

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Центр післядипломної освіти, дистанційного та заочного навчання

Кафедра практичної психології

Особливості стресостійкості соціальних працівників

кваліфікаційна робота

здобувачки вищої освіти
освітнього ступеня «магістр»
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія»
Тупісь Юлії Ігорівни

Науковий керівник

доктор психологічних наук, доцент
Євген КАРПЕНКО

Рецензент

доктор психологічних наук,
професор
Зоряна КОВАЛЬЧУК

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

« » _____ 2024 р., протокол №

Т.в.о. завідувача кафедри практичної психології

_____ **Євген КАРПЕНКО**

Львів

2024

Тупісь Ю. І. Особливості стресостійкості соціальних працівників.

Перший розділ магістерської роботи присвячений теоретичному дослідженню стресостійкості соціальних працівників. Обґрунтовуються складові стресостійкості: когнітивно-рефлексивну, емоційну, мотиваційну, а також поведінково-регуляторну. Перший притаманний оптимістичний спосіб мислення, наявність адекватної самооцінки (і самоствавлення), інтернальним локус-контролю. Другій і третій притаманні низький рівень тривожності, емоційна врівноваженість та домінування мотивації досягнення успіху. Остання складається з вольової саморегуляції, вміння контролювати себе в комунікації з іншими та розв'язувати конфлікти (конфліктна компетентність).

Умовами розвитку стресостійкості підвищення емпатійності, толерантності, дотримання моральних норм, домінування інтринсивної мотивації у власній професійній діяльності та використання орієнтованих на проблему та просоціальних стратегій копіngu.

Другий розділ присвячений емпіричному дослідженню особливостей розвитку стресостійкості соціальних працівників. Емпіричне дослідження показало, що більшість соціальних працівників успішно керують своєю поведінкою та емоціями у стресових ситуаціях, що сприяє виконанню професійних обов'язків та збереженню працездатності. Вони володіють високою самооцінкою та успішно поєднують інтернальні та екстернальні риси. Високі показники емоційної рівноваги і мотивації до досягнень сприяють їхній стресостійкості. Встановлено, що соціальні працівники володіють ефективним комунікативним самоконтролем і високою моральною нормативністю. Вони успішно використовують копінг, спрямований на пошук соціальної підтримки. Фасилітація стресостійкості може здійснюватися шляхом підвищення емпатії, моральної нормативності, інтринсивної мотивації та вирішення проблем у професійній діяльності.

Ключові слова: стрес, стресостійкість, професійна діяльність, успіх, рефлексія, тривожність, саморегуляція, мотивація.

Tupis Y. I. Features of stress resistance of social workers.

The first chapter of the master's thesis is devoted to the theoretical study of stress resistance of social workers. The author substantiates the components of stress resistance: cognitive-reflective, emotional, motivational, and behavioral-regulatory. The first one is characterized by an optimistic way of thinking, adequate self-esteem (and self-attitude), and internal locus of control. The second and third are characterized by a low level of anxiety, emotional balance, and the dominance of success motivation. The latter consists of volitional self-regulation, the ability to control oneself in communication with others and resolve conflicts (conflict competence).

The conditions for the development of stress resistance are increased empathy, tolerance, adherence to moral norms, dominance of intrinsic motivation in one's own

professional activity, and the use of problem-oriented and prosocial coping strategies.

The second section is devoted to an empirical study of the peculiarities of the development of social workers' stress resistance. The empirical research has shown that most social workers successfully manage their behavior and emotions in stressful situations, which contributes to the performance of professional duties and maintaining their ability to work. They have high self-esteem and successfully combine internal and external traits. High levels of emotional balance and motivation to achieve contribute to their stress resistance. It was found that social workers have effective communicative self-control and high moral normativity. They successfully use coping aimed at finding social support. Facilitation of stress resistance can be carried out by increasing empathy, moral normativity, intrinsic motivation and problem solving in professional activities.

Keywords: stress, stress resistance, professional activity, success, reflection, anxiety, self-regulation, motivation.

ЗМІСТ

| | |
|---|-----------|
| ВСТУП | 5 |
| | |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ | 8 |
| 1.1. Загальна характеристика стресу та стресостійкості особистості | 8 |
| 1.2. Теоретичний аналіз формування стресостійкості соціальних працівників | 23 |
| Висновки до першого розділу | 36 |
| | |
| РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ | 37 |
| 2.1. Організаційні засади і психодіагностичний інструментарій дослідження..... | 37 |
| 2.2. Показники стресостійкості соціальних працівників (за результатами описової статистики) | 41 |
| 2.3. Взаємозв'язок показників стресостійкості соціальних працівників | 53 |
| Висновки до другого розділу | 58 |
| | |
| ВИСНОВКИ | 61 |
| | |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 64 |

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний період у розвитку країни позначений не лише війною за існування України як незалежної держави, але й супроводжується значними соціально-економічними викликами, вимушеною міграцією і т. ін., що тягне за собою цілу низку як індивідуальних, так і суспільних проблем. У зв'язку з цим, соціальні працівники стикаються з потребою надання допомоги і підтримки цим категоріям населення.

Згідно з діючим законом про соціальні послуги, соціальні працівники забезпечують проведення профілактичних заходів з метою попередження виникнення складних життєвих ситуацій, нівелювання їх впливу та допомогу в їх подоланні. Враховуючи моральну відповідальність та стрес, який вони зазнають, їхній успіх залежить від рівня стресостійкості та здатності до саморегуляції.

Останні дослідження в психологічній науці зосереджені на вивченні стресостійкості соціальних працівників, зокрема на врахуванні їхніх особистісних властивостей, які сприяють ефективній роботі зі стресом. Проте, існуючі дослідження не вичерпують потенціалу даної теми, особливо з огляду на сучасні соціально-економічні труднощі, які можуть внести суттєві корективи у розуміння причин зниження стресостійкості і механізмів її розвитку. Тому тема дослідження «Особливості стресостійкості соціальних працівників» є актуальною і важливою.

Об'єкт дослідження: феномен стресостійкості особистості.

Предмет дослідження: особливості стресостійкості соціальних працівників.

Мета – полягала в теоретико-емпіричному дослідженні стресостійкості, її складових та визначенні психологічних умов її розвитку серед соціальних працівників.

Завдання дослідження:

1. дослідити зміст феномену стресостійкості соціальних працівників, її структурні складові й психологічні умови формування;
2. здійснити підбір психодіагностичного інструментарію та формування плану експериментального дослідження стресостійкості соціальних працівників;
3. дослідити складові та умови розвитку стресостійкості соціальних працівників;
4. емпіричним шляхом встановити взаємозв'язок складових та умов розвитку стресостійкості соціальних працівників.

Теоретико-методологічну основу дослідження склали уявлення вчених про стресостійкість як багатогранну інтегративну особистісну властивість (А. Боднар і Н. Макаренко); як важливу компетенцію соціальних працівників (Г. Дубчак і А. Львовичкіна). Також бралися до уваги дослідження вчених щодо розвитку стресостійкості в професіях типу «людина-людина» (А. Реан та ін.); окреслення чинників стійкості до стресу фахівців, котрі працюють в екстремальних ситуаціях (М. Корольчук, В. Крайнюк...)

Методи дослідження: *теоретичні:* аналіз, синтез, систематизація і узагальнення наукової психологічної літератури з досліджуваної теми; *емпіричні:* анкетування, констатувальний експеримент із застосуванням 13 психодіагностичних методик (див. параграф 2.1); статистичні: t-критерій Стьюдента, коефіцієнт кореляції Пірсона, визначення середнього арифметичного, відсоткових значень і рангування.

Емпірична база дослідження. Вибірка дослідження становила 46 соціальних працівників соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Львова і м. Дрогобича. Опитування проводилося в дистанційному форматі на засадах анонімності та добровільності. Всі досліджувані були дорослими людьми, переважно середнього дорослого віку.

Теоретична значущість. Результати магістерської роботи допомагають розширити наукові уявлення про стресостійкість соціальних працівників.

Викликає науковий інтерес і визначення її складових і умов розвитку, що стало можливим завдяки підбору адекватного теоретичним положенням психодіагностичного інструментацію. Його подальше застосування відкриває нові горизонти для майбутніх наукових пошуків.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що його результати дають змогу визначити і в подальшому реалізувати заходи щодо підвищення стресостійкості соціальних працівників та попередження її зниження. Крім того, застосований психодіагностичний інструментарій може використовуватися практичними психологами в діагностичних цілях. Таким чином, результати дослідження можуть бути корисними в роботі соціальних і психологічних служб, а також різноманітних корекційних заходах.

та відповідні узагальнення можуть бути використані при підготовці наукових матеріалів, навчально-методичних рекомендацій, застосовані у процесі фахової підготовки майбутніх психологів, а також впроваджені у роботу психологів із метою підвищення рівня психологічної стійкості.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків і списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Загальна характеристика стресу та стресостійкості особистості

У ході онтогенезу стресостійкість особистості поступово набуває все більше індивідуальних особливостей. Це пов'язано з тим, що її дорослішання супроводжується накопиченням досвіду подолання стресу, а отже деякі її особистісні якості стають більш стійкими, тоді як інші ще знаходяться на стадії формування. Проте соціальні умови життя можуть призводити до зростання кількості стресу. Наприклад, на дорослу людину покладається відповідальність не лише за свої власні дії, але й за дітей, які народжуються. Також професійне життя може бути джерелом стресу, що потребує від працівників високої стресостійкості та зусиль волі задля її підтримки і розвитку.

Різниця у розвитку стресостійкості в періоди юнацтва і дорослості, згідно з теорією соціоемоційної селективності Л. Карстенсена, полягає в тому, що в юнацькому віці індивід активно розширює свою соціальну мережу через нові знайомства та участь у громадському житті, які можуть мати стресогенний характер у разі браку досвіду взаємодії з іншими людьми. У дорослих людей акцент зміщується на підтримку вже існуючих соціальних контактів із референтними особами та уникнення стресових ситуацій, опираючись на набутий досвід. Таким чином, соціальні взаємовідносини стають джерелом стресостійкості, а не тільки детермінантами стресу [45].

Науковці М. Дево і Г. Лабуві вказують на те, що дорослі люди, завдяки накопиченому життєвому досвіду, виявляють більшу здатність контролювати свої емоції, що сприяє їхній стійкості до стресових ситуацій. Це притаманно всьому періоду дорослості, коли нервова система все ще працює злагоджено,

а когнітивні процеси дозволяють адекватно оцінювати ситуації та робити коректні умовиводи [48].

Проте О.М. Полякова наголошує, що дорослість є періодом найбільшої стресостійкості в житті людини. На думку вченої, це пояснюється тим, що дорослій людині притаманна зріла особистість зі сталим світоглядом, визначеною ієрархічною системою цінностей і мотивів, та здатність більш ефективно впливати на зовнішні стресори. Проте деякі вчені, такі як Т. Г. Бохан, Н. В. Макарова і Т. І. Шевченко вказують на те, що рівень стресостійкості може знижуватися у дорослих працівників небезпечних професій, особливо після 36 років [39].

Дж. Віткін і М. Хаджиолова з'ясували гендерні особливості розвитку стресостійкості. Вони встановили, що жінкам притаманні вищі затрати емоційної енергії під час стресу, але у фізіологічному значенні вони проявляють більшу економію ресурсів та володіють вищим порогом чутливості до дії стресу. З іншого боку, у чоловіків спостерігається більш виражена реакція на стрес, пов'язана з активацією симпатико-адреналінової системи, що може свідчити про можливу меншу стресостійкість і вищі показники дистресу [39].

В. І. Мозговий провів порівняльне експериментальне дослідження специфіки стресостійкості у підлітковому, юнацькому та дорослому віці. Він виділив такі диспозиційні характеристики стресостійкості дорослих, як щиросердність, високий IQ, емоційна стійкість, рішучість, проникливість, адаптивність, автономність та здатність контролювати свої бажання. Проте в підлітковому віці відмічаються тільки дві стресостійкі риси (рішучість і емоційна стійкість), а в юнацькому – більшість із тих, які притаманні дорослим (окрім проникливості й здатності контролювати свої бажання). Таким чином, бачимо зростання кількості рис, які зумовлюють стресостійкість особистості в ході онтогенезу [30].

Аналіз проведених психологічних досліджень ученими з різних країн засвідчив, що період дорослості характеризується найвищою стресостійкістю в житті людини. Однак цей факт не виключає наявності індивідуальних винятків серед дорослих. Загалом же, аналізуючи свій досвід, доросла людина має можливість розвивати ті риси особистості, які сприяють її стресостійкості.

Сучасна наука пропонує різноманітні комбінації психологічних властивостей особистості, які визначають її стресостійкість. Їх можна умовно диференціювати на індивідуально-психологічні риси, стильові особливості спілкування і характер міжособистісної взаємодії. Перші спроби ідентифікації таких особистісних якостей, що впливають на стресостійкість і спроможність коригувати ставлення до стресогенних ситуацій, були здійснені Дж. Ормелом, Р. Сандерманом і Р. Стюартом. Вони виділили 3 основні особистісні фактори, які впливають на стресостійкість: нейротизм, самооцінку і локус-контролю. Дані фактори можуть змінити реагування особи на вплив стресорів [54].

Дослідження О. Г. Маклакова присвячене особистісному адаптаційному потенціалу моряків у екстремальних ситуаціях виявили низку факторів, які впливають на стресостійкість особистості. Вони включають у себе нервово-психічну стійкість, самооцінку, особистісну референтність, рівень конфліктності, досвід соціальної взаємодії та моральну нормативність. Вчений розглядає самооцінку як основу для саморегуляції, яка зумовлює адекватність сприйняття зовнішніх умов та своїх можливостей. При цьому особистісна референтність визначається як наявність соціальної підтримки, котра детермінує почуття власної важливості для оточення. «Моральна нормативність особистості визначає ступінь її орієнтації на існуючі у суспільстві норми і правила поведінки» [39, с. 35].

С. Мадді та О. М. Полякова досліджують психологічні аспекти стресостійкості та психологічної гнучкості. За С. Мадді, еластичність та стресостійкість є наслідком поєднання унікальних рис особистості, таких як позитивний Я-образ, навички саморегуляції, резильєнтність, турбота про

здоров'я та оптимізм. Як відзначає О. М. Полякова особистісні якості, такі як темперамент, рівень тривожності, локус-контролю й самооцінка, та їх унікальна індивідуальна комбінація також впливають на рівень стресостійкості. Варіації між особами залежать від типу їхньої нервової системи (НС): ті, у кого слабка НС, легше переносять монотонний стрес, тоді як ті, у кого сильна НС, краще справляються з екстремальними стресорами. Особистісна тривожність також знижує продуктивність поведінки під час дії факторів стресу. Також важливою є адекватна самооцінка, особливо для інтерналів, які стійкіші до стресу. Екстернали, своєю чергою, потребують підтримки від соціального оточення для зменшення напруги [51].

