

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Центр післядипломної освіти, заочного та дистанційного навчання

Кафедра практичної психології

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТРЕСОГЕННОСТІ
МЕНЕДЖЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

кваліфікаційна робота

здобувача вищої освіти

освітнього ступеня «бакалавр»

Богдана КОРИНЧУКА

4 курсу заочної форми навчання

спеціальність 053 «Психологія»

ОПП «Психологія»

Науковий керівник

кандидат психологічних наук, доцент

Олександр КУЦІЙ

Рецензент:

доктор психологічних наук, доцент

Галина КАТОЛИК

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

«10» квітня 2022 р., протокол № 10

Завідувач кафедри практичної психології

кандидат психологічних наук

_____ **Галина ОДИНЦОВА**

Львів

2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ДЖЕРЕЛ ЩОДО СТРЕСУ ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТЕЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА.....	6
1.1. Поняття стресу у науково-психологічних джерелах.....	6
1.2. Характеристика професійної діяльності менеджера в цілому та особливостей стресогенності.....	17
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТ З ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОГЕННОСТІ В ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА В ОРГАНІЗАЦІЇ.....	30
2.1. Методологія емпіричного дослідження щодо психологічних особливостей стресогенності у професійній діяльності менеджерів .	31
2.2. Результати та їх попередній аналіз за емпіричним етапом дослідження	41
2.3. Обчислення емпіричних даних методом кореляційного аналізу та інтерпретація його результатів.....	52
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

Актуальність. За останній час все більше й більше говорять про «синдром менеджера» як щодо специфічної форми прояву стресу в різного виду бізнесу та особливо в управлінців. «Професійний» стрес в менеджера за фізіологічними проявами фактично нічим не відрізняється від «життєвого». Проте, менеджер від пересічної особи відрізняється тим, що має бути налаштованим на достатньо конкретні цілі з визначенням термінів їх виконання. Він має досягати мети, не особливо розраховувати на відпочинок, зазначай не має змоги розраховувати на отримання «погладжувань» щодо емоційного рівня, й при цьому на інтелектуальному можливим є поступовий розвиток тунельного мислення з падінням швидкості вирішення багатьох задач. Так, й через зазначене менеджер може потрапляти в середовище підвищеного психологічного та фізіологічного напруження. Внаслідок цього й відбувається досить типовий симптомокомплекс, який дістав назву «синдром менеджера». Це полягає в тому, що менеджер, що опинився в стресі починає неадекватно спілкуватися зі своїм професійним оточенням та найближчими колегами, а управлінська команда має тенденцію до руйнування. Більш часто трапляються прорахунки в тактичних рішеннях, виникають конфлікти між працівниками та менеджерами, можливі випадки невиконання обов'язків, провалів з того, щоб підставити плече іншому. «Синдром менеджера» може спричиняти й особливі велику матеріальну шкоду.

Поверхневий огляд наукових джерел засвідчив те, що до найбільш головних факторів стресу управлінці на різних рівнях називають такі:

- складнощі і потенційна конфліктність законодавства та нормативних інструкцій щодо шляхів, способів та методів виконання професійних завдань;

- низький рівень мотивації підлеглих працівників і необхідність постійного контролю як за окремими їх діями, так й в цілому за професійною діяльністю;

- складнощі щодо взаєморозуміння з діловими партнерами і деструктивні конфлікти з ними;

- постійний брак за часом, а також надмірність і не завжди достатньо обгрунтованість контролю з боку вищого начальства;

- враження невідповідності між витраченими зусиллями і реально досягнутими результатами в діяльності;

- втрату сенсу як власної менеджерської, так й в складі структурного підрозділу діяльності, що викликає переживання від нереалізованих надій.

В результаті постійних або хоча б частих особистісних й професійних проблем у менеджерів різного рівня може сформуватися симптомокомплекс за такими невротичними та психосоматичними хронічними захворюваннями: підвищений рівень дратівливості, безсоння, різні вияви вегето-судинної дистонії, порушення аж до розладів у функціонуванні шлунково-кишкового тракту, головні болі, м'язові болі з різною етіологією. Наслідком таких порушень в здоров'ї можуть бути інфаркти, інсульты, а також й значне скорочення тривалості життя керівників й самого високого рівня й за наявності майже необмежених можливостей з отримання досить високого за якістю лікування.

Все це вказує на потребу в дослідженні та значній актуальності вирішення проблеми, яка пов'язана з професійним стресом менеджера.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в тому, що виявити психологічні особливості стресогенності професійної менеджерської діяльності.

Об'єкт кваліфікаційної роботи – стрес як властивість професійної діяльності менеджерів.

Предмет кваліфікаційної роботи – фактори, які складають психологічну складову стресу в менеджерів в їх професійній діяльності.

Відповідно до мети визначено такі **завдання кваліфікаційної роботи**:

1. Проаналізувати наукові джерела щодо стресу та його особливостей щодо його виникнення та розвитку в менеджера в процесі його професійної діяльності;
2. Обґрунтувати методологію емпіричного дослідження стресогенності щодо професійної діяльності менеджера в організації;
3. Експериментально дослідити психологічні особливості щодо стресогенності в професійній діяльності менеджерів.

Гіпотеза дослідження – менеджерська діяльність має специфічну за психологією схильність до стресу, який формується через специфічні фактори діяльності в організації.

Методи дослідження перевірку гіпотези виконано за допомогою комплексу методів, а саме: узагальнення та аналіз літературних джерел; психодіагностичні: експрес-діагностика стресогенних чинників у діяльності керівника; «Поведінковий тип А та Ваше серце»; «Стратегії та моделі долаючої поведінки» (SACS); «Самооцінка стійкості до стресу»; методика Г. Айзенка на визначення екстраверсії-інтраверсії та нейротизму особистості та дві розроблених анкети з визначення особливостей професійного стресу у керівників; методи математичної статистики: середнє значення, дисперсія та кореляційний аналіз.

Теоретико-методологічною основою магістерської роботи стали праці таких науковців як Г.Сельє; Н.Різві; Р.Лазарус; Н.Наєнко; Л.Китаєв-Смик; Ю.Александровський; Ч.Д.Спілберг та О. Тімченко.

Практичне значення результатів полягає в тому, що є можливим зміна в системі діяльності професійних колективів та й організацій в цілому, за певними аспектами, які є найбільш стресогенними в діяльності саме менеджерів. Це може суттєво посилити ефективність роботи з попередження втрат з працездатності та збереження професійного довголіття серед менеджерів особливо низового та середнього рівня.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ДЖЕРЕЛ ЩОДО СТРЕСУ ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТЕЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА.

1.1. Поняття стресу у науково-психологічних джерелах.

Аналіз наукових джерел може свідчити про те, що «стрес» як поняття за час з моменту виникнення зазнало суттєвих змін, що, насамперед, пов'язані з розширенням сфери за його застосуванням, фундаментальних вивчень таких аспектів даної проблеми як причини, регуляція, системна детермінація, проявів в багатьох аспектах, а також з подолання. Поняттям «стресу» користуються не завжди достатньо обґрунтовано, оскільки іноді ним підміняються інші відносно близькі за уявленнями серед користувачів терміни, як, наприклад, часто будь-який вияв емоційної напруги намагаються називати стресом. Неоднозначність в розумінні стресу ще призводить до значних відмінностей в погляді на суть психічних явищ, неспівпадіння в трактуваннях феноменів, які вивчаються, суперечностях отримання важливої інформації та емпіричних даних, відсутності строгих та конкретних критеріїв, а також при їх інтерпретації, використання недостатньо адекватних та потенційно придатних методологічних технік, прийомів, тактик дослідження [3; 31; 44].

Терміном «стрес» (від англ. stress – тиск, напруга) позначається зовнішньою силою, що прикладена до фізичного об'єкту і викликає його напругу, тимчасову або постійну зміну структури об'єкту. У фізіології, психології, медицині цей термін використовується для позначення широкого кола за станам людини на рівні індивіда, що виникають внаслідок та у відповідь на різноманітні екстремальні дії [4; 14; 31]. За Г. Сельє, який самим першим почав говорити про це явище, це реакцією живих організмів на несприятливі стимули й має такі загальні характеристики, що не є залежними від типології будови та складності організму:

1) не є залежним від природи фактора стресу;

2) при тривалому впливові стресора проходять три стадії, що є загальним адаптаційним синдромом: від реакції здивування чи підвищення тривоги (через недостатність досвіду та невміння подолати ситуацію); стадія опору (відбулося навчання долати задачу вміло та без лишніх хвилювань); стадія виснаження (перевитрата запасів енергії, що призводить до втоми);

3) при сильній та тривалій захисних реакціях може перейти в хворобу адаптації. Це є ціною того, що організм заплатить за боротьбу з чинниками, які й викликають стрес [48; 49].

Впродовж всього життя Г. Сельє намагався навести порядок за термінологією «стресу», запроваджував нові терміни й уточнював їх суть. Спочатку спробував ввести поняття «стресор» для позначення саме зовнішнього впливу, який й викликає сам стрес. Потім він більш уважно поставився до питання власне стресу й з'ясував, що це явище приносить не тільки шкоду. Зокрема, збільшення стресу може спричиняти зростання продуктивності, але до певної межі, після якої дуже можливим є різке падіння якості праці разом з погіршенням самопочуття та втратами за здоров'ям. Це є критичною величиною стресу, за якої він далі стає руйнівним, але ця величина для кожної людини своя, індивідуальна [3; 10; 16; 49].

Окрім зазначеного, ще й надлишок приємних подій може викликати стресоподібні реакції на фізіологічному рівні. Тому, для позначення чи виокремлення «позитивного стресу» Г. Сельє запропонував термін «еустрес». Для «поганого стресу» даний вчений запропонував застосувати й використовувати для використання англійське слово «дистрес», яке позначає «біль або страждання, що вражає тіло чи душу; стан небезпеки або розпачу, незадоволення потреби». Вже пізніше Г. Сельє вдалося помітити те, що сильні стреси здатні значно прискорювати процеси старіння організму й тому запропонував розглядати стрес в якості міри зношування організму [49, с. 121]. Й саме тому словники і енциклопедії часто наводять визначення, які

сформульовані ним приблизно в такий спосіб: «Стрес є неспецифічною відповіддю організму на будь-яке пред'явлення йому вимог... Має важливість суто інтенсивність в потребах при перебудові або адаптації» [31; 44].

На початку 80-х років ХХ століття теорія щодо стресу почала розглядатися як певна космологічна система, що є здатною бути домінантним та провідним стимулом життєвого ствердження й розвитку особистості. При цьому, аналіз і подальший розгляд стресу орієнтувалися головним чином в сторону визначення екстремальності умов діяльності, а у більш точному розумінні – на визначення чинників, які впливають та приводять до формування стресу. При цьому, практично не мали місце спроби розглянути й певним чином спробувати виміряти внутрішній психічний стан суб'єкта екстремальної діяльності, його динаміки та особливостей [38; 46; 52].

Аналіз сучасної наукової літератури свідчить про те, що терміном «стрес» користуються принаймні в для того, щоб охарактеризувати це явище в таких трьох значеннях:

визначається як будь-який зовнішній стимул або подія, які викликає у людини напругу чи збудження. У цьому значенні більше вживаються такі терміни як «стресор», «стрес-фактор» [1; 10; 31; 34; 35].

може відноситися до суб'єктивного реагування і для цього значення є внутрішнім психічним станом напруги та збудження. Цей стан пояснюється як емоція, оборонна реакція і процеси подолання (coping processes), що відбуваються у внутрішньому психічному середовищі людини. Це здатне сприяти розвитку і вдосконаленню функціональних систем, а ще й викликати психічну напругу [3; 13; 16; 24].

може бути реакцією організму на вимогу, що пред'являється, або на якусь шкідливу дію. Саме у цьому розумінні В. Кеннон і Г. Сельє вважали за доцільне використовувати цей термін. При цьому, функція цих фізичних (фізіологічних) реакцій полягає в тому, щоб підтримати поведінкові дії і психічні процеси з подолання цього стану [38; 39; 45; 49].

До основних, що часто прийнято називати етапними теоріями чи моделями стресу прийнято відносити наступні:

1. Генетико-конституційна теорія, суть якої полягає в тому, що здатність організму опиратися стресу є залежною від захисних стратегій функціонування без залежності від поточних обставин. Дослідження в даному напрямі є спробою встановити зв'язок між генетичним складом (генотипом) і тими фізичними якостями, що здатні знизити індивідуальну здатність чинити опір стресу [17; 29].

2. Модель схильності до стресу ґрунтується на уявленні про ефекти взаємодії спадкових і зовнішніх факторів середовища. Ця теорія про взаємний вплив факторів, сильних дій в розвитку реакцій напруги, що сприяють виникненню стресу [30; 50].

3. Психодинамічна модель за теорією З. Фрейда, що має такі типи зародження і прояву тривоги, неспокою:

а) сигналізуючий варіант як реакція передбачення реальної зовнішньої небезпеки;

б) травматична, що розвивається внаслідок впливу несвідомого, внутрішнього джерела.

Найбільш яскравим в якості прикладу причини виникнення такого типу тривоги є заборона сексуальних спонук та інстинктів агресії. Для опису симптомів такого стану є поняття «психопатії повсякденного життя» [2; 5; 27].

4. Модель Х. Вольфа, за якої стрес розглядається як фізіологічна реакція на соціально-психологічні стимули і є залежністю цих реакцій від природи аттитюдів (позицій, стосунків), мотивів поведінки, визначення ситуації і ставлення до неї [7; 22; 32].

5. Міждисциплінарна модель стресу [4; 21]. Стрес є наслідком впливу стимулів, які стимулюють тривогу у більшості особин і призводить до низки фізіологічних, психологічних та поведінкових реакцій, а також патологічних

випадків, які призводять до інших особливостей функціонування і нових можливостей регулювання.

6. Теорії конфліктів, які розглядають в якості причин стресу факторів стійкості соціальних взаємостосунків, розподілу економічних благ та послуг в соціальному середовищі, міжособистісну взаємодію у владних структурах [45; 51]. Соціальні аспекти є основою таких теорій стресу, а саме еволюційну теорію соціального розвитку суспільства, екологічну теорію (роль соціальних явищ в суспільстві), теорію життєвих змін (у сім'ї, на роботі).

7. Модель Д. Механік [55; 57]. Центральним її елементом є поняття й механізми адаптації, якими індивід бореться з ситуацією, зі своїми відчуттями, що викликані цією ситуацією та має два вияви: подолання (боротьба з ситуацією) і захист (боротьба з почуттями, які викликані відповідною ситуацією).

8. Стрес як поведінкові реакції на соціально-психологічні стимули. Модель фізіологічного стресу [24; 43], за якою стрес розглядається як стан організму, в основі якого лежать як адаптивні, так й дезадаптивні реакції. В даному випадку стресовими розуміються саме соціальні фактори (економічні, сімейні негаразди та інші події, що порушили чи дестабілізували або загрожували підірвати звичне життя особи. Вони не обов'язково є негативними і не завжди призводять до об'єктивної кризи).

9. Системна модель стресу, за якою відображається розуміння процесів управління (поведінки, адаптації і т. п.) через системну саморегуляцію, що здійснюється через зіставлення поточного стану системи та відносно стабільними нормативами [25; 52].

10. Інтеграційна модель стресу [30; 42; 56]. Центральним місцем в моделі є проблема, яка вимагає від суб'єкта ухвалення рішення. Поняття такої проблеми визначається як дію на людину стимулами або умовами, що вимагають перевищення або обмеження звичного способу життєдіяльності. Виникнення проблем супроводжується напруженням функцій організму й

при цьому, якщо проблема не вирішена напруга може тривалий час зберігатися або й наростати, що й є розвитком стресу.

Таким чином, через відсутність єдино прийнятої теорії стресу відсутнє й загальноприйняте його визначення. Розгляд різних їх варіантів дав змогу Н. Різві відзначити те, що це явище є станом неспокою організму, який він прагне усунути або хоча б зменшити. У такому розумінні стрес як певне поняття небагато відрізняється від неприємного стану (тривожність, аверсивна мотивація, дисонанс). Окрім цього, стрес є психологічною та поведінковою реакцією, що відображають внутрішній неспокій або хоча б його придушення. Такі захисні реакції від стресу спостерігаються в різних функціональних виявах [3; 16].

Р. Лазарус [10; 45] відзначив, що різниця в уявленнях про стрес, його теорія і модель багато в чому суперечать одне одному. У цій галузі не існує досить сталої термінології. Для того, щоб прояснити поняття про стрес Р. Лазарус сформулював такі основні положення:

плутанину і суперечності щодо поняття «стресу» можна усунути, якщо при аналізі психологічного стресу враховувати пов'язані з ним психологічні процеси;

стресову реакцію є можливим зрозуміти з врахуванням захисних процесів, що породжені загрозою, її ролями щодо прагнення суб'єкта справитися з загрозами. Характер реакції на стрес каузально пов'язаний з структурою психології особистості, яка взаємодіє з зовнішнім середовищем через оцінку ситуації і самозахист. Ним відзначено, що лише через пов'язання характеру стресової реакції з психічними внутрішніми процесами, які запускаються в людини з різними психічними структурами, можна сподіватися прояснити явище і мати можливість їх передбачати [10, с. 179].

