

**КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА
СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

Кафедра психології особистості та соціальних практик

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Навчально-професійний проєкт

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

спеціальності 053 Психологія

освітньої програми 053.00.05 Екстремальна та кризова психологія

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПРОФЕСІЙНОГО
СТРЕСУ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

Виконала:

студентка групи ЕКПм-1-24-1.4з

заочної форми навчання

Мала Олена Вікторівна

Науковий керівник:

Ткачишина Оксана Романівна,

кандидат психологічних наук,

старший викладач кафедри психології

особистості та соціальних практик

Зміст

АНОТАЦІЯ	3
ВСТУП.....	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ .	13
1.1. Класичні теорії та сучасні концепції вивчення стресу	13
1.2 Соціально-психологічні детермінанти професійного стресу офісних працівників	18
1.3 Характеристика соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників в умовах дії воєнного стану.....	29
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ.....	38
2.1. Організація та методи дослідження.....	38
2.2. Дослідження змісту детермінант професійного стресу офісних працівників	43
2.3 Психологічна система профілактики професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану	52
Висновки до другого розділу	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
ДОДАТКИ	88

АНОТАЦІЯ

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Актуальність дослідження. У сучасних умовах воєнного стану, що супроводжуються економічною нестабільністю, невизначеністю та соціальними змінами, питання професійного стресу набувають особливої актуальності. Зокрема, офісні працівники як одна з найбільш чисельних категорій трудового населення зазнають значного впливу стресових чинників, пов'язаних із змінами робочого середовища, підвищенням навантажень, необхідністю швидкої адаптації до нових умов праці та загальною напруженістю в суспільстві. В умовах воєнного стану ці виклики набувають ще більшої гостроти, що зумовлює необхідність детального дослідження соціально-психологічних детермінант професійного стресу.

Професійна діяльність офісних працівників є одним із напружених видів діяльності, що суттєво впливає на мотиви, установки, цінкову орієнтацію, зв'язок діяльності з іншими. До психологічних факторів, пов'язаних з організацією роботи, що призводять до професійного стресу, належать: ступінь широти та свободи рішень, ступінь впливу та контролю за власною робочою ситуацією, з можливістю вибору методів і термінів виконання завдань тощо.

За останні десятиліття зросла кількість наукових досліджень, які розглядають детермінацію та феноменологію стресових проявів професійної діяльності. Це особливо важливо з точки зору професійної діяльності фахівців, які працюють у сфері «людина-людина». Вивчення природи стресу, шляхів та способів його подолання, а також додаткова психологічна підтримка є важливими для офісних працівників у цілому ряді життєвих та професійних подій. Проблема стресогенності їх діяльності пов'язана з тим, що виконувана робота не завжди відповідає готовності людини переносити такі навантаження.

У процесі роботи офісний працівник систематично піддається психоемоційному впливу, пов'язаному з надмірними вимогами, значним контролем над виробничими ситуаціями та обмеженими ресурсами, які змінюють та покращують їх.

Дослідження стресу, започатковане Г.Сельє, набуло подальшого розвитку в роботах таких зарубіжних та вітчизняних авторів як З.О. Романець, В.В. Карпенка, Н.М. Семенів, Л. М. Потапюк, О.Ю. Овчаренко, Д. Грінбер, Т. Кокс, Р. Купер, Р. Лазарус та інші. Специфіку переживання професійного стресу викладено у працях вітчизняних психологів Н.М. Самолук, С.В. Арефнія, Р.М. Шевченко та ін.

Сучасна література містить об'єктивні дані про розвиток стресу на виробництві. У різних категорій працівників, насамперед у працівників соціальної сфери, лікарів та правоохоронних органів, спостерігалися різні прояви стресових реакцій аж до синдрому емоційного вигорання. На практиці, однак, немає відомостей про психологічні особливості виробничого стресу при зміні психофізіологічних параметрів організаційного стану різних категорій працівників. При дослідженні розвитку та проявів стресу дуже мало уваги приділялося психології напруги у трудовому процесі офісних працівників в умовах воєнного стану.

Водночас проблема поділу факторів виникнення професійного стресу офісних працівників в умовах дії воєнного стану ще недостатньо досліджена. Вивчення цієї проблематики дозволить удосконалити систему психологічного супроводу професійної діяльності офісних працівників в умовах воєнного стану. Таким чином, дослідження соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників в умовах дії воєнного стану має вагоме як теоретичне, так і практичне значення, позаяк його результати стануть в нагоді практичним психологам, педагогам, керівництву підприємств, установ і організацій.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати й емпірично дослідити особливості прояву професійного стресу у офісних працівників в умовах дії

воєнного стану, розробити й апробувати методи його профілактики та подолання.

Відповідно до мети визначено **завдання**:

1. Здійснити аналіз наукових джерел щодо проблеми професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану.
2. Емпірично дослідити детермінанти й ознаки переживання професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану.
3. Розробити й апробувати програму профілактики й подолання професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану.

Шляхами реалізації мети та завдань дослідження є: теоретичний аналіз наукових джерел з проблематики професійного стресу у офісних працівників; порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних даних; дослідження детермінації та ознак переживання офісними працівниками професійного стресу в умовах воєнного стану за допомогою фокус-групи, тестування; розробка й апробація програми профілактики й подолання професійного стресу; кількісний та якісний аналіз отриманих даних засобами математично-статистичної обробки.

Ключові слова: професійний стрес, офісні працівники, стресостійкість, детермінанти професійного стресу, особливості діяльності офісних працівників в умовах дії воєнного стану.

ABSTRACT

SOCIAL-PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF OCCUPATIONAL STRESS IN OFFICE WORKERS UNDER MARTIAL LAW

Relevance of the study. In the current conditions of martial law, accompanied by economic instability, uncertainty and social changes, the issues of occupational stress are becoming particularly relevant. In particular, office workers, as one of the most numerous categories of the working population, are significantly affected by stress factors associated with changes in the working environment, increased workload,

the need for rapid adaptation to new working conditions and general tension in society. In martial law, these challenges become even more acute, which necessitates a detailed study of the socio-psychological determinants of occupational stress.

The professional activity of office workers is one of the stressful types of activity, which significantly affects the motives, attitudes, price orientation, connection of activity with others. Psychological factors related to the organization of work, which lead to professional stress, include: the degree of latitude and freedom of decisions, the degree of influence and control over one's own working situation, with the ability to choose methods and deadlines for completing tasks, etc.

Over the past decades, the number of scientific studies examining the determination and phenomenology of stressful manifestations of professional activity has increased. This is especially important from the point of view of the professional activity of specialists working in the "person-to-person" field. Studying the nature of stress, ways and methods of overcoming it, as well as additional psychological support are important for office workers in a number of life and professional events. The problem of the stress of their activity is related to the fact that the work performed does not always correspond to the person's readiness to tolerate such loads. In the process of work, an office worker is systematically exposed to psycho-emotional influences associated with excessive demands, significant control over production situations and limited resources that change and improve them.

The study of stress, initiated by G. Selye, was further developed in the works of such foreign and domestic authors as Z.O. Romanets, V.V. Karpenko, N.M. Semeniv, L. M. Potapyuk, O.Yu. Ovcharenko, D. Greenber, T. Koks, R. Cooper, R. Lazarus and others. The specifics of experiencing professional stress are set out in the works of domestic psychologists N.M. Samolyuk, S.V. Arefnia, R.M. Shevchenko and others.

Modern literature contains objective data on the development of stress in the workplace. In different categories of workers, primarily in the social sphere, doctors and law enforcement agencies, various manifestations of stress reactions were observed, up to the emotional burnout syndrome. In practice, however, there is no information about the psychological features of industrial stress when changing the

psychophysiological parameters of the organizational state of different categories of workers. When studying the development and manifestations of stress, very little attention was paid to the psychology of tension in the labor process of office workers under martial law.

At the same time, the problem of dividing the factors of professional stress of office workers under martial law has not yet been sufficiently studied. The study of this issue will allow improving the system of psychological support for the professional activities of office workers under martial law. Thus, the study of the socio-psychological determinants of professional stress of office workers under martial law has significant theoretical and practical significance, since its results will be useful to practical psychologists, teachers, and management of enterprises, institutions and organizations.

The purpose of the study: to theoretically substantiate and empirically investigate the features of the manifestation of professional stress in office workers under martial law, to develop and test methods for its prevention and overcoming.

In accordance with the purpose, the following tasks were ***defined***:

1. To analyze scientific sources on the problem of professional stress in office workers under martial law.
2. To empirically investigate the determinants and signs of experiencing professional stress in office workers under martial law.
3. To develop and test a program for preventing and overcoming professional stress in office workers under martial law.

The ways to implement the goal and objectives of the study are: theoretical analysis of scientific sources on the issue of professional stress in office workers; comparison, generalization, systematization of theoretical data; research into the determination and signs of experiencing professional stress by office workers under martial law using a focus group, testing; development and testing of a program for the prevention and overcoming of occupational stress; quantitative and qualitative analysis of the obtained data by means of mathematical and statistical processing.

Keywords: occupational stress, office workers, stress resistance, determinants of occupational stress, features of the activities of office workers in conditions of action in military state.

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах воєнного стану, що супроводжуються економічною нестабільністю, невизначеністю та соціальними змінами, питання професійного стресу набувають особливої актуальності. Зокрема, офісні працівники як одна з найбільш чисельних категорій трудового населення зазнають значного впливу стресових чинників, пов'язаних із змінами робочого середовища, підвищеним навантаженням, необхідністю швидкої адаптації до нових умов праці та загальною напруженістю в суспільстві. В умовах воєнного стану ці виклики набувають ще більшої гостроти, що зумовлює необхідність детального дослідження соціально-психологічних детермінант професійного стресу.

Професійна діяльність офісних працівників є одним із напружених видів діяльності, що суттєво впливає на мотиви, установки, цінкову орієнтацію, зв'язок діяльності з іншими. До психологічних факторів, пов'язаних з організацією роботи, що призводять до професійного стресу, належать: ступінь широти та свободи рішень, ступінь впливу та контролю за власною робочою ситуацією, з можливістю вибору методів і термінів виконання завдань тощо.

Проблема визначення стресу у науковій літературі була предметом значної боротьби. У 1950-х роках, після публікації праць Сельє Г., з'явилися інтенсивні уявлення, які зосереджувалися на фізіологічних змінах організму внаслідок дії стресових факторів. У ревізійному році вивчавши на загальному відділенні інженерну психологію та практичну психологію, психологію спорту, соціальну та народну психологію

За останні десятиліття зросла кількість наукових досліджень, які розглядають детермінацію та феноменологію стресових проявів професійної діяльності. Це особливо важливо з точки зору професійної діяльності фахівців, які працюють у сфері «людина-людина». Вивчення природи стресу, шляхів та способів його подолання, а також додаткова психологічна підтримка є важливими для офісних працівників у цілому ряді життєвих та професійних

подій. Проблема стресогенності їх діяльності пов'язана з тим, що виконувана робота не завжди відповідає готовності людини переносити такі навантаження. У процесі роботи офісний працівник систематично піддається психоемоційному впливу, пов'язаному з надмірними вимогами, значним контролем над виробничими ситуаціями та обмеженими ресурсами, які змінюють та покращують їх.

Дослідження стресу, започатковане Г.Сельє, набуло подальшого розвитку в роботах таких зарубіжних та вітчизняних авторів як З.О. Романець, В.В. Карпенко, Н.М. Семенів, Л. М. Потапюк, О.Ю. Овчаренко, Д. Грінбер, Т. Кокс, Р. Купер, Р. Лазарус та інші. Специфіку переживання професійного стресу викладено у працях вітчизняних психологів Н.М. Самолук, С.В. Арєфнія, Р.М. Шевченко тощо.

Сучасна література містить об'єктивні дані про розвиток стресу на виробництві. У різних категорій працівників, насамперед у працівників соціальної сфери, лікарів та правоохоронних органів, спостерігалися різні прояви стресових реакцій аж до синдрому емоційного вигорання. На практиці, однак, немає відомостей про психологічні особливості виробничого стресу при зміні психофізіологічних параметрів організаційного стану різних категорій працівників. При дослідженні розвитку та проявів стресу дуже мало уваги приділялося психології напруги у трудовому процесі офісних працівників в умовах воєнного стану.

Водночас проблема поділу факторів виникнення професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану ще недостатньо досліджена. Вивчення цієї проблематики дозволить удосконалити систему психологічного супроводу професійної діяльності офісних працівників в умовах воєнного стану. Таким чином, дослідження соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану має вагоме як теоретичне, так і практичне значення, позаяк його результати стануть в нагоді практичним психологам, педагогам, керівництву підприємств, установ і організацій.

Об'єкт дослідження: прояви професійного стресу в офісних працівників.

Предмет дослідження: соціально-психологічні детермінанти виникнення стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати й емпірично дослідити особливості прояву професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану, розробити й апробувати методи його профілактики та подолання.

Відповідно до мети визначено **завдання:**

1. Здійснити аналіз наукових джерел щодо проблеми професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану.
2. Емпірично дослідити детермінанти й ознаки переживання професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану.
3. Розробити й апробувати програму профілактики й подолання професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану.

Шляхами реалізації мети та завдань дослідження є: теоретичний аналіз наукових джерел з проблематики професійного стресу у офісних працівників; порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних даних; дослідження детермінації та ознак переживання офісними працівниками професійного стресу в умовах воєнного стану за допомогою фокус-групи, тестування; розробка й апробація профілактично-корекційної програми; кількісний та якісний аналіз отриманих даних засобами математично-статистичної обробки.

База дослідження - дослідження проводилося на базі ТОВ «Укрлогістика» логістичної компанії, яка здійснює доставку продуктів харчування більш ніж в 4500 точок по всій Україні. В експерименті взяли участь 30 офісних працівників.

Практичне значення дослідження полягає у можливості впровадження у психологічну практику теоретично обґрунтованої експериментальної психологічної підвищення стресостійкості у офісних працівників в умовах воєнного стану. Отримані результати теоретичного та практичного дослідження можуть бути використані у практичній діяльності психологів; системі післядипломної педагогічної освіти, під час викладання навчальних дисциплін.

Структура та обсяг дослідження. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи - 96 сторінок, обсяг основного тексту складає 74 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

1.1. Класичні теорії та сучасні концепції вивчення стресу

Засновником науки про стрес зазвичай називають Ганса Сельє. Проте глибший аналіз наукової спадщини свідчить, що основи цього вчення можна знайти ще в працях мислителів античності. Ще в давнину Аристотель, Гіппократ та інші вчені розуміли природу стресу та його негативний вплив на організм. Водночас наукове пояснення того, як клітини й тканини багатоклітинних організмів здатні захищатися від стресових факторів, уперше дав видатний фізіолог К. Бернар, який працював у Парижі в другій половині XIX століття. У 1859 році він підкреслив, що життєдіяльність організму залежить не лише від постачання клітин поживними речовинами, а й від підтримання стабільного внутрішнього середовища. Саме він увів поняття «*milieu interieur*», що в подальшому знайшло відображення в більш відомому науковому терміні «гомеостаз» [52].

Концепцію гомеостазу надалі розвинув гарвардський науковець В. Кеннон, який у 1932 році опублікував працю «Мудрість тіла». У ній він описав гомеостаз як сукупність фізіологічних процесів, що підтримують стабільні умови в організмі. Крім того, В. Кеннон увів термін «боротьба-або-втеча» («*fight-or-flight*»), який характеризує типові реакції живих організмів на загрозу [54]. Сучасним еквівалентом цього терміна є «гостра стресова реакція», що відображає активацію симпатичної нервової системи у відповідь на небезпеку. Згодом ця реакція була визначена як початкова фаза «загального адаптаційного синдрому» – теорії, яку розробив Г. Сельє.

Свої дослідження стресу видатний канадський науковець австро-угорського походження розпочав у 1926 році, ще навчаючись у медичному

закладі. Він помітив, що пацієнти з різними хворобами демонстрували подібні «неспецифічні» симптоми – загальні реакції організму на стресові чинники.

Поєднання клінічних спостережень із лабораторними дослідженнями на щурах дозволило Г. Сельє обґрунтувати концепцію «загального адаптаційного синдрому» та дійти висновку, що тривалий вплив стресу може спричиняти порушення адаптації, які проявляються у вигляді соматичних захворювань. Окрім того, що він дав перше чітке визначення стресу, Г. Сельє також виявив, що гомеостаз не є достатнім для збереження стабільності організму в умовах стресу. Тому він запропонував поняття «гетеростаз», що описує механізми досягнення нового стійкого стану шляхом активації відповідних фізіологічних процесів [54].

П. Стерлінг і Дж. Айер здійснили подальший розвиток концепції гомеостазу та гетеростазу, запровадивши термін «алостаз». Це поняття акцентує увагу на механізмах регуляції, що адаптують фізіологічні параметри організму для підготовки до майбутнього стресу [50]. Таким чином, якщо у XIX столітті наукова думка зосереджувалася на принципі «стабільності через константність», то сучасні підходи тяжіють до ідеї «стабільності через зміну» [25].

Окремий підхід до вивчення стресу запропонував видатний психолог Каліфорнійського університету Р. Лазарус. На відміну від традиційної для другої половини XX століття американської психології орієнтації на пояснення поведінки через механізми асоціативного навчання, він наголошував на ключовій ролі когнітивних процесів. Р. Лазарус активно використовував цей підхід для аналізу стресових переживань, копінгових стратегій і широкого спектра інших психологічних феноменів. Учений підкреслював неоднозначність і дискусійність у визначенні та розумінні самого поняття стресу [31].

Разом зі своїми колегами Р. Лазарус уперше чітко розмежував фізіологічні та психологічні аспекти стресу. У його концепції психологічний стрес розглядається як специфічний взаємозв'язок між людиною та навколишнім середовищем, який сприймається як такий, що перевищує доступні ресурси особистості та становить загрозу її благополуччю. При цьому особлива увага

приділяється двом основним фазам цього процесу – когнітивній оцінці ситуації та стратегіям подолання [31]. Іншими словами, психологічний стрес є не окремим видом стресу, а його психологічним проявом у рамках загального адаптаційного синдрому.

Сучасні дослідження підтверджують, що, хоча основні фізіологічні реакції на стрес є універсальними та неспецифічними, як зазначав ще Г. Сельє, їхня інтенсивність і тривалість можуть суттєво варіювати. Це означає, що індивідуальні реакції на стрес формуються під впливом взаємодії особистісних факторів і зовнішніх умов. До перших належать генетичні особливості, досвід розвитку та поведінкові звички, тоді як середовищні чинники включають соціально-економічні, культурні й історичні аспекти.

У такому міждисциплінарному контексті, що об'єднує фізіологічні та психологічні науки, формується сучасне розуміння стресу. Зокрема, Ш. Коген, П. Гіанарос і С. Манук визначають цей термін як загальне поняття, що описує досвід, коли вимоги ситуації перевищують індивідуальні психологічні та фізіологічні можливості людини ефективно впоратися з нею [13].

Е. Кросвел і К. Локвуд справедливо підкреслюють важливість розмежування двох ключових аспектів стресу: безпосереднього впливу стресових подій та реакції організму на них. Перший аспект стосується так званих «стресорів» – подій, які можуть порушити звичний психологічний баланс людини. Наприклад, такими подіями можуть бути звільнення з роботи або розлучення. У межах класифікації стресорів дослідники виокремлюють кілька категорій залежно від тривалості їхнього впливу: хронічні стресори, значущі життєві події, повсякденні труднощі та гострі стресові фактори. Однак у реальному житті переживання стресу рідко підпадають лише під одну категорію. Наприклад, догляд за важко хворим родичем або постійні конфлікти в сім'ї можуть починатися як окремі події, але згодом трансформуватися у хронічний стрес [41].

Реакції на стрес – це індивідуальні фізіологічні та психологічні відповіді організму на стресові фактори, які часто відіграють вирішальну роль у

самопочутті людини. Дослідники виділяють кілька основних типів таких реакцій: психологічні, поведінкові, когнітивні та фізіологічні. Психологічні відповіді включають емоційні переживання, що супроводжують стрес, а також способи їхньої регуляції. Поведінкові реакції пов'язані з копінг-стратегіями, серед яких можуть бути як адаптивні (наприклад, пошук соціальної підтримки), так і деструктивні (наприклад, куріння). Когнітивні реакції охоплюють процеси оцінювання стресової ситуації, зокрема формування уявлення про її загрозливість. Нарешті, фізіологічні реакції проявляються через зміни у функціонуванні нервової, ендокринної, імунної та вегетативної систем [41].

