

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра психології та соціальної роботи

СТАСІЄВА Ірина Ігорівна

Ресурси особистості як чинник стресостійкості фахівців соціальної сфери /
Personal resources as a factor of stress resistance of specialists in the social
sphere

спеціальність: 231 – Соціальна робота
освітньо-професійна програма – Соціальна робота

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
СРзм-21
І.І. Стасієва

Науковий керівник:
к.пед.н., доцент З.І. Крупник

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту

«___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

_____ **А.Н. Гірняк**

ТЕРНОПІЛЬ-2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	
ОСОБИСТІСНА РЕСУРСНА СПРОМОЖНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ПРОФЕСІОНАЛА.....	6
1.1. Особисті якості та уміння, що формують образ фахівця соціальної сфери	6
1.2. Особистісний потенціал фахівця соціальної сфери як чинник його стресостійкості	15
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2	
СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ТА ЇЇ ЗНАЧЕННЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	20
2.1. Структурні компоненти формування стресостійкості фахівця соціальної сфери	20
2.2. Конфліктологічна компетентність фахівця соціальної сфери як ресурсний чинник покращення його стресостійкості	24
2.3. Напрямки профілактики стресу у фахівців соціальної сфери	34
Висновки до розділу 2	40
РОЗДІЛ 3	
ПРАКТИКА ДОСЛІДЖЕННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ.....	41
3.1. Особливості взаємозв'язку між особистісними характеристиками та вибором стратегії діяльності фахівця соціальної сфери	41
3.2. Психологічні умови та ресурси підвищення стресостійкості фахівців соціальної сфери	46
Висновки до розділу 3	52
ВИСНОВКИ	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сьогодні неухильно зростає кількість психотравмуючих, фруструючих і стресогенних чинників, які негативно впливають на професійне благополуччя і здоров'я фахівців соціальної сфери. Одним із таких чинників можна вважати великий обсяг фахових вимог, який на сучасному етапі розвитку суспільства пред'являється до них як професіоналів. Іншим чинником є процеси постійної інтенсифікації праці, що передбачають високий рівень відповідності вимогам та стабільності під час здійснення фахівцем соціальної сфери своєї професійної діяльності. Ця професія відноситься до категорії особливо вразливих перед стресом, адже фахівець соціальної сфери почасти змушений вирішувати різноманітні професійні завдання за умов нестачі часу та інформації, постійного відкритого контакту з людьми, що передбачає від нього значних емоційних та енергетичних витрат. Професійна діяльність сучасного фахівця соціальної сфери потребує постійної та максимальної мобілізації його особистісних ресурсів, що негативно відбивається на його стресостійкості.

Стрес у діяльності фахівця соціальної сфери пов'язаний із високою соціальною відповідальністю професії. Він зумовлений наявністю великої кількості не завжди втілюваних вимог, які пред'являються до нього як професіонала. Для його професійної діяльності характерні стресові ситуації, що виникають внаслідок різноманітності професійних проблем та завдань, для вирішення яких часто необхідно діяти по-новому, при дефіциті інформації та часу, у незнайомих чи несподіваних ситуаціях. Стрес у професійній діяльності фахівців соціальної сфери має накопичувальний характер.

Стан дослідження проблематики. Проблема дослідження стресу традиційно викликає великий інтерес науковців та практиків, пов'язує між собою багато фундаментальних та прикладних досліджень. Великий науковий

досвід з проблеми вивчення та боротьби зі стресами накопичений за кордоном (Дж. Брайт, В. Вундт, Дж. Гоулман, В. Джемс, Дж. Додсон, В. Кеннон, Р. Лазарус, Г. Сельє [9; 16; 17; 46; 60; 61]). Постійно зростає інтерес до вивчення теми стресу та стресостійкості у вітчизняній науці. Даною проблематикою займалися знані українські вчені Ю. Василенко [10], В. Доценко [19], Л. Карамушка [25], Я. Когут [48], В. Корольчук [28], В. Москалець [43], Л. Наугольник [35], І. Шинкаренко [57], С. Яковенко [2; 42]. Однак, незважаючи на наявність значної кількості досліджень (див. [1-61]), що розкривають психологічні проблеми стресу та стресостійкості фахівців соціальної та споріднених сфер та галузей, ще залишається чимало питань, які пов'язані із ресурсно-особистісним забезпеченням стресостійкості фахівців соціальної сфери у процесі провадження ними професійної діяльності.

Мета дослідження: вивчення ресурсних чинників підвищення стресостійкості фахівця соціальної сфери як системної, інтегративної, динамічної властивості особистості.

Об'єкт дослідження: стресостійкість, її прояви, шляхи підвищення.

Предмет дослідження: особистісні ресурси стійкості до стресів фахівця соціальної сфери.

Завдання дослідження:

- 1) здійснити теоретичний аналіз стану проблеми стресу та стресостійкості;
- 2) визначити особливості, структурні компоненти та психологічні ресурси стресостійкості фахівців соціальної сфери;
- 3) апробувати технологію підвищення стійкості до стресів фахівців соціальної сфери;
- 4) провести психолого-педагогічний експеримент, що спрямований на підвищення стресостійкості фахівців соціальної сфери.

Відповідно до мети та для вирішення поставлених завдань дослідження були використані такі **методи:** теоретичний аналіз вітчизняних та зарубіжних

літературних джерел на тему дослідження; констатує та формує експерименти; психодіагностичні методики: тест «Визначення рівня стресостійкості особистості», методика комплексної оцінки проявів стресу, опитувальник «Індекс життєвого стилю»; тест «Копінг-поведінка у стресових ситуаціях»; методи математичної та статистичної обробки матеріалу.

Наукова новизна дослідження: проаналізовані різні підходи до проблеми стресу та стресостійкості; уточнено поняття стресостійкості фахівця соціальної сфери; розкрито зв'язок між стійкістю до стресу та усвідомленою здатністю фахівця соціальної сфери активно використовувати психологічні ресурси адаптації, захисту та подолання для перетворення стресових подій та ситуацій; описано специфіку проявів стресу та шляхи підвищення стресостійкості у фахівців соціальної сфери.

Практична значущість дослідження: апробовано діагностичний інструментарій для вивчення стресостійкості фахівців соціальної сфери яка заснована на ідеї актуалізації та активізації психологічних ресурсів особистості, спрямована на розвиток структурних компонентів стресостійкості фахівців соціальної сфери. Отримані в результаті дослідження дані можуть бути використані у системі підготовки, підвищення кваліфікації та перепідготовки фахівців соціальної сфери.

Структура кваліфікаційного дослідження. Магістерська робота складається із вступу, загальних висновків, трьох розділів із висновками до кожного, списку 61 використаного літературного джерела. Загальний обсяг дослідження становить 63 сторінки, основний текст відображено на 54 сторінках. Результати дослідження відображені у двох публікаціях.

РОЗДІЛ 1

ОСОБИСТІСНА РЕСУРСНА СПРОМОЖНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ПРОФЕСІОНАЛА

1.1. Особисті якості та уміння, що формують образ фахівця соціальної сфери

Вивчення практики соціальної роботи показало, що до претендентів на професійну діяльність у сфері соціальної роботи пред'являється цілісна система відображених в освітніх стандартах вимог до практичного досвіду, психологічних якостей особистості, її загального розвитку, фізичного здоров'я, а також навіть вікових меж претендентів. У зв'язку із цим дослідники розглядають широкий спектр необхідних для професіонала особистісних якостей та умінь, що у своїй сукупності складають образ фахівця, готового до професійної діяльності.

Виокремлюючи загальні засновки досліджень, що присвячені аналізу особистісних і духовно-моральних якостей соціального працівника, можна висновувати про те, що у вітчизняній спеціальній літературі найбільш цілісного втілення дана проблема отримала в рамкових межах діяльнісного підходу, який дозволяє здійснювати аналіз різноманітних аспектів професійної діяльності та університетської підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери, особистісних ресурсів, духовно-моральних якостей, що створює осереддя його особистості та сприяє стресостійкості у фаховій діяльності.

Підкреслимо, що вимоги до духовно-моральних якостей як ресурсів особистості соціального працівника у подоланні стресу не можна вважати усталеною догмою, тому що вони визначаються умовами соціокультури сучасного суспільства, ступенем розвитку соціальної роботи як професійної діяльності, міжнародними вимогами до кваліфікації професіонала,

об'єктивними потребами соціальних служб у даний часовий період, а також ефективністю багатоваріантного, альтернативного вирішення соціальних проблем за умов ведення повномасштабної війни.

Значимість професійно-особистісних ресурсів фахівця підтверджується тим, що їх перелік зафіксований в основоположних документах, що визнаються професійною спільнотою соціальних працівників усіх країн: Міжнародної Декларації етичних принципів соціальної роботи, Міжнародних етичних стандартах соціальної роботи, етичному Кодексі Національної Асоціації соціальних працівників США, Етичному кодексі соціального працівника України тощо.

У дослідженнях з цієї проблематики представлені різні позиції щодо вимог до професійних та особистісних якостей соціального працівника. Найважливішими особистісними якостями, що входять до структури базових, є: компетентність з широкому кола значних проблем; високий рівень загальної освіти та культури; доброта, любов до людей, душевність, емпатія; товарицькість; уміння правильно зрозуміти людину; здатність підтримати іншого та стимулювати його на розвиток власних сил; гнучкість у прийнятті рішень та їх подальшому виконанні; організаційні здібності.

Найбільш важливі особистісні ресурси соціальних працівників зведені ними в наступні три групи (рис. 1.1):

1) професійні ресурси особистості – це високий професіоналізм, компетентність у вирішенні різноманітних соціальних проблем, високий рівень освіти та загальної культури (у тому числі духовної), володіння суміжними спеціальностями та знаннями з педагогіки, психології, юриспруденції;

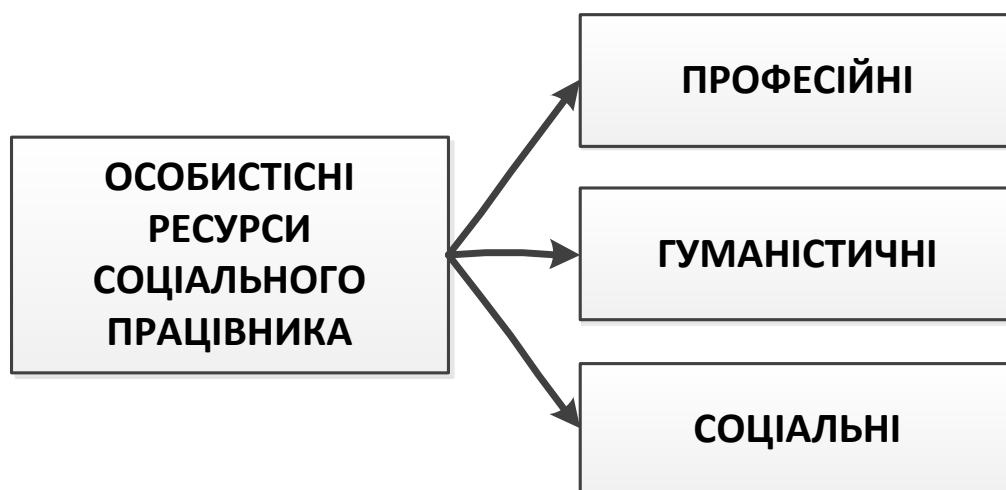


Рис. 1.1. Групи особистісних ресурсів соціальних працівників

2) гуманістичні ресурси особистості – це доброта, любов до людей, душевність, доброзичливість, чуйність, бажання прийняти чужий біль на себе, милосердя, людяність, почуття співчуття, емпатія;

3) соціальні ресурси особистості – вони поєднують комунікабельність, вміння правильно зрозуміти людину і поставити себе на її місце, гнучкість і делікатність, тактовність у спілкуванні, вміння слухати, здатність підтримувати іншого та стимулювати його на розвиток власних сил, вміння викликати до себе довірче ставлення, організаційні здібності.

Комплексну розробку професійно-особистісних ресурсів завершила розробка професіограми соціального працівника. Надалі її розвивали та збагачували багато поколінь вчених. Звертає на себе увагу один із підходів до вивчення професійно-особистісних якостей соціального працівника як ресурсів підвищення стресостійкості. Відповідно до нього в моделі даного фахівця розмежовуються три структурні компоненти:

1) власне особистісні характеристики соціального працівника (одним із визначальних критеріїв тут є відповідність гуманістичного потенціалу особистості такого роду діяльності);

2) компетентність соціального працівника (поєднує соціальні знання та вміння в конкретній галузі роботи та в тих її сферах, які прямо чи опосередковано із нею пов'язані);

3) вміння встановлювати адекватні міжособистісні та конвенційні відносини у різних ситуаціях спілкування.

Два останні підстави деталізуються у низці умінь соціальної взаємодії, наприклад, вмінні змінювати рольові позиції та відносини, вмінні полегшувати спілкування, вмінні формувати нові соціальні ролі в клієнтів та інших.

Спираючись на професійні якості особистості, була сформована чотириланкова сфера діяльнісних та інтерактивних характеристик соціального працівника. Діяльнісні особливості, у свою чергу, поділяються на соціально-конвенційні знання та вміння, професійні знання та вміння.

Соціально-конвенційні являють собою знання посадових обов'язків та вміння їх виконувати: знання нормативно-правової основи, організації соціально-значущої діяльності серед населення, соціально-правовий захист інтересів клієнта та відповідні цим знанням вміння (координації діяльності зацікавлених та включених до даних сфер організацій та ін.), вміння оформлення та ведення документації, контролю за прийняттям рішень за нею.

Група професійних предметних умінь поєднує вироблені на основі знань вміння: діагностування проблем, визначення характеру необхідної психологічної допомоги на підставі знань основних закономірностей розвитку особистості та ін., а також сформованість навичок професійної діяльності.

Група діяльнісно-рольових умінь передбачає сформованість умінь встановлювати рівноправні відносини з клієнтами й колегами, гнучко та довільно змінювати рольові та позиційні відносини, а також формувати нові соціальні ролі у клієнтів.