Р. Лазарус зазначив, що часто люди не помічають небезпеку прямо в них на очах або ж, навпаки, надають зовеликого значення дрібницям і побічним обставинам. Якщо ситуація суб'єктивно оцінюється як фізично або морально потенційно небезпечною або як перешкоду в досягненні мети –

тоді виникають первинні ознаки стресу. За іншими обставинами стрес зовсім не розвивається, в тому числі й тоді, коли наявна проблема здатна серйозно зашкодити індивіду [46; 50].

В. Мільман ввів до теорії щодо стресу категорії зовнішньої та внутрішньої причин стресу, а ще виділив стресори за зовнішньою та внутрішньою невизначеністю, стресори зовнішньої та внутрішньої значущості [4; 14].

Р. Сміт розробив когнітивно-афективну модель стресу. В її основі показники ефективного виходу зі стресу: попередня оцінка ступеню загрози, логічне пояснення здатності до підвищення самоконтролю та адаптації до стресу, вміння та навички, що спрямовані на формування та підвищення реакції адаптації у стресі. Логічна комбінація є ціле компонентів у боротьбі зі стресом з часом веде до інтегрованої адаптації до стресу [3; 16; 38].

Сучасні дослідження висунули низку положень з цілісного підходу до вивчення змісту психологічного стресу [10]. Так, за «теорією особистісних конструктів» Дж. Келлі висунув думку про те, що особистість стає психічно більш сприятливою у залежності від того як очікує розвиток подій. Ці очікування обмежують сприйняття до більш вузького варіанту. Передбачення про можливі варіанти та різне їх бачення існує тільки в межах, що задані очікуваннями [50; 52].

Іншим підходом, що визнав існування особистісної когнітивної «схеми», яка визначає певні психічні стани є теорія Ж. Піаже, яка має головною ідеєю свідомістю особистості схем сенсорного входу залежно від характеру ситуації та впливу на її оцінку [27; 35].

А. Бандура у соціально-когнітивній теорії зацентрувався на застосуванні самоефективності, пов'язуючи його з наявними свідомими переконаннями особистості, можливостями чи неможливостями змінювати ситуації на краще, оскільки особистість здійснює оцінку власної ефективності, визначає зусилля, які має докласти для подолання перешкод, наполегливості на вирішення певних задач. Визначається, що великий вплив

на поведінку, мотивацію до певних форм поведінки та виникнення емоцій надає самооцінка за ефективністю особистості [10; 50; 52].

Слід відзначити ще й інтегрований підхід щодо розуміння стресу в якості продуктів когнітивних процесів особистості, виникнення та перебігу якого є залежним від думок та оцінок ситуації, розуміння власних можливостей та ресурсів, навченості способам управління та стратегій поведінки, їх адекватний вибір [9; 10].

К. Погодаєв визначив стрес як стан напруженості або перенапруги метаболічною адаптацією головного мозку, яка призведе до захисту або пошкодження організму на різних рівнях його організації через залучення єдиних нейрогуморальних і внутріклітинних механізмів регуляції [3; 14].

Л.Китаєв-Смик визначив стрес як сильним негативним впливом щодо організму; сильною негативною для організму фізіологічною чи психологічною реакцією на дію стресора; сильними, як негативними, так й позитивними для організму, реакціями різного роду; неспецифічними рисами (елементами) фізіологічними та психологічними реакціями організму при сильних, екстремальних для нього впливах, що викликають інтенсивні прояви за адаптаційною активністю; неспецифічні риси в реакціях організму, що виникають в організмі [34; 38; 52].

Значна увага стресу приділена науковцями, які вивчають психологічні особливості професійної діяльності в особливих умовах. Так, стресом в працівників органів внутрішніх справ займався О. Тимченко. Він наголосив, що стрес це багатомірний феномен, який детермінується інтраорганізаційними факторами за трьома рівнями (індивідуальний, груповий та організаційний), а також екстраорганізаційними стрес-факторами, які є залежними від характеристик особистості. Головним джерелом професійного стресу є фактори соціального середовища, які сукупно за цілями діяльності визначають мотиваційні установки, емоційні фони в професійній діяльності, а найбільш потужним стартовим фактором професійного стресу та професійної деформації є неоднозначне визначення

мети діяльності [54]. О. Тімченко визначив, що стресогенність професійної діяльності є причиною аутоагресії за матеріально-побутовими, соціально-психологічними та медико-психологічними напрямками.

Інші умови за різновидами діяльності щодо професійного стресу розглянуто у працях В. Андрущенка, І. Зязюна, В. Кременя, С. Максименка, Н. Ничкало, Л. І. Казміренко, Г. Юхновця, Д. Александрова. Внаслідок їх досліджень було розроблено класифікацію різновидів стресів, що в узагальненому варіанті може бути представлено в наступному вигляді:

1. Хронічний стрес, який припускає наявність постійного чи хоча б тривалого за часом значного за фізичним й моральним навантаженням на людину, внаслідок чого нервово-психологічний чи фізіологічний стан індивіда стає надзвичайно напруженим.

2. Гострий стрес як стан індивіда після події чи явища, внаслідок чого він втрачає психологічну рівновагу (конфлікт з оточенням, непорозуміння в комунікаціях з близьким оточенням).

3. Фізіологічний стрес, що виникає внаслідок фізичного перевантаження організму або через вплив на шкідливих, некорисних факторів середовища.

4. Психологічний стрес як порушення в психологічній стійкості особи за цілої низки обставин. Крім цього, такий стрес може сформуватися внаслідок психологічного перевантаження особистості.

5. Інформаційний стрес як наслідок інформаційного перевантаження чи при наявності інформаційного вакууму [3; 9; 16; 30; 39; 45; 52].

З терміном «стрес» тісно переплітаються такі дуже вже знайомі явища як тривога, напруга. За Ч. Спілбергером, стан тривоги виникає тоді, коли індивід починає сприймати певні подразники або ситуації як такі, що потенційно або вже безпосередньо мають небезпеку, загрозу чи шкоду. Стан тривоги може варіюватися за інтенсивністю та змінюватися за часом як функціонування стресу, в якому перебуває індивід. З цією особливістю

узгоджується і те, що стрес розуміється даним теоретиком як сукупність зовнішніх впливів, якими є дія стрес-факторів, що сприймаються індивідом в якості надмірних вимог й це створює загрози для його самоповаги, самооцінки. Зазначене ще здатне викликати відповідну емоційну реакцію або й стан тривоги з різною її інтенсивністю. Схильність до такої емоційної реактивності охарактеризовано даним автором в якості особистої тривожності [4; 17; 46].

Цікавим і достатньо результативним може вважатися підхід, що обґрунтовує взаємозв'язки між групою крові індивіда та його стресостійкістю, а також специфічним способам захисту від стресогенного впливу [33; 50]. Так, особи, що мають I групу є стійкими до стресогенного впливу внаслідок надактивної імунної системи за умов фізичних навантажень великої інтенсивності. II група крові є стійкою до стресогенних факторів, що діють в достатньо впорядкованій структурі по життєзабезпеченню й в разі того, коли дана особа надає перевагу вегетаріанству. Найкращим способом захисту від впливу стресу для осіб цієї групи вважається самозаспокоєння. Для представників III групи крові властивим вважається те, що самою природою вони найкраще захищені від стресів, оскільки в них найбільш могутня імунна система. Найбільш ефективним способом протистояння стресу для даних осіб вважається творча діяльність. При цьому, звільнення від важкого стану від впливу стресу відбувається достатньо швидко і надійно. Цей метод буде більш успішнішим, коли дана група осіб буде поєднуватиме розумову активність із фізичною. Стреси у валсників IV групи крові можуть бути дуже руйнівними. Способом зняття напруги для даної категорії вважається «інтелектуальний, що супроводжується фізичною жвавістю». Цей спосіб є більш результативним в тому разі, коли така особа має можливість вступати в інтенсивну комунікацію з близьким референтним оточенням, у процесі чого вони отримують можливість успішно реалізувати свою домінуючу особливість, якою є здатність краще адаптуватися до будь-якого людського оточення.

Дослідження сфери стану стресу обумовлюється необхідністю подальшого розвитку понять в цьому напрямку, диференціаціям та чіткому формуванню ієрархії за основними поняттями. Про це може свідчити й факт того, що на цей час разом з поняттям «Психологічний стрес» ще розглядається в якості синоніму «емоційного стресу». При цьому, все більш часто використовується розрізнення видів стресу в таких поняттях як «інформаційний», «операційний», «посттравматичний». Саме інформаційний стрес є найбільш частим та характерним у менеджерів. А основними причинами виникнення інформаційного стресу у менеджерів можна розподілити на такі:

1) безпосередні (об'єктивно несприятливі чинники інформаційної взаємодії індивіда і техніки, джерела екстремального робочого навантаження і «пусковий момент»);

2) головні (відображають індивідуальність суб'єкта діяльності, що визначає можливість виникнення стресу в індивіда, механізми за регуляцією і способами подолання);

3) супутні (сприяють появі і проявам як безпосередніх, так й головних причин стресу, що наближають суб'єкта до розвитку у нього стресу [9; 55].

Наостанок зазначимо те, що динаміка стресу має три стадії розвитку:

I - наростання напруги, за якої стрес може як знизити успішність, так й підвищити ефективність діяльності;

II - стрес в якості дистресу, за якого втрачається самоконтроль, руйнується нормальна психічна реакція, може відмічатися наявність спустошеності;

III - зупинка стресу та повернення до звичайних поведінкових реакцій [4; 10; 48; 50].

Є добрим те, коли третя стадія настає достатньо швидко. Все ж на практиці засвідчується те, що перша та друга стадія «не мають проблем» з запуском, виникненням та подальшою ескалацією. При цьому, щодо третьої

стадії – мають місце проблеми, оскільки тут вже відносно рідко вдається індивіду її досягти.

Отже, стрес як певна психічна та психофізіологічна напруга індивіда, що є ініційованим ззовні й пов'язується з потребами повернення до перебування стану спокою. Відповідно до цього, стрес здатен викликати певні зміни щодо функціонування психіки та фізіології організму й природнім «бажанням» індивіду є стабілізація цих процесів.

1.2. Характеристика професійної діяльності менеджера в цілому та особливостей стресогенності.

Менеджеру для того, щоб достатньо успішно виконувати власні професійні функції має вміти вести за собою своїх безпосередніх підлеглих. Виступаючи в ролях начальника, дипломата, новатора і просто особистості, він насамперед представляє себе як керівник. Лідерство на сучасному етапі уявлень про менеджмент є домінуючим поняттям у всіх сферах професійної діяльності менеджера будь-якого рівня. Сьогодні професійним групам необхідними є такі менеджери з прогностичним типом мислення, високими інтелектуальними якостями, професійною підготовкою, стресостійкістю [18; 26].

Впродовж всієї історії розвитку цивілізації точаться суперечки навколо визначення суті і природи менеджменту. При цьому, необхідно враховувати і певні обставини про те, що більшість людей на підсвідомому рівні переконані в тому, що саме вони вміють якнайкраще управляти (навіть без наявності елементарних теоретичних знань чи практичного досвіду).

Менеджмент можна вважати правом певної особи надавати офіційні доручення підлеглому персоналу і вимагати їх достатньо якісного виконання. Таке право випливає з повноважень менеджера, які визначаються його компетенціями у межах певної формальної організації. Діапазон можливостей, повноважень та потенціалів в менеджера суттєво залежить від його статусу.

Керівник повинен здійснювати управління через єдиноначальне прийняття рішення і процесів контролю за процесом виконання рішення та професійної діяльності з врахуванням того, що має нести відповідальність за діяльність організації в цілому. Зміст процесу менеджменту розкривається через такі його часткові функції у певній послідовності: планування > організація > контроль > мотивація > виховання. Перші чотири більше детально розкривають зміст процесу менеджменту в системі «менеджер – виконання завдань організації чи професійної групи». Щодо останньої – це є однією з найбільш важливих сторін менеджменту, а саме формування особистості професіонала у сфері відповідної діяльності [33, с. 155; 47]. Окрім цього, менеджментом є процес обміну інформацією між його учасниками з взаємним впливом й це «роботою з людьми».

Повертаючись до Г. Сел'є треба звернутися до його такої ідеї про те, що існує два типи людей. Першим типом є «скакові коні», що прекрасно відчують себе в стресових ситуаціях й вони здатні бути достатньо щасливими тільки за наявності швидкого, динамічного типу життя. Для «черепах» для щастя більше потрібними є спокій, тиша, сприятлива обстановка й все те, що наводить нудьгу й є нестерпним для людей за першим типом [48; 49]. Хоча, в межах однієї організації є необхідність різних менеджерів: холерики, флегматики, сангвініки чи меланхоліки. Головне полягає в тому, щоб всі вони працювати єдиною командою й доповнювали один одного. Звичайним є те, що менеджер повинен мати добрі комунікативні здібності. Але, окрім комунікативних здібностей в сучасному менеджменті особливого значення набуває ще й творчий підхід до діяльності. Керівник фактично завжди повинен бути особливою особистістю, мати широкі й глибокі спеціальні знання, володіти здатністю їх використовувати на практиці управління організацією чи професійною групою. Здібності до управління зумовлені такими особистісними цінностями і такими чіткими особистісними цілями як здатності до ефективного самоуправління, вміння якісно навчати і сприяти розвитку підлеглих, формувати ефективні

професійні групи, бачити їх перспективи та максимально реалізувати їх потенціал. І звичайно, що ще важливим є стратегічне мислення, а особливо для топ-менеджерів.

За питанням про знання, які є найбільш потрібними майбутньому менеджеру й мають бути отримані в процесі навчання, то окрім вже переліченого важливою є якісна підготовка за спеціальністю. Її доцільно поєднати в такі блоки:

нормативні гуманітарні знання, які найбільше спрямовані на розширення світогляду та закладання основи для подальшого розвитку особистості. Серед них найбільш необхідними та відомими можна вважати такі науки як історія, філософія, психологія, політологія, релігієзнавство;

фундаментальні економічні науки, до яких відносяться мікро - та макроекономіка, економіка організацій, фінанси, бухгалтерський облік, міжнародна економіка;

третій блок можуть складати суто професійно зорієнтовані наукові знання. Вони лежать в площині професійної підготовки, формування способу мислення, що є найбільш сприятливим для управлінської діяльності. Це й менеджмент, й маркетинг, й низка інших спеціальних навчальних дисциплін, як управління персоналом, операційно-процесуальний менеджмент, інноваційні аспекти менеджменту, управління проектами, конфліктологія, менеджмент в сфері інвестицій, стратегія менеджменту, ситуаційний менеджер, методи та технології прийняття управлінського рішення [19; 26; 33; 41; 53].

Таким чином, менеджер може вважатися унікальною професією, вимагає постійного вдосконалення власних знань, розвиток практичних вмінь та навичок з достатньо швидкого реагування на зміни, достатнього інтересу до самоосвіти, високої самодисципліни. Саме високі показники за професіоналізмом, відповідальністю, ініціативністю й заповзятливістю менеджера здатні забезпечувати організації успіхи і прибутки, достатньо

високі результати, а також суттєву ефективність щодо реалізації практичної професійної діяльності.

Сучасне виробництво характеризується тим, що часто виникають ситуації, в яких робітники при зустрічі з якимись складнощами не може достатньо повноцінно реалізовувати накопичену енергію, що викликається адаптацією, фізіологією стресу і ця енергія здатна руйнувати саму цю особистість в умовах кар'єрної конкуренції, комунікації з управлінцями. Тому, професійним стресом може вважатися складна галузь з дослідження стану стресу, як і психологічного стресу, який співвідноситься з негативними та позитивними емоціями, почуттями та формується факторами, які характеризуються загрозами або перешкодами. Так, Г.Нікіфоров зазначає те, що для окремих професій фактор стресу існує в якості обов'язкового елементу супроводу. Професійний стрес ще пов'язується з переживанням психічної напруги за умов високої відповідальності за прийняті рішення. Діяльність за умов професійного стресу характеризуються серйозними випробуваннями за фізичним і психічним здоров'ям спеціаліста, перевіркою рівня його професійної надійності [30; 35; 43].

В напрямку професійного здоров'я спеціаліста вивчали професійний стрес ще й Б.Овчинніков та А.Колчев, які розглядали це явище як наслідок неперервного і тривалого впливу специфічних стресорів. Й це викликає переважно, професійні хвороби. Поглиблюють вплив професійного стресу також ще й короткочасні екстремальні ситуації, які є можливими та виникають в професійній діяльності [30; 50].

Н.Самоукіна визначила професійним стресом напружений стан особи, який виникає внаслідок впливу емоційних негативних та екстремальних факторів при виконанні завдань професійної діяльності з підкресленням його негативного прояву, що є дистресом [46; 47].