В. М. Крайнюк встановила ключові фактори, що впливають на формування та розвиток стресостійкості особистості. До них належить Я-концепція, рівень когнітивного розвитку, розвиток комунікативних навичок та специфіка структурних компонентів стресостійкості. Наприклад, високі показники стресостійкості детермінуються емоційною урівноваженістю, впевненістю у собі, розкутістю в спілкуванні, низьким рівнем тривожності, сильним волевим контролем і самоконтролем. Мотиваційні аспекти також відіграють значну роль. Серед них мотивація до соціальної значимої діяльності, досягнень у професійній сфері та готовність до активної діяльності. Ще однією детермінантою стресостійкості є високий рівень внутрішнього локусу контролю, що свідчить про готовність взяти на себе відповідальність за власні дії та рішення [23].

Вчені також ідентифікували низку особистісних характеристик, які значно впливають на рівень стресостійкості особистості. До них належать темперамент, локус-контролю, самооцінка, тривожність, спосіб мислення, оптимізм чи песимізм, тип поведінки А, чіткі акцентуації характеру, конфліктність, надмірна агресивність, система цінностей і установок людини. Дослідники підкреслили, що дані диспозиційні характеристики можуть впливати на розвиток стресу лише у конкретних ситуаціях, коли стресори

діють одночасно, немає соціальної підтримки або коли життя сповнене різноманітними стресами. З огляду на це, розуміння індивідуальних особливостей не завжди гарантує точний прогноз розвитку стресостійкості людини[39].

Виділяють дві основні категорії особистісних якостей, які зумовлюють розвиток стресостійкості. Перша група охоплює психологічні аспекти, що є постійними або довготривалими складовими особистості, такі як конфлікт між біологічною природою і соціальними ролями людини, втілення негативних батьківських патернів, особистісні установки (песимізм або оптимізм, жорстка або негативна генералізація і т.ін.), труднощі в задоволенні «вищих» потреб, за А. Маслоу, некоректна комунікація (надмірні очікування, негативні стереотипи, нерозуміння мотивації співрозмовника, неконструктивна критика тощо). Друга група включає динамічні поведінкові програми, що залежать від адекватності втілення умовних рефлексів, задоволення «нижчих» потреб за А. Маслоу, а також від ефективності управління часом.

В. І. Розов розробив свою власну концепцію адаптивності в умовах екстремального стресу, проводячи дослідження щодо адаптації до радіаційної небезпеки. Відповідно до його підходу, стійкість до стресу формується, якщо є оптимістичний когнітивний стиль, здатність до формування та підтримки соціальних контактів, надання та отримання підтримки, адаптивне мислення, регулювання сну, асертивна поведінка, управління власними психофізіологічними реакціями та підтримка найбільш оптимального фізичного стану, а також ефективне володіння часом. Оптимістичний когнітивний стиль передбачає активну життєву позицію, наявність почуття гумору й домінування мотивації досягнення успіху. Своєю чергою, адаптивне мислення включає в себе здатність контролювати себе, рефлексувати і бути ментально гнучким. А впевнена поведінка експлікується у вмінні проявляти ініціативу, мати позитивну самооцінку, відповідальності, соціальній компетентності та спроможності до самоздійснення.

Таким чином, аналіз основних позицій досліджень із розвитку стресостійкості, здійснених вченими з різних країн, дозволив дійти до висновку, що більшість науковців вважають ключовими особистісними факторами, які впливають на стресостійкість наступні: характеристики нервової системи й емоційна стабільність, рівень тривожності, самооцінку, локус-контролю, оптимістичний/ песимістичний спосіб мислення, мотивацію досягнення успіху, конфліктність і моральну нормативність. Нижче охарактеризуємо кожен з цих психологічних характеристик більш детально.

Вчені вважають, що *тип вищої нервової системи* або *темперамент* не лише формують фізіологічну основу особистості, а є одними з ключових параметрів стресостійкості, оскільки вказують на силу й динаміку нервових процесів під впливом стрес-факторів. Вони зазначають, що меланхоліки мають найнижчу стресостійкість, тоді як флегматики – найвищу. І не зважаючи на те, що холерики можуть демонструвати часті емоційні вибухи, вони є нетривалими в часі й не зумовлюють значний стрес. При цьому ефективність діяльності у людей зі слабкою нервовою системою погіршується при зростанні напруги, особливо при високих рівнях стресогенності. Навпаки, люди із сильною нервовою системою активізують свій психологічний потенціал під час стресу, що значно підвищує їхню стресостійкість та продуктивність. Отже, не зважаючи на те, що деякі особливості нервової системи впливають на потенційну стресостійкість, вони мають вроджений характер і майже не підлягають корекції. Саме тому так важливо враховувати їх при виборі своєї професії, що дозволить забезпечити ефективність і зниження рівня стресу для конкретного індивіда.

Більшість науковців відмічають прямий кореляційний зв'язок між *рівнем тривожності* та стійкістю особистості до дії стресу. Особи з тривожністю як диспозиційною характеристикою виявляють більшу схильність до стресу порівняно з тими, у кого вона є лише реакцією на дію небезпечних зовнішніх факторів. Доведено, що високотривожні особи у

стресових умовах демонструють високий рівень нервово-психічної напруги що пояснюється їх високою самокритичністю. Це призводить до зміни мотивації, коли людина, замість активного пошуку рішень, фокусується на досягненні високих стандартів у своїй діяльності, що підвищує значущість помилок та відповідальності за них. При цьому виражені прояви тривожності як риси характеру спостерігаються в стресових обставинах, де існує страх невизнання з боку інших людей та, водночас, необхідність у самостійних рішеннях. О. Д. Кресан стверджувала, що незначний рівень тривожності сприяє підвищенню стресостійкості, а також активній саморегуляції діяльності [24]. Незважаючи на те, що вплив тривоги на стресостійкість може варіюватися в залежності від її інтенсивності, низькі показники тривожності є однією з основних психологічних детермінант для формування стресостійкості.

Суттєвим психологічним фактором, що має значний вплив на формування стресостійкості, є *самооцінка* особистості. Найбільш оптимальною вважається така самооцінка «у якій існують мінімальні розбіжності між актуальною і рефлексивною самооцінками і максимальні розбіжності між актуальною та ідеальною самооцінками особистості» [39, с. 39]. Дослідження проведені вченими демонструють, що коли особа має високу самооцінку, вона менше схильна сприймати події як емоційно складні чи стресові. Ба більше, вони краще дають собі раду в стресових ситуаціях аніж люди з низькою самооцінкою. Своєю чергою самостійне подолання стресу надає особі впевненості у власних здібностях та сприяє зростанню рівня самооцінки.

На думку К. Левіна як надмірно висока, так і надмірно низька самооцінка не сприяють стресостійкості. Так, завищена самооцінка є джерелом підвищеної тривожності. Це призводить до того, що людина відчуває необхідність у позитивному ставленні до себе, і готова перебільшувати свою самооцінку. Вчені доводять, що зі збільшенням стресу

відбувається зниження самооцінки власних професійних якостей, що пояснюється низькою стресостійкістю. Встановлено, що у людей з низькою самооцінкою можуть бути проблеми з тим, щоб справлялися зі стресом, які пов'язані з негативним сприйняттям самого себе. По-перше, такі люди можуть мати більше тривоги або страху перед загрозою, ніж ті, хто має позитивну самооцінку. По-друге, вони можуть бути менш активними у запобіганні проблем і, можливо, вірять у свою безсилість у запобіганні негативних наслідків. Вони уникають труднощів, тому що вважають, що не справляться з ними [16]. Згідно з Т. А. Ткачук, яка відзначає, що самооцінка є основою особистості, головною функцією якої є саморегуляція, адекватно висока самооцінка грає ключову роль у формуванні поведінки, діяльності людини та її відносин з іншими, адже вона визначає критичність і вимогливість до себе, а також ставлення до своїх успіхів і поразок [41]. Таким чином, можна дійти висновку, що нормальний рівень самооцінки позитивно позначається на активності людини у знаходженні та використанні різних шляхів подолання стресу, тому вона є одним із ключових психологічних факторів у розвитку стресостійкості.

Встановлено, що *локус-контролю* також впливає на стресостійкість. Згідно з Д. В. Аверілом, існують три типи особистісного контролю, які відіграють важливу роль у здатності людини справлятися зі стресом: поведінковий, когнітивний і контроль рішучості. Кожен з них впливає на стрес по-своєму, іноді підсилюючи його, іноді зменшуючи, а іноді не маючи впливу зовсім [44]. Згідно з дослідженнями К. В. Кім, міра взаємозв'язку стресу з особистим контролем залежить від значимості контролю для особистості. Недостатня можливість контролювати стресогенні ситуації може призвести до збільшення дистресу, особливо серед «інтерналів». Однак Кім вказувала, що тренування може змінити значення і спосіб, яким ми контролюємо ситуації [16]. З іншого боку, дослідження Т.А. Ткачук вказують на те, що внутрішній локус-контролю сприяє відповідальності у здійсненні виборів, активності у

суспільстві, емоційній стійкості, дотриманню моральних норм, розвиненому когнітивному потенціалі та усвідомленню освітньо-професійних цілей на майбутнє [41].

Досліджуючи стресостійкість учителів, А. О. Реан виявив наявність значущої позитивної кореляції між рівнем інтернальності та здатністю вчителів до витримування стресу. Втім він вказував, що надмірно високий рівень інтернальності може призводити до зниження стресостійкості, адже почуття відповідальності за всі невдачі може сприяти розвитку комплексу провини, що має наслідком дезадаптацію. Це свідчить про те, стресостійкість у поведінці, може ґрунтуватися на властивостях як інтернальності, так і екстернальності, з деяким акцентом на першій.

Загальновідомо, що майже немає людей, які б мали виключно *оптимістичний або песимістичний спосіб мислення*. Всі люди знаходяться в континуумі між обома полюсами, що зумовлено специфікою актуальної ситуації, особистісного досвіду та особливостей психіки. Такі способи мислення мають свої переваги й недоліки. Втім єдиною перевагою песимізму є готовність людини до негативного розвитку подій, що запобігає значному стресу. При цьому оптимістичний спосіб мислення є більш продуктивним. Якщо людина вірить у те, що з будь-якими труднощами можна впоратися, то це допомагає підвищити її стресостійкість і стимулює мотивацію до пошуку оптимальних рішень. Ми вважаємо, що схильність до оптимізму знижує рівень тривожності особистості, пов'язаної з боязню не справитися зі складними життєвими обставинами, що як наслідок, сприяє розвитку стресостійкості.

На думку Г. Сельє, *мотивація* має важливе значення для формування стресостійкості. Він підкреслив, що крім потреби в збереженні свого життя, людина може бути мотивована бажанням отримати визнання від інших через корисні вчинки для суспільства, що він описав як альтруїстичний егоїзм. Дослідження А. О. Реана підтвердило, що люди з високим рівнем стресостійкості здебільшого мають внутрішню (інтринсивну) мотивацію,

спрямовану на самореалізацію та отримання задоволення від власної діяльності. З іншого боку, зовнішня (екстринсивна) негативна мотивація знижує рівень стресостійкості, адже провокує уникнення проблемних ситуацій. Таким чином, кількість стресових ситуацій може зменшуватися, але такий сценарій негативно впливає на розвиток тих диспозиційних характеристик, які дозволяють ефективно справлятися зі стресом. Загалом, динаміка мотивації може впливати на результативність діяльності, згідно з законом Йеркса-Додсона. Цей закон вказує на існування оптимального рівня мотивації, який підтримує ефективність, але надмірна чи недостатня мотивованість може призвести до зниження результативності [16]. Отже, внутрішня мотивація до самоздійснення та задоволення від власної діяльності відіграє одну з провідних ролей у подоланні стресу та формуванні особистісної стресостійкості.

Вчені також вивчали зв'язок між рівнем *конфліктності* особистості та її стресостійкістю. Він виявив, що здатність ефективно вирішувати конфлікти сприяє покращенню взаємин між людьми, що зменшує кількість стресових факторів і знижує рівень тривожності, а також підвищує самооцінку, що як було вже зазначено, позитивно позначається на стресостійкості. Особливості способу комунікації, такі як відсутність зацікавленості у розумінні співрозмовників і їх позицій, намагання одержати перемогу в конфлікті за будь-яку ціну, ригідність мислення та використання деструктивної форми критики, призводять до зростання конфліктності особистості. Успішне вирішення конфліктів, а відтак і зниження рівня конфліктності відбувається, в першу чергу, завдяки розвитку рефлексивного слухання і вміння застосовувати мозковий штурм для пошуку альтернатив. Відсутність конфліктності, на наш погляд, підвищує рівень стресостійкості особистості, адже допомагає їй уникнути зайвих стресових ситуацій, пов'язаних із соціальною взаємодією, сприяє співпраці з іншими та вмінню надавати й

отримувати підтримку, що позитивно позначається на продуктивності діяльності.

Т. Рібо та О. Г. Маклаков вказують на значущий зв'язок між комунікативними характеристиками та стресостійкістю особистості. Зокрема, Т. Рібо розглядає взаємну залежність стресостійкості й комунікативних особливостей особистості з огляду на її ціннісне ставлення до громадської думки. Він зазначає, що низький рівень стресостійкості може призвести до зростання залежності від оточуючих та впливу суспільної думки, оскільки вони сприймаються як більш значущі, аніж голос власного Я. Тоді як високий рівень стресостійкості може спонукати особу до збільшення психологічного тиску на інших та зменшення значення їхніх думок. Своєю чергою, О. Г. Маклаков, виявив позитивний кореляційний зв'язок між комунікативним потенціалом та стресостійкістю, а також між моральною нормативністю та стресостійкістю. Вчений вважає, що моральна нормативність діє як захисний механізм, який сприяє розвитку стресостійкості та має довготерміновий ефект [39].

Хоча науковці мають різні погляди на зв'язок між стресостійкістю та *моральною нормативністю*, ми вважаємо, що врахування суспільної думки і власних моральних орієнтирів сприяє росту впевненості в своїх діях та ефективності виконуваної діяльності, що зрештою призводить до розвитку стресостійкості. Особистісні конфлікти, які виникають на тлі суперечності між прийнятими в соціумі моральними нормами і їх індивідуальною специфікою, призводять до збільшення інтрапсихічної напруги й справляють негативний вплив на розвиток стресостійкості особистості.

У 60-х роках ХХ століття науковці почали використовувати термін «копінг» як одну з ключових категорій у моделі стресу, а також важливу детермінанту розвитку стресостійкості особистості. У перекладі з англійської мови «копінг» означає опанування чи подолання. Л. Марфі вперше застосував цей термін у власних дослідженнях кризових явищ у дошкільному віці та

методів, якими послуговуються діти для подолання тих вимог референтних осіб, котрі пов'язані з ними. Під копінгом він розумів активні зусилля, спрямовані на вирішення складних ситуацій [53].