До групи комунікативних особливостей включають комунікативно-інформаційні та соціально-перцептивні вміння. Вони припускають: володіння культурою міжособистісного спілкування; фасилітативні вміння; навички

оптимізації спілкування із клієнтами, представниками різних соціальних груп. Особливості соціальної взаємодії містять вміння: координувати соціальні зв'язки та відносини; координувати взаємодії з різними клієнтами на основі навичок спостереження, відбору та аналізу соціально-значущої інформації.

За підсумками вивчення особистісних ресурсних якостей, котрі необхідні спеціалісту для його стресостійкості виділимо: гуманістичну спрямованість особистості; особистісну та соціальну відповідальність; почуття власної гідності та повагу особистості іншого; емпатійність; готовність зрозуміти іншу людину та надати їй психологічну підтримку, емоційно-позитивну спрямованість; емоційну стійкість; установку на психічне здоров'я; особистісну адекватність самооцінки, рівня домагань та соціальної адаптованості.

Особистісні якості соціального працівника поділяються на три групи. До першої відносять психофізіологічні показники, від яких залежить можливості до цього виду діяльності. До другої – психологічні якості, що характеризують соціального працівника як особистість. У третю групу віднесемо психолого-педагогічні якості, від яких залежить ефект особистого шарму соціального працівника.

«Якості першої групи відображають психічні процеси (сприйняття, пам'ять, уяву, мислення), психічні стани (втома, апатія, стрес, тривожність, депресія), увага як стан свідомості, емоційні та вольові прояви (стриманість, індиферентність, наполегливість, послідовність, імпульс). До другої групи відносяться такі психологічні якості, як самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, а також стресостійкі якості – фізична тренуваність, самонавіювання, вміння перемикається і керувати своїми емоціями. У третю групу входять комунікабельність (уміння швидко встановлювати контакти з людьми); емпатійність (уловлення настрою людей, виявлення їх установок та очікувань, співпереживання їхнім потребам); атрактивність; красномовство та ін.» [16, с. 114]. Остання група якостей сприймається вченими як психолого-педагогічна грамотність. До неї входять спостережливість, що виявляється в

умінні дати характеристику об'єкту, виявити його сильні і слабкі сторони, припустити реакцію клієнта на вплив; фахівець передбачення як уміння побачити кінцевий результат дій; вміння провести інтерв'ювання, створити обстановку безпеки та довіри.

Найважливішою складовою готовності до професійної діяльності є професійні вміння, які виражаються через засоби зреалізації раніше набутих знань. Їх можна охарактеризувати як інструментальну складову готовності до професійної діяльності. Домінантною сферою застосування професійних знань та вмінь соціального працівника є орієнтація в проблемах соціальної діагностики наявної ситуації, та на її основі – прогнозування, проєктування та моделювання майбутнього розвитку та функціонування соціальних систем різного рівня. Соціальна діагностика – це комплексний процес наукового виявлення та вивчення багатопланових причинно-наслідкових зв'язків та взаємин у суспільстві, що характеризують його соціально-економічний, культурно-правовий, морально-психологічний, медико-біологічний та санітарно-екологічний стани. Соціальна діагностика передбачає здійснення специфічної наукової, пізнавальної та пошуково-дослідницької діяльності.

Таким чином, цільові установки фахівця мають бути сфокусовані на пошук причин соціальних аномалій, виявлення закономірностей, що породжують важкі життєві ситуації, конфлікти. Отже сама сутність підходів до побудови системи соціальної допомоги (види, форми, засоби, інструментарій) вимагає культивування навичок наукового аналізу, неупередженого наукового підходу до проблем щоденної практики, формування особистісних ресурсів для підвищення власної стресостійкості.

Незаперечним є той факт, що професіоналізм необхідний соціальним працівникам для вивчення проблемних ситуацій, соціального обслуговування різних груп людей, причому зміст їх пошуково-дослідницької діяльності часто залежить від характеристики цих груп та їх соціального оточення.

Проблеми особистісних характеристик соціального працівника, які забезпечують його стресостійкість, активно вивчаються в психології творчості в аспекті аналізу творчої особистості. Необхідні для стійкої і успішної фахової діяльності особистісні характеристики умовно можна згрупувати в такий спосіб: мотиваційні, когнітивні, креативні, емоційно-вольові, інструментальні. Характеризуючи творчу особистість, виділимо такі ознаки: наявність мотивації; особистісну захопленість; незалежність як орієнтацію на особисті цінності, а не на зовнішні оцінки; переконаність. Превалююча позиція мотиваційного аспекту у фаховій діяльності далеко не випадкова. Мотиви, що спонукають цю діяльність, виконують системотворчу роль. Мотиваційний чинник забезпечує перетворення знань, умінь та навичок у засіб особистісного та професійного зростання, тим самим сприяючи професійно-особистісному становленню фахівця та підвищенню його стресостійкості. Для повного розуміння якісної фахової діяльності необхідно взяти до уваги не тільки включені до неї розумові процеси, але також і динамічні сили, які приводять ці процеси в дію та спрямовують їх до того, щоб зробити щось нове.

Мотив як тригер фахової спроможності спеціаліста соціальної сфери трактується у кількох планах: спонукання до діяльності, що пов'язане із задоволенням потреби суб'єкта; сукупність зовнішніх або внутрішніх умов, що викликають активність суб'єкта та визначають її спрямованість; спонукальний і визначальний вибір спрямованості діяльності, предмет, заради якого здійснюється; усвідомлювана причина, що лежить в основі вибору дій та вчинків. Як основні мотиви, що актуалізують професійну діяльність, особливо її пошуково-дослідницький компонент, називають: творчість з любові до істини; творчість із любові до творчості; спрага пізнання; поглиблення уявлень про дійсність; бажання досягти суспільного визнання; бажання досягти слави; бажання сприяти розвитку суспільства; бажання відкрити нове для людства; усвідомлення необхідності приносити користь людям; певні суспільні настанови [10].

Перелічені мотиви поєднують у дві групи: мотиви зростання (пов'язані з пізнавальним та самоактуалізаційним компонентом) та мотивацію досягнення (зумовлені зовнішніми чинниками) [5; 12; 34; 47]. При цьому особливо наголошується на необхідності переходу зовнішньої мотивації дослідника у внутрішній план. Тільки за цієї умови процес отримання, добування нового знання сприйматиметься ним як обов'язковий, тобто як особистісно значуща діяльність. У соціальній роботі наявність мотивів участі працівника у творчій діяльності проходить червоною ниткою через етичні вимоги до професії, відбиваючи особистісну, внутрішню долученість соціального працівника у вирішення дослідницьких завдань проблемного поля професії.

Таким чином, ми визначаємо мотиваційну сферу майбутнього соціального працівника як системотвірний компонент, що необхідний для якісної професійної діяльності, тому що саме її сформованість забезпечує розвиток духовно-моральних якостей, що включають розумову, волюву та емоційну сторони особистості, впливаючи, у свою чергу, на вміння побороти стрес.

Використовуючи діяльнісний підхід, згрупуємо необхідні соціальному працівникові особистісні ресурси, що дозволяють покращити стресостійкість, у три групи: 1) аналітичні, 2) конструктивні, 3) виконавські. Аналітичні – це вміння аналізувати та давати цілісну оцінку соціальної ситуації; виокремлювати в ній соціальну проблему як пошуково-дослідницьку; пояснювати її; виявляти провідні чинники, що впливають соціальне самопочуття клієнта; здійснювати ретроспективний аналіз форм, методів, засобів вирішення проблеми; намічати шляхи та способи вирішення дослідницької проблеми; оцінювати наслідки дослідницької акції через екстраполяцію досягнутого стану на перспективу (прогнозування розвитку особистості в соціальному оточенні та всього соціуму в цілому). Конструктивні – це вміння синтезувати результати аналізу соціальної проблеми, визначати об'єкт та предмет дослідження, формулювати задум дослідницьких дій, його

мету та завдання; висувати гіпотезу; розробляти методику, складати програму дослідження; здійснювати уявний експеримент; прогнозувати наслідки прийнятих рішень; моделювати ситуації, що забезпечують саморозвиток особистості клієнта та навколишнього її соціуму. Виконавські – вміння здійснювати проектно-дослідницьку діяльність з метою перевірки гіпотези; виконувати теоретичне узагальнення експериментального матеріалу; розробляти науково обґрунтовані соціальні проекти; впроваджувати їх у практику, залучаючи до цієї діяльності колег; інформувати про результати дослідження професійну та наукову громадськість.

Знання та вміння визначають дослідницьку грамотність соціального працівника як фаховий особистісний ресурс. Дослідницька грамотність – це здатність розуміти, критично оцінювати та вибірково використовувати наукові знання у процесі професійної діяльності. Соціально-економічні зміни, що відбуваються у суспільстві, певним чином впливають на стресостійкість соціального працівника, породжуючи необхідність формування інформаційної культури, відсіювання зайвої інформації, що людина отримує із соціальних мереж, відосервісів та телебачення. На наш погляд, це пов'язано з низкою обставин: за умов підвищення ступеня свободи індивіду, соціальних груп інформаційні потреби людей зростають; виникає ринок інформаційних продуктів та послуг, розширюються інвестиції з метою отримання нової інформації, що ініціює процеси створення інновацій, що призводить до збільшення прибутку та його впливу на поведінку людей; стійка в часі інформаційна перевага окремих соціальних груп чи індивідів поступово трансформується в економічну, соціальну чи політичну перевагу. Таким чином, інформаційна нерівність сприяє посиленню соціальної нерівності; зростають технологічні можливості обробки інформаційних процесів, що пов'язане із швидким розвитком інформаційно-комунікаційних технологій.

Розгорнута у часі, у всьому різноманітті своїх проявів інформація спрямована те, щоб допомогти людині стати особистістю, повністю здійснитися

і самореалізуватися. Але й від людини потрібні гострота духовного зору, аналітичний підхід, подолання сліпої віри у все почуте, побачене, прочитане. Інформація значною мірою визначається моральними законами і може існувати без моральної основи. Засвоєння та ранжування людиною інформаційних цінностей – це соціально-дієвий процес, що спрямований на активізацію особистості, на виховання здібності та вміння застосовувати отриману «інформацію-знання» у своєму житті. Воно – на користь самої людини – має бути активним, вибіркоким, оцінковим, що забезпечує інтелектуальний розвиток; воно залежить від багатьох соціальних та культурних чинників, індивідуальних особливостей особистості, її ціннісних орієнтацій. Усе це висуває особливо гостру необхідність формування культури сприйняття інформації. Це, у свою чергу, викликає необхідність поглибленого дослідження обраної проблеми з урахуванням існуючої суперечності між об'єктивною необхідністю зацікавленості соціальних працівників у вмінні якісно виконувати професійну діяльність, здатності орієнтуватися в сучасному суспільстві, з одного боку, і відсутністю чіткої моделі формування стресостійкості на основі особистісних ресурсів фахівця соціальної сфери – з іншого.

1.2. Особистісний потенціал фахівця соціальної сфери як чинник його стресостійкості

В останні десятиліття проблема оптимізації соціальної роботи стає особливо актуальною, що визначається сучасним станом соціальної дійсності, реальним конкурентним середовищем, яке склалося у сфері гадання соціальних послуг. Це зумовлено загостренням низки соціальних проблем, таких як диференціація населення, безробіття, поява біженців і вимушених переселенців із зони бойових дій, та будувати ефективну систему соціальної допомоги. І, нарешті, запитами практики, які за останні роки зазнали кількісних і якісних

змін, що говорить не лише про розширення кількості тих громадян, котрі потребують соціального захисту, а й про ускладнення їхніх проблем. За цих умов підвищення ефективності організації соціальної роботи в цілому та на окремих її рівнях, згідно з авторами, може бути реалізовано за допомогою звернення до особистісних ресурсів фахівців. А це призводить до частих стресових ситуацій у фахівців соціальної сфери. Тому увага має бути зосереджена на ресурсах особистості фахівця соціальної сфери, які сприяють покращенню стресостійкості

Соціальна робота як вид діяльності, спрямована на вирішення соціальних проблем різних прошарків населення, а також створення умов, необхідних для відновлення їх нормального функціонування в соціумі, може бути реалізована на макро-, мезо- і мікрорівнях. Так, на макрорівні соціальна робота зачіпає суспільство загалом і виступає як комплекс заходів, спрямованих на підтримку належного рівня добробуту громадян, забезпечення зайнятості, попередження соціальних конфліктів тощо, тобто як соціальна політика. В рамках мезорівня об'єктом соціальної роботи є соціально незахищені верстви населення, практична діяльність з якими ґрунтується на взаємодії соціальних служб, громадських та благодійних організацій та спрямована на здійснення різних видів допомоги з урахуванням територіальної специфіки труднощів. І, нарешті, на мікрорівні, про який далі і йтиметься, соціальна робота є професійною діяльністю, метою якої є сприяння людям у подоланні життєвих труднощів за допомогою надання допомоги, захисту та консультування.

Структура соціальної роботи як цілісної системи на мікрорівні формується трьома елементами. Першою складовою цієї системи є об'єкт надання допомоги, наданий одержувачем соціальних послуг. Другим елементом у структурі соціальної роботи є її суб'єкт – соціальний працівник. Це людина, яка здійснює функції з надання допомоги нужденним з метою сприяння у подоланні важкої життєвої ситуації, пошуку свого місця в світі, що змінюється, орієнтації в нових соціальних відносинах і т. ін. Саме від нього як

професіонала залежить успішність організації соціальної взаємодії, його оптимізація. Тому особистісна та професійна компетентність, а також особистісна ресурсність фахівця нині дедалі частіше постає стрижнем його фахової стресостійкості.