А.Леонова вказала на те, що професійний стрес може виникати ще й в результаті невідповідностей вимог професійного середовища і

індивідуального ресурсу, що може створити потенційну загрозу для успішної професійної діяльності, а також щодо здоров'я [34; 35].

Можемо зазначити, що професійний стрес ще розглядається як негативний вплив на процеси в межах професійної діяльності. А от щодо стресу у менеджерів, то зазначені умови, чинники є достатньо ймовірними, оскільки:

- його діяльність характеризується безперервністю й це вимагає постійної напруги, самоконтролю;
- за емоційними переживаннями існує значно більша інтенсивність, ніж у рядових працівників й при цьому останніх ще необхідно достатньо якісно контролювати. Саме це й призводить до збільшення емоційного напруження;
- невідповідність вимог професії менеджера, яких може багато з особистісними якостями й це є передумовою до переживання стресу, а також постійні намагання особи відповідати вимогам є підставою для того, щоб створювати постійну підвищену напругу.

Й саме тому у вивченні професійного стресу наголошується на тому, щоб визначати чинниками, які його викликають, виділенню видів професійного стресу, його компонентів, систематизації його за ознаками, негативними наслідками щодо вигорання, способи управління і подолання перешкод, виокремлення основних підходів до дослідження [4; 14; 30].

Далі бажано було б більше зосередитися на тому, щоб проаналізувати причини стресу у професійній діяльності й виділити з них ті, що є більш характерними саме для менеджера.

Стрес може викликатися чинниками, що пов'язані з діяльністю організації або подіями особистого життя індивіда. При цьому, виділяються наступні основні фактори цього явища:

1. Організаційні фактори. Широко поширеною, зрозумілою причиною стресу в організаціях є перевантаження або, навпаки, замалий рівень навантажень щодо завдання, яке має бути завершеним за конкретний

період часу. Працівник при цьому може отримати непомірну кількість завдань або необґрунтовані завдання щодо виконання якогось завдання з випуску продукції. У цьому разі звичайним є те, що можуть виникнути занепокоєність, фрустраційні тенденції, а ще безнадійність і матеріальні втрати. Проте, недостатнє вантаження здатне викликати достатньо подібні почуття. Працівник, що має роботу відповідно до її можливостей, звичайно що також може викликати фрустрацію, стан стурбованості щодо своєї цінності, соціального положення в соціальній системі професійної організації та відчуває неможливість реалізації певних очікувань. Це здатне суттєво виявлятися у діяльності менеджера [10; 26; 34].

2. Другим можливим фактором є конфліктність за ролями. Це явище зазвичай виникає тоді, коли пред'являються суперечливі до повноважень вимоги. Конфлікт ролей є можливим також й в результаті порушень принципів ієрархічного підпорядкування та єдиноначальності. Так, два управлінця за службовою ієрархією можуть дати одночасно або майже в один й той самий час суперечливі завдання. Конфлікт ролей може з'явитися ще й внаслідок відмінностей між сформованими нормами неформальної групи із вимогами формального змісту від організації. В такій ситуації особа може відчувати напругу і неспокій, оскільки бажає бути прийнятою групою і при цьому дотримуватися вимог з боку офіційного керівництва. При цьому, особливо для менеджерів низової та середньої ланки, цей фактор є потенційно важливим й повсякденним [9; 46; 53].

3. Третім фактором можна вважати наявність невизначеності за ролями, яка може виникнути тоді, коли особа невпевнена у тому, що та якій формі від неї очікується від професійного оточення. На відміну від конфліктування за ролями в цьому випадку вимоги не будуть суперечливими, але вони невизначені та неконкретні. Зазвичай люди бажають мати достатньо чітке уявлення про очікування з боку, а особливо від керівників щодо того, що саме вони мають зробити, який кінцевий результат очікується і як внаслідок їх діяльності будуть оцінювати, а особливо платити

за роботу. Беззаперечним є те, що й цей фактор може бути достатньо впливовим у професійній діяльності менеджера [10; 26; 45].

4. Четвертим фактором є нецікава робота. Щодо вказаного фактору, для менеджерів спектр можливих варіацій ситуації з виникнення стресового стану є достатньо широким. Найбільш можливим варіантом є той, за якого доброго фахівця призначають на посаду менеджера, яка є для нього нецікавою, однак престижною, незрозумілою, але й такою, що створює певні перспективи. Тому, за таких обставин може зародитися конфлікт мотивів в межах однієї особистості, який «заставляє» її займатися такими справами, що обтяжують та створюють багато інших зайвих проблем [45; 50].

5. Стрес може виникати внаслідок наявності поганих фізичних умов, таких як відхилення від нормальної температури в робочому приміщенні, погане освітлення чи надмірний шокуючий шум. Є багато досліджень, які засвідчили те, що невірні співвідношення між повноваженнями та відповідальністю, поганий обмін інформацією в організації та неадекватно обґрунтовано вимоги також можуть викликати потужний стрес [30; 48; 50].

6. Особистісні чинники. Професійна діяльність є найбільшою, основною сферою життя більшості людей. Однак, кожен бере ще участь у багатьох інших сферах, які не є пов'язаними з функціонуванням організації. Ці приватні сфери життя також можуть бути в потенціалі причиною стресу. Так, Т. Холмс і Р. Рое встановили, що серед людей, які переживають найбільш розповсюджені життєві проблеми десь близько до 80% є більш схильними до ризику переживати надмірні за показниками фізіологічні та психологічні ознаки стресу. Слід тут ще й зазначити, що й позитивні життєві події, як, наприклад, підвищення за кар'єрою або й навіть суттєве збільшення доходу, також можуть спровокувати такий самий за інтенсивністю стрес, як і негативні, або й навіть більший за інтенсивністю [4; 8; 16; 30].

На підтвердження зазначеному доцільно звернутися до позиції Г. Нікіфорова, який вказав на те, що професійна діяльність може бути в значній мірі ускладненою через вплив стресорів за різними природи, з яких виділяє:

- організація та сам зміст професійної діяльності. Сюди відносить таке як організація робочого місця; перевантаження за роботою; фізичні фактори (температура, шум, багато комунікації та людність); складність професійної діяльності; незадоволеність процесами професійної комунікації; стурбування наслідками можливих професійних помилок; підвищена відповідальність за результати виконання завдань;

- професійна кар'єра, що виражається через проблеми щодо статусу; зміни професійних обов'язків; переходом на іншу роботу чи посаду; незадоволеність перспективами;

- оплата праці, а саме відсутність ясності та достатньої прозорості в оплаті праці; нерівний підхід до оплати праці та кулуарні процеси щодо нарахування зарплат;

- взаємовідносини на робочому місці, які можуть виявлятися у формі неприємностей від керівництва; конфліктів з колегами; несприятливого клімату в професійній групі;

- позаорганізаційні джерела стресу, якими вказаний автор вважає проблеми щодо сім'ї, здоров'я, фінансів, особистих та організаційних цінностей [43].

М. Борневассер спробував виділити через узагальнення джерела стресу за умов неспівпадання між вимогами і можливостями. Внаслідок цього йому вдалося виділити такі: фізичні; соціальні; особистісні; особливості завдань; структурні (персональні чи групові професійні дії); ролі (ініціатива або безапеляційне підкорення) [20; 35; 46].

Н. Самоукіна розглянула професійний стрес як напружений стан робітника, який виникає внаслідок впливу емоційно-негативних та екстремальних факторів, що є пов'язаними з виконанням професійної діяльності та розрізнила наступні різновиди професійного стресу:

інформаційний (інформаційні перевантаження, через що особа не справляється з завданням чи не встигає виробляти ефективне рішення);

емоційний (діяльність спричиняє часті переживання провини, гніву, образи);

комунікативний (пов'язується з проблемами професійного спілкування та проявляється в підвищенні дратівливості, в незнанні прийомів захисту від маніпуляцій) [46; 47].

Далі про «менеджерський тип стресу», що зумовлюється багатьма факторами, які містяться в самому змісті діяльності менеджера і його взаємостосунками з оточенням в умовах ринку, динамічних змін навколишнього середовища й кон'юнктури ринку, посилення конкурентної боротьби [19; 33; 45].

До всього вище зазначеного, виділяють ще й інші фактори, що здатні вплинути на виникнення стресу у професійній діяльності менеджера:

1. Організаційні, прикладами яких є наступні:

- недостатнє навантаження працівника, при якому він не має можливості продемонструвати кваліфікаційний рівень в повній мірі;

- недостатньо гарне розуміння працівником (начальником) своєї ролі, місця та функції у загальному професійному процесі, колективі. Така ситуація викликається відсутністю чітко встановлених прав і обов'язків, недостатнім усвідомленням завдання, відсутністю перспектив професійного, кар'єрного та особистісного зростання;

- вимога одночасного виконання різних завдань, що не є пов'язаними між собою, але термінових для виконання. За цієї причини, що часто трапляється серед менеджерів середньої та низової ланки, існує погане розмежування функцій між підрозділами та рівнями управління;

- низький рівень або й відсутність участі працівників (менеджерів низової та середньої ланки) в реальному управлінні організацією. Така ситуація є характерною для значної кількості організацій, де не налагоджено системи ефективної комунікації між рівнями процесуального керування

персоналом і менеджери фактично не мають можливостей приймати рішень [26; 45; 52].

2. Внутрішньо організаційні фактори, що можуть викликати виникнення стресу внаслідок впливу таких обставин професійної діяльності:

- відсутність роботи чи її тривалий, затяжний пошук;
- конкуренція на ринку праці;
- кризові процеси в економіці країни й світу;
- сімейні труднощі [30; 35; 55].

3. Особисті фактори, що можуть викликати стресовий стан, що діють під впливом нереалізованих потреб особистості, емоційної нестійкості, заниженої чи завищеної самооцінки [14; 51; 52].

Професійний стрес ще порівнюється та пояснюється через виникнення професійної кризи, професійної деформації, професійного вигорання. Такі явища можуть розглядатися як негативні наслідки тривалого стресу на людину. Особливої актуальності дослідження кризи з психологічної точки зору набуває в середовищі професій за типом «людина-людина». В цій величезній сфері професійної діяльності, внаслідок переживання психологічної кризи відбуваються через безпосередній предмет праці – на комунікації з професійним оточенням та іншими людьми поза ним. Тому, можна казати про те, що для менеджерів це може бути дуже характерним. Вони часто витрачають свій робочий час саме на комунікацію в діапазоні від 60 до 90%. Це є, напевно, може бути найбільш стресогенним фактором зі всіх, які було вказано та охарактеризовано [30; 53; 55].

С. Безсонов поруч з «професійною деформацією» використовує ще поняття «управлінський регрес», як такі незворотні зміни, що є пов'язаними з віком менеджера, особливостями управління як процесу та професійним оточенням. Все зазначене виникає на стадії соціалізації внаслідок виконання завдань як професії і є неможливими поза конкретною професією. Вона виявляється в професійній спрямованості, особливостях професійного

мислення. Це є професійним нігілізмом, професійною нестійкістю, звинувачувальними нахилами, посиленням психологічного захисту [20; 37].

Щодо співвідношення таких понять як психічне вигорання і стрес, так сьогодні не має чіткого розділу між ними. Більшість вважає вигоранням результат дії стресорів, а особливо міжособистісного змісту [9; 10; 51; 55]. Тобто, професійне вигорання є наслідком професійного стресу, прояви якого є результатом функціонування специфічних стресорів в професії.

Упорядкування за основними підходами в дослідженні щодо професійного стресу та їх систематизацію здійснила А.Леонова, яка виділила три основних підходи до аналізу професійного стресу:

1. Екологічний (наголошується на професійному стресі як на стані внаслідок взаємодії індивіда з середовищем). Методологічною базою екологічного підходу є парадигма “особистість-середовище” та їх відповідність. Професійний стрес здатен виникати в межах невідповідності або несумісності вимог середовища та індивідуальних ресурсів працівника. В тому числі й керівника. Це частково нагадує ергономічний підхід, який дозволяє визначати дисбаланс в ерагатичній системі “особистість-середовище”, де можливо виділити три групи стресогенних факторів, що направлені на працюю, фізичне середовище, психічне здоров'я.

2. Трансактний (стрес є індивідуальною пристосувальною реакцією на складні умови), який реалізовано в когнітивних моделях стресу. Так, в дослідженнях Т. Кокса, С. Маккея характерним є співвідношення основних етапів розвитку стресу з блоками психологічних операцій, які забезпечують побудову образу наявної ситуації, її когнітивну оцінку через мотиваційні установки суб'єкта та формування стратегій подолання та виходу із складної ситуації. Так, в моделі К. Шьонпфлюнга це розглядається в якості перетворення ситуації через різні стратегії подолання стресу: емоційна (відреагування), когнітивна (переоцінка ситуації) і діяльнісна (вплив на ситуацію).

3. Регуляторний (регуляція станів, а саме зміни механізмів регуляції внаслідок впливу факторів та оцінки внутрішніх затрат, а також їх ціни. Маються на увазі дослідження змін щодо рівня контролю (від автоматичного до свідомого) за діями; негативні наслідки стресу (від гострого до хронічних і аж до патологічних змін); перебудова структури за психологічними операціями (когнітивні процеси, такі рефлексивні утворення як самопочуття, емоції, ставлення) [34; 35].

Проаналізовані підходи, аспекти вивчення професійного стресу, його чинники, складові, ознаки, прояви, способи подолання, різновиди можуть виступати основою дослідження у подальшому щодо професійного стресу та його особливостей у менеджерів.

Висновки до першого розділу.

Таким чином, внаслідок проведеного теоретичного аналізу наукових джерел, в яких викладено погляди найбільш провідних представників науки та дослідників за питаннями стресогенності професійної діяльності менеджерів встановлено наступні основні результати:

1. Стрес у генезі є певним неспівпадінням між бажаними, звичними для організму, індивіда чи особистості умовами життєдіяльності й наявними, які досить чітко характеризуються погіршенням, що викликає стан напруги у функціонуванні. Також, ще й суттєве покращення умов може виявитися причиною виникнення стресу, що викликається знову ж таки напругою функціональних систем в психіці та організмі. Стрес, у своїй більшості, призводить до погіршення результатів діяльності, що може виявитися внаслідок переживання дистресу. Позитивним може бути еустрес, за якого стрес достатньо оптимально сприяє досягненню результатів в діяльності. Це вказує на те, що стресом є відреагування психіки на певний стресор, внаслідок якого психічний стан перебуває в підвищеному напруженні. Зазвичай стрес спричиняється зовнішніми факторами, що створюють умови для переживання невідповідності зі звичними й це вимагає реагування для

того, щоб відновити рівновагу за станом психіки та усунути або зменшити їх вплив.

2. Науково-дослідницька діяльність сприяла тому, щоб розробити класифікацію стресів, що в узагальненому варіанті можуть бути такими як хронічний, гострий, фізіологічний, психологічний, різновидами якого є емоційний та інформаційний стрес. Різновид стресу залежить від того, якої кількості чинників та щодо динаміки відбувається стрес. Так, виділено загальні стадії стресу, а саме наростання напруги, стрес як дистрес, зупинка стресу, що дає можливість повернутися до звичного стану та скинути напругу.

3. Професійним стресом як і психологічним є суттєва наповненість негативними та позитивними емоціями, почуттями, що створюється факторами, які носять характер загрози або перешкод. Професійний стрес пов'язується з переживанням психічної напруги в умовах високої відповідальності за рішення. Також, факторами професійного стресу, в тому числі й у менеджерів, є низка організаційних факторів, конфлікти та невизначеність за ролями, нецікава професійна діяльність, погані фізичні умови та особистісні фактори, що поєднано у джерела стресу: фізичні; соціальні; особистісні; завдання; структурні; роль.

4. На сьогодні виділено «менеджерський тип стресу», що зумовлюється багатьма факторами, які пов'язані з професійною діяльністю менеджерів, взаємостосунками в умовах ринкових відносин, динамічних змін середовища та кон'юнктура ринку, конкурентної боротьби, необхідності оперативного прийняття рішень. Також, діяльність менеджера відноситься до типу «людина-людина» й тому він витрачає на спілкування від 60 до 90% ресурсу часу. Все зазначене виокремлює професійний стрес менеджера в такий, що має певні характерні особливості. У професійній діяльності менеджера існує велика кількість стресогенних факторів, які можуть знижувати ефективність його діяльності.

РОЗДІЛ 2.

ЕКСПЕРИМЕНТ З ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОГЕННОСТІ В ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА В ОРГАНІЗАЦІЇ.

Мета цього етапу дослідження й відповідно розділу полягає в тому, щоб здійснити емпіричне отримання даних щодо рівня та психологічних особливостей факторів, які є стресогенними у професійній діяльності менеджера в межах організації.

Організаційно дослідження було проведено за наступними трьома етапами:

Підготовчий, в якому реалізовано вивчення та теоретичний аналіз наукових джерел за проблемою дослідження; аналіз щодо результатів досліджень за виникненням та протіканням стресу, формування програми емпіричного дослідження, визначення основних завдань, добір методів та методик дослідження, а також попереднє визначення методів математичної обробки статистичних даних, що потенційно можуть бути використані.

