МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра психології та соціальної роботи

КІСЬ Ірина Василівна

Психологічні чинники стресостійкості перемовника як запорука успішного ведення переговорів у кризових ситуаціях/Psychologicalfactorsofthenegotiator'sstressresistanceasthekeytosuccessfulnegotiationincrisissituations

спеціальність: 053- Психологія
освітньо-професійна програма-Психологія перемовин та медіація

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ПСПзм-21
І.В. Кісь
_____

Науковий керівник:
к.ю.н., доцент, Л.Д. Романандзе

_____

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:
«»_____20__р.

Завідувач кафедри
_____А.Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ– 2026

АНОТАЦІЯ

Кісь І.В. Психологічні чинники стресостійкості перемовника як запорука успішного ведення переговорів у кризових ситуаціях. – Рукопис. 62 с.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «магістр» заспеціальністю 053 «Психологія», освітньо-професійна програма – «Психологія перемовин та медіація», Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2026.

У роботі обґрунтовано психологічну природу стресостійкості перемовника у кризових ситуаціях; розкрито зміст його особистісних ресурсів, зокрема емоційного інтелекту та саморегуляції. Висвітлено результати емпіричного дослідження психологічного клімату та індивідуальних стилів реагування на стрес у працівників соціальної сфери. Запропоновано та апробовано комплексну тренінгову програму, спрямовану на зниження емоційного виснаження та розвиток навичок психоемоційного відновлення фахівців.

ANNOTATION

Kis I. Psychological factors of a negotiator's stress resistance as a guarantee of successful negotiations in crisis situations. – Manuscript 62 p.

Thesis for obtaining the master's degree in specialty 053 «Psychology», educational and professional program – «Psychology of Negotiation and Mediation», West Ukrainian National University, Ternopil,2026.

The thesis substantiates the psychological nature of a negotiator's stress resistance in crisis situations; reveals the content of their personal resources, particularly emotional intelligence and self-regulation. The results of an empirical study on the psychological climate and individual stress response styles of social workers are highlighted. A comprehensive training program aimed at reducing emotional exhaustion and developing specialists' psycho-emotional recovery skills is proposed and approved

ЗМІСТ

ВСТУП…….4

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ТА ПЕРЕГОВОРІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ……8

1.1. Психологічна природа стресу та стресостійкість особистості…….8

1.2. Специфіка переговорів у кризових ситуаціях та психологічні виклики для перемовника ……...13

1.3. Психологічні якості ефективного перемовника як ресурс стресостійкості 15

Висновки до розділу 1 ……..17

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ТА УМОВИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПЕРЕМОВНИКА…… 19

2.1. Чинники стресостійкості перемовника……19

2.2. Психологічні умови підвищення стресостійкості у кризових переговорах

212.3. Стресостійкість і ефективність переговорів: критерії результативності таочікувані взаємозв’язки ……..24

Висновки до розділу 2 ……26

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПЕРЕМОВНИКА……..28

3.1. Організація та методика дослідження…….28

3.2. Результати діагностики та аналіз взаємозв’язків психологічних чинників стресостійкості з ефективністю переговорної взаємодії ……..31

3.3. Програма розвитку стресостійкості перемовника та оцінка її ефективності 31

Висновки до розділу 3…….45

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному глобалізованому просторі, що характеризується динамічним зростанням соціально-політичної напруженості, економічною нестабільністю та виникненням гострих конфліктних інцидентів, роль фахівця-перемовника набуває статусу критично важливого складника національної та суспільної безпеки. Особливої ваги набувають переговори в кризових умовах - ситуаціях, де високий рівень невизначеності поєднується з дефіцитом часу та прямою загрозою життю або репутаційним активам.

У таких обставинах основним деструктивним чинником, що блокує прийняття раціональних рішень, виступає психологічний стрес. Психологічна стійкість перемовника за цих умов трансформується з особистісної характеристики у фундаментальну професійну компетенцію. Від здатності фахівця зберігати когнітивну гнучкість, застосовувати емоційну саморегуляцію та утримувати високий рівень психологічної резильєнтності залежить не лише конструктивність діалогу, а й безпека всіх залучених сторін. Таким чином, комплексне дослідження психологічних чинників, що забезпечують цю стійкість, є нагальною науковою та практичною потребою.

Теоретико-методологічне підґрунтя дослідження стресу та стресостійкості закладене у класичних працях Г. Сельє (концепція загального адаптаційного синдрому)[29] та Р. Лазаруса (когнітивна теорія стресу та копінг-стратегій) [44]. Психологічні механізми емоційного інтелекту та саморегуляції ґрунтовно розкриті у дослідженнях Д. Гоулмана [9]. Значний внесок у вивчення адаптаційного потенціалу особистості та стресостійкості в екстремальних умовах діяльності здійснили українські науковці О. Кокун, В. Корольчук, В. Крайнюк, М. Шпак та Ю. Тептюк [12, 15, 34, 40]. Серед зарубіжних дослідників вагомими є праціСьюзен Фолкман, Сальваторе Мадді, Аарона Антоновського та Мартіна Селігмана, присвячені проблемам стресу, психологічної адаптації та життєстійкості особистості.Попри значний масив наукових напрацювань, специфіка інтеграції психологічних чинників стресостійкості саме в професійну діяльність перемовника в умовах гострих кризових ситуацій залишається

недостатньо висвітленою. Потребує деталізації ієрархія внутрішніх ресурсів, які дозволяють уникати когнітивного звуження та зберігати тактичну ініціативу під час тиску, що й обумовлює вибір теми дослідження.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні ключових психологічних чинників, що визначають стресостійкість перемовника, а також у встановленні їхнього впливу на результативність ведення переговорів у кризових ситуаціях.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми стресостійкості в межах психології переговорів та кризового менеджменту.
2. Розкрити психологічний зміст та специфіку кризових ситуацій як середовища професійної діяльності перемовника.
3. Визначити та класифікувати ключові психологічні чинники (когнітивні, емоційні, поведінкові), що формують стресостійкість.
4. Емпірично дослідити взаємозв’язок між рівнем індивідуальної стресостійкості та вибором стратегій поведінки в конфлікті.
5. Розробити практичні рекомендації та тренінгову програму щодо підвищення психологічної готовності фахівців до переговорів.

Об’єкт дослідження: психологічні особливості професійної діяльності перемовника в умовах підвищеного емоційного та когнітивного навантаження.

Предмет дослідження: структура та зміст психологічних чинників стресостійкості, що забезпечують продуктивність ведення переговорів у кризових ситуаціях.

Гіпотеза дослідження ґрунтується на припущенні, що успішність ведення переговорів у кризових ситуаціях прямо залежить від ступеня інтегрованості таких чинників, як високий рівень емоційного інтелекту, розвинена здатність до саморегуляції та використання адаптивних копінг-стратегій (когнітивного рефреймінгу).

Методи дослідження:

- *Теоретичні:*аналіз, синтез, порівняння теорій, концепцій та підходів до дослідження феномену стресостійкості.
- *Емпіричні:*психологічне спостереження, анкетування, методи кількісної і якісної обробки результатів, групування та класифікація.У ході дослідження було застосовано авторську психодіагностичну методику - «Анкету дослідження психологічного клімату та особистісних ресурсів працівників».
- *Статистичні:*для статистичної обробки результатів дослідження використовувалися методи описової статистики. Описова статистика застосовувалася з метою визначення процентного розподілу респондентів за рівнями стресостійкості та аналізу динаміки змін після проведення формувального етапу дослідження. Також застосовувся якісно-кількісний аналіз відповідей на відкриті запитання (контент-аналіз).

Наукова новизна отриманих результатів:

- *Уточнено* структуру психологічної стійкості перемовника через виділення когнітивно-смислового та операційно-діяльнісного компонентів.
- *Систематизовано* внутрішні психологічні ресурси особистості, що мінімізують ризик виникнення «когнітивного тунелювання» під час кризової комунікації.
- *Встановлено*наявність прямого взаємозв'язку між рівнем психологічної стійкості та здатністю до конструктивної переговорної взаємодії.
- *Запропоновано* програму розвитку стресостійкості перемовника «Психологічна стійкість у роботі: як допомагати іншим, не втрачаючи себе», що базується на поєднанні методів когнітивно-поведінкової терапії, технік психоемоційної саморегуляції, елементів кризового консультування та тренінгових методів розвитку комунікативних навичок.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості впровадження напрацьованих методик у процес підготовки антикризових

менеджерів, медіаторів, працівників соціальної сфери та служб екстреного реагування. Матеріали роботи можуть слугувати базою для розробки спеціалізованих курсів із психології переговорів та тренінгів із підвищення стресостійкості персоналу організацій, що діють у кризових середовищах.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, додатків і списку використаних джерел (46 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 61 сторінку, з них основного тексту – 48 сторінок.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ТА ПЕРЕГОВОРІВ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

1.1. Психологічна природа стресу та стресостійкість особистості

Проблема стресу та формування стресостійкості є однією з фундаментальних у сучасній психологічній науці. Це зумовлено динамічністю сучасного світу та зростанням кількості екстремальних і кризових ситуацій, що потребують від особистості мобілізації всіх внутрішніх ресурсів.

Поняття «стрес» (від англ. *stress*- напруга) було введено Г. Сельє, який визначив його як неспецифічну реакцію організму на будь-яку висунуту до нього вимогу. Описана ним концепція загального адаптаційного синдрому виокремлює три стадії розвитку стресу: стадію тривоги (первинна мобілізація), стадію резистентності (спроба адаптації та опору) та стадію виснаження, що настає у разі надмірної тривалості або інтенсивності стресора[29].

У подальшому розвиток вчення про стрес змістився з фізіологічного на психологічний рівень. Значний внесок у розуміння психологічної природи цього явища зробив Р. Лазарус, запропонувавши концепцію когнітивної оцінки. Згідно з його теорією, стрес виникає не стільки через саму об'єктивну подію, скільки через її суб'єктивну інтерпретацію індивідом як загрози та усвідомлення нестачі власних копінг-ресурсів для її подолання [44]. Це особливо актуально для професійної діяльності перемовника, де когнітивна оцінка ситуації формується в умовах дефіциту часу та високої ціни помилки.

Стресостійкість у психології не розглядається як проста відсутність реакції на стресор. Це складна, інтегративна властивість особистості, що характеризується здатністю людини протистояти екстремальним факторам, зберігаючи при цьому оптимальний рівень працездатності, психічного здоров'я та адекватності поведінки.

У таблиці 1.1. нами проаналізовано структуру визначень поняття «стресостійкість», що демонструє багатовимірність цього феномену в сучасній науці.

Аналіз наукової літератури дозволяє виділити три основні підходи до його тлумачення:

1. Стресостійкість як системна характеристика особистості. Значна частина дослідників (О. Кокун, І. Аршава, П. Зільберман та ін.) тлумачить її як комплексну властивість, що забезпечує стабільність психіки та єдність емоційних, вольових і інтелектуальних компонентів [2, 6, 12].
2. Стресостійкість як здатність або готовність. Вчені (Л. Смольська, Є. Мілерян, М. Шпак) розглядають феномен як функціональну здатність індивіда ефективно діяти в умовах стресу, зберігаючи якість виконання завдань та успішність соціалізації [32, 40].
3. Стресостійкість як динамічне утворення. Феномен визначається як психологічний ресурс (В. Слободяник) або специфічний бар'єр психічної адаптації (Ю. Александровський), що активується у критичні моменти [31].

Психологічна структура стресостійкості деталізується через аналіз причин її виникнення, особливостей протікання та наслідків впливу на особистість:

- **Причини виникнення:**Механізми стресостійкості активуються під впливом інтенсивних зовнішніх та внутрішніх подразників: екстремальних факторів, ситуацій невизначеності, міжособистісних конфліктів та станів фрустрації.
- **Прояви стану:**Характеризуються збереженням психофізіологічного гомеостазу та мобілізацією функціональних резервів. Це супроводжується емоційною стабільністю та узгодженою взаємодією когнітивних і вольових складників на основі механізмів свідомої саморегуляції.
- **Ефект впливу на особистість:**Кінцевим результатом є успішне подолання критичних ситуацій без шкоди для фізичного та психічного здоров'я. Високий рівень стійкості дозволяє перемовнику уникати

професійної деформації та підтримувати високу ефективність взаємодії навіть у найбільш напружених умовах.