Якщо розглядати стрес переважно з точки зору психології, особливо виділяється поняття «емоційного стресу». Його витoki можна простежити ще в теорії Г. Сельє, який, розширюючи власну концепцію, виокремив два типи стресу: дистрес, пов'язаний із негативними емоційними переживаннями, та еустрес, який супроводжується позитивними емоціями та може мати стимулюючий ефект.

Згідно з сучасним визначенням, поданим у «Психологічному словнику АПА» (Американської психологічної асоціації), емоційний стрес – це стан психологічної напруги та тривоги, що виникає в ситуаціях загрози, небезпеки або внутрішнього конфлікту. Його також можуть спричиняти фрустрація, втрата самоповаги та переживання горя. В літературі цей стан іноді позначається як емоційне напруження [23]. Іншими словами, якщо традиційне визначення стресу більшою мірою належить до медичної сфери, то сучасні підходи дедалі більше акцентують увагу на його психологічних аспектах. Це особливо актуально в умовах сучасного світу, що характеризується високим рівнем соціальної невизначеності та нестабільності.

Як уже зазначалося у вступі, пандемія COVID-19 значно підвищила загальний рівень стресу, зокрема й в Україні. В межах дослідження психологічного стану українців у період пандемії О. Лісовенко та Т. Крюкова виокремили дві протилежні групи респондентів: тих, хто переживав стрес на максимальному рівні, та тих, у кого його прояви були мінімальними.

До першої групи належали люди, яким були притаманні:

- негативне ставлення до себе, незадоволеність життєвими обставинами, почуття безсилля та меншовартості, труднощі у формуванні позитивних взаємин, відсутність віри у власні сили та невпевненість у здатності долати труднощі та опановувати нові навички;
- розчарування в собі, негативне сприйняття власного минулого, тривожність через певні особисті риси, а також тенденція до пригнічення або ігнорування своїх переживань;
- складнощі в організації повсякденного життя, відчуття відсутності контролю над подіями, нерозважливе ставлення до можливостей, що надає життя;
- обмежене коло довірених осіб, труднощі у виявленні тепла та турботи, схильність до соціальної ізоляції та небажання йти на компроміси;
- фрагментоване та викривлене сприйняття дійсності, невміння об'єднати різні життєві аспекти в цілісну картину;
- знижене відчуття життєвої цілісності та осмисленості власного існування.

Натомість для другої групи були характерні протилежні психологічні особливості та стани [28].

Паралельно з пандемією або незабаром після її початку українці зіткнулися з повномасштабною війною. Для більшості громадян, зокрема й психологів, це стало новим, надзвичайно складним емоційним досвідом. Водночас у світі, особливо в західних та східних країнах, дослідження стресу в умовах війни вже має давню історію. Такий стрес розглядається як явище, безпосередньо пов'язане з військовими діями, які, у свою чергу, трактуються як форма конфлікту або катастрофи. Вивчення воєнного стресу охоплює аналіз психологічних наслідків збройних конфліктів, таких як війни в Перській затоці та Кореї, бомбардування Хіросіми, Голокост, теракти 11 вересня, а також вплив тероризму та тортур. Дослідники встановили зв'язок між так званим «стресом конфлікту» та розвитком різних психічних порушень, зокрема посттравматичного стресового розладу (ПТСР), суїцидальних тенденцій, синдрому катастрофи тощо [34].

Як в Україні, так і за кордоном під час війни основна увага дослідників зосереджена на бойовому стресі, тобто стресі, що переживають військовослужбовці. Аналізуючи наукові дані, В. Осьодло, Л. Будагьянц зазначають, що головний фокус у цій сфері спрямований на деструктивні наслідки бойового стресу, серед яких найтяжчим є ПТСР. До його основних проявів належать глибоке емоційне виснаження, апатія, розпач, фрустрація, а також значні зміни особистості, що можуть призводити до викривленого сприйняття реальності та проблемної поведінки [27].

Разом із тим сучасні дослідники звертають увагу й на позитивні аспекти адаптації до екстремального стресу. Особливий інтерес викликає феномен посттравматичного зростання, який відображає здатність людини не лише подолати важкі випробування, а й використати цей досвід для особистісного розвитку та зміцнення власних ресурсів.

1.2 Соціально-психологічні детермінанти професійного стресу офісних працівників

Теоретико-методологічний аналіз стресу дав змогу визначити його сутність та окреслити основні наукові підходи до його вивчення. Подальші теоретичні дослідження спрямовані на розгляд сучасних психологічних концепцій, теорій та моделей, що пояснюють природу професійного стресу у представників соціономічних професій, психологічні чинники його виникнення та механізми регуляції.

Концептуальні підходи до аналізу цього явища дали можливість виявити ключові психологічні теорії та моделі стресу.

Генетично-конституціональна теорія базується на припущенні, що організм людини має вроджену здатність протистояти стресу незалежно від зовнішніх обставин, за умови активного функціонування захисних механізмів. У межах цієї теорії встановлюється взаємозв'язок між генетичними особливостями, фізіологічними характеристиками та рівнем стресостійкості індивіда.

Модель схильності до стресу пояснює виникнення психоемоційної напруги через взаємодію спадкових чинників із зовнішніми впливами середовища. Вона розглядає ефект поєднання психологічних особливостей особистості з раптовими та інтенсивними стресовими подіями, що спричиняють реакції організму [6].

Психодинамічна модель, заснована на положеннях З. Фрейда, описує два основні типи тривожності:

- Сигнальна тривога, що виникає у відповідь на реальну загрозу ззовні.
- Травматична тривога, яка формується на несвідомому рівні внаслідок придушення сексуальних чи агресивних імпульсів.

Модель Н. Вольфа трактує стрес як фізіологічну відповідь організму на соціально-психологічні стимули. У своїх дослідженнях учений встановив, що характер стресової реакції залежить від мотивів, міжособистісних відносин та поведінки людини, які змінюються відповідно до ситуації та її сприйняття.

Міждисциплінарна модель стресу пояснює, що стресові стимули викликають тривожність у більшості людей, що своєю чергою призводить до різноманітних психофізіологічних та поведінкових реакцій, які можуть мати як негативний (патологічний) характер, так і сприяти адаптації, підвищенню функціональності та вдосконаленню навичок управління стресовими ситуаціями [39].

Теорії конфліктів розглядають стрес через призму суспільних відносин, наголошуючи на його зв'язку з психологічною напругою, що виникає внаслідок взаємодії особистості із соціальним середовищем. Основним чинником стресу вважається необхідність відповідати суспільним нормам та очікуванням. Дослідники, що працюють у межах цієї теорії, вказують на важливість створення сприятливих психологічних умов для розвитку особистості, а також забезпечення свободи вибору життєвих стратегій як засобу запобігання стресовим станам.

Фізіологічна модель стресу Г. Сельє розглядає стрес як явище, що проявляється у двох основних формах:

- поведінкові реакції на соціально-психологічні стимули;
- загальний стан організму, що базується на адаптивних та дезадаптивних відповідях [54].

Інтеграційна модель стресу акцентує увагу на процесі прийняття рішень людиною. Якщо особа стикається з труднощами у розв'язанні проблеми, це провокує напруження організму. Чим складнішою є ситуація, тим вищий рівень напруги, що може призвести до розвитку стресу. Вчені наголошують, що здатність людини впоратися зі стресовою ситуацією залежить від таких чинників:

- психофізіологічних ресурсів;
- рівня компетентності у вирішенні складних завдань;
- особистого енергетичного потенціалу;
- неочікуваності проблемної ситуації;
- наявності належної психофізіологічної підготовки до труднощів;
- обраного стилю реагування (захисного чи агресивного) [11].

Згідно з думкою авторів, урахування зазначених факторів сприяє вибору ефективної стратегії поведінки при зіткненні зі стресовими обставинами.

Дослідження у сфері професійного стресу свідчать, що його повна відсутність у професійній діяльності може означати недостатню складність завдань, що, своєю чергою, знижує ефективність роботи. Психологи наголошують, що для фахівців соціономічного профілю стрес відіграє подвійну роль: з одного боку, він мобілізує сили для досягнення цілей, а з іншого – може бути руйнівним. У позитивному ключі (еустрес) стрес стає конструктивним чинником, що сприяє активізації потенціалу, покращенню продуктивності та досягненню високих результатів. В таких випадках він виконує роль стимулу, рушійної сили та мотиватора до професійного зростання.

Водночас у практиці частіше зустрічається дистрес – форма стресу, що має негативні наслідки. Тривала дія дистресу може викликати широкий спектр негативних емоцій, таких як страх, тривожність, безсилля, дратівливість, апатія, депресія, виснаження тощо. Однак реакція на дистрес є індивідуальною.

Фахівці виділяють три основні стратегії реагування на стресові ситуації:

- активна боротьба, що включає агресивні дії, спроби вирішення проблеми, звернення за підтримкою до фахівців;
- адаптація, коли людина пристосовується до стресу, регулюючи свої внутрішні ресурси;
- пасивне уникнення, що проявляється у відстороненні від проблеми, її ігноруванні чи очікуванні її самостійного вирішення [20].

Дистрес має виражений негативний характер і, залежно від тривалості впливу, може бути гострим (короткочасним) або хронічним (довготривалим). Гострий стрес розгортається раптово, а його межа – шоківий стан. Якщо людина не здатна подолати цей стан, він може перерости у хронічний. Тривалий стрес є особливо небезпечним, оскільки може призвести до «синдрому професійного вигорання» та значного погіршення психоемоційного стану.

Розглядаючи питання стресу в професійній діяльності спеціалістів соціономічного напрямку, можна відзначити, що стресові стани можуть носити як епізодичний, так і затяжний характер. Особливої уваги потребує хронічний стрес, оскільки він становить значну загрозу для фахівців цієї сфери та може спричинити:

- фізичне та емоційне виснаження, що негативно впливає на своєчасне виконання професійних обов'язків;
- схильність до виправдань замість активного пошуку ефективних рішень;
- формування негативного ставлення до своїх професійних завдань;
- зниження задоволеності власними досягненнями та загальний занепад мотивації;
- нехтування робочими обов'язками;
- втрату впевненості в собі та зниження самооцінки;
- професійну пасивність та розчарування у власних силах і колегах;
- зростання рівня негативних емоцій, таких як дратівливість, тривожність чи агресія;

- виникнення конфліктних ситуацій як на особистісному, так і на груповому рівні;
- порушення сну, хронічні головні болі, проблеми з травленням, зниження апетиту, збільшення споживання стимулюючих речовин;
- погіршення концентрації уваги та пам'яті, що може спричинити професійні помилки [9].

Надмірний та регулярний стрес у представників соціономічних професій є неприпустимим, оскільки він може суттєво впливати на якість їхньої роботи та загальний рівень добробуту. На думку дослідника С. Максименка, у професійній діяльності можна виокремити три основні типи професійного стресу: інформаційний, емоційний та комунікативний [6]. Розглянемо кожен із них:

- інформаційний стрес виникає через надмірне навантаження інформацією, коли фахівець не має змоги швидко знайти оптимальне рішення, що супроводжується високою відповідальністю;
- емоційний стрес проявляється через негативні переживання, втрату мотивації, байдужість до професійної діяльності;
- комунікативний стрес спричиняє труднощі у взаємодії з колегами та партнерами, що проявляється у дратівливості, агресивності, труднощах у веденні переговорів і контролі невербальних комунікацій [47].

Науковці зазначають, що усі види стресу виникають під впливом стрес-факторів (стресорів), які можуть бути як внутрішніми, так і зовнішніми. Їх доцільно розглядати на рівні особистості, соціальної групи та організації.

Основні види стресорів:

1. Особистісні – пов'язані з індивідуальними характеристиками:

- поведінкові (конфліктність, завищені очікування, перевтома, недовіра до колег);
- фізіологічні (хронічні захворювання, психосоматичні порушення, загальна слабкість);
- емоційні (нестійкість настрою, тривожність, почуття провини, низька самооцінка);

- комунікативні (конфліктність, невміння висловлювати думки, труднощі у спілкуванні);

- рольові (нечітке усвідомлення своєї ролі, проблеми з лідерськими якостями).

2. Сімейні – пов'язані з міжособистісними відносинами в родині:

- партнерські (відсутність підтримки, конфлікти в сім'ї, фінансові труднощі, втрата близьких);

- сімейні зобов'язання (перевантаженість обов'язками, нерозуміння ролей у сім'ї).

3. Організаційні – стосуються кар'єрного та професійного середовища:

- кар'єрні (відсутність перспектив зростання, некомпетентне керівництво, несправедливі призначення);

- професійні (розчарування у виборі професії, монотонність роботи, надмірне навантаження або його нестача);

- умови праці (відсутність комфортного робочого середовища, неналежне матеріальне забезпечення) [49].

Розглядаючи стресові фактори в контексті організації, можна поділити їх на внутрішні та зовнішні.

Внутрішні: соціальні (умови праці, кар'єрне зростання, соціальні гарантії, страхування); психологічні (міжособистісні відносини в колективі, рівень підтримки); компетентнісні (можливості професійного розвитку, матеріальне стимулювання); управлінські (чіткість цілей, ефективність контролю); ресурсні (фінансові труднощі, нестача інформаційних технологій, кадрові проблеми) [49].

Зовнішні: ринкові (економічна нестабільність, конкурентні ризики); партнерські (ненадійність постачальників, складність отримання кредитів, правова невизначеність); іміджево-брендові (репутація компанії, негативний імідж, слабкий бренд); нормативно-правові (зміни в законодавстві, регуляторні труднощі) [49].

Особливість професійної діяльності у системі «людина-людина» полягає в тому, що офісний працівник крім професійних знань та умінь використовує

інтелектуальні та емоційно-вольові ресурси власної особистості» [26]. Протиріччя між динамічно зростаючими об'єктивними вимогами сучасних соціальних реалій до якості професійної діяльності (зростання обсягу інформації, ускладнення роботи, соціально-економічні коливання тощо) та психофізіологічними, інтелектуальними та емоційними ресурсами офісного працівника, широким діапазоном професійних функцій підвищує професійну напругу і т.п. ризик виникнення синдрому «професійного вигорання», при цьому порушується нормальний перебіг професійної діяльності, розвивається екстремальність стосунків між колегами (наближається до крайніх меж), таким чином розвивається професійний стрес [10].

Професійний стрес – це емоційний стан людини, який зумовлений несподіваною, напруженою ситуацією у робочому колективі, конфліктними стосунками, інтелектуальним та емоційним перевантаженням. Психологи відзначають, що у стані стресу люди частіше помиляються, їм важко виконувати цілеспрямовану діяльність, перемикає і розподіляти увагу, спостерігаються порушення пізнавальних процесів (сприйняття, пам'яті, уваги, мислення), виникають порушення координації рухів, недостатність емоційних реакцій, загальна загальмованість або повний розлад діяльності [10]. Крім негативних фізіологічних наслідків для організму людини (підвищення артеріального тиску, інфаркт, головний біль, проблеми зі шлунком тощо), стрес може дуже негативно позначитися на якості професійної діяльності. Виникнення і переживання стресу не стільки об'єктивне, скільки залежить від психологічних і суб'єктивних факторів, особливостей самої людини, її оцінки ситуації, порівняння своїх сил та можливостей з необхідними і т.д.

Розвиток стресових ситуацій зумовлений стресовими факторами професійного та життєвого середовища. Стресори – різноманітні екстремальні впливи, що викликають небажані функціональні стани – стреси. По-перше, найсильнішим чинником стресу є смерть близького людини, потім розлучення, ув'язнення, смерть близького родича. Бувають і приємні події, що викликають стрес (одруження, вагітність, перехід на нову роботу, навчання тощо) [24].

Багато дослідників стресу вважають, що люди наділені достатньою здатністю протистояти гострому та короткочасному стресу. Насправді проблема виникає, коли стрес стає нескінченним: життя з батьками-тиранами, виснажлива робота, релігійний фанатизм, відчуття, що потрапили в ситуацію, якої неможливо уникнути, тощо. Поточний стрес відіграє настільки важливу психологічну роль у життя людини, що викликає підвищений інтерес до вивчення цього явища з боку психологів.

На думку Д. Фонтана, стресори професійної діяльності слід поділяти на загальні та специфічні. Поширені фактори стресу: відсутність наукового підходу до організації спільної діяльності (безвідповідальність чи неритмічність у роботі). Іноді команда працює в «пожарному» режимі; недостатня кількість працівників, що змушує інших виконувати виснажливу роботу. Обсяг роботи дуже великий і робота виконана або погано, або висока якість забезпечується додатковими зусиллями; порушення режиму робочої години. Наднормова робота, що змінюється ритм діяльності, що призводить до накопичення втоми, виснаження організму, психологічного вигорання; статусні проблеми, пов'язані з низьким службовим статусом, низькою оплатою праці, недостатніми перспективами кар'єрного зростання; організованість і формалізм, що виявляється у великій кількості нарад, нарадах, де нічого не вирішується, «паперовій творчості», великій кількості планів і звітів; невизначеність та непередбачуваність подій, що відбуваються в організації. Невизначеність може набувати форм швидких, непередбачуваних дій, які порушують стабільність операцій команди, не пояснюючи необхідності змін [33].

Особливого розгляду потребують специфічні професійні стресори, серед яких можна виділити нечіткість функціональних завдань. Буває, що працівники не знають своїх повноважень, не розуміють, що їм робити, де межі їхньої відповідальності. Нерегульованість функціональних завдань ставити людину у скрутне становище: якщо вона бездіяльна, то зобов'язана до активних дій, а якщо ініціює, то її звинувачують у перевищенні повноважень. Нереально високі

вимоги: працівник може багато чого очікувати від себе, змушує його вкладати всю свою енергію і залишається незадоволеним результатами своєї роботи [1].

До специфічних стресорів можна також віднести неробочі стресори, зумовлені сімейними обставинами: поведінки дітей, ревності, зрада чоловіка чи дружини, хвороба близьких родичів, фінансові та побутові проблеми тощо [5].

Проблема психологічних ресурсів та функціональних резервів психіки є одним із основних напрямків досліджень у зв'язку з вивченням механізмів регуляції психологічного стресу. Вона досить докладно описана у роботах з психології та фізіології спорту, але проблема вивчення психологічних ресурсів як фактора регуляції психологічного стресу у зв'язку з вивченням стресу професійної діяльності ще не отримала належної розробки. Вивчення резервів людської психіки базувалося насамперед на моделях поведінкової діяльності та з метою регуляції психічних станів.

Збереження або підвищення стресостійкості пов'язане із пошуком ресурсів, що допомагають людині у подоланні стресових ситуацій. Під такими ресурсами ми розуміємо психологічний потенціал, який є у кожного людини: адаптаційні можливості, адекватні копінг-стратегії та захисні механізми. За умови розумного уникнення ризику та постійного накопичення, консолідації та розвитку власних психологічних ресурсів, людина здатна значно знизити ймовірність розвитку стресу та його негативних наслідків.

Тривалість, зміст і психофізіологічні наслідки стресу абсолютно індивідуальні для кожного людини. Поведінка людини у стресовій ситуації багато в чому залежить від її індивідуально-особистісних особливостей: нервової системи, темпераменту; вміння швидко оцінювати ситуацію; здатність негайно знаходити інформацію у несподіваних обставинах; сила волі, рішучість, наполегливість; досвід поведінки у подібних ситуаціях тощо.

Особливу увагу науковці приділяють проблемі вивчення професійного стресу та психологічних детермінант стресостійкості. Комплексне дослідження психологічних факторів стресостійкості вимагає багатьох проявів складної картини психологічного стресу, оскільки лише так його можна правильно

описати. Зусилля дослідників різних галузей знань, спрямовані на вирішення проблем, мають бути об'єднані: спільна мова, єдина методологія, визначення ціннісної ієрархії окремих галузей досліджень.

Професійний стрес визначається суб'єктивним шляхом особистісно-професійного саморозвитку, амбіціями людини і виникає як відповідь на потреби та труднощі.

Найвищий рівень стресу спостерігається у осіб, які провадять діяльність у системі відносин «людина з людиною» [7; 21; 31]. В першу чергу до цієї категорії потрапляють менеджери, лікарі та вчителі. Основними причинами розвитку стресу є особливості змісту та умов здійснення діяльності в різних типах закладів, такі як важливість роботи та особиста відповідальність за якість навчання, дефіцит часу, різноманітність професійне навантаження, організаційні недоліки, низьке матеріальне винагорода за роботу.