Існує ряд моделей фахівця із соціальної роботи, що включають конкретні вимоги до його професійних та особистісних якостей (див. [26; 29; 33; 37; 42; 44; 46; 56; 57]). Структура професійної компетентності містить спеціальний, соціальний та особистісний компоненти. Перший передбачає знання теоретичних основ соціальної роботи, вміння застосовувати отримані знання практично, наявність базових професійних навичок і управлінських умінь. Другий – знання місцевих особливостей, вміння адаптувати методи соціальної роботи до соціокультурного довкілля клієнта, наявність навичок професійного спілкування, а також творче ставлення до своєї діяльності. Третій компонент охоплює особистісні параметри спеціаліста (професійно-етичні якості, адекватна самооцінка, емоційна стійкість, потреби та мотиви діяльності та ін.). Також у структурі професійної компетентності спеціаліста виділяють когнітивний, мотиваційний, ціннісно-смысловий, поведінковий та регулятивний компоненти.

Особливу увагу в нашому дослідженні привертають окремі компоненти професійної компетентності працівника, зокрема, особистісний компонент. Виділимо три групи таких якостей. До першої належать психофізіологічні характеристики (особливості функціонування нервової системи та психіки людини), які визначають потенційні чи реалізовані здібності до професійної діяльності. Другу групу складають психологічні якості, що характеризують професіонала як особистість (вольові, інтелектуальні якості та ін.). До третьої групи належать психолого-педагогічні якості, що визначають ступінь привабливості особистості (комунікабельність, емпатичність, рефлексивність, гнучкість та ін.). У вивченні стресостійкості особливу увагу варто приділити емоційній складовій ресурсів особистості професіонала. Він повинен мати такі

якості, як екстравертованість, толерантність, емпатійність, емоційну стійкість, синергійний характер емоційних переживань, оптимальний рівень тривожності.

Визначення ключових компетенцій фахівця із соціальної роботи у його ресурсній спроможності є не менш актуальним. Зокрема, у профілі компетенцій працівника варто виділити два виміри. Перший містить базові компетенції, які дозволяють діяти у різних площинах соціальної практики. До них відносяться: компетенції втручання, що визначають здатність ефективно та оперативно діяти у ситуації; компетенції оцінки дій, що передбачають здатність професіонала оцінити власний практичний досвід та досвід колег; нарешті, здатність розмірковувати для аналізу актуального проблемного поля професійної діяльності. Другий вимір формує центральні компетенції, які характеризують особистість професіонала, а саме: особистісні компетенції та компетенції відносин, соціальні та комунікативні, системні, організаційні, а також компетенції розвитку та навчальні компетенції. Крім вищеперерахованих, до центральних належать компетенції, що генеруються в рамках професійної практики: теоретичні знання та методичні компетенції, компетенції виконання професії, культурні та творчі компетенції.

Досить цікавою для вивчення особистісних ресурсів соціального працівника є класифікація, де першу групу складають ключові компетенції, які характеризують особистість фахівця: професійну цікавість, комунікативні навички, гнучкість, цілісне мислення, ініціативу та управління власними ресурсами. Високий розвиток цих якостей сприяє їхньому переходу в професійні компетенції, які утворюють другу групу. Тут розрізняють чотири сфери компетенцій: ділові, методологічні, соціальні компетенції та самокомпетенції.

Зрештою, третім елементом у структурі соціальної роботи на мікрорівні є активність, тобто взаємодія. Це процес обміну соціальними діями між його учасниками. Активність передбачає вплив один на одного, пристосування одного до дій іншого, а також досягнення єдності у баченні проблемної ситуації

та способи її вирішення. У цьому процесі далеко не останню роль відіграють особисті якості спеціаліста, його цінності та інтереси. Так, одні працівники вважають за краще будувати взаємодію з клієнтом на основі співробітництва, інші досить впевнено почуваються у конфліктних ситуаціях. Одні продуктивно працюють із неповнолітніми громадянами, інші – з людьми похилого віку. Таким чином, особистість спеціаліста є важливою детермінантою ефективної професійної діяльності, а залучення особистісних ресурсів професіонала є одним із перспективних напрямів покращення стресостійкості.

Висновки до розділу 1

Ми виділили ряд компонентів стійкості або якостей, що пов'язані зі стресостійкістю фахівців соціальної сфери: толерантність, асертивність, ініціативність, прагнення до саморозвитку, комунікативність, толерантність як значущу у попередженні стресостійкості професійну якість. Виділимо і такі характеристики фахівців соціальної сфери, що засновані на стресостійкості, як здатність до соціальної адаптації, а також збереження значущих міжособистісних зв'язків, забезпечення успішної самореалізації, досягнення цілей. Важливими є професійні характеристики фахівця соціальної сфери, що пов'язані з його стійкістю до стресу, як комунікативні навички, психологічна та емоційна стійкість, толерантність та безоцінне ставлення до людей, прагнення до самопізнання та саморозвитку, здатність змінювати способи вирішення завдань, які постають у процесі фахової діяльності.

РОЗДІЛ 2

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ТА ЇЇ ЗНАЧЕННЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Структурні компоненти формування стресостійкості фахівця соціальної сфери

Для нашого дослідження значним представляється питання визначення структурних компонентів стресостійкості фахівця соціальної сфери. В результаті проведеного аналізу фахової літератури нами виділено емоційні, поведінкові та когнітивні структурні компоненти стресостійкості. На їх основі були визначені основні структурні компоненти стресостійкості фахівця соціальної сфери: психологічна та емоційна врівноваженість, активність, прагнення до саморозвитку, вміння ставити цілі та досягати результату, асертивна поведінка, терпимість, аутопсихологічна компетентність, комунікативні навички та навички.

«Важливим аспектом дослідження є психологічні ресурси, на підставі яких можна підвищувати стресостійкість як професійно значущу якість фахівця соціальної сфери, що допомагає долати стресові ситуації. Проблемою ресурсів та функціональних резервів психіки в контексті вивчення механізмів регуляції психологічного стресу займалися учені, котрі відносять до психологічних ресурсів особистості активні моделі поведінки, асертивну поведінку, пошук соціальної підтримки, внутрішні та зовнішні змінні, що сприяють психологічній стійкості у стресогенній ситуації.» [24, с. 83]. У контексті дослідження розглядаються психологічні ресурси підвищення стресостійкості, що наявні у кожного фахівця соціальної сфери тією чи іншою мірою. Під такими ресурсами ми розуміємо адаптаційні можливості, адекватні копінг-стратегії та захисні механізми [3; 8; 14; 23; 28; 46; 49; 55].

Збереження чи підвищення стресостійкості пов'язані з пошуком певних психологічних ресурсів, які допомагають людині у подоланні стресових ситуацій: адаптаційні можливості, захисні механізми та адекватні стратегії подолання. При розумному уникненні ризику та постійному розвитку власних ресурсів (психологічні, інтелектуальні, духовні, соціальні, фізичні) особа отримує здатність значно знизити імовірність розвитку стресу та силу у подоланні його негативних наслідків.

З контексту досліджень стресу та стресостійкості неможливо виключити питання соціально-психологічної адаптації, оскільки поряд із фізіологічними змінами стресова ситуація викликає зміни на соціально-психологічному рівні (емоційному, мотиваційному, когнітивному, поведінковому). У феноменологічному підході, необігевіористському та інтеракціоністському напрямках, психоаналітичній концепції адаптації особистості поняття адаптації розкриті через її різновиди, середовищні, внутрішньопсихічні чинники пристосування та механізми досягнення рівноваги. У сучасній концепції особистісного адаптаційного потенціалу це поняття конкретизується через інтегральні особливості психічного та соціального розвитку індивіда. Таким чином, адаптація – складний процес, що включає поняття захисту, уміння та стратегії подолання. Як у дослідженнях стресу, і у психології адаптації підкреслюється опосередковуючий вплив ресурсів особистості з несприятливими життєвими подіями.

Адаптація є частиною особистісного, поведінкового, когнітивного ресурсу людини, що оперативно мобілізується в умовах, коли необхідно відповісти на вимоги стресової ситуації. Ця частина психологічних ресурсів може бути визначена як прихована і актуалізується в конкретній ситуації, що забезпечує компенсацію ефектів несприятливого впливу факторів середовища (події, ситуації) та суб'єктивності оцінкових процесів.

Динамічні особливості психіки суб'єкта багато у чому визначають типовий спосіб реагування, ослаблення психічного дискомфорту, виступаючи

за цих умов як основа творення окремих механізмів захисту. Сьогодні адаптивний характер психологічних захисних механізмів не піддається сумніву. У контексті когнітивних теорій механізми захисту розглядаються як специфічні прийоми переробки інформації – несвідомі когнітивні стратегії, прийоми структурування психічного та емоційного досвіду. Виділяють чотири групи захистів, які беруть участь у процесі встановлення оптимальної відповідності особистості та навколишнього середовища в ході здійснення властивої людині діяльності, які:

- 1) перешкоджають усвідомленню факторів, що викликають тривогу;
- 2) усувають невизначеність за рахунок фіксації тривоги на певних стимулах (фіксації тривоги);
- 3) знижують рівень спонукань (знецінення вихідної потреби);
- 4) усувають тривогу з допомогою формування стійких концепцій.

У стресовій ситуації захисту змінюють один одного в даній послідовності, дозволяють зберегти низький рівень тривоги та покращують якість психічної адаптації. Як недостатність, так і надмірність дії захисту, не дозволяючи підтримувати тривогу на терпимому рівні, можуть призвести до різних форм дезадаптації, причому тривале користування неконструктивним психологічним захистом сприяє фіксації даного стереотипу та виникненню психічних розладів. Психологічні захисні механізми можуть виступати як психологічний ресурс стресостійкості, за допомогою якого особистість взаємодіє із негативними зовнішніми впливами, коли включають оцінку наступних характеристик:

- 1) адекватність – можливість відновлення і обговорення захисної реакції після її використання;
- 2) гнучкість – використання різних захисних реакцій у типових ситуаціях;
- 3) зрілість – переважне використання більш конструктивних механізмів (заміщення, раціоналізації та ін.) без частого звернення до примітивних форм (заперечення, проєкції та ін.).

Подолання стресу містить широке коло поведінкових і когнітивних стратегій, що спрямовані на зміну, переоцінку або уникнення стресових ситуацій чи нівелювання їх негативних впливів. Поняття «подолання» тісно змикається із поняттям психологічних захистів, але є ширшим, оскільки включає не лише ментальну, а й фактичну реальність і є синонімом «копінгу». Копінг-стратегії з позицій когнітивного підходу визначаються як сукупність когнітивних та поведінкових зусиль, що витрачаються для ослаблення стресу, стабілізації та підтримки психосоціальної адаптації у період стресу. Стратегії подолання більшою мірою пов'язані з функцією відновлення порушених відносин між особистістю та її оточенням, безпосередніми діями та пошуком інформації, виступаючи, таким чином, як психологічний ресурс протистояння стресу та підвищення стресостійкості.

«Стрес – це шлях реагування організму людини на будь-який вид викликів та загроз. Коли людина відчуває загрозу стресова система реагує шляхом вивільнення в організм гормонів стресу (серед них найбільш відомі – кортизол, адреналін, норадреналін, ендорфін та решта інших), які підвищують спроможність організму діяти в умовах екстремальної ситуації. Серце починає працювати інтенсивніше, збільшується тонус м'язів, тиск крові підвищується, дихання стає частішим, органи чуття – гострішими. Зазначені фізичні зміни в організмі дозволяють мобілізуватися стресовій системі з метою захисту організму. Особливу увагу науковці звертають на те, як особливості професійної діяльності впливають на розвиток стресу. Діяльність працівників соціальної сфери нерідко протікає в умовах високого нервового напруження. Тому слід вміти управляти своїми емоціями, з метою збереження працездатності в будь-яких умовах. Помітні психічні перевантаження, наявність часто екстремальних умов служби, негативний вплив злочинного середовища, перенасиченість негативних переживань, суттєво впливають на виконання важливих завдань, позначаються на фізичному та психічному здоров'ї працівників. Подолання таких негативних наслідків фахової діяльності

можливе через усвідомлення наявності цих чинників, шляхом оптимізації умов праці, використання компенсаційних засобів тощо. Значно зростає роль методів регуляції психічних станів, що дозволяє оптимізувати свій функціональний стан, знімати психічне напруження, саморозвантажувати психіку. Тому доцільно приділяти увагу різним методам саморегуляції, наприклад, методам аутогенного тренування, медитації, а також психологічним тренінгам та іншим методам, які допоможуть справитись з тими складними ситуаціями, які супроводжують професійну діяльність.» [48, с. 15].

2.2. Конфліктологічна компетентність фахівця соціальної сфери як ресурсний чинник покращення його стресостійкості

Як відомо, у здійсненні професійної діяльності соціальний працівник постійно вирішує різні конфлікти, які переважно є причиною виникнення в людини складної життєвої ситуації і стають предметом професійної уваги в практиці соціальної роботи. У зв'язку з цим важливим у контексті побудови покращення стресостійкості соціального працівника є характеристика його конфліктологічної компетентності, як особистісного ресурсу. Така компетентність передбачає, що соціальний працівник володіє здібностями не тільки діагностувати і продуктивно вирішувати конфлікти, але й здійснювати профілактику конфліктних ситуацій, що є одним з провідних смислів місії соціального працівника як особистості і професіонала.

Тому соціальний працівник покликаний, по-перше, розуміти значущість конфліктологічної компоненти у здійснюваній ним професійній діяльності. По-друге, соціальний працівник здатний розрізняти типи конфліктів за встановленими критеріями. По-третє, він має володіти вмінням аналізувати конфліктні ситуації і складати карту конфлікту. По-четверте, соціальний працівник виявляє засновки та причини конфліктів. По-п'яте, соціальний

працівник здатний проєктувати способи та засоби профілактики та вирішення конфліктів у сфері своєї професійної практики. Безсумнівно, вище названі характеристики компетентності дозволяють констатувати, що їх наявність у загальному контексті підвищення стресостійкості соціального працівника та буде ефективно сприяти його досягненню.