Таблиця 1.1

Теоретичний аналіз структурних компонентів поняття «стресостійкість»

№ з/п	Автор(и)	Базова характеристика (категорія)	Причини активізації (тригери)	Прояви стану (процес)	Ефект впливу на особистість (результат)
I	Особистісно-якісний підхід				
1	П. Б. Зільберман, Р. М. Шевченко, Н. В. Гриньова	Інтегративна (комплексна) властивість особистості	Складна емотивна обстановка, екстремальні ситуації	Взаємодія емоційних, вольових та інтелектуальних компонентів; активація ресурсів	Оптимальне досягнення цілі; збереження надійності діяльності без шкоди для здоров’я
2	О. М. Кокун, Н. С. Лозінська, І. О. Пішко	Якість особистості	Труднощі, несприятливий тиск обставин, раптові зміни обстановок	Стійкість, врівноваженість, опірність	Збереження самопочуття та працездатності у випробуваннях
3	О. О. Когут	Інтегративна властивість особистості	Надскладні критичні ситуації (криза, стрес, конфлікт, фрустрація)	Узгоджена взаємодія психофізіологічних, когнітивних та вольових складників	Успішне подолання критичних ситуацій в екстремальних умовах
4	О. О. Черникова	Психологічна	Інтенсивні емоційні	Стабільна спрямованість	Позитивне розв'язання

№ з/п	Автор(и)	Базова характеристика (категорія)	Причини активізації (тригери)	Прояви стану (процес)	Ефект впливу на особистість (результат)
		спрямованість	переживання	емоційних реакцій	професійних завдань

Продовження таблиці 1.1

II	Діяльнісно-функціональний підхід				
5	В. Л. Маріщук, Н. М. Данилова, Є. О. Мілерян	Функціональна здатність (емоційна стійкість)	Складна діяльність, великі навантаження, емоціогенна обстановка	Подолання емоційного збудження, контроль емоцій	Успішне виконання професійних завдань в екстремальних умовах
6	А. Шишин, Т. Пономаренко, М. Дяченко	Готовність та здатність особистості	Умови невизначеності, складні життєві проблеми	Опора на знання, навички та попередній професійний досвід	Швидка адаптація, самостійне вирішення проблем, протидія стресорам
7	І. В. Зошій	Здатність (міра піддатливості стресам)	Життєві труднощі, травматичні події	Внутрішня сила і гнучкість, високий рівень саморегуляції	Успішна соціальна взаємодія; збереження психічного здоров'я
8	М. Шпак, Л. М. Смольська	Здатність особистості	Виклики, кризи, перешкоди, зовнішні	Усвідомлення власної фрустрації, реалізація	Трансформаційні зміни особистості; успішна

			стресогенні чинники	захисних функцій	адаптація до середовища
9	Г. Дубчак, М. Корольчук, В. Крайнюк	Здатність до протидії	Негативні ситуації різного ґенезу	Активна протидія деструктивним чинникам	Успішне подолання негативних наслідків ситуації

Продовження таблиці 1.1

III	Системно-динамічний підхід				
10	Ю. О. Александровський, А. В. Вальдман	Бар'єр психічної адаптації	Вплив психологічних стресорів	Активація механізмів психічної адаптації	Подолання негативних наслідків стресових ситуацій
11	Л. Г. Дика, В. І. Моросанова, Р. Р. Сагієв	Система саморегуляції людини	Стресові ситуації	Функціонування ланцюгів регуляції, стилістична різноманітність	Забезпечення емоційної стійкості та стабільності діяльності
12	І. Ф. Аршава	Інтегративна динамічна властивість	Складні ситуації професійної діяльності	Збереження гомеостазу та оптимальне функціонування	Успішність життєдіяльності в цілому
13	О. К. Кравцова, Н. В. Слободяник	Психологічний ресурс (системна характеристика)	Ситуації змін, нестабільність, стресогенні умови	Емоційна стабільність, регуляція станів через механізми саморегуляції	Ефективне подолання труднощів без значних втрат для здоров’я
14	Ю. О. Тептюк	Інтегративне динамічне	Різноманітні стресори	Осмислення специфіки	Збереження високої

		утворення	(професійні та особисті)	ситуації, адекватне емоційне реагування	ефективності виконуваної діяльності

Систематизація визначень дозволяє дійти висновку, що в основі стресостійкості лежить здатність особистості до саморегуляції та збереження функціональної цілісності. Більшість авторів пов’язують цей феномен із успішністю діяльності та збереженням психічного здоров'я, що є критично важливим для професії перемовника у кризових ситуаціях.

Отже, стресостійкість постає не просто як захисний механізм, а як активна професійна компетенція. Вона інтегрує в собі когнітивну оцінку загрози, емоційний самоконтроль та готовність до гнучкої зміни поведінки, що є фундаментом для успішної деескалації будь-якого кризового конфлікту.

1.2. Специфіка переговорів у кризових ситуаціях та психологічні виклики дляперемовника

Кризові переговори суттєво диференціюються від традиційних ділових чи дипломатичних моделей комунікації за своєю метою, динамікою та рівнем психологічної напруги. У науковій літературі кризова ситуація визначається як раптова, деструктивна подія, що становить реальну загрозу життю, здоров'ю чи безпеці та потребує негайної деескалації. До таких ситуацій відносять захоплення заручників, суїцидальні наміри, барикадування озброєних осіб або гості соціальні конфлікти.

Ключова специфіка кризових переговорів полягає у зміні парадигми: замість пошуку компромісу чи взаємовигідної угоди (*win-win*), першочерговою метою стає збереження життя та мінімізація збитків через психологічний вплив на суб’єкта. Така специфіка формує унікальне професійне середовище, що генерує низку критичних психологічних викликів:

1. Екстремальний дефіцит часу (TimePressure) та когнітивне перевантаження. Перемовник змушений приймати рішення в умовах

цейтноту, що підвищує ризик «когнітивного звуження» - стану, при якому здатність до аналізу альтернатив різко знижується.

2. Висока ціна помилки та моральна відповідальність. Усвідомлення того, що будь-яке слово може спровокувати фатальні дії суб’єкта, створює колосальний емоційний тиск, що випробовує нервово-психічну стабільність фахівця.
3. Емоційна токсичність та ризик зараження. Суб'єкти кризи часто перебувають у стані афекту, психозу або гострого горя. Перемовник піддається інтенсивному впливу агресії та маніпуляцій, що потребує наявності потужних механізмів психологічного захисту.
4. Інформаційна асиметрія. Робота в умовах високої невизначеності щодо мотивів та реального стану опонента вимагає від перемовника високого рівня прогностичних здібностей (антиципації).

Психологічним базисом подолання цих викликів та управління поведінкою опонента слугує Модель поведінкових змін (*BehavioralChangeStairwayModel – BCSM*), розроблена експертами ФБР [43]. Вона передбачає п'ять послідовних етапів:

- активне слухання;
- емпатія;
- рапорт (встановлення психологічного контакту);
- вплив;
- зміна поведінки.

Реалізація цієї моделі критично залежить від внутрішньої стійкості перемовника: будь-який прояв невпевненості чи тривоги миттєво зчитується опонентом через невербальні канали (паралінгвістичні характеристики мовлення, інтонації, паузи), що руйнує довіру та блокує перехід до стадії впливу [43].

Складність діяльності також зумовлена необхідністю паралельного виконання когнітивних завдань. Перемовник одночасно здійснює комунікацію, оцінює психоемоційний стан суб’єкта, аналізує невербальні сигнали та

координує дії з групою підтримки. Така багатофункціональність потребує високого рівня концентрації уваги та здатності до швидкого переключення між режимами «емпатійного слухача» та «холодного аналітика».

Окремим викликом є пролонгованість стресової напруги. Кризові ситуації можуть тривати годинами або добами, що призводить до кумулятивного виснаження когнітивних ресурсів. У цих умовах навички оперативної саморегуляції стають не просто допоміжними, а життєво необхідними для підтримання адекватності мислення.

Важливо враховувати і постреактивний аспект: регулярна взаємодія з людським стражданням та загрозою життю неминуче веде до ризику вторинної травматизації та професійного вигорання. Це підтверджує тезу про те, що стресостійкість у кризових переговорах є не лише індивідуальною рисою, а системною професійною компетенцією, яка включає етап обов'язкового дебрифінгу та психологічного відновлення.

Таким чином, специфіка кризових переговорів полягає в їхній екстремальності, емоційній насиченості та дефіциті ресурсів. Психологічні виклики, що постають перед фахівцем, вимагають не лише комунікативної майстерності, а й специфічного профілю стресостійкості, здатної витримати тривале перебування в «зоні високої напруги» без втрати логіки та професійної ідентичності. Це зумовлює необхідність детального вивчення психологічних якостей перемовника, які будуть розглянуті у наступному підрозділі.

1.3. Психологічні якості ефективного перемовника як ресурс стресостійкості

Ефективність діяльності перемовника у кризових ситуаціях детермінується не лише оволодінням тактичними протоколами, а й специфічним профілем професійно важливих якостей особистості, що виступають фундаментальними ресурсами його стресостійкості.Умежахресурсного підходу ці якості розглядаються як внутрішній «психологічний капітал», який дозволяє фахівцю нейтралізувати

деструктивний вплив екстремальних умов та трансформувати напругу в мобілізаційну енергію для розв’язання конфлікту.

До ключових психологічних якостей ефективного перемовника, що виконують функцію ресурсів стресостійкості, належать:

1. Високий рівень емоційного інтелекту (EQ): інтегральна здатність до ідентифікації та управління як власними афектами, так і емоційними станами суб’єкта. Перемовник з розвиненим EQ здатний блокувати імпульсивні реакції на прямі загрози чи образи, зберігаючи «когнітивну прозорість» мислення для прийняття раціональних рішень.
2. Тактична (конгруентна) емпатія: специфічний інструмент комунікації, що передбачає глибоке когнітивне розуміння почуттів та мотивів опонента без емоційного злиття з ним. Здатність транслювати емпатію через техніки активного слухання (парафраз, резюмування) виступає головним механізмом зниження рівня афективної напруги у суб’єкта.
3. Толерантність до невизначеності: особистісна характеристика, що дозволяє фахівцю зберігати продуктивність діяльності в ситуаціях відсутності чітких алгоритмів, гарантій результату та суперечливої інформації. Високий рівень цієї якості мінімізує фонову тривожність та запобігає панічним атакам при раптовій зміні сценарію переговорів.
4. Когнітивна гнучкість: здатність до швидкої реконцептуалізації ситуації, відмови від неефективних ментальних моделей та генерації нестандартних рішень в умовах жорсткого цейтноту. Вона виступає антиподом когнітивної ригідності, яка часто стає причиною професійних помилок під час стресу.
5. Інтернальний локус контролю: стійке переконання перемовника в тому, що перебіг подій залежить переважно від його професійної компетентності та дій. Це формує почуття самоефективності та запобігає розвитку «психології безпорадності» перед обличчям непередбачуваної кризи.

Важливою характеристикою, що забезпечує реалізацію вищезазначених якостей, є навичка оперативної саморегуляції. Це свідомий контроль психофізіологічного стану через застосування когнітивних та дихальних технік, що дозволяє підтримувати внутрішній гомеостаз навіть під інтенсивним тиском. Саморегуляція дозволяє перемовнику зберігати «позицію експерта», що є критично важливим для встановлення рапорту: опонент у стані кризи підсвідомо шукає впевнену фігуру, здатну структурувати хаос.

Стресова витривалість (hardiness) у діяльності перемовника проявляється як здатність до тривалої концентрації уваги та збереження логічності аргументації без зниження продуктивності. Психологічно витривалий фахівець сприймає кризову ситуацію не як загрозу, а як виклик, що стимулює пошук нових комунікативних можливостей.

Окрему роль відіграє професійна мотивація та ціннісно-смислова орієнтація. Усвідомлення соціальної значущості діяльності (збереження життів, деескалація насильства) створює потужний смисловий буфер. Саме екзистенційна включеність та пошук сенсу стають фундаментом резильєнтності в умовах макросоціальних криз.

Розвиток цих якостей не є статичним процесом; вони вдосконалюються через спеціальну підготовку: тренінги з емоційної саморегуляції, симуляції кризових сценаріїв та супервізію. Поступове накопичення успішного досвіду подолання складних комунікативних ситуацій формує професійну впевненість та розширює репертуар копінг-стратегій фахівця.

Таким чином, психологічний профіль ефективного перемовника є динамічною системою ресурсів, де емоційний інтелект, когнітивна гнучкість та інтернальний локус контролю забезпечують стійкість до деструктивних чинників кризи. Сукупність цих якостей визначає не лише психологічне благополуччя самого фахівця, а й результативність усього переговорного процесу, виступаючи гарантом професійної надійності у найбільш напружених умовах.

