

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

Кафедра психології
«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри

«___» _____ 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему:

**«ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА ПРАЦІВНИКІВ В КРИЗОВИХ
СИТУАЦІЯХ ЖИТТЯ»**

Виконав: студент групи
ТУЖТ-9-24-М1ПС(1,6д)
спеціальності 053 «Психологія»
Красновський Юрій Вікторович

Керівник:
к.психол.н., доц. Максимець С.М.

Рецензент:
к.психол.н., доцент Стахова О.О.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ОСОБИСТІСТЬ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ.....	8
1.1. Поняття та сутність кризових ситуацій у житті та професійній діяльності людини.....	8
1.2. Психологічні особливості переживання кризових ситуацій працівниками.....	16
1.3. Темперамент як індивідуально-психологічний чинник стресостійкості особистості.....	20
1.4. Специфіка прояву тривожності як індивідуальної властивості особистості при реакції на кризові ситуації.....	25
Висновки до розділу 1.....	38
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ РЕАГУВАННЯ НА КРИЗОВІ СИТУАЦІЇ.....	39
2.1. Методичні засади дослідження індивідуально-психологічних чинників реакцій на кризові ситуації.....	39
2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження індивідуально-психологічних чинників реакцій на кризові ситуації.....	45
Висновки до розділу 2.....	50
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ.....	51
3.1. Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях.....	51
3.2. Особливості роботи із підтримки особистості в кризових ситуаціях.....	53
3.3. Вправи для саморегуляції та розвитку адаптивності в кризових ситуаціях.....	60

3.4. Аналіз результатів дослідження тривожності після проведення програми підтримки.....	67
Висновки до розділу 3.....	70
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73
ДОДАТКИ.....	78

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується значними соціально-економічними, політичними та культурними трансформаціями, які суттєво впливають на психологічний стан людини. Підвищена динаміка суспільних змін, зростання інформаційного навантаження, нестабільність соціального середовища, а також кризові події, зокрема воєнні конфлікти, економічні труднощі та соціальна напруженість, створюють складні умови для життєдіяльності людини. У таких умовах особливо актуальною стає проблема психологічної підтримки особистості, яка опиняється у кризових ситуаціях.

Кризові ситуації життя є складними життєвими обставинами, що супроводжуються значним емоційним напруженням, відчуттям невизначеності, втрати контролю над ситуацією та необхідністю швидкої адаптації до нових умов. Такі ситуації можуть виникати внаслідок різних факторів: професійних труднощів, конфліктів у колективі, втрати роботи, зміни умов праці, соціальних потрясінь, а також впливу масштабних суспільних криз. Переживання подібних ситуацій часто супроводжується розвитком стресу, тривожності, емоційного виснаження та інших негативних психологічних станів.

Особливої уваги потребує проблема психологічної підтримки працівників, оскільки професійна діяльність є важливою складовою життя людини та значною мірою визначає її психологічне благополуччя. У кризових умовах працівники можуть відчувати підвищений рівень психологічного навантаження, що проявляється у зниженні працездатності, втраті мотивації до професійної діяльності, розвитку професійного вигорання та труднощах у міжособистісній взаємодії. У свою чергу, це негативно позначається не лише на ефективності їхньої роботи, але й на загальному психічному здоров'ї та якості життя.

Проблема кризових ситуацій та психологічної допомоги особистості знайшла відображення у працях багатьох вітчизняних та зарубіжних дослідників. У наукових роботах розглядаються питання психологічної адаптації, стресостійкості, емоційної регуляції, соціальної підтримки та психологічного благополуччя особистості. Значний внесок у дослідження цих проблем зробили вчені, які вивчали механізми подолання стресу, психологічної допомоги в умовах кризових подій та розвитку психологічної стійкості людини (Титаренко Т., Карамушка Л., Максименко С., Бондарчук А, Креденцер К. та ін.)

Разом з тим, незважаючи на значну кількість досліджень у цій сфері, питання організації психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя потребує подальшого вивчення. Особливо важливим є розроблення ефективних програм психологічної допомоги, спрямованих на зниження негативних наслідків кризових переживань, підвищення адаптаційних можливостей особистості та формування конструктивних стратегій подолання труднощів.

Таким чином, актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю теоретичного осмислення та практичного вирішення проблеми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя, а також розроблення ефективних методів психологічної допомоги, спрямованих на збереження психічного здоров'я та підвищення психологічної стійкості особистості.

Об'єкт дослідження: психологічна підтримка особистості в умовах кризових ситуацій життя.

Предмет дослідження: особливості здійснення психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення особливостей психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливостей психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя.

Гіпотеза дослідження: впровадження спеціально розроблених програм психологічної підтримки сприятиме покращенню емоційного стану працівників, розвитку навичок саморегуляції, підвищенню рівня психологічної адаптації та формуванню ефективних стратегій подолання кризових ситуацій.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі **завдання:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння кризових ситуацій у житті особистості.
2. Розкрити психологічні особливості переживання кризових ситуацій працівниками.
3. Дослідити роль психологічної підтримки у подоланні кризових станів особистості.
4. Провести емпіричне дослідження психологічного стану працівників у кризових умовах.
5. Апробувати прийоми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя.

Теоретичну основу дослідження становлять положення психології особистості, соціальної психології, психології стресу та кризової психології.

Важливе значення мають наукові концепції, що розкривають механізми психологічної адаптації особистості до складних життєвих обставин, особливості переживання кризових ситуацій, а також роль соціальної та психологічної підтримки у подоланні негативних наслідків стресу.

Для досягнення мети дослідження були використані такі **методи:** *теоретичні методи:* аналіз і синтез наукової літератури, узагальнення та систематизація наукових джерел, порівняння різних наукових підходів до досліджуваної проблеми; *емпіричні методи:* опитувальник Айзенка Г., тест на виявлення тривожності (опитувальник Спілберга-Ханіна), методика

визначення стрес-стійкості та соціальної адаптації (Холмса-Раге), тест нервово-психічної адаптації, методика «Самооцінка психічних станів» (Айзенк); кількісний та якісний аналіз отриманих даних.

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про психологічні особливості переживання кризових ситуацій працівниками та роль психологічної підтримки у процесі подолання складних життєвих обставин. Отримані результати сприяють розширенню теоретичних знань щодо механізмів психологічної адаптації особистості та ефективних способів надання психологічної допомоги у кризових ситуаціях.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання отриманих результатів для розроблення та впровадження програм психологічної підтримки працівників, які опинилися у кризових життєвих ситуаціях. Розроблені рекомендації можуть бути використані практичними психологами, фахівцями соціальних служб, керівниками організацій та іншими спеціалістами, діяльність яких пов'язана з наданням психологічної допомоги.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаної літератури та додатків. Містить 8 таблиць та 2 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ОСОБИСТІСТЬ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

1.1. Поняття та сутність кризових ситуацій у житті та професійній діяльності людини

Сучасні соціально-економічні трансформації, високий темп життя та нестабільність соціального середовища зумовлюють зростання кількості кризових ситуацій, з якими стикається людина. У таких умовах особливої актуальності набуває дослідження психологічних механізмів виникнення та переживання кризових ситуацій, а також їх впливу на особистість і професійну діяльність людини.

Проблема життєвих криз та кризових ситуацій є предметом дослідження різних галузей психологічної науки, зокрема загальної, соціальної, вікової та організаційної психології. У науковій літературі кризу розглядають як особливий психологічний стан або період у житті людини, що характеризується порушенням звичного способу функціонування особистості та необхідністю адаптації до нових життєвих умов [1; 4; 7].

У психології поняття «криза» використовується для позначення ситуації, коли людина стикається з серйозними труднощами або проблемами, які не можуть бути вирішені за допомогою звичних способів поведінки. У таких умовах особистість переживає значне емоційне напруження, тривогу, невизначеність і потребує пошуку нових способів подолання складної ситуації. Кризова ситуація виникає тоді, коли наявні ресурси особистості виявляються недостатніми для ефективного вирішення проблеми або людина суб'єктивно сприймає їх як недостатні [2].

Науковці зазначають, що кризові ситуації можуть виникати у різних сферах життєдіяльності людини, зокрема у сімейному, соціальному, професійному та особистісному житті. Вони можуть бути пов'язані зі значущими життєвими подіями, різкими змінами соціальних умов, втратами,

конфліктами або іншими стресогенними чинниками. У таких ситуаціях людина змушена переосмислювати власний досвід, життєві цілі та способи взаємодії з навколишнім середовищем [3; 5].

У сучасній психології існує кілька теоретичних підходів до розуміння кризових ситуацій. Одним із найбільш поширених є **розвивальний підхід**, відповідно до якого криза розглядається як закономірний етап розвитку особистості. Представники цього підходу підкреслюють, що кризові періоди можуть виступати важливим фактором особистісного зростання та розвитку, оскільки сприяють переосмисленню життєвих цінностей і формуванню нових стратегій поведінки [6].

Інший підхід пов'язаний із розглядом кризи як результату порушення психологічної рівноваги людини. Згідно з цією концепцією, кризова ситуація виникає тоді, коли зовнішні вимоги або життєві обставини перевищують адаптаційні можливості особистості. У результаті виникає стан психологічної дезорганізації, що проявляється у зниженні ефективності діяльності, емоційній нестабільності та труднощах у прийнятті рішень [1; 2].

У науковій літературі також розглядається **соціально-психологічний підхід**, який підкреслює роль соціального контексту у виникненні кризових ситуацій. Відповідно до цього підходу, кризи можуть бути спричинені змінами у соціальному середовищі, трансформаціями суспільних цінностей, економічними труднощами або іншими соціальними чинниками. У таких умовах людина змушена адаптуватися до нових вимог суспільства та переосмислювати власну життєву позицію [3; 6].

Узагальнення наукових підходів свідчить, що кризові ситуації є складним психологічним явищем, яке може розглядатися як з позицій розвитку особистості, так і з точки зору її адаптації до складних життєвих умов (див. Табл.1.1.)

Таблиця 1.1

Підходи до розуміння життєвих криз у психології

Підхід	Представники	Основні положення підходу	Значення для розуміння криз
Розвивальний (віковий)	Е. Еріксон, Л. Виготський, С. Максименко	Криза розглядається як закономірний етап розвитку особистості, що виникає під час переходу від одного вікового періоду до іншого	Кризи сприяють особистісному розвитку та формуванню нових психологічних якостей
Психодинамічний	З. Фройд, К. Юнг	Криза виникає як наслідок внутрішніх конфліктів між різними структурами психіки або несвідомими переживаннями	Дозволяє пояснити глибинні психологічні механізми кризових переживань
Екзистенційний	В. Франкл, Р. Мей	Кризові ситуації пов'язані з пошуком сенсу життя, цінностей та життєвих орієнтирів	Криза може виступати поштовхом до переосмислення життя і духовного розвитку
Стресовий	Г. Сельє, Р. Лазарус	Криза виникає як реакція на сильний стрес або перевищення адаптаційних можливостей людини	Дає можливість досліджувати психологічні та фізіологічні реакції на кризові події
Соціально-психологічний	Г. Андрєєва, Л. Орбан-Лембрик	Криза розглядається як результат взаємодії особистості з соціальним середовищем	Пояснює роль соціальних факторів у виникненні кризових ситуацій
Організаційно-психологічний	Л. Карамушка, О. Бондарчук	Криза може виникати у професійній діяльності під впливом організаційних змін та професійних стресорів	Дає можливість аналізувати кризові явища у професійному середовищі

Різноманітність класифікацій криз дозволяє більш повно зрозуміти їх природу та особливості переживання людиною (див. Табл.1.2.)

Таблиця 1.2

Класифікації кризових ситуацій

Критерій класифікації	Види кризових ситуацій	Характеристика
За походженням	Нормативні	Пов'язані з природними етапами розвитку особистості (вікові кризи)
	Ненормативні	Викликані непередбачуваними подіями (втрата, травма, катастрофи)
За сферою життєдіяльності	Особистісні	Пов'язані з внутрішніми переживаннями, самооцінкою, життєвими цінностями
	Сімейні	Виникають у сфері сімейних взаємин
	Професійні	Пов'язані з трудовою діяльністю, кар'єрою, професійними труднощами
	Соціальні	Викликані соціальними змінами, конфліктами, економічними проблемами
За тривалістю	Короткотривалі	Мають обмежений часовий характер і можуть швидко вирішуватися
	Тривалі	Пов'язані з довготривалими складними обставинами
За рівнем впливу	Індивідуальні	Стосуються окремої особистості
	Групові	Виникають у межах певної соціальної групи
	Масові	Пов'язані з масштабними соціальними подіями (війни, катастрофи, економічні кризи)

Особливу увагу дослідники приділяють класифікації кризових ситуацій. У психологічній науці прийнято виділяти *нормативні та ненормативні кризи*. Нормативні кризи пов'язані з природними етапами життєвого розвитку людини і виникають у процесі переходу від одного вікового періоду до іншого. До таких криз належать, наприклад, криза підліткового віку, криза ранньої дорослості або криза середини життя. Ненормативні кризи, навпаки, виникають у результаті непередбачуваних життєвих подій, таких як втрата близької людини, серйозні захворювання, соціальні катастрофи або інші травматичні обставини [2; 4].

Значна частина досліджень у сучасній психології присвячена вивченню *професійних криз*, які виникають у процесі трудової діяльності людини. Професійна діяльність є важливою складовою життя особистості, оскільки вона забезпечує реалізацію її здібностей, соціальний статус та матеріальне благополуччя. Водночас професійне середовище може бути джерелом значної психологічної напруженості та стресу.

Професійні кризові ситуації можуть виникати у зв'язку зі змінами умов праці, підвищенням професійних вимог, конфліктами у колективі, професійним перевантаженням або невизначеністю щодо майбутнього. У таких умовах працівники можуть переживати стан емоційної напруженості, тривожності та професійного виснаження. Це, у свою чергу, негативно впливає на їхню працездатність, мотивацію та психологічне благополуччя [5; 7].

Одним із важливих аспектів дослідження кризових ситуацій є вивчення психологічних механізмів їх переживання. Психологи зазначають, що реакція людини на кризову ситуацію залежить від багатьох факторів, серед яких важливу роль відіграють індивідуально-психологічні особливості особистості, рівень її психологічної стійкості, попередній життєвий досвід та наявність соціальної підтримки.

Переживання кризової ситуації може супроводжуватися різноманітними емоційними реакціями, зокрема тривогою, страхом, почуттям безпорадності, розгубленістю або депресивними переживаннями. У деяких випадках людина може відчувати втрату життєвих орієнтирів, що призводить до переосмислення власних цінностей і життєвих цілей [1; 3].

Разом із тим багато дослідників підкреслюють, що кризові ситуації можуть мати не лише негативні, але й позитивні наслідки для розвитку особистості. У процесі подолання життєвих труднощів людина може набувати нових життєвих навичок, розвивати психологічну стійкість та формувати більш зріле ставлення до життя. Таким чином, криза може виступати своєрідним стимулом для особистісного розвитку та самореалізації [6].

