

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

ПСИХОЛОГІЧНА ГОТОВНІСТЬ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО
ПОДОЛАННЯ КРИТИЧНИХ СИТУАЦІЙ ПРОФЕСІЙНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ

Виконала: студентка групи ЕКПм 1-24-1.4.0д
денної форми навчання

Коваленко Тетяна Едуардівна

Науковий керівник: Столярчук О.А., професор кафедри
психології особистості та соціальних практик,
доктор психологічних наук

Київ – 2025

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	2
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНА ГОТОВНІСТЬ ЯК РЕСУРС ПОДОЛАННЯ КРИТИЧНИХ СИТУАЦІЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	7
1.1 Психологічна готовність як психологічний феномен	7
1.2 Зміст і класифікація критичних ситуацій професійної діяльності офісних працівників	16
Висновки до першого розділу	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМПОНЕНТІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО ПОДОЛАННЯ КРИТИЧНИХ СИТУАЦІЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	27
2.1. Організаційно-методичні засади емпіричного дослідження	27
2.2. Аналіз результатів діагностики компонентів психологічної готовності офісних працівників	29
2.3. Опис змісту та результатів апробації програми психологічного супроводу офісного персоналу	51
Висновки до другого розділу	59
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	72

АНОТАЦІЯ

Актуальність дослідження. Сучасна професійна діяльність офісних працівників пов'язана з швидкими змінами, високим рівнем стресу і необхідністю швидко адаптуватися до критичних ситуацій. Це можуть бути конфлікти всередині команди, технічні збої, значні робочі навантаження, скорочення персоналу або економічні кризи. Здатність ефективно долати такі труднощі вимагає не тільки технічної компетентності, а й психологічної готовності, що базується на емоційній стабільності, стресостійкості, комунікативних навичках і внутрішній мотивації.

Психологічна готовність у критичних ситуаціях — це стан активізації всіх психофізіологічних ресурсів організму, що сприяють ефективному виконанню необхідних завдань у таких умовах. Зокрема, було визначено основні компоненти: обізнаність щодо ситуації, сформовані навички реагування на конкретну ситуацію, мотивація та емоційно-вольова впевненість тощо. Тривалий військовий стан в Україні суттєво впливає на мотивацію, ефективність та ментальне здоров'я кожної людини. В контексті цього актуальною є діагностика готовності офісних працівників до подолання критичних ситуацій на роботі, таких як: ситуації ризику, ситуації невизначеності, конфліктні ситуації тощо.

Готовність — це стабільна, багатокомпонентна та структурована характеристика особистості, яка включає елементи, відповідні вимогам, змісту та умовам діяльності. У своїй сукупності ці елементи забезпечують суб'єкту можливість досягати різного рівня успішності в процесі виконання діяльності (Карамушка). Цей підхід представлений у працях таких науковців, як О.В. Винославська, Л.М. Карамушка, Н.В. Ляшенко, А.О. Моляко, Л.Е. Орбан-Лембрик, М.Л. Смутьсон, та інших.

Аспекти психологічної підготовки офісних працівників до подолання критичних ситуацій є актуальною і важливою темою в суспільстві зараз. Це

призводить до необхідності розробки практичних рекомендацій і програм розвитку, спрямованих на поліпшення цієї готовності.

Ключові слова: психологічна готовність до діяльності, офісні працівники, стресостійкість, критична ситуація, професійна діяльність, самоефективність.