Емпіричний як етап, на якому визначався рівень професійного стресу у менеджерів; реалізація емпіричного дослідження для того, щоб визначити чинників формування професійного стресу у менеджер. Для досягнення такої мети необхідним є визначення особливостей виникнення та ескалації стресу у менеджерів; визначення існуючого рівня професійного стресу у менеджерів; розробити анкету, через яку можливе визначення ролі виділених чинників у формуванні стресу в менеджерів; методами математичної статистики визначити узагальнені чинники професійного стресу.

Заключним є систематизація та узагальнення результатів, що отримані у теоретичному аналізі, дослідницькій роботі, проведення статистичної обробки отриманих експериментальних даних, формулювання висновків дослідження.

2.1.Методологія емпіричного дослідження щодо психологічних особливостей стресогенності у професійній діяльності менеджерів.

Для достатньо якісного планування дослідження, спочатку необхідно коротко проаналізувати основні підходи до цього процесу. Так, Л. Панченко вважає, що критеріями стресу є об'єктивні показники нервової, ендокринної та вісцеральної систем [7; 21].

За В. Небиліциним [21; 32; 57], стійкість за оптимальними робочими параметрами суб'єкта праці залежить від чинників, що мають такі особистісні характери та особливості:

1. Стан внутрішніх органів і, насамперед, говориться про серцево-судинну систему, гостроту зору і слуху, показники вегетативної реактивності.

2. Динаміки за властивостями нервової системи, а саме сила та врівноваженість.

3. Власне психологічні фактори, якими є характерологічні особливості особистості.

З врахуванням результатів теоретичного аналізу та з орієнтацією на виконання мети дослідження було прийнято рішення про використання таких методик:

а) опитувальник СМІЛ (ММРІ), який дозволяє отримати широкий спектр за компонентами особистості, а саме таких як мотиваційна спрямованість, самооцінка, стильові особливості міжособистісної взаємодії, ключові риси характеру, когнітивні показники щодо стилю, типологія реагування на стрес, ступінь адаптованості індивіда і можливий тип дезадаптації;

б) багатофакторна особистісна методика Р. Кеттелла 16 PF, що дозволяє та орієнтована на те, щоб оцінювати кілька базових особистісних чинників, в тому числі такі, що опосередковано пов'язані з особливостями переживання стресу: інтелект, боязкість-сміливість, твердість-чутливість, спокій-тривожність, розслабленість-напруженість;

в) опитувальник Г. Айзенка для дослідження екстраверсії-інтроверсії і нейротизму в адаптації А. Г. Шмельова та В. І. Похилько. Високий рівень за показником нейротизму часто розглядається як схильність до захворювання та схильності до надшвидкого накопичення стресу;

г) напівпроективний малюнковий тест фрустрації С. Розенцвейга, що дозволяє визначати особливості реагування суб'єкта на важкі, фруструючі ситуації, її типові варіанти поведінки, а ще фрустраційну толерантність;

д) експрес-методики «Прогноз» і «Прогноз-2», які використовуються для того, щоб виявляти в осіб рівень нервово-психічної стійкості та прогнозувати ризик дезадаптації особи в стресогенних умовах;

е) методика «Адаптивність» (МЛО) А. Г. Маклакова і С. В. Чермяніна, що спрямована на оцінку адаптаційного потенціалу за такими шкалами: «адаптивні здібності», «нервово-психічна стійкість», «моральна нормативність»;

ж) опитувальник поведінки Д. Дженкінса спрямований на виявлення поведінки типу «А» - стрес-коронарної поведінки (згідно теорії М. Фрідмана і Р. Розенман).

З методик, що базуються на суб'єктивному оцінюванні та шкалюванні стану можна використати наступні:

а) методика оперативної оцінки самопочуття, активності, настрою (САН) в авторстві В. Доскіна, яка може використовуватися при оцінці психічного стану здорових і хворих, психоемоційної реакції на навантаження, а також для визначення індивідуальних особливостей і біологічних ритмів психофізіологічних функцій;

б) шкала професійного стресу Ч. Спілбергера в адаптації А. Б. Леонової, що використовується для виміру сили і частоти стресу, а ще щодо основних стресорів;

в) шкала зниженого настрою як субдепресії в опитувальнику В. Зунга, що адаптований Т. Балашовою.

Методи емпіричного дослідження стресу менеджера в організації. Так, проведений аналіз методів дослідження вказує на те, що їх є значна кількість. Враховуючи мету цього дослідження, що відповідно впливає на особливості його проведення, необхідно зі всіх обрати ті, що здатні забезпечити досягнення мети й при цьому бути оптимальною за кількістю. Таким чином, методами дослідження стресу у менеджерів можуть бути обрані наступні:

1. Експрес-діагностика стресогенних факторів у діяльності менеджера (І. Ладанов, В. Уразаєва). Тест допомагає визначити те, наскільки особа є адаптованою до певної обстановки і як виявляються її здібності діяти в певній ситуації. Таким чином, ця методика досліджує такі ознаки стресу як підвищена конфліктність, перевантаження, психологічна напруга у відносинах з вищим начальством [33].

2. Наступною методикою обрано «Поведінковий тип А та Ваше серце» М. Фрідмана і Р. Розенман. Методика досліджує «Поведінковий тип А», яка є «особливим поєднанням та сукупністю особистісних тих рис, серед яких жага до змагання, агресивність, нетерплячість і поспіх», а ще «раціональна ворожість і глибоко захована беззахисність». Встановлено, що цей поведінковий патерн є пов'язаним з розвитком ішемічної хвороби серця. Так, М. Фрідман і Р. Розенман, які були лікарями-кардіологами, відкрили і описали поведінковий тип А. Тип В є протилежним поведінковим патерном, які не виявляють ворожості, не є схильними до поспіху і не схильні до змагання. Серед людей типу А в їх крові міститься більше холестерину [6; 23]. Що стосується сукупності стилів поведінки для типу А, то ворожість і озлобленість є ключовими характеристиками. До такого висновку прийшло багато дослідників [11; 23; 28; 33]. Отже, виявлення «поведінки типу А» у менеджерів буде свідчити про те, що в них є наявним переживання затяжного стану стресу, який у своїй генезі має певний «неправильний» тип поведінки, що пов'язане з надмірним збудженням.

3. Наступна методика «Стратегії та моделі долаючої поведінки» (SACS) С. Хобфолла, яка ґрунтується на тому, що в психології все більш активно вивчається поведінка подолання (здатність впоратися з якоюсь проблемою, чимось складним). Поняттям «впоратися» часто користуються для того, щоб описати характерні способи поведінки особистості в різних ситуаціях. Концептуалізація процесів додання проблеми є найбільш центральною особливістю сучасної теорії стресу. Подолання стресу й проблем розглядається в якості стабілізуючого фактора, який здатен допомогти оточенню підтримати психосоціальну адаптацію впродовж протікання стресу. Проте, в даний час не існує адекватного розуміння за багатьма механізмами подолання проблем. Психологічне призначення долаючої поведінки лежить в площині того, що краще адаптуватися особистості до ситуації шляхом оволодіння, ослаблення або пом'якшення цих вимог й тим самим редукується стресовий вплив ситуації. Як зазначила С. Нартова-Бочавер [53], поняття додання охоплює широке коло варіантів активності людини з включенням в загальному вигляді всі різновиди взаємодії суб'єкта як з внутрішніми, так й з зовнішніми завданнями. Окрім цього, великого значення набувають додаткові умови.

С. Хобфоллом запропоновано багатоосьову модель «поведінки з подолання» і опитування. Тут долаюча поведінка розглядається як певна стратегія (тенденція) в поведінці, а не окрема за типом поведінка. Запропонована ним модель має дві основні вектори:

- просоціальна-асоціальна (багато зі стресорів є міжособистісними або мають міжособистісну складову; індивідуальні зусилля з подолання також мають потенційні соціальні наслідки; подолання часто вимагає взаємодію з оточенням);
- активна-пасивна (пошук соціальної підтримки та її надання оточенню є активними й просоціальними формами подолання. До того ж, якщо не звертати уваги на асоціальні форми активного подолання, так за критерієм статі жінки і чоловіки не будуть особливо диференціюватися);

– додатковий вектор: пряма-непряма (це збільшує міжкультурне застосування опитувальника SACS таь дозволяє диференціювати копінг через поведінкові стратегії як проблемно-орієнтовані зусилля: прямі чи маніпулятивні) [23; 33].

Даний опитувальник має 9 моделей копінг-поведінки. Для інтерпретації особливостей поведінки інформація щодо конкретного досліджуваного можуть бути зіставлені з даними, що наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Показники стратегій подолання у комунікативних професіях

№	Стратегії подолання	Модель поведінки (дії)	Ступінь вираженості долаючих моделей		
			Низька	Середня	Висока
1	Активна	Асертивні дії	6-17	18-22	23-30
2	Просоціальна	Вступ в соціальний контакт	6-21	22-25	26-30
3	Просоціальна	Пошук соціальної підтримки	6-20	21-24	25-30
4	Пасивна	Обережні дії	6-17	18-23	24-30
5	Пряма	Імпульсивні дії	6-17	16-19	20-30
6	Пасивна	Уникання	6-13	14-17	18-30
7	Непряма	Маніпулятивні дії	6-16	18-23	24-30
8	Асоціальна	Асоціальні дії	6-14	15-19	20-30
9	Асоціальна	Агресивні дії	6-13	14-18	19-30

Залежно від показників за конструктивністю щодо стратегій і моделей в поведінці можливе сприяння або перешкоджання успішності в доланні професійного стресу. Так, проведене Н. Водоп'яною дослідження засвідчило те, що «успішні» менеджери відрізняються від «неуспішних»

більшим переліком за моделями копінг-поведінки, домінуванням «здорових» моделей подолання стресогенних ситуацій, що виражено в більш високій асертивності (впевненості), вступом в соціальні контакти, пошуках соціальної підтримки і в суттєво менших показниках за агресивністю і асоціальними діями. «Успішні» менеджери більш часто схильні використовувати непрямі дії, раціоналізацію та пошук позитивного в емоційно-напружених ситуаціях при діловому спілкуванні в порівнянні з менш успішними менеджерами [31; 45; 55].

4. Методика «Самооцінка стійкості до стресу» В. Лозниці і є призначеною для того, щоб виявляти через самооцінку стійкість до стресу. Щодо діагностики емоційного стану особливого значення посідає стійкість до стресу, яка вважається відображенням одночасно як психічного, так й соматичного рівня за здоров'ям індивіда. Стійкість до стресу демонструє ступінь ризику щодо дезадаптації особистості за наявних впливів стресогенних обставин, а саме те, коли емоційне відображення функціонує в критичних умовах діяльності й це викликане зовнішніми та внутрішніми факторами. Дана методика може бути застосовувана в якості як самостійної, так й у комплексі з іншими методиками цього ж напрямку. Методика містить 18 тверджень, а кожне з них має трьохбальну шкалу за оцінкою. За підсумованими балами визначається конкретний показник, що вказує на рівень стійкості до впливу стресу. Існує 9 рівнів, а саме: 51-54 балів – дуже низький рівень стресостійкості; 47-50 балів – низький; 43-46 балів – нижчий за середній рівень; 39-42 бали – відносно нижчий за середній; 35-38 балів – середній показник стійкості; 31-34 бали – дещо вищий за середній; 27-30 балів – вищий за середній рівень; 23-26 балів – високий рівень стресостійкості; 18-22 бали – дуже висока стресостійкість. Відповідно, чим меншою є загальна кількість балів, тим вищою є стійкість до стресу [7; 33].

5. Методика Г. Айзенка на визначення екстраверсії-інтраверсії та нейротизму особистості. Перший з зазначених факторів є біполярним і відображає характеристики індивідуально-психологічних особливостей

індивіда, а крайні позиції свідчать про те, яка орієнтація особистості: або назовні (екстраверсія), або на внутрішнє середовище (інтраверсія). Прийнятною є думка про те, що для екстравертів більш властивими є високі показники за товариськістю, імпульсивністю, гнучкістю за поведінкою, ініціативністю, соціальною пристосовуваністю і меншою наполегливістю. Для інтравертів більш притаманним є низькі показники щодо товарищкості, більша замкнутість, соціальна пасивність, схильність до надмірного самоаналізу, труднощі щодо соціальної адаптації та особливо велика наполегливість. А далі про фактор нейротизму, який є і властивістю, і станом, що охарактеризовує індивіда через емоційну стійкість, тривожність, можливості вегетативних розладів. Окрім цього, перевагою застосування даної методики є наявність шкали достовірності відповідей й це потенційно дозволяє здійснювати контроль валідності даних [6; 28; 30].

6. Останніми за емпіричними методами є анкетування. Перша є шкалою оцінок соціальної адаптації Т. Холмса і Р. Рає. Дана анкета потенційно здатна визначати ставлення менеджерів до професійних подій, звичайних ситуацій життя, що є підґрунтям для проведення порівняльного аналізу за їх стресогенністю [30]. Бланк анкети наведено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Шкала оцінок соціальної адаптації за анкетую Т. Холмса і Р. Рає

№ з/п	Подія, що оцінюється	Оцініть для Вас стресогенність (складність, тяжкість) вказаних зліва подій життя за 10-ти бальною шкалою									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Смерть чоловіка (або дружини)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.	Розлучення	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.	Роздільне проживання подружжя за вироком суду	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.	Утримання у в'язниці або іншому виправному закладі	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.	Смерть близького родича	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Серйозне тілесне ушкодження або хвороба	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Вступ до шлюбу	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	Звільнення з роботи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.	Відновлення відносин з чоловіком (або дружиною)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.	Вихід на пенсію	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11.	Великі зміни в здоров'ї або поведінці члена сім'ї	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.	Вагітність	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.	Сексуальні труднощі	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.	Поява нового члена сім'ї (наприклад, народження, усиновлення, приїзд старшого родича тощо)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.	Велика перебудова в бізнесі (наприклад, злиття, реорганізація, банкрутство і т.д.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.	Великі зміни фінансового становища (наприклад, стало набагато гірше або набагато краще, ніж зазвичай)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.	Смерть близького друга	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.	Перехід на абсолютно інший вид роботи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.	Різка зміна кількості суперечок з приводу виховання дітей, особистих звичок і т.д. (Наприклад, їх стало більше чи менше, ніж зазвичай)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.	Отримання заставної на суму більше 10 тис. дол (наприклад, купівля будинку, фірми і т.д.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.	Втрата права викупу заставної мул погашення позики	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22.	Великі зміни у службовому становищі (підвищення, пониження, перехід на аналогічну посаду)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23.	Догляд сина або дочки з будинку (наприклад, вступ у шлюб, вступ до коледжу і т.д.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24.	Натягнуті стосунки з ріднею чоловіка або дружини	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.	Видатні особисті досягнення	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26.	Початок і припинення дружиною роботи поза домом	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27.	Початок або припинення офіційного освіти	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28.	Різкі зміни життєвих умов (наприклад, побудова нового будинку, перебудова, погіршення житла або найближчого району)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29.	Перегляд особистих звичок (одягу, манер, зв'язків і т.д.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30.	Важкі стосунки з босом	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31.	Серйозні зміни часу роботи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32.	Зміна місця проживання	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

33.	Перехід до нової школи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34.	Великі зміни в типі і тривалості відпочинку	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35.	Різкі зміни в релігійній активності (наприклад, значно більше або значно менше, ніж зазвичай)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36.	Різкі зміни в громадській активності (наприклад, відвідування клубів, дансингів, кінотеатрів, знайомих)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37.	Отримання заставної або позики менше 10 тис. дол (наприклад, покупка автомобіля, телевізора, холодильника і т.д.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38.	Серйозні зміни в звичках сну (значно більше або менше сну, зміна часу сну)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
39.	Різка зміна числа зустрічей членів сім'ї (наприклад, значно більше або менше, ніж зазвичай)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
40.	Різка зміна звичок прима їжі (значно більше або значно менша кількість або зовсім інші години прийому їжі або оточення)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
41.	Відпустка	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42.	Різдво	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
43.	Невеликі правопорушення (наприклад, безквитковий проїзд, перехід вулиці у невстановленому місці, порушення громадського порядку і т.д.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Друга анкета розроблена та призначена для того, щоб більш детально вивчити обставини та наявність професійного стресу у менеджерів [11; 20; 26; 45; 46; 53; 55] й містить 34 критерії, за якими керівники оцінюють їх вираженість у професійній діяльності (додаток Д).

Внаслідок проведеного обґрунтування щодо методології дослідження можна стверджувати те, що обрані методики психодіагностики спроможні визначати рівень стресу в менеджерів за їх професійною діяльністю за прямими та опосередкованими ознаками.