Важливим поняттям у дослідженні кризових ситуацій є *психологічна адаптація*, яка визначається як процес пристосування людини до нових умов життєдіяльності. У кризових ситуаціях адаптаційні механізми особистості активізуються, що дозволяє їй поступово відновити психологічну рівновагу та знайти ефективні способи вирішення проблеми.

Суттєву роль у подоланні кризових ситуацій відіграють *психологічні ресурси особистості*. До таких ресурсів належать життєстійкість, оптимізм, здатність до саморегуляції, соціальна підтримка, а також ефективні копінг-стратегії. Наявність цих ресурсів сприяє зниженню негативного впливу кризових подій і допомагає людині швидше адаптуватися до нових умов життя [4; 6].

У сучасних умовах значна увага приділяється дослідженню кризових ситуацій, пов'язаних із соціальними потрясіннями, економічною нестабільністю та військовими конфліктами. Такі події можуть спричиняти глибокі психологічні переживання та впливати на різні сфери життєдіяльності людини, зокрема на її професійну діяльність, соціальні взаємини та психологічне благополуччя.

У таких умовах особливої актуальності набуває проблема психологічної підтримки людей, які переживають кризові ситуації. Ефективна психологічна допомога може сприяти зниженню рівня емоційної напруженості, відновленню психологічної рівноваги та формуванню конструктивних стратегій подолання труднощів.

Таким чином, кризові ситуації є складним психологічним феноменом, що виникає у результаті взаємодії зовнішніх обставин та внутрішніх ресурсів особистості. Вони можуть проявлятися у різних сферах життєдіяльності людини, зокрема у професійній діяльності, і супроводжуватися значним емоційним напруженням та необхідністю адаптації до нових умов. Разом із тим кризові ситуації можуть виступати важливим фактором особистісного розвитку, оскільки сприяють переосмисленню життєвих цінностей та формуванню нових способів взаємодії з навколишнім світом.

У сучасній психологічній науці проблема переживання особистістю кризових ситуацій розглядається як важливий аспект дослідження психічного здоров'я та адаптаційних можливостей людини. Життєдіяльність людини нерозривно пов'язана з подоланням різноманітних труднощів, змін та випробувань, які можуть порушувати звичний спосіб життя, систему цінностей та соціальні ролі. У таких умовах особистість опиняється перед необхідністю адаптації до нових обставин, що часто супроводжується значними емоційними та психологічними навантаженнями.

Кризові ситуації життя розглядаються як складні життєві обставини, які характеризуються порушенням звичного перебігу життєдіяльності, виникненням почуття невизначеності, внутрішнього напруження та необхідністю прийняття важливих рішень. Такі ситуації можуть виникати внаслідок як зовнішніх, так і внутрішніх факторів. До зовнішніх факторів належать соціальні, економічні та професійні зміни, воєнні конфлікти, вимушена міграція, втрата роботи або інші значущі життєві події. Внутрішні фактори можуть бути пов'язані з особистісними переживаннями, конфліктами цінностей, кризами розвитку та змінами життєвих пріоритетів.

У психологічній літературі кризова ситуація часто визначається як стан, за якого звичні способи подолання труднощів виявляються недостатніми або неефективними. У такому випадку людина переживає інтенсивні емоційні реакції, які можуть проявлятися у вигляді тривоги, страху, розгубленості, відчуття безпорадності або втрати контролю над подіями. Подібні переживання є природною реакцією психіки на значні життєві зміни, однак їх тривале збереження може призводити до погіршення психологічного стану та зниження рівня адаптації.

Переживання кризових ситуацій супроводжується активізацією психологічних механізмів адаптації, які спрямовані на відновлення внутрішньої рівноваги та пристосування до нових умов життя. У цьому процесі важливу роль відіграють індивідуально-психологічні особливості особистості, її життєвий досвід, система цінностей, рівень психологічної

стійкості та соціальна підтримка. Люди з розвиненими адаптаційними ресурсами здатні більш ефективно долати труднощі, зберігати емоційну стабільність та знаходити конструктивні способи вирішення проблем.

Важливим чинником подолання кризових ситуацій є психологічна стійкість особистості, яка проявляється у здатності зберігати внутрішню рівновагу, ефективно регулювати емоційні реакції та використовувати наявні ресурси для подолання труднощів. Психологічна стійкість формується під впливом різних факторів, зокрема особистісних якостей, життєвого досвіду, рівня самосвідомості та соціального середовища.

Кризові ситуації можуть мати як негативні, так і потенційно конструктивні наслідки для розвитку особистості. З одного боку, вони можуть спричиняти емоційне виснаження, підвищення рівня тривожності, зниження самооцінки та труднощі у соціальній взаємодії. З іншого боку, подолання складних життєвих обставин може сприяти особистісному зростанню, формуванню нових життєвих цінностей, розвитку здатності до саморегуляції та підвищенню рівня психологічної зрілості.

Особливе значення у процесі переживання кризових ситуацій має соціальне середовище, у якому перебуває людина. Підтримка з боку близьких людей, колег, професійних психологів або соціальних служб може суттєво зменшити негативний вплив кризових подій та сприяти більш швидкому відновленню психологічної рівноваги. Соціальна підтримка допомагає людині відчувати себе не самотньою у складній ситуації, підвищує відчуття безпеки та сприяє мобілізації внутрішніх ресурсів.

У професійній діяльності кризові ситуації можуть виникати внаслідок підвищених вимог до працівників, емоційного навантаження, відповідальності за результати роботи та необхідності швидкого реагування на складні обставини. У таких умовах працівники можуть відчувати значний психологічний тиск, що може призводити до розвитку стресових станів, професійного вигорання та зниження ефективності діяльності.

З огляду на це особливої актуальності набуває проблема психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя. Ефективна психологічна підтримка спрямована на зниження рівня емоційного напруження, формування навичок саморегуляції, розвиток адаптивних стратегій поведінки та зміцнення психологічної стійкості особистості. Вона може здійснюватися у формі психологічного консультування, тренінгів, психоосвітніх програм та інших форм психологічної допомоги.

Таким чином, кризові ситуації є важливим етапом життєвого шляху людини, який може супроводжуватися значними психологічними труднощами, але водночас відкриває можливості для особистісного розвитку та формування нових адаптаційних ресурсів. Розуміння психологічних особливостей переживання кризових ситуацій дозволяє розробляти ефективні методи психологічної підтримки, спрямовані на збереження психічного здоров'я та підвищення рівня психологічного благополуччя особистості.

1.2. Психологічні особливості переживання кризових ситуацій працівниками

Професійна діяльність сучасної людини нерідко відбувається в умовах підвищеної соціальної та психологічної напруженості. Соціально-економічні трансформації, організаційні зміни, високий рівень відповідальності та нестабільність зовнішнього середовища можуть створювати ситуації, що сприймаються працівниками як кризові. У таких умовах виникає необхідність мобілізації внутрішніх ресурсів особистості та використання ефективних стратегій подолання труднощів [3; 9; 17].

Кризові ситуації у професійній сфері розглядаються як події або обставини, що порушують звичний спосіб функціонування особистості та викликають необхідність адаптації до нових умов діяльності. Вони можуть

бути пов'язані із змінами організаційної структури, підвищенням професійних вимог, конфліктами у колективі, надзвичайними подіями або соціальними кризами. Такі ситуації супроводжуються емоційним напруженням, тривожністю, відчуттям невизначеності та потребою швидкого прийняття рішень [7; 14; 22].

Таблиця 1.3

Психологічні прояви переживання кризових ситуацій особистістю

Рівень прояву	Основні психологічні реакції	Характеристика проявів
Емоційний	тривога, страх, напруженість, почуття безпорадності, пригніченість, емоційна нестабільність	виникають у відповідь на сприйняття ситуації як загрозливої; супроводжуються переживанням невизначеності та втрати контролю над подіями
Когнітивний	труднощі концентрації уваги, негативні очікування, зниження здатності до прийняття рішень, песимістичне прогнозування	пов'язані з порушенням процесів мислення та оцінювання ситуації; людина може перебільшувати небезпеку або зосереджуватися на негативних наслідках
Поведінковий	уникнення складних ситуацій, зниження активності, імпульсивні реакції, конфліктність, соціальна ізоляція	проявляються у зміні стилю поведінки; можуть призводити до зниження ефективності діяльності та ускладнення міжособистісних взаємин
Фізіологічний	підвищена втомлюваність, порушення сну, головний біль, напруження м'язів, зниження працездатності	є реакцією організму на тривалий психоемоційний стрес; можуть супроводжувати кризові переживання
Соціально-психологічний	зниження довіри до оточення, труднощі комунікації, підвищена чутливість до оцінок інших	проявляються у взаємодії з іншими людьми та впливають на якість соціальних контактів

Отже, переживання кризових ситуацій характеризується комплексом емоційних, когнітивних, поведінкових та фізіологічних проявів. Їх інтенсивність залежить від індивідуально-психологічних особливостей особистості, її попереднього досвіду, рівня психологічної стійкості та наявності соціальної підтримки. Усвідомлення особливостей цих проявів має

важливе значення для організації ефективної психологічної підтримки людей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Психологічні реакції працівників на кризові обставини можуть проявлятися на різних рівнях функціонування психіки. На *емоційному рівні* спостерігаються підвищена тривожність, страх, дратівливість, емоційна нестійкість або почуття безпорадності. На *когнітивному рівні* можливі труднощі концентрації уваги, зниження здатності до прийняття рішень, негативні очікування щодо майбутнього. *Поведінковий рівень* може характеризуватися уникненням складних завдань, зниженням працездатності або конфліктністю у міжособистісній взаємодії [5; 12; 18].

Одним із найпоширеніших психологічних феноменів, пов'язаних із переживанням кризових ситуацій у професійній діяльності, є *стрес*. Професійний стрес виникає у результаті тривалого впливу факторів, що перевищують адаптаційні можливості людини. До таких факторів належать високий рівень відповідальності, надмірне навантаження, дефіцит часу, конфлікти ролей, а також невизначеність професійної перспективи [2; 15; 24].

Тривалий вплив стресогенних факторів може призводити до розвитку *емоційного виснаження та професійного вигорання*. Ці стани характеризуються зниженням емоційної залученості у професійну діяльність, відчуттям втоми, зниженням мотивації та негативним ставленням до роботи. Дослідження свідчать, що вигорання часто виникає у працівників, які працюють у соціально значущих сферах діяльності та постійно взаємодіють з людьми [8; 20; 31].

Важливу роль у переживанні кризових ситуацій відіграють *копінг-стратегії*, тобто способи подолання стресових обставин. Конструктивні копінг-стратегії передбачають активне вирішення проблем, планування дій, пошук підтримки та позитивне переосмислення ситуації. Натомість деструктивні стратегії, такі як уникнення або заперечення проблеми, можуть посилювати негативні наслідки кризових переживань [11; 19; 26].

Значний вплив на здатність працівника ефективно долати кризові ситуації має *рівень психологічної стійкості*. Психологічна стійкість розглядається як інтегральна характеристика особистості, що забезпечує здатність зберігати емоційну рівновагу, контролювати поведінку та ефективно діяти у складних життєвих обставинах. Високий рівень психологічної стійкості сприяє швидшому відновленню після стресових подій та зменшенню негативного впливу кризових факторів [6; 13; 33].

Не менш важливим чинником подолання кризових ситуацій є *соціальна підтримка*. Підтримка з боку колег, керівництва та близького оточення сприяє зниженню рівня психологічної напруженості, підвищує відчуття безпеки та допомагає людині ефективніше справлятися зі складними обставинами. Дослідження показують, що соціальна підтримка може виступати своєрідним буфером, який пом'якшує негативний вплив стресових подій [4; 21; 37].

У сучасних умовах особливого значення набуває проблема психологічного стану працівників в умовах суспільних криз, зокрема під час воєнних подій та соціальної нестабільності. У таких ситуаціях працівники можуть переживати підвищений рівень тривожності, емоційне напруження та невизначеність щодо майбутнього. Разом із тим, наявність психологічних ресурсів та ефективних механізмів адаптації сприяє збереженню працездатності та психологічного благополуччя [10; 28; 41].

Таким чином, переживання кризових ситуацій працівниками є складним психологічним процесом, який включає взаємодію емоційних, когнітивних та поведінкових компонентів. Його особливості визначаються як зовнішніми умовами діяльності, так і індивідуально-психологічними характеристиками особистості. Розуміння цих особливостей має важливе значення для розроблення ефективних програм психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях життя.

1.3. Темперамент як індивідуально-психологічний чинник стресостійкості особистості

Особливості реагування людей на різні життєві ситуації є індивідуальними. На рівень стресостійкості впливають як зовнішні, так і внутрішні чинники. До зовнішніх належать умови життя людини, спосіб її життєдіяльності та характер харчування. Внутрішні фактори пов'язані зі спадковістю, перенесеними захворюваннями, а також індивідуально-психологічними особливостями — властивостями нервової системи, тілобудовою та темпераментом. Значною мірою рівень стійкості до стресу визначається саме темпераментом.

У сучасній психології темперамент розглядають як сукупність особливостей психіки людини, що мають біологічну основу. Він пов'язаний із властивостями нервової системи, будовою тіла та обміном речовин і виступає своєрідним фундаментом особистості. Саме темперамент значною мірою визначає потенційну здатність організму протистояти стресовим впливам.

Традиційно розрізняють чотири основні типи темпераменту: *холерик*, *сангвінік*, *флегматик* і *меланхолік*.

Холерик. Представники цього типу мають сильну, але неврівноважену нервову систему. Вони легко збуджуються, емоційно активні та швидко виконують професійні завдання. Холерики досить чутливі до стресових факторів і швидко реагують на зміни зовнішніх умов. Проте завдяки яскравим емоційним реакціям вони швидко звільняються від негативних переживань, не накопичуючи їх, що дозволяє їм тривалий час працювати в напружених умовах.

Флегматик. Люди цього типу мають сильну та врівноважену нервову систему. Вони менш активні у зовнішніх проявах, але відзначаються високою витривалістю та працездатністю. Флегматики можуть довго і наполегливо

працювати навіть у стресових умовах. Водночас вони схильні накопичувати негативні переживання, які можуть проявитися раптово і досить різко, наприклад у формі протесту чи різкої зміни життєвих рішень.

Сангвінік. Цей тип темпераменту вважається одним із найбільш стійких до стресу. Сангвініки мають сильну, урівноважену й рухливу нервову систему. Оптимістичне ставлення до життя допомагає їм долати негативні переживання, а високий життєвий тонус і відносна легкість емоційних реакцій сприяють ефективному протистоянню емоційному та інформаційному стресу.

Меланхолік. Представники цього типу характеризуються слабким типом нервової системи, тому вони менш витривалі як фізично, так і емоційно. Водночас меланхоліки відзначаються глибокими почуттями, здатністю до співпереживання та спостережливістю. У стресових ситуаціях вони можуть відчувати значне зниження працездатності, дискомфорт і погіршення самопочуття. Отже, очевидно, що реакції на стрес і спосіб його переживання певною мірою залежать від типу темпераменту.