Р. Лазарус вніс значний внесок у розуміння ролі копінгу та його впливу на розвиток стресостійкості. Він розглядав копінг як важливий фактор, який допомагає особистості адаптуватися до стресових умов. Учений спочатку розглядав копінг як різні способи, захисні механізми і поведінку, котрі людина застосовує з метою подолання психологічних труднощів. У подальших дослідженнях він конкретизував термін «копінг-поведінка», сформулювавши його як когнітивні й поведінкові стратегії, що постійно змінюються і використовуються для вирішення стресових ситуацій, які перевищують ресурси особистості. Копінг-поведінка включає різноманітні дії, що виникають як реакція на конкретні проблеми, спричинені стресом. Р. Лазарус також відзначив, що, хоча копінг-поведінка залежить від характеру стресу, існує стійкий особистісний стиль копінгу, який використовується в кожній конкретній ситуації [50].

За В. А. Бодровим, копінг-поведінка являє собою індивідуально неповторний спосіб взаємодії людини із зовнішнім світом. Він проявляється через різноманітні дії, які відображають можливості особистості й особливості ситуації, що відтворені у свідомості людини у вигляді цінностей, вагомості, складності та наслідків певної події. За допомогою такої поведінки людина протистоїть небажаному впливу обставин шляхом зміни, зниження або пом'якшення їх вимог, уникнення чи адаптації до них задля опанування або нівелювання впливу стресорів. Є. В. Кузнєцова узагальнила попередні дослідження копінг-поведінки та описала цей феномен як сукупність усвідомлених адаптивних дій, що проявляються в когнітивній, афективній та поведінковій сферах і дозволяють особистості справлятися з життєвими труднощами чи внутрішньою напругою за допомогою стратегій, відповідних її особистісним характеристикам та релевантних актуальній ситуації [39].

Сучасні українські науковці активно займаються вивченням копінгу та розробляють власні тлумачення цього терміну. Так, З. А. Сивогракова розглядала копінг як прояв суб'єктної активності, що дозволяє людині впоратися зі складними життєвими ситуаціями [37]. Н. В. Родіна, послуговуючись психодинамічною парадигмою, визначає копінг як структурну складову особистості, яка підлягає усвідомленню, формується внаслідок соціалізації і являє собою взаємодію несвідомих мотивів та негативних факторів зовнішнього середовища. Разом із цим кожен спосіб психологічного подолання має свою специфіку, проте всі вони спрямовані на зменшення тривоги та відновлення адекватної самооцінки, подібно до функціонування механізмів психологічного захисту [35].

Аналізуючи взаємозв'язок механізмів психологічного захисту і копінгів, Н.В. Родіна стверджувала, що всі вони активуються в моменти стресу або загрози самооцінці, і виявляються у змінах мислення, поведінки та емоцій. Таким чином, вони виконують схожі функції, спрямовані на пристосування до складних життєвих обставин, і реалізуються в моменти загрози психологічній рівновазі. Разом із цим зрілі захисні механізми і продуктивні копінг-стратегії сприяють успішній адаптації до стресових обставин, у той час як менш зрілі захисні механізми і непродуктивні копінг-стратегії часто-густо призводять до дезадаптації та стресу [35].

Т. А. Ткачук трактувала поняття «копінг» як комплекс стратегій когнітивного, емоційного та поведінкового характеру, які особистість використовує для адаптації до стресових обставин, подолання різноманітних життєвих криз та втілення власного потенціалу [41]. На наш погляд, дана інтерпретація копінгу є найбільш вдалою з огляду її чіткість, лаконічність і повноту в описі змісту цього феномену.

Успішне подолання стресу та розвиток стресостійкості залежать від наявності різноманітних копінг-ресурсів, які можна поділити на дві основні групи: особистісні й соціальні. Особистісні ресурси включають здібності й

навички людини, тоді як соціальні ресурси вказують на доступність психоемоційної, моральної та інструментальної, моральної та прикладної підтримки з боку соціуму [33].

У рамках інформаційної моделі стресостійкості окреслюють чотири типи ресурсів, які сприяють тому, щоб долати стрес:

1. Когнітивне подолання: застосування позитивного мислення з метою визначення причин стресу та пошуку ресурсів і способів подолання його наслідків.

2. Емоційне подолання: розуміння і прийняття своїх почуттів і емоцій, формування навичок застосування соціально прийнятних способів вираження почуттів.

3. Поведінкове подолання: коригування цілей і планів діяльності, а також корекція власної поведінки для досягнення позитивних результатів.

4. Соціально-психологічне подолання: коригування ціннісно-смыслових орієнтирів, корекція рольових моделей поведінки і особливостей міжособистісної взаємодії з метою ефективного додання стресу та його наслідків [33].

Домінуючі в особи копінг-ресурси, спрямовані на подолання стресу формують індивідуально своєрідні копінг-стратегії. Під ними маються на увазі варіанти управління собою в стресових ситуаціях, які активуються у відповідь на загрозові обставини. У сучасному світі існують різноманітні класифікації копінг-стратегій, які враховують різні критерії. Дослідники Р. Лазарус і С. Фолкман, провели факторний аналіз, що дозволив ідентифікувати 67 типів реакцій людини на стресові ситуації та згрупувати їх у 8 стратегій подолання. Ці стратегії включають у себе конфронтацію, дистанціювання, самоконтроль, пошук підтримки з боку оточуючих, прийняття відповідальності, реакції втечі та уникнення, планування вирішення проблеми і позитивне переосмислення. Дослідники класифікують ці стратегії за двома великими категоріями в залежності від того, чи спрямовані вони на розв'язання проблеми, чи на зміну

внутрішніх установок в оцінці ситуації: проблемно- і емоційно-орієнтований копінги. Перший передбачає раціональний аналіз труднощів, у той час як другий характеризується відсутністю конкретних дій та спробами уникнути думок про проблему, виявляючи інфантильне бачення ситуації [50].

Н. Ендлер і Дж. Паркер розширили систему класифікації, яку розробили Р. Лазарус та С. Фолькман, додавши до проблемно- та емоційно-орієнтованого копінгу ще один – копінг, орієнтований на уникнення. Орієнтований на вирішення проблеми копінг ґрунтується на вмінні аналізувати ситуацію, акцентувати увагу на пошуку рішень, ефективно управляти часом, обирати пріоритети, використовувати власний досвід, контролювати ситуацію та реалізовувати заплановане. Орієнтований на емоції копінг передбачає прояв агресії, спрямованої на самого себе або на оточуючих, фокусування на власному відчутті безпорадності, апатію чи роздратування, переживання нервової напруги та інші. Копінг, спрямований на уникнення, охоплює індивідуальні та соціальні стратегії відволікання від стресу: перші стосуються переключення уваги на речі, які приносять задоволення, а другі проявляються в намаганні розділити свої переживання з іншими [47].

Є. Варбан пропонує систему класифікації копінг-стратегій, яка враховує спрямованість поведінки особистості. Вона включає в себе такі типи стратегій, як перетворювальна, смислотворення і формування цілей, самовдосконалення, а також стратегію подолання за допомогою підтримки оточуючих. Є. Варбан також відзначив певні вікові й особистісні відмінності у виборі та застосуванні цих стратегій копінгу. Згідно його дослідження, з віком люди все частіше застосовують стратегії, орієнтовані на самовдосконалення та пошук нових особистісних смислів. Також було помічено, що учасники дослідження, які послуговувалися стратегіями перетворення, смислотворення і формування цілей та самовдосконалення, виявляли вищий рівень внутрішнього локусу-контролю та стабільність емоційного стану [6].

Узагальнюючи сучасні відкриття в галузі психології щодо розвитку стресостійкості особистості, можна стверджувати, що їй сприяють низка ключових факторів. До них належать адекватна самооцінка, оптимістичний спосіб мислення, високу мотивацію досягнення успіху в професійній діяльності та вміння використовувати соціально-орієнтовані та проблемно-орієнтовані стратегії копінгу. Ми також вважаємо, що до окреслених вище факторів, що сприяють розвитку стресостійкості можна додати низьку особистісну тривожність, домінування внутрішнього локусу-контролю та компетентність у вирішенні конфліктів.

1.2. Теоретичний аналіз формування стресостійкості соціальних працівників

Стресостійкість визначає успішність у різних сферах життя, включаючи професійну діяльність. Соціальна робота є важливою для допомоги тим, хто потребує підтримки у суспільстві. Розвиток цієї сфери є пріоритетом державної політики. Важливо навчати спеціалістів збільшувати свою стресостійкість, що позитивно впливає на їхню професійну ефективність.

Важливою компетенцією соціального працівника є здатність ефективно діяти у складних ситуаціях, якими часто наповнена їхня робота. А. М. Львович називає такий різновид компетентності стресостійкістю. Її вивченню присвячено безліч досліджень, як українських, так і зарубіжних науковців. Більшість цих досліджень фокусуються на військових та інших ризиконебезпечних професіях, але соціальні працівники також часто потрапляють у стресові ситуації [29].

В Енциклопедії для фахівців соціальної сфери зустрічаємо таке їх трактування: «Соціальні сфери – галузі, що надають різноманітні (матеріальні і духовні) послуги для населення; сукупність галузей, підприємств,

організацій, які безпосередньо визначають спосіб і рівень життя людей, їх добробут і задоволення різних потреб» [14, С. 96]. Таким чином, головне завдання соціальних сфер полягає в наданні соціальних послуг населенню.

Соціальні працівники не тільки надають допомогу конкретним особам і сім'ям у складних життєвих ситуаціях, але й опосередковано впливають на розвиток соціальної політики в країні. Вони виявляють соціальні труднощі, з якими стикаються люди, з'ясовують їх причини і допомагають у вирішенні. Професійно важливими якостями (ПВЯ) соціальних працівників є їх фахова компетентність (*hard skills*), доброзичливість, організаційні та комунікативні навички, дотримання морально-етичних норм, а також психологічна стійкість (*soft skills*) [55].

Різні професії в соціальній сфері мають свої особливості. Довідник кваліфікаційних характеристик професій вказує на те, що соціальні послуги можуть надавати наступні фахівці: соціальні педагоги, фахівці з соціальної допомоги вдома, із соціальної роботи, соціальні робітники і державні соціальні інспектори. Більшість із них потребують профільної вищої освіти, оскільки їхня робота ґрунтується на високому рівні професійної кваліфікації [11].

Всі окреслені посади у соціальній сфері мають спільні завдання, зокрема, виявлення та розв'язання проблем клієнтів. Це передбачає розуміння їх потреб і вміння вибрати ефективні методи впливу, а також готовність гнучко адаптуватися до змін. Крім цього, вони сприяють соціалізації клієнтів і вирішують конфлікти як посередники між клієнтами і різного роду установами. Ці особливості роботи у соціальній сфері породжують стресові ситуації, пов'язані з психологічними умовами їх виникнення і розвитку.

Здатність особистості витримувати стрес та адекватно реагувати на нього, є важливою особистісною рисою, яка змінюється протягом різних періодів життя. В психологічних дослідженнях різних вікових груп надається увага різним моделям вікового розвитку. За дослідженнями Г. Крайга, дорослий вік поділяється на ранній (20-40 років), середній (40-60 років) і пізній

(60 років і старше) етапи. Цей поділ відображає тривале і продуктивне доросле життя, де багато людей старшого віку продовжують залишатися активними, включаючи роботу у соціальній сфері, що свідчить про стійкість особистісних якостей протягом життя [39].

У середині 1980-х років К. Купер провів обширні дослідження, спрямовані на визначення рівня стресу в різних професіях. Результати його досліджень показали, що працівники соціальної сфери віднесені до групи, яка досить чутлива до стресу на робочому місці. На його думку, ця категорія працівників зіштовхується зі стресом вищим середнього рівня, що робить її вразливою до впливу стресових факторів [46].

Українські науковці провели низку досліджень для визначення стресорів, які впливають на професійну діяльність працівників, що зайняті в соціальній сфері. З'ясувалося, що суттєвими стресорами є втрата енергії, тривале очікування готовності до дій, кисневе голодування, погано обладнані приміщення, малорухливий спосіб життя, поганий відпочинок та знижений імунітет. Учені Н. Івченко, В. Миколенко і К. Шендеровський виявили інші стресові чинники, такі як обмеженість ресурсів, недостатня підготовка, нестача практичного досвіду і супервізійного супроводу, нерелевантні професійні очікування, пов'язані з вимірюванням успішності професійної діяльності. До цього можна додати велику кількість клієнтів для одного працівника, недостатність часу для виконання завдань, низьку оплату праці, великий об'єм роботи та інші [3]. Ці стресори часто взаємопов'язані і можуть зумовлювати появу конфліктів. Наприклад, брак досвіду може призвести до більших витрат часу, а великий обсяг роботи – до конфліктів із клієнтами. Конфлікти часто виникають через недостатню професійну компетентність та навички спілкування працівників.

Також вчені виділяють два основних компонента стресостійкості: когнітивно-інтелектуальний, який включає гнучкість і абстрактність мислення, незалежність у прийнятті рішень та перцептивні здібності;

емоційно-особистісний, який охоплює емоційну стійкість, інтернальний локус контролю, середні показники особистісної тривожності та оптимізм [4].

Учена Г. М. Дубчак зазначала, що в українській психологічній науці розуміння стресостійкості, ґрунтується на традиційному погляді на структуру психіки, де вирізняють емоційну, когнітивну і поведінкову складові [13]. Згідно з теорією стресу, яку розробив Р. Лазарус, ключову роль у розвитку стійкості до стресу відіграє оцінка індивідуальної важливості стресової події, а також власних ресурсів для подолання цього стресу [50]. Таким чином людина, використовуючи свої когнітивні здібності, аналізує ситуацію та свої можливості подолати стрес. Це, своєю чергою, зумовлює появу специфічних емоцій, котрі позначаються на мотивації цілеспрямованого регулювання своєї поведінки, метою якої і є боротьба зі стресом. Отже, в структурі стресостійкості першочерговим є когнітивний аспект, на другому місці – емоційний, а на третьому – поведінковий.

О. Ю. Воронова вважала, що ядром когнітивної складової стресостійкості є знання, що сприяють розвитку навичок (само-) рефлексії, а також виконання практичних дій і рефлексивної діяльності [7]. З огляду на це дану складову стресостійкості соціальних працівників можна назвати *когнітивно-рефлексивною*.

Ми вважаємо, що оптимістичний спосіб мислення є одним із компонентів когнітивно-рефлексивної складової стійкості до стресу соціальних працівників. Оптимізм допомагає розглядати навколишні події з позитивного боку та прагнути до конструктивного підходу у вирішенні проблем. У роботі з клієнтами, які переживають складні ситуації, оптимістичний підхід може стимулювати їх до співпраці та пошуку рішень. Навпаки, відсутність оптимізму серед працівників соціальної сфери може призвести до погіршення психологічного стану клієнтів та створення негативної атмосфери, що відображається на результативності їхньої роботи [17].