Стрес людей, які провадять діяльність у системі відносин «людина з людиною», має свої особливості, які зумовлені специфікою професійної діяльності. У цій діяльності рідко спостерігаються і нетипові стресові ситуації, що характеризуються невизначеністю та неможливістю контролю, часто зустрічаються такі неспецифічні реакції. Однак різноманітність завдань та професійних проблем, з якими стикаються офісні працівники, часто вимагає нових дій у разі нестачі інформації та часу, що може викликати стресові реакції у вигляді втрати контролю за своїм станом та втрати особистості [19].

Крім того, стрес, який виникає під час діяльності, є тривалим і великим. Фактор часу є важливою характеристикою професійного стресу офісних працівників. Частота, тривалість і повторюваність впливу фактора є одними з важливих аспектів, які слід брати до уваги щодо факторів стресу на робочому місці офісних працівників. Р. Пардін провів експериментальний аналіз тривалості будь-якої роботи та підтвердив припущення, що люди, які виконують будь-яку складну роботу протягом більш тривалого періоду години, можуть перебувати під стресом протягом більш тривалого періоду години та відчувати більше стресу та напруги [15]. Специфіка професійної діяльності передбачає, що

офісний працівник виконує роботу тривалу годину, а переживання, пов'язані з професійною діяльністю, не закінчуються із закінченням робочого дня. Негативним наслідком стресових навантажень є повний прояв стресу офісних працівників у всіх аспектах: фізичному, емоційному, когнітивному та поведінковому.

У професійній діяльності офісних працівників якості, пов'язані зі стресостійкістю, мають особливе значення і можуть сприяти її підвищенню. До них належать активність та ініціатива, які у наукових роботах розглядаються як сукупність зусиль і дій особистості, спрямованих на реалізацію професійних прагнень. М. Черпіта стверджує для досягнення мети обов'язковим є створення довіри та відкритість до психологічного впливу, що вимагає від офісних працівників високого рівня комунікації та навичок міжособистісного спілкування. Суттєвим є виділення автором аутопсихологічної компетентності, яка включає особливості психічних процесів, ефективне реагування та накопичення соціального досвіду, здатність розуміти себе, інших людей та їх стосунки, здатність передбачати міжособистісні події [41].

На основі проведеного аналізу ми виділили такі соціально-психологічні чинники стресу серед офісних працівників: емоційний компонент (нестійкість емоційно-нервової рівноваги); поведінковий компонент (асертивна поведінка, толерантність, комунікативні та міжособистісні навички); когнітивний компонент (уміння та вміння долати стресові ситуації, здатність планувати процес постановки та досягнення цілей, самопсихологічна компетентність).

Розглянуто різні психологічні концепції та моделі стресу, зокрема: генетично-конституціональну, психодинамічну, міждисциплінарну, модель схильності до стресу, фізіологічного стресу та інтеграційну модель. У межах концептуального дослідження виокремлено основні види професійного стресу, такі як ситуативний і хронічний, еустрес і дистрес, а також інформаційний, емоційний і комунікативний стрес. Визначено чинники, що спричиняють стрес у фахівців соціономічної сфери, серед яких поведінкові, фізіологічні, емоційні, комунікаційні, рольові, партнерські, кар'єрні, пов'язані з професійною

самореалізацією, умовами праці, соціальним середовищем, психологічними аспектами, рівнем компетентності, управлінськими процесами, ресурсними обмеженнями, ринковими умовами, іміджем, брендом та нормативно-правовими вимогами.

1.3 Характеристика соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану

В останні роки в психологічній літературі все більше уваги приділяється вивченню соціально-психологічних аспектів наслідків збройних конфліктів для населення, яке проживає в зоні збройних конфліктів. Активно вивчаються психологічні наслідки стресу, викликаного участю в бойових діях, особливості індивідуального реагування та вплив різноманітних екстремальних факторів (О. Євдокимова, В. Заворотний) [13]. Дослідження Л. Будагянц, В. Осьодло зробили значний внесок у розробку понять «психічний стан особистості в екстремальних умовах», «роль і значення стану тривоги», «стресові стани», «психічна напруженість» [27]. Важливе місце у вивченні психічних станів у складних ситуаціях займають роботи, присвячені прийняттю рішень у ситуаціях невизначеності чи ризику. О. Колесніченко, О. Макаревич працювали в цьому напрямку [16, 21]. За останні роки значний внесок у підвищення безпеки людей у складних умовах зробили такі дослідники як: В. Осьодло, О. Процепко, В. Ягупов [26, 27, 30, 44].

Однак психічні реакції людини на такі стресори, як: проживання безпосередньо в зоні збройного конфлікту, терористичні та насильницькі напади на людину, перебування в полоні, інші важкі умови життя (втрата близьких, інтенсивне бомбардування, багатогодинна, вибухова травма тощо) ще мало вивчені.

Психічні стани людей, які проживають у зоні збройного конфлікту, характеризуються різноманітністю. Для позначення психічних станів людини, що перебуває у складних життєвих обставинах, дослідники використовують різні поняття, які можна назвати поняттям «стрес». Він використовується для

опису найрізноманітніших психічних і фізіологічних станів, наприклад, фізичної напруги, втоми тощо. Так, Д. Механік визначає стрес на основі індивідуальних реакцій [52]. Г. Басовіц та його колеги визначають стрес як якість ситуації, яка не залежить від ставлення до неї індивіда [48]. Ф. Алесандер вважає стресом як якість ситуації, так і реакцію індивіда на неї [47]. Р. Скотт, А. Говард розглядають стрес як категорію напруги [50].

Почуття тривоги у людей, які проживають безпосередньо в зоні збройного конфлікту, виникає, коли щось важливе для людини знаходиться під загрозою. Проживаючи в безпосередній близькості від збройного конфлікту, кардинальні цінності стають основними цінностями людини. До них належать життєво важливі цінності, що гарантують виживання людини (фізіологічні потреби, життя, здоров'я, безпека, особиста недоторканість тощо) і громадянські права (свобода слова, думки, совісті, недоторканність житла тощо). Отже, кардинальні цінності – єдині, без яких не може існувати людина.

Одним із найпоширеніших психічних станів у складних життєвих умовах є емоційна (психічна) напруженість, яку деякі автори ототожнюють із поняттям психологічного стресу через неоднозначність трактування поняття «стрес». Поняття «напруга» тісно пов'язане з поняттям стресу. В. Крайнюк виділив об'єктивно сприйману складність стресу та напруги, суб'єктивне переживання [20], а О. Євдокимова відносили відчуття напруги до загальних суб'єктивних характеристик стресу [13].

Згідно з «Психологічним словником», психічне напруження – це психічний стан, викликаний передбаченням несприятливого для суб'єкта розвитку подій, що супроводжується загальним відчуттям дискомфорту, тривоги, іноді страху, але на відміну від страху включає готовність контролювати себе в ситуації, діяти в ній [26].

На думку А. Бородій, психічне напруження слід розглядати як психічний стан, що виникає при виконанні людиною складного завдання і негативно впливає на діяльність. Він підкреслював, що психічний стрес впливає на

стабільність психічних і рухових функцій, що призводить до порушення функціонування [2].

Як підкреслював В. Алещенко, ступінь психічної напруги визначається багатьма факторами, найважливішими з яких є сила мотивації, важливість ситуації, досвід подібних переживань, ригідність (негнучкість) психічних функціональних структур, задіяних у якийсь вид діяльності [5].

О. Процепко визначає такі характеристики психічної напруженості: дезорганізація психічної діяльності, значні відхилення психомоторики, глибокі зміни нейродинамічних властивостей, чітко виражене відчуття загального фізичного та психічного дискомфорту, скарги на порушення роботи соматичних органів, негативний емоційний фон і поганий настрій, фон невизначеності, гостре очікування невдачі, порушення сприйняття та уваги, порушення мислення, порушення розумової працездатності, низька опірність, відволікання, порушення короткочасної та оперативної пам'яті, ригідність поведінки, схильність до шаблонів тощо [30].

Досліджуючи особливості психічної напруги, О. Тимченко виділив три типи напруженості: гальмівну, при якій сповільнюється інтелектуальна діяльність, погіршується якість уваги, виникають труднощі у формуванні нових навичок, загальна негнучкість у поведінці; імпульсивну, що проявляється збільшенням кількості помилок при збереженні темпу дій, схильність до погано спланованих, імпульсивних дій; генералізовану, яка характеризується інтенсивним напруженням, різким зниженням працездатності, координації рухів, зниженням швидкості роботи та збільшенням кількості помилок [37].

В умовах збройного конфлікту психічна напруга може виникати в ситуаціях новизни або нестачі інформації, в неясності, у зв'язку з конфліктами, в актуальних для особистості міжособистісних стосунках, в різних екстремальних умовах, в ситуаціях зміни ціннісних орієнтацій. або втрата мети життя [25].

При проживанні в зоні тривалого збройного конфлікту і в негативних психічних станах можуть змінюватися життєві та особистісні структури, і перш за все змінюється коло цінностей особистості. Для людини стає важливим

зберегти смисли, які були важливими на певному етапі життя, а якщо вони знищені, створити нові.

Тому на даний момент є очевидним той факт, що тривале перебування людини в складних життєвих умовах, пов'язаних із збройним конфліктом, може ускладнити її інтеграцію в суспільство та вимагати адаптаційних заходів. З огляду на зазначене особливої актуальності набувають дослідження зміни смисложиттєвих орієнтацій та смисложиттєвих стратегій особистості на шляху до особистісного становлення у воєнний та повоєнний період.

Неоднозначність наукового тлумачення структури стресостійкості призвела до необхідності визначення соціально-психологічних факторів виникнення стресу в офісних працівників в умовах воєнного стану, що зумовлено інформаційно-психологічним, пізнавальним та організаційним характером діяльності, а також високою інтенсивністю міжособистісної взаємодії з клієнтами, колегами та безпосереднім керівництвом, що включають підвищений психологічний фактор взаємної та зовнішньої оцінки.

Офісні працівники в Україні, які продовжують працювати під час війни, стикаються з унікальним набором стресорів, що поєднують традиційні професійні виклики з екстремальними умовами воєнного часу. Ці детермінанти стресу включають дистанційну роботу, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічну нестабільність і загрозу життю. Кожен із цих факторів має значний вплив на психологічний стан працівників, їхню продуктивність і загальне відчуття безпеки.

Дистанційна робота, яка стала нормою для багатьох офісних працівників під час війни, створює низку психологічних викликів. По-перше, ізоляція від колег і відсутність соціальної взаємодії в офісі можуть посилювати почуття самотності та знижувати мотивацію. Як зазначає О. Процепко, брак неформального спілкування зменшує відчуття приналежності до команди, що є важливим для психологічної безпеки [30]. По-друге, дистанційна робота часто супроводжується технічними труднощами, такими як нестабільний інтернет чи перебої з електропостачанням, що викликають додатковий стрес. Наприклад,

працівник може відчувати тривогу через неможливість вчасно підключитися до відеоконференції чи виконати завдання через відключення світла. Крім того, межі між роботою та особистим життям розмиваються, що призводить до перевтоми. За даними Л. Карамушки, постійна доступність для робочих завдань (наприклад, відповіді на повідомлення в неробочий час) підвищує рівень емоційного вигорання [19]. Для працівників із сім'ями дистанційна робота ускладнюється необхідністю поєднувати професійні обов'язки з доглядом за дітьми чи іншими членами родини, що особливо актуально в умовах воєнного часу.

Сигнали повітряної тривоги є одним із найпотужніших стресорів для офісних працівників, оскільки вони створюють постійне відчуття небезпеки та переривають робочий процес. Звуки сирен викликають гостру тривогу, що, за визначенням В. Крайнюка, є суб'єктивним переживанням напруги, пов'язаним із передбаченням загрози [20]. Під час тривоги працівники змушені залишати робоче місце та шукати укриття, що порушує концентрацію та знижує продуктивність. О. Тимченко зазначає, що повторювані переривання діяльності призводять до генералізованої напруженості, яка характеризується зниженням працездатності та координації [37]. Крім того, тривоги можуть викликати фізіологічні реакції, такі як прискорене серцебиття чи тремтіння, що ускладнює повернення до роботи після їх завершення. Для працівників, які працюють дистанційно вдома, тривоги також створюють додатковий тиск, оскільки вони відповідають не лише за власну безпеку, а й за безпеку членів сім'ї, що посилює емоційне навантаження.

Звуки вибухів, які чути в багатьох регіонах України, є потужним тригером стресу, оскільки вони безпосередньо асоціюються із загрозою життю. За концепцією А. Бородія, такі стимули викликають психічне напруження, що дезорганізує психічну діяльність і знижує здатність до раціонального мислення [2]. Для офісних працівників, які намагаються виконувати інтелектуальні завдання, звуки вибухів створюють фон невизначеності, що, за В. Алещенком, посилює очікування невдачі та знижує розумову працездатність [5]. Наприклад,

працівник може втрачати концентрацію під час підготовки звіту, якщо чує віддалені вибухи, що нагадують про небезпеку. Цей стресор особливо впливає на працівників, які проживають у регіонах, близьких до зони бойових дій, де вибухи є регулярними. Постійне перебування в стані підвищеної готовності до небезпеки призводить до хронічного стресу, який, за О. Євдокимовою, може перерости в посттравматичні розлади [13].

Страх за життя рідних є одним із найсильніших емоційних стресорів для офісних працівників, оскільки війна створює постійну невизначеність щодо безпеки близьких. Як зазначає О. Колесніченко, тривога за інших є ключовим фактором психічної напруги в екстремальних умовах, оскільки вона пов'язана з базовими цінностями людини, такими як сім'я та любов [16]. Працівники можуть відчувати постійне занепокоєння за рідних, які перебувають у зонах бойових дій, виїхали за кордон або залишилися в небезпечних регіонах. Наприклад, мати, яка працює дистанційно, може відволікатися від завдань, перевіряючи повідомлення від дітей, які перебувають у школі під час тривоги. Цей страх посилюється через брак контролю над ситуацією, що, за В. Ягуповим, призводить до відчуття безпорадності та зниження мотивації до роботи [44]. Крім того, працівники можуть відчувати провину за те, що приділяють час роботі замість турботи про сім'ю, що створює внутрішній конфлікт і погіршує психологічний стан.

Економічна нестабільність, спричинена війною, є значним стресором для офісних працівників, оскільки вона загрожує їхній фінансовій безпеці. Зростання цін, девальвація валюти та скорочення робочих місць створюють постійний тиск, що, за О. Процепком, посилює відчуття невизначеності та знижує психологічну стійкість [30]. Для багатьох працівників офісна робота є основним джерелом доходу, і страх втрати роботи через економічний спад чи реорганізацію компанії стає хронічним стресором. Наприклад, працівник може відчувати тривогу через чутки про скорочення штату, що змушує його працювати понаднормово, щоб довести свою цінність. Крім того, економічна нестабільність обмежує доступ до базових потреб, таких як якісне харчування чи медична допомога, що, за концепцією кардинальних цінностей, порушує базове відчуття безпеки [27]. Цей

стресор особливо впливає на працівників із фінансовими зобов'язаннями, такими як іпотека чи утримання сім'ї, що посилює відчуття безвиході.

Загроза життю, спричинена війною, є найінтенсивнішим стресором, що впливає на всіх офісних працівників, незалежно від їхнього місця проживання. Постійна можливість ракетних ударів, обстрілів чи інших воєнних дій створює фоновий страх, який, за Г. Басовіц є реакцією на якість ситуації, що загрожує виживанню [48]. Для офісних працівників цей стресор проявляється в зниженні здатності концентруватися на завданнях, оскільки думки постійно повертаються до питань безпеки. Наприклад, працівник може відволікатися від написання звіту, думаючи про необхідність знайти укриття в разі тривоги. В. Осьодло зазначає, що тривале перебування в умовах загрози життю викликає генералізовану напруженість, яка проявляється в фізичному дискомфорті, порушеннях сну та зниженні працездатності [27]. Цей стресор також посилює інші детермінанти, такі як страх за рідних чи економічна нестабільність, створюючи кумулятивний ефект, що може призводити до емоційного вигорання або депресії.

Комбінація зазначених стресорів створює складне психологічне навантаження для офісних працівників, що проявляється в зниженні продуктивності, емоційній нестабільності та погіршенні фізичного здоров'я. За О. Тимченком, імпульсивна напруженість може призводити до помилок у роботі, таких як неуважність при підготовці документів, тоді як гальмівна напруженість викликає прокрастинацію та уникнення завдань [37]. Крім того, тривале перебування в умовах війни змінює ціннісні орієнтації працівників, які, за Л. Будагянц, починають приділяти більше уваги виживанню та безпеці, ніж кар'єрному зростанню чи професійним досягненням [27]. Це може призводити до втрати мотивації до роботи, особливо якщо завдання здаються менш значущими порівняно з питаннями безпеки.

Для подолання цих стресорів необхідні адаптаційні заходи, які включають як індивідуальні, так і організаційні стратегії. На індивідуальному рівні працівники можуть використовувати проблемно-орієнтовані копінг-стратегії,

такі як планування часу чи пошук соціальної підтримки, що, за Р. Лазарусом, підвищує стійкість до стресу [50]. Наприклад, працівник може домовитися з колегами про взаємну підтримку під час тривоги. На організаційному рівні компанії можуть впроваджувати гнучкий графік, надавати психологічну підтримку (наприклад, консультації з психологами) та забезпечувати чітку комунікацію щодо безпеки. О. Процепко підкреслює, що прозорість у діях керівництва знижує відчуття невизначеності, що є ключовим для зменшення психічної напруги [30]. Крім того, державні та громадські ініціативи, такі як програми психологічної реабілітації, можуть допомогти працівникам адаптуватися до умов війни.

Детермінанти стресу, з якими стикаються офісні працівники в умовах війни, є багатограними та включають дистанційну роботу, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічну нестабільність і загрозу життю. Ці фактори створюють хронічне психічне напруження, що впливає на продуктивність, емоційний стан і фізичне здоров'я працівників. Для ефективного подолання стресу необхідні комплексні заходи, що поєднують індивідуальні копінг-стратегії, організаційну підтримку та суспільні ініціативи. Дослідження цих детермінант є важливим для розробки стратегій підвищення психологічної стійкості та підтримки офісних працівників у воєнний період.

Висновки до першого розділу

Аналіз основних наукових досліджень з вивчення особистісного стресу дає підстави стверджувати, що більшість дослідників трактують його як реакцію особистості, яка створюється під час взаємодії із зовнішніми та/або внутрішніми факторами, що призводить до дестабілізації пристосувальних регуляторних механізмів та розвиток патологічного стану. Таким чином, внаслідок стресу організм людини відчуває стресове напруження, завдяки якому людина практично відразу здатна мобілізувати всі свої внутрішні ресурси та подолати перешкоду. Але буває, що стресова ситуація стає хронічною, а потім настає стадія виснаження, що призводить до емоційного вигорання та психосоматичних

захворювань. Тому важливо знати, які методи саморегуляції та оздоровлення допомагають гармонізувати фізичний та психоемоційний стан людини.

Професійний стрес – це емоційний стан людини, який зумовлений несподіваною, напруженою ситуацією у робочому колективі, конфліктними стосунками, інтелектуальним та емоційним перевантаженням. Стресогенність професійної діяльності впливає зі специфіки діяльності. Це висока ступінь невизначеності, характерна для суб'єкт-суб'єктних відносин, що знижує контрольованість розвитку ситуації з боку офісних працівників. Тому вивчення феномену стресостійкості є важливим для даної теми.

Несподіванка кризових ситуацій у житті людини та недостатня сформованість його адаптаційних можливостей вимагає оптимізації даних можливостей через психологічну корекцію.

Детермінанти стресу, з якими стикаються офісні працівники в умовах війни, є багатограними та включають дистанційну роботу, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічну нестабільність і загрозу життю. Ці фактори створюють хронічне психічне напруження, що впливає на продуктивність, емоційний стан і фізичне здоров'я працівників. Для ефективного подолання стресу необхідні комплексні заходи, що поєднують індивідуальні копінг-стратегії, організаційну підтримку та суспільні ініціативи. Дослідження цих детермінант є важливим для розробки стратегій підвищення психологічної стійкості та підтримки офісних працівників у воєнний період.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Організація та методи дослідження

Вибір психологічних показників стресових чинників у даному дослідженні ґрунтується на загальному методичному підході до діагностики стресових станів, а також на їхньому взаємозв'язку з характеристиками психічного стану. Засоби діагностики визначаються структурною моделлю та специфікою основних процесів напруження [15].