Варто зазначити, що жоден тип темпераменту не є універсально придатним для всіх видів діяльності, оскільки кожна діяльність висуває свої вимоги до психічних і динамічних характеристик людини. Так, холерики краще проявляють себе у діяльності, що потребує рішучості та ризику; сангвініки — в організаційній та комунікативній роботі; меланхоліки — у творчих сферах науки й мистецтва; флегматики — у системній, послідовній і продуктивній діяльності. Разом з тим деякі професії потребують певних психофізіологічних якостей: наприклад, для роботи льотчика-винищувача небажаними є повільність, інертність чи слабкість нервової системи, тому флегматики й меланхоліки можуть бути менш придатними до такої діяльності.

Роль темпераменту в навчальній і трудовій діяльності полягає в тому, що від його особливостей значною мірою залежить вплив різних психічних станів, які виникають під дією несприятливих умов, емоційних факторів або

педагогічних впливів. Темперамент також визначає, яким чином людина реагує на чинники, що підвищують нервово-психічну напругу, зокрема на оцінювання результатів діяльності, очікування контролю, прискорення темпу роботи чи застосування дисциплінарних заходів.

Існує кілька основних шляхів узгодження темпераменту з вимогами певної діяльності.

Перший шлях – професійний відбір, одним із завдань якого є недопущення до певних видів діяльності осіб, чиї властивості темпераменту не відповідають її вимогам. Такий підхід застосовується насамперед у професіях, що висувають підвищені вимоги до психічних і особистісних характеристик людини.

Другий шлях полягає в індивідуалізації умов діяльності, тобто пристосуванні вимог, умов праці та способів виконання завдань до особливостей конкретної людини. Це передбачає використання індивідуального підходу в організації навчання чи професійної діяльності.

Третій шлях пов'язаний із подоланням негативного впливу темпераменту шляхом формування позитивного ставлення до діяльності та розвитку відповідних мотивів. Наявність внутрішньої мотивації сприяє підвищенню ефективності роботи незалежно від типу темпераменту.

Четвертий, найбільш універсальний шлях – формування індивідуального стилю діяльності. Під цим поняттям розуміють індивідуальну систему прийомів і способів виконання дій, яка відповідає особливостям людини та забезпечує досягнення успішних результатів у діяльності.

Темперамент також впливає на особливості поведінки та спілкування людини. Наприклад, сангвініки зазвичай виступають ініціаторами комунікації, легко почуваються серед незнайомих людей і позитивно сприймають нові ситуації. Натомість меланхоліки можуть відчувати невпевненість або розгубленість у новому середовищі. Флегматикам властиво повільніше встановлювати нові контакти; вони стримано

проявляють почуття й часто будують близькі стосунки поступово, починаючи з дружби. У холериків і сангвіників емоційні переживання, зокрема почуття закоханості, можуть виникати швидко та яскраво, однак інколи вони менш тривалі.

Ефективність діяльності людини тісно пов'язана з її темпераментом. Так, висока рухливість сангвініка може бути перевагою у видах діяльності, що потребують швидкого переключення між завданнями, оперативності у прийнятті рішень та активної взаємодії. Натомість монотонна, регламентована робота може швидко викликати в нього втому. Для флегматиків і меланхоліків, навпаки, характерна більша продуктивність у діяльності, що потребує стабільності, послідовності та тривалого зосередження.

У міжособистісному спілкуванні важливо враховувати ці особливості та будувати взаємодію з урахуванням реакцій людей різних типів темпераменту.

Водночас варто підкреслити, що темперамент визначає лише динамічні характеристики поведінки (темп, інтенсивність, емоційну реактивність), але не визначає її змісту. Люди з однаковим темпераментом можуть мати зовсім різний рівень особистісного розвитку, моральних якостей та соціальної значущості.

Цікавим є також спостереження, що у стабільних подружніх парах часто поєднуються люди з протилежними типами темпераменту, які взаємно доповнюють одне одного: наприклад, емоційний холерик і спокійний флегматик або чутливий меланхолік і життєрадісний сангвінік. У дружніх стосунках частіше зустрічаються люди зі схожими темпераментами, хоча поєднання двох холериків може призводити до конфліктів через їхню взаємну імпульсивність і нестриманість.

Дослідження показують, що найбільш універсальними партнерами у взаєминах є флегматики. Вони здатні добре взаємодіяти з представниками майже всіх типів темпераменту, за винятком власного. За результатами

багатьох наукових праць, союзи двох флегматиків часто виявляються менш гармонійними та можуть характеризуватися певними труднощами у взаємодії [21].

Серед властивостей темпераменту особливої уваги заслуговує *тривожність*. У працях американських дослідників можна знайти спроби пов'язати індивідуальні психічні особливості людини зі швидкістю формування позитивних і гальмівних умовних рефлексів. Одним із таких напрямів досліджень є вивчення рівня тривожності.

Для її вимірювання часто використовували шкалу відкритої тривожності Тейлора, яка побудована у формі опитувальника. Проте склад психологічних компонентів тривожності не можна вважати остаточно визначеним. До найбільш стійких характеристик цього стану відносять емоційну напруженість, переживання загрози для власної особистості, підвищену чутливість до помилок і невдач, схильність пояснювати їх власними особистісними недоліками, недовірливість, занепокоєння та незадоволеність собою (Sarasch, 1960).

Цей комплекс ознак має одну з характерних рис темпераменту – він впливає на динаміку діяльності людини. Однак проявляється він здебільшого в ситуаціях небезпеки або психологічного напруження і значною мірою залежить від мотивів, установок та особистісних відносин людини.

Стан тривожності також може виникати тоді, коли важливі потреби або мотиви людини залишаються незадоволеними, а також у ситуаціях психологічного конфлікту чи фрустрації. Водночас тривожність не є постійною або вродженою рисою певного типу темпераменту — вона з'являється лише за певних порушень у системі мотивів і особистісних взаємин.

Одним із недоліків досліджень, проведених за допомогою шкали Тейлора, є те, що індивідуальні психологічні особливості здебільшого визначалися на основі анкетних відповідей. У таких опитувальниках фіксуються лише зовнішні прояви поведінки, за якими робляться висновки

про внутрішні психічні процеси. Діагностика часто проводилася через бесіди з учасниками та безпосереднє спостереження за їх поведінкою, що робить результати менш надійними.

У більшості досліджень американських учених, комплекс психологічних особливостей тривожності порівнювався не із загальним типом нервової системи або її окремими властивостями, а зі швидкістю формування позитивних умовних рефлексів. Через такий підхід складно визначити, які саме властивості нервової системи або тип темпераменту зумовлюють появу цього комплексу особистісних характеристик.

1.4. Специфіка прояву тривожності як індивідуальної властивості особистості при реакції на кризові ситуації

Проблематика психічних станів має надзвичайно важливе значення, оскільки вони значною мірою впливають на характер і ефективність діяльності людини. Успішне дослідження цієї проблеми є необхідним, адже психічні стани визначають особливості поведінки та діяльності особистості.

Тривожність як психічний стан у вітчизняній та зарубіжній психології вивчалася передусім у контексті формування навичок саморегуляції, зокрема у спортсменів (К. Еліксон, У. Морган). Питання тривожності як стану і як індивідуальної риси, що формується в процесі адаптації до середовища та проявляється під час виконання різних видів діяльності.

У деяких наукових роботах тривожність розглядається як реакція людини на соціальні впливи за наявності певних індивідуальних психофізіологічних характеристик (Р. Айзенк, Б. Вяткін, Ч. Спілбергер, Н. Махоні). Окрім цього, вона може проявлятися як психічний стан, що супроводжує різні психосоматичні захворювання [27; 33].

У межах дослідження передбачається вивчення впливу рівня тривожності на професійну діяльність людини. Предметом дослідження

виступає специфіка прояву тривожності як індивідуальної властивості особистості та як реакції на конкретну ситуацію.

Як гіпотеза висувається припущення, що рівень тривожності впливає на ступінь задоволеності професійною діяльністю. Для проведення дослідження використано методику Ч. Спілбергера, адаптовану Ю. Ханіним [40].

У сучасній психології психічні стани розглядаються як цілісні характеристики психічної діяльності людини протягом певного періоду часу. Вони супроводжують життя людини, проявляючись у її взаємодії з іншими людьми та суспільством загалом. У кожному психічному стані можна виділити три основні компоненти: мотиваційно-спонукальний, емоційно-оцінний та активаційно-енергетичний.

У науковій літературі існують різні підходи до визначення поняття «психічний стан». Деякі дослідники, зокрема Джеймс, фактично ототожнюють поняття «стан» і «процес». Інші вчені зводять психічний стан до стану свідомості або пов'язують його передусім із характеристиками емоційної сфери. На його думку, психічний стан — це самостійний прояв психічної діяльності людини, який супроводжується зовнішніми ознаками, має тимчасовий і динамічний характер та найчастіше проявляється через емоції. Він охоплює всю психічну діяльність людини та пов'язаний із пізнавальними процесами, вольовою сферою й особистістю загалом [34].

Психічні стани характеризуються кількома важливими властивостями: цілісністю, рухливістю, відносною стійкістю, взаємозв'язком із психічними процесами та особистісними рисами, індивідуальною своєрідністю, типовістю, а також значним різноманіттям і полярністю.

Цілісність психічних станів полягає в тому, що вони в певний момент часу відображають загальний стан усієї психічної діяльності людини, демонструючи взаємодію різних компонентів психіки.

Рухливість психічних станів проявляється у їх змінності та наявності певних етапів розвитку: виникнення, перебігу та завершення.

Водночас психічні стани мають відносну стійкість: їхні зміни відбуваються повільніше, ніж зміни психічних процесів, таких як пізнавальні, емоційні чи вольові. При цьому психічні процеси, стани та властивості особистості тісно взаємопов'язані. Психічні стани виступають своєрідним фоном, на якому відбуваються психічні процеси, і водночас можуть бути основою для формування стійких особистісних якостей. Наприклад, стан зосередженості активізує увагу, сприйняття, пам'ять і мислення, а за умови частого повторення може перетворитися на рису характеру.

Психічні стани відзначаються великою різноманітністю та полярністю. Це означає, що кожному стану відповідає протилежний: упевненість – невпевненість, активність – пасивність, фрустрація – толерантність тощо.

Психічні стани людини можна класифікувати за різними критеріями:

1. За роллю особистості та умовами виникнення – розрізняють особистісні та ситуативні психічні стани.
2. За провідними компонентами – інтелектуальні, емоційні, вольові та інші, залежно від того, який компонент психічної діяльності домінує.
3. За глибиною прояву – більш глибокі або поверхневі стани.
4. За тривалістю перебігу – короткочасні, затяжні та тривалі.
5. За впливом на діяльність людини – позитивні або негативні; стенічні, що активізують життєдіяльність, і астенічні, які її послаблюють.
6. За рівнем усвідомлення – більш або менш усвідомлені.
7. За причинами виникнення – залежно від факторів, які їх викликають.
8. За ступенем відповідності об'єктивній ситуації – адекватні або неадекватні умовам, що їх спричинили [15].

Серед психічних станів можна виділити як позитивні, так і негативні, характерні для більшості людей як у повсякденному житті (наприклад, радість чи горе), так і в професійній діяльності. До станів, пов'язаних із професійною сферою, належать відчуття професійної придатності,

усвідомлення важливості власної професії, радість від успішно виконаної роботи або, навпаки, незадоволеність результатами діяльності.

Для стану професійної зацікавленості характерні такі прояви: усвідомлення значущості професійної діяльності, прагнення глибше пізнати обрану сферу та активно діяти в ній. При цьому увага людини зосереджується на об'єктах, пов'язаних із професійною діяльністю, які починають займати провідне місце у свідомості фахівця.

Важливим чинником ефективної професійної діяльності є також психічна готовність до виконання роботи загалом і до окремих її елементів.

Однак поряд із позитивними станами в процесі діяльності та спілкування можуть виникати і негативні (астенічні) психічні стани. Наприклад, стан нерішучості може з'являтися не лише через недостатню впевненість у собі або відсутність самостійності, а й унаслідок новизни, складності чи невизначеності певної життєвої ситуації. Подібні обставини можуть спричиняти стан психічної напруженості.

Отже, структура психічного стану включає певну модальність переживання, зміни в перебігу психічних процесів, особливості особистості та характеру, а також специфіку діяльності й соматичного стану людини. Однією з форм психічної напруженості є стан тривожності.

Тривога – це стан занепокоєння, який виникає у людини в ситуації, що сприймається нею як потенційна психічна або психологічна загроза. Такий стан часто називають тривожністю. У загальному розумінні тривожність визначають як відчуття невизначеної, неконкретної загрози, що супроводжується очікуванням небажаних подій.

Термін «тривожність» інколи використовується і в ширшому значенні – для опису різних переживань, що можуть виникати незалежно від конкретної ситуації. Багатозначність і нечіткість понять «тривога» та «тривожність» у психологічних дослідженнях пояснюється тим, що вони застосовуються в різних контекстах і з різними смисловими відтінками.

Загалом тривожність розглядається як переживання емоційного неблагополуччя, пов'язаного з очікуванням небезпеки або можливих невдач. Різні прояви нестабільності чи порушення звичного перебігу подій можуть спричиняти її виникнення.

На відміну від страху, який виникає через конкретну загрозу і пов'язаний переважно з небезпекою для фізичного існування людини, тривожність має більш невизначений характер. Вона часто з'являється навіть тоді, коли загроза є лише уявною або пов'язана з небезпекою для соціального статусу чи особистісної цінності людини. Іноді страх і тривожність розглядають як близькі поняття, проте вважається, що тривожність передуює страху: спочатку виникає відчуття невизначеної загрози, а коли небезпека стає усвідомленою та конкретною, з'являється страх.

У психології прийнято розрізняти тривожність як емоційний стан (*ситуативну тривожність*) і тривожність як стійку індивідуальну характеристику особистості (*особистісну тривожність*) [34].

Ситуативна тривожність, за визначенням Спілбергера, розглядається як емоційна реакція, що проявляється у вигляді негативних передчуттів, суб'єктивного відчуття напруження, нервозності та занепокоєння. Такий стан супроводжується активізацією вегетативної нервової системи.

Подібного підходу дотримується і Ю. Л. Ханін, який трактує тривогу як емоційний стан або реакцію, що має низку характерних ознак:

- різний рівень інтенсивності (ступінь ситуативної тривожності може змінюватися під впливом багатьох факторів);
- тимчасову мінливість (емоційний дискомфорт пов'язаний із конкретною ситуацією);
- наявність неприємних переживань – напруження, занепокоєння, тривоги, побоювання;
- активізацію діяльності вегетативної нервової системи [50].

Ситуативна тривожність виникає під впливом об'єктивних обставин, які передбачають можливість невдачі або небажаних наслідків. У нормі

такий стан має певну причину: людина усвідомлює, що саме викликає її занепокоєння, наприклад, майбутній іспит чи проблеми на роботі. За таких умов тривожність може виконувати позитивну функцію, оскільки сприяє мобілізації внутрішніх ресурсів, концентрації зусиль на досягненні мети та підвищенню готовності до подолання труднощів.