Соціальна робота належить до професій, основним змістом діяльності яких постає пряме міжособистісне спілкування, то найпомітнішим проявом стресу може бути змінене спілкування. «Розглянемо загальну структуру спілкування під час стресової активності, спрямованої на дезорганізацію групи. У ній можна виділити три компоненти. Перший – виникнення у людей схильності до конфліктів з лідируючим концептом, з його носієм. Це може виявлятися в активізації невизнання керівника, дратівливості, грубості, запальності, нетерпимості до особистісних особливостей партнерів зі спілкування. Другий компонент соціально-негативних змін спілкування при стресі – виникнення неприязні до психологічних навантажень, пов'язаних з відповідальністю за інших людей або перед іншими людьми. Це веде до ухилення від відповідальності за будь-яку справу, яка не розглядається як особиста. Третій компонент – це виникнення в ряду індивідів відчуження від інтересів групи, зростання схильності замикатися в колі особистих інтересів і справ і, як наслідок, конфронтація між членами групи.» [10, с. 19].

Теоретичні та методологічні підстави конфліктологічної компетентності соціального працівника не мають вираженої специфіки і являють собою сукупність понять, категорій, закономірностей, виявлених фахівцями та виражених у різних теоріях конфлікту. Будучи міжпредметною та комплексною сферою знання, конфліктологія заснована на цілій низці теорій та концепцій, поєднує різні підходи. Як наука про соціальні конфлікти та конфлікти в соціумі вона може мати два основні підходи – «від людини» та «від суспільства». Ці дві підстави настільки поширені і виражені, що говорити про психології конфлікту та соціології конфлікту. Суспільні науки – історія, соціологія – ставлять у центр

уваги буття великих спільнот. Історія прагне досягнути, як усе було насправді, не нехтуючи випадковостями і подробицями. Соціологія тяжіє до моделювання соціальних процесів, де випадковості не такі важливі. Психологи спираються на експериментальні дослідження, себто вивчення процесів у спеціально сконструйованій і багаторазово повтореній ситуації. Але в експерименті психологи не можуть піти далі за малу групу. Тому отримані психологами експериментальні дані достовірно співвідносні лише з людиною та малою групою. Висновки, що виростають на основі таких даних, про суспільство є наслідком розширення локальних психологічних теорій.

Теоретично соціальна робота не має специфічного концептуального ставлення до конфлікту. У соціальній роботі використовуються як соціологічні, так і психологічні підходи до конфлікту. Тут логічно використовувати існуючий своєрідний паралелізм соціологічних та психологічних теорій конфлікту, який дозволяє перевіряти одна одну на відповідність, будучи незалежними за своїм походженням [5; 26; 44].

При великій кількості різних визначень конфлікту, які даються різними фахівцями залежно від предмета дослідження, важливим моментом є виявлення сутності конфлікту, побудова його поняття. Під конфліктом соціальний працівник може розуміти таке ставлення між суб'єктами соціальної взаємодії, що характеризується їх протиставленням на основі протилежно спрямованих мотивів, думок, дій. Для будь-якого конфлікту властиві такі чотири сутнісні ознаки: наявність як мінімум двох сторін (опозиції), протидія цих сторін (спрямованість одна проти одної), наявність загального простору життєдіяльності, напруга. Названі сутнісні риси конфлікту необхідно використовувати в практичній конфліктології як критерії, за допомогою яких при аналізі проблемної ситуації визначається, чи є у ній конфлікт. Значимість такої можливості зростає у зв'язку з ускладненням конфліктних ситуацій, поширенням помилок у діагностиці: або за конфлікт приймається будь-яке

порушення взаємовідносин, чи – навпаки – наявний конфлікт не розпізнається. Тільки всі чотири ознаки разом означають, що ситуація є конфліктом.

Для покращення стресостійкості соціального працівника особливе значення має розуміння ним конфлікту як властивості соціальних систем, і навіть розрізнення деструктивних і конструктивних функцій конфлікту. Головна функція конфлікту має добре усвідомлюватися соціальним працівником, адже вона полягає у виявленні проблем та протиріч у життєдіяльності соціального суб'єкта, певної системи відносин. Розуміючи сутність конфлікту, соціальний працівник не повинен забувати і про конкретніші прояви конфлікту, які також розкривають його природу. Наведемо кілька таких значимих ознак. Конфлікт є однією з властивостей суспільних відносин, і він має соціальну природу. Конфлікт є внутрішнім психічним станом людини, що характеризується гострою напруженістю, стресом, патологічними явищами. Конфлікт – внутрішній стан, а й зовні виражена на вербальному і невербальному рівні форма людської поведінки. Конфлікт – не просто стан психічної напруженості, а особливий емоційний стан, що характеризується переважанням негативних емоцій, що пронизують і психіку, і конфліктуючі сторони, ведуть до появи стресових ситуацій.

Розрізняють просторові та тимчасові межі конфлікту. Просторові кордони визначаються сферою, територією перебігу конфлікту, а тимчасові кордони вказують на тривалість, початок і кінець конфлікту. Існує поняття «внутрішньосистемний конфлікт», коли як межа конфлікту розглядається будь-яка система – сім'я, школа, організація, держава тощо. Під структурою конфлікту розуміється сукупність всіх елементів конфлікту і відносин, що складаються між ними, які виступають факторами його цілісності. Структура конфлікту включає в себе ряд основних елементів. Предмет конфлікту – це якесь протиріччя, що постає його основою (проблема конфлікту). Об'єкт конфлікту – те, що виникає через необхідність задоволення потреби і може задовольнити її (причина конфлікту). Середовище – це зовнішні соціальні

умови, у яких перебувають і діють усі учасники конфлікту та у яких виник цей конфлікт. Суб'єктивне сприйняття ситуації конфлікту – суб'єктивна картина конфлікту, що складається психіці кожного учасника конфлікту. Інцидент – це збіг обставин, що є приводом конфлікту. Конфліктна взаємодія, або зміст процесу конфлікту – це боротьба, в якій дії однієї сторони зустрічають протидію іншою. Результат конфлікту – ідеальний образ результату конфлікту. Психологічні компоненти структури конфлікту – мотиви та устремління сторін, стратегії та тактики поведінки, а також індивідуально-типологічні особливості особистості (темперамент, характер, його акцентуації та встановлення особистості). Учасники конфлікту – це суб'єкти конфлікту, які можуть бути людиною, групою, організацією.

Розрізняються такі групи учасників конфлікту: основні учасники конфлікту та другорядні (непрямі) учасники конфлікту. Основні учасники є носіями основних протиріч та проблем. У першій групі можна розрізнити ініціатора конфлікту (це та сторона, яка першою розпочала конфліктні дії) та опонента (та сторона, яка відповідає, протидіє ініціатору). Серед другорядних учасників називають групу підтримки (друзі, родичі, колеги) та інших учасників (підбурювачі, організатори, посібники). Особливо слід виділяти у конфлікті медіаторів (посередників), які є нейтральними особами, допомагають ворогуючим сторонам шляхом переговорів та іншими способами досягти згоди, припинити конфлікт.

Слід розуміти та розрізняти функції конфлікту. Під функціями конфлікту розуміється роль, що вони відіграють у взаєминах людей, їх призначення у житті соціуму. Головна функція конфлікту має добре усвідомлюватися соціальним працівником, адже вона полягає у виявленні проблем та протиріч у життєдіяльності соціального суб'єкта, певної системи відносин. Подвійність функцій конфлікту у тому, що вони мають як позитивний, і негативний характер.

«Позитивне призначення конфлікту: виконує діагностичну функцію, виявляє приховані проблеми, прояснює розстановку сил та стан справ; не дає системі відносин застигнути, окостеніти, штовхає її до зміни і розвитку, відкриває дорогу інноваціям, здатним її вдосконалити; відіграє інформаційну та сполучну роль, оскільки в ході конфлікту його учасники краще впізнають один одного; сприяє структуруванню соціальних груп, створенню організацій, згуртуванню колективів одностайців; стимулює активність людей та зростання почуття відповідальності, усвідомлення своєї значущості; знімає приховану напруженість, дає їй вихід.» [31, с. 233].

Особливого значення набула типологія конфліктів. Існує безліч різних типологій конфлікту. Це пов'язано і з багатоаспектністю цього феномену, і з тим, що конфлікт вивчається з різних точок зору, дослідники можуть виділяти різні, істотні для їх приватних цілей підстави класифікації. У соціальній роботі можна використовувати будь-яку наукову класифікацію за умови, що засновки її зрозумілі та відповідають жанру, в якому йде робота з конкретною конфліктною ситуацією. Не можна назвати типологію конфліктів, яка була б єдино вірною.

Розглянемо кілька варіантів, які досить широко використовують у конфліктології. Можна розрізнити конфлікти різних рівнів: між очікуваннями, що не погоджуються, які пред'являються до носія будь-якої соціальної ролі; між соціальними ролями; внутрішньогрупові; між соціальними групами; конфлікти лише на рівні суспільства загалом; міждержавні конфлікти. За джерелами виникнення розрізняють конфлікти інтересів, цінностей, ідентифікації. За соціальними наслідками вирізняють успішні, неуспішні, творчі, руйнівні. За масштабністю поділяють на локальні, регіональні, міждержавні, глобальні, мікро-, макро-, мегаконфлікти. За формами боротьби конфлікти бувають мирні та немирні. За спрямованістю вирізняють вертикальні та горизонтальні. За особливостями умов походження: ендогенні та екзогенні. Стосовно суб'єктів конфлікту: справжній, випадковий, зміщений, хибний,

неправильно приписаний, латентний. За використаною сторонами тактиці : «битва», «гра», «дебати».

За складом учасників конфлікту виділяються внутрішньоособистісні, міжособистісні, групові (між неформальними малими групами у складі однієї спільності), конфлікти в організаціях (де конфліктуючими сторонами є групколективи підрозділів організації), міжгрупові конфлікти між великими соціальними групами (соціальні, політичні, міжкультурні та ін.). Внутрішньоособистісний конфлікт – це гостре негативне переживання, що викликане тривалим протиборством структур внутрішнього світу особистості, що відбиває суперечливі зв'язки із соціальним довкіллям і затримує прийняття рішення. Інтегративні показники внутрішньоособового конфлікту: порушення нормального механізму адаптації; посилення психологічного стресу.

Підставою для побудови типології внутрішньоособистісних конфліктів є ціннісно-мотиваційна сфера особистості, тому що саме у цій сфері відображаються її різні зв'язки та відносини із середовищем. Існують такі основні види внутрішньоособистісних конфліктів. Мотиваційний конфлікт може виникнути між несвідомими устремліннями, між прагненням до володіння та потребою у безпеці, між двома позитивними виборами, між протилежними мотивами. Моральний конфлікт є конфліктом між бажанням і боргом, тобто «хочу» і «треба». У протиріччя можуть вступати моральні принципи особистості та її прихильності, бажання самої людини та вимоги дорослих, суспільства. Конфлікт незреалізованого бажання ґрунтується на комплексі неповноцінності. Бажання, потреби особистості зіштовхуються із дійсністю, яка блокує їхнє задоволення. Рольовий конфлікт заснований на переживаннях, які викликані або об'єктивною чи суб'єктивною неможливістю реалізації особистістю відразу кількох ролей, або протиріччями у розумінні особистістю своєї ролі та розумінням цієї ролі іншими людьми. Адаптивний конфлікт розуміється як виникнення протиріччя між реальними можливостями і здібностями людини (у будь-якій сфері життєдіяльності) та тими вимогами,

які пред'являються до неї навколишньою дійсністю. Конфлікт неадекватної самооцінки передбачає суттєві розбіжності між рівнем домагань особистості та оцінкою нею своїх реальних можливостей, що ведуть до формування високої тривожності, різних емоційних зривів тощо. Невротичний конфлікт виникає як наслідок тривалого збереження та розвитку в особистості будь-якого «простого» внутрішнього конфлікту.

Міжгруповий конфлікт – це тип конфліктного протистояння, суб'єктами якого є різні соціальні групи. До основних механізмів виникнення міжгрупових конфліктів належать: міжгрупова ворожість, об'єктивний конфлікт інтересів та внутрішньогруповий фаворитизм. Конфлікт інтересів між кількома групами може спричинити міжгруповий конфлікт. Загроза, яку зазнає одна група або її окремі члени з боку іншої, є результатом цих конфліктів. На основі загрози, що виникла, підвищуються групова згуртованість і солідарність, формується усвідомлення членами групи своєї групової приналежності.

Внутрішньогруповий лідер визначається як тенденція надавати підтримку і розташування членам своєї групи в протилежність членам іншої групи. Внутрішньогруповий фаворитизм може виявлятися у поведінці та формуванні думок та оцінок членів своєї та чужої групи.

Конфлікти в організаціях є в сучасному соціумі одним із найпоширеніших типів конфліктів. Тому реальне завдання у тому, щоб виключити конфлікти із життя організації, а тому, щоб виробити способи конструктивного їх вирішення. Для цього необхідно розуміти механізми виникнення та розвитку конфліктної ситуації. За складом сторін конфлікти, що виникають в організаціях, можна поділити на три категорії: особистість – особистість (міжособистісні); група – група (міжгрупові); група – особистість.

Міжособистісні конфлікти у організаціях може бути конфліктами по вертикалі, коли конфліктуючі боку перебувають у різних рівнях управлінської ієрархії, чи з горизонталі, коли сторони займають однаковий рівень службової ієрархії. Міжгрупові конфлікти в організаціях можуть виникати між

структурними підрозділами, і між групами співробітників одного підрозділу. У таких конфліктах спостерігається протистояння по лінії «ми – вони»: «ми» – добрі, «вони» – погані. Кожна із сторін у міжгруповому конфлікті використовує це протистояння для власного згуртування, отримуючи відчутний психологічний вигаш від усвідомлення власної правоти і натомість «очевидної» неправоти з іншого боку. Конфлікти категорії «група – особистість» можуть мати різноманітні прояви. Іноді вони тривалий час існують у латентній формі і виявляються час від часу у формі несподіваних для стороннього спостерігача емоційних спалахів, а іноді набувають характеру тривалого та систематичного придушення «неугодного» члена колективу. Часто такі конфлікти пов'язані із дезадаптацією.

