальної психологічної допомоги, спрямованої на усвідомлення проблем, пошук рішень, підтримку у прийнятті рішень та формування нових стратегій поведінки [11; 17; 24; 32; 34; 44].

Варто зазначити, що зазначені функції психологічної підтримки не існують ізольовано, а перебувають у тісному взаємозв'язку, доповнюючи одна одну та забезпечуючи комплексний вплив на особистість працівника. Їх реалізація дозволяє не лише реагувати на кризові ситуації, але й попереджати їх виникнення, формуючи у працівників готовність до ефективного подолання труднощів.

Таким чином, психологічна підтримка в організації виступає не лише як реакція на кризові ситуації, але й як стратегічний ресурс розвитку персоналу та організації в цілому. Вона сприяє підвищенню адаптаційних можливостей працівників, збереженню їх психічного здоров'я, зміцненню психологічного клімату та забезпеченню стабільності й ефективності професійної діяльності в умовах кризових викликів.

Важливу роль у забезпеченні ефективної психологічної підтримки в організації відіграють керівник та організаційний психолог, діяльність яких має взаємодоповнювальний характер і спрямована на створення умов для збереження психічного здоров'я працівників та підвищення їх адаптаційних можливостей у кризових ситуаціях. Узгоджена взаємодія цих суб'єктів дозволяє забезпечити комплексний підхід до психологічної підтримки, що охоплює як управлінський, так і професійно-психологічний рівні впливу.

Керівник виступає ключовою фігурою у формуванні психологічного середовища організації, оскільки саме він визначає стиль управління, характер комунікації, систему взаємин у колективі та загальний психологічний клімат. Від рівня його емоційної компетентності, здатності до емпатії, підтримки та конструктивної взаємодії з підлеглими залежить психологічний комфорт працівників, їх мотивація та готовність до подолання труднощів. Як підкреслює Л. Карамушка, у кризових умовах керівник має поєднувати управлінські та підтримувальні функції, забезпечуючи стабільність, визначеність і впевненість у колективі, що є важливим фактором зниження рівня тривожності та стресу [45].

Крім того, ефективний керівник сприяє створенню відкритого комунікативного простору, у якому працівники мають можливість висловлювати свої думки, обговорювати проблеми та отримувати необхідну підтримку.

Важливим аспектом його діяльності є також своєчасне реагування на ознаки психоемоційного виснаження працівників, попередження конфліктів і формування культури взаємоповаги та довіри в колективі. Таким чином, керівник виступає не лише як організатор діяльності, але й як важливий агент психологічної стабілізації в умовах кризи.

Організаційний психолог, у свою чергу, здійснює професійну діяльність, спрямовану на забезпечення психологічного супроводу працівників, що включає діагностику їх психоемоційного стану, індивідуальне та групове консультування, психопрофілактику, а також розробку і впровадження програм психологічної підтримки. Як зазначає О. Кокун, психологічний супровід професійної діяльності сприяє підвищенню ефективності праці, зниженню рівня стресу та розвитку адаптаційних можливостей особистості [52].

Важливим напрямом діяльності організаційного психолога є також проведення тренінгових програм, спрямованих на розвиток стресостійкості, емоційної регуляції, комунікативних навичок і конструктивних копінг-стратегій. Крім того, психолог бере участь у формуванні сприятливого психологічного клімату, здійснює моніторинг стану колективу, консультує керівництво з питань управління персоналом та розробляє рекомендації щодо підвищення ефективності взаємодії в організації.

Особливої значущості набуває діяльність організаційного психолога в умовах кризових ситуацій, коли зростає потреба у своєчасній діагностиці, кризовому втручанні та психологічній підтримці працівників. У таких умовах психолог виступає як фахівець, що забезпечує стабілізацію психоемоційного стану персоналу та сприяє відновленню їх ресурсного потенціалу.

Таким чином, ефективна психологічна підтримка в організації можлива лише за умови тісної взаємодії керівника та організаційного психолога, які спільно створюють умови для подолання кризових станів, розвитку особистісних ресурсів працівників та забезпечення стабільності функціонування організації.

Психологічний клімат у колективі є одним із ключових соціально-психологічних чинників, що визначає ефективність подолання кризових ситуацій та загальний рівень функціонування організації. Він відображає систему міжособистісних взаємин, емоційних настроїв, ціннісних орієнтацій і норм взаємодії, які формуються у процесі спільної діяльності працівників. У контексті кризових умов психологічний клімат набуває особливого значення, оскільки виступає важливим ресурсом підтримки особистості та фактором стабілізації її психоемоційного стану [43].

Сприятливий психологічний клімат характеризується довірою між членами колективу, взаємоповагою, відкритістю у спілкуванні, готовністю до співпраці, підтримкою та згуртованістю. У таких умовах створюється атмосфера психологічної безпеки, в якій працівники можуть вільно висловлювати свої думки, обговорювати проблеми та отримувати допомогу. Як зазначає С. Максименко, позитивне соціально-психологічне середовище сприяє підвищенню адаптаційних можливостей особистості, зниженню рівня тривожності та психоемоційного напруження, а також активізації внутрішніх ресурсів [3]. У результаті працівники демонструють більшу стійкість до стресу, ефективніше долають труднощі та зберігають продуктивність діяльності навіть у складних умовах [65].

Важливо підкреслити, що сприятливий психологічний клімат виконує не лише підтримувальну, але й превентивну функцію, оскільки знижує ймовірність виникнення конфліктів, емоційного виснаження та професійного вигорання. Він сприяє формуванню відчуття приналежності до колективу, підвищує рівень задоволеності працею та зміцнює мотивацію до діяльності. У таких умовах соціальна підтримка стає доступним ресурсом, який допомагає працівникам ефективно справлятися з кризовими викликами.

Натомість несприятливий психологічний клімат, що характеризується конфліктністю, недовірою, напруженістю у взаєминах, конкуренцією та відсутністю підтримки, може суттєво ускладнювати перебіг кризових станів. У таких умовах підвищується рівень тривожності, зростає психоемоційне

напруження, знижується ефективність комунікації та взаємодії. Це, у свою чергу, сприяє розвитку емоційного виснаження, професійного вигорання та дезадаптації працівників. Як наслідок, погіршується не лише психологічний стан персоналу, але й загальна ефективність діяльності організації [63].

Таким чином, психологічний клімат у колективі виступає важливим ресурсом подолання кризових ситуацій, оскільки він безпосередньо впливає на емоційний стан, поведінку та адаптаційні можливості працівників. Створення та підтримка сприятливого соціально-психологічного середовища є одним із пріоритетних завдань організації, що забезпечує підвищення стійкості персоналу до кризових викликів і сприяє ефективному функціонуванню в умовах змін.

Психологічна підтримка працівників реалізується через різноманітні методи та форми роботи, що забезпечують комплексний, системний вплив на особистість, її емоційну, когнітивну та поведінкову сфери. Ефективність такої підтримки визначається не лише різноманітністю застосовуваних методів, але й їх доцільним поєднанням відповідно до індивідуальних особливостей працівників, специфіки професійної діяльності та характеру кризових ситуацій.

Однією з найбільш поширених і ефективних форм психологічної допомоги є індивідуальне консультування, яке дозволяє здійснювати глибокий аналіз проблемної ситуації з урахуванням індивідуального досвіду, особистісних характеристик та актуального психоемоційного стану працівника. У процесі консультування створюється безпечний психологічний простір, у якому особистість може відкрито виражати свої переживання, усвідомлювати причини труднощів і знаходити шляхи їх подолання. Основними завданнями індивідуального консультування є зниження рівня тривожності, відновлення емоційної рівноваги, актуалізація внутрішніх ресурсів і формування ефективних стратегій поведінки в кризових умовах. Така форма роботи є особливо важливою у випадках глибоких особистісних переживань або складних життєвих ситуацій, що потребують конфіденційного та індивідуалізованого підходу [5].

Значне місце у системі психологічної підтримки займають групові форми роботи, зокрема тренінги, групи підтримки та психоедукаційні програми. Вони сприяють розвитку комунікативних навичок, формуванню навичок ефективної взаємодії, підвищенню рівня згуртованості колективу та створенню атмосфери взаємної підтримки. Як зазначає О. Бондарчук, групова взаємодія виступає важливим фактором соціальної підтримки, оскільки дозволяє учасникам обмінюватися досвідом, отримувати емоційну підтримку та відчувати приналежність до колективу [4]. Крім того, групові форми роботи сприяють зниженню відчуття ізольованості, підвищують рівень довіри та стимулюють розвиток конструктивних копінг-стратегій.

Особливе значення в умовах кризових ситуацій має кризове втручання, яке передбачає оперативну психологічну допомогу у випадках гострої дезадаптації, сильного стресу або травматичних переживань. Його основною метою є стабілізація емоційного стану, зниження рівня психоемоційного напруження, відновлення здатності до раціонального мислення та запобігання розвитку тяжких психологічних наслідків. Як зазначає Т. Титаренко, своєчасне кризове втручання дозволяє активізувати внутрішні ресурси особистості, сприяє її психологічному відновленню та попереджає розвиток дезадапційних станів [55]. Важливою особливістю цього виду допомоги є її швидкість, доступність і спрямованість на актуальні потреби особистості.

Важливим напрямом психологічної підтримки є також психопрофілактика, яка має превентивний характер і спрямована на попередження розвитку негативних психоемоційних станів. Вона включає формування навичок саморегуляції, розвиток стресостійкості, емоційної компетентності, а також навчання ефективним методам подолання труднощів. Особливе значення у цьому контексті має розвиток емоційного інтелекту, який, за Д. Гоулманом, забезпечує здатність особистості усвідомлювати власні емоції, керувати ними та ефективно взаємодіяти з іншими людьми в умовах стресу та невизначеності [36].

Слід зазначити, що максимальна ефективність психологічної підтримки досягається за умови інтеграції різних методів і форм роботи, що дозволяє

забезпечити комплексний вплив на особистість працівника. Поєднання індивідуальних і групових форм, кризового втручання та психопрофілактичних заходів створює умови для своєчасного реагування на кризові стани, розвитку внутрішніх ресурсів та підвищення адаптаційних можливостей особистості.

Таким чином, різноманіття методів і форм психологічної підтримки забезпечує її гнучкість і ефективність, дозволяє враховувати індивідуальні особливості працівників та специфіку кризових ситуацій, що є важливою умовою збереження психічного здоров'я та забезпечення стабільної професійної діяльності.

Отже, психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях є комплексною системою, що поєднує організаційні, соціально-психологічні та індивідуальні компоненти. Вона реалізується через різноманітні методи та форми роботи, передбачає активну участь керівника та психолога, а також базується на створенні сприятливого психологічного клімату. Такий підхід забезпечує не лише подолання кризових станів, але й сприяє розвитку психологічної стійкості, підвищенню адаптаційних можливостей і професійної ефективності працівників.

Висновки до першого розділу

У результаті теоретичного аналізу проблеми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях встановлено, що криза є складним, багатовимірним психологічним феноменом, який виникає внаслідок порушення рівноваги між особистістю та середовищем і потребує переосмислення життєвого досвіду та формування нових стратегій поведінки. Криза має амбівалентний характер, оскільки може виступати як фактором ризику, що призводить до дезадаптації та психоемоційних порушень, так і ресурсом особистісного зростання та розвитку .