Отже, ситуативна тривожність має адаптивний характер, якщо її рівень не перевищує оптимальної межі. Повна відсутність занепокоєння, байдужість до труднощів або безвідповідальне ставлення до поставлених завдань, навпаки, можуть знижувати ефективність діяльності та перешкоджати досягненню високих результатів. Водночас надмірна тривожність, коли рівень хвилювання значно перевищує реальні труднощі ситуації, також негативно позначається на продуктивності діяльності.

Особистісна тривожність розглядається як відносно стійка індивідуальна характеристика людини, що відображає її схильність до переживання тривоги. Вона проявляється у тенденції сприймати широкий спектр життєвих ситуацій як потенційно загрозливі та реагувати на них підвищеним рівнем тривожності. Як індивідуальна риса, вона активізується під впливом стимулів, які людина сприймає як небезпечні для своєї самооцінки чи самоповаги.

Рівень особистісної тривожності дозволяє певною мірою прогнозувати ймовірність виникнення тривожних станів у майбутньому. Люди з високим рівнем тривожності схильні сприймати стресові ситуації як більш загрозливі і, відповідно, переживають більш виражену ситуативну тривогу.

Ю. Л. Ханін, посилаючись на дослідження Мартенса, пропонує розрізняти загальну та специфічну особистісну тривожність [49].

У першому випадку тривожність має узагальнений характер і не пов'язана з певними ситуаційними особливостями. Це означає, що люди з високим рівнем загальної тривожності схильні переживати підвищену тривогу в більшості життєвих ситуацій.

У другому випадку тривожність виникає лише в окремих обставинах і пов'язана зі специфічним сприйняттям певних стресових факторів. Тому людина може відчувати значне хвилювання в одних ситуаціях, але залишатися спокійною в інших.

Певний рівень тривожності є природною та необхідною характеристикою активної особистості. У кожної людини існує власний оптимальний рівень тривоги – так звана корисна тривожність, яка сприяє самоконтролю та саморегуляції поведінки.

Однак якщо людина або її оточення помічають, що відчуття тривоги виникає без очевидних причин, стає надмірним або з'являється у відповідь на незначні події, на які раніше не зверталася увага, такий стан може набувати дезадаптивного характеру.

Аналіз наукових джерел дозволяє виокремити дві групи чинників, що сприяють підвищенню рівня тривожності:

- зовнішні, об'єктивні фактори, пов'язані з умовами професійної діяльності;
- внутрішні, суб'єктивні фактори, тобто індивідуально-психологічні особливості особистості фахівця, які впливають на формування та зростання рівня тривожності.

До об'єктивних чинників, що сприяють виникненню тривожності, відносять низку умов професійного та соціального середовища.

1. Негативний соціально-психологічний клімат у колективі.

Він формується під впливом складної системи взаємин між працівниками та проявляється у загальному емоційному настрої колективу. Постійні конфлікти, напружені стосунки з колегами чи керівництвом, відсутність взаємної підтримки та згуртованості можуть негативно впливати на психічний стан працівників. Такі переживання, закріплюючись, здатні підвищувати рівень тривожності.

2. Перевантаження роботою.

Хоча деякі люди ефективніше працюють у стані постійної напруги, для більшості жорсткий часовий пресинг стає джерелом стресу. Це може бути пов'язано з нераціональною організацією праці, коли значну частину часу займають формальні процедури, браком персоналу або особливостями професійної діяльності, де періодично виникають кризові ситуації (наприклад, у лікарів, правоохоронців, підприємців). Додатковим чинником можуть бути завищені вимоги керівництва або надмірні особисті амбіції.

3. Низький соціальний статус.

Для більшості людей професійна діяльність є важливою частиною життя. Якщо ж суспільство оцінює цю роботу як малозначущу або недостатньо оплачувану, це може принижувати гідність працівника. Низька заробітна плата, постійний контроль з боку керівництва та недовіра до компетентності співробітників породжують відчуття недооціненості, спричиняють депресивні переживання та сумніви у власних можливостях.

4. Надмірна тривалість та незручний режим роботи.

Біологічні ритми людини зумовлені природними факторами, тому нічна робота або зміни режиму дня можуть викликати фізіологічний і психологічний стрес. Крім того, понаднормова зайнятість обмежує вільний час людини та змушує її перебувати у постійному очікуванні можливого виклику на роботу, що підтримує стан напруження.

5. Надмірна кількість формальних процедур і ритуалів.

Багато працівників відчувають роздратування через значний обсяг паперової роботи. Заповнення численних документів часто викликає негативні емоції у фахівців, основна діяльність яких не пов'язана з адміністративними функціями. Подібні почуття можуть посилюватися великою кількістю нарад або ділових зустрічей, особливо якщо вони організовані неефективно і створюють відчуття марно витраченого часу.

6. Невизначеність.

Більшість людей почуваються невпевнено в умовах нестабільності. Невизначеність може виникати через часті зміни політики організації або

відсутність чіткої інформації щодо перспектив діяльності. Особливо сильну тривогу викликає ситуація, коли працівник не впевнений у збереженні свого робочого місця.

7. Монотонність діяльності.

Надмірна стабільність та одноманітність роботи також можуть спричиняти тривожність, що проявляється апатією. Людина потребує нових вражень і змін для підтримання творчого потенціалу. Наприклад, службовці, діяльність яких складається з однотипних адміністративних обов'язків, можуть відчувати сильне емоційне виснаження через передбачуваність кожного робочого дня.

8. Безпорадність.

Високий рівень тривоги може виникати як у ситуаціях необхідності прийняття складних рішень, так і тоді, коли людина не має змоги впливати на перебіг подій і змушена підкорятися рішенням інших.

Отже, ситуативна (реактивна) тривожність проявляється через суб'єктивні переживання – напруження, занепокоєння, нервозність, відчуття тривоги. Вона виникає як емоційна реакція на стресову ситуацію та може відрізнятися за інтенсивністю і тривалістю. Зазвичай такий стан пов'язаний з об'єктивними обставинами, які передбачають можливість невдачі чи неблагополучного результату, наприклад у ситуаціях оцінювання здібностей або досягнень людини.

У подальших дослідженнях Ч. Спілбергер та його колеги розширили розуміння оцінної тривожності, розглядаючи її як ситуаційно специфічну форму особистісної тривожності. Вони запропонували трактувати тривогу як динамічний процес, що включає такі базові компоненти, як стрес, відчуття загрози, стан тривоги та індивідуальні властивості тривожності. Оскільки тривога має психобіологічну природу, її прояви охоплюють як фізіологічні показники (частота серцевих скорочень, температура тіла, особливості дихання), так і суб'єктивні переживання.

У структурі тривожності можна виділити три взаємопов'язані аспекти:

- фізіологічний;
- інтроспективний (внутрішні переживання);
- поведінковий.

Люди з підвищеним рівнем тривожності, як правило, намагаються обирати найбезпечніші форми поведінки, уникають дослідження нових або незнайомих ситуацій.

Дослідження показали, що таким людям властиві емоційна нестійкість, сором'язливість, невпевненість у собі, підвищена напруженість і фрустрованість. Для них також характерний більш високий і нестабільний рівень домагань. Біохімічні дослідження виявили у таких осіб підвищений базовий рівень лактату в крові.

Тривожність також пов'язана з такими особистісними характеристиками, як схильність до замкненості, підвищена заклопотаність, страх і підлеглість.

Більшість цих індивідуальних особливостей має природну основу, пов'язану з типологічними властивостями нервової системи. Зокрема, В. Д. Небиліцин висловив припущення, що люди зі слабким типом нервової системи більш схильні до тривожності, ніж особи із сильною нервовою системою. Подальші дослідження підтвердили цю гіпотезу: люди з високим рівнем тривожності частіше мають слабший тип нервової системи і підвищений рівень активації у стані спокою.

Також встановлено, що підвищена тривожність нерідко поєднується з інертністю нервових процесів і переважанням гальмування[28; 31].

Отже, людям із низьким рівнем нейротизму частіше властива більш міцна нервова система, висока рухливість нервових процесів та переважання збудження у так званому «зовнішньому балансі», порівняно з особами, які мають високий рівень нейротизму. За результатами досліджень Євген Ільїн, у людей із підвищеною тривожністю сильніше проявляється мотивація досягнення.

Науковці також намагалися визначити, яку роль у формуванні тривожності відіграє спадковість. Дослідження Реймонд Кеттелл і Ірвінг Шейєр показали, що вплив соціального середовища є значно сильнішим, ніж генетичний фактор. Із усіх компонентів тривожності лише один чинник (Н) має суттєвий зв'язок зі спадковістю. Водночас інші дослідження також підтверджують певний генетичний вплив на прояви тривожності. Наприклад, вищі показники нейротизму і тривожності були виявлені у чоловіків і жінок-лівшів, що пояснюється особливостями життя в середовищі, де переважають правші.

Таким чином, серед суб'єктивних чинників тривожності дослідники виділяють:

1. Високий рівень нейротизму, який відображає емоційну нестійкість, лабільність емоційної сфери та неврівноваженість нервово-психічних процесів. Це проявляється підвищеною збудливістю, реактивністю, чутливістю до зовнішніх впливів, низьким порогом переживання стресу та переважанням негативних емоцій.

2. Недостатній розвиток системи усвідомленої саморегуляції, тобто слабку здатність людини контролювати власні емоції та поведінку.

Прояви тривожності можуть мати соматичний і поведінковий характер. До соматичних проявів належать зміни у функціонуванні організму: прискорене серцебиття, нерівномірне дихання, тремтіння кінцівок, скутість рухів, підвищення артеріального тиску або порушення роботи шлунково-кишкового тракту.

На поведінковому рівні прояви тривожності ще більш різноманітні. Вони можуть варіюватися від повної апатії та пасивності до демонстративної агресії. Нерідко такі реакції пов'язані із заниженою самооцінкою, що часто властива людям із високою особистісною тривожністю або педантичними акцентуаціями характеру. У результаті формується знижений емоційний фон і закріплюється комплекс неповноцінності. Стійко низька самооцінка сприяє

залежності від інших людей, несамостійності та спотвореному сприйняттю соціального оточення.

Іноді людина несвідомо приховує власну тривожність, демонструючи поведінку, яка викликає негативну реакцію оточення. Це, у свою чергу, ще більше ускладнює її внутрішній психологічний стан.

Одним із найпоширеніших проявів тривожності є апатія та млявість. У цьому випадку внутрішній конфлікт між суперечливими прагненнями розв'язується через відмову від будь-яких цілей або бажань. Апатія часто виникає тоді, коли інші способи подолання тривоги виявляються неефективними. При цьому така «маска апатії» може бути навіть складнішою для розпізнавання, ніж агресивна поведінка, адже демонстративна байдужість приховує глибокі внутрішні переживання.

Експериментальні дослідження показують, що вплив тривоги на ефективність діяльності неоднозначний. У відносно простих ситуаціях помірна тривога може підвищувати продуктивність, тоді як у складних умовах вона, навпаки, знижує ефективність діяльності.

Тривожність виконує сигнальну функцію, привертаючи увагу людини до можливих труднощів і мобілізуючи її ресурси. Саме тому оптимальний рівень тривоги вважається необхідним для успішної адаптації до реальності. Повна відсутність тривожності може ускладнювати пристосування до життєвих умов, тоді як її надмірний рівень призводить до дезорганізації поведінки та діяльності.

Дослідження Реймонд Кеттелл та Ірвінг Шейер показали, що висока тривожність здатна знижувати ефективність професійної діяльності. Вона негативно впливає на результати роботи музикантів, спортсменів та представників інших професій. Також люди з підвищеною тривожністю гірше переносять монотонну діяльність, ніж ті, хто має низький рівень тривожності. Проте й занадто низький рівень тривоги іноді призводить до зниження ефективності роботи – усе залежить від характеру виконуваних завдань.

Тривожність також впливає на стиль діяльності людини. Дослідження показали, що високий рівень тривожності частіше спостерігається у людей із м'яким, ліберальним стилем діяльності, ніж у тих, хто дотримується жорсткішого, автократичного стилю. Крім того, особи з високою особистісною тривожністю зазвичай мають нижчу самооцінку, частіше демонструють авторитарність у діяльності та схильні уникати активних соціальних контактів.

Натомість люди з низьким рівнем нейротизму зазвичай впевненіші у собі, відкритіші до спілкування та прагнуть активної взаємодії з іншими. Існують підстави вважати, що тривожність може відігравати певну роль навіть у природному відборі для окремих видів діяльності, оскільки різні рівні тривоги можуть бути більш або менш адаптивними залежно від умов діяльності.

Висновки до розділу 1

У розділі використано наукові підходи до визначення кризових ситуацій і життєвих криз, які розглядають кризу як стан, що виникає, коли людина стикається з перешкодою у досягненні важливих життєвих цілей і не може подолати її звичними способами поведінки.

Переживання кризових ситуацій характеризується комплексом емоційних, когнітивних, поведінкових та фізіологічних проявів. Їх інтенсивність залежить від індивідуально-психологічних особливостей особистості, її попереднього досвіду, рівня психологічної стійкості та наявності соціальної підтримки. Усвідомлення особливостей цих проявів має важливе значення для організації ефективної психологічної підтримки людей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Психологічна підтримка виступає важливим ресурсом подолання кризових станів та сприяє формуванню психологічної стійкості особистості. Вона передбачає надання допомоги людині у процесі подолання складних життєвих обставин, відновлення емоційної рівноваги, формування адаптивних стратегій поведінки та мобілізації внутрішніх ресурсів. Ефективна психологічна підтримка допомагає працівникам краще адаптуватися до нових умов діяльності, знижує рівень стресу та сприяє збереженню психічного здоров'я.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ РЕАГУВАННЯ НА КРИЗОВІ СИТУАЦІЇ

2.1. Методичні засади дослідження індивідуально-психологічних чинників реакцій на кризові ситуації

Відповідно до поставлених завдань дослідження було проведено обстеження 20 осіб віком від 23 до 45 років, які працюють у потенційно небезпечних умовах і неодноразово опинялися в стресових ситуаціях.

Опрацювання наукових джерел дало змогу визначити основні методичні підходи до вивчення цієї проблеми та обрати такі психодіагностичні методики:

- визначення типів темпераменту за методикою Ганс Айзенк;
- оцінювання рівня особистісної тривожності за методикою Чарльз Спілбергер – Юрій Ханін;
- методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Томас Холмс – Річард Раге;
- тест нервово-психічної адаптації;
- методика «Самооцінка психічних станів» за Ганс Айзенк.

Визначення типів темпераменту (за Айзенком)

Для визначення типу темпераменту за методикою Г. Айзенка респондентам пропонувалося відповісти на 57 запитань. У бланку відповідей навпроти кожного номера запитання необхідно було поставити знак «+», якщо відповідь «так», або «-», якщо відповідь «ні». Перед початком тестування учасники отримували інструкцію уявляти типові життєві ситуації та відповідати швидко, без тривалих роздумів.

Обробка результатів здійснювалася за трьома основними показниками:

- екстраверсія,

- нейротизм,
- шкала щирості відповідей.