У сфері соціальної роботи є чинники, які зумовили необхідність типологізації конфліктів з найрізноманітніших підстав. Так, наприклад, та обставина, що соціальний працівник має справу зі складною життєвою ситуацією людини або групи, вимагає обов'язкового визначення ступеня напруженості наявного конфлікту. Тому особливе значення має розрізнення конфліктів за цим критерієм: гострі та надгострі, що потребують термінового втручання, конфлікти середнього ступеня напруженості (важливо визначити тенденцію розвитку конфлікту – до підвищення чи зниження). Бувають пом'якшені конфлікти, коли напруженість згладжується, нейтралізується (тоді необхідно з'ясувати, завдяки чому це відбувається). Розрізняють конфлікти внутрішні та зовнішні, відкриті (проявлені) та приховані, у роботі з якими перед конфліктологом стоїть додаткове завдання – виявити, розкрити такий конфлікт. Якщо конфліктів у ситуації більше двох, він є багатостороннім.

Якщо розрізняти конфлікти за джерелом, найбільш часто зустрічаються такі: структурні конфлікти, інноваційні конфлікти, позиційні конфлікти (конфлікти значимості), конфлікти справедливості. Структурні та інноваційні конфлікти виникають неминуче кожного разу, коли в організації щось змінюється. Може змінюватися організаційна структура, розподіл функцій,

розподіл повноважень і відповідальності, можуть з'являтися нові завдання, впроваджуватися нові технології та устаткування. Будь-яке нововведення у тому чи іншою мірою зачіпає інтереси багатьох співробітників. Хтось переміщається на іншу посаду, хтось має взяти на себе додаткове навантаження, у якихось ланках змінюються взаємини, хтось змушений переучуватися, відмовляючись від звичних методів роботи та освоювати нові. Позиційні конфлікти – конфлікти значимості – виникають як у міжособистісному, і міжгруповому рівні. На міжособистісному рівні і на рівні «особистість – група» конфлікти значущості часто виникають на ґрунті дійсної або недооцінки вкладу особистості, що здається, її ролі у вирішенні завдань організації. Конфлікти справедливості є близькими до позиційних конфліктів. Адже вони виникають на ґрунті розбіжностей в оцінці трудового внеску. Але якщо попередню групу конфліктів локалізовано у сфері символічного визнання («хто важливіше?»), то конфлікти справедливості зазвичай виникають у сфері розподілу матеріальної винагороди. Як правило, конфлікти цього виникають по вертикалі і пов'язані з неясністю чи невизначеністю критеріїв оплати праці та преміювання.

Усі вищеперелічені конфлікти є потенційно стресогенними і можуть негативно відбиватися на особистісній спроможності фахівця соціальної сфери, що призводить до зниження його стресостійкості, появи професійних деформацій, а іноді й до професійного вигорання. Таким чином, можна зробити припущення, що фахівці соціальної сфери у стані стресу часто схильні до прояву поведінки неадекватної ситуації, із втратою самоконтролю й різкими, афективними формами реакції на ситуацію. Так як на така поведінка заборонена стандартами їхньої роботи та відреагування емоцій неможливо, то можна говорити про ймовірність формування затяжного стресу (дистресу) у фахівців соціальної сфери.

2.3. Напрямки профілактики стресу у фахівців соціальної сфери

За сучасних умов суттєво зросла інтенсивність та напруженість життя та діяльності людей, відповідно збільшується частота виникнення негативних емоційних переживань та стресових реакцій, які, накопичуючись, викликають формування виражених та тривалих стресових станів. Ці стани знижують успішність та якість виконання своїх посадових обов'язків у людей, долучених до професійної діяльності у соціальній сфері, або вимагають додаткових зусиль для підтримки оптимального психофізіологічного рівня. Це, у свою чергу, призводить до цілого ряду соціально-економічних та соціально-психологічних наслідків: підвищення плинності кадрів, зниження задоволеності працею, деформації особистісних та характерологічних якостей. Усе це неминуче пред'являє вищі вимоги до професійної підготовки фахівців соціальної сфери, стану морального духу, психологічної підготовки, психічного здоров'я, стійкості психіки співробітників різних соціальних організацій за умов специфічної професійної діяльності. Даний аспект може бути реалізований у тому випадку, якщо співробітник зможе вміло протистояти стресовим факторам, які впливають на нього у процесі професійної діяльності.

Використання заходів щодо профілактики стресових станів фахівців соціальної сфери сприяє вдосконаленню їхньої підготовки до виконання завдань професійної діяльності, а також підтримці на оптимальному рівні показників власного психічного здоров'я. Психопрофілактика, що проводиться у процесі професійної діяльності, дозволяє зберігати, підтримувати, розвивати та відновлювати психічне здоров'я працівників соціальної сфери, що сприяє підвищенню рівня професійної готовності, зміцненню дисципліни, зниженню травматизму. Розробка проблеми дозволяє сформулювати обґрунтовані рекомендації щодо запобігання небезпечному впливу стресових факторів, що знижують психічне здоров'я, з психопрофілактики стресових станів фахівців соціальної сфери у конкретних ситуаціях життя та діяльності.

Очевидним є той факт, що стійка поведінка в умовах стресу («стресостійкість») є одним із важливих психологічних чинників забезпечення надійності, ефективності та успіху професійної діяльності фахівців соціальної сфери як індивідуальної, так і спільної. Таким чином, профілактика стресів за допомогою розвитку у співробітників досить високого рівня стресостійкості є першорядним завданням, котрі спеціалізуються на психологічному забезпеченні професійної діяльності в соціальній сфері.

Щоб успішно долати стресові ситуації, необхідно, передусім, провести всебічний психологічний аналіз поняття «стресостійкість». Дослідження природи стресостійкості, шляхів та засобів формування, підтримки, залежності її від особливостей професійної діяльності має важливе значення для співробітників соціальної сфери, діяльність яких дуже часто протікає в умовах, що динамічно змінюються. Сучасна наука для опису здатності особистості зберігати адекватність психічного стану й ефективність діяльності у екстремальних умовах використовує різні терміни: «стійкість особистості», «моральна стійкість», «психічна стійкість», «психологічна стійкість», «стресостійкість», «стійкість до стресу», «нервово-психічна стійкість», «перешкодостійкість», «емоційна стійкість», «морально-психологічна стійкість», «емоційно-вольова стійкість», «Професійно-психологічна стійкість». Усі перелічені види стійкості специфічні, але у їх основі перебувають твердження, що це:

- здатність підтримувати оптимальну працездатність та ефективність діяльності у напружених ситуаціях;
- здатність особистості зберігати раціональний психічний стан при вплив негативних чинників.

Проте стійкість загалом не можна звести лише підтримки певних станів, вона охоплює збереженість процесу — послідовність станів у часі. Її вирізняє активний характер (можна розглядати як процес і як результат), вона є невід’ємною частиною розвитку, стороною процесу адаптації. Стійкість, у

цьому сенсі, слід розглядати як функцію двох змінних – довкілля і внутрішньої структури системи. Виходячи з цього, можна припустити, що всі існуючі види стійкості є складовими компонентами такого цілісного явища як психічна стійкість особистості, але характеризують її різні сторони. У психологічному плані стійкість відбиває функціональні показники професійно значимих психічних процесів, якостей особистості, і навіть ступінь адекватності психологічної системи діяльності до вимог конкретних робочих ситуацій.

Виходячи з цього, можна стверджувати, що стресостійкість є окремим випадком психічної стійкості, що виявляється при дії стресових чинників, та їх специфічність визначатиметься конкретним видом діяльності. Таким чином, стресостійкість є складною та ємкою якістю особистості у якій поєднується комплекс здібностей, широке коло різнорівневих явищ. Проведений аналіз наукових джерел (див. [1-61]) показав, що єдиного підходу до формулювання визначення стресостійкості немає. Приміром у психологічному словнику стресостійкість характеризується як: деяка сукупність особистісних якостей, дозволяють працівникові переносити значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження (перевантаження), що зумовлені особливостями професійної діяльності, без особливих шкідливих наслідків для діяльності, що оточують та свого здоров'я. Ряд авторів стверджують, що стресостійкість – це комплексна індивідуальна психологічна особливість, яка полягає в специфічному взаємозв'язку різнорівневих властивостей індивідуальності, що забезпечує біологічний, фізіологічний і психологічний гомеостаз системи і веде до оптимальної взаємодії суб'єкта з навколишнім середовищем в різних умовах життєдіяльності. Цей феномен (якість, характеристика, властивість) розглядається в основному, з функціональних позицій, як характеристика, що впливає на продуктивність (успішність) діяльності. Сформована ідея про двоїсту природу стресостійкості як властивості, що впливає на результат діяльності (успішність/неуспішність) і як характеристики, що забезпечує

гомеостаз особистості як системи, на підставі цього стресостійкість можна розглядати як діяльнісний та особистісний показник.

Нам імпонує таке визначення: «стресостійкість – це психофізичний стан людини, що забезпечує оптимальну адаптацію до екстремальних умов, дозволяє вирішувати службові та побутові завдання без втрат (фізичних і фізичних). у стані психофізичної рівноваги» [17, с. 126]. Вихідною позицією у вивченні стресостійкості має бути визначення цього поняття, як інтегративної властивості людини, яка, по-перше, характеризує ступінь її адаптації до впливу екстремальних чинників зовнішньої (гігієнічні умови, соціальне оточення тощо) та внутрішнього (особистого) середовища та діяльності. По-друге, воно визначається рівнем функціональної надійності суб'єкта діяльності та розвитку психічних, фізіологічних та соціальних механізмів регулювання поточного функціонального стану та поведінки в цих умовах. І, по-третє, ця властивість проявляється в активації функціональних ресурсів (і оперативних резервів) організму та психіки, а також у зміні працездатності та поведінки людини, які спрямовані на попередження функціональних розладів, негативних емоційних переживань та порушень ефективності та надійності діяльності.

Стресостійкість, як і психічну стійкість можна розглядати як динамічну структуру (рис. 2.1). Основними ресурсними компонентами динамічної структури особистості фахівця соціальної сфери є:

- 1) емоційний, що накопичений у процесі подолання складних ситуацій і виявляється у впевненості, почутті задоволення від виконання завдання;
- 2) вольовий, який виявляється у самовладанні, самоконтролі, свідомій саморегуляції дій, приведенні їх у відповідність до вимог ситуації. Вольовий компонент виконує контрольно-оцінну функцію збереження та відновлення доцільної регуляції діяльності;

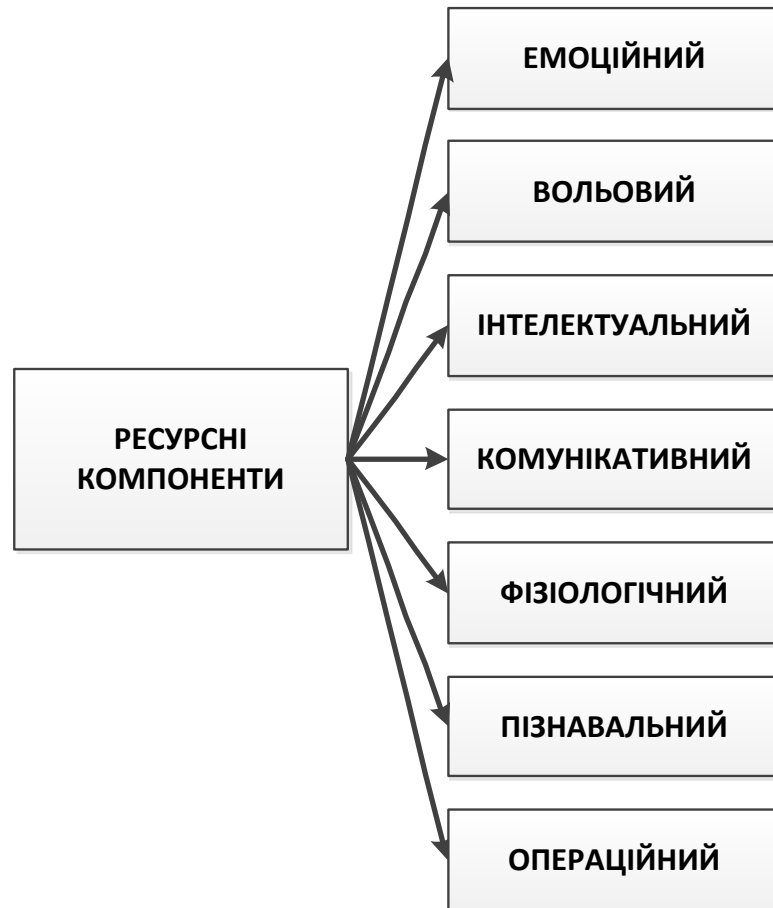


Рис. 2.2. Основні ресурсні компоненти динамічної структури особистості фахівця соціальної сфери

- 3) інтелектуальний, що відбиває розумову працездатність, тип мислення;
- 4) мотиваційний, що відбиває спрямованість особистості виконання поставленого завдання. Мотиваційний компонент представлений проявом різних мотиваційних тенденцій, що виконують спонукальну, смислотвірну та регулятивну функцію;
- 5) фізіологічний, що визначає енергетичні можливості організму;
- 6) пізнавальний, що характеризує ступінь усвідомлення та розуміння службового завдання. Пізнавальний компонент забезпечує функцію створення,

структурування орієнтовної основи професійної діяльності, поточного аналізу та прогнозування динаміки службових ситуацій;

7) операційний (моторний), що поєднує застосовувані способи та прийоми діяльності. Операційний (моторний) компонент забезпечує володіння способами та прийомами діяльності, необхідними навичками та вміннями щодо використання технічних та ін. засобів;

8) комунікативний, що характеризує соціально-психологічний аспект діяльності особистості, стан готовності до взаємодії.