Вчені з'ясували, що адекватна самооцінка особистості сприяє більш ефективному використанню власних знань, умінь і навичок у професійній діяльності та підвищенню рівня стресостійкості. Вона є ключовим елементом ефективної роботи соціальних працівників. Недооцінка власних здібностей може призвести до втрати впевненості у своїх можливостях та зниження мотивації до вирішення завдань, що нівелює потенціал професійного розвитку. З іншого боку, завищена самооцінка може спричинити накопичення невдач через недооцінку реальних можливостей та нездатність передбачити наслідки власних дій. Обидва полярні підходи до самооцінки можуть призвести до хронічного стресу у роботі соціальних працівників. Таким чином, адекватна самооцінка відіграє значну роль у забезпеченні їх стресостійкості. С. В. Грищенко окреслює умови розвитку самооцінки соціальних працівників, які включають у себе: аналіз причин низької самооцінки, отримання емоційної підтримки та визнання своїх досягнень, подолання внутрішньоособистісних конфліктів [9].

Ще одним компонентом когнітивно-рефлексивної складової стресостійкості є показник інтернальності-екстернальності, що визначає стійкість до стресу у фахівців, особливо у тих, хто працює у сфері соціальної допомоги. На думку Г. М. Дубчак, особи з вираженою інтернальністю схильні до самокритики та більш самостійні, ніж екстернали, що сприяє їхній конструктивній поведінці у стресових умовах [12]. О. С. Дмишко вважала, що інтернали менш схильні до дистресу під впливом несприятливих зовнішніх обставин і тиску з боку оточуючих (що часто спостерігається в роботі соціальних працівників), що пояснюється високою здатністю до самоаналізу, врівноваженістю, терплячістю і впевненістю в собі [10]. Навпаки, соціальні працівники з вираженою екстернальністю частіше піддаються маніпуляціям, характеризуються підвищеною чутливістю до критики, схильні звинувачувати інших (в т. ч. обставини), відчують труднощі в самостійному плануванні своєї професійної діяльності, а відтак характеризуються нижчою

стресостійкістю. Однак ті, хто схильний постійно брати на себе відповідальність у разі значної кількості невдач у професійній сфері починають звинувачувати у всьому себе, що також негативно впливає на їх стресостійкість [31].

Отже, компонентами *когнітивно-рефлексивної* складової стресостійкості соціальних працівників є оптимістичний спосіб мислення, адекватна самооцінка, а також інтернальний (внутрішній) локус контролю.

На думку М. С Кудінової, *емоційна складова стресостійкості* включає в себе низький рівень тривожності [26, 28]. Тоді як ситуативна тривожність є природною реакцією на вплив стресу і допомагає адаптуватися до нових умов, то особистісна тривожність проявляється у постійному переживанні тривоги за різних обставин. Це негативно позначається на професійній діяльності соціальних працівників і зменшує їхню стресостійкість. Працівники з високим рівнем тривожності, що працюють у сфері соціальної допомоги, можуть тривожитися через наявність невирішених проблем. Такі обставини є досить поширеними, оскільки успішність професійної діяльності зумовлена спільною роботою з клієнтом, який часом може бути не зацікавленим у співпраці або не в змозі виконувати свої зобов'язання. Особистісна тривожність проявляється в схильності відчувати загрозу власному «Я» в умовах невизначеності, які притаманні роботі соціальних працівників та роблять їх вразливими до стресових ситуацій і призводять до припинення активності.

Емоційна складова стресостійкості охоплює реакцію особи на стресові обставини та її здатність до самоконтролю власних емоцій під час впливу стресора та після нього. Деякі дослідники розглядають цей компонент як емоційну стійкість. Наприклад, П. Б. Зільберман описує її як інтегративну особистісну рису, що сприяє досягненню мети в умовах емоційних напружень. Інші вчені розуміють під нею якість особистості та психічний стан, необхідні для адекватної поведінки у складних обставинах. Втім Я. Рейковський вказує на те, що подекуди емоційна стійкість проявляється в низькій емоційній

чутливості [39]. Разом із цим Ю. В. Тептюк стверджує, що «до структури стресостійкості фахівця соціальної сфери належить не емоційна стійкість, а саме врівноваженість як вміння свідомо регулювати свій емоційний стан залежно від ситуації» [39, С. 58].

На думку Л Мерфі, існує ще й *мотиваційна складова стресостійкості*. Це пояснюється значенням мотивації, яка є джерелом активності й спрямованості особистості [53]. Вченим детально описується особистість, яка одночасно володіє мотивацію досягнення успіху та стресостійкістю. Такі люди зазвичай активні, ініціативні й цілеспрямовані в пошуку шляхів розв'язання проблем. Вони вміють здійснювати довгострокове планування, досягати результатів навіть у складних умовах, коли часу обмаль, і відсутній зовнішній контроль. А такі риси вважаються бажаними для ефективної роботи соціальних працівників, оскільки сприяють їхній стресостійкості. Тому, мотивація до успіху може бути одним із компонентів мотиваційної складової їх стресостійкості.

Мотивацію можна розглядати як емоційний процес, який визначає напрямок дії. Для спрощення розуміння стресостійкості соціальних працівників важливо об'єднати емоційний та мотиваційний компоненти в один – *емоційно-мотиваційний*. Він відповідає, в тому числі, за здатність контролювати емоції та бажання досягти успіху.

Поведінкова складова стресостійкості описує дії та реакції соціальних працівників на стресові обставини спрямовані на зменшення стресу та збереження балансу між професійними вимогами і їх внутрішніми можливостями. Оскільки робота соціального працівника передбачає активну співпрацю з різними групами населення, яку потрібно ефективно регулювати, цю складову стресостійкості слід назвати *поведінково-регулятивною*.

Успішне втілення особистих цілей у виконанні конкретних завдань напряму залежить від вольового напруження та зусиль людини. Воля являє собою усвідомлене управління особистістю власною поведінкою та здатність

справлятися з внутрішніми й зовнішніми перепонами на шляху до досягнення мети. На думку І. Д. Бега, сутність волі полягає в здатності об'єднати різні найближчу і віддалену перспективи в єдину цілісність, яка проявляється у щоденній поведінці [38]. Вольове управління особистістю визначається рівнем розвитку базових вольових якостей, таких як витримка і терплячість, енергійність, а також сміливість. Ці риси мають надзвичайне значення для професійної діяльності соціальних працівників, оскільки вони допомагають виконувати різноманітні робочі завдання та ефективно керувати стресовими ситуаціями. Таким чином, вольова саморегуляція, будучи компонентом поведінково-регулятивної складової стресостійкості визначає, як фахівець свідомо керує своєю поведінкою в професійній діяльності, забезпечуючи її ефективність.

У зв'язку з тим, що взаємодія з оточуючими є важливою складовою професійної діяльності соціальних працівників, вони часто стикаються зі стресами, пов'язаними з комунікацією. Чи не найголовнішою причиною цього є недостатній рівень комунікативних навичок у багатьох фахівців. Це означає, що вони мають труднощі в адекватному вираженні власних емоцій, почуттів і думок, в уважному слуханні та розумінні інформації, а також в гнучкому адаптуванні до співрозмовника. Дослідження М. Снайдера підтверджують, що люди з високим рівнем комунікативного контролю успішно справляються зі своїми емоціями і можуть пристосувати свою поведінку до різних ситуацій спілкування. Ми вважаємо, що ці комунікативні навички допомагають фахівцям керувати своєю поведінкою, зменшуючи кількість конфліктів і стресових ситуацій, і підвищуючи їх професійну ефективність. Таким чином, для розвитку стресостійкості соціальним працівникам важливо покращувати свій рівень самоконтролю в процесі спілкування.

Ми вважаємо, що до поведінково-регулятивної складової стресостійкості соціальних працівників у стресових ситуаціях відноситься конфліктна компетентність. Вона, на думку І. В. Козич, складається з уміння

передбачити можливі конфліктні ситуації, ефективно їх вирішувати та використовувати для досягнення поставленої мети, зважаючи на інтереси опонента [18]. Фахівець, який володіє конфліктною компетентністю вміє оперувати різноманітними стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях. Ці навички надзвичайно важливі для соціальних працівників у взаємодії з клієнтами, які потребують соціальної підтримки, оскільки вони не лише сприяють вирішенню конкретних ситуацій, але й допомагають клієнтам навчитися конструктивному вирішенню їх конфліктів. Уміння вирішувати конфлікти в професійній діяльності сприяє зменшенню рівня стресу, що має позитивний вплив на розвиток стресостійкості соціальних працівників.

Таким чином, компонентами поведінково-регулятивної складової стресостійкості соціальних працівників є волюва саморегуляція особистості, самоконтроль у процесі спілкуванні, а також конфліктна компетентність.

Проведений аналіз дає можливість презентувати структурні елементи стресостійкості соціальних працівників у графічному вигляді (рис. 1.1.).

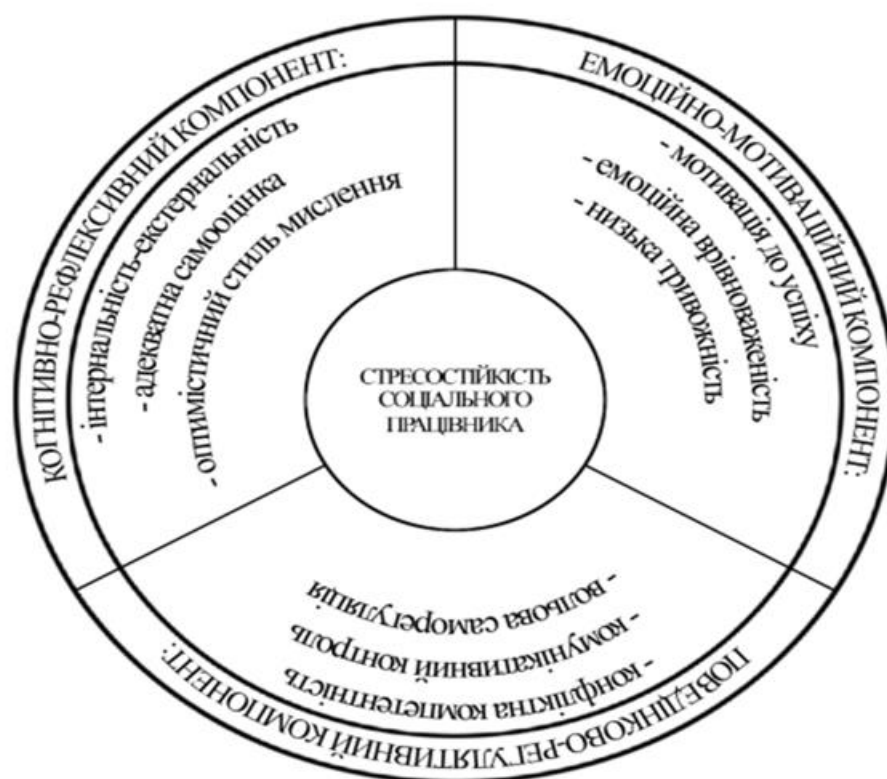


Рис. 1.1. Структурні елементи стресостійкості соціальних працівників

Учені провели дослідження, спрямоване на визначення психологічних факторів, які сприяють протистоянню стресу серед працівників у соціальній сфері. Вони зазначили, що певні особистісні якості, такі як гуманістична орієнтованість особистості, доброта, справедливість, відповідальність, терпимість та емпатійність, адекватна самооцінка і соціальна гнучкість сприяють розвитку стресостійкості соціальних працівників.

Науковцями вивчалася також стійкість до стресу серед професійних представників професій типу «людина-людина», зокрема, менеджерів, що мають схожі професійні виклики з соціальними працівниками. З'ясувалося, що ключовими особистісними якостями для ефективного подолання стресу є емоційна стійкість, оптимізм, мотивація до саморозвитку, адекватна самооцінка та вміння використовувати різноманітні стратегії копіngu, релевантні актуальним життєвим ситуаціям. Підкреслюється також важливість управлінських навичок, таких як креативність, уміння встановлювати і розвивати контакт із людьми та здатність впливати на інших [38].

Емоційна емпатія являє собою можливість співчувати, співпереживати та розуміти почуття інших людей, будучи з ними на одній емоційній хвилі, але не розчиняючись у їх переживаннях. А. Мехраб'ян стверджував, що рівень емпатії пов'язаний не лише з загальним рівнем здоров'я, але й із соціальною пристосованістю та навичками міжособистісної взаємодії з оточуючими [52]. У соціальній роботі, де працівники часто стикаються зі стресом внаслідок неефективної комунікації з клієнтами, колегами та керівництвом, великого значення набуває належний рівень емоційної культури та емпатії. Це свідчить про те, що емпатійність є професійно важливою якістю, що є запорукою формування стресостійкості.

А. О. Реан вважав, що люди з високою стресостійкістю мають схильність до побудови позитивних взаємин з іншими, що ґрунтуються на соціальній терпимості й толерантності, високих очікуваннях від спільної

діяльності та доброзичливості. Своєю чергою, Т. М. Титаренко вказує, що людям легше бути великодушними до тих, хто їм подібний, ніж до інших [40]. Проте у професійній діяльності соціальних працівників, де вони мають спілкуватися з різними категоріями населення, важливо мати толерантне ставлення до всіх клієнтів, незалежно від їхніх характеристик. Це є ключовим психологічним аспектом для розвитку стресостійкості, оскільки допомагає уникнути упереджень та конфліктів у спілкуванні з клієнтами.

Всіляка діяльність людини опирається на певні моральні норми, особливо якщо вона передбачає взаємодію з іншими особами. Тому, коли мова йде про надання соціальних послуг, що входить до компетенції соціальних працівників, важливо мати високий рівень моральної свідомості. Згідно з І. С. Булах, моральна свідомість являє собою специфічну форму духовної культури, що ґрунтується на загальноприйнятих моральних нормах, цінностях, ідеалах і принципах, які охоплюють поняття добра і зла, совісті та гідності, справедливості та відповідальності. Вона сприяє контролю за поведінкою та міжособистісною взаємодією. Моральна свідомість є вагомим елементом свідомості особистості та її моральних відносин. Вона не лише відображає уявлення про мораль, а й включає загальнолюдські норми і правила поведінки, а також особисті погляди на них [5].

У професійно-етичному кодексі соціальних працівників України, що ґрунтується на міжнародних етичних стандартах у сфері соціальної роботи, сформульовано моральні принципи як обов'язкові норми поведінки і діяльності фахівців у цій сфері щодо людей та груп, з якими вони працюють. Ці принципи передбачають такі диспозиційні характеристики, як гуманність, справедливість, толерантність, конфіденційність, об'єктивність і альтруїзм [2]. Дотримання цих моральних норм ґрунтується на повазі до клієнтів, визнанні їхньої гідності, допомозі їм, уникаючи непотрібної моралізації і осуду. Такий підхід допомагає соціальним працівникам окреслити ціннісні орієнтири їх професійної діяльності та дотримуватися етичних стандартів у

будь-яких ситуаціях, що зменшує невизначеність і стрес. Таким чином, усвідомлення моральних норм, притаманних соціальній роботі з різними верствами населення та їхнє дотримання позитивно позначаються на підвищенні стресостійкості соціальних працівників.