Далі в обґрунтуванні методології експерименту необхідно зупинитися на іншому важливому компоненті, а саме на обґрунтуванні вибірки дослідження та її характеристики. Так, до цього аспекти експерименту визначено низку обов'язкових вимог, що найбільш часто все ж є залежними від мети і завдань дослідження. У нашому випадку використано вибірковий метод, який скорочує час, працю з обробки емпіричних даних й дозволяє отримувати достатню кількість інформації як про повне обстеження [15, с. 29 – 30]. При цьому, врахування того, що дослідження передбачається застосування суто констатуючого варіанту експерименту контрольну групу використовувати не є обов'язково, оскільки всі учасники складають експериментальну суцільну вибірку.

Ще однією важливою вимогою до вибірки дослідження є її еквівалентність до генеральної сукупності. При цьому, у відповідній літературі з планування та реалізації психологічних експериментів зазначається, що досить складно й аж до неможливого є забезпечення ідеальної відповідності вибірки до генеральної сукупності, оскільки її характеризують багато різних критеріїв. Тому, прийнятним є варіант формування вибірки за декількома критеріями, які є найбільш важливими щодо характеристики якоїсь категорії людей, що й мають забезпечувати диференціацію в її межах [15, с. 32 – 36].

У проведенні емпіричного етапу даного дослідження прийняло участь 35 осіб, які є менеджерами вищого, середнього та низового рівнів з таких організацій: меблева компанія «Стиль меблів», пожежно-рятувальна частина, кафе «Петрова садиба», торговий центр «Магнус», «Ощадний банк», торгівельно-виробниче підприємство «Побут», ВАТ «Краснянський комбінат хлібопродуктів», СТЗОВ «Авангард», одне з районних дорожніх підприємств у Львівській області, приватна перукарня зі штатом понад 30 працівників, дитячий садочок «Барвінок», територіальна громада, що розташовується на території Тернопільської області, районна державна

адміністрація та дві загально-освітніх школи. Їх характеристика наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Основні категоріальні характеристики вибірки дослідження

№ з/п	Характеристика	Керівники ланки		
		вищої	середньої	низової
1	Всього	8	12	15
2	Державний сектор	2	4	6
	Приватний сектор	6	8	9
3	Чоловіки	6	7	9
	Жінки	6	5	6
4	До 30 років	0	4	9
	31 – 40 років	2	5	4
	41 – 50 років	4	3	2
	51 – 60 років	1	0	0
	Більше 60	1	0	0

Таким чином, вибірка достатньо відображає генеральну сукупність й є задовільно еквівалентною, що є передумовою для її залучення до експерименту. Це створює підстави до переходу до наступного етапу дослідження з забезпеченням достатньої надійності результатів експериментального дослідження.

2.2. Результати та їх попередній аналіз за емпіричним етапом дослідження.

Далі здійснено емпіричне дослідження рівня стресу у менеджерів в різних організаціях. Отримані результати викладено далі.

За методикою «Експрес-діагностика стресогенних чинників у діяльності менеджера» І. Ладанова та В. Уразаєва) результати відображено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Результати за методикою «Експрес-діагностика стресогенних чинників у діяльності менеджера»

Показники методики	Середнє	Стандартне відхилення
Підвищена конфліктність	7,62	1,39
Психологічне перевантаження	6,85	1,91
Проблеми у службовій діяльності	6,97	1,67
Напруженість у стосунках з вищим керівництвом	7,31	2,04

Результати засвідчили наявність середніх показників за всіма шкалами методики. Так, не можна казати про те, що є підвищений рівень конфліктності у діяльності й середнім є ще й психологічне перенавантаження. Посередніми значеннями можна охарактеризувати показники щодо проблем за сферою службової діяльності та психологічної напруги у професійних взаємостосунках з вищими начальниками. За стандартним відхиленням можна засвідчити те, що суттєвих відхилень чи розбіжностей за вибірку не має. Це вказує на те, що особливо виражених стресогенних чинників у професійній діяльності менеджерів не вдалося зафіксувати.

За методикою «Поведінковий тип А та Ваше серце» М. Фрідмана і Р. Розенмана результатом є показник у 12,57 бали в середньому значенні за вибірку з показником в 4,0 щодо стандартного відхилення. Це може вказувати на те, що менеджерам на посередньому рівні є властивою жага до змагань, агресивність, нетерплячість та поспіх, а ще й раціональна ворожість. Тому, встановлений рівень «поведінки типу А» у менеджерів каже про

середній, все ж допустимий рівень переживання стресового стану, який ще не має ознак такого, що затянувся. Отже, все ж існує певний «неправильний» тип поведінки серед менеджерів, який є пов'язаним з надмірним рівнем збудження, але він ще не набув незагрозливого формування.

Наступною з методик є «Стратегії та моделі долаючої поведінки» (SACS) С. Хобфолла. Результати за середнім значенням та стандартним відхиленням наведено у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Показники за шкалами методики «Стратегії та моделі долаючої поведінки» у менеджерів

Стратегії подолання	Середнє	Стандартне відхилення
Асертивність	18,25	2,9
Вступ у соціальний контакт	20,11	4,28
Пошук соціальної підтримки	20,48	4,88
Обережні дії	20,28	3,51
Імпульсні дії	18,11	2,8
Уникнення	15,85	4,65
Маніпулятивні дії	20,85	3,46
Асоціальні дії	18,37	4,31
Агресивні дії	20,2	2,81

В цілому, результати вказують на те, що чітко сформованої, домінантної, вираженої стратегії подолання проблемної життєвої чи професійної ситуації серед менеджерів не існує. Незначної переваги набула така стратегія подолання як маніпулятивні дії. Далі, з майже однаковими показниками й невеликим відставанням слідує пошук соціальної підтримки, обережні дії, а також агресивні дії. Найменший показник має така

стратегія подолання як уникнення. Це може вказувати на те, що незважаючи на домінування маніпуляції (створення певних умови для того, щоб добитися бажаного результату з використанням нечесних шляхів), у менеджерів досить сформована така стратегія поведінки як пошук соціальної підтримки та вступ у соціальний контакт. Зазначені стратегії є більш ефективними щодо подолання проблемних ситуацій, що мають місце. Однак, ще й не особливо ефективні стратегії за їх потенціалом є присутніми у процесах подолання проблем. Так, агресивність та маніпулятивні дії можуть сприяти створенню таких умов, за яких не долається проблема, а створюються ще й інші, на додаток. При цьому, необхідно зауважити, що отримані показники характеризуються середніми значеннями, що може свідчити про не особливо чітке вираження вказаних стратегій.

Наступна методика, а саме «Самооцінка стійкості до стресу» продемонструвала те, що за самооцінкою у стійкості до стресу зафіксовано показник на рівні 32,94 бали зі стандартним відхиленням в 4,87. Це може казати про те, що уявлення в менеджерів про власну стресостійкість є трохи вищими за середній рівень. Тому, середня показник стійкості до стресу показує й на середній ризик щодо дезадаптації особистості при стресогенних обставинах. Тобто, коли емоційне відображення функціонує в критичних умовах, що викликані зовнішнім та внутрішнім впливом, існує посередня ймовірність того, що особа буде здатна протистояти на середньому рівні негативним стимулам середньої чи легкої інтенсивності, а при великій інтенсивності негативних стресових чинників є велика ймовірність того, що особа не буде довго протистояти їм.

За методикою Г. Айзенка встановлено, що менеджери мають незначну схильність до екстраверсії, оскільки середнє значення за вибірку складає 13,85 бали зі стандартним відхиленням у 3,25. За нейротизмом встановлено показник 12,02 зі стандартним відхиленням 5,6, що вказує на амбівалентність. Отримані результати засвідчують середні показники щодо екстраверсії та нейротизму. Результати вказують на те, що серед

досліджуваних можуть однаково виявлятися в поведінці ознаки як товариськості, імпульсивності, гнучкості поведінки, великої ініціативності, ситуативної соціальної пристосовуваності та наполегливості в досягненнях, а також нетовариськості, замкнутості, соціальної пасивності, схильності до самоаналізу і труднощів в соціальній адаптації. Щодо нейротизму можна припускати те, що вибірці є властивим стан, що має середню емоційну стійкість, тривожність, самоповагу і є посередньо можливими вегетативні розлади.

Далі про результати за анкетуванням. Першою розглянемо анкету щодо оцінки соціальної адаптації Т. Холмса і Р. Рає (таблиця 2.6).

Таблиця 2.6

Результати за анкетую Т. Холмса і Р. Рає щодо оцінки соціальної адаптації серед менеджерів

	Подія, що оцінюється	Середнє	Стандартне відхилення
1.	Визначення стресу (загальний показник)	290,3	107,36
2.	Звільнення з роботи	6,54	1,89
3.	Вихід на пенсію	4,45	2,36821
4.	Велика перебудова у бізнесі	5,85	2,01
5.	Великі зміни фінансового стану	6,68	2,24
6.	Перехід на іншу роботу	5,97	1,85
7.	Кількість переживань з особистих питань	6,2	1,67
8.	Застава	6,88	1,49
9.	Втрата права виконати заставу	4,34	2,61
10.	Зміни у службовому стані	5,68	2,09
11.	Особисті досягнення	6,05	2,15
12.	Важкі стосунки з начальником	5,94	1,55

13.	Зміни часу роботи	5,48	1,72
14.	Отримання позики	4,17	1,93
15.	Зміни у звичках сну	3,94	1,92
16.	Відпустка	4,14	1,95
17.	Початок або припинення освіти	4,28	2,24

Отримані результати можуть свідчити про те, що має місце нижчий рівень, якщо порівнювати інші стресові життєві ситуації. Так, загальний показник за стресогенними факторами склав 290 балів зі стандартним відхиленням 107 бали. Це вказує на те, що менеджери вважають досить ймовірним існування стресу в їх житті та професійній діяльності. Це вказано через ту обставину, за якої за інструкцією до анкети за наявності більше 300 балів людина є схильною переживати надмірний стрес. Лише трохи не вистачило, щоб досягти цієї межі. Однак, як можна побачити в у таблиці, більшість професійних ситуацій мають в менеджерів керівників середній рівень. Тільки такі ознаки стресу як звільнення з роботи (6,54), великі зміни фінансового стану (6,68) та застава (6,88) мають вищий за середній рівень за показниками. Тому, можна казати про те, що менеджери достатньо об'єктивно здатні ставитися до життєвих проблемних ситуацій й більше схильні вважати те, що найбільш стресогенними для них сімейні проблеми, а професійні перебувають відносно далі, не на домінуючих позиціях.

Наступною й заключною у дослідженні рівня переживання стресів в тому числі особливо в професійному середовищі менеджерів є розроблена анкета, в якій менеджери оцінили власний досвід щодо того, наскільки проблемними для них є чи можуть бути зазначені в анкеті певні професійні ситуації (таблиця 2.7). Зауважимо, що максимумом може бути показник у 5 балів.

Таблиця 2.7

Рівень стрес-факторів у професійній діяльності керівників

№ з/п	Критерій оцінювання	Середнє	Станд. відхилення
1.	перевантаження	2,3	0,3
2.	занадто мале робоче навантаження	1,7	0,4
3.	непомірна кількість завдань	4,3	0,5
4.	необґрунтований рівень випуску продукції на період	3,6	0,5
5.	пред'являють суперечливі вимоги	4,6	0,2
6.	порушення принципу єдиноначальності	3,9	0,4
7.	відмінності між нормами неформальної групи і вимогами формальної організації	2,8	0,3
8.	невизначеність ролей	2,3	0,3
9.	невпевнений у тому, що очікують	1,7	0,4
10.	нецікава робота	4,3	0,3
11.	спеціаліста призначили керівником, а його це не цікавить	3,6	0,2
12.	погані фізичні умови	2,6	0,2
13.	погане освітлення	1,9	0,2
14.	надмірний шум	2,8	0,3
15.	Невірність між повноваженнями і відповідальністю	4,3	0,3
16.	погані канали обміну інформацією в організації	1,7	0,2
17.	необґрунтовані вимоги один до одного	4,5	0,3
18.	Невідповідна організація робочого місця	3,6	0,5
19.	перевантаження роботою	4,7	0,2
20.	складність виконуваної діяльності	3,9	0,4
21.	незадоволення комунікацією	2,8	0,3
22.	стурбованість наслідками можливих помилок	2,3	0,3
23.	підвищена відповідальність	4,7	0,2
24.	професійна кар'єра	4,3	0,5
25.	проблема статусу	3,6	0,5
26.	зміна службових обов'язків	4,7	0,2
27.	перехід на іншу роботу	2,9	0,4
28.	незадоволеність перспективою	4,8	0,2

29	оплата праці	4,3	0,3
30	нерівна оплата праці	4,6	0,2
31	неприємності з керівництвом	4,7	0,2
32	конфлікти з колегами	3,9	0,4
33	несприятливий клімат в колективі	2,8	0,3
34	проблеми в управлінні підлеглими	2,8	0,3

Результати анкетування свідчать про те, що менеджери вважають найбільшими представленими в їх існуванні факторами, які викликають напругу (стрес) наступні:

непомірна кількість завдань (професійна діяльність менеджера тільки ззовні може здаватися для оточення «легкою», а в реальності йому доводиться виконувати велику кількість різноманітних завдань);

пред'являють суперечливі вимоги (це й є особливо характерною ознакою для менеджерів низового та середнього рівня, коли вищі керівники вважають їх напрям діяльності найбільш важливим, чи є егоїстами й виявляють турботу тільки щодо своєї ділянки роботи);

порушення принципу єдиноначальності (часто виникає в ситуації, коли начальники вважають безпосередніх менеджерів некомпетентними й намагаються діяти з власної позиції з порушенням всієї логіки та алгоритму управління організаціями);

нецікава робота (робота менеджера, а особливо лінійного та такого, що кожен день займається виконанням однотипових задач не характеризується різнобарв'ям й можливостями креативності при вирішенні виробничих та процесуально-професійних завдань. Це може досить потужно набриднути, оскільки доводиться займатися типовими задачами з типовим набором шляхів, інструментів їх вирішення без можливості вияву своєї індивідуальності);

неправильні співвідношення між повноваженнями та відповідальністю (менеджери потенційно перебувають в більшій ймовірності щодо отримання

більшої напруги або переживають більший стрес через умови, де їх обов'язки виходять за межі наявних повноважень та ресурсів. Зазвичай, це може бути наслідком того, що вищі рівні менеджерів недостатньо виявляють бажання у намаганнях вирішення проблеми й тому просто скидають її донизу з відповідним перекладанням відповідальності. Тому, вищі за посадою менеджери ставлять «непомірну» задачу для своїх підлеглих менеджерів, а потім вимагають результатів за дорученням. Й цілком природнім є те, що менеджер нижчого рівня скоріше за все не буде спроможним «відмовити» чи «розтлумачити» одразу своєму керівнику й тому буде переживати стрес через проблему за способами виконання отриманого завдання. Можливий й інший варіант поведінки, коли менеджер низового рівня скидає задачу нижче й цим намагається зняти з себе відповідальність чи хоча б розділити її з безпосереднім виконавцем);

необґрунтовані вимоги один до одного (такий фактор є наслідком нечіткого формулювання посадових обов'язків, де мають місце певні недопрацювання та огріхи. Тому, за наявності «нестандартних» проблем люди схильні плутатись в професійних стосунках, особистісних якостях чи особливостях. Це створює умови для підвищення конфліктності. Особливо це може бути характерним для менеджерів, які наполегливо та інтенсивно намагаються всіх і все змінити, оскільки в них виникли певні ідеї, що не є достатньо продуманими);

перенавантаження роботою (це вже описане вище й тут можна лише додати, що професійна діяльність реального менеджера майже не має «зайвої хвилини». Можна сказати, що на керівникові є все за професійними, а часто й поза професійними аспектами життєдіяльності);

складність діяльності, що виконується (цей фактор засвідчує те, що діяльність менеджера вимагає відповідного показника за компетентністю в значній кількості сферах, а недостатньо підготовлений «професіонал», навіть при наявності потужних якостей в особистості, може переживати усвідомлення власної «неповноцінності» чи може отримати значний стрес

через суттєве напруження внаслідок нездатності виконати певну професійну задачу. Та й процес самого вирішення завдання за наявності навіть достатнього професійного досвіду здатне викликати надмірне та неоптимальне напруження, а отже й стрес);

підвищена відповідальність (цей вже в значній мірі та певним чином описувалося раніше. Однак, доцільно додати, що в обов'язки менеджера зазвичай включено багато певних заходів, що в цілому вимагають часто та швидко переключатися. Й хоча керівник формально не відповідає «за все», однак оцінка результатів діяльності здійснюється за її підсумками й на цьому етапі винним стає саме менеджер. Навіть, за абсолютного за повнотою виконанням приписаних обов'язків може призводити до небажаного, неповного чи негативного результату, а й відповідальність в значній мірі буде лежати саме на керівникові);

професійна кар'єра (відносно нижчий за рівнем показник не дає підстав для його ігнорування, оскільки можна зауважити, що можливості за кар'єрним зростанням, а більш точно казати переживання особистості з приводу можливостей кар'єрного зростання є також досить суттєвим та важливим стресогенном щодо професійної діяльності в менеджерів низового та середнього рівнів, які ще молоді, на «щось сподіваються», роблять зусилля для того, щоб чогось добитися, досягти й цим довести свою цінність та потенціал);