«Вивчаючи стійкість до стресу в працівників соціальної сфери, варто розглядати категорію стресостійкості як таку якість особистості, що складається із сукупності наступних компонентів: психофізіологічного (тип, властивості центральної нервової системи); мотиваційного, вважаючи, що сила мотивів багато в чому визначає емоційну стійкість; емоційного досвіду особистості, накопиченого у процесі подолання негативних впливів екстремальних ситуацій; волевого, що виражається у свідомій саморегуляції дій, приведенні їх у відповідність до вимог ситуації; професійної підготовленості, поінформованості та готовності особистості до виконання тих чи інших завдань; інтелектуального, що діє на оцінку вимог ситуації, прогноз її можливої зміни, прийняття рішень щодо способів дій.» [10, с. 21].

Залежно від характеру діяльності структурні компоненти, як психічної стійкості, і стресостійкості займають у ній різні рангові місця, у своїй питомій вазі складових компонентів який завжди однаковий. Всі вони знаходяться у певному взаємозв'язку, й можлива компенсація невираженості одних за рахунок більшої розвиненості інших.

Висновки до розділу 2

Таким чином, можна висновувати про те, що у сучасній науці для опису здатності особистості зберігати адекватність психічного стану та ефективність діяльності в складних умовах застосовують різні терміни: «психічна стійкість», «психологічна стійкість», «стресостійкість», «нервово-психічна стійкість», «перешкодостійкість», «морально-психологічна стійкість», «емоційно-вольова стійкість», «психофізіологічна стійкість», «професійно-психологічна стійкість» та ін. На етапі розвитку психологічного знання зміст стресостійкості особистості присутні різні погляди. Так даний феномен (якість, характеристика, властивість) розглядають головно із функціональних позицій, як характеристику, що впливає на продуктивність (успішність) діяльності, як здатність підтримувати оптимальну працездатність та ефективність діяльності у напружених ситуаціях. Часто простежується ідея про двоїсту стресостійкість. Ця особливість проявляється у її розгляді як властивості, що впливає на результат діяльності і як характеристики, що забезпечує гомеостаз особистості як системи, що дозволяє розглядати стресостійкість фахівців соціальної сфери як показник діяльнісний і особистісний. У структурі стресостійкості особистості виділяють емоційний, вольовий, інтелектуальний, мотиваційний, комунікативний, операційний та інші компоненти. Причому всі компоненти стресостійкості, як і психічної стійкості, перебувають у певному взаємозв'язку, і можлива компенсація невираженості одних за рахунок більшої розвиненості інших.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИКА ДОСЛІДЖЕННЯ

ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ

3.1. Особливості взаємозв'язку між особистісними характеристиками та вибором стратегії діяльності фахівця соціальної сфери

Знання одних лише особистісних особливостей професіонала зовсім не достатньо для формування ресурсів покращення стресостійкості. Тому ми вирішили з'ясувати, чи існує взаємозв'язок між особистісними характеристиками спеціаліста та вибором стратегії, за якою той організовує свою діяльність. Насамперед визначимо, що є стратегія соціального взаємодії. Отже, стратегія соціальної взаємодії – це план дій щодо ефективної організації процесу взаємодії між його учасниками (фахівцем із соціальної роботи та клієнтом) для досягнення спільної мети. Розрізняють три групи стратегій дії, які ми умовно позначили як соціолого, психолого і комплексно зорієнтовані стратегії покращення стресостійкості. Подібна диференціація зумовлена, по-перше, сферою, де знаходяться проблеми, їх специфікою; по-друге, досвідом та перевагами фахівця; по-третє, особливостями формування моделей, що утворилися шляхом адаптації соціологічних, психологічних та соціально-психологічних концепцій та практик до певного соціально-часового контексту та потреб соціального працівника.

Існує чіткий взаємозв'язок між індивідуально-психологічними особливостями особистості професіонала та домінуючою стратегією організації покращення його стресостійкості. Так, фахівці, які дотримуються соціолого зорієнтованої стратегії взаємодії, характеризуються конкретністю мислення, тобто спрямованістю до реальності, практики, здатністю враховувати дійсність у всіх її конкретних проявах. При цьому вони практичні, чесні, сумлінно

виконують свою роботу. Однак вони неспокійні, надмірно уважні до дрібниць. Комплексно зорієнтована стратегія властива людям чутливим, інтуїтивним, м'якосердним, толерантним, здатним до емпатії, що прагнуть заступатися, але в той же час дуже обережним, тривожним, що очікує уваги від оточуючих. Також вони характеризуються високим інтелектом, абстрактним мисленням, проникливістю, організованістю, швидкою адаптацією до нових умов діяльності. Працівники, які використовують психолого-зорієнтовану стратегію, активні, енергійні, зібрані, мають підвищену мотивацію, але водночас дратівливі.

Також існує чіткий взаємозв'язок між індивідуально-психологічними особливостями особистості спеціаліста та категорією клієнтів, яким вони віддають перевагу. Так, малозабезпечену сім'ю як оптимальну для роботи категорію одержувачів схильні обирати люди лагідні та сором'язливі, чутливі та м'якосерді, здатні до співпереживання, небайдужі до чужого горя; поступливі та толерантні, тактовні та дипломатичні. Вони вразливі, тривожні, найменша невдача чи зауваження керівника приймаються ними близько до серця і можуть спровокувати стрес у фахівця. Такі спеціалісти очікують від оточуючих уваги, підтримки та допомоги, але водночас і самі готові заступатися.

Наступна категорія – неповна сім'я – найбільш популярна серед фахівців з високим інтелектом, які мають гнучке мислення, проникливі, організовані, здатні до цілісного сприйняття проблемної ситуації. Багатодітна сім'я виходить на перший план у працівників емоційних, імпульсивних, енергійних та життєрадісних. Це оптимісти: рухливі, веселі, балакучі, щирі і відверті. Такі люди великого значення надають соціальним контактам; вони легкі і динамічні у спілкуванні, швидко знаходять спільну мову з оточуючими, добре вживаються в колективі та часто стають лідерами. Однак вони неуважні, недбало ставляться до зауважень на свою адресу.

Як об'єкт соціальної роботи сім'я групи ризику виявилася найбільш привабливою для фахівців спокійних, небагатослівних, які мають адекватну самооцінку, тобто реально оцінюють власні здібності та можливості у вирішенні життєвих завдань. Це люди серйозні, практичні, послідовні, чесні і сумлінні, які суворо дотримуються загальноприйнятих норм, внаслідок чого нерідко здаються навколишнім нудними і манірними. При цьому вони залежні від громадської думки, відчують потребу в груповій підтримці та схваленні, несамостійні та безініціативні. Крім того, фахівці, які віддають перевагу цій категорії сімей, схильні домінувати, панувати, уперті і непохитні. У цьому, а також у частині практичності, сумлінності та дотримання норм, вони схожі з професіоналами, які тяжіють до роботи з неповнолітніми, які перебувають у соціально небезпечному становищі. Сім'я, що перебуває у соціально небезпечному становищі, обирається фахівцями діяльними, активними, чуйними – справжніми ентузіастами своєї справи. Вони щирі, добрі, небайдужі, здатні до емпатії та розуміння, прагнуть заступатися слабким. Також фахівці мають адекватну самооцінку та лідерські якості, великого значення надають соціальним контактам, комунікабельні та артистичні.

Ще однією стресогенною категорією є робота із безпритульними. Бездоглядний, тобто неповнолітній, контроль за поведінкою якого відсутній, стає об'єктом соціальної роботи фахівців спокійних та мовчазних, розважливих та серйозних, повільних та задумливих, схильних до самоаналізу. Вони песимістичні в сприйнятті дійсності, постійно чекають каверзи, що проявляється в їх обережності. Навпаки, люди, яких приваблює робота з безпритульними (що не мають місця проживання), енергійні, балакучі, емоційні, життєрадісні, твердо вірять в успіх.

Наступні категорії клієнтів – інвалід та дитина-інвалід – виходять на перший план у добрих, сердечних, щирих, відкритих, комунікабельних фахівців, готових до співпраці. Вони живі, природні, довірливі, емоційні та енергійні, легко адаптуються та загалом характеризуються оптимістичними

поглядами на життя. Самотній громадянин як об'єкт соціальної роботи найбільш популярний серед фахівців, які мають високий творчий потенціал. Їм властиві емоційна нестабільність, чутливість, інтуїтивність, здатність до співпереживання, артистичність та художнє сприйняття світу. Вони розсіяні, мрійливі, схильні ідеалізувати дійсність, але водночас добрі, толерантні, очікують уваги, симпатії та допомоги від оточуючих.

Громадянин похилого віку є найбільш привабливою категорією для фахівців боязких, сором'язливих та нерішучих; м'якосердних, добрих, небайдужих до чужого горя; толерантних, делікатних та уважних до оточуючих. У той же час вони виявляють надобережність, стриманість, суворо дотримуються правил і вважають за краще залишатися в тіні.

Така категорія, як безробітний, займає пріоритетне становище у роботі фахівців боязких, сором'язливих, невпевнених у собі, стриманих, делікатних та уважних до оточуючих, комунікабельних, конформних, що орієнтуються на думку більшості та соціальне схвалення. Вони несамостійні та безініціативні. Щодо товаришкості, конформності та дотримання суспільної думки дана група фахівців схожа на своїх колег, які воліють допомагати та підтримувати неповнолітніх матерів.

Громадянина без певного місця проживання як оптимальну для роботи категорію схильні вибирати люди несамостійні, безініціативні, недисципліновані, мають низький самоконтроль і підкоряються миттєвим спонуканням. Вони залежні від думки колективу, потребують групової підтримки та схвалення. Біженець як об'єкт соціального захисту виходить на перший план у працівників егоцентричних, мрійливих, схильних ідеалізувати дійсність, емоційно нестабільних, напружених, підозрілих, заздрісних та концентруючих увагу на власних невдачах.

Головно стресостійкість – це здатність протистояти стресові. Саме для цього фахівцеві соціальної сфери необхідні такі якості як уміння перемикатися і керувати своїми емоціями, а також самонавіювання і самоконтроль, фізична

витривалість. Нині зросла кількість стресогенних чинників і вони доволі часто виникають, що відбувається справжнє бомбардування фахівця тривожними сигналами, і стресова ситуація стає перманентною. Для фахівця соціальної сфери стресогенні ситуації головно зумовлені специфікою його професійності та специфікою клієнта як об'єкта.

«Умовно можна виділити два типи клієнтів. Перший тип – це тип асоціальної агресивної особистості, вибуховий та імпульсивний. Ці люди не задоволені розміром отриманих коштів і не мають у своєму розпорядженні соціально прийнятних засобів вирішення цього питання. Об'єктивні обставини їхнього життя такі, що викликають щире співчуття. Однак ці люди мають яскраво виражену споживацьку спрямованість. Їх поведінка відрізняється непередбачуваністю і представляє іноді реальну загрозу безпеці взаємодіючого з ними адміністратора. Другий тип – це астенічні, депресивні люди, котрі незадоволені розміром своєї пенсії або допомоги, які по-своєму наполегливо домагаються його перегляду. На відміну від клієнтів першого типу вони дійсно не розуміють, чому їм виплачується менша сума, ніж комусь із їхніх знайомих. Пояснити це буває вкрай непросто через уразливість, недовірливість і підозрілість людей такого типу. Працівників соціальних служб вони нерідко підозрюють у підробках, приховуванні та розкраданні грошей. Якщо до зазначених якостей приєднується психічна невірноваженість клієнта, може закінчити розмову з афективним вибухом.» [10, с. 18].

Означені типи клієнтів найбільше травмують психічне здоров'я соціального працівника. Водночас кожен фахівець відчуває вплив таких характеристик діяльності як: «1) висока інтенсивність спілкування з людьми та дефіцит часу в роботі з клієнтами (через наявність черги); 2) прийняття рішення в умовах недостовірної інформації (простіше кажучи, обману з боку клієнта); 3) підвищена критичність (або відкриті нападки) з боку клієнта; 4) висока відповідальність за прийняті рішення, оскільки часто має справу з матеріальними цінностями; 5) рольова неповноцінність – посадова особа не

виконує закони, які він повинен проводити в життя як представник цієї соціальної ролі з незалежних від нього причин. Звідси – почуття провини, що не дає спокою особливо тим, які відрізняються глибоким емоційним залученням і вираженою мотивацією допомогти знедоленим; 6) роль цупів-відбувайлів – працівники соціальної служби постають об'єктом, на який населення скидає свої негативні емоції через ситуацію, що склалася в країні, і положення, в якому вони опинилися.» [10, с. 17]. Вищезазначені чинники мають різний вплив, адже існують значні відмінності у сприйнятті фахівцем соціальної сфери стресових ситуацій. Вивчення стресостійкості та впливу стресу на діяльність, на наш погляд, варто проводити за наступними напрямками: 1) вивчення індивідуальної стресової реактивності; 2) дослідження змін у поведінці при стресі.

Отже, враховуючи особистісні особливості фахівця, можна значно підвищити стресостійкість на рівні фахової роботи. Подібна організація соціальної роботи, де враховуються особливості особистості спеціаліста, з одного боку, відкриває можливості для оптимізації роботи за допомогою підвищення якості соціальної взаємодії, а з іншого – забезпечує професійний комфорт та гармонійне функціонування фахівців соціальної сфери під час здійснення ними практичної діяльності.

3.2. Психологічні умови та ресурси підвищення стресостійкості фахівців соціальної сфери

У параграфі описані організація, методи та результати емпіричного дослідження особливостей стресостійкості фахівців соціальної сфери та ресурсів її підвищення, представлена технологія підвищення стресостійкості фахівців соціальної сфери та результати її апробації.

Дослідно-експериментальну базу нашого емпіричного дослідження склали практикуючі соціальні працівники (вибірка – 20 осіб). Надійність та достовірність результатів дослідження забезпечувалися опорою на теоретичні та методологічні концептуальні положення на тему дослідження; використанням валідних та надійних психодіагностичних методик; достатністю числа учасників експерименту; застосуванням адекватних задач дослідження методів математико-статистичної обробки матеріалу.