Відомо, що стрес лише частково зумовлений особливостями нервової системи, темпераменту та іншими нейрофізіологічними параметрами. Натомість ключову роль у формуванні стресостійкості відіграє комплекс структурних компонентів особистості: нейродинамічний, психодинамічний, особистісний та соціально-психологічний. Як важливий аспект психічного розвитку, стресостійкість формується в процесі онтогенезу, спираючись на генетично обумовлені особливості та соціальне середовище. Вона залежить від нейродинаміки, темпераменту, психічних процесів, особистісної спрямованості, життєвого досвіду, характеру, самооцінки та здібностей людини [20].

Існує взаємозв'язок між проявами стресу та певними психологічними чинниками. Фактори, що сприяють стресостійкості:

- досвід подолання подібних труднощів у минулому та позитивний прогноз на майбутнє [31];
- підтримка та схвалення соціального оточення [41];
- високий рівень емоційної стійкості, волюва саморегуляція, активність, впевненість у собі [12];
- задоволеність професійною діяльністю [23];
- позитивний емоційний фон (успіх у досягненні мети) [38];
- наявність необхідних функціональних можливостей [11].

Фактори, що негативно впливають на стресостійкість:

- емоційно-когнітивні труднощі (брак інформації, негативне очікування подій, почуття безпорадності) [31];
- надмірний стресогенний вплив, що перевищує адаптаційні можливості людини [54];
- тривалий вплив стресових факторів, що призводить до виснаження ресурсів організму [490];
- індивідуально-психологічні особливості: низька емоційна стійкість, неврівноваженість, схильність до невротизації, дратівливість, підвищена тривожність [24].

Показники стресостійкості включають: адекватне сприйняття, аналіз та оцінку ситуації, послідовні та точні дії для досягнення мети, функціональну ефективність, поведінкові реакції (швидкість і точність рішень, особливості мовлення), а також зовнішні прояви (міміка, пантоміміка, рухи тіла).

Професійна діяльність офісних працівників є однією з досить стресогенних. Успішне подолання професійних стресів значною мірою залежить від рівня стресостійкості, яка, у свою чергу, визначається низкою чинників, серед яких особливу роль відіграє особистісна спрямованість. Оскільки стресостійкість безпосередньо впливає на рівень професійної майстерності та ефективність роботи, важливим завданням психологів є розробка стратегій профілактики стресу та підвищення стресостійкості працівників.

Таким чином, основною метою цього дослідження стало вивчення впливу стресових факторів професійного та життєвого середовища на особистість, визначення специфіки стресостійкості офісних працівників та оцінка ефективності психологічних технологій, спрямованих на її підвищення.

Дослідження проводилося на базі логістичної компанії ТОВ «Укрлогістика», яка здійснює доставку продуктів харчування більш ніж в 4500 точок по всій Україні. В експерименті взяли участь 30 офісних працівників (вік 25-55 років, 57% жінок, 43% чоловіків; стаж роботи 3-15 років).

Експериментальне дослідження проводилося в кілька етапів.

На початковому етапі здійснено теоретичний аналіз наукових джерел, що дало змогу розробити програму дослідження та обрати найбільш ефективні методи. Це дозволило сформувавши понятійний апарат і визначити структуру дослідження. Було застосовано стандартизовані психологічні методики для оцінки особистісної спрямованості та рівня професійного стресу, а також проведено первинну діагностику особливостей розвитку стресостійкості в офісних працівників.

Другий етап передбачав проведення діагностико-емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення проявів стресу та специфіки стресостійкості серед представників офісної сфери в умовах війни. Отримані результати були проаналізовані та інтерпретовані у межах константувального етапу експерименту.

На третьому етапі реалізовано формувальний експеримент. Було розроблено та впроваджено психологічну технологію розвитку стресостійкості в офісних працівників. Завершальним етапом стало узагальнення результатів, їхня інтерпретація та підбиття підсумків магістерського дослідження.

Особливістю цього дослідження є акцент на розробці та застосуванні спеціалізованих методів, спрямованих на модифікацію особистісних характеристик для підвищення рівня стресостійкості. Вибір досліджуваної групи – офісних працівників – також є важливим, оскільки їхня професійна діяльність відрізняється специфічними умовами: взаємодія з клієнтами, інформаційне середовище, аналітична та комунікативна складові. Ці фактори суттєво впливають на професійний та особистісний розвиток працівників, формуючи особливий тип стресових викликів.

Практична спрямованість дослідження зумовила вибір відповідних методів збору даних на констатувальному етапі. Для дослідження соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану використано сукупність методик, які дозволяють всебічно дослідити особистісні, соціальні та психологічні фактори, що визначають рівень стресу:

1. Методика К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті» (Додаток А).

2. Анкета-інтерв'ю для офісних працівників на визначення факторів виникнення стресу в умовах війни (Додаток Б).

Методика К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті» є ефективним інструментом для діагностики особливостей поведінки в умовах конфліктних ситуацій, що можуть бути значущими факторами виникнення професійного стресу. В умовах воєнного стану офісні працівники стикаються з додатковими стресовими факторами – невизначеністю, загрозою безпеці, порушенням робочих процесів, а також міжособистісними конфліктами, які можуть посилювати емоційне напруження.

У професійній діяльності конфлікти виникають через різні причини: нерівномірний розподіл обов'язків, відсутність підтримки від керівництва, напружені стосунки з колегами або особисті труднощі, посилені воєнними умовами. Невирішені або неправильно вирішені конфлікти спричиняють емоційне виснаження, зниження продуктивності, агресивні реакції або уникнення професійної діяльності, що є основою для розвитку професійного стресу.

Застосування методики К. Томаса дозволяє визначити домінуючий стиль поведінки у конфліктних ситуаціях серед офісних працівників (конкуренція, компроміс, уникнення, пристосування, співпраця). Це допомагає зрозуміти, як співробітники реагують на стресові ситуації, що виникають у процесі роботи. Оцінити стратегії подолання стресу, оскільки різні стилі поведінки в конфліктах можуть бути як адаптивними, так і дезадаптивними. Наприклад, уникнення або конкуренція можуть призводити до нагромадження стресу, тоді як співпраця та компроміс – сприяти його зниженню. Виявити зв'язок між конфліктною поведінкою та професійним вигоранням. У ситуаціях військової загрози, де зростає напруження через зовнішні фактори (сирени повітряної тривоги, звуки вибухів, тривога за рідних), неефективні стилі реагування можуть посилювати стрес.

Діагностика особливостей конфліктної поведінки за методикою К. Томаса є важливою, оскільки дозволяє виявити ті поведінкові стратегії, які збільшують рівень професійного стресу. Це, своєю чергою, дає змогу розробити цільові програми психологічної підтримки, які будуть спрямовані на:

- формування навичок ефективного вирішення конфліктів;
- зниження рівня внутрішньоособистісного напруження;
- розвиток стійкості до стресу та навичок саморегуляції.

Таким чином, використання методики К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті» є доцільним у межах дослідження соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників. Вона дозволяє глибше зрозуміти причини емоційної напруги та надати рекомендації щодо ефективних шляхів управління стресом у складних умовах дії воєнного стану.

Анкета для офісних працівників щодо визначення факторів виникнення стресу в умовах війни є важливим інструментом дослідження, спрямованого на виявлення соціально-психологічних детермінант професійного стресу. Її використання зумовлене кількома вагомими аргументами:

- Умови воєнного стану створюють специфічні стресові фактори, такі як повітряні тривоги, звуки вибухів, загальна напруженість, хвилювання за рідних та зміни у форматі роботи. Анкета дозволяє зібрати безпосередню інформацію від офісних працівників про їхнє емоційне та психологічне самопочуття.

- Запитання анкети охоплюють різні аспекти, які впливають на виникнення та рівень стресу – від організаційних факторів (формат роботи, продуктивність) до психологічних (тривога, страх, емоційне виснаження). Це дозволяє отримати багатовимірний погляд на проблему.

- Анкета містить як закриті, так і відкриті запитання. Це дає змогу не лише статистично оцінити поширеність певних факторів стресу, а й отримати глибше розуміння індивідуального досвіду респондентів через їхні коментарі.

- Офісні працівники під час війни стикаються з унікальними викликами, такими як дистанційна робота або робота в умовах постійної загрози. Анкета враховує ці специфічні умови, що підвищує її валідність.

- Формат анкети дозволяє респондентам швидко та комфортно заповнити її, що зменшує ризик втрати даних через відмову від участі у дослідженні. Це особливо важливо в умовах підвищеного емоційного навантаження.

- Використання цієї анкети забезпечить отримання надійної та актуальної інформації, необхідної для вивчення причинно-наслідкових зв'язків між стресовими факторами та професійною діяльністю офісних працівників. Результати дозволять розробити рекомендації щодо покращення психоемоційного стану працівників під час війни.

На наступному етапі дослідження було розроблено та впроваджено програму психологічної технології активізації стресостійкості. Вона була спрямована на підвищення адаптивних можливостей офісних працівників, розвиток навичок управління стресом та зниження негативного впливу професійних стресорів.

Отже, комплекс застосованих методів збору та аналізу первинної інформації дозволив отримати достатню психометричну базу для виявлення ключових факторів, що впливають на розвиток стресостійкості особистості. Це стосується як внутрішніх (індивідуальні психологічні особливості, риси характеру, емоційна регуляція), так і зовнішніх (професійне навантаження, соціальні взаємодії, робоче середовище) чинників, які визначають рівень стресостійкості офісних працівників в умовах воєнного стану.

2.2. Дослідження змісту детермінант професійного стресу офісних працівників

Метою дослідження є виявлення соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану та розробка рекомендацій щодо зниження його впливу на психоемоційний стан і професійну ефективність.

Дослідження спрямоване на комплексний аналіз факторів, що спричиняють стрес у професійній діяльності офісних працівників, з урахуванням специфіки воєнного контексту, таких як дистанційна робота, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічна нестабільність і загроза життю. Особлива увага приділяється вивченню особливостей конфліктної поведінки працівників як одного з ключових чинників, що впливають на рівень стресу, а також оцінці індивідуальних і соціальних стратегій подолання стресових ситуацій.

Розглянемо результати дослідження за методикою К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті». Аналіз отриманих результатів дозволив виявити розподіл учасників за п'ятьма основними стилями реагування у конфлікті представлений в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Результати дослідження за методикою К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті»

Стиль реагування у конфлікті	Кількість учасників	Відсоток (%)	Характеристика	Рівень професійного стресу
Конкуренція	7	23%	Відстоюють свої інтереси, не враховують думку колег.	Високий через міжособистісні конфлікти.
Компроміс	8	27%	Шукають баланс між власними та чужими інтересами.	Середній, залежать від зовнішніх факторів.
Уникнення	6	20%	Уникають конфліктів, ціною особистого дискомфорту.	Високий через накопичений стрес.
Пристосування	5	17%	Жертвують власними інтересами задля гармонії.	Підвищений через емоційне вигорання.

Співпраця	4	13%	Шукають взаємовигідні рішення, відкриті до обговорень.	Низький, найкраща адаптація.
-----------	---	-----	--	------------------------------

Згідно даних проведеної діагностики отримано наступні результати:

Конкуренція (23%) – цей стиль обрали 7 працівників. Вони демонструють високу активність у відстоюванні своїх інтересів, проте недостатньо враховують думку та почуття колег. Учасники з таким стилем частіше зазначали високий рівень професійного стресу через міжособистісні конфлікти, особливо в умовах підвищеної напруги через війну.

Компроміс (27%) – 8 працівників віддали перевагу цьому стилю. Вони схильні шукати баланс між власними та чужими інтересами. Учасники цієї групи демонстрували середній рівень стресу та краще справлялися з конфліктними ситуаціями, хоча робоча продуктивність все ще залежала від зовнішніх стресових факторів.

Уникнення (20%) – 6 учасників використовували стиль уникнення. Вони намагалися уникати конфліктів, навіть ціною особистого дискомфорту. Ця група продемонструвала високий рівень накопиченого стресу, оскільки уникнення не розв'язувало проблем, а лише відкладало їх. Умови воєнного стану посилювали почуття безпорадності та тривоги.

Пристосування (17%) – цей стиль був характерний для 5 працівників. Вони намагалися підтримувати гармонійні відносини, навіть якщо це вимагало жертвувати власними інтересами. Через це учасники мали підвищений рівень емоційного вигорання та професійного стресу, особливо в умовах підвищеного емоційного навантаження під час війни.

Співпраця (13%) – лише 4 учасники продемонстрували стиль співпраці. Вони прагнули до взаємовигідних рішень, відкрито обговорювали проблеми та шукали способи покращення робочої атмосфери. Ця група продемонструвала найнижчий рівень професійного стресу та найкращу адаптацію до умов воєнного стану.

Отримані дані свідчать про те, що стилі реагування у конфліктах значно впливають на рівень професійного стресу (рис. 2.1). Найбільший рівень стресу був виявлений у працівників, які використовують стилі уникнення та пристосування, оскільки ці стратегії не дозволяли ефективно вирішувати робочі конфлікти, особливо в умовах додаткового стресу через війну.

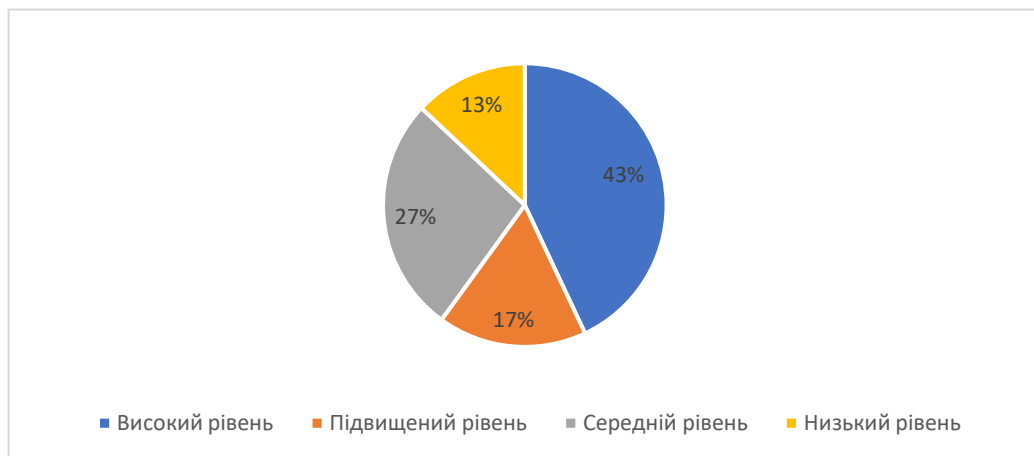


Рис. 2.1. Рівень професійного стресу в офісних працівників

Навпаки, співпраця та компроміс виявилися більш адаптивними стратегіями, що знижували рівень напруження та підвищували ефективність комунікації. Конкуренція, хоча й характеризувалася активною позицією, сприяла конфронтації, що призводило до підвищення напруги в колективі.

Результати дослідження підтвердили, що стиль реагування на конфлікти безпосередньо пов'язаний з професійним стресом у офісних працівників. Умови воєнного стану посилили вплив стресових факторів, зокрема через звуки вибухів та повітряних тривог під час робочого дня, через вимушену частково віддалену роботу, що ускладнювала комунікацію, постійне хвилювання за життя та безпеку близьких.

Таким чином, результати методики К. Томаса є важливим джерелом інформації для розробки рекомендацій щодо зниження професійного стресу. Вони дозволяють виявити групи ризику та сформувані програму психологічної підтримки, спрямовану на розвиток ефективних стратегій подолання конфліктів у колективі.

Розглянемо результати анкетування для офісних працівників щодо визначення факторів виникнення стресу в умовах війни. Загальні відомості про учасників.

Вікова категорія респондентів: 25-35 років – 40%, 36-45 років – 37%, 46-55 років – 23%.

В діагностичному дослідженні брали участь 13 чоловіків (43%) і 17 жінок (57%).

Стаж роботи в офісі: до 5 років – 30%, 5-10 років – 40%, понад 10 років – 30% респондентів.

Респонденти працюють в наступному форматі роботи: працюють дистанційно – 27%, в офісному форматі – 50%, частково дистанційно – 23%.

2. Вплив дистанційної роботи на продуктивність праці (рис. 2.2-2.5).

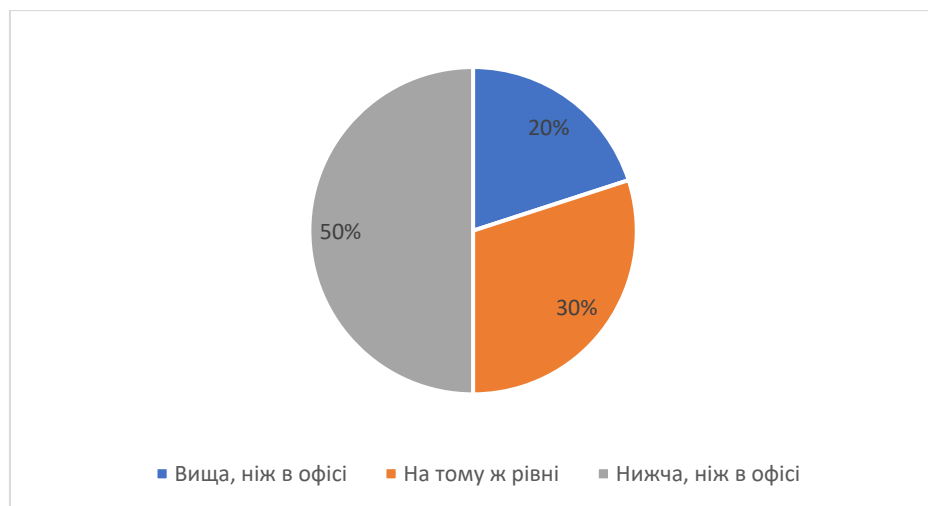


Рис. 2.2 Оцінка продуктивності під час дистанційної роботи

На рисунку 2.2 відображено суб'єктивну оцінку офісними працівниками їхньої продуктивності під час дистанційної роботи порівняно з офісним форматом. Результати показують, що 50% респондентів вважають продуктивність нижчою, 30% – на тому ж рівні, а 20% відзначають її підвищення, що вказує на значний вплив дистанційного формату на зниження ефективності.

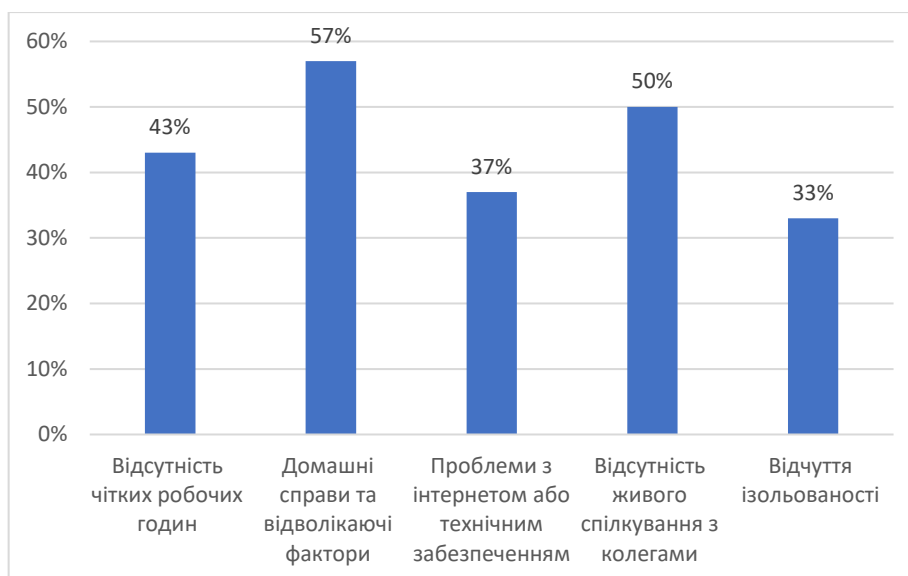


Рис. 2.3 Фактори, що впливають на продуктивність офісних працівників

На рисунку 2.3 проілюстровано основні фактори, які впливають на продуктивність під час дистанційної роботи. Найпоширенішими є відсутність чітких робочих годин (45%), відчуття ізолюваності (35%) та домашні відволікаючі фактори (30%), що підкреслює труднощі в організації робочого процесу та соціальній взаємодії.