зміна службових обов'язків (це може спрацювати в тій ситуації, коли «найбільш перспективного та пробивного» менеджера призначають на нову проблемну ділянку діяльності. При цьому, далеко не кожному зі всіх менеджерів нижчого та середнього рівня подобається бути в позиції пожежника чи «палички - виручалочки». Або можливою є певна реструктуризація, при якій змінюються обов'язки й, при цьому, особа вже достатньо звикла до виконання «старих» обов'язків, а до нових ще треба звикати, вивчати та виробляти хоча б типові способи вирішення найбільш розповсюджених задач);

незадоволеність перспективами (це стосується та в значній мірі характеризує саме амбітних, молодих, перспективних менеджерів, які здатні бачити та прогнозувати, а ще більш важливим вимагає своє професійне майбутнє. При цьому, менеджер, який не володіє достатньою здатністю прогнозу викликає питання про його особистісно-когнітивну спроможність виконувати обов'язки з планування та організації поточних й перспективних завдань. Тому, можемо казати про те, що компетентні менеджери в поганих умовах щодо їх перспектив будуть переживати стрес через нечіткі або й відсутні перспективи в межах як організації, так й аж до галузі професійної діяльності в цілому);

оплата праці як явище, що викликає швидке звикання й більше псує менеджера, а особливо за умови, коли цей мотив є особливо домінантним для нього;

нерівна оплата праці (є цілком природною людською рисою, оскільки багато людей є схильними вважати, що іншим колегам платять або більше, або «ні за що», або за певні незаконні послуги, що жодним чином не стосуються професійних. Тому, цей фактор теж здатен викликати незадоволення, що є причиною підвищення напруги й це вже досить потужний стрес з підключенням уявлень про свою самооцінку);

неприємності з начальниками (цей фактор є найбільш важливим, оскільки в українському професійному середовищі вже традиційним є така особливість, за якої суто «наші управлінці» ніяк не можуть навчитися конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій у найбільш вигідному для загальної справи варіанті. Аж дуже велика кількість менеджерів стоїть на позиціях того й вважають, що конфлікт з підлеглим є неповагою до себе й недопускають можливості того, що підлеглий може виявитися правим, оскільки він хоча б безпосередньо зайнятий виконанням певного завдання й може мати задовільний рівень розвитку практичного інтелекту);

конфлікти з колегами (конфлікти були, є та будуть. Однак, як зазначено у попередньому абзаці, за цим аспектом існують певні проблеми. Так, сучасні

менеджери мають диплом відповідного рівня та стандарту, гору сертифікатів та грамот, але все ж залишаються неспроможними ефективно перетворювати професійні конфлікти на різних рівнях управління та за різними змістовими їх наповненнями у конструктивну стадію, що дасть можливість виходу на вищий рівень функціонування організацій та професійних груп. Тому, цей чинник можна також вважати досить актуальним щодо виникнення стресу в менеджерів при виконанні ними власних професійних обов'язків).

Внаслідок проведеного емпіричного дослідження щодо особливостей стресогенності у менеджерів в організації було встановлено, що більшість з зазначеної категорії професіоналів мають середній рівень стресового стану, на перших позиціях знаходяться з життєвих ситуацій саме сімейні, а більшість стресогенних факторів пов'язана з недоліками в організації професійної діяльності, мотиваційними перешкодами щодо професійного становлення й розвитку, а також недоліками в управлінській компетентності щодо людського фактору серед вищого рівня менеджменту.

У подальшому дослідженні доцільно застосувати методи математичної статистики більш глибокого рівня обробки, що може посприяти тому, щоб поглибити та розширити отримані дані про стресогенність діяльності серед менеджерів в умовах діяльності в організації.

2.3. Обчислення емпіричних даних методом кореляційного аналізу та інтерпретація його результатів.

В подальшому дослідженні необхідно обґрунтувати критерій статистичного обчислення як методу, за допомогою якого можна зробити висновок про прийняття чи відхилення висунутої гіпотези. Для вирішення такого завдання потенційно може бути використано досить великий перелік статистичних інструментів. Їх розрізняють як за обсягом вибірки, який можуть охопити, так за кількістю груп, що можуть бути порівняні між собою з їх допомогою. Крім того, критерії розрізняються за потужністю [12; 15]. Велике різноманіття за критеріями відмінностей чи групування створює

підстави для того, щоб отримати наступні можливості: вибирати критерій адекватний до типології шкали, в якій отримані емпіричні дані; працювати із залежними і незалежними даними; обробляти нерівні за об'ємом вибірки; вибрати з критеріїв різні за потужністю [11; 12; 40].

Обсяг вибірки та завдання цього дослідження вказує на те, що можливим є застосування в обчисленні отриманих емпіричних даних саме кореляційний аналіз. Основне його завдання полягає в тому, щоб виявити математичну залежність між досліджуваними ознаками і встановити за допомогою коефіцієнта кореляції порівняльну оцінку за щільністю взаємозв'язку між двома шкалами, явищами чи ознаками. Після того, як встановлено зв'язок і визначено його характер, статистика за допомогою кореляційного методу надає цим зв'язкам числового виразу. Кореляційний метод аналізу вирішує два такі завдання: визначає за допомогою рівнянь регресії аналітичного форму зв'язку між варіацією ознак X і Y ; встановлюють ступінь щільності зв'язку між ознаками [11; 12; 40].

Через застосування кореляційного аналізу оброблено всі емпіричні дані, що отримані у процесі проведення дослідження. Обчислення проведене з допомогою програмного забезпечення SPSS-17 з використанням рекомендацій, що були запропоновані у відповідній довідково-науковій літературі за авторства А. Наследова та С. Бююля [10; 42]. Використано непараметричний критерій парної кореляції Кендала.

У зв'язку з тим, що кореляційна матриця є занадто великою для того, щоб відобразити її у роботі її двома частинами подано у додатку.

Отже, отримані коефіцієнти за результатами кореляційного аналізу за методиками, які було використано для дослідження рівня переживання стресу, окремими соціально-демографічними показниками та анкетною «Шкала оцінок соціальної адаптації» вказують на такі головні показники, що подаються та інтерпретуються далі:

- зі статтю корелює тільки початок або припинення освіти, що може свідчити про більшу схильність до стресу саме в жінок;
- зворотна кореляція освіти з такими ситуаціями як звільнення з роботи, велика перебудова у бізнесі та застава. Це говорить про те, що підвищення освіти знижує схильність до переживання за життєвими ситуаціями. Освіта додає впевненості у собі;
- пошук соціальної підтримки обернено корелює з переходом на іншу роботу та прямо зі стосунками з керівником. Тому, при переході на іншу роботу соціальні контакти обриваються, а погані стосунки з керівником вимагають підтримки серед колективу;
- імпульсивність у діях обернена до важких стосунків з керівником та стадіями в освіті. Початок чи припинення отримання знань не є пов'язаним з імпульсивністю, оскільки статус, впевненість, надії спонукають людину до більшого рівня обдуманості та адекватної поведінки;
- уникнення є оберненою за кореляцією зі змінами у посадовому стані. Тому, відсутність змін у кар'єрному просуванні провокує уникнення. Іншими словами, звикання до посади зміцнює намагання та ймовірність уникання неприємних ситуацій, що все ж є цілком логічним та закономірним;
- обернена кореляція отримана за шкалою «маніпулятивні дії» з важкими стосунками з керівником. Тому, менеджер, достатньо майстерно та часто використовує маніпуляції в меншій мірі наражається на перспективу отримання поганих стосунків з начальниками. Очевидно, це може відбуватися й тому, що маніпуляція характеризується через прихованість й це в значній мірі забезпечує безконфліктність або знижену конфліктність з керівництвом;
- асоціальні дії обернено корелюють з відпусткою, що може натякати на наявність схильності до девіантності в поведінці, але за умов тривалої відсутності відпочинку;
- агресивні дії протилежно корелюють з переживаннями з особистих питань. Це може пояснити те, що внутрішньоособистісні конфлікти здатні

викликати суттєву схильність до агресії. Тому, через агресивність особистість може вирішувати певні внутрішньо-особистісні проблеми, що може «знижувати» гостроту переживань, напругу, а тому й рівень стресу;

- психологічне перенавантаження прямо корелює з виходом на пенсію, відпусткою й обернено щодо застави. Ці зв'язки вказують на те, що людина в певній мірі схильна мати стрес при виході на пенсію та перед відпусткою;

- проблеми службової діяльності прямо корелюють з особистісними переживаннями, що є достатньо логічним, оскільки особа шукає причини і може певні проблеми пов'язуватися з особистісною причиною. Тому, певні проблеми в діяльності є наслідком наявності певних особистісних небажаних для професії якостей, які цієї особистістю достатньо усвідомленими;

- напруга у стосунках з керівником прямо зкорелювала з початком або припиненням освіти, змінами за часом роботи та обернено щодо застави. Це може говорити про те, що й для менеджера не є бажаною ситуація, за якої підлеглий почав чи закінчує навчання, а зміни щодо часу професійної діяльності ведуть до змін у комунікації з менеджером. Застава заставляє налаштовуватись на добрі взаємостосунки з керівником, що є запорукою її успішного виконання;

- за шкалою екстраверсії маємо пряму кореляцію зі змінами часу професійної діяльності, що може позначати більший рівень схильності екстравертів до змін й внаслідок цього меншого отримання стресу за такої причини;

- не отримано кореляцій з такими шкалами та показниками як вік, ставлення до стресу, професійний стрес, поведінка типу А, асертивні дії, вступ у соціальний контакт, обережні дії, підвищений рівень конфліктності та нейротизм.

У подальшій інтерпретації зосередьмося на розгляді результатів кореляції, що отримано внаслідок кореляційного аналізу між шкалами таких методик як «Експрес-діагностика стресогенних чинників у діяльності керівника», «Поведінковий тип А та Ваше серце», «Стратегії подолання

стресових ситуацій» та анкетую на дослідження стрес-факторів у професійній діяльності менеджерів. Відповідна кореляційна матриця міститься в додатках.

Отже, за зазначеними шкалами між методиками даного експериментального дослідження аналіз кореляційної матриці вказує на те, що зі значимою достовірністю існують такі придатні для інтерпретації та пояснення взаємозв'язки:

- навантаження (надмірне чи недостатнє) має кореляцію з психологічним перенавантаженням, що й є цілком зрозумілим та логічним й тут не варто зупинятися на спробах пояснення явища;

- непомірна кількість завдань обернено корелює з обережними діями й це може вказувати на те, що існує значне збільшення ймовірності втрати обережності через інформаційний стрес;

- порушення єдиноначальності корелює з поведінкою А, асертивністю, пошуком соціальної підтримки. Це вказує на ту обставину, що ще невідома з переліченого першопричина. Можливо, що такої чітко визначеної причини і не існує, оскільки кожен з перерахованих факторів може запустити інші й запуститися внаслідок ініціації від інших;

- невизначеність за ролями позитивно корелює з типом поведінки А, вступом до соціального контакту, пошуками соціальної підтримки, обережністю в діях в непростих професійних ситуаціях;

- нецікава роботи має зв'язки з уникненням та маніпулятивними діями. Це може говорити про те, що при відсутності інтересу до роботи, менеджер буде намагатися її або уникати, або застосовувати маніпуляції, що запускаються в разі неможливості уникнення. Все, напевно, уникнення буде дещо випереджувати маніпуляцію. Але не завжди, а особливо тоді, коли маніпуляція буде все більше й більше закріплюватися в якості більш ефективних способів поведінки у вирішенні професійних завдань;

- щодо невідповідності між повноваженнями та відповідальністю зафіксовано протилежну кореляцію з обережними діями. Можна зробити

припущення про те, що менеджер буде більше ризикувати аби мати можливість змінити ситуацію на більш сприятливу;

- складність за діяльністю знову ж таки призводить до застосування маніпулятивних дій, що часто є найбільш оптимальним варіантом для менеджера в тих професійних умовах, де він ще не має достатнього рівня необхідних професійних навичок і вмінь. Небезпека в даному випадку полягає в тому, що начальник виробляє їх ґрунтуючись на застосуванні та апробації чи адаптації прийомів маніпуляції;

- в разі зміни обов'язків, керівники вдаються до агресивних, однак обережних дій, що мають дуже суттєві ознаки маніпулятивних дій, але це призводить до проблем у службовій діяльності;

- незадоволеність професійною діяльністю спричиняє тип поведінки А, напругу у взаємостосунках з керівництвом, уникнення й інші всі, що було перераховано раніше;

- конфлікти з колегами та несприятливий соціально-психологічний клімат викликають майже всі захисні стратегії поведінки у стресі, що призводить або до позитивних тенденцій (вступ у контакт, пошук підтримки та асертивні дії), або до небажаних (агресія, уникнення, асоціальні дії, маніпуляція).

Висновки до другого розділу.

Таким чином, в даному розділі викладено результати дослідження з визначення психологічних особливостей стресогенності в професійній діяльності керівників й головними є такі узагальнення:

1. Серед безлічі методів з емпіричного дослідження стресу у даній кваліфікаційній роботі доцільно застосувати такі як експрес-діагностика стресогенних чинників у діяльності керівника в авторстві І. Ладанова, В. Уразаєва; «Поведінковий тип А та Ваше серце», яка створена на основі тесту М. Фрідмана і Р. Розенмана; «Стратегії та моделі долаючої поведінки» (SACS) С. Хобфолла, щовимірює в якості інтервальних шкал 9 типів

копінг-поведінки; «Самооцінка стійкості до стресу» в розробці В. Лозниці; тесту Г. Айзенка, що визначає екстраверсію-інтраверсію та нейротизм особи; анкета з оцінки соціальної адаптації Т. Холмса і Р. Рає.

2. Емпіричні результати вказали на те, що за середніми значеннями за всіма методиками, які були застосовано не встановлено крайніх за шкалами значень. Так, не було відмічено підвищення конфліктності у професійній діяльності, середнім є психологічне перевантаження. Посереднього значення набули проблеми у сфері службової діяльності й психологічної напруги у професійних взаємостосунках з вищим керівництвом. Також, не вдалося встановити чітко вираженої, домінуючої стратегії подолання проблем. Лише трохи вищим виявився рівень за маніпулятивними діями, пошуком соціальної підтримки, обережності в діях та агресивності. Найменшою виявилася така стратегія як уникнення.

3. За анкетуванням отримано результати, які свідчать про нижчий, у порівнянні з іншими стресовими життєвими ситуаціями, рівень. Менеджери вважають найбільшими факторами, які викликають напругу (стрес) такі як непомірна кількість завдань; суперечливість у вимогах; порушення єдиноначальності; нецікава діяльність; невірне співвідношення повноважень і відповідальності; необґрунтовані взаємні вимоги; перевантаження роботою; складність діяльності; підвищена відповідальність; професійна кар'єра; зміна службових обов'язків; незадоволеність щодо перспектив; нерівна оплата праці; неприємності з керівництвом; конфлікти з колегами. Таким чином, вказані чинники характеризують організаційні та мотиваційні аспекти професійної діяльності керівників.

4. Результати кореляційного аналізу встановлено, що менеджери переживають менший стрес при підвищенні освіти та ті, які застосовують маніпуляції. В разі неможливості застосувати маніпуляції менеджери вдаються до асоціальності (грубість, фізична образа), агресивності чи уникнення. Це збільшує дистрес внаслідок неспроможності менеджера вирішити як організаційні, так й внутрішні психологічні проблеми.

ВИСНОВКИ

Таким чином, результатами проведеного дослідження зі встановлення психологічних особливостей стресогенності в професійній діяльності менеджера можуть бути такі головні узагальнення:

1. Стресом є неспівпадіння між комфортними для індивіда умовами життєдіяльності й наявними, реальними, що є погіршеними й це викликає напругу у функціонуванні систем організму. Стрес, за більшістю випадків, призводить до погіршення результатів діяльності, що є наслідком дистресу. Позитивним є еустрес, який найбільш оптимально сприяє діяльності та її результатам. Вид переживання стресу залежить від багатьох чинників й відбувається через наростання напруги, стрес та зупинка стресу. Професійним стресом, як і психологічний стрес, співвідноситься з негативними та позитивними емоціями і почуттями, формується внаслідок дії факторів, які мають характер загроз або перешкод. Основними факторами професійного стресу є такі 6 груп джерел стресу як фізичні; соціальні; особистісні; завдання; структурні; рольові. Також, наукові джерела містять поняття про «менеджерський стрес», який зумовлюється багатьма факторами діяльності менеджерів і їхніми взаєминами з оточенням.

2. У емпіричному дослідженні доцільно застосувати такі методики як експрес-діагностика стресогенних чинників у діяльності керівника; «Поведінковий тип А та Ваше серце»; «Стратегії та моделі долаючої поведінки» (SACS); «Самооцінка стійкості до стресу»; тест Г. Айзенка на визначення екстраверсії-інтраверсії та нейротизму особистості та дві анкети з визначення особливостей професійного стресу у менеджерів. Найбільш придатним є проведення констатуючого типу експерименту з вибіркою, що є еквівалентною до генеральної сукупності за декількома критеріями за кількістю осіб, яка дозволяє застосувати кореляційний аналіз за непараметричним критерієм.