Існує різноманіття видів криз (життєві, вікові, професійні, організаційні, соціальні, травматичні), які відрізняються за причинами виникнення, змістом і особливостями перебігу, проте в реальному житті часто взаємопов'язані та взаємно посилюють одна одну. Особливості кризових станів у дорослих зумовлені сформованістю особистості, соціальними ролями та відповідальністю, що визначає їх екзистенційний характер, інтенсивність переживань і потребу в мобілізації внутрішніх ресурсів.

Психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях проявляються у комплексі емоційних, когнітивних і поведінкових реакцій, які перебувають у взаємозв'язку та впливають на ефективність професійної діяльності. Кризові стани часто супроводжуються стресом, тривожністю та професійним вигоранням, що знижує працездатність, ускладнює прийняття рішень і погіршує міжособистісні взаємини в колективі.

Характер переживання кризи є індивідуально зумовленим і залежить від особистісних характеристик, рівня резильєнтності, попереднього досвіду подолання труднощів, мотиваційно-ціннісної сфери та наявності соціальної підтримки. Важливу роль відіграють копінг-стратегії, які визначають ефективність адаптації особистості до кризових умов.

Проаналізовано основні теоретичні підходи до психологічної підтримки особистості, серед яких психодинамічний, гуманістичний та когнітивно-поведінковий. Доведено, що кожен із них розкриває різні аспекти кризових станів і пропонує специфічні методи допомоги, а їх інтеграція забезпечує більш комплексний і ефективний підхід до психологічної підтримки. Значну роль у сучасних дослідженнях відіграють концепції резильєнтності та копінг-стратегій, які акцентують увагу на активній ролі особистості у подоланні труднощів, а також соціальна підтримка як важливий зовнішній ресурс адаптації.

Психологічна підтримка працівників в організаційному контексті є системним і багаторівневим процесом, який реалізується через діагностичну,

профілактичну, корекційну, розвивальну та консультативну функції. Її ефективність забезпечується взаємодією керівника та організаційного психолога, а також створенням сприятливого психологічного клімату, що виступає важливим ресурсом подолання кризових ситуацій.

Найбільш ефективними формами психологічної підтримки є індивідуальне консультування, групові методи роботи, кризове втручання та психопрофілактика, які забезпечують комплексний вплив на особистість і сприяють розвитку її адаптаційних можливостей.

Отже, теоретичний аналіз проблеми дозволяє зробити висновок про необхідність комплексного, інтегративного підходу до організації психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, що враховує як індивідуально-психологічні особливості особистості, так і організаційні умови її діяльності. Це створює наукове підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження та розробки ефективних програм психологічної підтримки персоналу.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЕМОЦІЙНИХ СТАНІВ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Організація та методики дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях

Емпіричне дослідження психологічних особливостей працівників у кризових ситуаціях було проведено на базі Приватного вищого навчального закладу «Університет сучасних знань». Вибір саме цього закладу зумовлений можливістю дослідити особливості психоемоційного стану працівників в умовах сучасних соціальних викликів, зокрема в ситуації тривалої суспільної нестабільності та воєнного стану.

У дослідженні взяли участь 48 працівників закладу, серед яких були представники адміністративного та науково-педагогічного персоналу. Така вибірка дозволила отримати узагальнене уявлення про психоемоційні стани працівників, які виконують професійні обов'язки в умовах підвищеного стресу та невизначеності.

Метою емпіричного дослідження було вивчення психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях, а також визначення особливостей їх реагування на стресові фактори та потреб у психологічній підтримці. У межах дослідження особлива увага приділялася таким проявам, як рівень тривожності, стресу, емоційного виснаження та загального психологічного напруження.

Кризова ситуація у даному дослідженні розглядається як сукупність обставин, що порушують звичний спосіб життєдіяльності та викликають значне психоемоційне напруження. У сучасних умовах для працівників закладів освіти такою кризовою ситуацією є воєнний стан, який супроводжується постійною загрозою безпеці, повітряними тривогами, інформаційною напругою та необхідністю поєднувати професійну діяльність

із переживанням особистісних труднощів.

Зокрема, часті сигнали повітряної тривоги, необхідність переривання робочого процесу, перебування в укриттях, а також постійне очікування небезпеки формують підвищений рівень тривожності, напруження та емоційного виснаження. Такі умови значно ускладнюють виконання професійних обов'язків, знижують концентрацію уваги, впливають на прийняття рішень і загальну ефективність діяльності.

Крім того, кризові умови супроводжуються інформаційним перевантаженням, впливом негативних новин, переживанням за власну безпеку та безпеку близьких, що додатково посилює психоемоційне напруження. У таких обставинах працівники змушені постійно адаптуватися до змін, мобілізувати внутрішні ресурси та шукати ефективні способи подолання стресу [35].

Таким чином, обраний контекст дослідження дозволяє розглядати психоемоційні стани працівників як результат впливу комплексних кризових факторів, що поєднують як професійні, так і соціально-психологічні аспекти. Це створює підґрунтя для подальшого аналізу рівня стресу, тривожності та інших психологічних показників, а також визначення потреб у психологічній підтримці.

Емпіричне дослідження психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях здійснювалося поетапно та включало три взаємопов'язані етапи, що забезпечили цілісність і логічну послідовність наукового пошуку.

Перший етап – підготовчо-організаційний. На цьому етапі було визначено мету та завдання дослідження, уточнено об'єкт і предмет наукового пошуку. Здійснено теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження, що дозволило обґрунтувати вибір основних психологічних показників, які підлягали емпіричному вивченню. Крім того, було сформовано вибірку досліджуваних, визначено базу проведення дослідження, а також підібрано адекватний психодіагностичний інструментарій відповідно до мети роботи. На цьому ж етапі було розроблено процедуру проведення дослідження та підготовлено необхідні матеріали (анкети, бланки методик, інструкції для

респондентів).

Другий етап – емпіричний (констатувальний). Цей етап передбачав безпосереднє проведення психодіагностичного дослідження серед працівників. Було організовано та проведено опитування з використанням обраних методик, що дозволило зібрати первинні емпіричні дані щодо рівня тривожності, стресостійкості та суб'єктивного благополуччя працівників у кризових умовах. Дослідження проводилося з дотриманням етичних принципів (добровільність участі, конфіденційність, інформованість респондентів). Отримані результати були систематизовані для подальшої обробки.

Третій етап – аналітико-узагальнювальний. На даному етапі здійснювалася обробка та аналіз отриманих результатів із використанням кількісних і якісних методів. Було проведено узагальнення даних, їх інтерпретацію та виявлення основних тенденцій у психоемоційних станах працівників. Також встановлювалися взаємозв'язки між досліджуваними показниками, формувалися висновки та визначалися напрями психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях. Результати дослідження стали основою для подальших практичних рекомендацій.

Таким чином, поетапна організація емпіричного дослідження забезпечила його наукову обґрунтованість, системність і достовірність отриманих результатів.

Для досягнення мети емпіричного дослідження та вирішення поставлених завдань було підібрано комплекс психодіагностичних методик, які дозволяють всебічно дослідити психоемоційні стани працівників у кризових ситуаціях, а також оцінити рівень їх адаптаційних можливостей і психологічного благополуччя.

Добір психодіагностичного інструментарію здійснювався з урахуванням валідності, надійності методик, їх відповідності меті дослідження та можливості застосування у професійному середовищі. Обрані методики дозволяють оцінити ключові показники, що характеризують психологічний стан особистості в умовах стресу, зокрема рівень тривожності, стресостійкості

і суб'єктивне благополуччя.

Зокрема, у дослідженні були використані такі методики:

– методика вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова), яка дає можливість визначити рівень особистісної тривожності як одного з основних показників психоемоційного напруження. Вона дозволяє виявити схильність особистості до переживання тривоги, внутрішнього напруження та емоційної нестабільності [39];

– методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге), спрямована на оцінку рівня стресового навантаження, що переживає особистість у зв'язку з життєвими подіями. Вона дозволяє визначити здатність працівників протистояти стресу, а також рівень їх адаптації до змінних і кризових умов [18];

– методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» (адаптація: Л. Карамушка, К. Терещенко, О. Креденцер), яка використовується для комплексної оцінки суб'єктивного благополуччя особистості та включає такі компоненти, як психологічне благополуччя, фізичний стан і якість міжособистісних відносин [39] (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Психодіагностичний інструментарій дослідження психоемоційних станів
працівників у кризових ситуаціях

Назва методики	Автор(и), адаптація	Мета застосування	Показники
Методика вимірювання рівня тривожності Тейлора [39]	Дж. Тейлор, адаптація Т. Немчинова	Визначення рівня особистісної тривожності	Рівень тривожності, психоемоційне напруження
Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації [18]	Т. Холмс, Р. Раге	Оцінка рівня стресового навантаження та адаптації	Стресостійкість, рівень життєвого стресу
Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі (BBC-SWB) [39]	Р. Pontin та ін., адаптація Л. Карамушки, К. Терещенко, О. Креденцер	Комплексна оцінка суб'єктивного благополуччя	Психологічне благополуччя

Використання зазначеного психодіагностичного інструментарію забезпечило можливість комплексного аналізу психоемоційного стану працівників у кризових умовах, виявлення рівня їх тривожності, стресостійкості та суб'єктивного благополуччя, а також дозволило визначити основні напрями психологічної підтримки.

Таким чином, обраний інструментарій є достатнім і адекватним для досягнення мети дослідження та забезпечує надійність отриманих результатів.

Проаналізуємо методики дослідження.

Методика вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова) є широко апробованим психодіагностичним інструментом, що дозволяє оцінити рівень особистісної тривожності як стійкої індивідуально-психологічної характеристики.

Тривожність у межах цієї методики розглядається як схильність особистості до переживання станів тривоги, напруження, занепокоєння та внутрішнього дискомфорту навіть у ситуаціях, які об'єктивно не є загрозливими. В умовах кризових ситуацій, зокрема воєнного стану, підвищений рівень тривожності є одним із найбільш характерних проявів психоемоційного реагування особистості, що обумовлює доцільність використання даної методики.

Методика включає 50 тверджень, які відображають різні аспекти психоемоційного стану особистості, зокрема соматичні прояви тривожності (порушення сну, серцебиття, потовиділення), емоційні реакції (страх, напруження, занепокоєння), когнітивні особливості (труднощі концентрації уваги, негативні очікування), а також поведінкові прояви (уникнення, підвищена чутливість, дратівливість).

Досліджуванам пропонується ознайомитися з кожним твердженням та визначити, наскільки воно відповідає їхньому стану, використовуючи дихотомічну шкалу відповідей («так» або «ні»). Такий формат дозволяє швидко отримати узагальнену оцінку рівня тривожності та забезпечує зручність проведення дослідження в умовах обмеженого часу.

Важливою особливістю методики є те, що вона враховує як прямі, так і зворотні твердження, що підвищує точність результатів і зменшує вплив соціально бажаних відповідей. Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів, що відповідають проявам тривожності: кожна відповідь оцінюється в 1 бал відповідно до ключа (позитивні відповіді на тривожні твердження та негативні – на нетривожні).