Екстраверти — це люди, орієнтовані на зовнішній світ. Вони активні, відкриті у прояві емоцій, люблять рух, ризик і нові враження. Їм притаманні імпульсивність, гнучкість поведінки, комунікабельність та хороша соціальна адаптація. Такі люди часто стають ініціаторами діяльності, легко встановлюють контакти, прагнуть нових відчуттів і швидко приймають рішення. Водночас екстраверти можуть бути більш схильними до нещасних випадків через свою активність і ризикованість.

Інтроверти, навпаки, більше зосереджені на власному внутрішньому світі. Для них важливими є особисті переконання, аналіз і осмислення подій. Вони схильні до роздумів і самоаналізу, менш товариські, часто відчують труднощі в соціальній адаптації та можуть проявляти соціальну пасивність. Такі люди зазвичай більш чутливі до зовнішніх подразників, відзначаються уважністю, акуратністю і педантичністю. Вони часто демонструють високі результати у навчанні та інтелектуальних тестах, а також ефективно виконують монотонну або зосереджену роботу.

Згідно з теорією темпераменту:

- холерик – емоційно нестійкий екстраверт;
- сангвінік – емоційно стійкий екстраверт;
- флегматик – емоційно стійкий інтроверт;
- меланхолік – емоційно нестійкий інтроверт.

Визначення рівня особистісної тривожності (методика Спілбергера–Ханіна)

Більшість існуючих методик вимірювання тривожності дозволяє оцінити або особистісну тривожність, або ситуативну, або окремі специфічні реакції. Однією з небагатьох методик, що дає можливість диференційовано вимірювати тривожність як властивість особистості та як тимчасовий стан, є методика, розроблена Ч. Спілбергером. Для використання в російськомовному середовищі вона була адаптована Ю. Л. Ханіним.

У даному дослідженні застосовано методику Спілбергера–Ханіна, яка складається з двох опитувальників:

- шкали ситуативної тривожності (СТ);
- шкали особистісної тривожності (ОТ).

Шкала ситуативної тривожності містить 20 запитань, на які респондент має відповісти, обираючи один із варіантів: «Ні, це не так», «Майже так», «Вірно», «Цілком вірно».

Шкала особистісної тривожності також включає 20 запитань, на які пропонуються відповіді: «Ніколи», «Майже ніколи», «Часто», «Майже завжди».

Загалом методика складається з 40 тверджень:

- перші 20 спрямовані на оцінювання ситуативної тривожності (як людина почувається в даний момент);
- наступні 20 – на визначення особистісної тривожності (як людина зазвичай почувається у житті).

Для кожного твердження пропонується чотири варіанти відповіді, що відрізняються за інтенсивністю переживання або частотою прояву.

Підрахунок результатів здійснюється за допомогою спеціального ключа методики. Кількість балів, отриманих за всі відповіді у шкалі, підсумовується та ділиться на 20. Отримане значення розглядається як індекс рівня розвитку відповідного виду тривожності у досліджуваного.

Рівень тривожності визначається за наведеною вище формулою. (Додаток Б).

Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації

Методика оцінювання стресостійкості та соціальної адаптації була розроблена американськими дослідниками Томас Холмс та Річард Раге. У своїх дослідженнях вони аналізували зв'язок між виникненням різних захворювань (зокрема інфекційних хвороб і травм) та впливом значущих життєвих подій. У дослідженні взяли участь понад 5000 пацієнтів.

Науковці дійшли висновку, що появі психічних і фізичних захворювань часто передують серйозні зміни в житті людини. На основі отриманих результатів вони створили спеціальну шкалу, у якій кожній важливій життєвій події відповідає певна кількість балів залежно від рівня її стресогенності.

Методика може використовуватися:

- як самостійний психодіагностичний інструмент;
- у поєднанні з іншими методиками, спрямованими на дослідження психологічного стану особистості.

Опитувальник містить 43 життєві події, що можуть спричиняти стрес. Вони були відібрані на основі аналізу надійності та валідності. Імовірність виникнення захворювань визначається залежно від суми балів подій, які відбулися з людиною протягом певного періоду.

Методика належить до типу «олівець–папір» і може проводитися як індивідуально, так і в груповій формі у вигляді анкетного опитування. Час виконання не обмежується.

Цей інструмент вважається науково обґрунтованим методом діагностики рівня стресостійкості та соціальної адаптації особистості.

Підсумкова кількість балів одночасно відображає ступінь опору стресу. Чим більша кількість балів, тим сильніше стресове навантаження і тим більший ризик негативних наслідків. (Додаток В).

Тест нервово-психічної адаптації

Тест нервово-психічної адаптації є психіатричним діагностичним інструментом, який дозволяє оцінити рівень нервово-психічної адаптованості людини шляхом виявлення наявності та інтенсивності окремих психічних симптомів.

Особливість методики полягає в тому, що крайніми точками багатовимірної шкали адаптації виступають:

- повне (ідеальне) нервово-психічне здоров'я;
- ймовірний патологічний нервово-психічний стан (Додаток Г).

Тест може використовуватися:

- як самостійна клініко-психологічна методика;
- у межах наукових програм дослідження факторів нервово-психічного здоров'я, де тестові результати виступають узагальненим показником впливу різних факторів;
- у комплексі з іншими психодіагностичними методиками.

Опитувальник містить 40 запитань та тверджень, на які необхідно відповісти «так» або «ні». Вони були відібрані з урахуванням показників надійності та валідності.

Кожне твердження оцінюється за чотирибальною шкалою, що включає нульове значення (тобто допускає повну відсутність відповідного симптому). Такі шкали належать до шкал послідовних інтервалів.

Підсумковий результат визначається шляхом підсумовування отриманих балів. Шкали побудовані за принципом шкали Лікерта і дозволяють виявляти симптоми, пов'язані з перехідними реакціями, актуальними психічними станами або більш стійкими проявами.

Методика також належить до типу «олівець–папір» і може застосовуватися як індивідуально, так і у груповому форматі. Для обробки результатів використовується спеціальний ключ — прозора сітка, на якій нанесені шкальні значення відповідей.

Час виконання тесту становить приблизно 5 хвилин.

Важливо зазначити, що цей тест не призначений для встановлення психіатричного діагнозу. Він використовується для оцінювання стану психічно здорових людей.

Первинна обробка результатів здійснюється шляхом підсумовування балів, отриманих за ключем по всіх шкалах. Після цього результат співвідноситься з відповідним показником.

Інтерпретація результатів базується на підході, згідно з яким зниження адаптаційних можливостей проявляється у виникненні психопатологічних утворень, характерних для межових нервово-психічних розладів.

Зміст категорій шкали адаптації також відповідає класифікації станів психічного здоров'я, запропонованій С. Б. Семичев. Таким чином, результати тестування дозволяють визначити місце людини на континуумі нервово-психічної адаптації.

Отже, тест виступає надійним інструментом оцінювання рівня нервово-психічної адаптації, тобто кількісно відображає процес пристосування особистості до умов життєдіяльності.

Методика «Самооцінка психічних станів» за Г. Айзенк призначена для оцінки чотирьох ключових психічних станів: тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності. Ці показники є важливими для визначення загальних адаптивних можливостей людини. Автор методики – Ганс Юрген Айзенк, видатний англійський психолог, один із засновників біологічного напрямку в психології та автор факторної теорії особистості.

Методика може застосовуватися як самостійно, так і в складі комплексного психодіагностичного дослідження разом з іншими методиками подібного спрямування.

Тест складається з 40 тверджень, по 10 у кожному блоці. Досліджуваному пропонується оцінити, наскільки описані психічні стани йому властиві, відповідаючи «так» чи «ні». Оцінка проводиться за шкалою:

- 2 бали – стан властивий досліджуваному;
- 1 бал – стан притаманний рідко;
- 0 балів – стан не властивий.

Судження були відібрані з урахуванням надійності та валідності тесту. Методика відноситься до типу «олівець–папір», допускає як індивідуальне, так і групове використання. Для оцінки результатів підраховується сумарна кількість балів у кожному з чотирьох блоків. Час заповнення бланку не обмежується.

Інтерпретація результатів:

- Блок тривожності (перші 10 тверджень);
- Блок фрустрації (наступні 10 тверджень);

- Блок агресивності (наступні 10 тверджень);
- Блок ригідності (останні 10 тверджень) (Додаток Д).

Методика є науково обґрунтованим інструментом для діагностики психічних станів особистості, які мають важливе значення при оцінці адаптивних можливостей людини.

2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження індивідуально-психологічних чинників реакцій на кризові ситуації

У межах виконання емпіричних завдань нами проведено низку психодіагностичних досліджень, що дозволило визначити особливості індивідуально-психологічних характеристик реагування на стрес, зокрема: *тривожність, агресивність, фрустрацію, ригідність, стресостійкість, нервово-психічну та соціальну адаптацію*. Результати дослідження були систематизовані та наочно представлені у вигляді таблиць.

Таблиця.2.1.

Тривожність, як індивідуально-психологічний чинник реагування на кризові ситуації

Чинники	Рівні прояву (%)		
	Високий	Середній	Низький
Особистісна тривожність	65	35	0
Реактивна тривожність	10	40	50

Аналіз показників тривожності показав, що рівень особистісної тривожності (ОТ) серед учасників дослідження розподілився таким чином: низький – 0%, середній – 35%, високий – 65%. Особистісна тривожність проявляється у схильності сприймати широкий спектр ситуацій як загрозливі та реагувати на них станом тривоги. Високий рівень особистісної тривожності може свідчити про наявність невротичних конфліктів,

емоційних зривів, психосоматичних проявів, а також прагнення уникати відповідальності і можливих невдач.

Розподіл реактивної (ситуативної) тривожності (РТ) виглядав наступним чином: низький – 50%, середній – 40%, високий – 10%. Реактивна тривожність характеризується напруженістю, хвилюванням та нервозністю. Високий рівень реактивної тривожності може призводити до порушень концентрації уваги та іноді координації рухів.

Зауважимо, що всі особи з високим рівнем особистісної тривожності демонстрували також високий рівень реактивної тривожності. Учасники з високим або близьким до високого рівнем тривожності (як особистісної, так і ситуативної) відчували невдоволення своєю професійною спроможністю, часто переживали внутрішній дискомфорт на роботі, підвищену стомлюваність та дратівливість.

Таблиця 2.2.

Стресостійкість, нервово-психічна та соціальна адаптація, як індивідуально-психологічні чинники реагування на кризові ситуації

Чинники	Рівні прояву (%)		
	Високий	Середній	Низький
Нерв-псих.адаптація	10	20	70
Стресостійкість	10	30	60
Соціальна адаптація	10	60	30

Результати, отримані за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації, показали високі показники ймовірності дезадаптації. Високий рівень дезадаптації та низьку стресостійкість було виявлено у 60% респондентів, що свідчить про дуже низьку здатність організму протистояти стресу та підвищений ризик розвитку психосоматичних захворювань (до 90%), оскільки організм близький до фази нервового виснаження. Середній рівень дезадаптації та середню стресостійкість зафіксовано у 30% учасників.

Це вказує на збільшений ризик захворювань (близько 50%) та коливання ступеня опору стресу від високого до порогового рівня.

Найкращі показники стресостійкості та низький рівень дезадаптації спостерігались лише у 10% опитаних.

Щодо ступеня опору стресу, то 30% учасників мали низький опір стресу, що свідчить про мінімальне на даний момент стресове навантаження та відносно високий захист організму. Межовий рівень опору стресу визначено у 60% респондентів, а високий ступінь опору стресу – лише у 10%.

За результатами оцінки нервово-психічної адаптації, патологічну дезадаптацію відчували 10% досліджуваних, тоді як непатологічну дезадаптацію виявлено у 70%. Це свідчить про реальну загрозу психосоматичних порушень чи нервового зриву, оскільки учасники перебувають близько до фази нервового виснаження. Такі особи скаржаться на постійне відчуття провини, знижену самооцінку, необґрунтовані страхи, лабільність настрою та апатію, що в майбутньому може погіршити емоційний стан та знизити ефективність роботи і взаємодії з оточенням. Оптимально адаптованих було лише 20%.

За методикою «Самооцінка психічних станів» оцінювалися чотири блоки психічних станів: тривожність, фрустрація, агресивність та ригідність.

У блоці тривожності результати показали, що 30% респондентів мали високий рівень тривожності, 60% – середній рівень допустимого рівня, а лише 10% опитаних не проявляли тривожності.

Таблиця 2.3.

Тривожність, агресивність, фрустрація, ригідність як індивідуально-психологічні чинники реагування на кризові ситуації

Чинники	Рівні прояву (%)		
	Високий	середній	Низький
Агресивність	20	40	40
Тривожність	30	60	10
Фрустрація	30	50	10
Ригідність	10	70	20

Тривожність не є однозначно негативною рисою. Помірний рівень тривожності є природною та необхідною особливістю активної особистості, що допомагає адекватно реагувати на події та завдання. Існує індивідуально оптимальний рівень так званої «корисної тривоги». Значну роль у регуляції психічних станів і реакції на стресові впливи довкілля відіграють індивідуально-типові особливості нервової системи та характер людини. Наприклад, особи з сильним типом нервової системи проявляють більшу стійкість і краще переносять стресові ситуації порівняно з тими, хто має слабший тип нервової системи.

У блоці фрустрації високий рівень виявлено у 40% респондентів. Середній рівень фрустрації, що свідчить про наявність, але прийнятну здатність до адаптації, виявлено у 50% опитаних. Повну відсутність фрустрації зафіксовано у 10%, що свідчить про стійкість цих осіб до невдач, готовність долати труднощі та швидко адаптуватися до змін.

Щодо агресивності, високий рівень проявлено у 20% респондентів, які схильні до нестриманих реакцій та мають труднощі у спілкуванні й роботі з іншими. Середній рівень агресивності спостерігався у 40% опитаних, а низький – також у 40%, що свідчить про спокійність, врівноваженість і здатність ефективно справлятися з труднощами.

У блоці ригідності сильно виражена ригідність, тобто незмінність поведінки, поглядів та суджень навіть у разі їх невідповідності дійсності, була характерна для 10% респондентів. Такі особи важко адаптуються до змін у роботі, сім'ї чи інших життєвих сферах і часто залишаються дезадаптованими. Середній рівень ригідності виявлено у 70% опитаних, а відсутність ригідності та легке переключення уваги спостерігалось у 20% респондентів.

Згідно з дослідження типів темпераменту, серед респондентів спостерігалось таке співвідношення типів темпераменту: флегматики – 6%, меланхоліки – 20%, сангвініки – 34%, холерики – 40%.

Холерики характеризуються високою психічною активністю, енергійністю, швидкістю рухів та різкістю дій. Вони схильні до швидких змін настрою, запальності, нетерпеливості, інколи агресивності. При недостатньому вихованні така емоційна та рухова нестійкість може проявлятися у нестриманості та нездатності до самоконтролю в емоційно напружених ситуаціях.