Етапи дослідження: 1) теоретико-пошуковий (виконано теоретичний аналіз наукових джерел з проблеми дослідження, уточнювалися цілі, завдання та методи дослідження); 2) констатуючий (здійснювалася діагностика стресостійкості та психологічних ресурсів); 3) формувальний (розроблялася та апробувалася технологія підвищення стресостійкості); 4) аналітичний (проводились кількісний та якісний аналіз отриманих даних, математична обробка результатів та оформлення кваліфікаційного дослідження).

На першому етапі дослідження для повноти виявлення ознак даного феномену були застосовані:

1) тест «Визначення рівня стресостійкості особистості» (<https://santamaria.com.ua/about/blog/test-na-viznachennya-rivnya-stresu-za-v-yu-shebatih>);

2) опитувальник «Індекс життєвого стилю» (https://www.eztests.xyz/tests/personality_lsi);

3) тест «Копінг-поведінка у стресових ситуаціях» (<https://psytests.org/coping/ciss.html>).

Після первинної обробки результатів респонденти були розподілені за трьома групами: низькостійкі (7 осіб), середньостійкі (6 осіб) та високостійкі (7 осіб) до стресу. У групі фахівців соціальної сфери з низькою та середньою стійкістю до стресу виявлено високий коефіцієнт вираженості емоційних, поведінкових та когнітивних проявів стресу. Це означає наявність у значної частини обстежуваних фахівців соціальної сфери вираженого напруження

систем організму у відповідь на вплив сильного чи тривалого стресового чинника, порушення механізмів регуляції, відсутність активних осмислених дій, вкладених у вирішення завдань за збереження здоров'я.

Статистична обробка даних підтвердила наявність кореляційного зв'язку між рівнем стресостійкості та комплексною вираженістю емоційних, поведінкових та когнітивних проявів стресу (рівень значущості $p \geq 0,01$, тобто дуже високий). Отримані дані підтверджують наше припущення про стресостійкість як про системну, інтегративну характеристику: зміни в одних структурних компонентах зумовлюють якісні зміни в інших.

Аналіз даних проведеного дослідження дозволив виявити специфічні особливості проявів стресу, що характерні для фахівців соціальної сфери, які представляють різні напрямки роботи. Фахівці соціальної сфери, що працюють із дітьми демонструють полімодальність виразності емоційних, поведінкових, когнітивних проявів стресу: відсутність бачення альтернативних дій, пасивність, бажання перекласти відповідальність на іншого, підвищена тривога, низька продуктивність діяльності. У фахівців соціальної сфери, що працюють із особами старшого віку переважають емоційні прояви стресу: байдужість, зменшення почуття впевненості у собі, невдоволення своєю роботою. Фахівці, що працюють із людьми із особливими потребами демонструють виразність емоційних та поведінкових проявів стресу: дратівливість, зменшення почуття впевненості у собі, зниження самооцінки, зменшення задоволеності життям.

Для дослідження психологічних ресурсів подолання стресу та підвищення стресостійкості нами були використані методики вивчення адаптаційних можливостей, особливостей психологічних захистів та стратегій подолання стресу.

Аналіз результатів дослідження різних аспектів адаптації (нервово-психічна стійкість, комунікативні здібності, моральна нормативність) виявив значний зв'язок між показниками стресостійкості та адаптації у фахівців соціальної сфери: у групі високостійких до стресу індекси даних аспектів

адаптації значно вищі, ніж у групі середньостійких та низькостійких. Загалом 70% респондентів ефективно адаптуються до умов, що змінюються. Актуальний стрес як ситуативний стан не завжди порушує адаптацію. У зв'язку із вищесказаним адаптація може бути використана як ресурс для подолання стресу та підвищення стресостійкості соціальних працівників.

Дослідження психологічних захисних механізмів виявило особливості їх використання фахівця соціальної сфери з різним рівнем стійкості до стресів. Низькостійкі до стресу використовують значно більшу кількість психологічних захистів, віддаючи перевагу захисту, що належать до категорії пасивних, примітивних: заперечення, проєкцію, регресію. Високостійкі до стресу соціалісти використовують як психологічні захисні механізми їх зрілі форми: компенсацію, заміщення, інтелектуалізацію.

Результати дослідження стратегій подолання виявили, що респонденти з низькою стійкістю до стресів часто використовують неефективні стратегії подолання, котрі спрямовані на емоції та уникнення. До цієї групи входять досліджувані, які задля зняття чи зниження психологічної напруги використовують емоційну розрядку, або визнають наявність проблеми, уникаючи її, або ж впевнені у своїх силах. Респонденти з високою стійкістю до стресів демонструють перевагу стратегій, що спрямовані на вирішення завдань. У цій групі фахівці вважають за краще осмислювати ситуацію, активно реагувати на неї і досягати результату при реалізації поставленої мети.

Аналіз результатів дослідження особливостей стійкості до стресів фахівців соціальної сфери дозволив висновувати про необхідність розробки технології підвищення стійкості до стресів фахівців соціальної сфери. В основі технології підвищення стресостійкості лежить ідея актуалізації та активізації наявних у них психологічних ресурсів та розвитку на їх основі структурних компонентів стресостійкості (рис. 3.1). На рисунку представлені основні конструкти цієї технології та їх зміст.

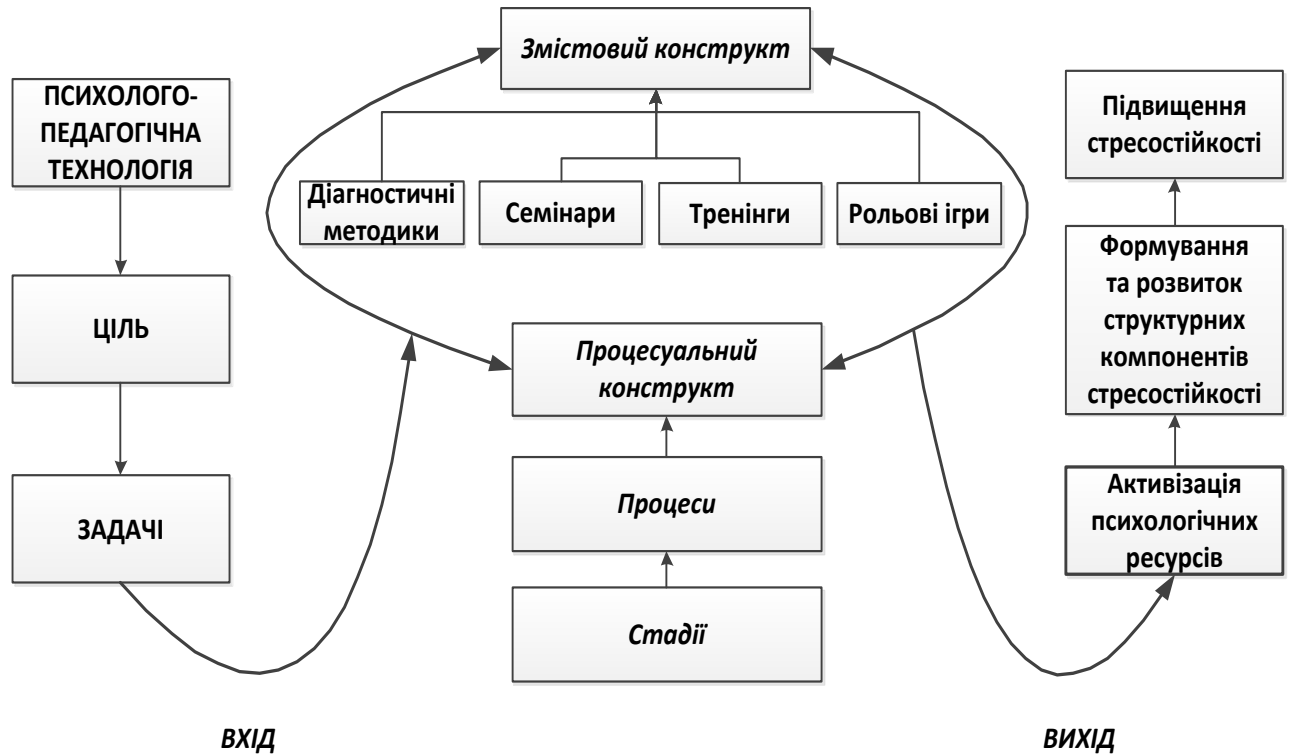


Рис. 3.1. Технологія підвищення стресостійкості фахівців соціальної сфери

Змістовий конструкт технології містить базові теоретичні знання і практичні вміння і навички з проблеми стресу. Змістовний конструкт технології складається із семінарів, тренінгу, консультацій та інших форм роботи, які орієнтують фахівців соціальної сфери на набуття теоретичних знань, практичних умінь та навичок із профілактики та подолання стресу, що дозволяють активізувати власні психологічні ресурси для ефективної поведінки у стресі, забезпечують формування стресостійкої поведінки.

Процесуальний конструкт технології поєднує спеціально організовану діяльність (групові та індивідуальні форми взаємодії, самостійна та спільна діяльність), що пов'язана із встановленням доцільних взаємовідносин між фахівця соціальної сфери ми та психологами в процесі підвищення стресостійкості.

Пропонована технологія підвищення стресостійкості передбачає покрокове проходження чотирьох стадій – стадії актуалізації, стадії навчання та допомоги, стадії дій та апробації, стадії збереження. Кожна стадія супроводжується процесами змін, що являють собою видимі та приховані види діяльності та переживань людини, яка модифікує власну проблемну поведінку.

Таким чином, стабільні зміни в антистресовій поведінці соцпрацівників можуть бути досягнуті в процесі застосування технологічних стадій, що послідовно змінюють одна одну, і процесів, спрямованих на управління стресом і зорієнтованих на зняття не стільки стресових симптомів, скільки причин стресових реакцій. Отже, відбулося підвищення різних аспектів адаптації: нервово-психічної стійкості, комунікативних здібностей, моральної нормативності. Адаптація як психологічний ресурс була посилена усвідомленим застосуванням ефективних стратегій подолання та зрілих, активних психологічних захистів. Відбулися зміни у виборі стратегій подолання: перевагами стали стратегії, що спрямовані на вирішення завдань.

Дослідження показало, що стійкі позитивні зміни стресостійкості фахівців соціальної сфери можливі з допомогою активізації психологічних ресурсів адаптації, захисту та подолання. Залучення психологічних ресурсів забезпечує формування, розвиток необхідних структурних компонентів стресостійкості. Стійке підвищення рівня стресостійкості дозволяє посилювати та накопичувати психологічні ресурси подолання та протистояння стресу.

Висновки до розділу 3

Стресостійкість фахівців соціальної сфери як комплексна особистісна властивість визначається її практичним забезпеченням за трьома основними компонентами: емоційним (нервово-психічна рівноваженість, емоційна рівноваженість); поведінковим (активність, прагнення до саморозвитку та самопізнання, асертивна поведінка, толерантність, комунікативні та міжособистісні навички); когнітивним (аутопсихологічна компетентність, вміння ставити цілі та досягати результатів, вироблення навичок успішного подолання стресових ситуацій). Проведене нами вивчення у фахівців соціальної сфери особливостей стресостійкості та психологічних ресурсів встановило, що значна частина фахівців має недостатній рівень стійкості до стресу. Досліджувані, які мають низькі показники стресостійкості, значно частіше використовують психологічні захисту та неефективні стратегії подолання порівняно з високостійкими.

Теоретично та експериментально доведено, що системні якісні зміни у когнітивному, емоційному та поведінковому структурних компонентах стресостійкості, а також значне та стійке підвищення даної характеристики у фахівців соціальної сфери, можливо здійснювати за рахунок активної та усвідомленої поведінки, когнітивної переробки та адекватного емоційного реагування на стресову ситуацію, структурування часу та внесення сенсу в ситуацію, конструктивних форм самоствердження та підтримки самооцінки у відповідь на стресовий вплив та ін. Стійке підвищення рівня стійкості до стресів дозволяє, у свою чергу, посилювати і накопичувати психологічні ресурси подолання і протистояння стресу, забезпечуючи досягнення стійкого результату у формуванні стійкості до стресів.

ВИСНОВКИ

1. У роботі вивчені наукові уявлення про стресостійкість фахівців соціальної сфери як системну, інтегративну та динамічну характеристику особистості, яка визначається здатністю суб'єкта усвідомлено включати, консолідувати та розвивати власні психологічні ресурси. Виявлено особливості прояву стресу та стресостійкості у фахівців соціальної сфери, що включають емоційний, когнітивний та поведінковий компоненти. Показано залежність стресостійкості фахівця соціальної сфери від його здатності вмикати, консолідувати та вдосконалювати психологічні ресурси адаптації, захисту та подолання, що дозволяє йому адекватно сприймати та ефективно діяти у стресових ситуаціях без шкоди для якості діяльності та власного здоров'я.

2. Аналіз стану проблеми підвищення особистісних ресурсів задля стресостійкості фахівця соціальної сфери виявив ряд суперечностей: 1) між визнанням значущості стресостійкості як важливої професійної характеристики фахівця соціальної сфери та недостатньою розробленістю проблеми її підвищення; 2) між вимогами професійної відповідності фахівця соціальної сфери та відсутністю розробленої технології підвищення його стресостійкості, а також відповідної системи професійної психолого-педагогічної підтримки фахівця соціальної сфери; 3) між потребою фахівців соціальної сфери ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями та не повною сформованістю способів активізації особистісних ресурсів для подолання стресу.

3. Результатом досліджень стресу можна вважати його визначення як психологічного феномена, що має кілька аспектів: відповідну реакцію організму на травмувальний вплив; ситуацію, що обтяжує та ускладнює перебіг подій; емоційну реакцію на певну подію (стресове переживання); трансактний процес конфліктної взаємодії та суперечливого зіткнення індивіда з навколишнім світом. Дослідження стресу є вихідною, теоретичною основою

вивчення стресостійкості. Розробка вичерпного визначення стресостійкості зіштовхується із труднощами, що характерні для будь-якого психологічного поняття. Поняття стресостійкості розглядається з різних позицій залежно від розуміння її природи, сутності та способів аналізу, і багатьма дослідниками розуміється як складна інтегративна системна характеристика, що визначає здатність людини протистояти стресовому впливу або впоратися зі стресовими ситуаціями, активно перетворюючи їх, без шкоди здоров'ю та якості виконуваної діяльності. Інколи цей термін вживається як синонім поняття «емоційна стійкість».