Висновки до розділу 1

Узагальнення результатів теоретичного аналізу психологічної природи стресостійкості та специфіки переговорної діяльності в екстремальних умовах дозволяє зробити наступні висновки:

1. Стресостійкість перемовника визначена як багатовимірна інтегративна властивість особистості, що забезпечує збереження функціональної цілісності та професійної ефективності під впливом інтенсивних стресорів. Теоретичний аналіз підходів (особистісно-якосного, діяльнісно-функціонального та системно-динамічного) підтверджує, що цей феномен не є статичним захисним механізмом, а виступає динамічною системою саморегуляції, яка поєднує когнітивну оцінку загрози, емоційну стабільність та поведінкову гнучкість.
2. Специфіка кризових переговорів зумовлена їхньою спрямованістю на збереження життя та деескалацію напруги в умовах екстремального дефіциту часу, високої ціни помилки та інформаційної асиметрії. Встановлено, що кризова ситуація генерує специфічні психологічні виклики - когнітивне перевантаження, емоційне зараження та ризик вторинної травматизації, що потребує від фахівця не лише комунікативної майстерності, а й здатності функціонувати в умовах пролонгованого стресового тиску.
3. Ресурсна база стресостійкості перемовника ґрунтується на сукупності професійно важливих якостей, серед яких ключову роль відіграють високий емоційний інтелект (EQ), тактична емпатія, когнітивна гнучкість, толерантність до невизначеності та інтернальний локус контролю. Ці характеристики створюють «психологічний буфер», який дозволяє фахівцю реалізовувати Модель поведінкових змін (BCSM), встановлювати рапорт із суб’єктом та уникати «когнітивного звуження» в процесі прийняття критичних рішень.
4. Ефективність переговорного процесу безпосередньо корелює з рівнем розвитку навичок оперативної саморегуляції та здатністю перемовника до збереження «позиції експерта» під час провокацій чи маніпуляцій.

Теоретичне обґрунтування ролі цих чинників підкреслює необхідність їх подальшого емпіричного вивчення та розробки спеціалізованих програм професійної підготовки, спрямованих на зміцнення резильєнтності фахівців екстремального профілю.

РОЗДІЛ 2
ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ТА УМОВИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПЕРЕМОВНИКА

2.1. Чинники стресостійкості перемовника

Формування та підтримання високого рівня стресостійкості перемовника є багатофакторним процесом, що детермінується динамічною взаємодією внутрішніх (диспозиційних) та зовнішніх (екзогенних) чинників. Для глибокого наукового розуміння професійної надійності фахівця необхідно розмежовувати базові індивідуально-психологічні властивості та якості, набуті в процесі професіоналізації.

До групи *внутрішніх* (суб'єктивних) чинників ми відносимо:

1. Психофізіологічні та нейродинамічні особливості: сила, врівноваженість та рухливість нервових процесів, які визначають поріг резистентності до інтенсивних стресорів. Фахівці з високим рівнем нервово-психічної стабільності здатні тривалий час зберігати працездатність, уникаючи фази виснаження загального адаптаційного синдрому.
2. Когнітивно-стильові характеристики: здатність до дивергентного мислення, низький рівень когнітивної ригідності та висока швидкість антиципації (прогнозування подій). Важливим є атрибутивний стиль особистості — схильність інтерпретувати події через внутрішній локус контролю, що запобігає формуванню вивченої безпорадності.
3. Особистісні властивості (в межах моделі «Великої п'ятірки»): провідними предикторами стійкості виступають низький рівень нейротизму (емоційна стабільність), екстраверсія як ресурс соціальної навігації та високий рівень сумлінності у дотриманні професійних протоколів.
4. Емоційно-вольова регуляція: рівень розвитку емоційного інтелекту (EQ), що дозволяє диференціювати власні афекти від емоційних проявів опонента, а також навички свідомої саморегуляції стану фрустрації[26].

До групи *зовнішніх* чинників належать організаційна культура, рівень соціальної підтримки, наявність чітких протоколів дій та специфіка самої кризової ситуації (кількість заручників, наявність зброї, ступінь загрози).

Особливої наукової значущості в сучасних українських реаліях набуває екзистенційно-смисловий чинник стресостійкості [8]. На відміну від класичних західних моделей, де перемовник зазвичай перебуває у безпечному периметрі, український досвід (зокрема в умовах постійних обстрілів Харкова та інших прифронтових міст) свідчить про перебування фахівця і суб'єкта переговорів у спільному полі екзистенційної загрози. У такій парадигмі стресостійкість живиться здатністю особистості до знаходження сенсу діяльності в травматичних обставинах (згідно з принципами логотерапії В. Франкла)[21]. Ця «спільна травматична реальність» стає специфічним ресурсом для встановлення надшвидкого рапорту з суб'єктом у стані гострого горя чи афекту.

У межах концепції А. Маклакова [22], ми виокремлюємо такі компоненти особистісного адаптаційного потенціалу перемовника:

- Нервово-психічна стабільність: інтегральний показник витривалості та здатності до відновлення рівноваги.
- Реалістична самооцінка: центральний елемент самоконтролю, що дозволяє адекватно співвідносити зовнішні виклики з власними ресурсами.
- Соціальна значущість (референтність): відчуття власної важливості для колективу чи близького оточення, що стає додатковою опорою у стресових ситуаціях.
- Рівень конфліктності: показник, що відображає навички комунікації та досвід побудови конструктивних відносин з іншими членами суспільства.
- Моральні орієнтири: ступінь прийняття людиною суспільних етичних норм та правил поведінки, що структурують її діяльність[22].

Підхід А. Маклакова демонструє, що стресостійкість не є лише біологічною особливістю організму. Це комплексна характеристика, яка поєднує в собі психологічне здоров'я, адекватне самосприйняття та соціальну

адаптованість. Фактично, чим гармонійніше людина взаємодіє з собою та соціумом, тим вищим є її адаптаційний потенціал.

Психологічні чинники [41], впливаючи на стресостійкість особистості, можуть призвести як до негативних так і до позитивних наслідків. Самооцінка виявляється у невпевненості або ж, навпаки, у впевненості особистості. Безперечно, це впливає на активність особистості та її готовність діяти в умовах стресових ситуацій. Саморегуляція як важливий психологічний чинник сприяє підтриманню внутрішньої стабільності, контролю емоційних реакцій і поведінки, а також допомагає уникати негативного впливу стресових факторів [41]. Крім того, на рівень стресостійкості впливає усвідомлення людиною стану фрустрації, розуміння причин її виникнення та здатність свідомо застосовувати набуті знання й уміння для подолання стресорів. Це дає можливість розглядати стресостійкість як здатність оперативно та результативно долати труднощі на шляху до досягнення поставленої мети [32].

Аналіз психологічних чинників дозволяє розглядати стресостійкість не просто як механізм захисту, а як здатність до оперативної трансформації труднощів у засіб досягнення мети. Таким чином, провідними чинниками успіху є поєднання нейродинамічної витривалості, когнітивної гнучкості та розвиненого емоційного інтелекту, що підкріплюються глибокою смисловою включеністю фахівця у професійну діяльність. Ця теоретична структура чинників потребує подальшої перевірки через аналіз взаємозв’язку між рівнем індивідуальної стресостійкості та вибором стратегій поведінки в конфлікті.

2.2. Психологічні умови підвищення стресостійкості у кризових переговорах

Стресостійкість не є статичною вродженою константою; вона розглядається як динамічний ресурс особистості, що піддається цілеспрямованому розвитку за умови створення специфічного психологічного середовища. Успішність функціонування перемовника в деструктивних умовах вимагає впровадження комплексної системи превентивної, оперативної та постреактивної підтримки.

Основними психологічними умовами підвищення стресостійкості є:

1. Впровадження програм стрес-інокуляції (спеціальна психологічна підготовка). Ця умова передбачає поступове занурення фахівця у контрольовані стресогенні умови за допомогою методу моделювання. Використання агресивних рольових ігор, візуальних та акустичних подразників у поєднанні з жорстким дефіцитом часу дозволяє автоматизувати когнітивні протоколи прийняття рішень. Психологічним механізмом тут виступає десенсибілізація нервової системи до екстремальних подразників, що запобігає афективному звуженню свідомості під час реальної кризи.
2. Опанування навичок оперативної саморегуляції. Оскільки під час активної фази переговорів фахівець позбавлений можливості виходу з ситуації для відновлення, критичною умовою стає володіння мікротехніками психоемоційної стабілізації. До них відносяться методики тактичного дихання, техніка когнітивного дистанціювання та аутогенне тренування. Ці інструменти забезпечують збереження «позиції спостерігача», що дозволяє перемовнику диференціювати власні емоційні реакції від емоційного фону опонента, запобігаючи емоційному зараженню.
3. Системне використання професійної супервізії та дебрифінгу. Психологічна умова екологічного завершення переговорного процесу є фундаментальною для збереження професійного довголіття фахівця. Систематичний дебрифінг дозволяє здійснити когнітивну реструктуризацію пережитого досвіду та провести своєчасну утилізацію деструктивних афектів. Це виступає дієвим механізмом профілактики вторинної травматизації, синдрому емоційного вигорання та посттравматичних стресових розладів.
4. Оптимізація організаційно-командного середовища. Рівень фонової тривожності перемовника суттєво знижується за умови формування культури толерантності до об’єктивних обмежень контролю.

Усвідомлення командної підтримки дозволяє фахівцю збалансувати внутрішній локус контролю та уникнути надмірної самотизації у разі негативного сценарію розвитку переговорів.

Окремою важливою умовою, зважаючи на сучасний український досвід діяльності в екстремальних умовах, є розвиток комбінаторної гнучкості та високого рівня усвідомленості (mindfulness). Це забезпечує здатність до швидкої зміни функціонального стану особистості: від режиму виживання в умовах загрози до режиму аналітико-емпатійної взаємодії в комунікації. Зазначена гнучкість уможливлює збереження професійної ідентичності та запобігає резонуванню власних психотравм фахівця з травматичним досвідом опонента.

Перемовник із високим рівнем стресостійкості здатний зберігати логічність мислення, підтримувати конструктивну взаємодію та ефективно протидіяти негативному впливу зовнішніх факторів. Саме емоційна стабільність дозволяє приймати виважені рішення, орієнтовані не лише на досягнення власних цілей, а й на збереження взаєморозуміння між сторонами. Крім того, високий рівень стресостійкості сприяє швидкій адаптації до змін, що дає можливість оперативно коригувати стратегію переговорів залежно від розвитку ситуації.

Розвиток стресостійкості можливий за умови постійного вдосконалення навичок самоконтролю, формування позитивного типу мислення, розвитку емоційної компетентності та участі у спеціалізованих тренінгах і моделюванні кризових переговорів. Таким чином, стресостійкість виступає фундаментальною основою ефективного ведення переговорів у кризових ситуаціях, а її розвиток має бути одним із ключових напрямів професійної підготовки сучасних перемовників.

У межах підходу М. Корольчука та В. Крайнюка психологічна стійкість розглядається як інтегральна властивість, що дозволяє зберігати психофізіологічне здоров'я та високу працездатність у критичних ситуаціях [14]. Дослідники наголошують, що ключовим проявом такої стійкості є

здатність фахівця до самостійного регулювання рівня психоемоційного напруження, що запобігає декомпенсації та забезпечує автономність поведінки перемовника незалежно від зовнішнього тиску.

Отже, формування високого рівня стресостійкості відбувається через синергію особистісних ресурсів та професійних навичок стрес-менеджменту. Психологічні умови, що включають спеціальну підготовку, методи саморегуляції та систему професійної підтримки, є фундаментом, на якому базується здатність перемовника зберігати логіку мислення та стратегічну ініціативу в епіцентрі кризової події.

2.3. Стресостійкість і ефективність переговорів: критерії результативності та очікувані взаємозв’язки

Встановлення взаємозв'язку між рівнем психологічної стійкості перемовника та кінцевою результативністю його діяльності є ключовим завданням для переходу до емпіричного етапу дослідження. Для адекватної верифікації цього зв'язку необхідно диференціювати критерії ефективності кризових переговорів.

Ефективність діяльності перемовника доцільно розглядати через систему об'єктивних та суб'єктивних показників:

1. Об'єктивні (результативні) критерії: збереження життя та здоров'я учасників інциденту (заручників, суб'єкта, правоохоронців), деескалація конфлікту без застосування сили, часові межі розв'язання кризи та мінімізація матеріальних збитків.
2. Суб'єктивні (процесуальні) критерії: здатність фахівця утримувати контроль над динамікою діалогу, збереження «когнітивної багатовимірності», успішне встановлення рапорту з опонентом, а також рівень психофізіологічного виснаження самого фахівця після завершення операції.

Теоретичний аналіз дозволяє висунути припущення про існування прямої залежності між компонентами стресостійкості та вказаними критеріями. Провідним механізмом, що визначає цю залежність, виступає стан

префронтальної кори головного мозку, який забезпечує функціонування робочої пам'яті та виконавчих функцій.

Низький рівень стресостійкості провокує виникнення феномену «когнітивного тунелювання». Під впливом дистресу звужується обсяг уваги перемовника, що призводить до фіксації на одній (часто неадекватній) стратегії, втрати здатності до емпатії та переходу до директивних методів комунікації, які лише посилюють агресію суб'єкта. Натомість розвинена стресостійкість дозволяє фахівцю розпізнавати вербальні та невербальні маркери зміни стану опонента та вчасно застосовувати техніки активного слухання.