Сангвініки мають високий рівень психічної активності, працездатності, жвавість рухів, багатство міміки та швидку мову. Вони товариські, легко реагують на події і швидко відновлюються після невдач. У несприятливих умовах висока рухливість може призводити до поверхневості, поспішності та відсутності концентрації.

Флегматики відзначаються низьким рівнем психічної активності, повільністю, спокійним і стабільним настроєм, невиразністю міміки та труднощами у переключенні між видами діяльності. При негативних виховних впливах у них може проявлятися млявість, бідність емоцій та схильність до одноманітної роботи.

Меланхоліки характеризуються низькою психічною активністю, сповільненими рухами, стриманою мімікою, швидкою стомлюваністю та високою емоційною чутливістю. Їхні емоції, здебільшого негативні, глибокі та стійкі, хоча зовнішньо слабо виражені. При недоліках виховання меланхоліки можуть проявляти замкнутість, страх перед новими ситуаціями та людьми, підвищену тривожність.

Ці дані показують, що кожен тип темпераменту формується як поєднання позитивних і негативних рис, і повністю «позитивних» чи «негативних» типів не існує.

Кількісний аналіз отриманих результатів був доповнений кореляційним аналізом (за Спірменом). Він дозволив встановити значущі зв'язки між нейротизмом та іншими показниками: особистісною тривожністю ($r = 0,53$, $p > 0,05$), реактивною тривожністю ($r = 0,61$, $p > 0,05$), стресостійкістю ($r = -0,56$, $p > 0,05$) та нервово-психічною адаптацією ($r = -0,58$, $p > 0,05$).

Висновки до розділу 2

Узагальнення результатів емпіричного дослідження показало, що тип темпераменту істотно впливає на поведінку в стресових ситуаціях. Індивідуально-типові особливості нервової системи відіграють ключову роль у регуляції психічних станів та реакції на стресори. Особи з сильним типом нервової системи демонструють більшу стійкість і кращу переносимість стресу порівняно з тими, хто має слабкий або неврівноважений тип.

Менш стійкими та схильними до небажаних реакцій на стрес виявилися холерики та меланхоліки. Результати свідчать про специфічну деформацію емоційної сфери, що є наслідком активації «мотивації самозбереження» у умовах хронічної професійної психічної травматизації.

Професійно обумовлена захисна стратегія у довгостроковій перспективі може призвести до серйозних психологічних і психосоціальних проблем. З часом під впливом інтенсивної діяльності та стрес-факторів розвивається синдром емоційного вигорання, з'являються відчуття втоми, розчарування та зниження інтересу до роботи. Це супроводжується зміною поведінки, психосоматичними реакціями, що можуть перерости у серйозні захворювання, і в кінцевому підсумку призвести до втрати сенсу життя та внутрішньої руйнації. Всі названі прояви потребують психологічної підтримки.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ПІДТРИМКИ ПРАЦІВНИКІВ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

3.1. Психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях

Психологічна підтримка є важливим компонентом збереження психічного здоров'я особистості в умовах життєвих та професійних труднощів. У сучасній психології вона розглядається як система заходів, спрямованих на стабілізацію емоційного стану людини, активізацію її внутрішніх ресурсів та сприяння ефективному подоланню складних життєвих обставин [3; 7; 12; 18].

У контексті професійної діяльності психологічна підтримка виступає важливим фактором забезпечення психологічного благополуччя працівників. Вона спрямована на зниження рівня стресу, підвищення адаптаційних можливостей особистості та формування конструктивних стратегій подолання кризових ситуацій [5; 11; 16].

Науковці зазначають, що психологічна підтримка включає комплекс різноманітних форм допомоги, серед яких особливе значення мають емоційна підтримка, інформаційна допомога, консультативна взаємодія та організація психологічних ресурсів особистості. Емоційна підтримка передбачає створення атмосфери довіри, прийняття та розуміння, що сприяє зниженню рівня тривожності і напруження. Інформаційна підтримка полягає у наданні рекомендацій щодо ефективних способів подолання кризових ситуацій та прийняття оптимальних рішень [9; 14; 20].

У професійній діяльності важливу роль відіграє також соціально-психологічна підтримка, яка формується у взаємодії з колегами та керівництвом організації. Дослідження показують, що позитивний соціально-психологічний клімат у колективі сприяє зниженню рівня професійного стресу та підвищує психологічну стійкість працівників [6; 13; 21].

Важливим напрямом психологічної підтримки є психологічне консультування, яке спрямоване на усвідомлення особистістю причин своїх переживань, пошук внутрішніх ресурсів та вироблення ефективних стратегій подолання труднощів. У процесі консультування фахівець допомагає клієнтові змінити неадаптивні способи реагування на кризову ситуацію та сформувати більш конструктивні моделі поведінки [8; 17; 23].

У сучасних умовах все більшого значення набувають психологічні тренінги та програми розвитку стресостійкості. Такі програми спрямовані на формування навичок саморегуляції, управління емоційними станами, підвищення рівня психологічної стійкості та розвитку адаптаційних ресурсів особистості [10; 15; 24].

Окремим напрямом є організаційна психологічна підтримка, яка передбачає створення умов, що сприяють збереженню психологічного здоров'я працівників. До таких умов належать оптимальний режим праці та відпочинку, підтримка з боку керівництва, формування позитивного соціально-психологічного клімату у колективі, а також впровадження програм психологічного супроводу персоналу [4; 19; 25].

У кризових ситуаціях особливого значення набуває кризове психологічне втручання. Воно спрямоване на швидке відновлення емоційної рівноваги людини, зниження інтенсивності негативних переживань та запобігання розвитку тривалих психологічних порушень. Кризове втручання включає короткотривале консультування, психологічну підтримку, а також навчання ефективним способам саморегуляції [2; 22; 26].

Важливою умовою ефективності психологічної підтримки є активізація внутрішніх ресурсів особистості. До таких ресурсів належать життестійкість, оптимізм, здатність до саморегуляції, соціальна активність та здатність до пошуку підтримки. Наявність цих ресурсів дозволяє людині більш успішно адаптуватися до складних життєвих обставин і зменшує негативні наслідки кризових ситуацій [1; 27; 30].

Отже, психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях є складним багаторівневим процесом, що включає емоційну, соціальну та професійну допомогу. Вона сприяє збереженню психологічного благополуччя особистості, підвищенню її адаптаційних можливостей та ефективному подоланню життєвих труднощів. Розроблення та впровадження програм психологічної підтримки працівників є важливим напрямом сучасної психологічної науки і практики.

3.2. Особливості роботи із підтримки особистості в кризових ситуаціях

Одним із етапів нашого дослідження стало створення та впровадження програми психологічної підтримки, спрямованої на зниження високого рівня тривожності у працівників в кризових ситуаціях.

Метою цієї програми є:

- поглиблення знань про особливості тривожності як психологічного явища, що може негативно впливати на адаптацію до кризових ситуацій; формування адекватного розуміння проявів високого рівня тривожності та способів її подолання; вироблення нових стратегій поведінки для подолання тривожності у кризових ситуаціях на основі позитивного світогляду.

- розвиток практичних навичок емоційної саморегуляції, ознайомлення з методами профілактики та подолання тривожності в конфліктних ситуаціях;

- зниження рівня як ситуативної, так і особистісної тривожності;

Під час реалізації корекційних програм зазвичай застосовують індивідуальні та групові форми роботи. Такі підходи сприяють покращенню міжособистісних взаємин, встановленню емоційного контакту між учасниками та зниженню надмірного рівня тривожності.

Активні групові методи допомагають учасникам засвоїти знання та вміння щодо управління власними психічними процесами, сприяють розвитку навичок самоконтролю та саморегуляції, що є важливим для профілактики нервово-психічних порушень і поведінкових відхилень. Ситуація групового тренінгу створює умови для дослідження особливостей функціонування й розвитку особистості на діагностичному та прогностичному рівнях, а також стимулює розвиток самосвідомості, самовизначення і самоствердження. Отримана інформація є важливою для реалізації індивідуального підходу в психокорекційній роботі.

Активне соціально-психологічне навчання, або соціально-психологічний тренінг, сприяє підвищенню пізнавальної активності учасників у процесі оволодіння необхідними соціально-психологічними знаннями.

Ефективність подібної роботи значною мірою зумовлюється груповим феноменом. Насамперед учасники отримують можливість зворотного зв'язку та підтримки від людей, які мають подібні проблеми й переживання. У такому середовищі вони відчують прийняття, довіру та взаємну підтримку. Під час занять кожен учасник піклується про інших і водночас відчуває підтримку з боку групи.

У груповій роботі учасники можуть експериментувати з різними стилями спілкування, відпрацьовувати нові моделі взаємодії та розвивати соціальні навички в умовах психологічного комфорту й безпеки. Групові заняття сприяють ідентифікації з іншими людьми, полегшують процес самоаналізу та саморозкриття. Вони виступають своєрідною підготовкою до активного й повноцінного життя, адже навички та вміння, сформовані в умовах тренінгу, допомагають ефективно долати труднощі міжособистісних взаємин у реальному житті.

Пошук і впровадження активних методів навчання є характерною рисою сучасної педагогіки та суміжних наукових галузей. Одним із таких ефективних групових методів, спрямованих на розвиток умінь спілкування, є

соціально-психологічний тренінг. Результати досліджень багатьох науковців свідчать, що навчання у тренінгових групах сприяє зміні життєвих установок, розвитку чутливості до інших людей, формуванню самосвідомості та підвищенню соціально-психологічної компетентності.

Ідея проведення тренінгів виникла серед психологів, які займалися підготовкою педагогів і працівників соціальної сфери, ще у 1946 році. Основною метою було вирішення проблем, пов'язаних із викладанням і взаємодією людей у соціальних групах. Засновниками цього напрямку вважають К. Левіна, Л. Брандфорта та К. Бенне. Уже через рік почали діяти перші тренінгові лабораторії, при яких були організовані групи соціально-психологічного навчання. Згодом була створена організація під назвою «Національна лабораторія тренінгу», під егідою якої функціонували тренінгові групи. Американський психолог гуманістичного напрямку К. Роджерс називав груповий тренінг одним із найважливіших відкриттів ХХ століття.

Груповий тренінг, орієнтований на гуманістичні цінності, здатний давати значний позитивний результат. Водночас, залежно від типу групи, увага може зосереджуватися на розвитку певних особистісних якостей учасників. У американській науковій літературі для позначення тренінгових груп міжособистісного спілкування використовується скорочення «Т-група». Т-групи, або лабораторні тренінгові групи, спрямовані на вдосконалення комунікативних умінь і оптимізацію взаємодії людини з оточенням. У таких групах основна увага приділяється розвитку навичок встановлення контактів із партнерами, формуванню ефективної міжособистісної взаємодії та удосконаленню професійного спілкування. Важливим принципом є навчання через безпосередній досвід, який учасники здобувають у процесі групової взаємодії, випробовуючи нові моделі поведінки.

У розвитку групового тренінгового процесу зазвичай виділяють два основні етапи: діагностичний і корекційний.

Діагностичний етап передбачає насамперед процес самопізнання. Під час тренінгу кожен учасник має можливість замислитися над власними індивідуально-психологічними особливостями, оцінити їх і визначити своє ставлення до них. Це забезпечується використанням різноманітних вправ та ігор, у процесі яких учасники отримують зворотний зв'язок від інших членів групи. Такий зворотний зв'язок є більш інтенсивним і концентрованим, ніж у повсякденному житті.

Аналіз праць вітчизняних дослідників дозволяє виділити п'ять основних джерел, через які людина сприймає себе та інших у процесі спілкування:

1. Усвідомлення себе через порівняння з іншими людьми (ідентифікація або розмежування).
2. Формування уявлення про себе через сприйняття себе іншими.
3. Самооцінка на основі результатів власної діяльності.
4. Безпосереднє сприйняття власної зовнішності.
5. Усвідомлення себе через спостереження власних внутрішніх станів.

Паралельно із самодіагностикою відбувається і так звана зовнішня діагностика, коли тренер вивчає індивідуально-психологічні особливості учасників групи. Це створює необхідні передумови для наступного корекційного етапу тренінгу.

Корекційний етап спрямований на подолання виявлених під час попередньої роботи недоліків. Його ефективність досягається завдяки отриманню нових знань про себе та інших членів групи, а також їх подальшому осмисленню та переоцінці. Такий досвід сприяє особистісному розвитку учасників і вдосконаленню їхніх комунікативних навичок.

Досягнення як психодіагностичних, так і психокорекційних завдань забезпечується завдяки спеціальній організації роботи групи. Така робота ґрунтується на дотриманні певних правил взаємодії, атмосфері взаєморозуміння, емоційної підтримки та формуванні довірливого психологічного клімату.

Обґрунтовуючи мету діяльності груп активного соціально-психологічного навчання, можна зазначити, що вона полягає у розвитку соціально-психологічної компетентності особистості. Йдеться про формування здатності людини ефективно взаємодіяти з іншими людьми, розвивати активну соціально-психологічну позицію, а також бути спроможною здійснювати суспільно значущі зміни у сфері міжособистісних взаємин. Важливим результатом такої роботи також є підвищення рівня психологічної культури учасників.

Методи, що застосовуються у подібних групах, можуть бути різноманітними. Проте останнім часом особливої популярності набули активні методи навчання, серед яких виокремлюють групові дискусії та різні види ігор. Метод групового обговорення найчастіше використовується у формі аналізу конкретних ситуацій, що передбачає спільний самоаналіз у групі.

Серед ігрових методів найбільш поширеними є рольові ігри. Зазначені методи можуть застосовуватися як окремо, так і в межах комплексної програми, спрямованої на досягнення певної мети.

Усі методи соціально-психологічного тренінгу мають кілька характерних особливостей. По-перше, вони орієнтовані на використання ефекту групової взаємодії. По-друге, передбачають активну участь усіх членів групи, залучаючи їх до процесу дослідження та експериментування. По-третє, такі методи ґрунтуються на навчанні через використання моделей поведінки.

Особливість занять у подібних групах полягає в тому, що аналізуються не лише умовні чи минулі ситуації, а й реальні випадки з життя самих учасників. Таким чином, повідомлення про труднощі у спілкуванні стають не просто додатковою інформацією, а відображають особистий досвід учасників, який підлягає груповому обговоренню та рефлексії.

З огляду на це діяльність тренера передбачає створення та організацію таких ситуацій, які допомагають учасникам усвідомити власні поведінкові

особливості, випробувати нові способи взаємодії та тренувати їх на практиці, експериментуючи з різними моделями поведінки.

Використані в програмі вправи спрямовані на глибше розуміння таких явищ, як тривожність, а також пошук шляхів зниження та подолання високого рівня тривожності.

Заняття в малих групах дозволяють учасникам заглиблюватися у власний досвід, досліджувати як позитивні, так і негативні його сторони, усвідомлювати їх та навчитися приймати себе такими, якими вони є.

Нижче подано таблицю 3.1., в якій узагальнено етапи реалізації психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

Таблиця 3.1.