Рис. 2.4 Рівень стресу під час дистанційної роботи

Рисунок 2.4 демонструє, що 60% респондентів відчувають підвищений рівень стресу під час дистанційної роботи, 25% – не відчувають змін, а 15%

зазначають зниження стресу. Результати вказують на значне психоемоційне навантаження, пов'язане з ізоляцією та неструктурованим робочим графіком.

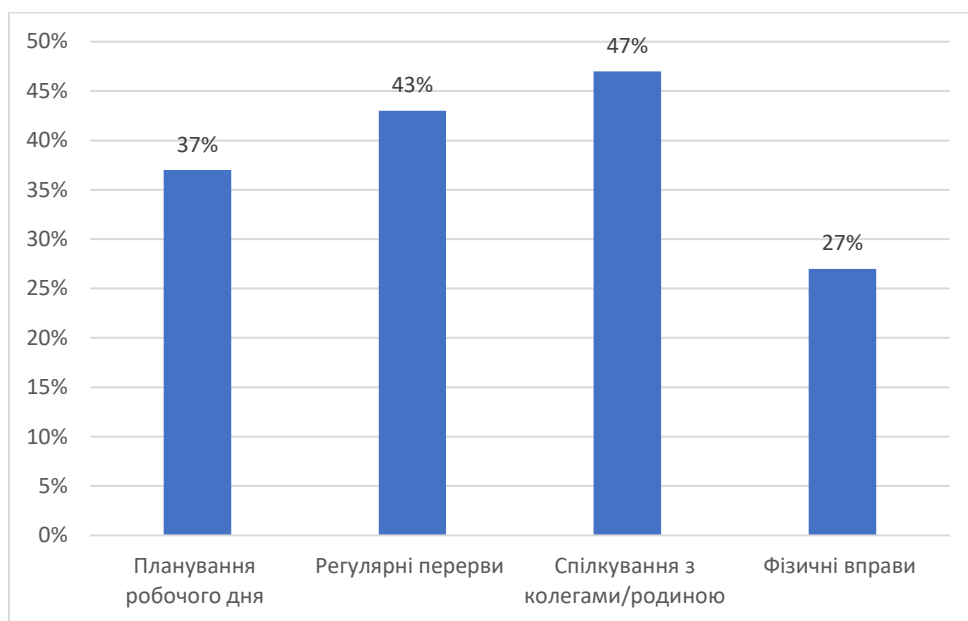


Рис. 2.5 Стратегії подолання стресу

Рисунок 2.5 показує, які стратегії використовують працівники для подолання стресу. Найпоширенішими є планування робочого дня (40%), регулярні перерви (30%) та фізичні вправи (20%). Це свідчить про активне застосування індивідуальних копінг-стратегій, хоча їхня ефективність варіює.

3. Реакція на сигнали повітряної тривоги та звуки вибухів (рис. 2.6)

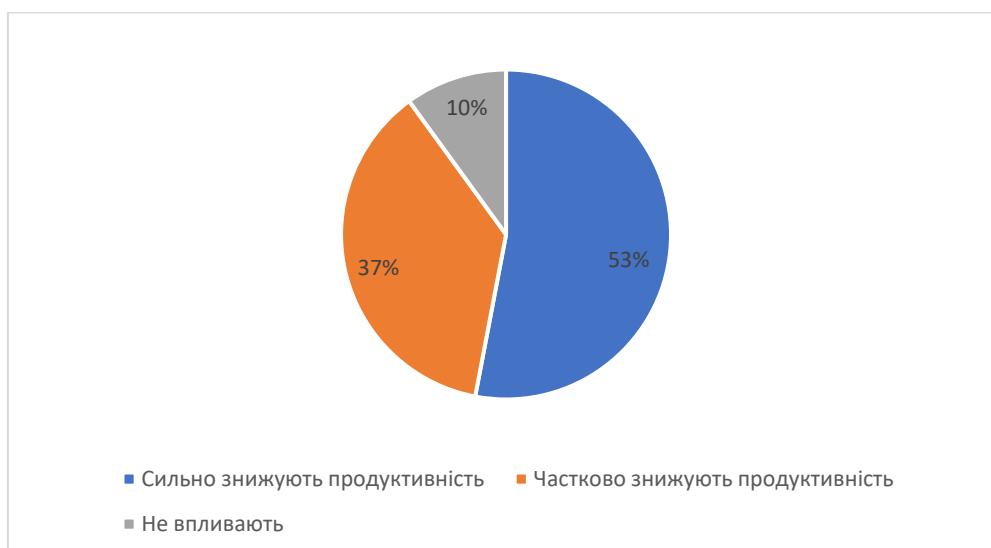


Рис. 2.6 Вплив на емоційний стан і продуктивність

На рисунку 2.6 відображено, що 55% респондентів зазначають сильне зниження продуктивності через сигнали повітряної тривоги, 35% – часткове зниження, і лише 10% вказують на відсутність впливу. Це підкреслює значний дезорганізуючий ефект воєнних стресорів.

4. Психологічні фактори та загальна напруга (рис. 2.7-2.8)

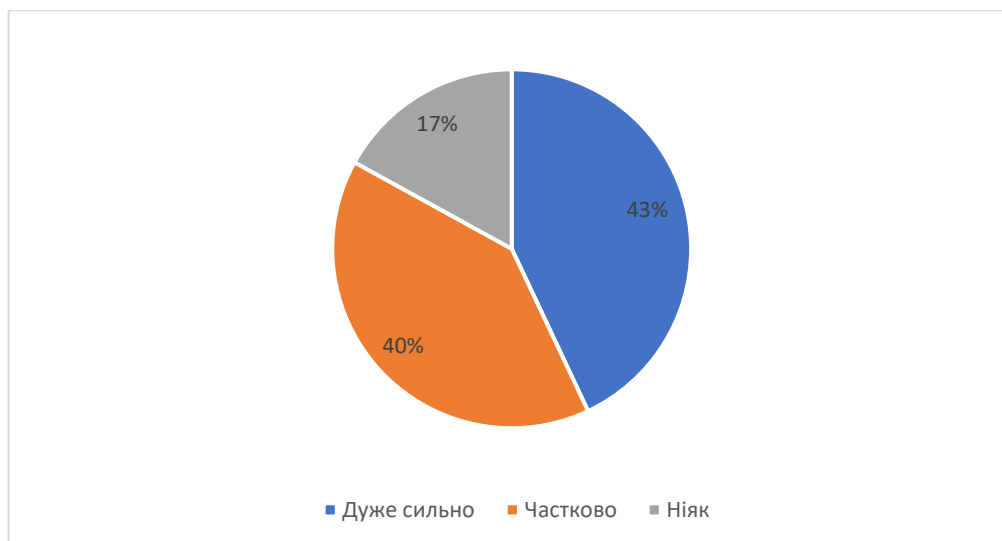


Рис. 2.7 Вплив загальної атмосфери війни на роботу

Дані на рисунку 2.9 показують, що 65% респондентів відчують дуже сильний вплив атмосфери війни на робочий процес, 30% – частковий вплив, і лише 5% зазначають відсутність впливу. Результати підкреслюють значний психологічний тиск воєнного стану.

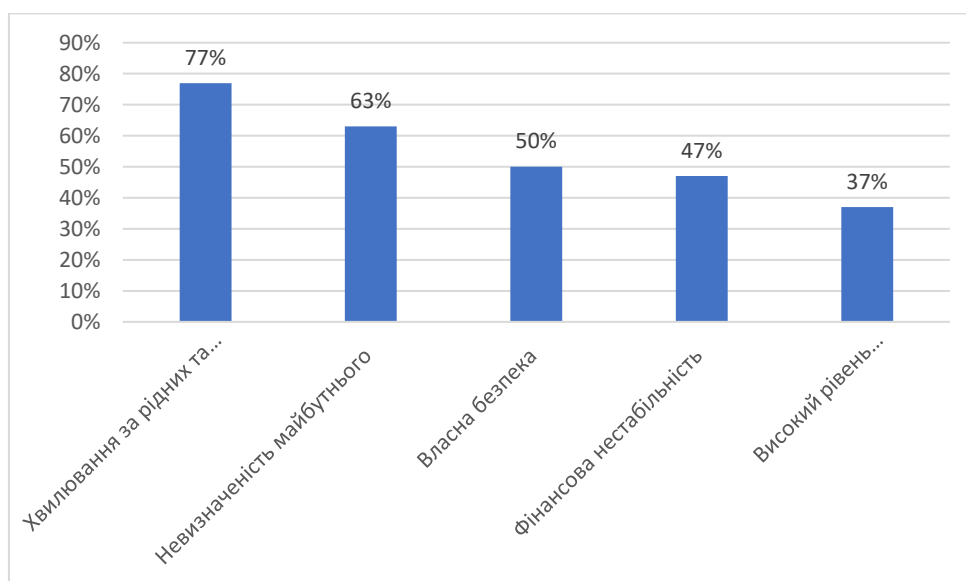


Рис. 2.8 Основні фактори, що викликають тривогу

Рисунок 2.8 виділяє ключові фактори тривоги: хвилювання за рідних (70%), фінансова нестабільність (50%) та власна безпека (40%). Це вказує на домінування особистих і соціально-економічних стресорів.

Отже, професійний стрес офісних працівників в умовах воєнного стану є комплексною проблемою, яка зумовлена взаємодією зовнішніх (воєнні стресори, організаційні умови) та внутрішніх (конфліктна поведінка, емоційна стійкість) факторів. Для зниження його впливу рекомендуються наступні заходи.

Організаційні ініціативи. Впровадження гнучкого графіку роботи, забезпечення доступу до укриттів, регулярні тренінги з управління стресом і конфліктами, а також створення каналів психологічної підтримки (наприклад, консультації з психологами).

Розвиток адаптивних стратегій. Навчання працівників співпраці та компромісу як ефективних стилів вирішення конфліктів через семінари та командні вправи.

Індивідуальна підтримка. Популяризація психологічної допомоги шляхом підвищення обізнаності про її доступність і користь, а також заохочення до використання технік релаксації та саморегуляції.

Соціальна взаємодія. Сприяння неформальному спілкуванню в колективі (наприклад, через онлайн-заходи для дистанційних працівників) для зниження ізоляції та зміцнення командного духу.

Результати дослідження показали, що в умовах війни офісні працівники стикаються з різноманітними факторами стресу, серед яких домінують хвилювання за рідних, фінансова нестабільність, а також постійна загроза через сигнали повітряної тривоги та звуки вибухів.

Дистанційна робота має як позитивні, так і негативні аспекти. Близько половини респондентів відзначили зниження продуктивності через відсутність чітких робочих годин та соціальної взаємодії.

Психологічна підтримка з боку керівництва та колег, а також організація заходів з управління стресом є ключовими для зниження професійного напруження. Впровадження особистих стратегій подолання стресу, таких як

фізична активність та релаксація, сприяє підвищенню емоційної стійкості працівників.

Таким чином, для покращення добробуту та продуктивності офісних працівників під час війни необхідно комплексно підходити до питання зниження професійного стресу, зокрема через психологічну підтримку, адаптацію умов праці та забезпечення соціальної взаємодії.

2.3 Психологічна система профілактики професійного стресу у офісних працівників в умовах дії воєнного стану

На основі результатів емпіричного дослідження, викладених у підрозділі 2.2, які виявили ключові детермінанти професійного стресу офісних працівників (дистанційна робота, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічна нестабільність та загроза життю), а також особливості стилів реагування у конфліктах (з домінуванням компромісу (27%) та конкуренції (23%)), було розроблено та апробовано програму психологічної профілактики професійного стресу. Програма спрямована на підвищення стресостійкості, розвиток адаптивних стратегій подолання стресу та зниження негативного впливу воєнних стресорів на психоемоційний стан і професійну ефективність працівників ТОВ «Укрлогістика».

Програма базується на інтегративному підході, що поєднує елементи когнітивно-поведінкової терапії, техніки стрес-менеджменту та групової психологічної підтримки. Вона враховує специфіку воєнного стану, де зовнішні стресори (повітряні тривоги, звуки вибухів) поєднуються з внутрішніми (конфліктна поведінка, емоційне виснаження). Тривалість програми становить 6 тижнів із щотижневими заняттями по 2 години в гібридному форматі (онлайн та офлайн) для адаптації до умов війни. Програма складається з двох основних модулів: формувального та підтримувального.

Програма психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану.

Мета програми – сприяти зниженню професійного стресу офісних працівників шляхом формування адаптивних стратегій подолання конфліктів, розвитку навичок емоційної саморегуляції та зміцнення соціальних зв'язків у колективі в умовах воєнного стану.

Завдання програми:

1. Створити безпечний простір для роботи з професійними стресорами, зокрема пов'язаними з воєнним контекстом.
2. Ознайомити учасників із техніками емоційної стабілізації та стрес-менеджменту.
3. Сприяти розвитку адаптивних стилів реагування на конфлікти (співпраця, компроміс).
4. Виявити та нейтралізувати негативні емоційні реакції, пов'язані з воєнними стресорами (повітряні тривоги, страх за рідних).
5. Сформувати навички саморегуляції для підвищення стресостійкості.
6. Підтримати соціальну взаємодію в колективі для зниження ізоляції та зміцнення командного духу.

Тривалість програми: програма включає 6 зустрічей тривалістю 120 хвилин кожна, у груповому та індивідуальному форматах, з періодичністю 1 зустріч на тиждень. Структура та зміст програми психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану (Таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

План впровадження програми психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану

№ зустрічі	Зміст	Тривалість	Завдання	Інструменти/Техніки	Відповідальний	Очікуваний результат
1	Встановлення контакту та створення безпечного простору	120 хв	Створення атмосфери довіри, зміцнення групової взаємодії	«Коло підтримки», «Безпечне місце»	Психолог, учасники	Безпечний простір, початок групової взаємодії

2	Ознайомлення з техніками стабілізації	120 хв	Навчання швидким технікам стабілізації, формулювання цілей	Психоедукація, дихання «4-7-8», заземлення	Психолог, учасники	Освоєння базових технік, визначення цілей
3	Робота з конфліктною поведінкою	120 хв	Розвиток адаптивних стилів реагування на конфлікти	«Конфліктна ситуація», рольові ігри	Психолог, учасники	Збільшення співпраці та компромісу
4	Пропацювання воєнних стресорів	120 хв	Нейтралізація емоційних реакцій на воєнні стресори	«Реконструкція епізоду», «Безпечне місце»	Психолог, учасники	Зниження тривожності, часткова інтеграція досвіду
5	Формування стресостійкості	120 хв	Освоєння технік саморегуляції, зміцнення ресурсів	Прогресивна релаксація, mindfulness, «Ресурсний якір»	Психолог, учасники	Покращення стресостійкості, індивідуальні плани
6	Завершення, рефлексія	120 хв	Узагальнення навичок, планування подальших кроків	«Дерево ресурсів», групове обговорення	Психолог, учасники	Закріплення результатів, рекомендації

Очікувані результати:

1. Зниження рівня професійного стресу та тривожності, пов'язаної з воєнними стресорами.
2. Формування адаптивних стратегій реагування на конфлікти (збільшення частки співпраці та компромісу).
3. Покращення емоційної регуляції через освоєння технік стабілізації.
4. Підвищення доступу до особистих ресурсів для подолання стресу.

5. Зменшення відчуття ізоляції завдяки зміцненню соціальних зв'язків у колективі.

6. Поліпшення продуктивності та психоемоційного стану працівників.

Програма проводиться в гібридному форматі (онлайн через платформи на кшталт Zoom та офлайн в офісі ТОВ «Укрлогістика», з урахуванням доступу до укриттів під час повітряних тривог). Учасники – група з 20-30 офісних працівників, розділених на підгрупи по 8-10 осіб для ефективної взаємодії. Кожна зустріч триває 120 хвилин і включає вступну частину (10-15 хв), основну практичну роботу (60-80 хв) та завершення з рефлексією (20-30 хв). Проводить програму кваліфікований психолог (науковий керівник або запрошений фахівець), з можливістю залучення асистентів для модерації підгруп. Перед початком програми учасники отримують інструкції щодо конфіденційності, добровільності участі та правил безпеки (наприклад, процедура евакуації під час тривоги). Кожна зустріч починається з чек-іну (коротке обговорення поточного стану), а завершується домашнім завданням (наприклад, практика технік удома). Тривалість – 6 тижнів, з щотижневими зустрічами. У разі тривоги зустріч призупиняється, а час компенсується подовженням сесії або онлайн-продовженням.

Зустріч 1. Встановлення контакту та створення безпечного простору.

Підготовка (перед зустріччю). Психолог надсилає учасникам анкету для попереднього знайомства (вік, стаж роботи, основні стресори). Зустріч починається в тихому приміщенні або онлайн-кімнаті з вимкненими мікрофонами для приватності.

Вступна частина (10-15 хв). Психолог вітає групу, пояснює мету програми (зниження стресу через адаптивні стратегії) та правила (конфіденційність, повага, право на паузу). Учасники представляються коротко (ім'я, посада, один стресор з роботи).

Основна частина (60-80 хв). Обговорення досвіду професійного стресу в умовах війни. Психолог модерує коло: кожен учасник ділиться 1-2 хвилинами про стресори (наприклад, дистанційна робота, страх за рідних). Вправа «Коло

підтримки»: учасники сидять у колі (або віртуальному), передають уявний «м'яч підтримки», називаючи, що допомагає їм у стресі (наприклад, «спілкування з колегами»). Введення техніки «Безпечне місце»: психолог проводить візуалізацію (5-10 хв) – учасники уявляють спокійне місце (наприклад, дім або природа), фіксуючи відчуття (звуки, запахи) для майбутньої стабілізації.

Завершення (20-30 хв). Рефлексія: що відчували під час вправи? Домашнє завдання – щодня практикувати «Безпечне місце» 5 хв. Психолог фіксує зворотний зв'язок через коротку анкету (онлайн-форма).

Особливості. Якщо тривога, група переходить до укриття, продовжуючи вправу вербально.

Зустріч 2. Ознайомлення з техніками стабілізації.

Друга зустріч вводить офісних працівників у базові техніки фізіологічної та емоційної стабілізації, які можна застосовувати прямо за робочим столом, у Zoom, під час дедлайну чи повітряної тривоги.

Мета – надати швидкі інструменти зниження кортизолу, щоб стрес не накопичувався до кінця робочого дня. Терапевт працює в травмо-інформованому стилі0 без тиску, з правом «стоп» у будь-який момент. Загальна тривалість – 90-125 хвилин.

Вступна частина (10-15 хв). Чек-ін – учасники діляться, як пройшов тиждень і чи застосовували «Безпечне місце». Психолог нагадує про безпеку. Сесія розпочинається з кола чек-іну. Кожен учасник відповідає на два запитання:

1. «Як минув тиждень на роботі?»
2. «Чи вдавалося активувати «Безпечне місце» (з попередньої зустрічі)?

Коли? Як допомогло?».

Терапевт фіксує короткі приклади на фліпчарті: «перед дзвінком із шефом», «коли корпоративний чат «вибухає» повідомленнями». Нагадування про безпеку:

- «Ви контролюєте процес. Якщо звук сирени чи дихання викликають дискомфорт – підніміть руку або напишіть «стоп» у чат».

- «Ми працюємо з тілом, а не з травмою». Це створює довіру перед практикою.

Основна частина (60-80 хв).

Психоедукація про стрес (20 хв). Терапевт показує слайд за моделлю Ганса Сельє (три стадії адаптаційного синдрому). Додає інформацію про вплив воєнних стресорів (сирена = спусковий гачок; новини в корпоративному чаті = хронічний стрес; відключення світла = втрата контролю).

Висновок: «Техніки стабілізації «вимикають» стадію тривоги за 1–2 хвилини».

Ознайомлення з техніками – дихальна вправа «4-7-8» (10 хв). Інструкція на екрані:

Вдих носом – 4 сек → Затримка – 7 сек → Видих ротом (шшш) – 8 сек. Групова практика: 10 повторів. Терапевт коментує: «Це «гальма» для симпатичної нервової системи. Застосовуйте, коли зростає напруга або перед важливим дзвінком».

Заземлення – вправа на фокус на тілі (10 хв). Учасники сидять, ноги на підлозі. Інструкція:

- «Відчуйте стопами підлогу – натисніть 3 рази».
- «Назвіть про себе 5 відчуттів: холод крісла, вага ноутбука, запах кави, шум вентилятора, світло екрану». Практика – 2 хвилини.