Основними психологічними механізмами впливу стресостійкості на результативність переговорів є:

- Когнітивна оцінка стресу як виклику: Перемовники з високою стійкістю інтерпретують напружену ситуацію як професійне завдання, а не як пряму загрозу особистості. Це сприяє підвищенню концентрації та запобігає «паралічу рішень» в умовах критичного цейтноту[45].
- Емоційна саморегуляція та емоційний інтелект: Стійкість забезпечує контроль над імпульсивними реакціями. Здатність регулювати власні емоції є передумовою для конструктивного впливу на емоційну сферу опонента, що є критично важливим у кризах з високим афективним фоном[46].
- Стратегічна гнучкість (адаптивність): Високий поріг толерантності до стресу мінімізує негативний вплив втоми та роздратування, дозволяючи фахівцю залишатися креативним у пошуку альтернативних варіантів розв'язання конфлікту.
- Ресурсне відновлення: Психологічна резильєнтність забезпечує швидке відновлення внутрішніх ресурсів (оптимізму, самовпевненості), що гарантує витривалість під час пролонгованих переговорних марафонів.

У контексті сучасних безпекових викликів стресостійкість перемовника трансформується з індивідуальної характеристики у фактор соціальної безпеки. Здатність фахівця абсорбувати деструктивну енергію кризи та переводити її у

раціональне русло безпосередньо визначає можливість мирного врегулювання найскладніших конфліктів.

Отже, стресостійкість є базовою професійною мета-компетентністю, що інтегрує емоційну стабільність, когнітивну лабільність та комунікативну стабільність. Обґрунтовані теоретичні взаємозв'язки між компонентами стійкості (емоційним інтелектом, саморегуляцією, адаптивними копінгами) та ефективністю діяльності підлягають подальшій перевірці під час емпіричного дослідження у наступному розділі.

Висновки до розділу 2

Проведений аналіз психологічних чинників та умов стресостійкості перемовника дозволяє сформулювати такі висновки:

1. Встановлено, що стресостійкість перемовника детермінується динамічною взаємодією диспозиційних ресурсів та специфічних професійних компетенцій. Провідну роль у цьому процесі відіграють психологічні механізми емоційної саморегуляції та емоційного інтелекту, які дозволяють фахівцю не лише розпізнавати деструктивні імпульси, а й трансформувати їх у конструктивну комунікативну стратегію. Особливої ваги у сучасному науковому дискурсі набуває вивчення екзистенційно-смислових орієнтацій особистості, що виступають фундаментальною опорою в умовах пролонгованого стресу та воєнних дій, дозволяючи зберігати цілісність діяльності при об'єктивній загрозі життю.
2. Обґрунтовано, що розвиток стресостійкості можливий лише за умови реалізації системного психологічного супроводу, орієнтованого на перехід від реактивного подолання наслідків стресу до проактивного формування резильєнтності. Це передбачає впровадження програм стрес-інокуляції (психологічного «щеплення»), розвиток навичок оперативної саморегуляції в умовах цейтноту, а також обов'язкове включення механізмів професійної супервізії та дебрифінгу для запобігання вторинній травматизації та емоційному вигоранню.

3. Доведено існування прямого кореляційного взаємозв’язку між рівнем психологічної стійкості фахівця та його тактичною ефективністю. Високий рівень стресостійкості виступає медіатором, що запобігає «когнітивному тунелюванню» та забезпечує збереження когнітивної гнучкості- здатності до швидкої зміни стратегій залежно від динаміки стану опонента. Це дозволяє утримувати тактичну емпатію та раціональність мислення навіть у пікових фазах кризової ситуації.
4. Теоретичне узагальнення виявлених чинників та умов створює необхідне методологічне підґрунтя для переходу до емпіричного етапу дослідження. Наступним кроком роботи є верифікація викладених положень шляхом діагностики рівнів стресостійкості, емоційного інтелекту та домінуючих копінг-стратегій у реальній професійній вибірці, що дозволить розробити валідну модель психологічної підготовки перемовників екстремального профілю.

Таким чином, стресостійкість визначається нами як ключовий чинник результативності переговорів, оскільки вона забезпечує інтеграцію емоційної стабільності та інтелектуальної лабільності. Розвиток цих якостей є запорукою переходу від конфронтації до конструктивного діалогу, забезпечуючи ефективність взаємодії в умовах граничного психологічного навантаження.

РОЗДІЛ 3
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПЕРЕМОВНИКА

3.1. Організація та методика дослідження

Для реалізації завдань магістерської роботи та перевірки гіпотези щодо впливу психологічних чинників на рівень стресостійкості перемовника було сформовано вибірку на базі Територіального центру надання соціальних послуг Салтівського району міста Харкова. Дослідження проводилося у три етапи: констатувальний, формувальний та контрольний.

У дослідженні взяли участь 75 працівників соціальної сфери, професійна діяльність яких передбачає постійну комунікацію з особами, що перебувають у кризових життєвих обставинах. Вибір саме цієї категорії респондентів зумовлений тим, що в умовах воєнного стану соціальні працівники виконують функції кризових комунікаторів та фактично здійснюють елементи переговорної діяльності: врегульовують конфлікти, знижують рівень емоційної напруги, підтримують контакт із вразливими категоріями населення, працюють із проявами агресії, тривоги та паніки.

Кількісні та демографічні характеристики вибірки.

Загальна кількість респондентів, залучених до дослідження, становила **75 осіб**, що є достатнім для отримання статистично значущих результатів.

Демографічний розподіл вибірки відображає специфіку галузі соціальних послуг, де спостерігається значне переважання жіночої статі. Вікова структура респондентів характеризується зрілістю та значним життєвим досвідом, що є важливим чинником у контексті формування стресостійкості:

- **Особи віком 30–44 роки:** 7 осіб;
- **Особи віком 45–59 років:** 40 особи (найбільша вікова група);
- **Особи віком 60 років і більше:** 28 осіб.

Такий віковий склад дозволяє проаналізувати стресостійкість фахівців, які мають сталий емоційний профіль та тривалий досвід соціальної взаємодії.

Професійні характеристики респондентів.

Вибірка є гетерогенною за посадовим складом, що дозволяє дослідити стресостійкість на різних рівнях комунікації (від безпосередньої допомоги до управлінського контролю):

1. **Соціальні робітники (63 осіб):** ланка безпосередньої взаємодії. Саме ці фахівці стикаються з первинною агресією, розпачем та конфліктами вдома у отримувачів послуг, виконуючи роль стабілізуючого комунікатора.
2. **Соціальні працівники (7 осіб):** здійснюють координацію та контроль, виступаючи медіаторами у конфліктах між персоналом та клієнтами.
3. **Фахівці із соціальної роботи (3 особи):** відповідальні за встановлення першого контакту, діагностику потреб та інструктаж, що потребує високого рівня аналітичних здібностей та емпатії.
4. **Спеціалізований персонал (2 особи):** практичні психологи установи, чия діяльність безпосередньо спрямована на психологічну підтримку та корекцію станів.

Критерії відбору респондентів.

Формування вибіркової сукупності здійснювалося за такими критеріями:

- **Професійний критерій:** безпосередня залученість до надання соціальних послуг та регулярна комунікація з вразливими групами населення у кризових обставинах.
- **Стаж роботи:** пріоритет надавався співробітникам, які працювали в установі протягом останніх двох років, тобто отримали досвід діяльності в умовах повномасштабного воєнного стану.
- **Функціональний критерій:** наявність у посадових обов’язках елементів переговорної діяльності (врегулювання конфліктів, консультування, супровід у кризових ситуаціях).
- **Добровільність:** участь у дослідженні відбувалася на засадах добровільної згоди та анонімності.

Таким чином, сформована вибірка дозволяє комплексно дослідити психологічні ресурси особистості, що забезпечують ефективність «польової» переговорної діяльності у надскладних соціальних умовах.

Емпіричне дослідження проводилося відповідно до принципів добровільності, анонімності, конфіденційності та інформованої згоди учасників. Перед проведенням анкетування респондентам було пояснено мету дослідження та гарантовано нерозголошення отриманих результатів. Основним інструментарієм дослідження виступила розроблена нами авторська методика - «Анкета дослідження психологічного клімату та особистісних ресурсів працівників». Необхідність розробки власного інструментарію зумовлена специфікою української реальності (зокрема, роботи в умовах м. Харкова), яку не повною мірою відображають стандартизовані західні опитувальники.

Авторська анкета побудована за принципом комплексного оцінювання психологічних ресурсів особистості та складається із трьох основних шкал.

Перша шкала- «Когнітивно-емоційна стійкість». Вона включає питання №1, №2, №4 та №6 і спрямована на оцінювання рівня емоційної саморегуляції, здатності контролювати афективні реакції, рівня психоемоційного виснаження та схильності до емоційного зриву в умовах стресу. Показниками даної шкали виступають частота переживання роздратування, складність контролю емоцій під час конфлікту, наявність симптомів емоційного вигорання та рівень виснаження на початку робочого дня.

Друга шкала- «Комунікативно-поведінкова взаємодія». До неї увійшли питання №3, №5 та №8. Шкала дозволяє оцінити рівень емпатії, особливості поведінки у конфліктних ситуаціях, здатність до конструктивного діалогу та особливості сприйняття психологічного клімату у колективі. Основними показниками виступають рівень співпереживання, схильність до компромісу або конфронтації та рівень психологічної комфортності взаємодії в професійному середовищі.

Третя шкала- «Ресурсно-екзистенційний компонент». Вона включає питання №7, №9 та №10 і спрямована на визначення ступеня збереження внутрішніх психологічних ресурсів, професійної мотивації та здатності знаходити особистісний сенс у професійній діяльності. Показниками даної шкали виступають зниження емпатії, опис найбільш стресогенних професійних ситуацій та усвідомлення потреб у додаткових психологічних навичках.

Використання саме авторської анкети дозволило отримати максимально наближені до реальних умов професійної діяльності дані, оскільки запитання були сформульовані з урахуванням специфіки роботи соціальних працівників у кризових умовах воєнного часу. На відміну від стандартизованих тестів із високим рівнем абстрактності, дана методика орієнтована на аналіз конкретних професійних ситуацій та типових емоційних реакцій працівників.

Важливим обґрунтуванням використання анкети стала також її адаптивність до особливостей вибірки. Значна частина респондентів належала до середнього та старшого віку, тому короткий формат опитування та паперовий носій сприяли зменшенню психологічного бар’єру, підвищенню рівня довіри та щирості відповідей. Крім того, лаконічність анкети дозволила мінімізувати втому респондентів та уникнути формального ставлення до процедури дослідження.

Для інтерпретації результатів використовувалася система якісно-кількісного аналізу відповідей. Відповіді респондентів групувалися відповідно до домінуючих психологічних характеристик, після чого визначалися узагальнені профілі стресостійкості. Це дозволило не лише оцінити загальний рівень психологічної стійкості персоналу, а й виявити специфічні типи реагування на професійний стрес.

Для статистичної обробки результатів дослідження використовувалися методи описової статистики. Описова статистика застосовувалася з метою визначення процентного розподілу респондентів за рівнями стресостійкості, частоти проявів окремих психологічних ознак та аналізу динаміки змін після проведення формувального етапу дослідження.

3.2. Результати діагностики та аналіз взаємозв'язків психологічних чинників стресостійкості з ефективністю переговорної взаємодії

На констатувальному етапі дослідження було проведено первинне психодіагностичне обстеження респондентів із використанням авторської анкети «Дослідження психологічного клімату та особистісних ресурсів працівників». Метою даного етапу було визначення вихідного рівня стресостійкості працівників соціальної сфери, виявлення основних психологічних труднощів професійної взаємодії та встановлення взаємозв'язку між емоційним станом особистості та ефективністю переговорної діяльності.

На основі відповідей ми виділиличотири типи «портретів», які допомогли нам структурувати майбутній тренінг:

Тип 1: «Емоційно виснажений помічник»

- **Ознаки в анкеті:** Обирає відповіді про постійну втому (п. 6), зниження емпатії (п. 7), роздратування від дрібниць (п. 4).
- **Характеристика:** Це сумлінний працівник, який «згорів». Він хоче допомогти, але вже не має внутрішнього ресурсу. Сприймає отримувачів послуг як подразник.
- **Потреба для тренінгу:** Вправи на саморегуляцію, пошук ресурсів (арт-терапія), техніки відновлення сну.

Тип 2: «Захищений професіонал (з ризиком черствості)»

- **Ознаки в анкеті:** Обирає дистанціювання (п. 3), компроміс у конфліктах (п. 5), рідко відчуває роздратування (п. 1).
- **Характеристика:** Людина вибудувала «стіну» між собою та болем отримувачів послуг. Працює чітко, але механічно. Може здаватися байдужою.
- **Потреба для тренінгу:** Розвиток емпатії без шкоди для себе, тренінг ефективного слухання, профілактика професійної деформації.

Тип 3: «Конфліктно-напружений працівник»

- **Ознаки в анкеті:** Завжди відстоює свою позицію (п. 5), часто вступає в суперечки (п. 2), відмічає напружену атмосферу (п. 8).

- **Характеристика:** Активна людина, яка через стрес перейшла в режим «атаки». Будь-яке зауваження сприймає як напад. Може провокувати конфлікти в колективі.
- **Потреба для тренінгу:** Навички ненасильницького спілкування, робота з власною агресією, рольові ігри «вихід з конфлікту».