**Етапи реалізації програми психологічної підтримки працівників у
кризових ситуаціях**

Етап програми	Мета етапу	Основний зміст роботи	Методи та форми роботи	Очікувані результати
Діагностичний етап	Виявлення психологічних особливостей переживання кризових ситуацій працівниками та визначення рівня їх психоемоційного стану	Проведення первинного психологічного обстеження працівників; аналіз рівня стресу, тривожності, емоційного виснаження; визначення рівня психологічної адаптації та ресурсів особистості	Психодіагностичні методики, анкетування, індивідуальні бесіди, спостереження, аналіз результатів тестування	Визначення психологічного стану працівників; виявлення груп ризику; формування індивідуальних та групових напрямів психологічної підтримки
Психоосвітній етап	Підвищення рівня психологічної обізнаності працівників щодо особливостей переживання кризових ситуацій та способів збереження психологічного здоров'я	Ознайомлення працівників з психологічною природою стресу, кризових ситуацій, емоційного вигорання; формування розуміння важливості психологічної саморегуляції та підтримки	Міні-лекції, семінари, тренінги, групові дискусії, інформаційні матеріали, презентації	Підвищення психологічної грамотності працівників; формування усвідомленого ставлення до власного психічного стану; зниження рівня психологічної напруги

Продовження табл. 3.1.

Корекційно-розвивальний етап	Формування ефективних стратегій подолання кризових ситуацій та розвиток психологічних ресурсів особистості	Розвиток навичок емоційної саморегуляції, стресостійкості, конструктивного вирішення проблемних ситуацій; формування позитивних когнітивних установок	Психологічні тренінги, вправи з розвитку стресостійкості, техніки релаксації, когнітивно-поведінкові техніки, групова та індивідуальна психологічна робота	Зниження рівня тривожності та емоційного напруження; розвиток адаптивних стратегій поведінки; підвищення психологічної стійкості
Підтримувальний етап	Закріплення сформованих навичок та забезпечення тривалої психологічної підтримки працівників	Підтримка психологічного благополуччя працівників; моніторинг психоемоційного стану; створення сприятливого психологічного клімату в колективі	Індивідуальні консультації, групи підтримки, супервізія, психологічний супровід, регулярні зустрічі	Стабілізація психоемоційного стану працівників; підтримання психологічного здоров'я; підвищення ефективності професійної діяльності

Для систематизації основних напрямів психологічної допомоги кризових ситуаціях у вигляді таблиці (табл. 3.2).

Таблиця 3.2.

Методи психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях

Метод психологічної підтримки	Характеристика методу	Основні форми реалізації	Очікуваний психологічний ефект
Психологічне консультування	Надання професійної психологічної допомоги працівникам, спрямованої на усвідомлення причин кризового стану та пошук конструктивних шляхів його подолання	Індивідуальні консультації, психологічні бесіди, аналіз проблемних ситуацій	Зниження емоційної напруги, формування усвідомленого ставлення до проблемної ситуації, розвиток конструктивних стратегій поведінки
Кризове консультування	Короткотривала психологічна допомога, спрямована на стабілізацію психоемоційного стану особистості у період гострої кризи	Індивідуальна підтримка, кризові інтервенції, емоційна підтримка	Стабілізація емоційного стану, зменшення рівня тривоги та дезорганізації поведінки
Психологічний тренінг	Групова форма психологічної роботи, спрямована на розвиток особистісних ресурсів, навичок саморегуляції та ефективної взаємодії	Тренінги стресостійкості, тренінги розвитку емоційної компетентності, комунікативні тренінги	Розвиток навичок подолання стресу, підвищення рівня психологічної стійкості та впевненості

Продовження табл. 3.2.

Психоосвіта	Надання працівникам науково обґрунтованої інформації про природу стресу, кризових ситуацій та способи їх подолання	Лекції, семінари, інформаційні зустрічі, освітні програми	Підвищення психологічної грамотності, усвідомлення власних психологічних ресурсів
Тренування навичок саморегуляції	Формування здатності керувати власними емоційними станами та знижувати рівень психоемоційної напруги	Дихальні вправи, техніки релаксації, вправи усвідомленості, психогімнастика	Зниження рівня тривожності, стабілізація емоційного стану, підвищення самоконтролю
Групи психологічної підтримки	Створення безпечного середовища для обговорення переживань, обміну досвідом та взаємної підтримки	Групові зустрічі, дискусії, групові рефлексивні вправи	Зниження почуття ізоляції, підвищення рівня соціальної підтримки
Коучингові методи	Підтримка особистісного та професійного розвитку працівників у складних життєвих ситуаціях	Індивідуальні коуч-сесії, постановка цілей, планування особистісного розвитку	Підвищення мотивації, формування активної життєвої позиції
Психологічний супровід	Довготривала система психологічної підтримки працівників у професійному середовищі	Регулярні консультації, моніторинг психологічного стану, супервізія	Підтримання психологічного благополуччя, профілактика емоційного вигорання
Арт-терапевтичні методи	Використання творчих форм діяльності для вираження емоцій та зниження психоемоційної напруги	Малювання, метафоричні асоціативні карти, арт-вправи	Емоційне розвантаження, усвідомлення внутрішніх переживань
Методи розвитку життєстійкості (resilience)	Формування здатності особистості ефективно долати життєві труднощі та адаптуватися до кризових ситуацій	Тренінги життєстійкості, вправи на розвиток позитивного мислення, рефлексивні практики	Підвищення адаптивності, розвиток психологічних ресурсів особистості

3.3. Вправи для саморегуляції та розвитку адаптивності в кризових ситуаціях

В рамках умов нашого дослідження, ми апробували методи саморегуляції для працівників, що мають досвід перебування в кризових умовах.

В екстремальних умовах – під час життєвих криз, надзвичайних ситуацій або воєнних конфліктів – люди емоційно переживають події

навколо себе. Усі реакції – від ступору, страху, гніву та виснаження до ейфорії чи збудження – є природними захисними станами психіки, які допомагають пережити травмуючий досвід. Тому будь-які емоції в таких обставинах є нормальними. Під впливом стресу знижується здатність до самоконтролю та прийняття логічних, обдуманих рішень. Щоб відновити емоційний баланс і справитися з тривогою, варто застосовувати техніки саморегуляції та заземлення, які швидко допомагають заспокоїти нервову систему та повернути контроль над емоціями і реакціями.

Саморегуляція – це управління власним психоемоційним станом через вплив на себе словами, уявними образами, диханням та м'язовим тонусом.

Заземлення – це свідомі прийоми, що допомагають «закріпитися» в поточному моменті фізично та емоційно, через контакт із поверхнею (стіною, підлогою, стільцем) або виконання когнітивних вправ.

Існує безліч різновидів цих технік. Вони здаються простими, але саме в цьому полягає їх ефективність. Дихальні вправи, методи релаксації та активізації неокортексу (частини мозку, відповідальної за сенсорне сприйняття, мислення, мову і виконання моторних команд) базуються на нейробіологічних принципах і потребують лише участі самої людини.

Такі вправи слід розглядати як *першу допомогу* при стресі, травматичних подіях або панічних атаках. Вони не замінюють роботу психолога чи психотерапевта, але допомагають знизити тривогу та емоційне напруження. Водночас у ситуаціях загрози життю чи необхідності швидких рішучих дій розслаблюючі техніки застосовувати не слід.

Приклади технік саморегуляції та заземлення:

- *Дихальна вправа «Квадрат»*: складається з чотирьох етапів – вдих, пауза, видих, пауза, кожен по 4 секунди. (можна водити пальцем по долоні іншої руки, уявно малюючи квадрат).
- *Дихальна вправа «Кульбабка»*: уявіть пухнасту кульбабку в руці. Зробіть короткий вдих через ніс і довгий видих через рот, здуваючи пушинки.

- *Постукування/«Метелик»*: долоньями утворюють «метелика» на грудях і ритмічно постукують чергуючи руки 1–2 хвилини, поки не з’явиться відчуття спокою.

- *Техніка «Простукування/Tenīng»*: стимулює біологічно активні точки, активує парасимпатичну нервову систему, допомагаючи відновити внутрішній баланс.

- *Метод 5-4-3-2-1*: послідовно зосереджує увагу на видимих предметах, відчуттях дотику, звуках, запахах і смаку, що допомагає «заземлитися» і відчути спокій.

- *Вправа «Пір’їнка - статуя»*: чергує м’язове напруження і розслаблення. Уявляє себе легкою пір’їнкою, потім перетворюється на статую з максимальним напруженням, після чого знову розслабляється.

Техніки саморегуляції і заземлення дозволяють швидко опанувати емоційні реакції, тоді як вправи для **відновлення ресурсу** допомагають ефективно справлятися зі стресом і адаптуватися до складних ситуацій.

Психологи виділяють кілька каналів, з яких людина може черпати ресурси для відновлення. Ці канали були досліджені та узагальнені ізраїльським психологом-травматерапевтом Мулі Лаадом (Mooli Lahad) у рамках вивчення шляхів подолання кризових ситуацій.

На основі цих досліджень була створена модель **BASIC Ph**, яка включає шість стратегій відновлення ресурсів:

- **B** (*belief and values*) – віра та переконання;
- **A** (*affect and emotions*) – емоції;
- **S** (*sociability*) – соціальна взаємодія;
- **I** (*imagination and creativity*) – уява та творчість;
- **C** (*cognition and thought*) – когнітивні стратегії;
- **Ph** (*physiological activity*) – фізична активність.

Кожна людина формує унікальне поєднання цих ресурсних каналів, що визначає, які стратегії вона обирає для подолання стресових ситуацій.

Пріоритетність цих каналів може змінюватися в різні періоди життя та залежати від конкретного контексту.

Наприклад, деякі люди знаходять опору у своїх переконаннях і цінностях – це стосується не лише релігії, а й відчуття патріотизму, усвідомлення своєї життєвої місії та сенсу життя. Інші віддають перевагу емоційному способу подолання стресу – через відкритий прояв почуттів, сльози, сміх, обговорення пережитого з іншими, творчість, читання або написання текстів. Ті, хто орієнтується на соціальний канал, шукають підтримку в спільнотах та прагнуть відчувати себе частиною групи.

Інший тип стратегій базується на уяві – мрії або спогади про щасливі моменти допомагають зменшити інтенсивність стресових переживань.

Когнітивні стратегії проявляються через активний пошук інформації, вирішення практичних завдань, внутрішні діалоги та визначення пріоритетів.

Нарешті, фізичний канал включає релаксаційні вправи, заняття спортом або будь-яку активність, що залучає тіло – від вишивки та майстрування до роботи в саду.

У складних умовах звичних стратегій іноді буває недостатньо, тоді на допомогу приходять спеціальні вправи для стабілізації емоцій.

Вправа «Безпечне місце» спрямована на емоційну стабілізацію через візуалізацію: уявіть собі простір спокою та сили. Це може бути реальна чи вигадана локація – куточок природи, тераса, космос або інше місце, де вам добре (але краще не обирати власну оселю). Інструкція:

1. Зробіть кілька глибоких вдихів і заплющіть очі, дихайте спокійно.
2. Уявіть своє безпечне місце, звертаючи увагу на кольори, відтінки та текстури.
3. Прогуляйтеся цим простором, уявляючи звуки, запахи, вітер, сонячне світло, пташиний спів.
4. Можна додати вірного супутника – знайому людину, казкову істоту або тварину.

Це місце формується вашою уявою і завжди доступне – достатньо заплющити очі та зануритися у створені образи. Ресурси для відновлення у цій вправі – уява та фантазія. Для максимального ефекту рекомендується виконувати її в безпечному середовищі, відключившись від зовнішніх подразників і поруч лише з надійними людьми. За бажанням можна використовувати додаткові інструменти, наприклад, відео вправи для стимуляції уяви.

Варто пам'ятати, що кожен контролює своє «безпечне місце». Якщо щось у ньому здається неприємним або викликає негативні асоціації, це завжди можна змінити силою власної уяви, усунути неприємні образи та відчуття. Рекомендується регулярно повертатися до цього уявного простору, щоб посилити відчуття внутрішньої безпеки та підвищити стресостійкість.

Вправа «Кола довіри»

У стресових ситуаціях людині важливо усвідомлювати, що вона не залишиться наодинці зі своїми проблемами і може отримати підтримку від інших, залучивши свій соціальний ресурс. Ця вправа допомагає сформувати та візуалізувати коло людей та інституцій, яким ви довіряєте: найближчі родичі, друзі, знайомі, колеги, організації, які можуть надати допомогу.

Суть вправи полягає у розмежуванні рівнів довіри – уявних кіл, що визначають, хто в різних ситуаціях може стати ресурсом для підтримки, допомогти адаптуватися та знайти сили для переживання складних періодів.

Для проведення вправи слід дотримуватися таких рекомендацій:

Вправа «Кола довіри»

1. На аркуші намалуйте чотири кола, розташованих одне в одному, як показано на малюнку.
2. У центральному колі впишіть своє ім'я, адже саме ви є шукачем ресурсу.
3. У другому колі зазначте імена близьких людей, яким ви повністю довіряєте та від яких очікуєте підтримки й розуміння у складній ситуації.

4. У третьому колі запишіть імена людей, яким ви довіряєте менше – це можуть бути друзі, далекі родичі чи знайомі, з якими підтримуєте добрі стосунки.

5. У четвертому колі впишіть колег, знайомих, батьків однокласників дітей та інших людей, які потенційно можуть надати допомогу у певних ситуаціях.

6. За межами останнього кола зазначте інституції та організації, що можуть виявитися корисними: лінії підтримки, медичні заклади, психологічні чи юридичні консультації. Це експерти, які можуть бути незнайомими вам особисто, але здатні допомогти.

7. Проаналізуйте свої кола довіри та імена, що в них записані. Подумайте, чи варто наблизити когось до внутрішнього кола або, навпаки, віддалити. Це природний процес: кола довіри не є статичними, вони змінюються залежно від ситуації та потреб людини. Тобто одна й та сама особа може переходити між колами в різні періоди та контексти відповідно до своєї важливості та корисності для вас.

Вправа «Шлях героя»

Ця арт-техніка допомагає усвідомити свій життєвий шлях, роль і місце особистості у власному життєтворенні. Для виконання:

1. Накресліть на аркуші таблицю з шести комірок (2x3).
2. У першій комірці намалюйте свого героя або героїню, можна додати ім'я та описати суперсилу.
3. У другій комірці зобразіть місію героя: що його спонукає до подорожі чи пригод.
4. У третій – покажіть перешкоду, яку герой має подолати, щоб досягти мети.
5. У четвертій – внутрішніх помічників, що підтримують героя.
6. У п'ятій – зовнішніх помічників, які приходять на допомогу.
7. У шостій комірці намалюйте фінал історії, завершення пригоди.

Після завершення бажано поділитися історією з іншими, обговорити намальоване, аналізуючи свої почуття та отримані усвідомлення. Важливо пам'ятати: герой чи героїня – художнє відображення автора, а їхня місія, перепони, помічники та фінал розповідають багато про особистісні якості того, хто створює історію.

Вправа «Малювання музики»

Ця вправа одночасно задіює три сенсорні канали: зір, слух і тактильні відчуття. Вона допомагає вивільнити емоції та візуалізувати їх.