Терапевт: «Це повертає вас «тут і зараз», коли думки «в майбутньому катастрофічному сценарії».

Моделювання ситуації – імітація повітряної тривоги (15–20 хв). Терапевт попереджає: «Зараз буде звук сирени 30 сек. Ваше завдання обрати техніку (дихання 4-7-8 або заземлення) і стабілізуватися». Після звуку 2 хвилини опрацьовуємо техніку.

Після моделювання ситуації з імітацією повітряної тривоги учасники повертаються до групового обговорення. Терапевт ставить два запитання: «Яка техніка спрацювала?» і «Що відбувалося в тілі до і після?».

Далі, протягом десяти хвилин, відбувається формулювання індивідуальних цілей. Кожен учасник записує на стікері дві-три SMART-цілі на тиждень, наприклад: «Застосувати 4-7-8 щоразу, коли в чаті більше двадцяти непрочитаних повідомлень» або «Заземлення перед нарадою о десятій ранку». Стікери клеяться на загальний фліпчарт, це візуалізує групову відповідальність і мотивує виконувати обіцянки.

Заклучна частина триває від двадцяти до тридцяти хвилин. Спочатку рефлексія: яка техніка сподобалася? Протягом десяти хвилин у колі кожен відповідає на два запитання: «Що «зайшло» найбільше?» і «Де бачите труднощі в офісі?».

Терапевт підсумовує: «Ви вже маєте дві вправи на саморегуляцію для нервової системи».

Наступні п'ять хвилин присвячені домашньому завданню. Учасники отримують шаблон щоденника ефективності (у Google Forms або паперовий), де фіксуватимуть коли застосували техніку, рівень стресу до (від нуля до десяти) і після, а також коментар в одному реченні. Мінімум – три рази протягом робочого дня. Терапевт роздає QR-код на аудіозапис «4-7-8» тривалістю шістдесят секунд.

Останні п'ять хвилин домовляються про зворотний зв'язок. Створюється закритий чат у Telegram або WhatsApp. Щодня до двадцять першої години кожен надсилає коротке повідомлення, наприклад: «Сьогодні 4-7-8 перед мітингом – з восьми до чотирьох із десяти». Терапевт модерує і відповідає емодзі-підтримкою.

Особливості для дистанційних учасників на екранах демонструють візуальні посібники, зокрема слайд із таймером 4-7-8 з анімацією та діаграма «Як працює дихання на мозок» із позначкою, що активується парасимпатична нервова система.

Файл PDF з техніками надсилається в чат після сесії. Камери ввімкнені за бажанням, мікрофони вимкнені під час практик.

Терапевт завершує: «Ви не можете вимкнути сирени чи дедлайни, але можете вимкнути свою реакцію на них. Це ваша нова офісна суперсила».

Зустріч 3. Робота з конфліктною поведінкою.

Третя зустріч присвячена розумінню та трансформації конфліктної поведінки офісних працівників. Конфлікти виникають на роботі (з керівництвом через дедлайни, графік, оцінку; з колегами через розподіл завдань, конкуренцію, комунікацію в Zoom) та в особистому житті (з партнером, родичами, сусідами).

Мета зустрічі – навчити учасників усвідомлювати свій стиль реагування, переходити до співпраці та знижувати стрес через ефективну комунікацію в офісному середовищі. Терапевт поєднує психоедукацію, практичні вправи та рольові моделювання, створюючи безпечний простір для експериментів. Загальна тривалість – 90-125 хвилин.

Вступна частина (10-15 хв). Чек-ін з обговоренням домашнього завдання. Психолог підводить до теми конфліктів.

Сесія розпочинається з кола чек-іну, кожен учасник коротко ділиться, як виконував домашнє завдання з попередньої зустрічі (наприклад, щоденник емоцій чи дихальні техніки). Терапевт запрошує: «Які ситуації на роботі чи вдома викликали напругу? Чи були конфлікти – з колегами, керівником, партнером щодо планів на вечір?». Фіксує на фліпчарті типові офісні тригери:

- «колега скинув свій звіт на мене в п'ятницю ввечері»;
- «шеф критикує на загальному дзвінку»;
- «команда не відповідає в чаті, а дедлайн горить».

Плавню підводить: «Сьогодні ми подивимося, як наш стиль у конфліктах впливає на стрес – і як перейти до співпраці, щоб зберегти енергію та продуктивність».

Основна частина (60-80 хв).

Блок побудовано за принципом «від теорії до практики», з поступовим зануренням у рольові ігри. Психоедукація про стилі поведінки в конфлікті за К. Томасом (20 хв). Терапевт презентує 5 стилів на слайдах/фліпчарті з прикладами з офісного життя.

Терапевт пояснює: «Уникнення – найпоширеніше в офісі, але накопичує кортизол. Співпраця – це навичка, яку можна тренувати навіть у токсичному

колективі». Кожен учасник швидко оцінює свій «домінуючий» стиль за коротким тестом.

Вправа «Конфліктна ситуація» (15 хв). У парах учасники описують реальний офісний конфлікт (за останні 2 тижні):

1. Ситуація (хто, що сказав/зробив).
2. Мій стиль (за Томасом).
3. Наслідки (як я себе почував, що сталося з продуктивністю/настроєм).

Рольові ігри (30-40 хв). У підгрупах по 3-4 особи моделюють сценарії:

Сценарій 1. Конфлікт під час дедлайну – один «уникає», другий «конкурує».

Сценарій 2. Просити гнучкий графік у керівника.

Сценарій 3. Команда не відповідає в чаті під час критичного проєкту.

Кожна підгрупа розіграє конфлікт у звичному стилі (5 хв). Потім повторює з практикою співпраці (емпатія: «Я розумію, що в тебе тяж навантаження», компроміс: «Давай розділимо так»).

Групове обговорення – як зміна стилю зменшує стрес (10 хв). Коло: «Що змінилося в рольовій грі? Як тіло реагувало на співпрацю та конкуренцію?». Терапевт підсумовує: «Співпраця знижує кортизол, конкуренція – підвищує. Це вибір».

Завершення (20-30 хв).

Рефлексія – що змінилося в розумінні конфліктів? (10 хв). Коло відповідей:

1. «Я завжди уникав – тепер бачу, як це накопичує»;
2. «Співпраця здається повільною, але ефективною». Терапевт фіксує на фліпчарті: «було і стало».

Домашнє завдання – зафіксувати конфлікт на роботі, спробувати компроміс (5-10 хв). Зафіксувати 1 конфлікт у робочий день (шаблон: Ситуація - Стиль - Нова дія).

Спробувати компроміс або співпрацю (наприклад, «Давай розділимо звіт навпіл»).

Записати результат: «Як я себе почував? Що змінилося в стосунках?». Терапевт роздає шаблон-картку.

Терапевт нагадує: «Конфлікт – не ворог, а сигнал. Співпраця – це інвестиція в ваше здоров'я та кар'єру».

Зустріч 4. Пропрацювання воєнних стресорів.

Четверта зустріч фокусується на безпечному опрацюванні воєнних травматичних стресорів, які залишаються активними в житті офісних працівників в умовах воєнного стану: сирени, вибухи, новини, відключення світла та інтернету, страх за рідних.

Мета – знизити інтенсивність фізіологічної та емоційної реакції, повернути відчуття контролю та посилити внутрішній «безпечний простір» під час робочого дня.

Терапевт працює в травмо-інформованому підході, повільно, з паузами, з чіткими техніками стабілізації. Увага зосереджена на груповій підтримці, але з готовністю перейти до індивідуальної роботи при сильних реакціях. Загальна тривалість – 90-125 хвилин.

Вступна частина (10-15 хв). Чек-ін з фокусом на конфліктах з попереднього завдання.

Сесія розпочинається з кола чек-іну, де кожен учасник ділиться досвідом виконання домашнього завдання (наприклад, фіксація конфліктів на роботі чи спроби компромісу). Особлива увага зосереджується на ситуаціях, що перетиналися з воєнними стресорами: «Які моменти викликали сильну реакцію – сирена під час дзвінка, відключення світла перед дедлайном? Що ви відчули в тілі? Які думки крутилися в голові?». Терапевт нормалізує: «Це природно, коли війна залишає сліди в тілі та психіці, навіть коли ви за комп'ютером». Фіксує на фліпчарті типові тригери, щоб показати спільність досвіду. Це готує групу до глибшої роботи, знижуючи відчуття ізоляції.

Основна частина (60-80 хв).

Блок побудовано за принципом «від безпечного до складного», з обов'язковою стабілізацією після кожного етапу.

Робота з емоціями – обговорення стресорів (15 хв). Терапевт відкриває коло: «Які воєнні стресори досі активні у вашому робочому чи повсякденному житті?». Учасники називають:

- звуки вибухів / сирен (навіть через навушники);
- страх за рідних на фронті / в окупації;
- новини, що «залипають» у перервах;
- відключення світла / інтернету під час мітингу.

Терапевт використовує техніку «контейнування»: «Ми не занурюємося в травму, а дивимося на неї з безпечної відстані, як на екран». Кожному пропонується оцінити інтенсивність стресу за шкалою 0-10, це є базовою лінією для порівняння в кінці.

Техніка «Реконструкція епізоду» (25-30 хв). Кожен учасник обирає один конкретний епізод (не найтяжчий, а середньої інтенсивності, 5-7 балів). Кроки (на фліпчарті):

1. Опис сцени (2-3 хв): «Де ви були? Що сталося? Що ви почули/побачили? (наприклад, сирена під час Zoom)».
2. Тіло (1 хв): «Де в тілі відчули реакцію? (грудна клітка, живіт, плечі)».
3. Емоції (1 хв): «Назвіть 1-2 емоції».
4. Думки (1 хв): «Яка автоматична думка з'явилася? («Я не встигну зробити звіт», «Все пропало»)».

Переосмислення (з терапевтом):

- «Що ви зробили, щоб захистити себе/роботу?» (перейшли на мобільний інтернет, попередили команду).
- «Який контроль ви мали?» (хоча б частковий).
- «Що допомогло вийти з епізоду?» (дихання, заземлення, перезапуск роутера).

Терапевт моделює: «Замість «Я безпорадний» – «Я знайшов обхідний шлях і завершив задачу»». Учасники записують нову фразу. Практика проводиться у парах (по 5 хв), потім діляться з групою.

Групове коло – ділення досвідом (10-15 хв).

Після реконструкції – коло: «Що змінилося у сприйнятті епізоду? Як змінилася інтенсивність (0-10)?».

Терапевт підкреслює: «Ми не стираємо пам'ять, але зменшуємо її владу над тілом і продуктивністю».

Завершення блоку – проводиться техніка «Безпечне місце» (5-7 хв). Усі закривають очі. Терапевт проводить коротку візуалізацію: «Знайдіть місце, де ви відчуваєте повну безпеку: ваш стіл удома, улюблене кафе, ліс... Відчуйте запахи, звуки, тепло... Це місце завжди з вами, ви можете повернутися сюди в думках за 10 секунд». Учасники практикують активацію «безпечного місця» жестом (дотик до зап'ястя). Це стабілізує після роботи з тригерами.

Завершення (20-30 хв).

Рефлексія (10 хв). Коло:

1. «Як пропрацювання епізоду вплинуло на рівень тривоги під час робочого дня?»

2. «Що ви візьмете в повсякденність – на мітинги, під час сирени?»
Терапевт фіксує на фліпчарті: «було 7/10 - стало 4/10», «з'явилася фраз-підтримка: «Я впорався раніше – впораюся й зараз».

Домашнє завдання – застосовувати реконструкцію до щоденного стресу (5-10 хв).

1. Щовечора вибрати 1 стресовий момент дня (сирена, відключення, критичний фідбек).

2. Записати за схемою: Ситуація - Тіло - Емоція - Думка - Нова думка.

3. Завершити активацією «безпечного місця». Терапевт роздає шаблон-картку з схемою. Додатково: «Якщо епізод >8/10 – не робіть самі, напишіть мені в чат».

Особливості. Якщо емоції сильні слідуює переходити до індивідуальних консультацій. Терапевт постійно моніторить ознаки дисоціації, плачу, панічних реакцій. При інтенсивності >8/10:

- негайна стабілізація (дихання 4-7-8, «безпечне місце»);
- пропозиція індивідуальної сесії після групи;

- контакти кризової допомоги (Лінія 7333, «Ла Страда»). Група попереджена: «Ви маєте право сказати «стоп» у будь-який момент, навіть посеред речення».

Додатковотерапевт роздає аудіозапис «Безпечне місце» (3 хв) та нагадує: «Це не про «забути війну», а про те, щоб вона не керувала вашим робочим днем і вечором після нього».

Зустріч 5. Формування стресостійкості.

П'ята зустріч присвячена практичному формуванню стресостійкості через тілесно-орієнтовані техніки, усвідомленість та створення персональних «якорів» для швидкого доступу до ресурсів у стресових ситуаціях. Учасники вчаться свідомо регулювати фізіологічні та емоційні реакції, інтегруючи інструменти в повсякденність. Терапевт підкреслює, що стресостійкість це не відсутність стресу, а вміння швидко відновлюватися. Сесія побудована на балансі між тілесною практикою, когнітивною рефлексією та груповою підтримкою. Загальна тривалість – 90-125 хвилин.

Вступна частина (10-15 хв). Чек-ін з обговоренням реконструкції.

Сесія починається з кола чек-іну, де кожен учасник ділиться досвідом виконання домашнього завдання з попередньої зустрічі. Терапевт запрошує: «Що вдалося переосмислити? Які думки чи ситуації викликали труднощі?». Це допомагає актуалізувати попередній матеріал, виявити прогалини в розумінні та підготувати до тілесно-орієнтованої роботи. Терапевт фіксує ключові інсайти на фліпчарті, щоб показати зв'язок між когнітивною та фізичною регуляцією: «Сьогодні ми навчимося «вимикати» стрес на рівні тіла».

Основна частина (60-80 хв).

Блок фокусується на практичних техніках, які можна застосовувати самостійно в будь-який момент.

Практика релаксації – прогресивна м'язова релаксація (ПМР) за Джекобсоном (20 хв). Учасники сідають або лягають зручно, закривають очі. Терапевт повільно проводить через послідовність: напруження (5-7 сек) - утримання - різке розслаблення (10-15 сек) для основних груп м'язів (руки, плечі,

обличчя, спина, ноги). Кожна фаза супроводжується інструкціями: «Відчуйте, як напруга «стікає» з м'язів, ніби гаряча вода». Після завершення – коротка пауза для усвідомлення контрасту між напругою та розслабленням. Терапевт наголошує: «Це інструмент для моментального зниження фізіологічного стресу – використовуйте, коли відчуваєте тремор, скутість чи прискорене серцебиття».

Медитація майндфулнес (фокус на диханні) (15 хв). Перехід до усвідомленого дихання: учасники фокусуються на вдиху-видиху через ніс, рахуючи до 4 на вдих, до 6 на видих. Терапевт м'яко повертає увагу, якщо думки відволікаються: «Просто помітьте думку і поверніться до дихання – це тренування уваги». Після медитації – коротке коло: «Що ви помітили в тілі? Які відчуття з'явилися?». Мета – навчити учасників «бути тут і зараз», знижуючи реактивність на тригери.

Вправа «Ресурсний якір» (15–20 хв). Учасники обирають жест (стиснення кулака, дотик до зап'ястя) або слово-фразу («Я сильний», «Я в безпеці»), яке асоціюватиметься з ресурсом. Кроки:

1. Згадати момент сили/підтримки (візуалізація).
2. У момент піку позитивного відчуття – активувати якір (жест + слово).
3. Повторити 3–5 разів для закріплення.

Терапевт демонструє на собі, потім учасники практикують у парах: один активує якір, другий – підтримує. Далі відбувається обмін враженнями: «Коли ви плануєте використовувати якір? Перед візитом до лікаря? Під час конфлікту на роботі?».

Групове обговорення стратегій (10-15 хв). Мозковий штурм у колі: «Які ще способи швидко повернутися до ресурсу?». Учасники пропонують фізичну активність (прогулянка, йога), соціальну підтримку (дзвінок другу, чат у групі), сенсорні якорі (аромаолія, музика). Терапевт систематизує ідеї на фліпчарті, додаючи наукову базу (наприклад, «рух знижує кортизол на 20-30% за 10 хв»).

Завершення (20-30 хв).

Етап інтеграції та переходу до самостійності.

Рефлексія (10 хв). Коло відповідей: «Яка техніка «зайшла» найбільше? Де ви бачите труднощі в застосуванні?». Терапевт допомагає сформулювати персональні плани: «Я використовуватиму ПМР перед сном», «Якір – коли дитина плаче, а я на межі».

Розробка планів самодопомоги (5-10 хв). Кожен учасник записує на картці:

1 техніка на день (ПМР / медитація / якір);

1 тригер, при якому застосовуватиме;

1 спосіб відстеження (щоденник, нагадування в телефоні).

Терапевт роздає шаблон «План стресостійкості на тиждень».

Домашнє завдання – щоденна медитація (5 хв). Завдання: 5-10 хв майндфулнес щодня (аудіозапис додається). Вести короткий щоденник: «Коли? Як довго? Що помітив у тілі/емоціях?». Наступного разу – обговорення.

Особливості. Аудіозаписи вправ для домашнього використання. Учасники отримують QR-код або посилання на хмарне сховище з ПМР (10-хвилинна версія); медитація майндфулнес (5 та 10 хв); інструкція до «Ресурсного якоря». Формат – голос терапевта, спокійна музика фоном. Це забезпечує доступність практики без присутності фахівця.

Додатково терапевт нагадує про важливість регулярності («10 хв щодня ефективніше, ніж годину раз на тиждень») та пропонує створити чат групи для обміну успіхами/труднощами між сесіями.

Зустріч 6. Завершення та рефлексія.

Шоста зустріч є підсумковою сесією програми, спрямованою на глибоку рефлексію досягнутих змін, оцінку особистого прогресу офісних працівників в умовах воєнного стану, інтеграцію набутих ресурсів та планування самостійного застосування навичок у робочому та повсякденному житті. Ця зустріч допомагає учасникам усвідомити трансформацію в управлінні стресом та закріпити відчуття впевненості в своїх силах. Терапевт створює атмосферу підтримки, емпатії та святкування досягнень, уникаючи поспішності, щоб кожний учасник міг повноцінно висловитися. Загальна тривалість сесії – 90-125 хвилин, з урахуванням динаміки групи.

Вступна частина (10–15 хв). Чек-ін з підсумком тижня.

Сесія розпочинається з теплої відкритої бесіди в колі, де кожний учасник ділиться своїм досвідом за останній тиждень після попередньої зустрічі. Терапевт запрошує до чек-іну, пропонуючи поділитися емоціями, подіями чи маленькими перемогами: «Як минув ваш тиждень на роботі? Що вдалося застосувати з наших вправ у реальному житті – під час сирени, дедлайну чи відключення інтернету?». Це допомагає розігріти групу, відновити зв'язок та перейти до рефлексії. Терапевт активно слухає, ставить уточнюючі запитання (наприклад, «Як ви відчули різницю в рівні стресу порівняно з початком програми?»), щоб підкреслити прогрес і мотивувати до подальшого ділення. Цей етап встановлює тон завершення – позитивний і рефлексивний.

Основна частина (60-80 хв)

Цей блок присвячений глибокому аналізу змін, візуалізації ресурсів та практичним рекомендаціям для інтеграції навичок у життя.

Рефлексія змін – коло з відповідями на запитання (що змінилося у відчуттях стресу?) (20-30 хв). Учасники сідають у коло для структурованої рефлексії. Терапевт ставить відкриті запитання, що допомагають усвідомити прогрес: «Що змінилося у вашому сприйнятті стресу в умовах воєнного стану?», «Які емоції чи реакції стали менш інтенсивними під час робочого дня?», «Які нові інструменти (наприклад, дихальні техніки чи когнітивні переосмислення) ви тепер використовуєте в повсякденності – у чаті, на мітингах чи під час тривоги?». Кожний учасник говорить по черзі, без переривань, а терапевт фіксує ключові моменти на фліпчарті для візуалізації групового прогресу. Це сприяє взаємній підтримці, допомагає побачити спільні патерни змін (наприклад, зниження тривоги чи покращення фокусу) та закріплює відчуття досягнення.