Дослідження вчених доводять, що сукупність основних мотивів у сфері професійної діяльності зумовлює професійну спрямованість працівника, що сприяє зростанню його стійкості до стресу. Зазначається, що інтринсивна (внутрішня) мотивація має вирішальний вплив на формування стресостійкості. Тому, ключовими психологічними факторами для розвитку стійкості до стресу соціальних працівників є їхня мотивація допомагати іншим, прагнення до саморозвитку та професійного росту. При наявності у соціальних працівників достатнього рівня мотивації надавати допомогу різним верствам населення, труднощі, з якими вони стикаються, не зумовлюватимуть значного стресу, адже їх увага буде зосереджена на досягненні позитивного результату для клієнтів. Мотивація саморозвитку і професійного росту стимулює активність, ініціативність і творчий підхід працівників у вирішенні професійних задач. При цьому невдачі розглядаються як можливості для вдосконалення і розвитку, що сприяє підвищенню рівня стресостійкості в професійній діяльності.

На думку М. С. Корольчук, уміння людини ефективно користуватися копінг-стратегіями визначає її здатність до стресостійкості. Ефективна копінг-поведінка сприяє успішному подоланню стресу і складних ситуацій на роботі. Невдало вибрані копінг-стратегії можуть негативно позначитися на професійній діяльності [19, 20, 21]. Загалом, дослідження вчених указують на те, що розширення репертуару копінг-стратегій сприяє підвищенню стресостійкості працівників у соціальній сфері. При цьому важливо використовувати стратегії, спрямовані на розв'язання проблем, а також на пошук підтримки з боку оточуючих. Їх застосування сприятиме успішному виконанню професійних обов'язків соціальними працівниками і допоможе

знизити рівень психологічної напруги, що сукупно позитивно впливатиме на розвиток стресостійкості.

Отже, проаналізовані праці зарубіжних і українських науковців, спрямовані на вивчення стресостійкості соціальних працівників різного віку, дали змогу визначити її складові, зокрема: когнітивно-рефлексивну, емоційну, мотиваційну, а також поведінково-регулятивну. Перша, когнітивно-рефлексивна складова характеризується оптимістичним способом мислення, наявністю адекватної самооцінки (і самоствавлення) та інтернальним локусом-контролю. Емоційній та мотиваційній складовим сукупно притаманні низький рівень тривожності, емоційна врівноваженість та домінування мотивації до досягнення успіху. Остання, поведінково-регулятивна складова включає в себе волюву саморегуляцію, вміння контролювати себе в комунікації з іншими та розв'язувати конфлікти (конфліктна компетентність). При цьому стресостійкість розвивається за умов підвищення емпатійності соціальних працівників, їх толерантності, дотримання моральних норм, домінування інтринсивної мотивація у власній професійній діяльності та використання орієнтованих на проблему і просоціальних стратегій копіngu.

Висновки до першого розділу

Теоретичний аналіз психологічних досліджень стресостійкості соціальних працівників сприяв виокремленню факторів стресу та його наслідки у професійній діяльності.

Стрес у професійній сфері визнаний як серйозна проблема через його негативний вплив на результативність та здоров'я працівників. Стрес являє собою напружений емоційний стан особи, який розвивається посередництвом суб'єктивної оцінки нею інтернальних і екстернальних чинників як таких, що загрожують досягненню цілей або виконанню завдань.

Існує розбіжність у розумінні поняття стресостійкості особистості, але

дослідження підтверджують його комплексний характер. Загалом, під стресостійкістю слід розуміти системну динамічну характеристику особистості, яка дозволяє протистояти стресорам і адаптуватися до стресових ситуацій не завдаючи шкоди здоров'ю і продуктивності праці.

Наявність і вміння користуватися різними ресурсами стресостійкості має позитивний вплив на розвиток цієї якості. Дорослим притаманний великий досвід управління стресом та розвинені особистісні якості, що робить їх найбільш стресостійкими порівняно з іншими віковими групами.

Стресостійкість є важливою компетенцією для соціальних працівників, оскільки вони часто стикаються зі складними ситуаціями. Ця якість сприяє збереженню функціональних резервів та підвищує продуктивність їхньої професійної діяльності.

Виокремлюють такі складові стресостійкості: когнітивно-рефлексивну, емоційну, мотиваційну, а також поведінково-регулятивну. Першій притаманний оптимістичний спосіб мислення, наявність адекватної самооцінки (і самоствалення), інтернальним локус-контролю. Другій і третій притаманні низький рівень тривожності, емоційна врівноваженість та домінування мотивації досягнення успіху. Остання складається з вольової саморегуляції, вміння контролювати себе в комунікації з іншими та розв'язувати конфлікти (конфліктна компетентність).

Стресостійкість розвивається за умов підвищення емпатійності соціальних працівників, їх толерантності, дотримання моральних норм, домінування інтринсивної мотивації у власній професійній діяльності та використання орієнтованих на проблему і просоціальних стратегій копінгю.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організаційні засади і психодіагностичний інструментарій дослідження

Вибірка дослідження становила 46 соціальних працівників соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Львова і м. Дрогобича. Опитування проводилося в дистанційному форматі на засадах анонімності. Всі досліджувані були дорослими людьми, переважно середнього дорослого віку. При цьому диференціація показників як за віковими, так і за статевими відмінностями не проводилася з огляду на відсутність такої дослідницької мети і надмірне розширення об'єму емпіричного дослідження. Втім вона може бути перспективним вектором подальших досліджень.

Загальний психодіагностичний інструментарій включав у себе 13 методик, результати застосування яких оброблялися з використанням методів описової математичної статистики (а саме, підрахунок середніх і відсоткових значень), та визначенням коефіцієнту кореляції, за Пірсоном.

Загалом, вибірка досліджуваних була однорідною за віком і професійною діяльністю. З огляду на це, а також на надмірну кількість діагностичних методик, які в комплексі дозволяють повною мірою розкрити предмет дослідження було вирішено запропонувати респондентам обмежену батарею методик, що сприяло уникненню їх втоми, яка могла б спотворити результати дослідження. Всього налічувалося 2 таких підгрупи по 23 особи в кожній. При цьому одна підгрупа досліджуваних отримала 7 методик, які були орієнтовані на ідентифікацію складових стресостійкості, а інша – 5, які спрямовані на діагностику умов її формування. Потім результати підсумовувалися і розповсюджувалися на всю вибірку без поділу на підгрупи. Це стало можливим завдяки еквівалентності вибірки за віком і соціальним статусом. Таким чином, застосований план експериментального дослідження

був спробою врахувати реалії життя і уникнути загроз внутрішній валідності. Отже, ми послуговувалися *квзіекспериментальним планом*.

Психодіагностичний інструментарій, загалом, передбачав використання наступних методик.

Методика *Шкала активності та оптимізму* (І. Шулер, А. Комуніані) спрямована на вивчення прояву активної життєвої позиції людини, котра зумовлює стресостійкість та оптимістичний спосіб мислення. Вона дозволяє виділити 5 типів особистості, що диференціюються за ступенем оптимізму/ песимізму й активності/ пасивності. Дана методика дозволяє не лише кількісно визначити рівень сформованості вказаних показників, а й зафіксувати домінуючий тип особистості, що дає змогу прогнозувати подальшу поведінку.

Методика *Діагностика рівня самооцінки особистості* (Г. Казанцева) має широкий спектр тверджень, які варіюються від надмірно високої до низької самооцінки, а також середніх значень. Вона сприяла визначенню того, як респонденти сприймають себе і свої здібності, реагують на критику зовні, а також розуміння місця, яке вони займають серед оточуючих.

Задля діагностики ступеня внутрішнього чи зовнішнього локусу-контролю у соціальних працівників було використано методику *Діагностика локусу-контролю* (Дж. Роттер). Головною перевагою даної методики є те, що твердження, з яких вона формується стосуються актуальних соціальних питань, що спонукає до роздумів, розуміння та викликає живий інтерес до суспільних явищ у соціальних працівників. Це також спонукає їх висловлювати свою думку щодо вирішення певних обставин або подій, в яких знаходиться людина.

Діагностика тривожності як риси характеру відбувалася за допомогою застосування *Шкали особистісної тривожності* (Ч. Спілбергер). Таким чином ми виявляли саме відповідну рису характеру, а не фіксували стан, в якому перебуває респондент. Твердження, які містяться в даній методиці

дають змогу діагностувати індивідуальні прояви тривожності у відповідь на дію стресових факторів, адже вона розвивається тоді, коли людина сприймає реальність загрозливою для себе.

Методика *Емоційна збудливість-врівноваженість* (Б. Смірнов) допомогла нам виявити наскільки вдало соціальні працівники можуть контролювати свої емоції у ході виконання професійної діяльності та взаємодії з оточуючими, стримувати негативні емоції у разі фрустрації власних інтересів і потреб, пристосовуватися до соціального середовища.

Визначення *Мотивації успіху і страху невдачі* (А. Реан) мало на меті ідентифікацію провідної мотивації досліджуваних до різних видів діяльності. Йдеться про те, чому саме вони віддають перевагу: уникненню невдач або досягненню успіху. Вибір тієї чи іншої мотиваційної стратегії позначається на ефективності виконання професійних обов'язків соціальними працівниками. Застосування цієї методики дозволило нам діагностувати наполегливість і цілеспрямованість досліджуваних, а також їх потенціал планування власного майбутнього.

Визначення рівня самоконтролю соціальних працівників здійснювалося за допомогою *Оцінки самоконтролю у спілкуванні* (М. Снайдер). Дана методика має на меті ідентифікацію найбільш оптимального комунікативного стилю соціальних працівників, який потрібен у їх професійній діяльності. Йдеться про превалювання, з одного боку, стриманості та строгого контролю своїх емоцій і почуттів або ж навпаки, – низькому рівню самоконтролю, якому притаманні щирість і відкритість.

Конфліктну компетентність вдалося діагностувати за допомогою методики *Поведінка в конфліктних ситуаціях* (К. Томас). Її використання здійснювалося задля визначення того, яку стратегію поведінки в конфліктних ситуаціях обирають досліджувані соціальні працівники: конфронтацію, пристосування, уникнення, компроміс чи співпрацю. При цьому слід зауважити, що немає кращих чи гірших стратегій. При виборі способів

поведінки в конфліктних ситуаціях індивід має співвідносити мету застосування того чи іншого способу з вимогами ситуації. А відтак оптимальним варіантом є володіння всім арсеналом поведінкових стратегій і вміння його гнучко використовувати. На думку автора методики, конфліктна компетентність являє собою вміння здійснювати ефективне управління конфліктами.

З'ясування рівня стресостійкості відбувалося за допомогою застосування *Тесту на визначення стресостійкості особистості* (В. Семіченко). Дана методика використовувалася задля ідентифікації характеру впливу професійного стресу (напр., при аналізі стосунків із колегами, керівниками і підлеглими, особливостей поведінки досліджуваного тощо). Авторка пропонує 9 рівнів стійкості до стресу, що дає можливість не лише більш ретельно диференціювати дану диспозиційну характеристику, але й прогнозувати групи ризику. А це може бути важливим в контексті психопрофілактичної роботи та психологічної допомоги соціальним працівникам. Загалом же, дані 9 рівнів можна об'єднати в 3: високий, середній та низький.

Визначення рівня емпатійності соціальних працівників здійснювалося за допомогою *Шкали емоційного відгуку* (А. Мехрабіан). Дана методика спрямована на виявлення здатності надати емоційний відгук на переживання партнера по взаємодії, вміння поставити себе на його місце, міри релевантності почуттів суб'єкта переживанням об'єкта емпатії.

Дослідження рівня загальної толерантності досліджуваних відбувалося завдяки опитувальнику *Індекса толерантності* (О. Кравцова, Г. Солдатова, О. Хухлаєв і Л. Шайгерова). Ця методика використовувалася задля з'ясування ставлення соціальних працівників до інших людей та експлікації їх соціальних установок. Таким чином ми мали змогу зрозуміти їх ставлення до різних верств населення, а також схильність поважати думки співбесідників,

| | | | | | | | | | |
|---|------|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|
| 1 | 2,17 | 2 | 4,34 | 13 | 28,26 | 13 | 28,26 | 17 | 36,95 |
|---|------|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|

Як бачимо з отриманих результатів, кількість соціальних працівників із активно-оптимістичним способом мислення є найнижчою. Керуючись позитивними уявленнями про себе та про світ, вони з оптимізмом сприймають власне майбутнє, що допомагає їм справлятися з життєвими викликами. Досліджуваним із пасивно-оптимістичним способом мислення властиве позитивне самосприйняття та сприйняття оточуючих, віра у власне майбутнє, якій, втім, не притаманна активна життєва позиція. Реалістичний спосіб мислення спостерігається у 28,26% досліджуваних. Вони розуміють, що людям притаманні як негативні, так позитивні риси характеру, а життя наповнене як хорошими, так і поганими подіями. Такий підхід дозволяє респондентам тверезо проаналізувати різноманітні обставини життя і обрати адекватну стратегію поведінки. Це дозволяє оптимально використовувати власні ресурси для вирішення кризових ситуацій, що є свідченням стресостійкості.

Кількість осіб із пасивно-песимістичним способом мислення аналогічна попередній категорії. Цих соціальних працівників можна описати як таких, котрі не вірять у себе, сприймають себе жертвами обставин і уникають вирішення труднощів. Разом із цим, більше третини досліджуваних є активними песимістами, які негативно відгукуються про оточуючих, акцентують увагу на недоліках, займаються деструктивною діяльністю.

Діагностика рівня самооцінки дала наступні результати.

Таблиця 2.2

Показники самооцінки соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Висока | | Середня | | Низька | |
|----------------------------------|--------|-------|---------|-------|--------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 30 | 65,28 | 12 | 26,09 | 4 | 8,63 |

Більше половини соціальних працівників характеризуються *високим*

рівнем самооцінки, що свідчить про їх віру в себе та розуміння своєї цінності як людини і фахівця. Такі люди адекватно сприймають зауваження в свою адресу та здебільшого впевнені у правильності своїх рішень. При цьому 26,09% респондентів притаманний *середній рівень* самооцінки, що вказує на те, що в оцінці власних успіхів вони враховують думку інших людей. Таким чином, вони здатні на адекватну саморефлексію та аналіз успішності власної діяльності, вбачаючи в інших достойних конкурентів. Однак іноді можуть не помічати власні негативні вчинки і не піддавати їх аналізу. *Низький рівень* самооцінки спостерігається в найменшій кількості досліджуваних. Він свідчить про хворобливу реакцію на критику ззовні, наявність комплексу неповноцінності та залежність від інших людей. Такі соціальні працівники вважають себе гіршими за інших, надмірно зосереджуються на своїх недоліках і вважають себе непотрібними, бездарними в житті й на роботі, що знижує їх стресостійкість.