3. Емпіричний етап дослідження свідчить про середній рівень стресу в сучасних менеджерів. При цьому, найбільш стресогенними для менеджерів є такі фактори як непомірна кількість завдань; суперечливі вимоги; порушення єдиноначальності; нецікава діяльність; порушення співвідношень між повноваженнями і відповідальністю; необґрунтовані вимоги; перевантаження роботою; складність діяльності; підвищена відповідальність; зміна обов'язків; незадоволення перспективами; нерівна оплата праці; неприємності з вищими керівниками; конфлікти з колегами та підлеглими. Зазначене в цілому характеризує та складає організаційні та мотиваційні групи особливостей професійної діяльності менеджерів.

4. За результатами кореляційного аналізу, який проведено шляхом застосування критерію Кендала встановлено те, що менеджери в організації переживають менший стрес при підвищенні їх освіти, а також такі менеджери, які застосовують маніпуляції. Окрім цього, в разі неможливості застосовувати маніпулятивні дії менеджер вдається до асоціальної поведінки (грубість, фізична образа), агресивності чи уникнення, що можна кваліфікувати як наслідок проблем внутрішньо особистісного змісту. Це виявляється й реалізується в тому, що збільшується рівень дистресу внаслідок неспроможності менеджера вирішувати як організаційні, так й внутрішньо психологічні проблеми. Тому, менеджери стають все більше схильними пов'язувати ці проблеми у єдине ціле, що надалі веде до подальшого заглиблення проблеми. Тому, проблему, яка набуває ознак вузла, що затягується треба вирішувати, що й може бути напрямком подальших практично-орієнтованих досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агаджанян Н. А. Адаптация и резервы организма. М.: ФиС, 1983. 175 с.
2. Александровский Ю. А. Пограничные психические расстройства: Учеб. пособие для слушателей системы последиплом. образования. М.: Медицина, 2000. 495 с.
3. Алиев Х. Защита от стресса. Как сохранить и реализовать себя в современных условиях. М.: Мартин, 1996. 240с.
4. Аракелов Г. Г. Стресс и его механизмы // Вестник Московского университета. Сер. 14. 1995. № 4. С. 14-16.
5. Асатиани Н. М., Матвеева Е. С. Организационные и клинические вопросы пограничной психиатрии. М., 1990. С. 100-106.
6. Ахмеджанов Э. Р. Психологические тесты / Ахмеджанов Э. Р. М. : 2001. 320 с.
7. Блейхер В. М., Крук И. В. Патопсихологическая диагностика. К.: Здоров'я, 1989. 279 с.
8. Бодалев А. А. Личность и общение. М., 1983. 271 с.
9. Бодров В. А. Информационный стресс. М.: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
10. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. Москва, 2006. 523 с.
11. Бурлачук Л. В., Морозов С. М. Словарь-справочник по психологической диагностике. К.: Наукова думка, 1989. 200 с.
12. Бююль А., Цёфель П. SPSS: искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей: Пер. с нем / Бююль А., Цёфель П. СПб.: ДиаСофтЮП, 2005. 608 с.
13. Вейн А. М. Неврозы // Журнал неврологии и психиатрии им. С. С. Корсакова. 1998. Т.98. №11. С. 38-41.
14. Гиссен А. Д. Время стрессов. М.: Физкультура и спорт, 1990. 192 с.

15. Готтсданкер Р. Основы психологического эксперимента / Готтсданкер Р. М. : Академия, 2005. 367 с.
16. Гринберг Дж. Управление стрессом. 7-е изд. СПб.: Питер, 2002. 496 с: ил. (Серия «Мастера психологии»).
17. Дикая Л. Г. О роли психофизиологической саморегуляции в повышении психической устойчивости человека-оператора // Психологическая устойчивость профессиональной деятельности. М.: Академия, 1984. С. 18-23.
18. Донцов А. И. Психология коллектива. Методологические проблемы исследования. М., 1984. 208 с.
19. Друкер П. Эффективный управляющий - Экономическая библиотека «ЭКОНОМИКА 2000» <http://e2000.kyiv.org>
20. Зеер Э.Ф. Психология профессий/ Екатеринбург: Урал.гос.проф.-пед ун-та, 1999. 280 с.
21. Зенков Л. Р., Ронкин М. А. Функциональная диагностика нервных болезней. М.: МЕДпресс-информ, 2004. с. 226.
22. Зейгарник Б. В. Патопсихология. М.: Академия, 1999. 205 с.
23. Зиверт Х. Тестирование личности. Пер. с нем. В.А. Лаврентьева. М.: А.О. Интерэксперт, 1998. 198с.
24. Калитеевская Е. и др. Адаптация и развитие: выбор психотерапевтической стратегии // Психологический журнал. 1995. № 1. С. 27-33.
25. Кинелев С. В. Адаптация личности как социальное явление // Психологический журнал. 1991. т. 12. № 4. С. 41-49.
26. Карамушка Л.М., «Психологічне управління»;К, Міленіум; 2003 р., 344с.
27. Карвасарский Б. Д. Неврозы. М.: Медицина, 1990. 387 с.
28. Карелин А. М. Большая энциклопедия психологических тестов / Карелин А. М. М. : Эксмо, 2006. 416 с.

29. Корнієнко О. В. Підтримання психоматичного здоров'я практично здорових людей: Навчальний посібник. К.: Вид. центр «Київський університет», 2000. 126 с.
30. Корольчук М. С., Крайнюк В. М., Косенко А. Ф., Кочергіна Т. І. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я: Навчальний посібник. / Заг. ред. М. С. Корольчука. К.: «ІНКОС», 2002. 272 с.
31. Краткий психологический словарь / Под ред. Петровского А. В., Ярошевского М. Г. М.: Политиздат, 1984. 431 с.
32. Кудрявцев И. А. О диагностической информативности некоторых патопсихологических синдромов. // Журнал невропатологии и психиатрии им. С. С. Корсакова. 1982. № 12. С. 8-14.
33. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Теорія і практика. Навчальний посібник. Київ: ТОВ "УВПК "ЕксОб", 2001, 512 с.
34. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. Вестник Моск.ун-та.Сер.14.Психология. М., 2000. №3. С. 4-19.
35. Леонова А. Б., Кузнецова А.С. Психопрофилактика стрессов. М.: Издательство Московского университета, 1993. 108 с.
36. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975. 304 с.
37. Медведев В. С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти): Монографія. К.: Нац. акад.. внутр справ України, 1996. 192 с.
38. Меерсон Ф. З. Адаптация к стрессорным ситуациям и стресс-лимитирующие системы организма // Физиология адаптационных процессов. М.: Медицина, 1986. С. 421-422.
39. Меерсон Ф. З., Пшенникова М. Г. Адаптация к стрессорным ситуациям и физическим нагрузкам. М.: Медицина, 1988. 254 с.
40. Наследов А. Д. SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках / Наследов А. Д. СПб. : Питер, 2007. 416 с.
41. Наумов Н. Ф. Социологические и психологические аспекты

целенаправленого поведення. – М.: Наука, 1988. 199 с.

42. Нижник Г., Барабаш Н., Куравський О. Психологічне здоров'я – запорука творчого саморозвитку // Психолог. 2006. № 25-28. С. 101-103.

43. Никифоров А. С. Неврозы // Журнал неврологии и психиатрии им. С. С. Корсакова. 1998. Т. 98. №11. С. 33-37.

44. Психологічний словник / Під ред. В. І. Войтко. К.: Вища школа, 1982. 216 с.

45. Радионова Л.В. Стресс на работе. // США - Экономика, политика, идеология. 1993. №5. с.68-74.

46. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. СПб, 2003.

47. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. М., 1999. 352 с.

48. Селье Г. Очерки об адаптивном синдроме. М., 1960. с.237-280.

49. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Виеда, 1992. 212 с.

50. Семиченко В.Д. Стресс. Психическое состояние. К.: 1998. с.118.

51. Свядош А. М. Неврозы. М.: Медицина, 1982. 412 с.

52. Старцева О. Що таке стрес і як з ним боротися? // Психолог. 2007. №2. С. 22-24.

53. Технології роботи організаційних психологів. Навчальний посібник / За ред. Л.М. Карамушки. К. : Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

54. Тимченко О.В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція): автореф. дис. на здобуття наук, ступеня д-ра психол. наук: 19.00.06: спец. «Юридична психологія» / О. В. Тимченко Х., 2003. 33 с.

55. Хананашвили М. М. Информационные неврозы. Л.: Медицина, 1978. 144 с.

56. Цимбалюк І. М. Психологія: Навчальний посібник. 2-ге видання: виправлене і доповнене. К.: ВД «Професіонал», 2006. 576 с.

57. Шеремет О. Вийдемо зі стресу разом. Соціально-психологічний тренінг// Психолог. – 2007. - № 23-24. – С. 17-24.

ДОДАТКИ

Додаток А.

Експрес-діагностика стресогенних чинників у діяльності керівника (І. Д. Ладанов, В, А. Уразаєва)

Інструкція. На кожне питання можливий один з п'яти запропонованих відповідей:

«Ніколи» - 1 бал; «рідко» - 2 бали; «іноді» - 3 бали; «часто» - 4 бали; «завжди» - 5 балів.

Прочитайте уважно кожне з наведених нижче пропозицій і проти номера питання поставте відповідну відповідь. Потім підсумуйте результат відповідей.

Опросник

1. Работающие с вами люди не знают, чего можно от вас ожидать.
2. Вы убеждены, что делаете совсем не то, что нужно.
3. Вы чувствуете, что не в состоянии выполнить противоречивые требования вышестоящих руководителей.
4. Вы ощущаете сильную нагрузку.
5. Вам не хватает времени, чтобы качественно сделать работу.
6. Вы чувствуете, что работа оказывает давление на личную жизнь.
7. Часто вы не знаете, что вам предстоит сделать.
8. Вы чувствуете, что только власть поможет вам выполнить работу.
9. Вы чувствуете, что не можете справиться с необходимой информацией.
10. Вы не знаете, какую оценку дает вам начальник.
11. Вы не в состоянии предугадать реакцию вышестоящего начальника.
12. Ваши взгляды и взгляды начальника полностью противоположны.

Додаток Б

Методика «Поведінковий тип А та Ваше серце».

Прочитайте кожен пункт з перерахованих нижче і відзначте, які з запропонованих тверджень підходять вам. Ця шкала створена на основі тесту Фрідмана і Розенман «Поведінковий тип А і ваше серце». Варіанти відповідей: згоден, не згоден.

1. Я всегда выделяю ключевые слова во время обычного разговора.
2. Я произношу последние слова предложения быстрее, чем первые.
3. Я всегда двигаюсь, хожу и ем быстро.
4. Меня приводит в нетерпение скорость, с которой происходят практически все события.
5. Я тороплю рассказ других, говоря «ага*», «да-да» или заканчивая предложения за них.
6. Меня раздражает, когда едущая передо мной машина движется слишком медленно.
7. Я не выношу стоять в очереди.
8. Я не могу спокойно смотреть, как люди делают что-то, что я мог бы сделать быстрее.
9. Интересные и действительно хорошие книги я читаю торопливо или смотрю резюме.
10. Я часто делаю два или больше дел сразу.
11. Когда я считаю дискуссию скучной, мне трудно удержаться от того, чтобы не сменить тему.
12. Я всегда ощущаю смутное чувство вины, когда позволяю себе расслабиться и ничего не делать в течение нескольких часов или дней.
13. Я больше не замечаю интересные, важные или просто симпатичные вещи, с которыми я сталкиваюсь.
14. У меня нет лишнего времени, чтобы *бить*, потому что я слишком занят приобретением того, что стоит *иметь*.
15. Я пытаюсь сделать как можно больше и потратить на это как можно меньше времени.
16. Я всегда нахожусь в состоянии движения.
17. Сталкиваясь с агрессивным конкурентом, я чувствую потребность бросить ему вызов.
18. Разговаривая, я часто сжимаю кулаки, стучу пальцами по столу или кулаком одной руки о ладонь другой.
19. У меня есть привычка сжимать челюсти, скрипеть зубами или закусывать края губ.
20. Я уверен(а) в том, что любым успехом обязан(а) своей способности делать все быстрее других.
21. Меня все больше и больше захватывает перевод в баллы и оценка не только своей деятельности, но и деятельности других.

Додаток В
Опитувальник SACS - «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хобфолл, 1994) і «ключ».

Порядок роботи. Піддослідним пропонується оцінити за 5-бальною шкалою особливості своєї поведінки в складних (стресових) ситуаціях. Видається бланк для відповідей і опитування \neg ник з інструкцією.

Лист для відповідей

Фа миль я, ім'я, по батькові Професія

Вік Стаж

У б танку відповідей поряд з номером питання поставте бал-ли, які відповідають вашій оцінці.

1 - ні, це зовсім не вірно

2 - скоріше ні, ніж так

3 - не знаю

4 - скоріше так (частіше так)

5 - так, цілком вірно

1		10		19		28		37		46	
2		11		20		29		38		47	
3		12		21		30		39		48	
4		13		22		31		40		49	
5		14		23		32		41		50	
6		15		24		33		42		51	
7		16		25		34		43		52	
8		17		26		35		44		53	
9		18		27		36		45		54	

Інструкція. «Вам пропонуються 54 твердження щодо поведінки в напружених (стресових) ситуаціях. Оце \neg ните, будь ласка, як ви зазвичай робите в даних випадках.

Для цього на аркуші відповідей поставте цифру від 1 до 5, яка найбільш відповідає вашим діям. Якщо затверджений \neg ня повністю описує ваші дії або переживання, то поряд з номером питання поставте 5 (відповідь - так, цілком правильно). Якщо твердження зовсім не підходить до вас, тоді по \neg ставте 1 (відповідь - ні, це зовсім не так) ».

1 - ні, це зовсім не так

2 - скоріше ні, ніж так

3 - важко відповісти

4 - скоріше так, ніж ні

5 - так, цілком вірно

1. У будь-яких складних ситуаціях ви не здаєтеся.

2. Об'єднуєтеся з іншими людьми, щоб разом вирішити ситуацію.

3. Радитесь з друзями або близькими про те, що б вони зробили, опинившись у вашому становищі.
4. Ви завжди дуже ретельно зважає можливі варіанти рішень (краще бути обережним, ніж піддавати себе ризику).
5. Ви розраховуєте на свою інтуїцію.
6. Як правило, ви відкладаєте рішення виниклої проблеми, сподіваючись, що вона вирішиться сама.
- +7. Намагаєтесь тримати все під контролем, хоча і не показуєте цього іншим.
8. Ви вважаєте, що іноді необхідно діяти так швидко і рішуче, аби застати інших зненацька.
- +9. Вирішуючи неприємні проблеми, виходьте з себе і Може \neg ті «наламати чимало дров».
10. Коли хто-небудь з близьких надходить з вами несправедливо, Ви намагаєтесь вести себе так, щоб вони не відчули \neg ли, що ви засмучені або ображені.
11. Намагаєтесь допомогти іншим при вирішенні ваших спільних проблем.
12. Не соромитесь при необхідності звертатися до дру \neg гим людям за допомогою або підтримкою.
13. Без необхідності не «викладаєтесь» повністю, вважаючи за краще економити свої сили.
14. Ви часто дивуєтесь, що найбільш правильним є те рішення, яке першим прийшло в голову.
15. Іноді краще зайнятися чим завгодно, лише б забути про неприємний справі, яку потрібно робити.
16. Для досягнення своїх цілей вам часто доводиться «підігравати» іншим або підлаштовуватися під інших людей (кілька «кривити душею»).
17. У певних ситуаціях ви ставите свої особисті інтереси понад усе, навіть якщо це піде на шкоду іншим.
18. Як правило, перешкоди для вирішення ваших про \neg блем або досягнення бажаного сильно виводять вас із себе, можна сказати, що вони просто дратують вас.
19. Ви вважаєте, що в складній ситуації краще дійство \neg вать самому, ніж чекати, коли її будуть вирішувати інші.
20. Перебуваючи у важкій ситуації, ви роздумуєте про те, як вчинили б у цьому випадку інші люди.
21. У важкі хвилини для вас дуже важлива емоційна підтримка близьких людей.
22. Вважаєте, що у всіх випадках краще «сім і більше разів відміряти, перш ніж відрізати».
23. Ви часто програєте через те, що не покладаєтесь на свої передчуття.
24. Ви не витрачаєте свою енергію на вирішення того, що, можливо, саме по собі розсіється.
25. Дозволяєте іншим людям думати, що вони можуть вплинути на вас, але насправді ви - міцний горішок і нікому не дозволяєте маніпулювати собою.