Загальна сума балів дозволяє визначити рівень тривожності досліджуваного за такими показниками: низький, середній (з тенденцією до низького або високого), високий та дуже високий. Отримані результати дають змогу не лише кількісно оцінити рівень тривожності, але й зробити висновки щодо психоемоційного стану особистості, її адаптаційних можливостей та потреби у психологічній підтримці.

Застосування методики вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова) у межах даного дослідження дозволило виявити ступінь психоемоційного напруження працівників, що є важливим показником їх психологічного стану в умовах кризових ситуацій. Отримані результати стали основою для подальшого аналізу та розробки рекомендацій щодо надання психологічної підтримки.

Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге) є однією з найбільш відомих і валідних у дослідженні впливу життєвих подій на психоемоційний стан особистості. Вона ґрунтується на положенні про те, що рівень стресу визначається не лише суб'єктивними особливостями людини, а й об'єктивною кількістю та інтенсивністю стресогенних подій, які відбуваються у її житті. Як встановили автори методики, саме накопичення таких подій формує загальний рівень стресового навантаження та впливає на фізичне і психічне здоров'я особистості.

Методика являє собою спеціально розроблену шкалу життєвих подій, у якій кожній події відповідає певна кількість балів залежно від ступеня її стресогенності. До переліку включено як негативні події (втрата близьких, хвороба, звільнення з роботи), так і позитивні або нейтральні (одруження,

народження дитини, відпустка), що підкреслює важливість будь-яких змін у житті як потенційних джерел стресу.

Досліджуваним пропонується пригадати події, які відбувалися у їхньому житті протягом останнього року або двох років, та підрахувати загальну кількість балів відповідно до представленої шкали. У разі повторення певної події її баловий показник множить на кількість повторень. Отриманий сумарний показник дозволяє визначити рівень стресового навантаження та зробити висновки щодо ступеня стресостійкості особистості.

Особливістю методики є її спрямованість на кількісне вимірювання стресу, що забезпечує об'єктивність отриманих результатів та можливість їх порівняння між різними групами досліджуваних. Водночас вона дозволяє оцінити рівень соціальної адаптації, оскільки здатність ефективно справлятися з життєвими змінами є важливим показником адаптаційного потенціалу особистості.

Інтерпретація результатів здійснюється на основі сумарної кількості балів: низькі значення свідчать про високий рівень стресостійкості, тоді як високі показники вказують на значне стресове навантаження та підвищений ризик розвитку психоемоційних і психосоматичних порушень. Зокрема, перевищення порогу у 300 балів може свідчити про високу вразливість до стресу та потребу у психологічній підтримці.

Застосування даної методики у дослідженні дозволило оцінити рівень стресового навантаження працівників в умовах кризових ситуацій, зокрема в умовах воєнного стану, що супроводжується постійною напругою, невизначеністю та частими стресогенними подіями. Отримані результати дали змогу виявити групи працівників із підвищеним рівнем стресу та визначити необхідність впровадження заходів психологічної підтримки.

Таким чином, методика Т. Холмс і Р. Раге є ефективним інструментом для дослідження стресостійкості та соціальної адаптації особистості, що дозволяє отримати об'єктивні дані про вплив кризових факторів на психоемоційний стан працівників.

Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» (адаптація: Л. Карамушка, К. Терещенко, О. Креденцер) є сучасним психодіагностичним інструментом, спрямованим на визначення загального рівня суб'єктивного благополуччя особистості як інтегрального показника її психічного здоров'я та якості життя. У контексті дослідження психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях дана методика є особливо цінною, оскільки дозволяє оцінити не лише негативні стани (стрес, тривожність), але й позитивні аспекти функціонування особистості.

Методика базується на уявленні про суб'єктивне благополуччя як багатовимірний конструкт, що включає когнітивні, емоційні та соціальні компоненти. Вона складається з трьох основних субшкал:

- психологічне благополуччя, яке відображає рівень внутрішньої гармонії, здатність особистості контролювати власне життя, наявність життєвих цілей, оптимізм, впевненість у собі та прагнення до саморозвитку;
- фізичне здоров'я та благополуччя, що характеризує задоволеність фізичним станом, якістю сну, рівнем працездатності, активності, а також відсутністю виражених симптомів тривоги та депресії;
- стосунки, які відображають якість міжособистісних взаємин, рівень соціальної підтримки, комфортність спілкування та задоволеність особистими і сімейними відносинами.

Методика містить 24 твердження, що охоплюють зазначені сфери життєдіяльності, і передбачає використання 5-бальної шкали оцінювання, що варіюється від «зовсім ні» до «надзвичайно сильно». Такий формат дозволяє отримати більш диференційовані результати та підвищує точність вимірювання.

Досліджуванам пропонується оцінити ступінь задоволеності різними аспектами свого життя, що дає змогу визначити як загальний рівень суб'єктивного благополуччя, так і окремі його складові. Важливою особливістю методики є наявність як прямих, так і зворотних пунктів (зокрема, пункт 4), що підвищує надійність результатів.

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку сумарних балів за кожною субшкалою та загального показника. Отримані результати інтерпретуються відповідно до визначених нормативних значень, що дозволяє віднести рівень суб'єктивного благополуччя до низького, середнього або високого.

Застосування методики «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» у даному дослідженні дозволило отримати цілісне уявлення про психологічний стан працівників в умовах кризових ситуацій, оцінити рівень їх задоволеності різними сферами життя, а також виявити ресурси та ризики, пов'язані з їх адаптацією до стресових умов.

Таким чином, використання даної методики забезпечило можливість комплексного аналізу суб'єктивного благополуччя працівників та доповнило результати інших психодіагностичних методик, що сприяло більш глибокому розумінню особливостей їх психоемоційного стану.

2.2. Аналіз результатів дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях

У ході емпіричного дослідження було здійснено аналіз результатів психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях. Особлива увага приділялася рівню тривожності як одному з ключових показників психологічного стану особистості в умовах підвищеного стресу, спричиненого воєнним станом, повітряними тривогами та загальною нестабільністю.

На основі використання методики вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова) було отримано результати, які дозволяють оцінити рівень тривожності працівників та визначити особливості їх психоемоційного реагування на кризові умови.

Аналіз отриманих даних показав, що значна частина досліджуваних має підвищений рівень тривожності. Зокрема, дуже високий рівень

тривожності виявлено у 25% працівників, що свідчить про наявність вираженого психоемоційного напруження, постійного відчуття тривоги та внутрішнього дискомфорту. Такі показники можуть бути пов'язані з впливом тривалих стресогенних факторів, зокрема умов воєнного стану (рис. 2.1).



Рис. 2.1 Рівні тривожності працівників за методикою вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова)

Високий рівень тривожності зафіксовано у 35% респондентів, що вказує на значне напруження, підвищену чутливість до стресових ситуацій, схильність до переживання тривоги та невпевненості. Дана категорія працівників також потребує психологічної підтримки та профілактики емоційного виснаження.

Середній рівень тривожності з тенденцією до високого виявлено у 20% досліджуваних, що характеризує нестабільний психоемоційний стан, який може змінюватися залежно від зовнішніх обставин та рівня навантаження.

Разом з тим, середній рівень тривожності з тенденцією до низького мають 15% працівників, що свідчить про відносно стабільний психоемоційний стан та здатність до адаптації в умовах кризи.

Найменша частка досліджуваних – 5% – характеризується низьким рівнем тривожності, що може свідчити про високий рівень психологічної стійкості, ефективні копінг-стратегії та здатність контролювати власний емоційний стан.

Отримані результати загалом свідчать про те, що більшість працівників перебуває у стані підвищеної тривожності, що обумовлює необхідність впровадження системи психологічної підтримки в організації.

Таким чином, результати дослідження свідчать про домінування високих показників тривожності серед працівників, що є наслідком впливу кризових умов і вимагає цілеспрямованої психологічної підтримки.

У межах емпіричного дослідження було здійснено аналіз рівня стресостійкості та соціальної адаптації працівників за допомогою методики визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге).

Отримані результати свідчать про те, що значна частина працівників перебуває під впливом високого рівня стресового навантаження, що зумовлено умовами сучасної соціальної нестабільності, воєнного стану, постійних повітряних тривог та невизначеності майбутнього.

Зокрема, встановлено, що низький рівень стресостійкості (висока вразливість до стресу) виявлено у 30% працівників. Це свідчить про значне накопичення стресогенних подій у житті досліджуваних, що перевищує їх адаптаційні можливості та призводить до виснаження психологічних ресурсів. Для представників цієї групи характерні труднощі у подоланні життєвих труднощів, підвищена емоційна лабільність, схильність до тривожності та напруження. Також у них можуть спостерігатися порушення сну, зниження працездатності, втомлюваність, що негативно позначається на професійній діяльності. Високий рівень стресового навантаження підвищує ризик розвитку синдрому емоційного вигорання, психосоматичних розладів та дезадаптації,

що потребує своєчасного втручання та психологічної підтримки (рис. 2.2).

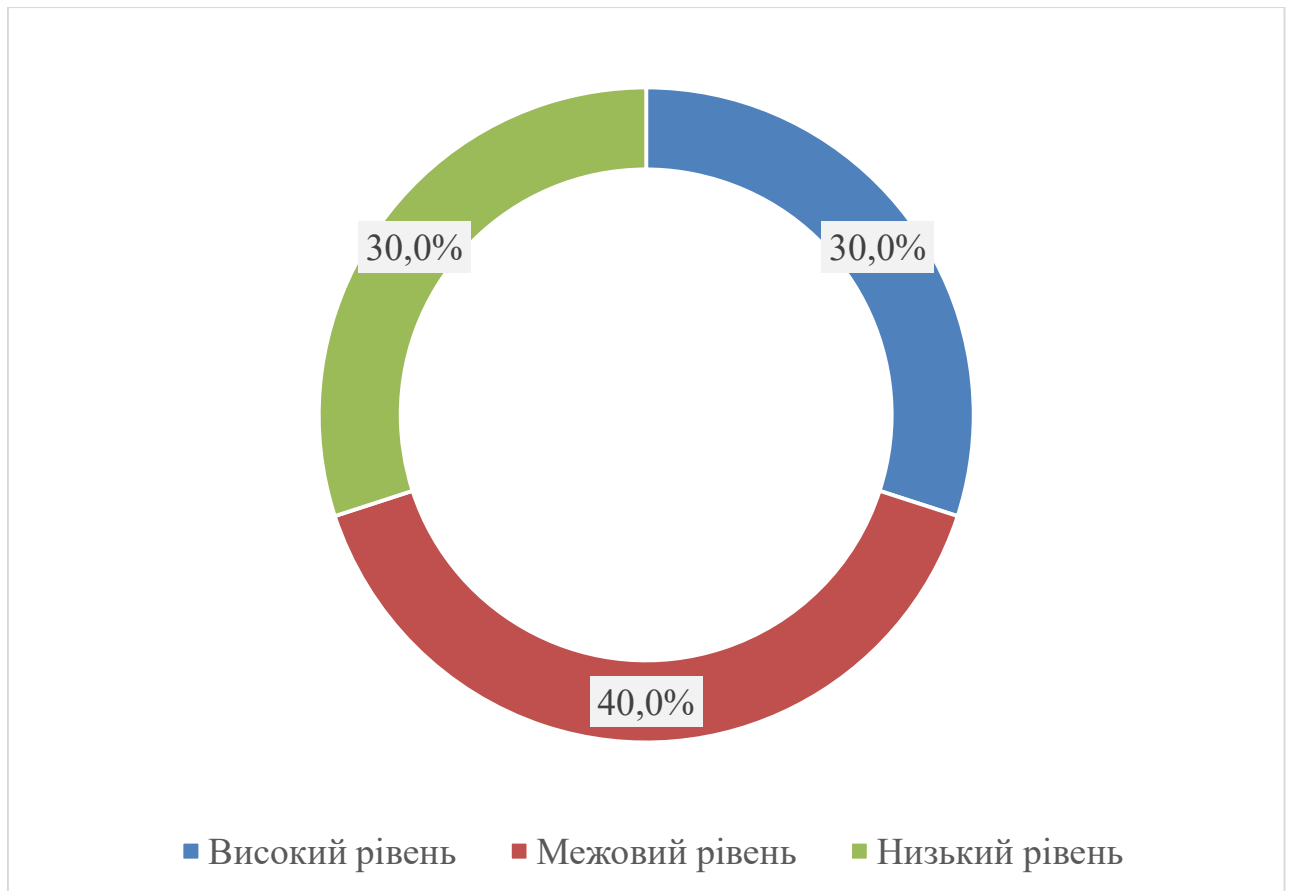


Рис. 2.2. Розподіл працівників за рівнями стресостійкості (за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Праге)