4. Фахівець соціальної сфери – це професія, що належить до категорії, особливо вразливої перед стресом. На все зростаючий стресогенний характер діяльності, що зумовлений зміною суспільних стереотипів та зростаючою конкуренцією, вказували численні дослідження. Діяльність соціального працівника є одним з основних психологічно напружених видів соціальної діяльності та входить до групи професій із найбільшою присутністю стресових чинників. Очевидно, що стресостійкість є однією з характеристик фахівця соціальної сфери, яка забезпечує виконання професійних завдань без шкоди для здоров'я та якості діяльності. Тому проблема підвищення стійкості до стресів фахівця соціальної сфери як професійно важливої якості нині стоїть особливо гостро.

5. Стресостійкість фахівця соціальної сфери як інтегративна характеристика його особистості визначається єдністю емоційного, поведінкового та когнітивного компонентів при домінуванні останнього, який передбачає специфіку розумових процесів ефективного реагування та засвоєння соціального досвіду, вміння ставити цілі, досягати результату, досягати результату, здатність до рефлексії та розуміння себе, інших людей та їх взаємовідносин. Усвідомлене включення та управління ресурсами адаптації, захисту має вирішальне значення у перетворенні стресових ситуацій з непереборних у переборні. Підвищення стійкості до стресів фахівця соціальної

сфери може забезпечуватися за рахунок технології, побудованої на ідеї актуалізації та активізації психологічних ресурсів особистості, заснованої на принципах покроковості і варіативності. Технологія подолання стресу передбачає зреалізацію індивідуального та диференціального підходів з урахуванням своєрідних якостей та типових властивостей особистості через послідовне проходження стадій підвищення стресостійкості.

6. Проведене нами вивчення особливостей стресостійкості та психологічних ресурсів у фахівців соціальної сфери встановило, що значна частина фахівців має недостатній рівень стійкості до стресу. Досліджувані, які мають низькі показники стресостійкості, значно частіше використовують психологічні захисту та неефективні стратегії подолання порівняно з високостійкими. Теоретично та експериментально доведено, що системні якісні зміни у когнітивному, емоційному та поведінковому структурних компонентах стресостійкості, а також значне та стійке підвищення даної характеристики у фахівців соціальної сфери, можливо здійснювати за рахунок активної та усвідомленої поведінки, когнітивної переробки та адекватного емоційного реагування на стресову ситуацію, структурування часу та внесення сенсу в ситуацію, конструктивних форм самоствердження та підтримки самооцінки у відповідь на стресовий вплив та ін. Стійке підвищення рівня стійкості до стресів дозволяє, у свою чергу, посилювати і накопичувати психологічні ресурси подолання і протистояння стресу, забезпечуючи досягнення стійкого результату у формуванні стійкості до стресів.

7. Більшість професіоналів соціальної сфери демонструють високий розвиток моральних якостей, розвинене почуття обов'язку та відповідальності, високу нормативність поведінки та жорсткий самоконтроль, сумлінність. Вони мають конкретне мислення, що говорить про орієнтацію на конкретну, реальну діяльність і можливі труднощі, що виникають при вирішенні абстрактних завдань. Також відзначимо відданість традиціям, консервативність та схильність до протидії новим ідеям. Соціальні працівники мають адекватну

самооцінку, що дозволяє їм реально оцінювати свої потреби та наявні ресурси. Крім того, їм притаманні цілеспрямованість, активність, ділова спрямованість, здатність приймати самостійні неординарні рішення, схильність до прояву лідерських якостей. У взаємодії з оточуючими професіонали характеризуються комунікабельністю і дипломатичністю, толерантністю і емоційною витриманістю. Вони легко адаптуються та встановлюють міжособистісні контакти, відкриті та готові до співпраці. Емоційна сфера фахівців відрізняється стійкістю та стриманістю у прояві почуттів. У той же час вони довірливі та здатні співпереживати людині. Також цій групі працівників властива певна розслабленість, спокій і незворушність. Усе вищезазначене перманентно супроводжується стресовими ситуаціями, які доводиться долати у процесі їхнього фахового поступу як професіоналів соціальної сфери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агаєв Н. А., Кокун О. М., Герасименко М. В. та ін. Досвід роботи в армії США та арміях інших країн щодо недопущення втрат особового складу з причин, не пов'язаних із виконанням завдань за призначенням: метод. посібник. Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2018. 156 с.
2. Актуальні проблеми суїцидології / під ред С. І. Яковенка. Київ: РВВ КІВС, 2002. Ч. 1. 196 с.
3. Андрєєва Г. М. Соціальна психологія : підручник для вищих навч. закладів. Харків: Аспект Пресс, 2017. 340 с.
4. Анцупов А. Я. Конфліктологія : підручник для вузів. К., 2018. 496 с.
5. Балакірєва К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Київ: Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
6. Бандурка О.М. Екстремальна юридична психологія в діяльності персоналу органів внутрішніх справ України : наук.-практ. посіб. Харків: НУВС, 2005. 319 с.
7. Барабой В. А., Резніков О. Г. Фізіологія, біохімія і психологія стресу. Київ: Інтерсервіс, 2013. 314 с.
8. Бардин Н. М. Теоретичний аналіз професійної самосвідомості та її впливу на професійну діяльність працівників ОВС України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія Психологічна. 2015. Вип. 1. С. 130-140.
9. Брайт Дж., Джонс Ф. Стрес: Теорії, дослідження, міти. Львів, 2023. 354 с.

10. Василенко Ю. О. Сучасні методи запобігання і подолання наслідків стресу. *Актуальні психології : проблеми зб. наук. праць / НАНП України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка*. К., 2012. Т. 5. Вип. 12. С. 16-22.
11. Валуйко О.М., Гошкодеря О.В. Управління професійним стресом керівників органів внутрішніх справ: Навчальний посібник. Київ: Видавничий дім «Скіф», КНТ, 2008. 106 с.
12. Гаврілець І. Г. Психофізіологія людини в екстремальних ситуаціях: навч. посібник. Київ: ЗАТ «Віпол», 2006. 188 с.
13. Грибук А. В. Психологічні аспекти виникнення і розвитку емоційного стресу. *Актуальні проблеми психології стрес-менеджменту : матер. Міжнар. наук.-практ. конф. (26-27 квіт. 2019 р.)*. Черкаси: ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. С. 24-29.
14. Грицук О. В. Основні принципи та підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. URL: http://www.nbuv.gov.ua/old_jm/soc_gum/znpip/1/2012_35/Gricuk.pdf Дата звернення: 10.06.2023.
15. Гришина Н. В. Психологія конфлікту. Харків: Основа, 2017. 364 с.
16. Гоулман Д., Девідсон Р.. Нове «Я». Вплив медитації на свідомість, тіло й мозок /пер. з англ. Олександра Асташова. Київ: Наш Формат, 2019. 264 с.
17. Грінберг Дж. Управління стресом. К., 2022. 492 с.
18. Довгополова Я.В. Толерантність як ціннісна парадигма освіти в контексті євроінтеграції. *Педагогічні шляхи реалізації загальноєвропейських цінностей у системі освіти України : зб. наук. праць / за заг. ред. Г. Є. Гребенюка*. Харків: Стильвидав, 2005. 326 с.
19. Доценко В.В. Психологічні ресурси стресостійкості майбутніх правоохоронців. *Право і безпека*. 2017. Вип. 3. С. 14–20.
20. Екстремальна психологія: підручник / за заг. ред О. В. Тімченка. Київ: ТОВ «Август-Трейд», 2007. 502 с.

21. Єргієва Л. Стрес: причини й ознаки. Психологічні техніки подолання стресового стану. *Психолог*. 2012. № 6. С. 48-50.
22. Жидецький Ю. Ц., Ясінський В. П. Психолого-педагогічна превенція суїциду працівників поліції системи МВС. *Посттравматичний стресовий розлад: дорослі, діти та родини в ситуації війни: науково-практичне видання / заг. ред. І. Маноха, Г. Собчук. Т. 1. Варшава; Київ: ПАН-Гнозис, 2017. С. 195-206.*
23. Жидецький Ю., Пряхіна Н. Превенція суїциду серед працівників поліції за допомогою майнфулнесу. *Психологія національної безпеки і благополуччя особистості*. Львів : Видавництво Львівської політехніки. 2019. С. 61-63.
24. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова*. 2007. № 19 (43). С. 82-85.
25. Карамушка Л. М. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ. *Головний лікар*. 2009. № 12. С. 88-93.
26. Карамушка Л. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій) : монографія. К. : Наук. світ, 2009. 268 с.
27. Когут Я. М. Професійна психологічна підготовка працівників органів внутрішніх справ: конспект лекцій. Львів : ЛДУВС, 2006. 184 с.
28. Корольчук В. М. Обґрунтування організаційної моделі дослідження стресостійкості особистості. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2010. Вип. 7. С. 210-218.
29. Корольчук М. С. та ін. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів. К., 2014. 275 с.
30. Корсун С. І. Психологія діяльності працівників соціальної сфери: монографія. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 196 с.

31. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини. Луцьк: РВВ-Вежа; Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. 430 с.
32. Литвинова Г. О., Журавель Н. Т. Тренінг: Стресостійкість – шлях до успіху (тренінг для тренерів). Київ: НАВС, 2019. 54 с.
33. Малишева К. О. Синдром «емоційного вигоряння» психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.04 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка. К., 2003. 16 с.
34. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2013. Т. XI. Вип. 6. Кн. II. С. 103-113.
35. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник Львів: ЛДУВС, 2015. 324 с.
36. Недря К.М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посібник. Дніпро: ДДУВС, 2020. 124 с.
37. Паньковець В. Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.10 / Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К., 2006. 21 с.
38. Плужник Я. А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно-управлінського стресу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.05 / Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. Л., 2011. 21 с.
39. Прокопенко А. В. Психогігієна : навч. посібник. Острог : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 230 с.
40. Профілактика відхильної поведінки у військовослужбовців: навч.-метод. посібник / А. М. Романишин, Т. М. Мацевко та ін. Львів: НАСВ, 2017. 322 с.
41. Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій : зб. статей / Ін-т соціальної та політичної психології;

Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методичний реабілітаційний центр. Київ: Міленіум, 2015. 150 с.

42. Психологія суїцидальної поведінки: діагностика, корекція, профілактика / під ред. С. І. Яковенка. Київ: РВВ КІВС, 2000. 200 с.

43. Психологія суїциду: навч. посіб. / за ред. В. П. Москальця. Івано-Франківськ : Плай, 2002. 260 с.

44. Самара О. Є. Психологічні особливості стратегій стресдолаючої поведінки у співробітників МНС : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.01; Одеський національний університет імені І.І. Мечникова. Одеса, 2010. 18 с.

45. Селівестрова В. Ю. Особливості взаємозв'язку толерантності до невизначеності та психологічного благополуччя курсантів. *Актуальні напрями практичної психології і психотерапії* : зб. матер. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. молодих вчених, студентів та аспірантів (м. Харків, 16 грудня 2020 року). Харківський національний університет внутрішніх справ. Х., 2020. С. 158-161.

46. Сельє Г. Стрес без дистресу. Львів, 2021. 126 с.

47. Сіцінська М. Поняття емоційного та професійного «вигорання» на державній службі. URL: <http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009/Sicinska.pdf> Дата звернення: 11.06.2023.

48. Стресостійкість : навчальний посібник / за ред. Я. М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 204 с.

49. Сучасні методи і засоби для визначення і діагностування емоційного стресу : монографія / за заг. ред. О. П. Мінцера. Вінниця : ВНТУ, 2010. 228 с.

50. Технології тайм-менеджменту в управлінській діяльності державних службовців : монографія / під заг. ред Л. Л. Приходченко. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2021. 180 с.

51. Тімченко В. О. Рефлекс придушення або що заважає ветеранам АТО повернутися до звичайного мирного життя. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2015. Вип. 18. С. 234-243.

52. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога : посібник / за ред. А. О. Молчанова. Київ: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, 2013. 188 с.

53. Угрин О. Г. Психологія управління : практ. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 164 с.

54. Харченко В. Є., Шугай М. А. Психологічна діагностика та корекція посттравматичного стресового розладу особистості : метод. посібник. Остроз : Вид-во Нац. ун-ту «Остроз. акад.», 2015. 158 с.

55. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління: підручник. 3-тє вид., перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 664 с.

56. Чухраєва Г. В. Стреси та дистреси в психологічній діяльності працівників соціальної сфери. *Вісник Харківського національного університету*. 2016. № 59. С. 94-97.

57. Шинкаренко І. О. Шляхи подолання суїцидальної поведінки. *Формування особистості як чинник розвитку громадянського суспільства в Україні: філософські, історичні, психологічні аспекти* : тези доповідей наук.-практ. заходів кафедри філософії та політології за 2017 рік. Дніпро : ДДУВС, 2018. С. 90-93.

58. Щербань І. Ю. Подолання комунікативних бар'єрів. URL: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/handle/6789/719> Дата звернення: 11.06.2023.

59. Ющенко І. М. Толерантність до невизначеності як чинник психологічного благополуччя випускників вищих навчальних закладів. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки. 2017. № 4 (1). С. 123-128.

60. A tragic reminder that policing takes a toll on officers, too. URL: <https://theconversation.com/a-tragic-reminder-that-policing-takes-a-toll-on-officers-too-62256> Дата звернення: 11.06.2023.

61. Austin-Ketch T. L. Addictions and the criminal justice system, what happens on the other side? *Posttraumatic stress symptoms and cortisol measures in a police cohort*. J. Addict. Nurs. 2012. № 23. P. 22-29.