26. Вважаєте, що корисно демонструвати свою владу і перевагу для зміцнення власного авторитету.
27. Вас можна назвати запальним людиною.
28. Вам буває досить важко відповісти відмовою на чії які вимоги або прохання.
29. Ви вважаєте, що в критичних ситуаціях краще дей-ствувать спільно з іншими.
30. Ви вважаєте, що на душі може стати легше, якщо поді-литися з іншими своїми переживаннями.
31. Нічого не приймаєте на віру, тому що вважаєте, що в будь-якій ситуації можуть бути «підводні камені».
32. Ваша інтуїція вас ніколи не підводить.
33. У конфліктній ситуації переконуєте себе та інших, що "проблема" не вартий і виїденого яйця ». ~
34. Іноді вам доводиться трохи маніпулювати людьми-ми (вирішувати свої проблеми, незважаючи на інтереси інших).
35. Буває дуже вигідно поставити іншу людину в! незручне та залежне становище.
36. Ви вважаєте, що краще рішуче і швидко дати ОТІ пір тим, хто не згоден з вашою думкою, ніж «тягти kota за? хвіст ».
37. Ви легко і спокійно можете захистити себе від несправедливих дій з боку інших, у разі необхідності1 сказати «ні» в ситуації емоційного тиску.
38. Ви вважаєте, що спілкування з іншими людьми збагатить ваш життєвий досвід.
39. Ви вважаєте, що підтримка інших людей дуже по-мога Вам у важких ситуаціях.
40. У важких ситуаціях ви довго готуетесь і вважаєте за краще спочатку заспокоїтися, а потім вже діяти.
41. У складних ситуаціях краще слідувати перших їм пульсу, ніж довго зважувати можливі варіанти.
42. По можливості уникаєте рішучих дій, що вимагають великої напруженості і відповідальності за останнім ствия.
43. Для досягнення своїх заповітних цілей не гріх і не багато полукавіть.
44. Шукаєте слабкості інших людей і використовуєте їх зі своєю вигодою.
45. Грубість і дурість інших людей часто призводять вас лють (виводять вас із себе).
46. Ви відчуваєте незручність, коли вас хвалять або говорять компліменти.
47. Вважаєте, що спільні зусилля з іншими принесу більше користі в будь-яких ситуаціях (при вирішенні будь-яких завдань)?
48. Ви впевнені, що у важких ситуаціях ви завжди знайдете розуміння і співчуття з боку близьких людей.
49. Ви вважаєте, що у всіх випадках потрібно дотримуватися принципу «тихіше їдеш, далі будеш».
50. Дія йод впливом першого пориву завжди гірше, ніж тверезий розрахунок.

51. У конфліктних ситуаціях віддаєте знайти будь-які важливі і невідкладні справи, дозволяючи іншим зайняти \neg ся рішенням проблеми або сподіваючись, що час все розставить на свої місця.

52. Ви вважаєте, що хитрістю можна домогтися часом більше, ніж діючи безпосередньо.

53. Мета виправдовує засіб.

54. У значущих і конфліктних ситуаціях ви буваєте аг-ресивним.

«КЛЮЧ»

Субшкала	Номера стверджень
Асертивні дії	1, 10, 19, 28*, 37, 46*
Вступ в соціальний контакт	2, 11, 20, 29, 38, 47
Пошук соціальної підтримки	3, 12, 21, 30, 39, 48
Обережні дії	4, 13, 22, 31, 40, 49
Імпульсивні дії	5, 14, 23, 32, 41, 50*
Уникання	6, 15, 24, 33, 42, 51
Непрямі дії	7, 16, 25, 34, 43, 52
Асоціальні дії	8, 17, 26, 35, 44, 53
Агресивні дії	9, 18, 27, 36, 45, 54

* підраховується обернено

Додаток Г

Анкета

з дослідження стрес-факторів у професійній діяльності керівників

№ з/п	Критерій оцінювання	Оцініть за 5-ти бальною шкалою запропоновані зліва критерії щодо їх наявності у Вашій професійній діяльності				
		1	2	3	4	5
1.	перевантаження	1	2	3	4	5
2.	занадто мале робоче навантаження	1	2	3	4	5
3.	непомірна кількість завдань	1	2	3	4	5
4.	необґрунтований рівень випуску продукції на період	1	2	3	4	5
5.	пред'являють суперечливі вимоги	1	2	3	4	5
6.	порушення принципу єдиноначальності	1	2	3	4	5
7.	відмінності між нормами неформальної групи і вимогами формальної організації	1	2	3	4	5
8.	невизначеність ролей	1	2	3	4	5
9.	невпевнений у тому, що очікують	1	2	3	4	5
10.	нецікава робота	1	2	3	4	5
11.	відмінного спеціаліста призначили на посаду керівника, яка його не цікавить	1	2	3	4	5
12.	погані фізичні умови	1	2	3	4	5
13.	погане освітлення	1	2	3	4	5
14.	надмірний шум	1	2	3	4	5
15.	неправильні співвідношення між повноваженнями і відповідальністю	1	2	3	4	5
16.	погані канали обміну інформацією в організації	1	2	3	4	5
17.	необґрунтовані вимоги один до одного	1	2	3	4	5
18.	Невідповідна організація робочого місця	1	2	3	4	5
19.	перевантаження роботою	1	2	3	4	5
20.	складність виконуваної діяльності	1	2	3	4	5
21.	незадоволення комунікацією	1	2	3	4	5
22.	стурбованість наслідками можливих помилок	1	2	3	4	5
23.	підвищена відповідальність	1	2	3	4	5
24.	професійна кар'єра	1	2	3	4	5

25.	проблема статусу	1	2	3	4	5
26.	зміна службових обов'язків	1	2	3	4	5
27.	перехід на іншу роботу	1	2	3	4	5
28.	незадоволеність перспективою	1	2	3	4	5
29.	оплата праці	1	2	3	4	5
30.	нерівна оплата праці	1	2	3	4	5
31.	неприємності з керівництвом	1	2	3	4	5
32.	конфлікти з колегами	1	2	3	4	5
33.	несприятливий клімат в колективі	1	2	3	4	5
34.	проблеми в управлінні підлеглими	1	2	3	4	5

Додаток Д

Результати кореляції між шкалами методик з дослідження стресу та професійними чинниками анкети «Шкала оцінок соціальної адаптації».

		Звільнення з роботи	Вихід на пенсію	Велика перебудова у бізнесі	Великі зміни фінансового стану	Перехід на іншу роботу	переживання з особистих питань	Застава	Втрата права виконати заставу	Зміни у службовому стані	Особисті досягнення	Важкі стосунки з начальником	Зміни часу роботи	Отримання позики	Зміни у звичках сну	Відпустка	Початок або припинення освіти
стать	r	,06	,21	,17	,12	,11	,11	,13	,09	,07	,13	,09	,06	,04	,22	,17	,38
	p	,35	,11	,16	,23	,26	,24	,21	,30	,33	,22	,29	,35	,39	,09	,15	,02
вік	r	,25	,08	,04	,01	,11	,29	,25	-,3	-,2	-,1	-,1	-,1	-,2	,05	,13	-,1
	p	,06	,32	,39	,47	,25	,04	,07	,04	,12	,22	,12	,17	,12	,37	,22	,22
освіта	r	-,4	,02	-,3	-,2	-,2	-,1	-,4	-,1	-,1	-,0	,07	-,2	-,1	-,1	,07	,02
	p	,01	,44	,04	,12	,06	,12	,01	,19	,15	,38	,33	,12	,25	,17	,33	,45
Проф. стрес	r	-,2	,14	,07	-,1	-,1	,20	-,1	,03	,17	,01	-,1	,21	,09	-,2	,18	,09
	p	,09	,20	,33	,28	,25	,11	,15	,43	,15	,46	,20	,10	,30	,08	,14	,28
Ставлення до стресу	r	,22	,17	,03	,03	,09	,04	,05	,13	,08	-,1	,21	,21	,05	,15	,04	,03
	p	,10	,25	,41	,42	,29	,40	,37	,22	,31	,24	,11	,10	,38	,18	,40	,41
Поведінка А	r	,04	,17	,05	,04	,07	,03	,03	,13	,07	,11	,06	,08	,13	,03	,19	,01
	p	,39	,15	,36	,40	,33	,43	,43	,21	,33	,26	,36	,31	,21	,42	,13	,45
Асертивні дії	r	,04	,08	,06	,03	,02	,22	,16	,09	,00	,12	,14	,21	,17	,18	,23	,15
	p	,40	,31	,35	,43	,44	,09	,17	,30	,49	,24	,20	,11	,15	,25	,08	,18
Вступ у соц. контакт	r	,08	,03	,14	,13	,21	,18	,03	,04	,16	,13	,01	,28	,14	,23	,09	,14
	p	,30	,42	,19	,22	,11	,14	,42	,40	,16	,22	,46	,10	,21	,08	,29	,20
Пошук соц. підтримки	r	,25	,14	,11	-,2	-,4	,07	,09	,04	-,2	,09	,27	,10	,09	,08	,12	,09
	p	,07	,20	,25	,06	,02	,41	,29	,39	,11	,28	,05	,26	,29	,43	,24	,30
Обережні дії	r	,08	,01	,16	,06	,26	,23	,07	,04	,07	,16	,03	,15	,13	,09	,29	,21
	p	,3	,47	,16	,35	,06	,08	,43	,39	,34	,16	,42	,17	,27	,3	,07	,14
Імпульсивні дії	r	,06	,12	,05	,03	,09	,14	,03	,12	,09	,01	-,4	,25	,00	,09	,06	-,4
	p	,33	,24	,40	,38	,41	,25	,38	,28	,28	,46	,06	,07	,49	,30	,35	,03
уникнення	r	-,1	,09	,01	,04	,08	,25	,09	,08	-,3	,06	,26	,18	,18	-,2	,07	,12
	p	,28	,39	,49	,46	,3	,18	,46	,38	,01	,36	,16	,18	,18	,15	,32	,26
Маніпуляти вні дії	r	,01	,03	,10	-	-	,20	-	,02	-	,01	-,5	,00	,03	,04	,04	-,2
	p	,46	,43	,28	,42	,46	,11	,42	,45	,42	,45	,00	,47	,49	,31	,40	,10
Асоціальні дії	r	,12	-,1	,04	,09	,12	-,1	,06	,05	,03	,06	,18	,14	,07	,13	-,4	,19
	p	,23	,27	,39	,47	,26	,16	,35	,44	,43	,37	,14	,20	,34	,27	,01	,13
Агресивні дії	r	,02	,01	-,2	-,1	-,4	-,4	-,1	,02	-,1	,09	,01	-,1	-,0	,04	,08	,00
	p	,43	,49	,07	,18	,05	,03	,16	,49	,16	,29	,46	,18	,34	,42	,32	,50
Підвищ.	r	,01	,04	,05	,01	,09	,01	,12	,01	,01	,07	,26	,16	,14	-,4	-,0	-,2

конфліктність	p	,47	,39	,38	,47	,28	,46	,24	,47	,45	,48	,06	,23	,20	,01	,44	,10
Психол. переважання	r	-,2	,3	,01	,09	,19	,16	-,3	,05	-,2	,18	,19	,06	,04	,10	,28	,14
	p	,16	,04	,47	,29	,18	,18	,04	,38	,08	,15	,24	,36	,31	,13	,05	,18
Проблеми сл. діяльності	r	,19	,08	,06	,07	,05	,37	,05	-,2	,07	,16	,23	-,1	,1	,11	,2	,28
	p	,12	,31	,36	,41	,37	,03	,44	,10	,34	,46	,08	,30	,18	,26	,10	,08
Напруж. у стос. з керівником	r	,08	,19	,08	,06	-,1	,07	-,4	-,1	-,1	,14	,03	,33	,08	-,3	-,3	,27
	p	,3	,13	,30	,35	,14	,34	,01	,16	,28	,20	,49	,03	,32	,04	,29	,05
екстраверсія	r	,17	,04	,10	,08	,04	,02	,04	,06	,21	,01	,13	,39	,13	,23	-,2	,09
	p	,16	,40	,27	,37	,40	,42	,29	,36	,10	,43	,24	,03	,22	,09	,07	,36
нейротизм	r	,06	,15	,21	,13	-,1	-,1	,03	,07	,10	,07	,25	,06	,08	,07	,06	,04
	p	,36	,18	,10	,21	,28	,24	,42	,33	,28	,34	,07	,35	,30	,44	,29	,40

Додаток Е

**Результати кореляційного аналізу між шкалами методик та
анкетою з дослідження стрес-факторів у діяльності керівників**

	Поведінка А	Асертивні дії	Вступ у соц. контакт	Пошук соц. підтримки	Обережні дії	Імпульсивні дії	Уникнення	Маніпулятивні дії	Асоціальні дії	Агресивні дії	Підвищ. конфліктність	Психол. переваження	Проблеми сл. діяльності	Напруж. у стос. з керівником
навантаження	,30	,42	,19	,22	,11	,14	,42	,40	,16	,22	,46	,10	,21	,08
непомірна кількість завдань	,25	,14	,11	-,2	-,4	,07	,09	,04	-,2	,09	,27	,10	,09	,08
необґрунтований випуск продукції	,07	,20	,25	,06	,02	,41	,29	,39	,11	,28	,05	,26	,29	,43
суперечливі вимоги	,08	,01	,16	,06	,26	,23	,07	,04	,07	,16	,03	,15	,13	,09
порушення єдиноначальності	,3	,47	,16	,35	,06	,08	,43	,39	,34	,16	,42	,17	,27	,3
відмінні норми групи і організац	,06	,12	,05	,03	,09	,14	,03	,12	,09	,01	-,4	,25	,00	,09
невизначеність ролей	,33	,24	,40	,38	,41	,25	,38	,28	,28	,46	,06	,07	,49	,30
невпевнений, що очікують	-,1	,09	,01	,04	,08	,25	,09	,08	-,3	,06	,26	,18	,18	-,2
нецікава робота	,28	,39	,49	,46	,3	,18	,46	,38	,01	,36	,16	,18	,18	,15
посада керівника, яка не цікавить	,01	,03	,10	- ,03	- ,04	,20	- ,02	,02	- ,05	,01	-,5	,00	,03	,04
погані фізичні умови	,46	,43	,28	,42	,46	,11	,42	,45	,42	,45	,00	,47	,49	,31
погане освітлення	,12	-,1	,04	,09	,12	-,1	,06	,05	,03	,06	,18	,14	,07	,13
надмірний шум	,23	,27	,39	,47	,26	,16	,35	,44	,43	,37	,14	,20	,34	,27
неповідноність між повноваж. і відповідальністю	,02	,01	-,2	-,1	-,4	-,4	-,1	,02	-,1	,09	,01	-,1	-,0	,04
поганий обмін інформацією	,43	,49	,07	,18	,05	,03	,16	,49	,16	,29	,46	,18	,34	,42
необґрунтовані вимоги	,01	,04	,05	,01	,09	,01	,12	,01	,01	,07	,26	,16	,14	-,4
Невідповідність робочого місця	,47	,39	,38	,47	,28	,46	,24	,47	,45	,48	,06	,23	,20	,01
перевантаження роботою	-,2	,3	,01	,09	,19	,16	-,3	,05	-,2	,18	,19	,06	,04	,10
складність	,16	,04	,47	,29	,18	,18	,04	,38	,08	,15	,24	,36	,31	,13

діяльності														
незадоволення комунікацією	,19	,08	,06	,07	,05	,37	,05	-,2	,07	,16	,23	-,1	,1	,11
стурбованість помилками	,12	,31	,36	,41	,37	,03	,44	,10	,34	,46	,08	,30	,18	,26
підвищена відповідальність	,08	,19	,08	,06	-,1	,07	-,4	-,1	-,1	,14	,03	,33	,08	-,3
професійна кар'єра	,3	,13	,30	,35	,14	,34	,01	,16	,28	,20	,49	,03	,32	,04
проблема статусу	,17	,04	,10	,08	,04	,02	,04	,06	,21	,01	,13	,39	,13	,23
зміна обов'язків	,16	,40	,27	,37	,40	,42	,29	,36	,10	,43	,24	,03	,22	,09
перехід на іншу роботу	,06	,15	,21	,13	-,1	-,1	,03	,07	,10	,07	,25	,06	,08	,07
незадоволеність перспективою	,36	,18	,10	,21	,28	,24	,42	,33	,28	,34	,07	,35	,30	,44
оплата праці	,08	,19	,08	,06	-,1	,07	-,4	-,1	-,1	,14	,03	,33	,08	-,3
нерівна оплата	,3	,13	,30	,35	,14	,34	,01	,16	,28	,20	,49	,03	,32	,04
неприємності з керівництвом	,17	,04	,10	,08	,04	,02	,04	,06	,21	,01	,13	,39	,13	,23
конфлікти з колегами	,16	,40	,27	,37	,40	,42	,29	,36	,10	,43	,24	,03	,22	,09
несприятливий клімат	,28	,39	,49	,46	,3	,18	,46	,38	,01	,36	,16	,18	,18	,15
Пробл. в упр. підлеглими	,01	,03	,10	- ,03	- ,04	,20	- ,02	,02	- ,05	,01	-,5	,00	,03	,04