Тип 4: «Відносно емоційно стабільний працівник»

- **Ознаки в анкеті:** Обирає відповіді про низький рівень роздратування (п. 1), легке збереження спокою (п. 2), збереження здатності до співчуття (п. 7) та відсутність втоми на початку дня (п. 6).
- **Характеристика:** Це фахівець, який успішно адаптувався до умов стресу або має високий рівень природної життєстійкості. Він здатен ефективно поєднувати професійні обов'язки з емпатією до клієнтів, не втрачаючи при цьому самоконтролю. Атмосферу в колективі зазвичай сприймає як позитивну або нейтральну, що стає для нього додатковою опорою.
- **Потреба для тренінгу:** Закріплення навичок стресостійкості («профілактика»), обмін позитивним досвідом з колегами, вивчення технік тайм-менеджменту для запобігання перевантаженню в майбутньому.

Первинний аналіз результатів показав, що значна частина досліджуваних перебуває у стані підвищеного психоемоційного напруження. Більшість респондентів демонстрували ознаки емоційного виснаження, труднощі емоційної саморегуляції та зниження психологічних ресурсів. Особливо вираженими виявилися показники, пов’язані з професійною втомою, подразливістю та труднощами збереження емоційної рівноваги у конфліктних ситуаціях.

Узагальнення результатів проведеного анкетування (загальний обсяг вибірки - 75 респондентів) дозволило здійснити якісно-кількісний аналіз розподілу співробітників за психологічними типами. Згідно з отриманими даними, частка типу 1 становить 43%, типу 2 - 37%, типу 3 - 15%, а типу 4 - 5%.

Графічне представлення отриманих результатів оцінювання наведено на рисунку 3.1.

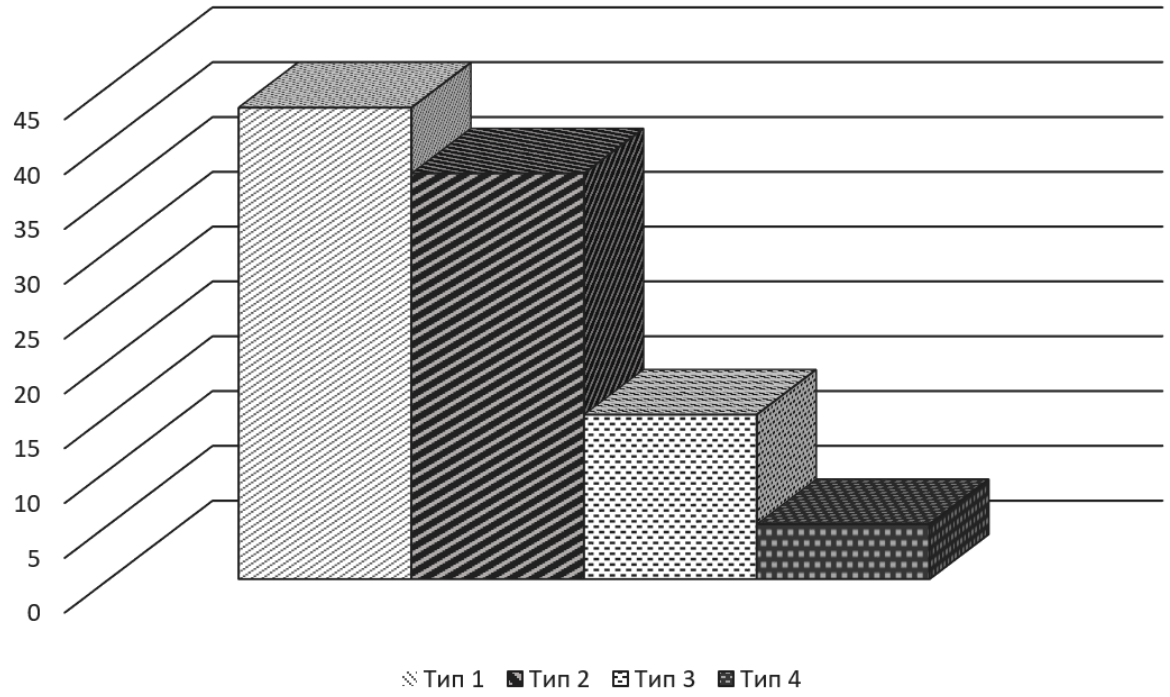

Рисунок 3.1: Аналіз результатів анкетування (претесту) (у %)

Аналіз результатів за когнітивно-емоційною шкалою дозволив встановити, що 58 % респондентів мають низький рівень стресостійкості. У відповідях даної групи переважали твердження про постійну втому, труднощі контролю емоцій, дратівливість та емоційне перенапруження. Подібні результати свідчать про значне виснаження адаптаційних ресурсів особистості та високий ризик розвитку професійного вигорання.

Середній рівень стресостійкості був виявлений у 37 % респондентів. Для цієї групи характерною є відносна стабільність емоційного стану за умови періодичного виникнення психоемоційної напруги. Працівники даної категорії загалом здатні контролювати власні реакції, однак у складних або тривалих стресових ситуаціях демонструють тенденцію до емоційного дистанціювання, підвищеної втомлюваності та зниження емпатійної чутливості.

Лише 5 % досліджуваних продемонстрували високий рівень стресостійкості. Представники цієї групи характеризувалися здатністю

підтримувати емоційну рівновагу навіть у конфліктних ситуаціях, конструктивно реагувати на професійні труднощі та зберігати емпатійне ставлення до клієнтів без ознак психологічного виснаження.

Аналіз комунікативно-поведінкової шкали дозволив виявити суттєві відмінності у стилях професійної взаємодії залежно від рівня стресостійкості. Респонденти з низьким рівнем психологічної стійкості значно частіше демонстрували конфронтаційні або захисні форми поведінки у конфліктних ситуаціях. Для них характерними були труднощі переходу до спокійного діалогу, схильність до емоційного реагування та сприйняття професійної взаємодії як психологічно виснажливої.

Натомість працівники з вищими показниками стресостійкості частіше обирали стратегії компромісу, активного слухання та конструктивного врегулювання суперечностей. Вони демонстрували здатність підтримувати професійний контакт навіть у ситуаціях емоційної напруги, що свідчить про сформованість навичок саморегуляції та психологічної гнучкості.

Особливу увагу під час аналізу результатів було приділено показникам емпатії та емоційного дистанціювання. Значна частина респондентів відзначала зниження здатності до співпереживання та появу ознак емоційної «черствості». Подібний результат можна пояснити дією механізмів психологічного захисту, які формуються в умовах тривалого стресового навантаження. Водночас надмірне емоційне дистанціювання негативно впливає на якість переговорної взаємодії, оскільки знижує рівень довіри, ускладнює встановлення контакту та перешкоджає ефективній деескалації конфлікту.

На основі узагальнення результатів було виокремлено чотири психологічні типи працівників: «емоційно виснажений помічник», «захищений професіонал», «конфліктно-напружений працівник» та «відносно емоційно стабільний працівник». Подібна типологізація дозволила систематизувати отримані дані та визначити найбільш проблемні аспекти професійного функціонування досліджуваних.

Тип «емоційно виснажений помічник» охопив 43 % вибірки та став найбільш чисельним. Для представників цього типу характерні високий рівень емоційного виснаження, зниження емпатійної чутливості, постійне внутрішнє напруження та підвищена подразливість. У процесі переговорної взаємодії такі працівники швидше втрачають самоконтроль, важче реагують на агресію співрозмовника та демонструють знижену здатність до конструктивного діалогу.

Тип «захищений професіонал» був виявлений у 37 % респондентів. Представники цієї групи здатні підтримувати зовнішню професійну стабільність, однак використовують емоційне дистанціювання як основний спосіб психологічного захисту. Незважаючи на відносно низький рівень конфліктності, вони часто демонструють формалізований стиль спілкування та недостатню емоційну залученість у комунікацію.

Тип «конфліктно-напружений працівник» охопив 15 % вибірки. Для нього характерними є імпульсивність, труднощі контролю агресивних реакцій, схильність до суперечок та сприйняття критики як особистої загрози. У переговорній діяльності подібні особливості можуть спричиняти ескалацію конфліктів, порушення конструктивного діалогу та зниження ефективності професійної взаємодії.

Найменшу групу становив тип «відносно емоційно стабільний працівник» - 5 %. Представники цього типу демонстрували найбільш оптимальні показники професійного функціонування: високий рівень самоконтролю, здатність до емоційної регуляції, емпатійність та конструктивну комунікативну поведінку.

Загальний аналіз рівнів стресостійкості підтвердив наявність значної кількості респондентів із психологічними ризиками. Високий рівень стресостійкості був виявлений лише у 5 % досліджуваних, середній - у 37 %, тоді як більшість респондентів (58%) продемонстрували низький рівень стресостійкості. Подібні показники свідчать про високу ймовірність емоційного

вигорання, зниження професійної ефективності та труднощів у веденні переговорної взаємодії.

Отримані результати дозволяють зробити висновок про існування прямого взаємозв'язку між психологічними чинниками стресостійкості та ефективністю переговорної діяльності. Чим вищий рівень емоційної саморегуляції, емпатії, психологічної гнучкості та внутрішньої стабільності фахівця, тим більш конструктивною та результативною є його комунікація. Водночас низький рівень стресостійкості супроводжується підвищеною конфліктністю, емоційним виснаженням, труднощами у встановленні контакту та зниженням здатності до ефективного вирішення професійних завдань.

Таким чином, результати констатувального етапу дослідження підтверджують необхідність проведення спеціально організованої тренінгової програми, спрямованої на розвиток навичок емоційної саморегуляції, стресостійкості, ефективної комунікації та профілактики професійного вигорання. Розвиток зазначених психологічних ресурсів є важливою умовою підвищення ефективності переговорної взаємодії та збереження психологічного благополуччя фахівців.

3.3. Програма розвитку стресостійкості перемовника та оцінка її ефективності

На основі результатів первинної діагностики нами було розроблено та апробовано комплексну програму розвитку стресостійкості перемовника«Психологічна стійкість у роботі: як допомагати іншим, не втрачаючи себе»**,** яка наведена у додатку Б. Програма розроблялася з урахуванням специфіки роботи в умовах прифронтового регіону та базувалася на методах когнітивно-поведінкової терапії, логотерапії та протоколах кризових переговорів.

Теоретико-методологічною основою програми стали положення когнітивно-поведінкової терапії, елементи логотерапії, методи психоемоційної саморегуляції, техніки кризового консультування та підходи ненасильницького спілкування. Вибір саме цих напрямів був обумовлений їхньою практичною

ефективністю у роботі зі стресом, емоційним виснаженням та конфліктною взаємодією.

Метою програми стало формування у працівників комплексу психологічних ресурсів та практичних навичок, необхідних для збереження емоційної рівноваги, ефективної комунікації та конструктивної поведінки в умовах професійного стресу.

Основними завданнями програми виступили:

- розвиток навичок емоційної саморегуляції;
- зниження рівня професійного виснаження;
- формування навичок конструктивного реагування у конфліктних ситуаціях;
- підвищення рівня емпатійної стійкості;
- профілактика професійного вигорання;
- покращення психологічного клімату в колективі;
- формування навичок швидкого відновлення психологічного ресурсу.

Під час розробки програми враховувалися результати первинного анкетування та особливості сформованих психологічних типів працівників. Саме тому тренінгова програма була максимально практикоорієнтованою та побудованою за принципом «мінімум теорії - максимум практичної взаємодії». Такий підхід дозволив адаптувати програму до специфіки професійної діяльності респондентів та знизити можливий психологічний опір участі у тренінгу.

Загальна тривалість програми становила 90 хвилин. Формат короткотривалого експрес-тренінгу був обраний з урахуванням високої професійної завантаженості працівників соціальної сфери та необхідності проведення занять без суттєвого відриву від робочого процесу.

Структурно програма складалася з п’яти взаємопов’язаних блоків.

Перший блок- вступно-мотиваційний. Його основною метою було створення безпечної психологічної атмосфери, зниження внутрішньої напруги та формування позитивної групової взаємодії. На цьому етапі

використовувалися елементи групової підтримки та вправи на актуалізацію позитивного досвіду професійної взаємодії.

Ключовою вправою даного блоку стала вправа «Коло сили». Учасникам пропонувалося назвати позитивну рису або професійну якість свого колеги, яка допомагає колективу ефективно працювати. Використання даної вправи сприяло формуванню атмосфери психологічної підтримки, зниженню внутрішньої напруги та посиленню групової згуртованості.

Другий блок- «Емоційний щит: профілактика вигорання». Його метою стало зниження рівня психоемоційного виснаження та формування навичок швидкої стабілізації емоційного стану. Основна увага приділялася усвідомленню симптомів професійного вигорання та розвитку навичок психологічного самозахисту.

У межах даного блоку використовувалися психоедукаційні методи, елементи когнітивного переосмислення та техніки тілесної саморегуляції. Працівникам пояснювали механізми виникнення емоційного виснаження, вплив хронічного стресу на поведінку та особливості формування «втоми від співчуття».