Ми також визначили показники екстер- та інтернальності досліджуваних.

Таблиця 2.3

Показники локалізації контролю соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Домінування Інтернальності | | Амбівалентність | | Домінування екстернальності | |
|----------------------------------|-------------------------------|-------|-----------------|-------|--------------------------------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 9 | 19,57 | 31 | 67,39 | 6 | 13,04 |

Соціальні працівники з *домінуючою інтернальністю* здатні конструктивно оцінювати різноманітні життєві обставини, свій внесок у їх виникнення, перебіг і вирішення. Це сприяє кращому розумінню значущості своїх рішень та їх наслідків. Такі соціальні працівники характеризуються підвищеною пошуковою активністю в разі виникнення труднощів, пов'язаних із виконанням професійних обов'язків. Це допомагає їм конструктивно вирішувати актуальні проблеми та сприяє зростанню стресостійкості.

Орієнтовно дві третини характеризуються *амбівалентністю* в локалізації контролю. Таким чином вони користуються перевагами обох типів локусу-контролю. Це свідчить про те, що досліджувані розуміють як власний вплив на життєві обставини, так і враховують незалежні від них чинники, що також впливають на них.

Ті, в кого домінує *екстернальність* характеризуються тривожністю, сумнівами в собі та своїх здібностях, труднощами в тому, щоб брати на себе відповідальність, підозрлістю, агресивністю, конформізмом, ригідністю, авторитарним підходом до інших, безпринципністю та цинічністю.

Фіксація показників *емоційно-мотиваційної* складової стресостійкості соціальних працівників передбачала дослідження тривожності, емоційної урівноваженості й мотивації на досягнення успіху. Його результати подані в таблицях нижче.

Таблиця 2.4

Показники рівня тривожності соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Високий | | Середній | | Низький | |
|----------------------------------|---------|-------|----------|----|---------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 21 | 45,65 | 23 | 50 | 2 | 4,35 |

Соціальним працівникам із *високим рівнем* тривожності (4,35%) притаманне відчуття неспокою, злості, незахищеності, іноді паніки. Вони переймаються навіть незначними невдачами, потребують значно більше часу для заспокоєння, сумніваються в своїх можливостях справлятися зі стресом. При цьому спостерігається низька резильєнтність, підвищене бажання контролювати ситуацію, а також високий ризик емоційного та професійного вигорання.

Половині досліджуваних притаманний *середній рівень* тривожності. Такі люди, загалом, упевнені в собі, активні, спокійні та зосереджені у звичних умовах існування. Втім зустріч із несподіваними сильними стресорами може вибивати їх зі звичного режиму життя і спричиняти емоційне напруження,

роздратування, які вони з часом долають завдяки активізації пошукової активності, спрямованої на подолання труднощів.

Низький рівень тривожності теж є досить поширеним серед соціальних працівників. Однак, він перешкоджає нормальній адаптації, вмінню брати на себе відповідальність і негативно впливає на ефективність діяльності, та особистісний розвиток людини. За даних обставин труднощі не призводять до зміни емоційного стану, що перешкоджає адекватній оцінці ризиків і потенційних втрат.

Нижче презентуємо результати дослідження емоційної рівноваги як елементу емоційно-мотиваційної складової стресостійкості соціальних працівників.

Таблиця 2.5

Показники рівнів емоційної рівноваги соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Високий | | Середній | | Низький | |
|----------------------------------|---------|-------|----------|-------|---------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 17 | 36,96 | 25 | 54,35 | 4 | 8,69 |

Результати дослідження вказують на те, що *високий рівень* емоційної рівноваги зустрічається в 36,96% досліджуваних. Їм притаманний стабільний емоційний фон, адекватна реакція на критику, відсутність постійної потреби в підтримці. Також вони характеризуються терпінням, витримкою, послідовністю в поведінці та легкістю в пристосуванні до обставин, що вкрай необхідно для соціальних працівників.

Середній рівень емоційної рівноваги спостерігається в більшій частини соціальних працівників. Їм не притаманні перепади настрою і неконтрольована злість. Натомість у них розвинені навички самоконтролю і вміння адаптуватися до незначних змін. При цьому, коли мова йде про вплив сильних стресорів, то їм потрібно більше часу для адаптації, а також підтримка з боку оточуючих.

На щастя, *низький рівень* емоційної рівноваги зустрічається найрідше.

Такі респонденти відрізняються емоційною лабільністю, надмірною чутливістю до дії стресорів та критики. Їм властива невпевненість у собі, закомплексованість, вибухи гніву, відчуття безпомічності. Також їм потрібно багато часу того, щоб привести свій емоційний стан в норму.

Таблиця 2.6

Показники мотивації на досягнення успіху в соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Високий | | Середній | | Низький | |
|----------------------------------|---------|-------|----------|-------|---------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 17 | 36,96 | 21 | 45,65 | 8 | 17,39 |

Високий рівень мотивації на досягнення успіху спостерігається у більше третини респондентів. Вони характеризуються активністю, ініціативністю, емоційною врівноваженістю та сконцентрованою в робочих ситуаціях, а також цілеспрямованістю в долатті перешкод.

Середній рівень мотивації на досягнення успіху фіксується у більшості досліджуваних соціальних працівників. Їм також властива активність, але лише в ситуаціях незначного ризику, знайомих ситуаціях або при дії не надто інтенсивних стресорів. З огляду на це, їм складно планувати власне майбутнє на тривалий час. Також вони люблять виконувати завдання, отримані від інших людей замість того, щоб самим бути ініціативними.

Низький рівень мотивації на досягнення успіху притаманний лише 17,39% досліджуваних. Такі люди здебільшого тікають від відповідальності та легко відволікаються від виконання робочих задач. Разом із цим вони можуть переоцінювати свої успіхи, що проявляється у видаванні бажаного за дійсне. Якщо ж при виконанні своїх професійних обов'язків вони стикаються з труднощами, то це призводить до зниження інтересу до предмету діяльності.

Дослідження *поведінково-регулятивної* складової стресостійкості відбувалося завдяки оцінці самоконтролю та конфліктної компетентності соціальних працівників (див. табл. 2.7 і 2.8).

Таблиця 2.7

Показники комунікативного самоконтролю соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Високий | | Середній | | Низький | |
|----------------------------------|---------|-------|----------|-------|---------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 17 | 36,96 | 24 | 52,17 | 5 | 10,87 |

Як бачимо, *високий рівень* самоконтролю в спілкуванні притаманний 36,96% респондентів. Це свідчить про те, що вони вміють коректно виражати себе, власні емоції у взаємодії з іншими та справляти враження на оточуючих. Їм притаманна рольова гнучкість та ефективна адаптація до мінливих обставин.

Середній рівень комунікативного самоконтролю є найбільш розповсюдженим. Такі люди, зазвичай, менш тривожні ніж ті, у кого виявлено високий рівень комунікативного контролю, що позитивно позначається на їх стресостійкості.

Низький рівень комунікативного самоконтролю характеризує людей зі сталою манерою поведінки, на яку не впливають інші люди та обставини. Однак, не зважаючи на їх внутрішню конгруентність, це може слугувати джерелом конфліктів з оточуючими. Адже робота соціального працівника передбачає вміння адаптуватися до різних клієнтів та ситуацій і тим самим знизити рівень їх стресогенності.

Результати дослідження способів вирішення конфліктів презентовано нижче.

Таблиця 2.8

Способи вирішення конфліктів соціальними працівниками

| Соціальні працівники (N = 46) | Пристосування | Уникнення | Компроміс | Співпраця | Конфронтація |
|----------------------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Середні значення | 6,88 | 6,99 | 7,63 | 5,51 | 2,79 |

Соціальні працівники, в яких домінує стратегія *конфронтації* всіляко прагнуть переконати інших у своїй правоті задля задоволення власних потреб.

Показники за цією стратегією є найнижчими, що свідчить про переважну відчуженість прагнення конфронтувати з колегами по роботі і клієнтами.

Майже вдвічі вищі результати отримані за стратегією *співпраці*. У довготривалій перспективі вона вважається чи не найефективнішою серед усіх. Люди, які керуються нею намагаються чітко окреслити власну думку, почути співрозмовника, врахувати потреби та інтереси усіх учасників конфлікту, щоб дійти згоди і добитися результату.

Показники *компромісу* є найбільш вираженими серед соціальних працівників. Ті, хто віддає перевагу цій стратегії можуть поступатися частиною власних інтересів задля досягнення спільних цілей. З одного боку, це успішна стратегія на короткий проміжок часу, з іншого, – її тривале застосування загрожує емоційному і професійному вигоранню та накопиченню злості.

Дещо вищими середнього є показники *уникнення і пристосування*. Люди, в яких домінуючими є ці стратегії вирішення конфліктів стараються не виступати їх ініціаторами або прокрастинувати розв'язання проблем у надії, що вони зникнуть самі по собі. Ті, хто звикли пристосовуватися можуть жертвувати власними потребами задля підтримання стосунків з оточуючими і збереження хорошого ставлення до себе. Тому такі соціальні працівники у разі виникнення конфліктних ситуацій не проявляють ініціативи в досягненні своїх цілей.

Застосування тесту на визначення стресостійкості дало наступні результати.



Рис. 2.1. Відсоткові показники стресостійкості досліджуваних

Як видно з рисунку 2.1., досліджувані демонструють, загалом, достатній рівень стресостійкості. При цьому люди з високим рівнем стресостійкості можуть ефективно справлятися з труднощами, вміють контролювати власні емоції в різних життєвих ситуаціях, а також володіють навичками протидії факторам стресу. Ті, кому притаманний середній рівень життєстійкості вміють належним чином аналізувати життєві негаразди, причини їх появи та способи вирішення, справлятися з тривогою, а також здійснювати регуляцію своєї поведінки. Низький рівень стресостійкості вказує на низький психологічний імунітет до стрес-факторів, надмірну гіперболізацію незначних труднощів, нестачу цілеспрямованої активності у подоланні життєвих різноманітних життєвих негараздів.

Ми також вважали за доречне виміряти показники емпатії, як потенційної умови стресостійкості соціальних працівників (табл. 2.9). Крім неї умовами стресостійкості можуть бути показники толерантності, моральної нормативності та професійної мотивації, результати діагностики яких представлено в таблицях нижче.

Таблиця 2.9

Рівні емпатії соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Високий | | Середній | | Низький | |
|----------------------------------|---------|-------|----------|-------|---------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 9 | 19,57 | 34 | 73,91 | 3 | 6,52 |

Інтерпретуючи отримані результати слід зазначити, що *високий рівень* емпатії притаманний людям, котрі здатні на альтруїстичні вчинки, можуть допомагати іншим, надають значення позитивним соціальним рисам та моральним оцінкам із боку оточуючих. Крім цього вони не схильні до виявів агресії на інших людей.

Середній рівень емпатії виявляється у переважної більшості досліджуваних. Такі люди намагаються оцінювати оточуючих згідно з їхніми вчинками замість того, щоб покладатися на власні особисті враження. Загалом, вони розуміють та вміють контролювати свої емоційні прояви, однак іноді їм важко прогнозувати розвиток міжособистісних стосунків.

Низький рівень емпатії характеризує людей, які не можуть зрозуміти емоції оточуючих і причини їх поведінки. Такі соціальні працівники переживають проблеми в налагодженні міжособистісної взаємодії та відчувають дискомфорт в середовищі інших людей, характеризуються високими діловими якостями та раціональним підходом до прийняття рішень.

Таблиця 2.10

Рівні толерантності соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Високий | | Середній | | Низький | |
|----------------------------------|---------|-------|----------|-------|---------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 11 | 23,91 | 29 | 63,05 | 6 | 13,04 |

Високий рівень толерантності фіксується у 23,91% досліджуваних. Такі люди характеризуються чуйністю, повагою до співбесідника, терпимістю й небайдужістю до оточуючих. Вони приймають індивідуальні відмінності між людьми, проявляють доброзичливість у взаємодії з іншими і тим самим допомагають розвивати толерантність у клієнтах.

Середній рівень толерантності вказує на те, що такі соціальні працівники здатні розуміти відмінності між людьми і вміють налагоджувати

стосунки з ними. Разом із цим, вони можуть уникати тих, хто не схожий на них і відчувати приязнь до більш близьких по духу людей.

Низький рівень толерантності притаманний тим соціальним працівникам, у яких відсутні глибокі знання про зміст і значення терпимості в стосунках між людьми та професійній діяльності. Вони можуть мати помилкові фантазії про власну винятковість та бажання уникати деяких категорій населення.

Вимірювання моральної нормативності дали наступні результати.

Таблиця 2.11

Рівні моральної нормативності соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Високий | | Середній | | Низький | |
|----------------------------------|---------|-------|----------|-------|---------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Значення показників | 38 | 82,61 | 7 | 15,22 | 1 | 2,17 |

Високі показники моральної нормативності свідчать про високу соціалізованість досліджуваних, адекватну оцінку ними власного місця в колективі та прагнення дотримуватися нормативних вимог соціуму.

Середній рівень моральної нормативності вказує на брак соціалізованості, обізнаності з нормами поведінки та вибіркове їх дотримання. Зниження моральної нормативності зазвичай пов'язане з емоційним вигоранням, ризику якого супроводжують професійну діяльність соціальних працівників.

Низький рівень моральної нормативності притаманний лише одному досліджуваному. Він властивий людям із проблеми в соціалізації, які нездатні оцінити свою роль у колективі та нехтують дотриманням прийнятих у суспільстві норм поведінки. Отже, більшість опитаних є відповідальними працівниками і дотримуються визначених моральних принципів.

Таблиця 2.12

Середні значення професійної мотивації соціальних працівників

| Соціальні працівники (N = 46) | Внутрішня мотивація | Зовнішня позитивна мотивація | Зовнішня негативна мотивація |
|----------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Значення показників | 4,84 | 3,97 | 3,52 |

Як бачимо, *внутрішня професійна мотивація* є найвищою серед соціальних працівників. Це свідчить про те, що більшість соціальних працівників задоволені своєю роботою. Для них надання соціальних послуг є більш важливим, аніж матеріальні блага, кар'єрний ріст, престижність професії чи можливість уникнути критики з боку оточуючих. Отже, люди, які обирають дану професію керуються, в першу чергу, альтруїстичними моральними настановами, прагнуть творити добро. Для них гроші є другорядним фактором, який діє як додатковий стимул допомагати іншим.

Зовнішня позитивна мотивація виявилася другою за значенням для досліджуваних. Для таких людей притаманна потреба в повазі й визнанні. Тут слід зауважити, що обрана досліджуваними професія сприяє реалізації цієї потреби, адже вважається важливою в суспільстві.