Межовий рівень стресостійкості зафіксовано у 40% респондентів, що характеризує нестабільний стан адаптації до кризових умов. У цієї категорії працівників ще зберігається певний рівень психологічних ресурсів, однак вони вже частково виснажені під впливом тривалих стресогенних факторів. Для них характерна підвищена чутливість до зовнішніх впливів, емоційна напруженість, періодичні труднощі у прийнятті рішень та зниження впевненості у власних можливостях. У разі подальшого посилення кризових умов або відсутності підтримки такі працівники можуть перейти до групи з низьким рівнем стресостійкості. Водночас саме ця група є найбільш перспективною з точки зору профілактичної роботи, оскільки за наявності відповідних психологічних ресурсів і підтримки вони здатні відновити свій

адаптаційний потенціал.

Разом із тим, лише 30% досліджуваних продемонстрували високий рівень стресостійкості, що свідчить про їх здатність ефективно адаптуватися до складних і нестабільних умов життєдіяльності. Такі працівники характеризуються психологічною стійкістю, здатністю контролювати власні емоції, використовувати конструктивні копінг-стратегії та зберігати продуктивність діяльності навіть в умовах значного навантаження. Вони демонструють більш високий рівень саморегуляції, оптимізму та внутрішнього контролю, що дозволяє їм успішно долати труднощі та виступати потенційним ресурсом підтримки для інших членів колективу.

Загалом отримані результати свідчать про домінування середнього (межового) та низького рівнів стресостійкості, що вказує на суттєвий вплив кризових факторів на психоемоційний стан працівників. Тривала дія стресогенних умов призводить до виснаження адаптаційних ресурсів, зниження ефективності діяльності та погіршення психологічного благополуччя. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває необхідність впровадження системної психологічної підтримки, спрямованої на підвищення рівня стресостійкості, розвиток адаптаційних можливостей та профілактику негативних психоемоційних наслідків.

Аналіз результатів, отриманих за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге), показав, що значна частина працівників має підвищене стресове навантаження та недостатній рівень стресостійкості. Зокрема, 70% досліджуваних перебувають у зоні ризику (межовий та низький рівні), що свідчить про їх підвищену вразливість до впливу кризових факторів.

Такі показники можуть бути обумовлені тривалим впливом стресогенних подій, пов'язаних із воєнним станом, соціальною нестабільністю та високим рівнем невизначеності. Це негативно позначається на психологічному стані працівників, їх адаптаційних можливостях та ефективності професійної діяльності.

Водночас наявність групи працівників із високим рівнем стресостійкості свідчить про існування внутрішніх ресурсів та потенціалу до адаптації, що може бути використано у процесі організації психологічної підтримки.

Отже, отримані результати підтверджують необхідність впровадження комплексних заходів психологічної підтримки, спрямованих на зниження рівня стресу, розвиток стресостійкості та підвищення адаптаційних можливостей працівників у кризових ситуаціях.

У межах емпіричного дослідження було здійснено аналіз рівня суб'єктивного благополуччя працівників за допомогою методики «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» (адаптація: Л. Карамушка, К. Терещенко, О. Креденцер).

Отримані результати свідчать про те, що в умовах кризових ситуацій рівень суб'єктивного благополуччя працівників має неоднорідний характер, однак загалом простежується тенденція до його зниження, що обумовлено впливом стресогенних факторів, пов'язаних із воєнним станом, соціальною нестабільністю та підвищеним психоемоційним навантаженням.

Зокрема, встановлено, що низький рівень суб'єктивного благополуччя виявлено у 35% працівників. Для цієї групи характерне зниження задоволеності основними сферами життя, відчуття внутрішньої напруженості, невпевненості у майбутньому, а також зниження емоційного тону. Такі працівники можуть відчувати труднощі у самореалізації, втрату життєвих орієнтирів, незадоволеність власними досягненнями та якістю міжособистісних взаємин. Крім того, у них часто спостерігаються ознаки фізичного виснаження, порушення сну та зниження працездатності, що негативно впливає на ефективність професійної діяльності.

Середній рівень суб'єктивного благополуччя зафіксовано у 40% респондентів, що свідчить про відносно задовільний, але нестабільний психоемоційний стан. У цих працівників спостерігається часткова задоволеність окремими сферами життя, проте вона є ситуативною та залежить від зовнішніх обставин. Вони здатні підтримувати функціонування

на достатньому рівні, однак у періоди посилення стресу можуть відчувати зниження емоційної стійкості, втому та напруження. Саме ця група є найбільш чутливою до змін умов середовища і потребує профілактичної психологічної підтримки (рис. 2.3).

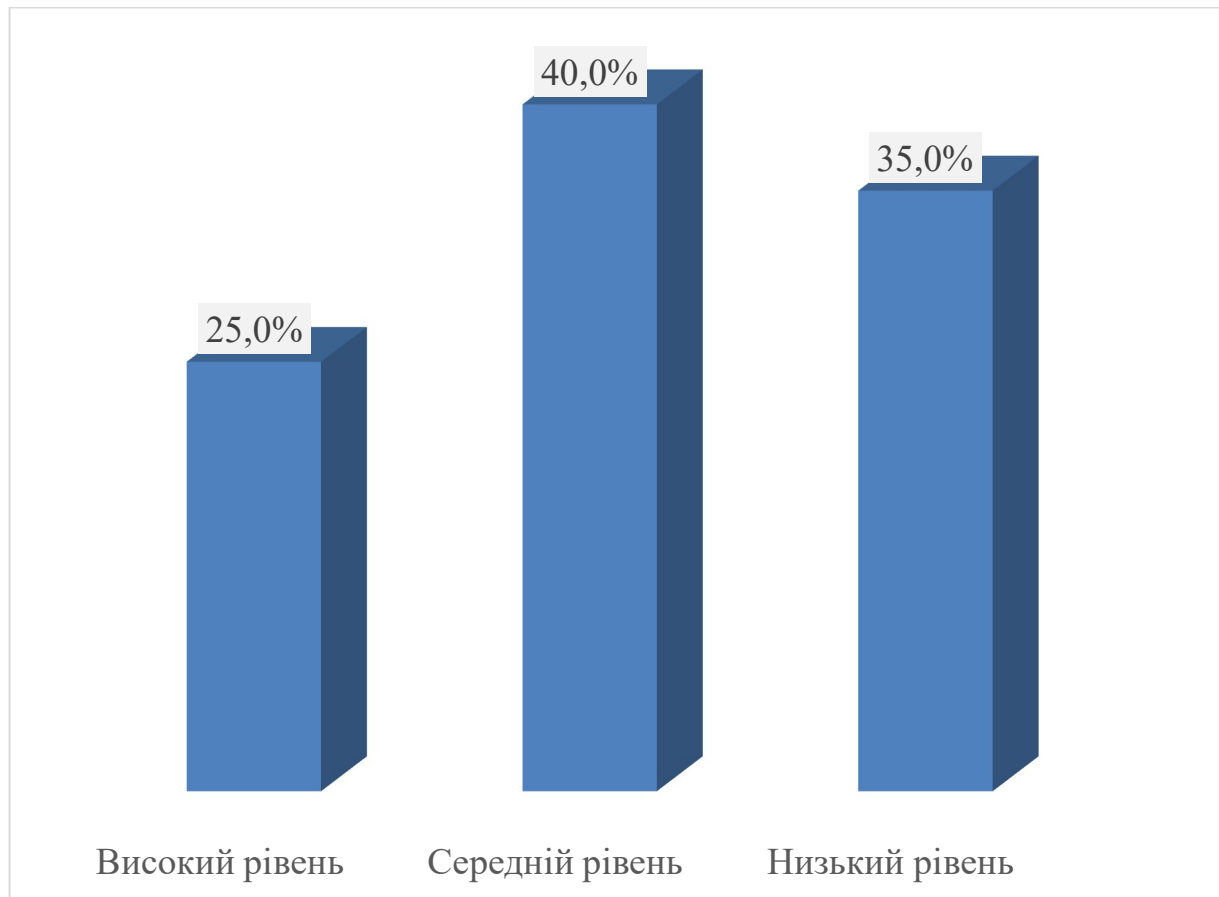


Рис. 2.3. Розподіл працівників за рівнями суб'єктивного благополуччя за методикою «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» (адаптація: Л. Карамушка, К. Терещенко, О. Креденцер)

Разом із тим, лише 25% досліджуваних мають високий рівень суб'єктивного благополуччя, що характеризує їх як психологічно стійких, задоволених своїм життям і здатних ефективно адаптуватися до кризових умов. Вони демонструють позитивне ставлення до себе та свого життя, оптимізм, наявність життєвих цілей, а також високий рівень задоволеності міжособистісними взаєминами. Крім того, ці працівники мають кращі показники фізичного самопочуття, здатні до саморегуляції та ефективного

подолання труднощів.

Аналіз результатів за окремими субшкалами показав, що найбільш вразливими є показники фізичного благополуччя та психологічного самопочуття, що може бути пов'язано з тривалим впливом стресових факторів, хронічною втомою та емоційним напруженням. Водночас показники у сфері міжособистісних стосунків є відносно вищими, що свідчить про важливу роль соціальної підтримки як ресурсу подолання кризових ситуацій.

Загалом отримані результати свідчать про те, що значна частина працівників має знижений або нестабільний рівень суб'єктивного благополуччя, що вказує на необхідність розробки та впровадження програм психологічної підтримки, спрямованих на підвищення якості життя, розвиток внутрішніх ресурсів та зміцнення психічного здоров'я.