Однією з основних практичних технік стала вправа «Заземлення 5-4-3-2-1». Її метою було швидке переключення уваги із тривожних переживань на актуальні сенсорні відчуття. Використання даної техніки дозволяє знижувати інтенсивність емоційної напруги та відновлювати відчуття контролю над ситуацією.

Також застосовувалася вправа «Букет ресурсу», спрямована на актуалізацію особистісних джерел психологічного відновлення. Учасники визначали речі, події або види діяльності, які допомагають їм відновлювати емоційний ресурс поза межами професійної діяльності. Подібна вправа сприяла розвитку навичок усвідомленого самопіклування та профілактики емоційного виснаження.

Третій блок програми - «Майстерність безконфліктного спілкування» - був спрямований на розвиток навичок ефективної переговорної взаємодії та конструктивного реагування у конфліктних ситуаціях.

Основними методами роботи в межах даного блоку стали рольові ігри, моделювання професійних ситуацій, групове обговорення та метод аналізу кейсів. Учасники опрацьовували типові ситуації взаємодії з агресивними, тривожними або емоційно нестабільними клієнтами.

Особлива увага приділялася техніці «Я-повідомлення». Працівники навчалися формулювати власні емоції та потреби без звинувачення співрозмовника, що сприяє зниженню конфліктності та запобігає ескалації емоційної напруги.

Крім того, використовувалася рольова гра «Гарячий стілець», під час якої учасники моделювали реальні стресові ситуації професійної взаємодії та спільно шукали найбільш конструктивні способи реагування. Даний метод дозволив не лише відпрацювати комунікативні навички, а й підвищити рівень психологічної готовності до кризових переговорів.

Четвертий блок- «Відновлення та саморегуляція» - був спрямований на формування навичок швидкого зниження психофізіологічного напруження.

У межах даного блоку використовувалися методи дихальної саморегуляції, елементи м’язової релаксації та техніки тілесного розслаблення. Однією з основних вправ стала експрес-релаксація за Джекобсоном, яка передбачає короткочасне напруження окремих груп м’язів із подальшим різким розслабленням.

Використання даної техніки дозволяє знижувати рівень м’язового напруження, стабілізувати емоційний стан та зменшувати фізіологічні прояви стресу. Працівники також опановували техніку дихання «4-4-8», яка сприяє швидкому заспокоєнню нервової системи та відновленню контролю над емоційними реакціями.

Окрему увагу було приділено використанню елементів гуморотерапії як способу психологічного розвантаження. Учасникам пояснювалася роль

позитивних емоцій у профілактиці психоемоційного виснаження та стабілізації психологічного стану.

П'ятий блок- завершально-рефлексивний - був спрямований на закріплення отриманого досвіду, усвідомлення особистісних змін та формування готовності до практичного використання опанованих навичок.

На завершальному етапі кожен учасник отримував «Картку психологічної стійкості працівника», яка містила короткі алгоритми швидкої самодопомоги, дихальні вправи та приклади конструктивних фраз для кризових ситуацій. Використання пам'ятки мало на меті підтримку сформованих навичок саморегуляції у повсякденній професійній діяльності.

Для об'єктивної оцінки результативності впровадженого комплексу заходів було проведено повторне психодіагностичне обстеження з використанням контрольної анкети психологічного моніторингу, яка наведена у додатку В.Вибір формату дихотомічних запитань («Так/Ні») дозволив максимізувати охоплення аудиторії серед працівників старшої вікової групи, для яких паперовий носій є найбільш зручним та надійним інструментом висловлення думки. Питання анкети №2 були сформульовані так, щоб корелювати з першою анкетою, але під іншим кутом (замість «чи ви втомлені», питаємо «чи вистачає сил на хобі»), що дозволило провести порівняльний аналіз за трьома ключовими векторами: рівень емоційного виснаження, конфліктостійкість та опанування навичок саморегуляції.

Психологічні портрети за результатами Анкети №2:

1. **«Адаптований професіонал» (позитивний результат):** Відповідає «Так» на питання про спокій (№1) та використання технік (№7). Це свідчить про те, що працівник прийняв інструменти тренінгу.

2. **«Стабільно втомлений» (група ризику):** Все ще відповідає «Так» на питання про бажання зачинитися (№4) та «Ні» про сили на хобі (№2). Це сигнал, що однієї лекції мало, і людині потрібна більш стійка підтримка або відпустка.

3. **«Командний гравець»:** Високо оцінює підтримку колег (№6). Це результат вправи «Коло сили», яка допомогла розрядити напружену атмосферу в колективі.

Порівняльний аналіз показав позитивну динаміку у використанні технік саморегуляції (Питання №7) та покращення сприйняття конфліктних ситуацій як таких, що піддаються керуванню (Питання №3).

Для більш детального аналізу ефективності програми було здійснено порівняння ключових психологічних показників до та після проведення тренінгу. З цією метою визначено основні параметри дослідження, які дозволяють простежити динаміку змін емоційного стану, конфліктності, рівня саморегуляції та особливостей міжособистісної взаємодії персоналу. Узагальнену характеристику параметрів порівняння подано в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Порівняльна характеристика психологічних показників персоналу (n=75 осіб)

Параметр дослідження	**Питання в Анкеті №1**	**Питання в Анкеті №2**	**Що порівнюємо**
Емоційне вигорання	№4 (закипання), №6 (втома зранку)	№2 (сили після роботи), №4 (бажання зачинитися)	Рівень виснаження життєвої енергії.
Конфліктність	№2 (стримування емоцій), №5 (стиль у конфлікті)	№1 (спокій при крику), №3 (віра у вирішення конфлікту)	Готовність до конструктивної комунікації.
Ресурсність та емпатія	№3 (розуміння клієнта), №7 (зменшення співчуття)	№5 (позитив у роботі), №7 (використання технік)	Здатність до саморегуляції та відновлення.
Клімат у групі	№8 (атмосфера)	№6 (підтримка колег)	Рівень згуртованості колективу.

З метою перевірки ефективності впровадженої тренінгової програми розвитку стресостійкості було здійснено кількісний аналіз відповідей респондентів. На основі зіставлення емпіричних даних, отриманих за допомогою Анкет №1 та №2, визначено відсоткові співвідношення та загальну спрямованість змін досліджуваних критеріїв. Узагальнені результати порівняння критичних показників до та після проведення тренінгу відображено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

Порівняння критичних показників до та після проведення тренінгу

Показник (критерій)	**Анкета №1 (до тренінгу)**	**Анкета №2 (після тренінгу)**	**Динаміка**
Емоційне виснаження (відчуття втоми, роздратування)	75%	55%	-20% (покращення)
Конфліктність (важкість стримати емоції, агресія)	50%	25%	-25% (зниження)
Навички саморегуляції (використання технік спокою)	15%	50%	+35% (ріст)
Емпатійна стійкість (здатність співчувати без вигорання)	40%	65%	+25% (ріст)

Інтерпретація наведених у табл. 3.2 статистичних результатів здійснювалася шляхом порівняння показників до та після проведення тренінгової програми. Особлива увага приділялася змінам рівня емоційного виснаження, конфліктності, навичок саморегуляції та емпатійної стійкості.

Позитивна динаміка показників розглядалася як свідчення ефективності запропонованої програми розвитку стресостійкості.

Інтерпретація результатів:

1. **Зниження рівня емоційного виснаження (на 20%):** Позитивне зміщення показника свідчить про ефективність опанованих технік «заземлення» та м'язової релаксації. Працівники почали частіше використовувати короткі паузи для відновлення ресурсу, що підтверджується відповідями на питання щодо наявності сил на позаробочу діяльність.

2. **Зниження конфліктності (на 25%):** Завдяки відпрацюванню алгоритму «Я-повідомлень» та рольовим іграм, персонал змінив стратегію поведінки у складних ситуаціях з клієнтами. Учасники відмітили, що розуміння механізмів виникнення агресії допомогло їм менше сприймати претензії відвідувачів як особисту образу.

3. **Ріст навичок саморегуляції (на 35%):** Це найбільш динамічний показник. Якщо до початку практики лише одиниці використовували свідомі методи заспокоєння, то після тренінгу більшість респондентів інтегрували дихальні вправи та «паузу» у свою професійну діяльність.

4. **Покращення мікроклімату:** Відкриті відповіді респондентів вказують на зростання відчуття підтримки всередині колективу. Вправа «Коло сили» сприяла нівелюванню внутрішніх непорозумінь та згуртуванню команди навколо спільної мети - надання допомоги громадянам у кризових станах.

Таким чином, впровадження короткострокових, але інтенсивних методів психологічного впливу (анкетування ➔ експрес-тренінг ➔ надання пам'яток) довело свою доцільність у роботі з персоналом соціальної сфери. Отримані результати підтверджують гіпотезу про те, що навіть за обмеженого часу можна досягти суттєвого зниження емоційної напруги через надання конкретних практичних інструментів самодопомоги.

Порівняльний аналіз результатів первинного та повторного діагностування засвідчив позитивну динаміку за всіма основними показниками. Після проходження тренінгової програми у респондентів знизився рівень

емоційної напруги, зменшилася частота конфліктних реакцій та підвищилася готовність до використання навичок саморегуляції у стресових ситуаціях.

Особливо помітними виявилися зміни у сфері контролю емоційних реакцій. Працівники почали частіше використовувати дихальні техніки, навички паузи та способи емоційного переключення безпосередньо у процесі професійної взаємодії.

Також було зафіксовано покращення показників психологічного клімату в колективі. Учасники відзначали зростання відчуття підтримки, зменшення внутрішньої напруги та більш конструктивний характер взаємодії між колегами.

Зниження рівня конфліктності свідчить про ефективність використання рольових методів та технік ненасильницького спілкування. Працівники стали рідше сприймати агресію клієнтів як особисту загрозу та частіше використовували конструктивні способи реагування у складних комунікативних ситуаціях.

Отримані результати підтверджують ефективність розробленої програми розвитку стресостійкості та свідчать про доцільність її використання у системі психологічної підтримки працівників соціальної сфери. Комплексне поєднання психоедукаційних, тренінгових та практичних методів сприяло розвитку навичок саморегуляції, профілактиці професійного вигорання та підвищенню ефективності переговорної взаємодії в умовах професійного стресу.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі магістерської роботи було здійснено емпіричне дослідження психологічних чинників стресостійкості перемовника та розроблено програму розвитку психологічної стійкості працівників соціальної сфери в умовах кризової професійної взаємодії. Емпіричне дослідження проводилося на базі Територіального центру надання соціальних послуг Салтівського району міста Харкова. У дослідженні взяли участь 75 працівників соціальної сфери, професійна діяльність яких передбачає постійну взаємодію з особами, що перебувають у кризових життєвих

обставинах. Вибір даної категорії респондентів дозволив дослідити особливості формування стресостійкості в умовах високого психоемоційного навантаження та постійної переговорної взаємодії.

У ході дослідження було застосовано авторську психодіагностичну методику — «Анкету дослідження психологічного клімату та особистісних ресурсів працівників». Використання авторського інструментарію дозволило адаптувати процедуру діагностики до специфіки професійної діяльності працівників соціальної сфери та врахувати особливості роботи в умовах воєнного стану.

Структура методики охоплювала три основні компоненти: когнітивно-емоційний, комунікативно-поведінковий та ресурсно-екзистенційний. Це дозволило комплексно оцінити рівень емоційної саморегуляції, конфліктостійкості, емпатійності, психологічного виснаження та особливості професійної взаємодії респондентів.

Результати констатувального етапу дослідження засвідчили, що значна частина респондентів характеризується недостатнім рівнем сформованості психологічних ресурсів стресостійкості. Було встановлено високий рівень емоційного виснаження, труднощі контролю емоційних реакцій, ознаки професійного вигорання та зниження емпатійної стійкості.

Аналіз результатів дозволив виокремити чотири основні психологічні типи працівників: «емоційно виснажений помічник», «захищений професіонал», «конфліктно-напружений працівник» та «відносно емоційно стабільний працівник». Виявлена типологія підтвердила, що рівень стресостійкості безпосередньо впливає на стиль професійної взаємодії, особливості реагування у конфліктних ситуаціях та ефективність переговорної діяльності.

У процесі статистичної обробки результатів було використано методи описової статистики.Результати аналізу підтвердили наявність прямого взаємозв’язку між рівнем психологічної стійкості та здатністю до конструктивної переговорної взаємодії. Працівники з вищими показниками

стресостійкості демонстрували кращі навички самоконтролю, більш конструктивні стратегії поведінки у конфлікті, здатність до емоційної регуляції та підтримання професійного контакту навіть у кризових ситуаціях.

Водночас низький рівень стресостійкості супроводжувався підвищеною конфліктністю, емоційним виснаженням, труднощами саморегуляції та тенденцією до деструктивних форм поведінки у професійній взаємодії.