Зовнішній негативній мотивації у власній професійній діяльності досліджувані відводять найменше значення. Втім певний її вплив на роботу і стресостійкість соціальних працівників говорить про те, що вони прагнуть уникати критики з боку інших людей і це стимулює їх краще виконувати свою роботу.

Таким чином, отримані результати дають змогу окреслити уявлення про складові стресостійкості соціальних працівників та перейти до наступного етапу емпіричного дослідження – встановлення кореляційних взаємозв'язків отриманих показників.

2.3. Взаємозв'язок показників стресостійкості соціальних працівників

Дослідження взаємозв'язків між складовими стресостійкості здійснювалося за допомогою коефіцієнту лінійної кореляції К. Пірсона. Він

$$\text{визначався за формулою: } R_{xy} = \frac{M[(X - M_x)(Y - M_y)]}{\sigma_x - \sigma_y}$$

Результати кореляційного аналізу нижче в таблиці 2.13.

Таблиця 2.13

Кореляційна матриця взаємозв'язків між складовими стресостійкості та умовами її формування

| | O | P | Q | R | S | T | U | V | W |
|---|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------|-----------------|
| A | 0,023 | 0,044 | 0,140 | 0,287* | -0,055 | -0,042 | 0,168 | 0,030 | -0,017 |
| B | 0,153 | -0,054 | -0,269 | -0,457 | 0,010 | 0,149 | -0,265 | 0,185 | 0,344* |
| C | 0,408** | -0,292* | 0,603** | 0,450** | 0,231 | 0,233 | 0,472** | 0,154 | -0,080 |
| D | -0,080 | 0,201 | 0,165 | 0,124 | 0,042 | 0,068 | 0,035 | -0,146 | -0,355** |
| E | -0,111 | -0,809 | -0,242 | -0,308* | 0,050 | 0,160 | -0,060 | 0,280 | 0,013 |
| F | -0,045 | -0,010 | 0,106 | 0,211 | -0,056 | -0,088 | 0,123 | -0,054 | -0,029 |
| G | 0,497** | 0,701** | 0,599** | 0,857** | 0,513** | 0,176 | 0,163 | 0,061 | -0,047 |
| H | 0,222 | 0,267 | 0,349* | 0,480** | 0,099 | 0,085 | 0,054 | -0,148 | -0,212 |
| I | -0,202 | -0,178 | 0,174 | 0,046 | -0,022 | 0,142 | 0,177 | -0,125 | -0,391** |
| J | -0,132 | -0,156 | -0,488** | -0,312* | -0,126 | -0,201 | -0,168 | -0,042 | 0,388** |
| K | -0,107 | 0,127 | -0,088 | -0,057 | -0,157 | -0,300* | -0,390* | -0,144 | 0,022 |
| L | 0,703** | 0,355** | 0,101 | 0,202 | 0,144 | 0,052 | 0,111 | 0,216 | 0,079 |
| M | -0,493** | -0,307 | 0,112 | -0,055 | -0,181 | 0,199 | 0,045 | -0,072 | -0,203 |
| N | 0,049 | 0,099 | 0,302* | 0,119 | 0,166 | 0,159 | 0,101 | 0,024 | -0,356* |

Умовні позначення матриці: А – стресостійкість, В – оптимізм, С – самооцінка, D – інтер- та екстернальність, Е – тривожність, F – емоційна урівноваженість, G – мотивація досягнення успіху, H – вольова саморегуляція, I – контроль у спілкуванні, J – конфронтація, K – співпраця, L – компроміс, M – уникнення, N – пристосування; O – емпатія, P – толерантність, Q – моральна нормативність, R – інтринсивна (внутрішня) мотивація, S – екстринсивна (зовнішня) позитивна мотивація, T – екстринсивна (зовнішня) негативна мотивація, U – вирішення проблем, V – пошук соціальної підтримки, W – уникнення проблем; ** – значущість на рівні $p \leq 0,01$, * – значущість на рівні $p \leq 0,05$.

Як бачимо з таблиці, виявлено значущий кореляційний зв'язок між такою умовою стресостійкості як емпатія (O) і самооцінкою (C) ($r=0,408$ при $p \leq 0,01$), мотивацією досягнення успіху (G) ($r=0,497$ при $p \leq 0,01$), компромісом (L) ($r=0,703$ при $p \leq 0,01$), а також уникненням проблем (W) ($r=-0,493$; $p \leq 0,01$),

які як способами поводження в стресових ситуаціях. Можна припустити, що здатність відчувати емоції інших мотивує соціального працівника приділяти більше уваги допомозі своїм клієнтам, та активно займатися виконанням своїх професійних обов'язків. Це, своєю чергою, сприяє зростанню його цінності як фахівця. Розуміння емоцій інших людей спонукає соціальних працівників успішно вирішувати різноманітні конфлікти, а не уникати їх. Задля спільної мети вони здатні відмовлятися від своїх інтересів і потреб.

Також статистично значущі взаємозв'язки спостерігаються між толерантністю й самооцінкою (С) ($r=-0,298$ при $p\leq 0,05$), мотивацією досягнення успіху (G) ($r=0,701$ при $p\leq 0,01$) і компромісом (L) ($r=0,355$ при $p\leq 0,01$). Такі дані вказують на те, що врахування різноманітних індивідуальних (культурних, етнічних, фізичних тощо) особливостей клієнтів і ставлення з повагою до них дають змогу соціальним працівникам сприймати і власні особливості, а також більше цінувати самих себе; сприяють досягненню успіху і вмінню йти на компроміс.

Глибоке розуміння того, як живе клієнт та з якими проблемами він стикається, мотивує фахівця прикласти більше зусиль до поліпшення ефективності своєї роботи у наданні соціальних послуг потребуючим верствам населення. Ставлення до інших, побудоване на прийнятті, також впливає на те, як фахівець поводить себе у ситуаціях конфлікту, спонукаючи їх активно турбуватися про свої інтереси та інтереси клієнта задля досягнення згоди з ним.

Статистично значущі взаємозв'язки виявлено між моральною нормативністю (Q), як умовою розвитку стійкості до стресу і такими її складовими як: самооцінка (С) ($r=0,603$ при $p\leq 0,01$), мотивацією досягнення успіху» (G) ($r=0,599$ при $p\leq 0,01$), вольова саморегуляція (H) ($r=0,349$ при $p\leq 0,05$). Крім того фіксується зв'язок між моральною нормативністю і наступними способами поведінки у конфліктних ситуаціях: конфронтація (J) ($r=-0,488$ при $p\leq 0,01$) і пристосування (N) ($r=0,302$ при $p\leq 0,05$). На основі

зафіксованих кореляцій можна зробити висновок, що висока моральна нормативність, яка притаманна соціальним працівникам із відповідним рівнем соціалізації та чітким уявленням про свою роль у професійному колективі, сприяє їх сприйняттю себе як достойних людей і цінних фахівців. Дотримання загальноприйнятих поведінкових норм стимулює соціальних працівників відповідально підходити до виконання своїх обов'язків, проявляти терпіння і витримку під час взаємодії з важкими клієнтами. У разі виникнення конфліктних ситуацій вони можуть об'єктивно оцінювати ситуацію, бути неупередженими, визнавати гідність клієнта та допомагати йому, уникаючи моралізування. Однак, стратегія пристосування, що полягає в жертвуванні своїми інтересами задля інших, може бути невдалою в довгостроковій перспективі, оскільки постійні поступки можуть призвести до зниження задоволення від професійної діяльності та міжособистісних взаємин із клієнтами і колегами, що своєю чергою підриває мотивацію до виконання професійних обов'язків. З огляду на це, для збільшення стресостійкості соціальним працівникам варто опанувати інші способи вирішення конфліктів, такі як співпраця або пошук компромісу, які є важливою частиною професійної діяльності в сфері «Людина-Людина».

Спостерігаємо також певні взаємозв'язки між інтринсивною мотивацією професійної діяльності (R) та стресостійкістю (A) ($r=0,287$ при $p\leq 0,05$), самооцінкою (C) ($r=0,450$ при $p\leq 0,01$), характерологічною тривожністю (E) ($r=-0,308$ при $p\leq 0,05$), мотивацією досягнення успіху (G) ($r=0,857$ при $p\leq 0,01$), вольовою саморегуляцією (H) ($r=0,480$ при $p\leq 0,01$), а також конфронтацією як формою поведінки у конфліктних ситуаціях (J) ($r=-0,312$ при $p\leq 0,05$). Виявлені кореляції вказують на те, що розвитку стійкості до стресу соціальних працівників більшою мірою сприяють задоволеність процесом та результатами роботи, аніж матеріальні блага, кар'єрний ріст, престижність професії або уникнення неприємностей на роботі. Можна констатувати, що наявність потенціалу самореалізації соціальних працівників у власній професії

сприяє зростанню їх самооцінки та розумінню власної цінності як спеціалістів. Глибоке розуміння важливості допомоги іншим людям нівелює тиск факторів стресу, невпевненість у собі та своїх здібностях і спонукає бути терплячими при виконанні професійних обов'язків. У разі конфлікту досліджувані менше схильні ставити свої інтереси на перше місце, оскільки вибір цієї професії зазвичай пов'язаний із бажанням допомогти вразливим верствам населення. Таким чином вони сприймають результативність своїх послуг для клієнтів як найвищу винагороду.

Середньої сили взаємозв'язок зафіксовано між екстринсивною позитивною мотивацією (S) і мотивацією досягнення успіху (G) ($r=0,513$ при $p\leq 0,01$). Він вказує на те, що потреба у повазі й визнанні від інших людей підштовхує соціальних працівників бути більш активними й ініціативними у виборі професійних задач і їх успішній реалізації.

Негативний кореляційний зв'язок виявлено між екстринсивною негативною мотивацією (T) і таким способом вирішення конфліктів як співпраця (K): $r=-0,300$ при $p\leq 0,05$. Це дає нам підставу зробити висновок, що якщо головним стимулом для соціальних працівників є уникнення критики, то в конфліктних ситуаціях вони можуть утримуватися від ризику прийняття негативної оцінки від клієнтів. Як наслідок, вони можуть відмовлятися від власної думки, а відтак і задоволення інтересів клієнтів.

Значущий позитивний кореляційний зв'язок простежується між стратегією розв'язання проблем (U) і самооцінкою (C) ($r=0,472$ при $p\leq 0,01$), а негативний – із таким способом поведінки в конфліктах як співпраця (K) ($r=-0,390$ при $p\leq 0,05$). Розв'язання проблем являє собою активну стратегію поведінки, коли людина прагне застосувати свої внутрішні ресурси для пошуку ефективних шляхів вирішення різноманітних конфліктів. Якщо ця стратегія працює успішно, то спеціаліст може почувати себе більш впевненим у своїх професійних навичках. Проте, якщо розв'язання проблем стає домінуючою стратегією, соціальний працівник може почати самотійно

вирішувати актуальні проблеми і уникати співпраці, яка в цій професії є чи не найконструктивнішим способом вирішення конфліктів. Така гіпотеза підтверджується тим, що стратегія пошуку соціальної підтримки не має статистично значущих кореляцій.

Слід зауважити, що в досліджуваних зафіксовані низькі, втім статистично значущі кореляції між стратегією уникнення проблем (W) та оптимізмом (B) ($r=0,344$ при $p\leq 0,05$), інтер- та екстернальністю (D) ($r=0,-355$ при $p\leq 0,01$), контролем у спілкуванні (I) ($r=-0,391$ при $p\leq 0,01$); а також такими стратегіями вирішення конфліктів як конфронтація (J) ($r=-0,388$ при $p\leq 0,01$) та пристосування (N) ($r=-0,356$ при $p\leq 0,05$). Надання переваги приємним аспектам життя замість вирішення проблем може тимчасово підняти настрій і сприяти оптимістичному ставленню до реальності. Однак це може призвести до накопичення невирішених проблем і подальшого зростання рівня стресу. Це часто пов'язано з екстернальністю, коли людина вважає, що вона не має контролю над ситуацією і не може вплинути на неї, а отже їй не потрібно нічого вирішувати. Віддалення від реальності як спосіб уникнення стресу може призвести до того, що фахівці не можуть адекватно реагувати на співрозмовника. Як наслідок, можуть виникати конфлікти. Прагнення задовольнити лише власні потреби у ході конфлікту, при цьому ухиляючись від активних дій спрямованих на його вирішення, може призвести до суперництва, що є неконструктивним.

Таким чином, можемо зробити наступні узагальнення. Згідно з результатами, емпатія, як здатність розуміти емоційний стан інших людей, має позитивний вплив на мотивацію досягнення успіху соціальних працівників, на їх самооцінку та налаштованість до компромісу в конфліктних ситуаціях. Встановлено, що високий рівень толерантності сприяє оптимістичному мисленню, мотивації досягнення успіху та досягненню компромісу в міжособистісних конфліктах. Моральна нормативність впливає на інтернальність, вольову саморегуляцію і контроль у спілкуванні, а також

знижує частоту конфронтації в розв'язанні конфліктів. Загальний рівень стійкості до стресу соціальних працівників зумовлюється також інтринсивною мотивацією професійної діяльності, яка позитивно позначається і на мотивації досягнення успіху і на вольовій саморегуляції. Екстринсивна позитивна мотивація тісно пов'язана з мотивацією досягнення успіху. Копінг, орієнтований на розв'язання проблем допомагає підвищити самооцінку більшості учасників дослідження. Найбільш впливовими факторами розвитку стресостійкості виявилися емпатія, моральна нормативність, інтринсивна мотивація та копінг-стратегія розв'язання проблем.

Висновки до другого розділу

Вибірку емпіричного дослідження склали 46 соціальних працівників соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Львова і м. Дрогобича. Констатувальне дослідження проводилося за квазіекспериментальним планом, який передбачав поділ вибірки на 2 рівні та еквівалентні субвибірки, щодо яких застосовувалися 7 та 5 психодіагностичних методик, відповідно. Потім отримані результати розповсюджувалися на всю вибірку.

Результати емпіричного дослідження дають змогу констатувати, що переважна більшість соціальних працівників у стресових обставинах, що супроводжують їх професійну діяльність можуть досить успішно управляти власною поведінкою та емоційним станом, що дозволяє їм належним чином виконувати професійні задачі та зберігати працездатність.

Більшості досліджуваних соціальних працівників притаманна висока самооцінка, що свідчить про їх віру в свої сили, почуття загальної самоцінності та своєї цінності як професіонала, а також надання другорядного значення критиці з боку оточуючих. Більшість із них вдало поєднують у собі риси інтернальності та екстернальності, що дає змогу застосовувати сильні сторони обох у виконанні професійних обов'язків. Все це суттєво сприяє становленню

стресостійкості соціальних працівників, серед яких спостерігаються і досить високі показники емоційної рівноваги і мотивації на досягнення успіху.