Отримані результати свідчать про те, що переважна більшість працівників має середній або низький рівень суб'єктивного благополуччя, що зумовлено впливом кризових умов. Це вказує на необхідність комплексної психологічної підтримки, спрямованої на підвищення рівня психологічного благополуччя, зниження емоційного напруження та розвиток адаптаційних ресурсів особистості.

Висновки до другого розділу

У другому розділі магістерської роботи було здійснено емпіричне дослідження психоемоційних станів працівників у кризових ситуаціях на базі Приватного вищого навчального закладу «Університет сучасних знань». У дослідженні взяли участь 48 працівників, що дозволило отримати узагальнене уявлення про особливості їх психологічного стану в умовах воєнного стану та соціальної нестабільності.

У процесі дослідження було встановлено, що кризові умови, зокрема постійні повітряні тривоги, інформаційне перевантаження, загроза безпеці та

невизначеність майбутнього, суттєво впливають на психоемоційний стан працівників, спричиняючи підвищення рівня тривожності, стресу та зниження психологічного благополуччя.

Результати дослідження за методикою вимірювання рівня тривожності Тейлора показали, що у більшості працівників спостерігається підвищений рівень тривожності. Зокрема, 60% досліджуваних мають високий та дуже високий рівні тривожності, що свідчить про значне психоемоційне напруження, зниження емоційної стабільності та потребу у психологічній підтримці.

Аналіз рівня стресостійкості за методикою Т. Холмса і Р. Раге засвідчив, що 70% працівників перебувають у зоні ризику (межовий та низький рівні стресостійкості), що вказує на високе стресове навантаження та недостатній рівень адаптаційних ресурсів. Це свідчить про виснаження психологічних можливостей особистості та підвищену вразливість до впливу кризових факторів.

Дослідження суб'єктивного благополуччя за методикою BBC-SWB показало, що переважна більшість працівників має середній або низький рівень благополуччя (75%), що відображає зниження задоволеності життям, емоційної рівноваги та фізичного самопочуття. Водночас відносно вищі показники у сфері міжособистісних взаємин свідчать про значну роль соціальної підтримки як ресурсу подолання кризових ситуацій.

Узагальнення результатів дослідження дозволяє зробити висновок про те, що психоемоційний стан працівників у кризових умовах характеризується підвищеним рівнем тривожності, значним стресовим навантаженням та зниженим рівнем суб'єктивного благополуччя. Це негативно впливає на ефективність професійної діяльності, адаптаційні можливості та загальний психологічний стан особистості.

Отже, отримані результати підтверджують необхідність впровадження системної психологічної підтримки працівників, яка має бути спрямована на зниження рівня тривожності, підвищення стресостійкості, розвиток копінг-стратегій та зміцнення психологічного благополуччя.

Таким чином, результати емпіричного дослідження стали підґрунтям

для розробки практичних рекомендацій щодо організації психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, що буде розглянуто у наступному розділі роботи.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

3.1. Розробка програми психологічної підтримки працівників у кризових умовах

Сучасні умови соціальної нестабільності, зокрема воєнний стан, постійна загроза безпеці, інформаційне перевантаження та невизначеність майбутнього, зумовлюють необхідність розробки комплексної програми психологічної підтримки працівників. Як показали результати емпіричного дослідження, значна частина працівників характеризується підвищеним рівнем тривожності, зниженим рівнем стресостійкості та недостатнім рівнем суб'єктивного благополуччя, що обґрунтовує потребу у системному психологічному супроводі [56].

Метою програми є забезпечення ефективної психологічної підтримки працівників у кризових умовах, спрямованої на зниження рівня тривожності та стресу, підвищення стресостійкості, розвиток адаптаційних ресурсів та збереження психічного здоров'я.

Відповідно до поставленої мети визначено такі основні завдання програми:

- діагностика психоемоційного стану працівників та виявлення груп ризику;
- профілактика розвитку негативних психоемоційних станів (стресу, тривожності, вигорання);
- формування навичок саморегуляції та емоційної стійкості;
- розвиток конструктивних копінг-стратегій подолання кризових ситуацій;
- підвищення рівня суб'єктивного благополуччя та задоволеності життям;

- створення сприятливого психологічного клімату в колективі;
- забезпечення доступу до психологічної допомоги.

Реалізація програми ґрунтується на низці принципів, які забезпечують її ефективність:

- системності, що передбачає комплексний вплив на різні аспекти особистості;
- індивідуалізації, що враховує особистісні особливості працівників;
- конфіденційності та етичності, що гарантує безпеку учасників;
- добровільності участі, що сприяє відкритості та довірі;
- практичної спрямованості, орієнтованої на формування реальних навичок;
- ресурсності, що передбачає розвиток внутрішніх і зовнішніх ресурсів особистості.

Програма психологічної підтримки працівників має комплексну структуру і включає три основні блоки: діагностичний, профілактичний та корекційно-розвивальний.

1. Діагностичний блок. Метою цього блоку є виявлення рівня психоемоційного стану працівників, визначення рівня тривожності, стресостійкості, суб'єктивного благополуччя та інших показників. На цьому етапі використовуються психодіагностичні методики, анкетування, спостереження та індивідуальні бесіди.

Результати діагностики дозволяють:

- визначити групи ризику;
- індивідуалізувати психологічну допомогу;
- сформулювати подальші напрями роботи.

2. Профілактичний блок спрямований на попередження розвитку негативних психоемоційних станів та зміцнення психологічного здоров'я працівників. Основними формами роботи є:

- психоедукаційні заходи (лекції, семінари, інформаційні матеріали);
- тренінги з розвитку стресостійкості та емоційної регуляції;

- навчання технік релаксації, дихальних вправ, самоконтролю;
- формування навичок ефективної комунікації та підтримки в колективі.

Профілактична робота сприяє підвищенню обізнаності працівників щодо власного психоемоційного стану та способів його регуляції.

3. Корекційно-розвивальний блок передбачає безпосередню психологічну допомогу працівникам, які перебувають у стані підвищеного стресу або дезадаптації. Він включає:

- індивідуальне психологічне консультування;
- групову роботу (групи підтримки, тренінги);
- кризове втручання;
- розвиток резильєнтності, копінг-стратегій, емоційного інтелекту.

Основною метою цього блоку є стабілізація емоційного стану, відновлення психологічних ресурсів та сприяння особистісному розвитку.

Цільовою аудиторією програми є працівники організації, які перебувають у кризових умовах та зазнають впливу стресогенних факторів.

Особливу увагу слід приділяти:

- працівникам із високим рівнем тривожності;
- особам із низьким рівнем стресостійкості;
- працівникам із ознаками емоційного вигорання;
- працівникам, які переживають складні життєві обставини.

Ефективність реалізації програми значною мірою залежить від організаційних умов, серед яких:

- підтримка з боку керівництва організації;
- наявність кваліфікованого психолога або фахівця з психологічної підтримки;
- створення безпечного та довірливого психологічного середовища;
- інтеграція психологічної підтримки у систему управління персоналом;
- гнучкість форм роботи (очної та дистанційної);

– регулярність та системність проведення заходів.

Важливим чинником є також формування культури психологічного благополуччя в організації, що передбачає відкритість до обговорення психологічних проблем, підтримку працівників та визнання важливості психічного здоров'я.

Таблиця 3.1

Програма психологічної підтримки працівників у кризових умовах

[6; 17; 22; 28; 31; 38; 46; 49]

Етап / блок програми	Мета	Зміст діяльності	Форми та методи роботи	Очікувані результати
Діагностичний блок	Визначення психоемоційного стану працівників	Діагностика рівня тривожності, стресостійкості, суб'єктивного благополуччя; виявлення груп ризику	Психодіагностичні методики (Тейлора, Холмса–Раге, BBC-SWB), анкетування, індивідуальні бесіди	Визначено рівень психоемоційного стану; сформовано групи ризику
Психоедукаційний (профілактичний) блок	Підвищення обізнаності та профілактика негативних станів	Інформування про стрес, тривожність, вигорання; навчання способам самопомоги	Міні-лекції, семінари, інформаційні матеріали, онлайн-зустрічі	Підвищення психологічної грамотності; формування навичок самопомоги
Тренінговий блок	Розвиток стресостійкості та емоційної регуляції	Формування навичок саморегуляції, управління емоціями, подолання стресу	Тренінги, вправи на релаксацію, дихальні техніки, рольові ігри	Зниження рівня тривожності; розвиток емоційної стійкості
Корекційно-розвивальний блок	Надання індивідуальної психологічної допомоги	Робота з тривожністю, стресом, вигоранням; розвиток ресурсів особистості	Індивідуальне консультування, коучинг, психологічні вправи	Стабілізація емоційного стану; підвищення адаптаційних можливостей

Соціально-психологічний блок	Покращення психологічного клімату	Розвиток підтримки в колективі, ефективної комунікації	Групи підтримки, командні вправи, фасилітаційні зустрічі	Зміцнення згуртованості колективу; підвищення рівня підтримки
Кризове втручання	Негайна допомога у складних станах	Стабілізація емоційного стану у гострих кризових ситуаціях	Індивідуальні консультації, техніки стабілізації, психологічна допомога	Зниження гострих проявів стресу; попередження дезадаптації
Оцінювальний блок	Визначення ефективності програми	Повторна діагностика, аналіз змін, зворотний зв'язок	Повторне тестування, анкетування, інтерв'ю	Оцінка ефективності програми; визначення напрямів удосконалення

Таким чином, розроблена програма психологічної підтримки є комплексною системою заходів, спрямованих на збереження психічного здоров'я працівників, підвищення їх адаптаційних можливостей та ефективності професійної діяльності в умовах кризових ситуацій.

3.2. Форми та методи психологічної підтримки працівників

У сучасних умовах кризових викликів, зокрема воєнного стану, соціальної нестабільності та високого рівня невизначеності, особливої актуальності набуває організація ефективної системи психологічної підтримки працівників. Результати емпіричного дослідження показали підвищений рівень тривожності, значне стресове навантаження та зниження суб'єктивного благополуччя працівників, що обумовлює необхідність використання різноманітних форм і методів психологічної допомоги.

Ефективна психологічна підтримка передбачає комплексне поєднання індивідуальних, групових та кризових форм роботи, а також використання методів, спрямованих на розвиток внутрішніх ресурсів особистості.

Індивідуальні форми психологічної підтримки є важливим інструментом роботи з працівниками, оскільки дозволяють врахувати їх індивідуальні особливості, життєвий досвід, актуальні труднощі та психоемоційний стан [15].

Психологічне консультування спрямоване на надання допомоги працівникам у подоланні особистісних і професійних проблем, пов'язаних із переживанням кризових ситуацій. У процесі консультування здійснюється глибокий аналіз проблемної ситуації, усвідомлення емоційних станів, виявлення внутрішніх ресурсів та формування ефективних стратегій подолання труднощів. Консультування сприяє зниженню рівня тривожності, стабілізації емоційного стану та підвищенню психологічної стійкості особистості.

Коучинг як сучасна форма психологічної підтримки орієнтований на розвиток потенціалу особистості, досягнення цілей та підвищення ефективності професійної діяльності. У кризових умовах коучинг сприяє формуванню позитивного мислення, підвищенню мотивації, визначенню життєвих і професійних пріоритетів, а також розвитку навичок саморегуляції. Він дозволяє працівникам не лише подолати кризу, але й використати її як ресурс для особистісного розвитку [21].