На основі отриманих результатів було розроблено та впроваджено програму розвитку стресостійкості перемовника «Психологічна стійкість у роботі: як допомагати іншим, не втрачаючи себе». Програма базувалася на поєднанні методів когнітивно-поведінкової терапії, технік психоемоційної саморегуляції, елементів кризового консультування та тренінгових методів розвитку комунікативних навичок.

Структура програми включала п’ять взаємопов’язаних блоків: вступно-мотиваційний, блок профілактики емоційного вигорання, блок розвитку безконфліктної комунікації, блок саморегуляції та завершально-рефлексивний блок. Програма мала практикоорієнтований характер та була спрямована на формування конкретних навичок психологічного самозахисту та конструктивної професійної взаємодії.

У межах програми використовувалися вправи «Коло сили», «Заземлення 5-4-3-2-1», техніка «Я-повідомлення», рольові ігри, елементи м’язової релаксації за Джекобсоном, дихальні техніки та методи психологічного відновлення ресурсу.

Контрольний етап дослідження засвідчив позитивну динаміку за всіма основними показниками. Було зафіксовано зниження рівня емоційного виснаження, зменшення конфліктності, покращення навичок емоційної саморегуляції та підвищення рівня емпатійної стійкості.

Особливо важливим результатом стало зростання готовності працівників використовувати практичні техніки швидкого психологічного відновлення безпосередньо у процесі професійної діяльності. Також спостерігалося

покращення психологічного клімату в колективі та підвищення рівня взаємної підтримки між працівниками.

Отримані результати підтверджують ефективність запропонованої програми розвитку стресостійкості та доводять доцільність її використання у системі психологічного супроводу працівників соціальної сфери, діяльність яких пов'язана з постійною кризовою та переговорною взаємодією.

Таким чином, результати емпіричного дослідження повністю підтвердили висунуту гіпотезу про те, що рівень розвитку психологічних ресурсів стресостійкості є важливою умовою ефективної переговорної взаємодії. Розвиток навичок емоційної саморегуляції, конфліктостійкості, емпатії та психологічної гнучкості сприяє підвищенню професійної ефективності, профілактиці емоційного вигорання та збереженню психологічного благополуччя фахівців соціальної сфери.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне узагальнення та емпіричне дослідження психологічних чинників стресостійкості перемовника як провідної умови ефективного ведення переговорів у кризових ситуаціях. Комплексний аналіз дозволив досягти поставленої мети, розв'язати визначені завдання та підтвердити висунуту гіпотезу. За результатами дослідження сформульовано такі основні висновки:

1. Теоретико-методологічні засади дослідження стресостійкості

У процесі теоретичного аналізу наукових джерел встановлено, що проблема стресостійкості є міждисциплінарною та охоплює психологічні, психофізіологічні, поведінкові й соціально-комунікативні аспекти професійної діяльності. Доведено, що стресостійкість не є окремою ізольованою властивістю особистості, а виступає комплексною інтегративною характеристикою, яка забезпечує здатність фахівця підтримувати високу ефективність діяльності, емоційну рівновагу та конструктивну поведінку в умовах тривалого стресу, конфлікту та високого рівня невизначеності.

2. Психологічна структура та чинники стресостійкості перемовника

Визначено основні психологічні чинники стресостійкості перемовника, серед яких провідне значення мають емоційний інтелект, навички саморегуляції, когнітивна гнучкість, емпатійна стійкість, толерантність до невизначеності, адаптивні копінг-стратегії та здатність до конструктивної комунікації. Обґрунтовано, що інтеграція цих ресурсів формується під впливом взаємодії внутрішніх (індивідуально-психологічні властивості, нейродинамічні особливості, мотиваційно-смислові установки) та зовнішніх чинників (організаційні умови, рівень соціальної підтримки, соціально-психологічний клімат колективу та специфіка кризового середовища).

3. Специфіка кризової переговорної взаємодії

Концептуалізовано особливості кризових переговорів, що характеризуються високим рівнем психоемоційного навантаження, дефіцитом часу, невизначеністю розвитку ситуації та необхідністю швидкого прийняття рішень. За таких умов провідними психологічними механізмами емоційної стабілізації визначено здатність фахівця зберігати внутрішній контроль і раціональність мислення під впливом деструктивних чинників: агресії, маніпуляцій та психологічного тиску з боку опонентів.

4. Організація та методичний інструментаріал емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження реалізовано на базі Територіального центру надання соціальних послуг Салтівського району міста Харкова за участю 75 працівників соціальної сфери, чия діяльність безпосередньо пов'язана з тривалим психоемоційним навантаженням і складною переговорною взаємодією у кризових ситуаціях. Основним діагностичним інструментом виступила розроблена нами авторська «Анкета дослідження психологічного клімату та особистісних ресурсів працівників», яка дозволила комплексно оцінити когнітивно-емоційний, комунікативно-поведінковий та ресурсно-екзистенційний компоненти стресостійкості респондентів.

5. Результати констатувального етапу дослідження та типологізація вибірки

Аналіз результатів первинної діагностики засвідчив наявність суттєвого рівня психологічного напруження серед персоналу. Виявлено високі показники емоційного виснаження, труднощі контролю емоційних реакцій, симптоми професійного вигорання та зниження емпатійної стійкості. За результатами математично-статистичної обробки даних було виокремлено та деталізовано чотири психологічні типи працівників за критерієм стресостійкості:

«емоційно виснажений помічник»;

«захищений професіонал»;

«конфліктно-напружений працівник»;

«відносно емоційно стабільний працівник».

Встановлено, що належність до певного типу безпосередньо детермінує індивідуальний стиль переговорної діяльності та стратегії поведінки в конфлікті.

6. Розробка та обґрунтування програми психологічного розвитку

На основі отриманих емпіричних даних було розроблено та апробовано комплексну програму розвитку стресостійкості перемовника «Психологічна стійкість у роботі: як допомагати іншим, не втрачаючи себе». Теоретико-методологічний каркас програми склали положення когнітивно-поведінкової терапії, концептуальні засади логотерапії В. Франкла, техніки психоемоційної саморегуляції, методи кризового консультування та принципи ненасильницького спілкування. Зміст програми було спрямовано на опанування навичок швидкого відновлення, дихальних практик, технік деескалації конфліктів та алгоритмів взаємопідтримки в колективі.

7. Оцінка ефективності впровадженої тренінгової програми

Результати контрольного етапу дослідження підтвердили високу ефективність реалізованого психологічного впливу та засвідчили стійку позитивну динаміку за всіма досліджуваними параметрами. Порівняльний аналіз показників до та після тренінгу виявив:

зниження рівня емоційного виснаження на 20 %;

зниження рівня конфліктності у взаємодії на 25 %;

зростання рівня сформованості навичок саморегуляції на 35 %;

підвищення показників емпатійної стійкості на 25 %.

Респонденти продемонстрували перехід до конструктивних копінг-стратегій, підвищення рівня емоційного самоконтролю та оптимізацію сприйняття психологічного клімату в організації.

8. Практичне значення та перспективи подальших наукових розробок

Практична цінність магістерської роботи полягає у можливості безпосереднього впровадження розробленої та апробованої програми у систему професійної підготовки й психологічного супроводу працівників соціальної сфери, медіаторів, кризових консультантів, фахівців служб екстреного реагування та інших категорій спеціалістів «помагаючих» професій екстремального профілю.

Перспективними напрямами подальших наукових розробок у цьому проблемному полі є поглиблене вивчення ролі емоційного інтелекту під час кризових переговорів різного рівня складності, аналіз впливу вторинного травматичного досвіду на особливості професійної комунікації, а також диференціація тренінгових програм з урахуванням стажу та специфіки професійної діяльності фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми міжнародних відносин і регіональних досліджень : матеріали V Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Луцьк, 11 листоп. 2025 р.) / уклад. С. Кулик, О. Борисюк. Луцьк : Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2025. 309 с.URL: https://wiki.vnu.edu.ua/wiki/Файл:КОНФЕРЕНЦІЯ_11_листопада_2025_р..pdf(дата звернення: 15.05.2026).

2. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика : дис. … д-ра психол. наук : 19.00.02 / Аршава Ірина Федорівна ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2007. 440 с.

3. Атаманчук Н. М. Кризова психологія : конспект лекцій : навч. посіб. для студ. спец. 053 «Психологія» / укл. Н. М. Атаманчук. Полтава : ПНПУ ім. В. Г. Короленка, 2023. 142 с. URL: http://library.megu.edu.ua:8180/jspui/bitstream/123456789/6299/1/2023-Кризова психологія.pdf(дата звернення: 15.05.2026).

4. Балакірєва К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Київ : ПРООН, 2021. URL: https://www.slideshare.net/slideshow/ss-48391940/48391940 (дата звернення: 15.05.2026).

5. Бардин Н. М., Жидецький Ю. Ц., Кіржецький Ю. І. та ін. Стресостійкість : навч. посіб. / за ред. Я. М. Когута. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2021. 204 с.

6. Гриньова Н. В. Чинники та складові стресостійкості особистості // *Удосконалення професійної майстерності майбутніх психологів : матеріали V Всеукр. психол. читань (м. Луцьк, 22 квіт. 2022 р.)*. Луцьк, 2022. С. 27–29.URL: https://dspace.udpu.edu.ua/handle/123456789/15292

7. Грицук О. В. Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології // *Актуальні проблеми психології*. 2012. Т. 1, Вип. 35. С. 30–33. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsuh_2012_1_35_8 (дата звернення: 15.05.2026).

8. Гульбс О. Вплив компонентів професійної свідомості викладачів вищої школи на розвиток їх стресостійкості в умовах війни в Україні / О. Гульбс, В. Лантух, С. Діхтяренко // Перспективи та інновації науки (Серія «Психологія»). 2025. № 4(50). С. 1294–1307. DOI: https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-4(50)-1294-1307

9. Ґоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С.-Л. Гумецька. Харків : Віват, 2020. 512 с.

10. Зошій І. В. Психологічна стійкість особистості в екстремальних умовах життєдіяльності // *Наукові записки Львівського державного університету безпеки життєдіяльності. Педагогіка і психологія*. 2024. № 2(4). С. 104–108. DOI: https://doi.org/10.32782/3041-1297/2024-2-17

11. Когут О. О. Матриця розвитку стресостійкості особистості // *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія»*. 2021. № 12. С. 108–113. DOI: https://doi.org/10.25264/2415-7384-2021-12-108-113

12. Кокун О. М. Практикум з формування стресостійкості військовослужбовців до раптових змін бойової обстановки : метод. посіб. / О. М. Кокун, Н. С. Лозінська, І. О. Пішко ; за ред. В. М. Мороза. Київ : НДЦ ГП ЗС України, 2020. 55 с. URL: https://sprotyvg7.com.ua/wp-content/uploads/2022/12/Практикум-формування-стресостійкості.pdf(дата звернення: 15.05.2026).

13. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Кулаженко А. І. та ін. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів / за ред. М. С. Корольчука. Київ : КНТЕУ, 2014. 275 с.

14. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах : навч. посіб. Київ : Ніка-Центр, 2009. 576 с.

15. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01. Київ, 2009. 40 с.

16. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій / пер. з англ. О. Титаренко. Харків : Фабула, 2023. 200 с.

17. Кравцова О. К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи // *Вісник післядипломної освіти. Серія : Соціальні та поведінкові науки*. 2019. Вип. 7. С. 98–117. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vispdoso_2019_7_10 (дата звернення: 15.05.2026).

18. Кудінова М. С. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі // *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2016. № 6(2). С. 48–54. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2016_6(2)__10 (дата звернення: 15.05.2026).

19. Лефтеров В. О. Екстремальна та кризова психологія : конспект лекцій. Одеса : МГУ, 2024. 67 с.

20. Литвинова Г. О., Журавель Н. Т. Тренінг: Стресостійкість – шлях до успіху (тренінг для тренерів). Київ : НАВС, 2019. 54 с.

21. Лутенко В. Логотерапія В. Франкла. Теоретичне обґрунтування та приклади психотехнік : метод. розробка / В. Лутенко // Освітній портал «На Урок». 2025. URL: https://naurok.com.ua/logoterapiya-v-frankla-468222.html (дата звернення: 15.05.2026).

22. Маклаков А. Г. Особистісний адаптаційний потенціал: його мобілізація та прогнозування в екстремальних умовах. *Психологічний журнал*. 2001. № 1. С. 57–63.

23. Овчаренко О. Ю. Психологія стресу та стресових розладів : навч. посіб. Київ : Університет «Україна», 2023. 266 с. DOI: https://doi.org/10.36994/978-966-388-665-7-2023-266

24. Орищин Л. С. Стрес професійної сфери та захисні стратегії сучасної молоді // *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2013. Вип. 1. С. 233–243. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2013_1_27 (дата звернення: 15.05.2026).

25. Полторак А. С. Психологічні аспекти медіації в університетському середовищі. *Медіація & Університети : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Миколаїв, 2024 р.)*. Миколаїв, 2024. С. 452–455.