Для виконання вправи:

1. Візьміть аркуш паперу, покладіть його горизонтально та складіть втрое, щоб утворився конверт або буклет.

2. Прослухайте по черзі пісні: GO_A – *Shum*, Один в каное – *Човен*, Андрій Хливнюк і The Kiffness – *Ой у лузі червона калина*.

3. Під час прослуховування музики малюйте кольоровими олівцями, фломастерами або фарбами свої відчуття від кожної пісні у вигляді абстрактних форм, ліній і кольорів. Для кожної наступної пісні використовуйте нову частину аркуша.

4. Після виконання вправи корисно обговорити малюнки та емоції, які виникли під час завдання.

Вправа «Рецепт стресостійкості»

Ця вправа спрямована на консолідацію особистих ресурсів та їхню візуалізацію. Результатом може стати малюнок, постер, колаж, презентація які надалі слугуватимуть інструментом швидкого відновлення та заспокоєння. Завдання можна виконувати індивідуально або в групі, виділивши достатньо часу для творчого процесу.

Інструкції:

1. Подумайте, що допомагає вам у важкі моменти, що заспокоює та підтримує. Це можуть бути конкретні дії чи речі (прогулянка, обійми, приємний подарунок іншим тощо).

2. Створіть «рецепт стресостійкості» у вигляді будь-якого творчого продукту.

3. Обговоріть створені роботи, пояснюючи, як і у яких ситуаціях вони допомагають.

3.4. Аналіз результатів дослідження тривожності після проведення програми підтримки

Як вже зазначалося вище, на першому етапі експериментальної роботи було сформовано експериментальну групу, яка складалася з 20 осіб віком від 23 до 45 років, які працюють у потенційно небезпечних умовах і неодноразово опинялися в стресових ситуаціях.

Нами було проведено повторне дослідження, за допомогою якого ми діагностували рівень тривожності працівників. Було розроблено та апробовано із працівниками програму підтримки, яка була направлена на зниження рівня тривожності. Після чого на завершальному етапі, нами був проведений контрольний зріз з метою підтвердження чи відхилення гіпотези дослідження.

На рисунках 3.1. та 3.2. представлені результати дослідження особистісної та реактивної тривожності отримані до та після проведення програми підтримки.



Рис. 3.1. Прояви особистісної тривожності до та після корекційної роботи (у %)



Рис. 3.2. Прояви реактивної тривожності до та після корекційної роботи (у %)

Згідно із наведеними даними можна відстежити динаміку змін показників особистісної та реактивної тривожності до проведення програми корекції (констатувальний етап) та після її проведення (формулюючий етап). Ми бачимо, що показники тривожності дещо знизилися після апробації програми підтримки. Тобто, впровадження спеціально розроблених програм психологічної підтримки сприятиме покращенню психоемоційного стану працівників.

Рекомендації для профілактики виникнення негативних психоемоційних станів при переживанні кризових ситуацій:

1. Чітко визначайте свою мотивацію: навіщо ви приймаєте певне рішення, у яких випадках його можна змінити, продумайте кілька альтернатив.
2. Складіть список рутинних дій і подумайте, як їх урізноманітнити та реалізувати по-новому.
3. Опишіть кілька ситуацій, до яких варто підготуватися, і складіть план дій для кожної. Продумайте альтернативні варіанти.

4. Виберіть завдання або ситуацію і складіть мінімум 10 запитань «Що буде, якщо...» та дайте на них відповіді.
5. Подивіться на ситуацію очима дитини: як би ви діяли, що відчували, якщо це гра?
6. Спробуйте дисоціюватися та подивитися на себе і ситуацію зі сторони сторонньої людини — що ще помічаєте, які нові шляхи вирішення виникають?
7. Пам'ятайте, що завжди можна попросити про допомогу, тим самим підтвердивши, що ви не самі.
8. Якщо це переїзд до нового міста чи країни, перші дні проживайте як турист: складіть маршрут, знайомтеся з містом. Це допоможе зменшити напругу та переключити увагу.
9. Тренуйте швидкість прийняття рішень на дрібних щоденних справах — що пити зранку, якою дорогою йти, яку ручку обрати.
10. Визначте, яких елементарних речей вам не вистачає, щоб почуватися «як вдома», і спробуйте їх організувати на новому місці (наприклад, роздруковані фото чи речі, які створюють відчуття звичного середовища).

Висновки до розділу 3

У результаті аналізу наукових підходів та узагальнення сучасного досвіду надання психологічної допомоги встановлено, що кризові ситуації, які виникають у професійній діяльності працівників, можуть суттєво впливати на їхній психоемоційний стан, результативність професійної діяльності та загальний рівень психологічного благополуччя. Соціальна нестабільність, підвищені професійні навантаження, стресогенні умови робочого середовища, а також переживання особистісних труднощів значною мірою підвищують ризик розвитку емоційного виснаження, зростання рівня тривожності, зниження професійної мотивації та виникнення явищ професійної дезадаптації.

Визначено, що ефективна психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях повинна здійснюватися на системній основі та передбачати комплекс взаємопов'язаних заходів, спрямованих на стабілізацію емоційного стану особистості, активізацію її внутрішніх ресурсів подолання стресу, а також формування конструктивних стратегій поведінки у складних життєвих обставинах. Важливе значення у цьому контексті має організація спеціально розробленої програми психологічної підтримки, що інтегрує психодіагностичні, профілактичні та корекційно-розвивальні складові.

У межах проведеного дослідження було теоретично обґрунтовано та частково апробовано програму психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У результаті проведеного аналізу теоретичних підходів та узагальнення сучасних практик психологічної допомоги встановлено, що кризові ситуації у соціальній ситуації в країні в цілому та професійній діяльності працівників можуть істотно впливати на їхній психоемоційний стан, ефективність професійної діяльності та рівень психологічного благополуччя.

Умови соціальної нестабільності, високі професійні навантаження, стресогенні фактори робочого середовища та переживання особистісних криз підвищують ризик виникнення емоційного виснаження, тривожних станів, зниження мотивації та професійної дезадаптації.

Встановлено, що ефективна психологічна підтримка працівників у кризових ситуаціях повинна мати системний характер і включати комплекс взаємопов'язаних заходів, спрямованих на стабілізацію психоемоційного стану особистості, розвиток ресурсів подолання стресу та формування адаптивних стратегій поведінки. Особливу роль у цьому процесі відіграє організація цілеспрямованої програми психологічної підтримки, яка поєднує психодіагностичні, профілактичні та корекційно-розвивальні компоненти.

У межах дослідження було обґрунтовано та апробовано елементи програми психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях, яка передбачає декілька послідовних етапів.

Перший етап – діагностичний, що спрямований на виявлення особливостей психоемоційного стану працівників, рівня стресу, тривожності, професійного виснаження та рівня психологічної адаптації. На цьому етапі застосовуються психодіагностичні методики, анкетування та бесіди, що дозволяє визначити групи ризику та основні напрями подальшої психологічної роботи.

Другий етап – психоосвітній, який передбачає підвищення обізнаності працівників щодо природи стресу, психологічних особливостей переживання кризових ситуацій, механізмів формування емоційного вигорання та способів

збереження психологічного здоров'я. Реалізація цього етапу здійснюється через проведення лекцій, тренінгів, семінарів та групових обговорень.

Третій етап – корекційно-розвивальний, який спрямований на формування ефективних стратегій подолання стресових ситуацій, розвиток навичок емоційної саморегуляції, підвищення рівня психологічної стійкості та формування ресурсного потенціалу особистості. На цьому етапі використовуються методи психологічного консультування, тренінгові заняття, вправи з розвитку стресостійкості, техніки релаксації, когнітивно-поведінкові методи роботи з деструктивними установками.

Четвертий етап – підтримувальний, який спрямований на закріплення отриманих навичок та формування стійкої системи психологічної підтримки у професійному середовищі. Він передбачає індивідуальні консультації, супервізію, групи психологічної підтримки та створення сприятливого психологічного клімату в колективі.

Таким чином, ефективна програма психологічної підтримки працівників у кризових ситуаціях має комплексний характер, поєднує діагностичні, профілактичні та корекційні заходи та сприяє підвищенню психологічної стійкості працівників, збереженню їхнього психічного здоров'я та підвищенню ефективності професійної діяльності. Реалізація такої програми дозволяє мінімізувати негативні наслідки кризових ситуацій, сприяє розвитку адаптивних ресурсів особистості та створює умови для підтримання психологічного благополуччя працівників у складних життєвих та професійних обставинах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрєєва Г. М. Соціальна психологія : підручник. Київ : Аспект Прес, 2001. 384 с.
2. Бандура А. Теорія соціального навчання. Київ : Либідь, 2007. 320 с.
3. Бондарчук О. І. Психологія управління : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2008. 412 с.
4. Бондарчук О. І. Психологія професійного розвитку особистості : монографія. Київ : Інтерсервіс, 2015. 320 с.
5. Варій М. Й. Загальна психологія : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 1007 с.
6. Вітенко І. С. Основи психології здоров'я : навч. посіб. Київ : Кондор, 2007. 296 с.
7. Галецька І. І. Психологія здоров'я: теорія і практика. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2006. 338 с.
8. Дуткевич Т. В. Практична психологія : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 256 с.
9. Журавльова Л. П. Психологія стресу : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 184 с.
10. Завгородня О. В. Психологія кризових станів. Київ : Каравела, 2018. 304 с.
11. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
12. Карамушка Л. М. Психологія організацій : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2005. 360 с.
13. Карамушка Л. М. Психологічне здоров'я персоналу організацій. Київ : Інститут психології НАПН України, 2019. 288 с.
14. Кісарчук З. Г. Психологічна допомога особистості у кризових ситуаціях : навч. посіб. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2015. 224 с.

15. Кокун О. М. Психологія професійної діяльності : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2012. 384 с.
16. Коломінський Я. Л. Соціальна психологія : підручник. Київ : Либідь, 2009. 352 с.
17. Котик Л. В. Психологія адаптації особистості. Київ : Академвидав, 2014. 256 с.
18. Максименко С. Д. Генетична психологія особистості. Київ : Слово, 2006. 320 с.
19. Максименко С. Д. Психологія особистості : підручник. Київ : КММ, 2007. 296 с.
20. Марінушкіна О. Є. Настільна книга практичного психолога. Харків : Ранок, 2013. 256 с.
21. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 416 с.
22. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2 кн. Київ : Либідь, 2004. 576 с.
23. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник. Київ : Кондор, 2009. 576 с.
24. Пірен М. І. Основи психології управління. Київ : Центр навчальної літератури, 2010. 400 с.
25. Савчин М. В. Загальна психологія : підручник. Київ : Академвидав, 2012. 464 с.
26. Семиченко В. А. Психологія особистості. Київ : Академвидав, 2001. 427 с.
27. Сердюк Л. З. Психологія життєстійкості особистості. Київ : Інтерсервіс, 2016. 288 с.
28. Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості. Київ : Либідь, 2003. 376 с.
29. Титаренко Т. М. Психологія життєвих криз. Київ : Агропромвидав України, 2009. 248 с.
30. Фурман А. В. Психологія розвитку особистості. Тернопіль : Економічна думка, 2015. 320 с.
31. Чепелєва Н. В. Психологічна герменевтика. Київ : Міленіум, 2004. 276 с.

- 32.Яценко Т. С. Основи глибинної психології. Київ : Вища школа, 2006. 382 с.
- 33.Яремчук С. В. Психологія кризових станів особистості. Київ : Каравела, 2020. 296 с.
- 34.Яремчук С. В. Психологічна допомога в кризових ситуаціях. Київ : Каравела, 2022. 304 с.
- 35.Яремчук С. В. Психологічна підтримка особистості в умовах соціальної нестабільності. Київ : Академія, 2023. 312 с.
- 36.Креденцер О. В. Організаційна психологія : навч. посіб. Київ : Логос, 2021. 280 с.
- 37.Бех І. Д. Особистість у просторі духовного розвитку. Київ : Академвидав, 2012. 256 с.
- 38.Гаврилюк Н. С. Психологія життєвих криз. Київ : Кондор, 2018. 208 с.
- 39.Гриньова В. М. Психологія професійного розвитку. Харків : Основа, 2014. 240 с.
- 40.Лук'янова Л. Б. Психологія особистості. Київ : КНЕУ, 2010. 320 с.
- 41.Рибалка В. В. Психологія розвитку творчої особистості. Київ : Інститут психології НАПН України, 2016. 312 с.
- 42.Сидоренко О. В. Психологія життєвої компетентності. Київ : Кондор, 2017. 256 с.
- 43.Ткачишина О. Р. Соціально-психологічна адаптація особистості. Київ : Інститут психології НАПН України, 2018. 264 с.
- 44.Чуйко Г. В. Психологія професійної діяльності. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 300 с.
- 45.Юрченко В. М. Психологія професійного становлення особистості. Київ : Либідь, 2018. 280 с.
- 46.Bonanno G. A. The Other Side of Sadness. New York : Basic Books, 2009. 352 p.
- 47.Caplan G. Principles of Preventive Psychiatry. New York : Basic Books, 1964. 304 p.

48. Corey G. Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Boston : Cengage Learning, 2017. 528 p.
49. Everly G. S., Mitchell J. T. Critical Incident Stress Management. Ellicott City : Chevron Publishing, 2008. 264 p.
50. Folkman S. The Oxford Handbook of Stress, Health and Coping. Oxford : Oxford University Press, 2011. 488 p.
51. Frankl V. Man's Search for Meaning. Boston : Beacon Press, 2006. 184 p.
52. Hobfoll S. Stress, Culture and Community. New York : Springer, 1998. 306 p.
53. James R. K., Gilliland B. E. Crisis Intervention Strategies. Boston : Cengage Learning, 2017. 720 p.
54. Lazarus R. S. Stress and Emotion. New York : Springer Publishing, 1999. 342 p.
55. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. New York : Springer Publishing, 1984. 456 p.
56. Maslach C., Leiter M. P. The Truth About Burnout. San Francisco : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
57. Masten A. S. Ordinary Magic: Resilience in Development. New York : Guilford Press, 2014. 370 p.
58. McLeod J. An Introduction to Counselling. Maidenhead : Open University Press, 2013. 312 p.
59. Selye H. The Stress of Life. New York : McGraw-Hill, 1976. 515 p.
60. Tedeschi R. G., Calhoun L. G. Posttraumatic Growth. Mahwah : Lawrence Erlbaum Associates, 1998. 256 p.
61. Van der Kolk B. The Body Keeps the Score. New York : Viking, 2014. 464 p.
62. Walsh F. Strengthening Family Resilience. New York : Guilford Press, 2016. 482 p.
63. Yalom I. D. Existential Psychotherapy. New York : Basic Books, 1980. 524 p.
64. Young J. E., Klosko J. S., Weishaar M. E. Schema Therapy. New York : Guilford Press, 2003. 436 p.

65. Zimbardo P. G., Johnson R. L., McCann V. Psychology: Core Concepts.
Boston : Pearson, 2017. 720 p.

ДОДАТКИ