Таким чином, індивідуальні форми роботи забезпечують персоналізований підхід до психологічної підтримки та сприяють глибоким позитивним змінам у стані особистості.

Групові форми психологічної підтримки відіграють важливу роль у формуванні сприятливого психологічного клімату в колективі та активізації соціальних ресурсів працівників.

Тренінги стресостійкості спрямовані на розвиток навичок управління стресом, емоційної регуляції та самоконтролю. У ході тренінгів учасники опановують техніки релаксації, дихальні вправи, методи усвідомлення емоцій та формування конструктивних моделей поведінки у складних ситуаціях.

Практична спрямованість тренінгів забезпечує ефективне засвоєння навичок і можливість їх застосування у реальному житті.

Групи підтримки створюють умови для емоційного розвантаження, обміну досвідом та взаємної допомоги між працівниками. Учасники таких груп мають можливість відкрито висловлювати свої переживання, отримувати підтримку та розуміння з боку інших, що сприяє зниженню почуття ізольованості та тривоги.

Психоедукація передбачає надання працівникам знань про психологічні особливості стресу, тривожності, вигорання та способи їх подолання. Вона сприяє підвищенню психологічної грамотності, формуванню відповідального ставлення до власного психічного здоров'я та розвитку навичок самодопомоги [24].

Загалом групові форми роботи сприяють не лише індивідуальним змінам, але й покращенню взаємин у колективі та формуванню атмосфери підтримки.

Кризове втручання є важливою складовою психологічної підтримки, що передбачає оперативну допомогу працівникам у стані гострого стресу або дезадаптації. Основною метою кризового втручання є швидка стабілізація емоційного стану та попередження розвитку негативних психічних наслідків.

До основних технік емоційної стабілізації належать:

- дихальні вправи, що сприяють зниженню фізіологічного напруження;
- техніки заземлення, які допомагають повернути увагу до теперішнього моменту;
- м'язова релаксація, що зменшує тілесне напруження;
- техніки переключення уваги та когнітивної переорієнтації;
- короткі вправи на відновлення емоційної рівноваги [5].

Застосування цих методів дозволяє ефективно знижувати рівень тривоги, відновлювати відчуття контролю та сприяти швидкій адаптації до кризових умов.

Важливим напрямом психологічної підтримки є розвиток резильєнтності як здатності особистості адаптуватися до складних життєвих обставин і відновлюватися після стресу.

Основними методами розвитку резильєнтності є:

- формування позитивного мислення та оптимізму;
- розвиток внутрішнього локусу контролю;
- підвищення рівня саморегуляції;
- усвідомлення власних ресурсів і сильних сторін;
- розвиток гнучкості мислення та адаптивності.

Копінг-стратегії розглядаються як способи подолання стресових ситуацій і включають:

- проблемно-орієнтовані стратегії (активне вирішення проблем);
- емоційно-орієнтовані стратегії (регуляція емоційного стану);
- соціально-орієнтовані стратегії (пошук підтримки).

Розвиток ефективних копінг-стратегій сприяє підвищенню адаптаційних можливостей особистості, зниженню рівня стресу та покращенню загального психологічного благополуччя [22].

Отже, використання різноманітних форм і методів психологічної підтримки забезпечує комплексний вплив на особистість працівника, сприяє подоланню негативних наслідків кризових ситуацій, підвищенню стресостійкості та розвитку внутрішніх ресурсів, що є необхідною умовою ефективного функціонування в сучасних умовах.

3.3. Психологічні технології профілактики стресу та професійного вигорання

У сучасних умовах професійної діяльності, що супроводжуються підвищеним рівнем стресу, невизначеністю та емоційним навантаженням, особливої актуальності набуває впровадження психологічних технологій,

спрямованих на профілактику стресу та професійного вигорання. Як показали результати емпіричного дослідження, значна частина працівників перебуває у стані підвищеної тривожності та має недостатній рівень стресостійкості, що створює передумови для розвитку емоційного виснаження та зниження ефективності професійної діяльності.

Психологічні технології профілактики стресу та вигорання передбачають комплекс заходів, спрямованих на розвиток внутрішніх ресурсів особистості, формування навичок саморегуляції та створення сприятливого психологічного середовища.

Стрес-менеджмент є системою заходів, спрямованих на управління стресом та зниження його негативного впливу на особистість. У професійному середовищі він передбачає як організаційні, так і індивідуальні підходи до подолання стресових ситуацій.

До основних напрямів стрес-менеджменту належать:

- оптимізація умов праці та розподілу навантаження;
- формування навичок планування та тайм-менеджменту;
- розвиток здатності до пріоритезації завдань;
- навчання ефективним способам реагування на стресові ситуації;
- створення умов для відпочинку та відновлення ресурсів [63].

Важливим аспектом є також формування культури турботи про психічне здоров'я в організації, що сприяє зниженню рівня хронічного стресу та підвищенню задоволеності працею.

Саморегуляція є ключовим механізмом підтримання психологічної рівноваги в умовах стресу. Вона передбачає здатність особистості усвідомлювати та контролювати власні емоції, поведінку та психічні стани. До ефективних методів розвитку саморегуляції належать:

- дихальні техніки (глибоке та усвідомлене дихання);
- методи релаксації (прогресивна м'язова релаксація);
- техніки усвідомленості (майндфулнес);
- когнітивні методи (переосмислення ситуацій, зміна установок);

- самоспостереження та рефлексія [63].

Емоційний інтелект відіграє важливу роль у процесі адаптації до стресових умов і включає здатність розпізнавати, розуміти та регулювати як власні емоції, так і емоції інших людей. Розвиток емоційного інтелекту сприяє:

- покращенню міжособистісної взаємодії;
- зниженню рівня конфліктності;
- підвищенню стресостійкості;
- ефективному вирішенню проблемних ситуацій.

Психологічна стійкість (резильєнтність) є важливим фактором ефективного функціонування особистості в умовах кризи. Вона забезпечує здатність адаптуватися до змін, долати труднощі та відновлюватися після стресових впливів. Формування психологічної стійкості передбачає:

- розвиток позитивного мислення та оптимізму;
- формування внутрішнього локусу контролю;
- усвідомлення власних ресурсів і можливостей;
- розвиток гнучкості мислення та поведінки;
- підтримку соціальних зв'язків і взаємодії [33].

Особливу роль відіграє формування здатності сприймати кризу не лише як загрозу, але й як можливість для розвитку, що сприяє особистісному зростанню.

Професійне вигорання є одним із найбільш поширених негативних наслідків тривалого стресу та характеризується емоційним виснаженням, зниженням мотивації, деперсоналізацією та зменшенням професійної ефективності. Профілактика вигорання передбачає:

- своєчасне виявлення ознак емоційного виснаження;
- оптимізацію робочого навантаження;
- забезпечення балансу між роботою та особистим життям;
- розвиток навичок відновлення ресурсів;
- створення підтримувального середовища в колективі;
- організацію психологічної допомоги [33].

Важливим є також формування позитивного ставлення до професійної діяльності, підвищення рівня задоволеності працею та усвідомлення її значущості.

Отже, психологічні технології профілактики стресу та професійного вигорання є важливим елементом системи психологічної підтримки працівників. Їх впровадження сприяє зниженню рівня стресу, підвищенню психологічної стійкості, збереженню психічного здоров'я та ефективності професійної діяльності в умовах кризових ситуацій.

Висновки до третього розділу

У ході дослідження практичних аспектів психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях встановлено, що ефективна допомога має ґрунтуватися на системному, комплексному та ресурсно орієнтованому підході. Сучасні умови нестабільності, зокрема воєнний стан, високий рівень невизначеності та постійний вплив стресогенних факторів, зумовлюють необхідність впровадження цілісної системи психологічного супроводу персоналу.

Обґрунтовано доцільність розробки та впровадження програми психологічної підтримки, яка передбачає поєднання діагностичних, профілактичних та корекційно-розвивальних заходів. Така програма забезпечує своєчасне виявлення психоемоційних проблем, попередження розвитку негативних станів та надання ефективної допомоги працівникам, що сприяє підвищенню їх адаптаційних можливостей і збереженню психічного здоров'я.

Встановлено, що результативність психологічної підтримки значною мірою залежить від використання різноманітних форм і методів роботи. Поєднання індивідуальних форм (психологічне консультування, коучинг), групових форм (тренінги, групи підтримки, психоедукація), а також кризового втручання та технік емоційної стабілізації забезпечує комплексний вплив на

особистість працівника. Це сприяє зниженню рівня тривожності, розвитку навичок саморегуляції, підвищенню психологічної стійкості та покращенню загального психоемоційного стану .

Доведено, що важливим напрямом є впровадження психологічних технологій профілактики стресу та професійного вигорання, зокрема стрес-менеджменту, розвитку емоційного інтелекту, формування резильєнтності та ефективних копінг-стратегій. Їх застосування сприяє не лише зниженню негативного впливу стресу, але й підвищенню рівня психологічного благополуччя та професійної ефективності працівників.

Узагальнюючи отримані результати, можна стверджувати, що психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях повинна бути інтегрованою у систему управління організацією, мати безперервний характер та орієнтуватися на розвиток внутрішніх ресурсів особистості. Її реалізація забезпечує збереження психічного здоров'я, підвищення стресостійкості та ефективне функціонування працівників в умовах кризових викликів.

ВИСНОВКИ

На основі теоретичного узагальнення проблеми дослідження щодо психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, здійсненого експериментального дослідження було зроблено наступні висновки.

Криза є складним, багатовимірним психологічним феноменом, який виникає внаслідок порушення рівноваги між особистістю та середовищем і потребує переосмислення життєвого досвіду та формування нових стратегій поведінки. Криза має амбівалентний характер, оскільки може виступати як фактором ризику, що призводить до дезадаптації та психоемоційних порушень, так і ресурсом особистісного зростання та розвитку.

Існує різноманіття видів криз (життєві, вікові, професійні, організаційні, соціальні, травматичні), які відрізняються за причинами виникнення, змістом і особливостями перебігу, проте в реальному житті часто взаємопов'язані та взаємно посилюють одна одну. Особливості кризових станів у дорослих зумовлені сформованістю особистості, соціальними ролями та відповідальністю, що визначає їх екзистенційний характер, інтенсивність переживань і потребу в мобілізації внутрішніх ресурсів.

Психологічні особливості працівників у кризових ситуаціях проявляються у комплексі емоційних, когнітивних і поведінкових реакцій, які перебувають у взаємозв'язку та впливають на ефективність професійної діяльності. Кризові стани часто супроводжуються стресом, тривожністю та професійним вигоранням, що знижує працездатність, ускладнює прийняття рішень і погіршує міжособистісні взаємини в колективі.

Характер переживання кризи є індивідуально зумовленим і залежить від особистісних характеристик, рівня резильєнтності, попереднього досвіду подолання труднощів, мотиваційно-ціннісної сфери та наявності соціальної підтримки. Важливу роль відіграють копінг-стратегії, які визначають ефективність адаптації особистості до кризових умов.