26. Пономаренко Я. С. Емоційний інтелект як інтегральна ознака особистості поліцейського в ситуаціях проблемного спілкування. *Харківський національний університет внутрішніх справ: 25 років досвіду та погляд у майбутнє : зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 22 листоп. 2019 р.)*. Харків, 2019. С. 372–375.

27. Психічне здоров'я та резильєнтність особистості : кол. моногр. / за заг. ред. Г. А. Пріба, Л. Є. Бегези. Київ : ФОП Гуляєв О. В., 2025. 392 с.DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.14765840

28. Самара О. Є. Психологічні особливості стратегій стресдолаючої поведінки у співробітників МНС : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.01. Одеса, 2010. 18 с.

29. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Прогресс, 1979. 124 с.

30. Семиступенева модель кризових комунікацій – слово, довіра, безпека : навч. посіб. / кол. авт. Дніпро : ДДУВС, 2025. 112 с.

31. Слободяник Н. В. Стресостійкість як психологічний ресурс особистості в ситуації змін // *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2024. Т. 35(74), № 4. С. 44–50.

32. Смольська Л. М. Стресостійкість та життєстійкість: креативна модель формування в сучасних умовах // *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2021. № 4. С. 113–117. DOI: https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2021.4.22

33. Стороні М. Стресостійкість. Прості поради, як жити в сучасному світі / пер. з англ. О. Замойська. Київ : Книголав, 2022. 272 с.

34. Тептюк Ю. О. Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2021. 23 с. URL: https://npu.edu.ua/images/file/vidil_aspirant/avtoref/Д_26.053.10/Teptjuk.pdf (дата звернення: 15.05.2026).

35. Чиханцова О. Життєстійкість та її зв'язок із цінностями особистості // *Проблеми сучасної психології*. 2018. Вип. 42. С. 211–231. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl_2018_42_13 (дата звернення: 15.05.2026).

36. Шаран Ю. В. Психофізіологічні детермінанти стресостійкості особистості // *Актуальні проблеми психології. Т. V: Психофізіологія*. 2007. Вип. 7. С. 143–148.

37. Шевченко Р. М. Стресостійкість як чинник професійної діяльності жінок-управлінців: структурно-компонентний аналіз // *Актуальні проблеми психології. Т. IX*. 2020. Вип. 10. С. 280–287.

38. Шишин А., Пономаренко Т. Психологічні особливості стресостійкості особистості в умовах невизначеності // *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2023. Вип. 16. С. 64–71. DOI: https://doi.org/10.30970/PS.2023.16.9

39. Шкода Т. Н. Структура стресостійкості: дослідницький контекст. *Матеріали міжнар. наук. конф. (м. Влоцлавек, Республіка Польща, 4–5 верес. 2024 р.)*. Влоцлавек, 2024. С. 88–91.

40. Шпак М. М. Стресостійкість особистості в дискурсі сучасних психологічних досліджень // Габітус. Одеса : Гельветика, 2022. Вип. 39. С. 199–203. DOI:https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.39.36

41. Ярош Н. С. Саногенне мислення як чинник стрес-долаючої поведінки особистості : дис. … канд. психол. наук : 19.00.01. Харків, 2018. 235 с.

42. Can stress improve performance in negotiations? // *IÉSEG Insights*. 2021. URL: https://insights.ieseg.fr/en/resource-center/can-stress-improve-performance-in-negotiations/ (дата звернення: 15.05.2026).

43. How do you use Behavioral Change Stairway Model? Proven crisis negotiation scheme in business / Heuresis. 2025. 9 Feb. URL: https://www.heuresis.pl/en/blog/how-do-you-use-behavioral-change-stairway-model-proven-crisis-negotiation-scheme-business/ (дата звернення: 15.05.2026).

44. Lazarus R. S. Stress, Appraisal and Coping / R. S. Lazarus, S. Folkman. New York : Springer, 1984. 456 p.

45. Managing Stress in Negotiations / Schranner Negotiation Institute. 2024. 14 Aug. URL: https://www.schranner.com/insights/managing-stress-in-negotiations (дата звернення: 15.05.2026).

46. Pérez-Yus M. C. et al. Variables Associated With Negotiation Effectiveness: The Role of Mindfulness // *Frontiers in Psychology*. 2020. Vol. 11. Art. 1214. DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01214

Додатки

Додаток А

АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ТА ОСОБИСТІСНИХ РЕСУРСІВ ПРАЦІВНИКІВ

Вступне слово до учасників анкетування
«Шановні доброго дня! Ми знаємо, наскільки важкою та емоційно виснажливою є ваша щоденна праця, особливо зараз. Щоб ми могли підтримати вас і зробити нашу спільну роботу трохи легшою, просимо приділити всього 3-4 хвилини цій анкеті. Вона повністю анонімна. Нам важливо розуміти ваш справжній стан, щоб наступний тренінг був не просто теорією, а реальною допомогою саме для вас. Дякуємо за вашу працю!»

Просимо Вас взяти участь у короткому опитуванні. Ваші відповіді допоможуть нам розробити актуальну програму психологічної підтримки та тренінгів. Опитування конфіденційне.

1.Як часто Ви відчуваєте роздратування під час спілкування з колегами або отримувачами соціальних послуг протягом робочого дня?

А) Майже ніколи
Б) Рідко
В) Часто
Г) Постійно

2.Якщо виникає суперечка, чи важко Вам стримати емоції та перейти до спокійного обговорення?

А) Легко зберігаю спокій
Б) Іноді важко, але тримаю себе в руках
В) Зазвичай мені важко стриматись

3. Наскільки Вам легко зрозуміти емоційний стан людини (ВПО, літньої особи), яка звертається до Вас у кризовому стані?

А) Дуже легко, я відчуваю їхній біль
Б) Розумію, але намагаюся тримати дистанцію
В) Важко, я сприймаю це суто як роботу

4.Чи трапляються ситуації, коли Ви відчуваєте, що «закипаєте» через дрібниці, які раніше Вас не турбували?

А) Ні
Б) Іноді
В) Так, це стає нормою

5. Який стиль поведінки в конфлікті Вам ближче: поступитися, щоб не сперечатися, чи доводити свою правоту до кінця?

Продовження додатку А

А) Краще поступитися
Б) Намагаюся знайти компроміс
В) Завжди відстоюю свою позицію

6. Чи відчуваєте Ви втому або спустошення вже на початку робочого дня?

А) Ніколи
Б) Час від часу
В) Майже щодня

7. Чи вважаєте Ви, що Ваша здатність співчувати людям зменшилася за останній час (через війну, навантаження тощо)?

А) Ні, залишилася такою самою
Б) Так, я став(ла) більш «черствим(ою)»
В) Важко відповісти

8. Оцініть загальну атмосферу в колективі: наскільки вона допомагає Вам працювати?

А) Атмосфера дружня та підтримуюча
Б) Нейтральна
В) Напружена, бувають приховані конфлікти

9. Опишіть коротко: яка робоча ситуація за останній тиждень викликала у Вас найбільший стрес?*(Відкрите питання, коротка відповідь)*

_____

10. Яких знань або навичок Вам не вистачає, щоб почуватися спокійніше під час спілкування з «важкими» клієнтами?*(Відкрите питання, коротка відповідь)*

_____

Дякуємо за щирість!

Додаток Б

Тренінг: «Психологічна стійкість у роботі: як допомагати іншим, не втрачаючи себе»

Мета: Надати швидкі інструменти для зняття стресу, зниження конфліктності та відновлення емоційного ресурсу.

Час проведення: 1,5 години.

Блок 1. Вступ (10 хв)

Мета: Зняти напругу та показати цінність персоналу.

Активність: Коротка подяка за їхню працю.

Вправа «Коло сили»: Кожен працівник має назвати одну рису свого колеги, яка допомагає всьому колективу працювати (наприклад: «Олена завжди зберігає спокій»).

Результат: Формування підтримуючої атмосфери (важливо для типу 3).

Блок 2. Емоційний щит: профілактика вигорання (25 хв)

Мета: Допомогти «Емоційно виснаженим помічникам» (Тип 1).

Теорія (5 хв): Поняття «втоми від співчуття». Чому важливо ставити «психологічну стійку» між собою та клієнтом.

Практика: Техніка «Заземлення 5-4-3-2-1»: Швидкий спосіб зупинити паніку або роздратування, переключивши увагу на органи чуття.

Вправа «Букет ресурсу» (адаптована): Швидке малювання або обговорення трьох речей, які приносять радість вдома (це перемикає мозок з робочих проблем на особисті ресурси).

Блок 3. Майстерність безконфліктного спілкування (30 хв)

Мета: Зниження агресії та робота з «важкими» клієнтами. Актуально для Типу 2 та 3.

Практика: Техніка «Я-повідомлення»: Як сказати отримувачу ваших послуг або колезі про своє незадоволення, не провокуючи конфлікт.

Замість: «Ви постійно кричите!»

Кажемо: «Мені важко вас зрозуміти, коли ви підвищуєте голос. Давайте говорити спокійніше, щоб я могла вам допомогти».

Рольова гра «Гарячий стілець»: Розбір реальної ситуації з анкети (питання №9). Спільний пошук фрази-відповіді, яка «гасить» вогонь конфлікту.

Блок 4. Відновлення та саморегуляція (15 хв)

Мета: Навчити фізичним методам скидання стресу.

Практика: «М’язова релаксація за Джекобсоном» (експрес-варіант): Сильне напруження м'язів на 5 секунд і різке розслаблення. Це фізично виводить адреналін з організму.

Порада «Сміх як мистецтво»: Короткий приклад того, як доречний жарт може розрядити обстановку.

Блок 5. Завершення та «Пакет допомоги» (10 хв)

Продовження додатку Б

Підсумок: Кожен учасник отримує невеличку пам'ятку-шпаргалку (розміром з візитку) з фразами-помічниками для конфліктів та вправами для дихання.
Зворотний зв'язок: Одне слово від кожного - з яким відчуттям вони йдуть з тренінгу.
Чому цей тренінг спрацює для соціальних робітників?
Прагматичність: Ми не вчимо їх «любити весь світ», ми даємо інструменти, щоб у них менше боліла голова після роботи.
Відсутність критики: Ми не кажемо, що вони «черстві» чи «агресивні», ми кажемо, що вони – втомлені професіонали, яким потрібен захист.
Динаміка: Зміна видів діяльності (поговорили – подихали – розіграли сценку) не дає їм нудьгувати.

КАРТКА ПСИХОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКА (пам'ятка-шпаргалка)

(Лицьова сторона)

🚀**Швидка самодопомога при стресі:**
Дихання «4-4-8»: Вдих на 4 рахунки, затримка на 4, видих на 8. Повторити 3 рази.
Заземлення: Знайдіть очима 5 синіх предметів ➔ 4 звуки навколо ➔ 3 відчуття в тілі (стопи на підлозі).
Скидання: Сильно стисніть кулаки на 5 секунд і різко «скиньте» напругу з пальців.

(Зворотна сторона)

💬**Фрази-помічники для важких розмов**:
Якщо клієнт кричить: «Я бачу, що ви дуже засмучені. Давайте говорити спокійніше, щоб я могла швидше вам допомогти».
Замість звинувачень: «Мені важко продовжувати розмову в такому тоні», а не «Ви ведете себе неналежно».
Ваше право на паузу: «Мені потрібно 2 хвилини, щоб уточнити інформацію». (Використовуйте цей час, щоб подихати).
Пам’ятайте: Ваша спокійна реакція – це ваша професійна перемога!

Додаток В

АНКЕТА ПСИХОЛОГІЧНОГО МОНІТОРИНГУ (КОНТРОЛЬНА)

Дякуємо за вашу активність. Це фінальне коротке опитування, яке допоможе нам побачити результативність нашої спільної роботи. Анонімність гарантована.

1. Чи вдається Вам залишатися емоційно спокійним(ою), якщо співрозмовник починає розмову на підвищених тонах?

Так

Ні

2. Чи відчуваєте Ви, що після робочого дня у Вас залишаються сили на особисті справи та спілкування з родиною?

Так

Ні

3. Чи погоджуєтесь Ви з думкою, що більшість конфліктів з відвідувачами можна вирішити без взаємних образ?

Так

Ні

4. Чи виникає у Вас бажання просто «зачинитися в кабінеті», щоб нікого не бачити, частіше ніж раз на тиждень?

Так

Ні

5. Чи стали Ви частіше помічати позитивні моменти у своїй роботі за останній час?

Так

Ні

6. Чи відчуваєте Ви підтримку з боку колективу, коли стикаєтесь із важким робочим кейсом?

Так

Ні

7. Чи використовуєте Ви якісь методи «швидкого заспокоєння» (дихання, пауза тощо) безпосередньо під час стресової ситуації?

Так

Ні

8. Опишіть коротко: яка порада або техніка з останнього тренінгу виявилася для Вас найбільш корисною?*(Відкрите питання)*

_____

9. Що, на Вашу думку, найбільше заважає Вам зберігати рівновагу в роботі зараз?*(Відкрите питання)*

_____