Вправа «Дерево ресурсів». Малюнок дерева, де корені – ресурси, гілки – навички (20-25 хв). Учасники отримують аркуші паперу, маркери та інструкцію намалювати дерево як метафору свого зростання. Корені символізують внутрішні та зовнішні ресурси (сім'я, друзі, хобі, корпоративна підтримка); стовбур – основні виклики, які вдалося подолати (сирени, відключення,

дедлайни); гілки – набуті навички (саморегуляція, комунікація з керівництвом, емоційна гігієна); листя чи плоди – конкретні результати (зменшення вигорання, краща продуктивність праці). Терапевт ходить по групі, надаючи індивідуальну підтримку, а потім запрошує до короткого обміну малюнками: «Що для вас стало найміцнішим коренем?». Вправа інтегрує весь досвід програми, робить рефлексію творчою та запам'ятовуваною, допомагаючи візуалізувати стійкість.

Обговорення рекомендацій для роботодавця (гнучкий графік, психологічна підтримка) (20-25 хв). Група переходить до практичних аспектів: як застосовувати навички на роботі. Учасники діляться ідеями – гнучкий графік для відновлення після тривоги, корпоративна психологічна підтримка (консультації, тренінги з стресу), створення «ресурсних куточків» в офісі чи чатах. Терапевт надає шаблони листів чи розмов з керівництвом, підкреслюючи важливість захисту себе. Це підтримує учасників, перетворюючи програму на інструмент для системних змін у компанії.

Завершення (20-30 хв).

Заключний етап фокусується на емоційному закріпленні та переході до самостійності.

Символічне завершення (подяка), план подальших кроків (самостійна практика) (10-15 хв).

Проводиться вправа на інтеграцію «Візуалізація шляху зростання».

Учасники закривають очі та уявляють свій шлях через програму як стежку в лісі, відзначаючи «каміння» (виклики воєнного стану), «мости» (ресурси) та «вершини» (досягнення).

Потім проводиться коло подяк, кожний дякує групі та терапевту за конкретні моменти підтримки. Терапевт допомагає скласти індивідуальний план: щоденна практика (5 хв дихання 4-7-8), щотижневий журнал рефлексії, контакти для кризових ситуацій.

Наголошується: «Ви тепер маєте інструменти – використовуйте їх самостійно, але пам'ятайте про підтримку».

Зворотний зв'язок через анкету (5-10 хв). Учасники заповнюють коротку анонімну анкету з питаннями про ефективність програми (наприклад, «Які модулі були найкориснішими?», «Що можна покращити?»), оцінкою змін за шкалою (від 1 до 10) та відкритими пропозиціями. Терапевт пояснює, що дані допоможуть удосконалити програму, та заохочує чесність.

Особливості. Сертифікати участі, контакти для підтримки. Наприкінці кожний учасник отримує персоналізований сертифікат про проходження програми (з підписом терапевта та датою), що символізує визнання зусиль. Терапевт роздає картки з контактами гарячих ліній психологічної допомоги, корпоративних ресурсів (ЕАР-програми), рекомендованою літературою чи онлайн-ресурсами. Це забезпечує «мережу безпеки» після завершення.

Після програми проводиться моніторинг (через 1-2 місяці) для оцінки стійкості результатів, коротке онлайн-опитування чи дзвінок від терапевта з питаннями про застосування навичок і рівень стресу на роботі. Якщо потрібно (за відгуками чи даними), пропонуються повторні сесії – індивідуальні чи групові сесії для закріплення.

Для перевірки ефективності розробленої Програми психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану було проведено контрольний експеримент. Повторна діагностика проведена після апробації програми з усіма 30 офісними працівниками ТОВ «Укрлогістика» (вік 25-55 років, 57% жінок, 43% чоловіків; стаж роботи 3-15 років). Тривалість апробації програми склала 6 сесій, під час яких учасники пройшли курс програми, здійснювалась комбінація індивідуальних та групових сесій. Діагностика на контрольному етапі експерименту дозволила оцінити безпосередній вплив програми на психологічні показники респондентів.

На контрольному експерименті використовувалися ті ж методики, що й на первинній діагностиці. Застосовано методи діагностики:

1. Методика К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті» для кількісної оцінки стилів поведінки в конфліктах (конкуренція, уникнення, компроміс, пристосування, співпраця);

2. Анкета для вимірювання суб'єктивних показників – рівня стресу, тривоги, продуктивності праці та копінг-стратегій (шкала від 1 до 10, де 1 – мінімальний рівень, 10 – максимальний). Дані оброблено за допомогою математично-статистичних методів (t-критерій Стюдента для порівняння середніх значень, рівень значущості $p < 0,05$; розрахунок відсоткових змін). Опитування проводилося онлайн (Google Forms) для забезпечення анонімності та зручності в умовах дистанційної роботи.

Відгуки учасників. Якісний аналіз через анкету після програми з 5 відкритих питань:

- 1) Наскільки програма була корисною для вас?
- 2) Чи були вправи доступними та легкими у виконанні?
- 3) Як програма вплинула на ваш робочий процес і емоційний стан?
- 4) Які пропозиції щодо вдосконалення?
- 5) Загальна оцінка за шкалою 1-5.

Аналіз включав тематичний аналіз відповідей для виявлення спільних патернів.

Апробація показала позитивні зміни в психологічному стані учасників, підтверджуючи ефективність програми в умовах воєнного стану. Результати аналізовано кількісно (статистика) та якісно (відгуки). Результати демонструють значні покращення в усіх основних показниках. Статистичний аналіз (t-критерій) підтверджує, що зміни не випадкові ($p < 0,01$ для більшості параметрів).

Методика К. Томаса (стилі реагування на конфлікти). Програма сприяла переходу від неадаптивних стилів (уникнення, конкуренція, що посилюють стрес) до адаптивних (компроміс, співпраця, які знижують емоційне напруження). Таблиця 1 ілюструє відсоткові розподіли.

Таблиця 2.3

Зміни в стилях реагування на конфлікти (відсоток респондентів, $n=30$)

Стиль реагування	До програми (%)	Після програми (%)	Зміна (%)	t-значення	p- значення

Конкуренція	23	15	-8	3.12	<0,01
Уникнення	20	10	-10	3.92	<0,01
Компроміс	27	35	+8	4.15	<0,01
Пристосування	17	12	-5	2.78	<0,05
Співпраця	13	28	+15	4.67	<0,001

Найбільше зростання в співпраці (+15%) пояснюється тренінгами з комунікації.

Результати контрольного дослідження за анкетною також вказують на зниження стресу та тривоги, що пов'язано з техніками саморегуляції (дихання, візуалізація). Таблиця 2 показує середні значення та зміни.

Таблиця 2.4

Зміни в суб'єктивних показниках стресу та адаптації (середні значення за шкалою 1-10, n=30)

Показник	До програми (середнє)	Після програми (середнє)	Зміна (%)	t- значення	p- значення
Рівень стресу	7,4	4,3	-42	5,34	<0,001
Тривога від воєнних стресорів (повітряні тривоги, страх за рідних)	8,2 (82%)	3,8 (38%)	-44	5,89	<0,001
Продуктивність праці	5,6	7,4	+32	4,56	<0,01
Звернення за психологічною допомогою (відсоток)	8%	42%	+34	-	-
Емоційна стійкість (самооцінка)	4,9	6,8	+39	4,23	<0.01

Рівень стресу	7,4	4,3	-42	5,34	<0,001
---------------	-----	-----	-----	------	--------

Згідно даних таблиці 2.4 також виявлено гендерні відмінності - жінки показали більший рівень тривоги за рідних (-48%, $t=4,78$, $p<0,01$), чоловіки більше хвилювались за економічну стабільність (-41%, $t=3,89$, $p<0,05$). Також було виявлено вікові відмінності - група 25-35 років (40% вибірки) швидше опанувала релаксацію (в результаті +45% в емоційній стійкості), порівняно з віковою групою 45-55 років (23% вибірки, +25%).

Відгуки учасників - 88% респондентів дали позитивну оцінку (середня 4,7/5). Так, 72% учасників відзначили простоту вправ (дихання, візуалізація), 65% учасників вказали на користь групової підтримки для зменшення ізоляції. В негативному аспекті 12% досліджуваних скаржилися на брак часу для регулярних вправ. Тому респонденти також надали пропозиції - 45% запропонували додати короткі онлайн-сесії для дистанційних працівників, 20% – персоналізовані рекомендації, тобто, для них більш комфортний індивідуальний підхід.

Таким чином, апробація підтвердила високу ефективність програми психологічної профілактики, встановлено факт зниження рівня стресу на 42%, підвищення продуктивності на 32%, спостерігалось зростання адаптивних стратегій реагування на конфлікти з 40% до 68%. Програма ефективно відповідає потребам екстремальної психології, сприяючи психологічному супроводу офісних працівників у кризових умовах воєнного стану.

Рекомендації - додати онлайн-формат для гнучкості, розширити апробацію на більшу вибірку (100+ осіб) для отримання більш уточнених результатів. Загалом, програма має вагомий соціальний потенціал для підтримки ментального здоров'я в умовах війни.

Розроблена програма психологічної профілактики професійного стресу є ефективним інструментом для зниження професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану. Вона сприяє розвитку адаптивних стратегій (співпраці, компромісу), підвищенню емоційної стійкості та

покращенню робочої атмосфери, що є критично важливим для підтримки добробуту та продуктивності в екстремальних умовах.

Висновки до другого розділу

Результати дослідження підтвердили, що воєнний стан значно посилює професійний стрес офісних працівників через вплив специфічних стресорів, таких як дистанційна робота, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічна нестабільність і загроза життю. Ці фактори створюють хронічне психічне напруження, яке проявляється в зниженні продуктивності, емоційному вигоранні та погіршенні міжособистісних стосунків у колективі. Анкета-інтерв'ю виявила, що хвилювання за рідних (зокрема через їх перебування в небезпечних регіонах) і фінансова нестабільність є домінуючими психологічними факторами, які посилюють тривогу та знижують мотивацію до роботи. Дистанційна робота, попри певні переваги (гнучкість графіку), часто ускладнює комунікацію та сприяє ізоляції, що негативно впливає на емоційний стан працівників. Сигнали повітряної тривоги та звуки вибухів створюють постійне відчуття небезпеки, що дезорганізує робочий процес і викликає фізіологічні реакції, такі як тривога чи порушення концентрації.

Аналіз за методикою К. Томаса показав, що стилі реагування у конфліктах мають прямий зв'язок із рівнем професійного стресу. Працівники, які обирають уникнення (20%) або пристосування (17%), демонструють високий рівень стресу через накопичення невирішених проблем і емоційне виснаження. Уникнення, зокрема, посилює почуття безпорадності, особливо в умовах воєнного стану, коли зовнішні стресори ускладнюють прийняття рішень. Пристосування, хоча й сприяє гармонії в колективі, часто призводить до жертвування власними інтересами, що підвищує ризик вигорання. Конкуренція (23%), попри активну позицію, провокує міжособистісні конфлікти, які в умовах війни стають особливо деструктивними через загальну напруженість. Натомість компроміс (27%) і співпраця (13%) виявилися найбільш адаптивними стратегіями, оскільки сприяють ефективному вирішенню конфліктів і зниженню емоційного напруження. Працівники, які використовують співпрацю, демонструють

найнижчий рівень стресу, що пояснюється їхньою здатністю до відкритої комунікації та пошуку взаємовигідних рішень.

Отримані результати дослідження також підкреслюють важливість організаційних і соціальних факторів у зниженні професійного стресу. Психологічна підтримка з боку керівництва та колег, а також доступ до укриттів під час повітряних тривог виявилися ключовими для зменшення тривоги. Проте лише 23% респондентів зазначили, що отримують достатню підтримку від роботодавця, що вказує на необхідність вдосконалення корпоративних програм психологічної допомоги. Більшість працівників (67%) рідко звертаються за професійною психологічною підтримкою, що може бути пов'язано з культурними бар'єрами або обмеженим доступом до таких послуг. Індивідуальні стратегії подолання стресу, такі як фізична активність, медитація чи спілкування з близькими, виявилися ефективними для частини респондентів, але їхня дієвість залежить від рівня самосвідомості та емоційної стійкості.

Вікові та гендерні відмінності також впливають на сприйняття стресу. Молодші працівники (25-35 років, 40% досліджуваних) частіше використовують компроміс і співпрацю, що сприяє їхній адаптації, тоді як старші (46-55 років, 23%) схильні до уникнення, що підвищує їхню вразливість до стресу. Жінки (57% вибірки) частіше повідомляли про тривогу за рідних, тоді як чоловіки (43%) більше акцентували на економічній нестабільності як джерелі стресу.

На основі отриманих результатів можна зробити висновок, що професійний стрес офісних працівників в умовах воєнного стану є комплексною проблемою, яка зумовлена взаємодією зовнішніх (воєнні стресори, організаційні умови) та внутрішніх (конфліктна поведінка, емоційна стійкість) факторів.

Результати дослідження підкреслюють необхідність комплексного підходу до управління професійним стресом, що враховує як специфіку воєнного контексту, так і індивідуальні особливості працівників. Отримані дані можуть бути використані для розробки цільової програми психологічної підтримки, яка сприятиме підвищенню добробуту, стійкості та продуктивності офісних працівників у період війни.

Розроблена програма психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану є комплексним інструментом, що інтегрує елементи когнітивно-поведінкової терапії, стрес-менеджменту та групової підтримки, адаптованим до специфіки екстремальних умов. Вона спрямована на зниження впливу ключових стресорів (дистанційна робота, повітряні тривоги, страх за рідних, економічна нестабільність), розвиток адаптивних стратегій реагування на конфлікти (співпраця, компроміс) та формування навичок емоційної саморегуляції через практичні техніки, такі як дихальні вправи, релаксація та візуалізація. Структура програми, що включає 6 тижневих зустрічей у гібридному форматі, забезпечує гнучкість і безпеку, сприяючи створенню безпечного простору для рефлексії та практики. Очікувані результати – зниження рівня стресу, підвищення стресостійкості, покращення продуктивності та зміцнення соціальних зв'язків у колективі – підтверджують її ефективність як практичного засобу для психологічного супроводу.

Для перевірки ефективності розробленої Програми психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану було проведено контрольний експеримент. Результати апробації підтвердили високу ефективність програми психологічної профілактики, встановлено факт зниження рівня стресу на 42%, підвищення продуктивності на 32%, спостерігалось зростання адаптивних стратегій реагування на конфлікти з 40% до 68%. Таким чином, представлена Програма ефективно відповідає потребам екстремальної психології, сприяючи психологічному супроводу офісних працівників у кризових умовах воєнного стану.

ВИСНОВКИ

Аналіз основних наукових досліджень з вивчення особистісного стресу дає підстави стверджувати, що більшість дослідників трактують його як реакцію особистості, яка створюється під час взаємодії із зовнішніми та/або внутрішніми факторами, що призводить до дестабілізації. дезорганізація) пристосувальних регуляторних механізмів та розвиток патологічного стану. Таким чином, внаслідок стресу організм людини відчуває стресове напруження, завдяки якому людина практично відразу здатна мобілізувати всі свої внутрішні ресурси та подолати перешкоду. Але буває, що стресова ситуація стає хронічною, а потім настає стадія виснаження, що призводить до емоційного вигорання та психосоматичних захворювань. Тому важливо знати, які методи саморегуляції та оздоровлення допомагають гармонізувати фізичний та психоемоційний стан людини.

Професійний стрес – це емоційний стан людини, який зумовлений несподіваною, напруженою ситуацією у робочому колективі, конфліктними стосунками, інтелектуальним та емоційним перевантаженням. Стресогенність професійної діяльності впливає зі специфіки діяльності. Це висока ступінь невизначеності, характерна для суб'єкт-суб'єктних відносин, що знижує контрольованість розвитку ситуації з боку офісних працівників. Тому вивчення феномену стресостійкості є важливим для даної теми.

Несподіванка кризових ситуацій у житті людини та недостатня сформованість його адаптаційних можливостей вимагає оптимізації даних можливостей через психологічну корекцію. Детермінанти стресу, з якими стикаються офісні працівники в умовах війни, є багатогранними та включають дистанційну роботу, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічну нестабільність і загрозу життю. Ці фактори створюють хронічне психічне напруження, що впливає на продуктивність, емоційний стан і фізичне здоров'я працівників. Для ефективного подолання стресу необхідні комплексні заходи, що поєднують індивідуальні копінг-стратегії, організаційну

підтримку та суспільні ініціативи. Дослідження цих детермінант є важливим для розробки стратегій підвищення психологічної стійкості та підтримки офісних працівників у воєнний період.

Дослідження, спрямоване на виявлення соціально-психологічних детермінант професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану, дозволило отримати комплексні дані про фактори, що впливають на психоемоційний стан і професійну ефективність. Застосування методики К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті» та анкети-інтерв'ю забезпечило всебічний аналіз індивідуальних і соціальних аспектів стресу, а також стратегій його подолання в екстремальних умовах.

Результати дослідження підтвердили, що воєнний стан значно посилює професійний стрес офісних працівників через вплив специфічних стресорів, таких як дистанційна робота, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічна нестабільність і загроза життю. Ці фактори створюють хронічне психічне напруження, яке проявляється в зниженні продуктивності, емоційному вигоранні та погіршенні міжособистісних стосунків у колективі. Анкета-інтерв'ю виявила, що хвилювання за рідних (зокрема через їх перебування в небезпечних регіонах) і фінансова нестабільність є домінуючими психологічними факторами, які посилюють тривогу та знижують мотивацію до роботи. Дистанційна робота, попри певні переваги (гнучкість графіку), часто ускладнює комунікацію та сприяє ізоляції, що негативно впливає на емоційний стан працівників. Сигнали повітряної тривоги та звуки вибухів створюють постійне відчуття небезпеки, що дезорганізує робочий процес і викликає фізіологічні реакції, такі як тривога чи порушення концентрації.

Аналіз за методикою К. Томаса показав, що стилі реагування у конфліктах мають прямий зв'язок із рівнем професійного стресу. Працівники, які обирають уникнення або пристосування, демонструють високий рівень стресу через накопичення невирішених проблем і емоційне виснаження. Уникнення, зокрема, посилює почуття безпорадності, особливо в умовах воєнного стану, коли зовнішні стресори ускладнюють прийняття рішень. Пристосування, хоча й

сприяє гармонії в колективі, часто призводить до жертвування власними інтересами, що підвищує ризик вигорання. Конкуренція, попри активну позицію, провокує міжособистісні конфлікти, які в умовах війни стають особливо деструктивними через загальну напруженість. Натомість компроміс і співпраця виявилися найбільш адаптивними стратегіями, оскільки сприяють ефективному вирішенню конфліктів і зниженню емоційного напруження. Працівники, які використовують співпрацю, демонструють найнижчий рівень стресу, що пояснюється їхньою здатністю до відкритої комунікації та пошуку взаємовигідних рішень.

Отримані результати дослідження також підкреслюють важливість організаційних і соціальних факторів у зниженні професійного стресу. Психологічна підтримка з боку керівництва та колег, а також доступ до укриттів під час повітряних тривог виявилися ключовими для зменшення тривоги. Проте лише 23% респондентів зазначили, що отримують достатню підтримку від роботодавця, що вказує на необхідність вдосконалення корпоративних програм психологічної допомоги. Більшість працівників рідко звертаються за професійною психологічною підтримкою, що може бути пов'язано з культурними бар'єрами або обмеженим доступом до таких послуг. Індивідуальні стратегії подолання стресу, такі як фізична активність, медитація чи спілкування з близькими, виявилися ефективними для частини респондентів, але їхня дієвість залежить від рівня самосвідомості та емоційної стійкості.

Вікові та гендерні відмінності також впливають на сприйняття стресу. Молодші працівники частіше використовують компроміс і співпрацю, що сприяє їхній адаптації, тоді як старші схильні до уникнення, що підвищує їхню вразливість до стресу. Жінки частіше повідомляли про тривогу за рідних, тоді як чоловіки більше акцентували на економічній нестабільності як джерелі стресу.

На основі отриманих результатів можна зробити висновок, що професійний стрес офісних працівників в умовах воєнного стану є комплексною проблемою, яка зумовлена взаємодією зовнішніх (воєнні стресори, організаційні

умови) та внутрішніх (конфліктна поведінка, емоційна стійкість) факторів. Для зниження його впливу рекомендуються наступні заходи.

Організаційні ініціативи. Впровадження гнучкого графіку роботи, забезпечення доступу до укриттів, регулярні тренінги з управління стресом і конфліктами, а також створення каналів психологічної підтримки (наприклад, консультації з психологами).