Проаналізовано основні теоретичні підходи до психологічної

підтримки особистості, серед яких психодинамічний, гуманістичний та когнітивно-поведінковий. Доведено, що кожен із них розкриває різні аспекти кризових станів і пропонує специфічні методи допомоги, а їх інтеграція забезпечує більш комплексний і ефективний підхід до психологічної підтримки. Значну роль у сучасних дослідженнях відіграють концепції резильєнтності та копінг-стратегій, які акцентують увагу на активній ролі особистості у подоланні труднощів, а також соціальна підтримка як важливий зовнішній ресурс адаптації.

Психологічна підтримка працівників в організаційному контексті є системним і багаторівневим процесом, який реалізується через діагностичну, профілактичну, корекційну, розвивальну та консультативну функції. Її ефективність забезпечується взаємодією керівника та організаційного психолога, а також створенням сприятливого психологічного клімату, що виступає важливим ресурсом подолання кризових ситуацій.

Найбільш ефективними формами психологічної підтримки є індивідуальне консультування, групові методи роботи, кризове втручання та психопрофілактика, які забезпечують комплексний вплив на особистість і сприяють розвитку її адаптаційних можливостей.

Отже, теоретичний аналіз проблеми дозволяє зробити висновок про необхідність комплексного, інтегративного підходу до організації психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, що враховує як індивідуально-психологічні особливості особистості, так і організаційні умови її діяльності. Це створює наукове підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження та розробки ефективних програм психологічної підтримки персоналу.

У процесі емпіричного дослідження було встановлено, що кризові умови, зокрема постійні повітряні тривоги, інформаційне перевантаження, загроза безпеці та невизначеність майбутнього, суттєво впливають на психоемоційний стан працівників, спричиняючи підвищення рівня тривожності, стресу та зниження психологічного благополуччя.

Результати дослідження за методикою вимірювання рівня тривожності

Тейлора показали, що у більшості працівників спостерігається підвищений рівень тривожності. Зокрема, 60% досліджуваних мають високий та дуже високий рівні тривожності, що свідчить про значне психоемоційне напруження, зниження емоційної стабільності та потребу у психологічній підтримці.

Аналіз рівня стресостійкості за методикою Т. Холмса і Р. Раге засвідчив, що 70% працівників перебувають у зоні ризику (межовий та низький рівні стресостійкості), що вказує на високе стресове навантаження та недостатній рівень адаптаційних ресурсів. Це свідчить про виснаження психологічних можливостей особистості та підвищену вразливість до впливу кризових факторів.

Дослідження суб'єктивного благополуччя за методикою BBC-SWB показало, що переважна більшість працівників має середній або низький рівень благополуччя (75%), що відображає зниження задоволеності життям, емоційної рівноваги та фізичного самопочуття. Водночас відносно вищі показники у сфері міжособистісних взаємин свідчать про значну роль соціальної підтримки як ресурсу подолання кризових ситуацій.

Узагальнення результатів дослідження дозволяє зробити висновок про те, що психоемоційний стан працівників у кризових умовах характеризується підвищеним рівнем тривожності, значним стресовим навантаженням та зниженим рівнем суб'єктивного благополуччя. Це негативно впливає на ефективність професійної діяльності, адаптаційні можливості та загальний психологічний стан особистості.

Отже, отримані результати підтверджують необхідність впровадження системної психологічної підтримки працівників, яка має бути спрямована на зниження рівня тривожності, підвищення стресостійкості, розвиток копінг-стратегій та зміцнення психологічного благополуччя.

Таким чином, результати емпіричного дослідження стали підґрунтям для розробки практичних рекомендацій щодо організації психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, що буде розглянуто у наступному розділі роботи.

У ході дослідження практичних аспектів психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях встановлено, що ефективна допомога має ґрунтуватися на системному, комплексному та ресурсно орієнтованому підході. Сучасні умови нестабільності, зокрема воєнний стан, високий рівень невизначеності та постійний вплив стресогенних факторів, зумовлюють необхідність впровадження цілісної системи психологічного супроводу персоналу.

Результативність психологічної підтримки значною мірою залежить від використання різноманітних форм і методів роботи. Поєднання індивідуальних форм (психологічне консультування, коучинг), групових форм (тренінги, групи підтримки, психоедукація), а також кризового втручання та технік емоційної стабілізації забезпечує комплексний вплив на особистість працівника. Це сприяє зниженню рівня тривожності, розвитку навичок саморегуляції, підвищенню психологічної стійкості та покращенню загального психоемоційного стану.

Важливим напрямом є впровадження психологічних технологій профілактики стресу та професійного вигорання, зокрема стрес-менеджменту, розвитку емоційного інтелекту, формування резильєнтності та ефективних копінг-стратегій. Їх застосування сприяє не лише зниженню негативного впливу стресу, але й підвищенню рівня психологічного благополуччя та професійної ефективності працівників.

Узагальнюючи отримані результати, можна стверджувати, що психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях повинна бути інтегрованою у систему управління організацією, мати безперервний характер та орієнтуватися на розвиток внутрішніх ресурсів особистості. Її реалізація забезпечує збереження психічного здоров'я, підвищення стресостійкості та ефективне функціонування працівників в умовах кризових викликів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології: монографія / за заг. ред. В. П. Садкового, О. В. Тімченка. Х.: Видво НУЦЗУ, 2017. 777 с.
2. Алещенко В. І. Посттравматичний стрес військовослужбовців. Вісник Київського університету. 2024. № 2. С. 33–40.
3. Берегова Н. П., Колба В. Р. Життєва криза як психологічний феномен. Theoretical approaches of Fundamental Sciences. Theory, Practice and prospects : the XI International Science Conference (Geneva, Switzerland, April 26-28, 2021). Geneva, 2021. С. 211–213.
4. Бех І. Д. Особистісно орієнтоване виховання. Київ : Либідь, 2018. 280 с.
5. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні основи професійної діяльності : навч. посіб.. Київ : Наук. світ, 2008. 200 с.
6. Боярський Н. Психосоціальна підтримка в кризових ситуаціях. Київ: 2022. 176 с.
7. Бринза І. В. Кризова психологія : навчально-методичний посібник. Одеса : ОНУ імені І. І. Мечникова, 2023. 120 с.
8. Бринза І. В. Кризові стани особистості: психологічний аналіз. Науковий вісник. 2021. № 3. С. 22–30.
9. Булах І. С. Життєва криза як імпульс до самоціннісної траєкторії особистісного зростання людини. Проблеми сучасної психології. 2016. № 33. С. 58–68.
10. Бурлакова І. А. Кризова психологія : навчальний посібник. Дніпро : ДДУВС, 2023. 150 с.
11. Варій М. В. Криза: психоенергетичний підхід. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 3. С. 11–16.
12. Гальцева Т. О. Трансформація особистості в період проживання життєвих криз. Трансформації особистості в умовах соціально-політичних та економічних змін : монографія. Дніпро : ЛПРА, 2023. 189 с.

13. Гейко Є. В., Радул І. Г. Сенс життя в період кризових станів особистості. Наукові записки. 2023. № 1. С. 22–29.
14. Даценко О. А. Особистість як суб'єкт переживання життєвої кризи. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. 2023. № 6. С. 6–9.
15. Діагностика психічної дезадаптації серед співробітників органів внутрішніх справ: методичні рекомендації / [Л. Юр'єва, Н. Марута, С. Вишніченко та ін.]. Харків-Дніпропетровськ, 2015. 56 с.
16. Еверт О. В. Психологічні особливості стресових станів. Актуальні проблеми психології. 2025. № 1. С. 50–57.
17. Життєва криза: поняття, концепції та прояви : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2010. 98 с.
18. Заїка В. М. Особливості трансформації особистості у ході переживання життєвої кризи. Психологія і особистість. 2006. № 2. С. 45–52.
19. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.
20. Ілліч О. В. Психологічна допомога в умовах стресу. Вісник ХНУВС. 2022. № 1. С. 112–118.
21. Кальницька К. О. Психологічна допомога у кризових ситуаціях. Чернігів : ЧНТУ, 2018. 120 с.
22. Карамушка Л. М. Психологічне здоров'я персоналу організацій. Київ : ІСПП НАПН України, 2021. 320 с.
23. Карамушка Л. М. Психологія управління : навчальний посібник. Київ : Міленіум, 2011. 344 с.
24. Карамушка Л. М., Креденцер О. В. Копінг-стратегії як чинник подолання стресу. Актуальні проблеми психології. 2023. № 2. С. 120–128.
25. Карамушка Л. М., Креденцер О. В., Терещенко К. В. Технології забезпечення психічного здоров'я персоналу в умовах війни. Київ : НАПН України, 2024. 350 с.
26. Кокун О. М. Психологічна допомога особистості в кризових ситуаціях. Київ : Логос, 2019. 240 с.

27. Кокун О. М. Психологія професійної діяльності : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
28. Креденцер О. В. Самоефективність як чинник психологічного здоров'я персоналу. Психологічний часопис. 2021. № 2. С. 45–53.
29. Кризова психологія: навчальний посібник / за заг. ред. проф. О. Тімченка. Х.: НУЦЗУ, 2010. 401 с.
30. Кризові стани в сучасних умовах: діагностика, корекція та профілактика / під ред. проф. Л. М. Юр'євої. К.: Видавництво ТОВ «Галерея Принт» , 2017. 174 с.
31. Курдогло К. Особливості проявів вікових криз особистості. Сучасна психологія: проблеми та перспективи : збірник наукових праць. Ізмаїл: РВВ ІДГУ, 2021. Вип. 4. С. 57–60.
32. Курова А.В. Психологічне здоров'я молоді в умовах невизначеності: соціально-психологічний вимір. Монографія. Київ, 2023. 344 с.
33. Курова А.В. Технології збереження емоційної стійкості в структурі психологічного здоров'я. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія. Том 33 (72) № 2. 2022. С. 87-91.
34. Макієнко Н. Психологічна травма та її подолання. Психологія. 2023. № 4. С. 34–40.
35. Макієнко Н., Гершанов О. Шлях до зцілення: робота з травмою. Київ : 2023. 120 с.
36. Максименко С. Д. Загальна психологія : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 272 с.
37. Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Психологія стресу та стресових розладів. Київ : НПУ, 2004. 300 с.
38. Масер К. К. Поняття кризи у психології. Освітній простір. 2023. №2. С. 112–118.
39. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій : психологічний практикум. Л. М. Карамушка, О. В.

Креден цер, К. В. Терещенко, В. І. Лагодзінська, В. М. Івкін, О. С. Ковальчук ; за ред. Л. М. Карамушки. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с.

40. Наугольник Л. Б. Психологія стресу. Львів : ЛДУВС, 2015. 324 с.

41. Овчаренко О. Ю. Психологія стресу та стресових розладів. Київ : Університет «Україна», 2023. 266 с.

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

43. Панок В. Г. Практична психологія : теоретико-методологічні засади. Київ : Ніка-Центр, 2011. 312 с.

44. 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». 2020. 207 с.

45. Психологія кризових станів: наука і практика / Збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 4-6 листопада 2021 року) / за ред. С. Д. Максименка, В. В. Турбан. Київ, Інститут психології імені Г. С. Костяка НАПН України, 2021. 226 с.

46. Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. Київ : 2018. 320 с.