У досліджуваних також фіксуються досить високі показники комунікативного самоконтролю, що свідчить про те, що вони володіють навичками рефлексії та мають широкий поведінковий репертуар, який можна застосовувати в різних ситуаціях і, водночас, уникати емоційного вигорання. Спостерігається і висока моральна нормативність, яка засвідчує глибоке розуміння соціальними працівниками прийнятих у соціумі моральних норм і правил поведінки

Фіксується також ефективне застосування копінгу, орієнтованого на пошук соціальної підтримки, що пояснюється глибоким розумінням досліджуваними власних сильних сторін як професіоналів. Крім того вони розуміють професійні характеристики інших, що сприяє успішній організації спільної діяльності, а відтак і зниженню її стресогенності.

Кореляційний аналіз сприяв експлікації зв'язків між складовими стресостійкості та умовами їх формування. Найвищі кореляційні зв'язки спостерігаються в показника емпатії, інтринсивної мотивації та моральної нормативності. Стресостійкості соціальних працівників сприяє розуміння емоційного стану і обставин, в яких перебуває клієнт; усвідомлення змісту загальноприйнятих моральних норм і вміння регулювати свою поведінку згідно з ними, керуючись прагненнями до самореалізації і задоволення від процесу й результату роботи; використання копінгу спрямованого на вирішення проблеми; розвиток терпимості по відношенню до інших та спрямованість на співпрацю.

Середня і слабкі взаємозв'язки спостерігаються між складовими стресостійкості соціальних працівників та екстринсивною позитивною мотивацією, екстринсивною негативною мотивацією та пошуком соціальної підтримки і уникненням труднощів. Отже, фасилітація розвитку стресостійкості соціальних працівників може відбуватися за рухнок емпатії,

моральної нормативності, інтринсивної мотивації та стратегії вирішення проблем у професійній діяльності.

ВИСНОВКИ

1. Стресостійкість у соціальних працівників є складним процесом, який допомагає їм розуміти та ефективно реагувати на стресові ситуації. Ця якість активізує їхню здатність адекватно сприймати та керувати емоціями, змінювати стресові умови та залишатися продуктивними у своїй роботі.

Виокремлюють такі складові стресостійкості: когнітивно-рефлексивну, емоційну, мотиваційну, а також поведінково-регулятивну. Першій притаманний оптимістичний спосіб мислення, наявність адекватної самооцінки (і самоствавлення), інтернальним локус-контролю. Другій і третій притаманні низький рівень тривожності, емоційна врівноваженість та домінування мотивації досягнення успіху. Остання складається з вольової саморегуляції, вміння контролювати себе в комунікації з іншими та розв'язувати конфлікти (конфліктна компетентність).

Стресостійкість розвивається за умов підвищення емпатійності соціальних працівників, їх толерантності, дотримання моральних норм, домінування інтринсивної мотивації у власній професійній діяльності та використання орієнтованих на проблему і просоціальних стратегій копінгю.

2. Загалом, вибірка досліджуваних була однорідною за віком і професійною діяльністю. З огляду на це, а також на надмірну кількість діагностичних методик, які в комплексі дозволяють повною мірою розкрити предмет дослідження респондентам було запропоновано обмежену батарею методик, що сприяло уникненню їх втоми, яка могла б спотворити результати дослідження. Всього налічувалося 2 таких підгрупи по 23 особи в кожній. При цьому одна підгрупа досліджуваних отримала 7 методик, які були орієнтовані на ідентифікацію складових стресостійкості, а інша – 5, які спрямовані на діагностику умов її формування. Потім результати підсумовувалися і розповсюджувалися на всю вибірку без поділу на підгрупи. Це стало можливим завдяки еквівалентності вибірки за віком і соціальним статусом.

Таким чином, застосований план експериментального дослідження був спробою врахувати реалії життя і уникнути загроз внутрішній валідності. Отже, ми послуговувалися квазіекспериментальним планом.

3. Результати емпіричного дослідження дають змогу констатувати, що переважна більшість соціальних працівників у стресових обставинах, що супроводжують їх професійну діяльність можуть досить успішно управляти власною поведінкою та емоційним станом, що дозволяє їм належним чином виконувати професійні задачі та зберігати працездатність.

Більшості досліджуваних соціальних працівників притаманна висока самооцінка, що свідчить про їх віру в свої сили, почуття загальної самоцінності та своєї цінності як професіонала, а також надання другорядного значення критиці з боку оточуючих. Більшість із них вдало поєднують у собі риси інтернальності та екстернальності, що дає змогу застосовувати сильні сторони обох у виконанні професійних обов'язків. Все це суттєво сприяє становленню стресостійкості соціальних працівників, серед яких спостерігаються і досить високі показники емоційної рівноваги і мотивації на досягнення успіху.

У досліджуваних також фіксуються досить високі показники комунікативного самоконтролю, що свідчить про те, що вони володіють навичками рефлексії та мають широкий поведінковий репертуар, який можна застосовувати в різних ситуаціях і, водночас, уникати емоційного вигорання. Спостерігається і висока моральна нормативність, яка засвідчує глибоке розуміння соціальними працівниками прийнятих у соціумі моральних норм і правил поведінки. Досліджувані ефективно використовують копінг, орієнтований на пошук соціальної підтримки, що пояснюється глибоким розумінням досліджуваними власних сильних сторін як професіоналів. Також вони розуміють професійні характеристики інших, що сприяє успішній організації спільної діяльності, а відтак і зниженню її стресогенності.

4. Кореляційний аналіз сприяв експлікації зв'язків між складовими стресостійкості та умовами їх формування. Найвищі кореляційні зв'язки

спостерігаються в показника емпатії, інтринсивної мотивації та моральної нормативності. Стресостійкості соціальних працівників сприяє розуміння емоційного стану і обставин, в яких перебуває клієнт; усвідомлення змісту загальноприйнятих моральних норм і вміння регулювати свою поведінку згідно з ними, керуючись прагненнями до самореалізації і задоволення від процесу й результату роботи; використання копінгу спрямованого на вирішення проблеми; розвиток терпимості по відношенню до інших та спрямованість на співпрацю.

Середня і слабкі взаємозв'язки спостерігаються між складовими стресостійкості соціальних працівників та екстринсивною позитивною мотивацією, екстринсивною негативною мотивацією та пошуком соціальної підтримки і уникненням труднощів. Отже, фасилітація розвитку стресостійкості соціальних працівників може відбуватися за рухнок емпатії, моральної нормативності, інтринсивної мотивації та стратегії вирішення проблем у професійній діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Література

1. Артеменко А., Варіна Г. Особливості дослідження стресостійкості майбутнього практичного психолога в період навчання у ВНЗ. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки*. 2014. Вип. 121. С. 17–19.
2. Етичний кодекс соціальних працівників України». *Практична психологія та соціальна робота*. 2002. № 9-10. с. 85–87.
3. Телефон довіри: соціальна робота з дітьми, молоддю та сім'ями. На шляху до нової соціальної технології в територіальній громаді м. Києва: інформаційно-методична збірка для спеціалістів соціальної роботи в територіальній громаді м. Києва / Н. Івченко, В. Миколенко, К. Шендеровський. Київ : КМЦССМ. 2003. 90 с.
4. Бердник Г. Дослідження стресостійкості особистості майбутнього практичного психолога в процесі професійної підготовки у ВНЗ. *Вісник післядипломної освіти*. 2009. Вип. 11(2). С. 19–28.
5. Булах І., Алексеєва Ю. Розвиток моральної самосвідомості особистості підлітка: навчально-методичний посібник. Київ : Вид-во НПУ імені М. Драгоманова, 2003. 73 с.
6. Варбан Є. Стратегії подолання життєвих криз в юнацькому віці: дис. ...канд. психол. наук. Київ, 2009. 197 с.
7. Воронова О. Особливості когнітивного компоненту у формуванні професійної рефлексії майбутніх вихователів *Актуальні проблеми наукового й освітнього простору в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів* : збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м. Мукачево, 14–15 травня 2015 р.). Мукачево: Вид-во «Карпатська вежа», Том 2. 2015. С. 54–56.
8. Головка О. Інформативність методів оцінки стресостійкості

організму студентів. *Вісник Прикарпатського університету. Фізична культура*. 2012. Вип. 15. С. 90–97.

9. Грищенко С. Самовдосконалення майбутніх фахівців соціальної сфери: монографія. Чернігів : ЧНПУ, 2011. 328 с.

10. Дмишко О. Детермінанти та психологічні особливості локусу контролю особистості. *Наука і освіта*. 2008. № 8-9. С. 47–51.

11. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 80 «Соціальні послуги». URL: <http://zakon.golovbukh.ua/regulations/1521/8453/8454/468515/>

12. Дубчак Г. Емпіричне вивчення особливостей стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій. *Технології розвитку інтелекту*. 2016. Т. 2. Вип. 1. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tri_2016_2_1_14.

13. Дубчак Г.. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій: дис. ... д-ра психол. наук. Київ, 2018. 387 с.

14. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-ге вид. / За заг. ред. проф. І.Д. Звереві. Київ, Сімферополь : Універсум. 2013. 513 с.

15. Єрмакова Н., Сауленко О. Психологічні особливості проявів стресостійкості у сучасної молоді. *Молодий вчений*. 2020. № 11(1). С. 59–63.

16. Кім К. Особливості розвитку стресостійкості майбутніх правоохоронців у процесі професійної підготовки: дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2008. 236 с.

17. Когут О. Матриця розвитку стресостійкості особистості. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія : Психологія*. 2021. Вип. 12. С. 108–113.

18. Козич І. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури. автореф. дис. канд. пед. наук. Київ, 2008. 24 с.

19. Корольчук В. Копінгові особливості адаптивних ресурсів

стресостійкості особистості. *Вісник Національного університету оборони України*. 2011. Вип. 1. С. 164–171.

20. Корольчук В. Психологічні засади дослідження стресостійкості особистості. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2011. Вип. 26. С. 183–192.

21. Корольчук М., Крайнюк В. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навчальний посібник. Київ : Ніка-Центр, 2009. 576 с.

22. Кравцова О. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. *Вісник післядипломної освіти. Серія: Соціальні та поведінкові науки*. 2019. Вип. 7. С. 98–117.

23. Крайнюк В. Психологія стресостійкості особистості: дис. ... д-ра психол. наук. Київ, 2009. 513 с.

24. Кресан О. Психологічні особливості переживання та усвідомлення особистістю життєвих подій: дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2017. 199 с.

25. Кудінова М. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2016. Вип. 6(2). С. 48–53.

26. Кудінова М. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі. *Науковий вісник Харківського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2016. Вип. 6. Т.2. С. 48–53.

27. Кудінова М. Порівняльний аналіз понять «стресостійкість» та «емоційна стійкість». *Теорія і практика сучасної психології*. 2016. № 1. С. 22–28.

28. Кудінова М. Структурно-компонентний аналіз феномена стресостійкості особистості. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2018. № 1. С. 156–173.

29. Львовчкіна А. Здатність діяти у стресових ситуаціях як професійна компетентність соціального працівника. *Вісник Київського національного*

університету імені Тараса Шевченка. *Соціальна робота*. 2017. № 2(2). С. 10–13.

30. Мозговий В. Особистісний симптомокомплекс стресостійкості/стресовразливості у військовослужбовців служби правопорядку: дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2006. 178 с.

31. Патинок О. Відповідальність у структурі професійної моделі соціального працівника. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2005. № 3. С. 49–57.

32. Походько І. Розвиток психолого-педагогічної стресостійкості як найважливішого чинника успішної педагогічної діяльності. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди. Психологія*. 2011. Вип. 38. С. 170–174.

33. Розов В.. Адаптивні антистресові психотехнології: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2005. 278 с.

34. Ришко Г. Основні концептуальні теорії та підходи до вивчення феномена стресостійкості особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 22. С. 493–509.

35. Родіна Н. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: дис. ... д-ра психол. наук. Київ, 2013. 504 с.

36. Салюк М., Грібанова К. Особливості самовідношення та локусу контролю як предиктори стресостійкості особистості. *Молодий вчений*. 2019. № 11(2). С. 738–742.

37. Сивогракова З. Психологічні особливості подолання студентами складних життєвих ситуацій: дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2010. 289 с.

38. Тептюк Ю. Динаміка стресостійкості соціальних працівників залежно від психологічних умов її розвитку. *Polish journal of science*. 2021. № 35. Вип. 2. С. 61–64.

39. Тептюк Ю. Психологічні умови розвитку стресостійкості особистості у дорослому віці. *Вісник Київського національного університету*

імені Тараса Шевченка. *Військово-спеціальні науки*. 2018. Вип. 1. С. 44–47.

40. Титаренко Т. Сучасна психологія особистості : навч. посіб. Київ : Марич, 2009. 232 с.

41. Ткачук Т. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації: (монографія). Ірпінь: Національний університет державної податкової служби України, 2011. 286 с.

42. Целюк Т. Взаємозв'язок психологічного благополуччя та стресостійкості особистості. *Психологія: реальність і перспективи*. 2016. Вип. 6. С. 224–228.

43. Черкашин А. Стресостійкість та копінг-стратегії студентів під час освітнього процесу у закладах вищої освіти. *Теорія і практика управління соціальними системами*. 2021. № 1. С. 80–88.

44. Averill J. A tale of two Snarks: emotional intelligence and emotional creativity compared. *Psychological Inquiry*. 2004. № 15. P. 228–233.

45. Carstensen L., Isaacowitz D., Charles S. Taking time seriously: A theory of socioemotional selectivity. *American Psychologist*. № 54. 1999. P. 165–181.

46. Cooper C., Cox A. Occupational stress among word process operators. *Stress & Health*. V. 1. 1985. P. 87–92.

47. Endler N., Parker J., Eur Pers J. Coping with coping assessment: a critical review. 1992. P. 321–344.

48. Labouvie-Vief G., Devoe M., Devoe M. Emotional regulation in adulthood and later life: A developmental review. *Annual review of gerontology and geriatrics*. New York: Springer, 1991. P. 172–194.

49. Lazarus R., DeLongis A., Folkman S., Gruen R. Stress and adaptational outcomes – the problem of confounded measures. *American Psychologist*. 1995. №40. P. 770–779.

50. Lazarus R.. Fifty years of research and theory of R.S. Lazarus (An analyses of historical and perennial issues). New York, 1998. 450 p.

51. Maddi S. Hardiness: The courage to grow from stress. *The Journal of*

Positive Psychology. 2006. № 1(3). P. 160–168.

52. Mehrabian A. *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. Belmont, CA: Wadsworth, 1993, 141 p.

53. Murphy L. *The wildening world of childhood*. New York: Basic Books, 1992. 399 p.

54. Ormel J., Sanderman R., Stewart R. Personality as modifier of the life event – distress relationship: A longitudinal structure equation model. *Person. Individ. Diff.* 1998. V.9. № 6. P. 973–982.

55. Walton R. Social Work as a Social Institution. *The British Journal of Social Work*. Vol. 35. No. 5. Special Feature: Former Editors. 2005. P. 587–607.

1.