Розвиток адаптивних стратегій. Навчання працівників співпраці та компромісу як ефективних стилів вирішення конфліктів через семінари та командні вправи.

Індивідуальна підтримка. Популяризація психологічної допомоги шляхом підвищення обізнаності про її доступність і користь, а також заохочення до використання технік релаксації та саморегуляції.

Соціальна взаємодія. Сприяння неформальному спілкуванню в колективі (наприклад, через онлайн-заходи для дистанційних працівників) для зниження ізоляції та зміцнення командного духу.

Дослідження підкреслює необхідність комплексного підходу до управління професійним стресом, що враховує як специфіку воєнного контексту, так і індивідуальні особливості працівників. Отримані дані можуть будуть використані для розробки цільової програми психологічної підтримки, яка сприятиме підвищенню добробуту, стійкості та продуктивності офісних працівників у період війни.

Результати дослідження підтвердили, що воєнний стан значно посилює професійний стрес офісних працівників через вплив специфічних стресорів, таких як дистанційна робота, сигнали повітряної тривоги, звуки вибухів, страх за життя рідних, економічна нестабільність і загроза життю. Ці фактори створюють хронічне психічне напруження, яке проявляється в зниженні продуктивності, емоційному вигоранні та погіршенні міжособистісних стосунків у колективі. Анкета-інтерв'ю виявила, що хвилювання за рідних (зокрема через їх перебування в небезпечних регіонах) і фінансова нестабільність є домінуючими психологічними факторами, які посилюють тривогу та знижують

мотивацію до роботи. Дистанційна робота, попри певні переваги (гнучкість графіку), часто ускладнює комунікацію та сприяє ізоляції, що негативно впливає на емоційний стан працівників. Сигнали повітряної тривоги та звуки вибухів створюють постійне відчуття небезпеки, що дезорганізує робочий процес і викликає фізіологічні реакції, такі як тривога чи порушення концентрації.

Аналіз за методикою К. Томаса показав, що стилі реагування у конфліктах мають прямий зв'язок із рівнем професійного стресу. Працівники, які обирають уникнення або пристосування, демонструють високий рівень стресу через накопичення невирішених проблем і емоційне виснаження. Уникнення, зокрема, посилює почуття безпорадності, особливо в умовах воєнного стану, коли зовнішні стресори ускладнюють прийняття рішень. Пристосування, хоча й сприяє гармонії в колективі, часто призводить до жертвування власними інтересами, що підвищує ризик вигорання. Конкуренція, попри активну позицію, провокує міжособистісні конфлікти, які в умовах війни стають особливо деструктивними через загальну напруженість. Натомість компроміс і співпраця виявилися найбільш адаптивними стратегіями, оскільки сприяють ефективному вирішенню конфліктів і зниженню емоційного напруження. Працівники, які використовують співпрацю, демонструють найнижчий рівень стресу, що пояснюється їхньою здатністю до відкритої комунікації та пошуку взаємовигідних рішень.

Отримані результати дослідження також підкреслюють важливість організаційних і соціальних факторів у зниженні професійного стресу. Психологічна підтримка з боку керівництва та колег, а також доступ до укриттів під час повітряних тривог виявилися ключовими для зменшення тривоги. Проте лише 23% респондентів зазначили, що отримують достатню підтримку від роботодавця, що вказує на необхідність вдосконалення корпоративних програм психологічної допомоги. Більшість працівників (67%) рідко звертаються за професійною психологічною підтримкою, що може бути пов'язано з культурними бар'єрами або обмеженим доступом до таких послуг. Індивідуальні стратегії подолання стресу, такі як фізична активність, медитація чи спілкування

з близькими, виявилися ефективними для частини респондентів, але їхня дієвість залежить від рівня самосвідомості та емоційної стійкості.

На основі отриманих результатів можна зробити висновок, що професійний стрес офісних працівників в умовах воєнного стану є комплексною проблемою, яка зумовлена взаємодією зовнішніх (воєнні стресори, організаційні умови) та внутрішніх (конфліктна поведінка, емоційна стійкість) факторів.

Результати дослідження підкреслюють необхідність комплексного підходу до управління професійним стресом, що враховує як специфіку воєнного контексту, так і індивідуальні особливості працівників. Отримані дані можуть будуть використані для розробки цільової програми психологічної підтримки, яка сприятиме підвищенню добробуту, стійкості та продуктивності офісних працівників у період війни.

Розроблена програма психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану є комплексним інструментом, що інтегрує елементи когнітивно-поведінкової терапії, стрес-менеджменту та групової підтримки, адаптованим до специфіки екстремальних умов. Вона спрямована на зниження впливу ключових стресорів (дистанційна робота, повітряні тривоги, страх за рідних, економічна нестабільність), розвиток адаптивних стратегій реагування на конфлікти (співпраця, компроміс) та формування навичок емоційної саморегуляції через практичні техніки, такі як дихальні вправи, релаксація та візуалізація. Структура програми, що включає 6 тижневих зустрічей у гібридному форматі, забезпечує гнучкість і безпеку, сприяючи створенню безпечного простору для рефлексії та практики. Очікувані результати – зниження рівня стресу, підвищення стресостійкості, покращення продуктивності та зміцнення соціальних зв'язків у колективі – підтверджують її ефективність як практичного засобу для психологічного супроводу.

Для перевірки ефективності розробленої Програми психологічної профілактики професійного стресу офісних працівників в умовах воєнного стану було проведено контрольний експеримент. Результати апробації підтвердили високу ефективність програми психологічної профілактики, встановлено факт

зниження рівня стресу на 42%, підвищення продуктивності на 32%, спостерігалось зростання адаптивних стратегій реагування на конфлікти з 40% до 68%. Таким чином, представлена Програма ефективно відповідає потребам екстремальної психології, сприяючи психологічному супроводу офісних працівників у кризових умовах воєнного стану.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абабков В. О. Адаптація до стресу: основи теорії, діагностики, терапії. Харків: Нове слово, 2014. 168 с.
2. Алещенко В.І. Морально-психологічне забезпечення застосування військ (сил): становлення та сутність: Навчально-методичний посібник. К.: Національна академія оборони України, 2019. 32 с.
3. Атаманчук Н.М. Хендмейд – спосіб підвищення стресостійкості особистості. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2020.Том. XI. Вип. 21. С. 6-23.
4. Багрій В. Н. Критерії та рівні сформованості професійних умінь майбутніх менеджерів. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету України. 2012. №. 6. С. 10-14.
5. Бородій А. Сучасні погляди на організацію та зміст морально-психологічного забезпечення застосування військ (сил). Народна Армія. 2023. 12 трав.
6. Варбан Є. О. Життєва криза: поняття, концепції та прояви. Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Вип. 10. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2020. С. 120–133.
7. Варбан Є. О. Стратегії і прийоми психологічного подолання життєвих криз особистості. Практична психологія та соціальна робота. 2018. №8. С. 7-9; № 9. С. 12-14.
8. Ганопольський О.Р. Формування професійно-педагогічної спрямованості майбутніх менеджерів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.01. Одеса. 2018. 24 с.
9. Гошовський Я. Ресоціалізація депривованої особистості: [монографія] Ярослав Гошовський. Дрогобич. Коло, 2018. 480 с.
10. Дзюба Т. М. Криза в сучасному вимірі життєвого шляху особистості. Кризи життєвого простору особистості, сім'ї та соціальних інституцій: матеріали

Всеукр. наук. – практ. конф. з міжнародн. Участю. Полтава, 15–17 лютого, 2020 р. Полтава. ПНПУ ім. В. Г. Короленка, 2020. С. 51–60.

11. Дубчак Г.М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій: дис... д-ра психол. наук: 19.00.07. Київ, Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України 2018. 168 с.

12. Дяченко М. І. Про підходи до вивчення емоційної стійкості. Вісник ХНПУ ім. Г. С. Сковороди. Психологія. Харків, 2014. Вип. 47. С. 112-121.

13. Євдокімова О.О., Заворотний В.І. Посттравматичні стресові розлади, гострі та віддалені, як наслідок участі у воєнних діях. Право і безпека. Харків. ХНУВС, 2019. № 3(54). С. 207-212.

14. Капінус О.С., Грицевич Т.Л. Діагностика індивідуально-психологічних властивостей особистості: Навчально-методичний. Львів: НАСВ, 2016. 181 с.

15. Кокур О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіол. аспекти забезпечення діяльності: монографія. Київ. Міленіум, 2019. 265 с.

16. Колесніченко О.С. Засади бойової психологічної травматизації військовослужбовців Національної гвардії України : монографія. Харків. НА НГУ. 2018. 488 с.

17. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості: монографія. К.: Ніка-Центр, 2021. 432 с.

18. Коц С.М. Вікова фізіологія та вища нервна діяльність. Початковий посібник. Харків. ХНПУ. 2020. 228с.

19. Корнієнко І. О. Стратегії копінг-поведінки особистості у ситуації неуспіху: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07. Київ, 2017. 20 с.

20. Крайнюк В. М. Механізм формування стресостійкості особистості. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. Київ, 2019. Вип. 7. Т. 6. С. 155-162.

21. Макаревич О.П. Психологічна підготовка особистості до поведінки в складних ситуаціях: Навч.-метод. посіб. /О.П.Макаревич. К. ВГІ НАОУ, 2020. 188 с.

22. Мельник Н.М. Психологічний аспект формування стресостійкості особистості. Вісник Одеського національного університету. Психологія. 2016. Т. 21. №. 3 (41).

23. Москалюк О.І. Зміст і структура професійної спрямованості майбутніх менеджерів: аналіз у контексті системного підходу. Сучасні інформ. технології та іннов. методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: зб. наук. праць. Київ-Вінниця, 2020. Вип. 10. С. 398-403.

24. Нікончук Н. О. Психологічні захисні механізми. Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. 2021. №. 7. С. 395-481.

25. Неловкіна О.О. Психологічні умови формування професійної спрямованості студентів. Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. 2020. Ч. 1. № 10 (197). З. 12-21.

26. Осьодло В. І. Військова психологія та педагогіка: інноваційний підхід Підручник: у 2-х ч., Ч.1 / колектив авторів; за заг. ред. С.Д. Максименка. К. 2021. 472 с.

27. Осьодло В.І., Будагьянц Л.М. Соціально-філософські та психологічні аспекти сучасних війн. Нац. ун-т оборони України ім. Івана Черняховського. Київ : АртЕк, 2018. 406 с.

28. Проблеми професійного становлення особистості: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції, 17-18 травня 2018 р., Мукачеве. Ред.кол.: Т.Д.Щербан (гол.ред.) та ін. Мукачеве: Вид-во МДУ, 2018. 182 с.

29. Протасенко О. Ф. Дослідження психофізіологічних показників функціонального стану людини за дії стресогенних факторів. Вісник Харківського національного автомобільно-дорожнього університету: зб. наук. пр. Харків. 2018. Вип. 21. С. 70-74.

30. Процепко О.Г. Морально-психологічне забезпечення бойової підготовки з'єднань, військових частин та підрозділів Збройних Сил України: Методичний посібник. К. Національна академія оборони України, 2020. 30 с.

31. Психологічна допомога: від кризи до ресурсу. Матеріали III Всеукраїнського науково-практичного форуму (21–26 квітня 2020 року, м. Суми) за заг. ред. О. В. Вознюк. Суми: НВВ КЗ СОППО. 2020. 182 с.

32. Раєвська Я. М. Комунікативна компетентність як засіб підвищення стресостійкості особистості. TheUnityofScience: InternationalScientificPeriodicalJournal. 2021. №. 4. С. 80-82.

33. Сидоренко О. В. Соціально-психологічні особливості професійного стресу у діяльності менеджера. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.

34. Сікорська Л. Б., Вовк Л. П., Волотовська Я. В. Психологічні умови стресостійкості майбутніх фахівців системи спеціального освіти. Молоді вчення. 2017. №5. С. 223-226.

35. Тихолаз С.І. Професійна спрямованість як психолого-педагогічне поняття. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету ім. М.Коцюбинського. Серія: Педагогіка та психологія. Вінниця. ПП "Едельвейс і К", 2017. Випуск 21. С. 265-269.

36. Теорія та практика психологічної допомоги: навч. посіб. В.І. Пасічник, І.І. Ліпатов, Л.Ф. Шестопалова, І.І. Приходько та ін. Х.: Акад. ВВ МВС України, 2020. 354 с.

37. Тимченко О.В. Синдром посттравматичних стресових порушень: концептуалізація, діагностика, корекція та прогнозування: монографія. Х.: Вид-во ун-ту внутр. справ, 2020. 268 с.

38. Чебікін О.Я., Павлова І.Г. Становлення емоційної зрілості особистості. Одеса: СВД Черкас, 2019. 238с.

39. Харченко О. С., Харченко О. С. Психологічний аналіз професійної спрямованості студентів-менеджерів. Наука та освіта. 2020. №1. З. 177-182.

40. Цибуляк Н. Ю., Бондарчук О. Є. Структура професійної стресостійкості фахівця. Педагогічна та вікова психологія. 2017. №. 14-13. С. 154.

41. Черпіта М. М., Гуріч А. Ю., Джеджула О. М. Стресостійкість. Наукові записки Вінницького національного аграрного університету. Сер.: Соціально-гуманітарні науки. 2013. №. 2. С. 202-208.

42. Чусова О. М., Чусова О. М. Підготовка майбутніх менеджерів до роботи. Практична психологія та соціальна робота. 2017. № 6. С. 58-62.
43. Щербакова Д. К. Розвиток професійної спрямованості студентів вищих навчальних закладів. Вісник Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара. 2019. № 6. С. 45-53.
44. Ягупов В.В. Морально-психологічне забезпечення. Курс лекцій. К. Видавничо поліграфічний центр „Київський університет”, 2018. 250 с.
45. Ягупов В.В. Військова психологія. К.: Либідь, 2019. 654
46. Яремчук С.В. Формування професійно-психологічної спрямованості особистості майбутнього фахівця: дис... канд. психол. наук: спец. 19.00.07. Київ, 1999. 171 с.
47. Alexander F. Psychosomatic Medicine: Its Principles and Applications. N. Y.: Norton, 2021. P. 57–69.
48. Basowitz H., Persky H., Korchin. Sh., Grinker R. Anxiety and Stress: An Interdisciplinary Study of a Life Situation. N. Y.: McGraw-Hill, 2022. P. 203–243.
49. Baum A. Stress, intrusive imagery and chronic stress. Journal Health Psychology. 1990. Vol. 9. P. 653-675.
50. Deci E. L. "What" і "Why" з Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Психологічна інкреація. 2000. Vol. 11. N. 4. 227-268.
51. Levin K. Dynamic theory of personality. New York: McGraw Hill, 1993.
52. Mechanic D. Students under Stress. N. Y.: Free Press, 2022. 117 p.
53. Rizvi N. H. Критика з модельної практики. Journal Social Science and Human. 1995. Vol. 1–2. P. 103-123.
54. Selye H. The stress of life. New York: McGraw-Hill, 1956.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті»

Методика К. Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті» (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) призначена для визначення стилю поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Вона допомагає зрозуміти, як людина реагує на конфлікт, які стратегії використовує для його розв'язання та наскільки ці стратегії є ефективними.

К. Томас та Р. Кілманн виокремили п'ять основних стилів поведінки у конфлікті, які базуються на двох ключових параметрах:

- Ступінь наполегливості – наскільки людина прагне задовольнити власні інтереси.
- Ступінь кооперації – наскільки людина готова враховувати інтереси інших.

П'ять стилів поведінки у конфлікті:

1. Конкуренція – висока наполегливість і низька кооперація.
 - Людина активно відстоює свої інтереси, навіть ціною погіршення відносин.
 - Використовується в ситуаціях, де необхідно швидко ухвалити рішення або коли особиста позиція є надзвичайно важливою.
2. Уникнення – низька наполегливість і низька кооперація.
 - Людина уникає конфліктної ситуації, не намагаючись вирішити проблему.
 - Цей стиль застосовується у випадках, коли конфлікт не є суттєвим або коли потрібно виграти час.
3. Компроміс – помірна наполегливість і помірна кооперація.
 - Людина частково поступається власними інтересами, щоб досягти часткового задоволення інтересів іншої сторони.
 - Стиль підходить для швидкого вирішення конфліктів із мінімальними втратами.

4. Пристосування – низька наполегливість і висока кооперація.

- Людина жертвує своїми інтересами задля підтримання гармонії у відносинах.

- Використовується, коли збереження стосунків важливіше за власні цілі.

5. Співпраця – висока наполегливість і висока кооперація.

- Людина шукає рішення, яке задовольнить інтереси всіх сторін.

- Найбільш ефективний стиль, проте вимагає часу та готовності до відкритого діалогу.

Процедура проведення дослідження:

Методика К. Томаса передбачає самооцінювальний опитувальник, що складається з 30 пар тверджень. У кожній парі респонденту пропонують обрати один із двох варіантів відповіді, який найкраще описує його поведінку у конфліктній ситуації.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти

підтримку у іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикросців для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А

25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Після заповнення опитувальника підраховуються бали за кожен із п'яти стилів. Найвищий результат вказує на домінуючий стиль поведінки у конфліктах.

Обробка та інтерпретація результатів:

Кількість балів за кожен стиль порівнюється з еталонними значеннями, щоб визначити домінуючий тип поведінки.

- Високий показник – стиль є домінуючим.
- Середній показник – стиль використовується ситуативно.
- Низький показник – стиль є малохарактерним для людини.

**Авторська анкета для офісних працівників на визначення факторів
виникнення стресу в умовах війни (Мала Олена)**

Шановний(-а) респондент(-ко),

Дякуємо Вам за участь у нашому дослідженні, яке має на меті визначити фактори виникнення професійного стресу у офісних працівників в умовах війни. Ваші відповіді є анонімними та будуть використані виключно в наукових цілях. Будь ласка, відповідайте щиро.

Блок 1: Загальні відомості

1. Вік: _____

2. Стать:

Чоловіча

Жіноча

3. Посада: _____

4. Стаж роботи в офісі: _____

5. Чи працюєте Ви зараз дистанційно?

- Так

- Ні

- Частково

Блок 2: Вплив дистанційної роботи на продуктивність праці

6. Як Ви оцінюєте свій рівень продуктивності під час дистанційної роботи порівняно з офісом?

- Вищий

- На тому ж рівні

- Нижчий

7. Які фактори найбільше впливають на Вашу продуктивність під час дистанційної роботи? (можна обрати декілька)

- Відсутність чітких робочих годин

- Домашні справи та відволікаючі фактори

- Проблеми з інтернетом або технічне забезпечення
- Відсутність живого спілкування з колегами
- Відчуття ізоляваності
- Інше (вказіть): _____

8. Чи відчуваєте Ви більше стресу під час дистанційної роботи?

- Так
- Ні

9. Як Ви справляєтеся зі стресом під час дистанційної роботи?

- Планування робочого дня
- Регулярні перерви
- Спілкування з колегами/родиною
- Фізичні вправи
- Інше (вказіть): _____

Блок 3: Реакція на сигнали повітряної тривоги та вибухи

11. Як сигнали повітряної тривоги впливають на Ваш емоційний стан і продуктивність праці?

- Сильно знижують продуктивність
- Частково знижують продуктивність
- Не впливають

12. Чи маєте Ви доступ до укриття в робочий час?

- Так
- Ні

13. Чи виникає у Вас страх або тривога через звуки вибухів під час роботи?

- Завжди
- Час від часу
- Рідко
- Ніколи

Блок 4: Психологічні фактори та загальна напруга

14. Чи впливає на Вас загальна атмосфера війни під час роботи?

- Дуже сильно
- Частково
- Ніяк

15. Які фактори найбільше викликають у Вас тривогу? (можна обрати декілька)

- Хвилювання за рідних та близьких
- Невизначеність майбутнього
- Власна безпека
- Фінансова нестабільність
- Високий рівень відповідальності на роботі
- Інше (вказіть): _____

16. Чи маєте Ви підтримку від колег та керівництва у складних ситуаціях?

- Так, завжди
- Час від часу
- Ні

17. Чи зверталися Ви коли-небудь за психологічною допомогою у зв'язку з робочим стресом?

- Так
- Ні

Блок 5: Додаткові коментарі

18. Що б Ви порадили для зменшення рівня стресу на роботі в умовах війни?

19. Ваші особисті стратегії подолання стресу:

20. Додаткові коментарі чи побажання:

Дякуємо за Ваші відповіді! Вони є надзвичайно важливими для нашого дослідження.