47. Психосоціальна допомога в роботі з кризовою особистістю : навчальний посібник / наук. ред. та керівник проблем. групи Л. М. Вольнова. К. , 2012. 275 с.

48. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології. Київ : Кондор, 2005. 278 с.

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

50. Соціально-психологічні ресурси особистості в умовах війни : монографія / за ред. Л. М. Карамушки. Київ : 2023. 300 с.

51. Столярчук О. А. Життєві кризи особистості: психологічний путівник : навч. посіб. Кременчук : Видавництво «НОВАБУК», 2023. 126 с.
52. Терещенко К. В. Толерантність до невизначеності як ресурс адаптації. Вісник психології. 2022. № 1. С. 78–85.
53. Технології психотерапевтичної допомоги постраждалим у подоланні проявів посттравматичного стресового розладу: монографія / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос [та ін.] ; за ред. З. Г. Кісарчук. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2020. 178 с. (135-155)
54. Титаренко Т. М. Життєві кризи особистості: психологічний аналіз. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2015. 160 с.
55. Туриніна О. Л. Психологія травмуючих ситуацій : навч. посіб. Київ: ДП «Видавничий дім «Персонал», 2017. 160 с.
56. Турчик І. В. Психологічні чинники життєстійкості особистості в умовах війни. Universum. 2025. № 1. С. 45–52.
57. Хамініч О. М. Резильєнтність: життєстійкість, життєздатність або резильєнтність? Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». Вип. 6, Т. 2, 2016. С. 160–165.
58. Черезова І. О. Психологія життєвих криз особистості : навч. посіб. Бердянськ : БДПУ, 2016. 193 с.
59. Черезова І. О., Панченко В. О., Пасько К. М. Життєва криза особистості внаслідок травматизації спричиненою військовими діями в Україні. Перспективи та інновації науки. 2023. № 14. С. 829–840.
60. Чуйко Г. В., Комісарик М. І. Проблема життєвих криз особистості у психології. Psychological journal. 2019. № 1. С. 41–56.

ДОДАТКИ

Методика вимірювання рівня тривожності Тейлора
(адаптація Т. Немчинова)

Інструкція. Прочитайте уважно твердження та поставте «+», якщо згодні з ним (тобто воно вам підходить), та «-», якщо не згодні (не підходить).

Бланк опитувальника

№ з/п	Твердження	Відповідь
1	Зазвичай я спокійна(-ий) та вивести мене з рівноваги важко	
2	Я знервована(-ий) не більше, ніж інші люди	
3	У мене рідко бувають запори	
4	У мене рідко буває головний біль	
5	Я дуже рідко стомлююся	
6	Я майже завжди почуваюся достатньо щасливою(-им)	
7	Я впевнена(-ий) у собі	
8	Я майже ніколи не червонію	
9	Порівняно зі своїми друзями я вважаю себе досить сміливою людиною	
10	Я червонію не частіше за інших	
11	У мене рідко буває пришвидшене серцебиття	
12	Зазвичай мої руки досить теплі	
13	Я сором'язлива(-ий) не більше, ніж інші	
14	Мені не вистачає впевненості в собі	
15	Іноді мені здається, що я ні на що не здатна(-ий)	
16	У мене бувають періоди такого переживання, що я не можу всидіти на місці	
17	Мій шлунок дуже мене тривожить	
18	У мене не вистачає духу, щоб витримати всі труднощі, що на мене чекають	
19	Я хотіла(-в) б/би бути такою(-им), як інші люди	
20	Іноді мені здається, що переді мною такі труднощі, яких мені не подолати	
21	Мені часто сняться кошмари	
22	Я помічаю, що мої руки починають тремтіти, коли я намагаюся що-небудь зробити	
23	У мене дуже тривожний і неспокійний сон	
24	Мене дуже тривожать можливі невдачі	
25	Мені доводилося відчувати страх у тих випадках, коли я точно знаю, що мені нічого не загрожує	

26	Мені важко зосередитися на роботі або на іншому завданні	
27	Я працюю з великим напруженням	
28	Я дуже часто почуваюся спантеличеною(-им)	
29	Майже постійно відчуваю тривогу через щось чи когось	
30	Я схильна(-ий) сприймати все занадто серйозно	
31	Я часто плачу	
32	Мене часто тривожать приступи блювоти та нудоти	
33	Один раз на місяць або частіше в мене буває розлад шлунка	
34	Я часто боюся, що ось-ось почервонію	
35	Мені дуже важко на чомусь зосередитися	
36	Моє матеріальне становище дуже мене тривожить	
37	Нерідко я думаю про такі речі, про які ні з ким би не хотілося говорити	
38	Бували періоди, коли через тривожність у мене було безсоння	
39	Час від часу, коли я спантеличена(-ий), у мене з'являється сильне потовиділення, що дуже мене тривожить	
40	Навіть у холодну пору року я сильно пітнію	
41	Час від часу я дуже збуджена(-ий), що заважає мені заснути	
42	Я людина, яка дуже швидко «заводиться» через дрібниці	
43	Буває, що я відчуваю себе зовсім непотрібною(-им)	
44	Іноді мені здається, що мої нерви дуже розхитані і я ось-ось роздратуюся	
45	Я часто ловлю себе на думці, що мене щось сильно тривожить	
46	Я набагато чутливіша(-ий), ніж думають інші	
47	Я майже постійно відчуваю голод	
48	Іноді я засмучуюся через дрібниці	
49	Життя для мене асоціюється з незвичним напруженням	
50	Очікування завжди змушує мене тривожитися	

Обробка результатів. Підрахуйте кількість відповідей, що відповідають проявам тривожності. Кожну відповідь оцінюйте в 1 бал, якщо відповіли:

- «так» на твердження: 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50;
- «ні» на твердження: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

Інтерпретація результатів:

- 40–50 балів – дуже високий рівень тривожності;
- 25–40 балів – високий рівень тривожності;
- 15–25 балів – середній рівень (з тенденцією до високого);
- 5–15 балів – середній рівень (з тенденцією до низького);
- 0–5 балів – низький рівень тривожності.

Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації

(Т. Холмс, Р. Праге)

Коротка інструкція: спробуйте пригадати всі події, що відбулися з Вами протягом останнього року, і підрахуйте загальну кількість набраних балів.

Розгорнута інструкція: уважно прочитайте перелік життєвих подій, щоб отримати загальне уявлення про представлені у ньому ситуації. Потім повторно ознайомтеся з кожним пунктом, звертаючи увагу на кількість балів, що відповідає кожній події. Далі визначте, які з цих подій відбувалися у Вашому житті протягом останніх двох років, і підрахуйте середню кількість балів за один рік (середнє арифметичне). Якщо певна подія повторювалася кілька разів, отриманий бал необхідно помножити на кількість повторень.

Тестовий матеріал

Життєві події	Бали
Смерть чоловіка (дружини)	100
Розлучення	73
Роз'їзд подружжя, розрив взаємин	65
Позбавлення волі	63
Смерть близького члена сім'ї	63
Травма чи хвороба	53
Одруження	50
Звільнення з роботи	47
Примирення подружжя	45
Вихід на пенсію	45
Зміни в стані здоров'я членів сім'ї	44
Вагітність партнерки	40
Сексуальні проблеми	39
Народження дитини	39
Реорганізація на роботі	39
Зміни фінансового становища	38
Смерть близького друга	37
Зміна професії або місця роботи	36
Конфлікти з партнером	35
Борг або кредит (великий)	31
Збільшення боргів	30

Підвищення відповідальності	29
Діти залишають дім	29
Проблеми з родичами	29
Значне особисте досягнення	28
Зміна роботи подружжя	26
Початок або завершення навчання	26
Зміна умов життя	25
Зміна звичок	24
Конфлікти з керівництвом	23
Зміна умов праці	20
Зміна місця проживання	20
Зміна місця навчання	20
Зміна дозвілля	19
Зміна релігійної активності	19
Зміна соціальної активності	18
Кредит на покупку	17
Порушення сну	16
Зміни в родині	15
Зміна харчування	15
Відпустка	13
Свята	12
Незначні правопорушення	11

Обробка та інтерпретація результатів. Загальна сума балів відображає рівень стресового навантаження особистості.

- 150 балів – приблизно 50% ймовірності виникнення захворювання;
- 300 балів і більше – до 90% ймовірності виникнення захворювання.

Рівні стресостійкості:

- 50–199 балів – високий рівень стресостійкості;
- 200–299 балів – межовий рівень;
- 300 і більше балів – низький рівень (висока вразливість до стресу).

Велика кількість балів свідчить про високе стресове навантаження та потребу у вжитті заходів щодо його зниження. Значення понад 300 балів можуть вказувати на ризик розвитку синдрому емоційного вигорання або психосоматичних порушень.

Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі»

(адаптація: Л. Карамушка, К. Терещенко, О.Креденцер)

Інструкція. Дайте відповідь на наведені нижче запитання, використовуючи шкалу: 1 – зовсім ні, 2 – трохи, 3 – середньо, 4 – дуже сильно, 5 – надзвичайно сильно.

Текст опитувальника

1. Чи задоволені Ви своїм фізичним здоров'ям?
2. Чи задоволені Ви якістю свого сну?
3. Чи задоволені Ви своєю здатністю виконувати повсякденну діяльність?
4. Чи відчуваєте Ви депресію або тривогу?
5. Чи відчуваєте Ви здатність насолоджуватися життям?
6. Чи вважаєте Ви, що у Вас є мета в житті?
7. Чи відчуваєте Ви оптимізм щодо майбутнього?
8. Чи відчуваєте Ви, що контролюєте своє життя?
9. Чи задоволені Ви собою як особистістю?
10. Чи задоволені Ви своєю зовнішністю?
11. Чи відчуваєте Ви, що можете жити так, як хочете?
12. Чи впевнені Ви у своїх переконаннях?
13. Чи можете Ви робити те, що хочете?
14. Чи здатні Ви розвиватися як особистість?
15. Чи задоволені Ви своїми досягненнями?
16. Чи задоволені Ви сімейним життям?
17. Чи щасливі Ви у відносинах?
18. Чи комфортно Вам у спілкуванні з людьми?
19. Чи задоволені Ви своїм сексуальним життям?
20. Чи можете Ви звернутися за допомогою?
21. Чи задоволені Ви фінансовим становищем?

22. Чи задоволені Ви можливостями відпочинку?

23. Чи задоволені Ви доступом до медицини?

24. Чи задоволені Ви своєю працездатністю?

Обробка результатів. Опитувальник включає три субшкали:

- психологічне благополуччя – пункти 4–15;
- фізичне здоров'я та благополуччя – пункти 1–3, 21–24;
- стосунки – пункти 16–20.

Усі пункти мають пряме оцінювання, окрім пункту №4 (зворотний).

Загальний показник визначається як сума балів за всіма пунктами: мінімум – 24 бали, максимум – 120 балів.

Інтерпретація результатів

Показник	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Психологічне благополуччя	12–39	40–47	48–60
Фізичне благополуччя	7–20	21–25	26–35
Стосунки	5–16	17–20	21–25

Загальний рівень суб'єктивного благополуччя:

- 24–76 балів – низький рівень;
- 77–91 бал – середній рівень;
- 92–120 балів – високий рівень.