ВСТУП

Критичні ситуації професійної діяльності набувають все більшої актуальності в контексті нестабільності та динамічності умов життя людей в сучасному світі. Зазвичай дану тему прийнято розглядати у сфері небезпечних професій, пов'язаних з ризиком життя. Наприклад: військовослужбовці, пожежні, поліціанти тощо. Проте, критичні ситуації також пов'язані з типами професій, що взаємодіють з об'єктом, за теорією трудових процесів — “людина-людина” та “людина-техніка” (Одеський обласний центр зайнятості, 2024). Було визначено, що такі ситуації обумовлені людським фактором як конфлікти між колегами, з клієнтами; ризиком ненормованого робочого графіку з великим інтелектуальним навантаженням; технічними збоями або проблемами з умовами роботи (зв'язок, світло тощо); змінами в організаційній структурі, корпоративній культурі і т.д. В професійній діяльності майже кожного дня працівники стикаються з критичними ситуаціями, що вимагають проявляти стресостійкість, гнучкість в питанні адаптації до змін та емоційний інтелект. Офісний працівник з нормованим робочим графіком (40 годин на тиждень) за рік перебуває на роботі близько 2080 годин. Даний показник відображає важливість впливу ситуацій професійної діяльності та загальний добробут особистості.

Важливим наслідком критичних ситуацій професійної діяльності офісних працівників є профзахворювання. Розглянувши це питання зі сторони охорони праці, ми визначали ключові фактори. Першим небезпечним фактором є малорухливий характер роботи, це підвищує ризик ожиріння та тромбозу ніг і легень. Другий фактор це головні болі, що може викликати великий обсяг інформації та бути симптомом шийного міозиту. В свою чергу, дане захворювання викликає набряк шийних м'язів в зв'язку з сидячою роботою. В сукупності, перший та другий фактор підвищують ризик виникнення інфаркту та інсульту. Третій фактор є синдромом тунельного

зап'ясткового каналу (форма артрити кистей рук). Дана захворювання може бути спричинено тривалою роботою за комп'ютером. В сучасних тенденціях ринку праці, зокрема віддалений формат роботи, неправильно організоване робоче місце та незручна поза є поширеним явищем. Четвертий фактор це зниження гостроти зору. Це пов'язано з необхідністю дивитися в монітор більшість робочого часу (Колесник, 2024). Профзахворювання проявляються у фізичних симптомах, що можуть негативно впливати на продуктивність та загальний добробут працівника.

Офісний працівник це робота за наймом, коли особа укладає трудовий договір з роботодавцем. В такому випадку, на нового працівника покладені конкретні вимоги та робочі обов'язки. Це охоплює психологічну сторону критичних ситуацій професійної діяльності, коли офісний працівник намагається виправдати очікування, що були під час найму. Критичними ситуаціями, в даному випадку, виступає конкуренція в колективі, порівняння та негативне самонавіювання працівника, невизначеність щодо робочого місця в компанії тощо. Ці фактори можуть негативно впливати на ментальне здоров'я особистості, приводити до депресивних симптомів, тривожності, панічних атак тощо.

Дослідження Оксфордського університету, на основі аналізу публічних компаній США, показало що компанії з вищим рівнем благополуччя працівників демонструють кращі фінансові показники та ефективність роботи – рентабельність бізнесу вище на 1,2%, а загальна вартість організації вище на 34% (Neve et al., 2024). Важливість цієї теми ми можемо прослідкувати на практичних прикладах коли бізнес інвестує в людський капітал та подолання критичних ситуацій працівників. Наприклад, в ЕУ (українська аудит-консалтингова компанія), діє програма Wellness, що включає тренінги для працівників, консультації з психологом та спортивні заходи. Продуктова ІТ- компанія Jooble надає працівникам безоплатні консультації з психологом або якщо працівник обирає послуги психолога

самостійно, передбачається 50% матеріальної компенсації (Happy Monday, 2023).

Об'єкт дослідження: психологічна готовність до професійної діяльності.

Предмет дослідження: психологічна готовність офісних працівників до подолання критичних ситуацій професійної діяльності.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати й емпірично дослідити психологічну готовність офісних працівників до подолання критичних ситуацій професійної діяльності.

Відповідно до мети визначено **завдання:**

1. Здійснити аналіз наукових джерел щодо проблематики психологічної готовності фахівців до критичних ситуацій професійної діяльності.
2. Розробити структурну модель психологічної готовності офісних працівників до подолання критичних ситуацій професійної діяльності.
3. Емпірично дослідити зміст і рівень психологічної готовності офісних працівників до подолання критичних ситуацій професійної діяльності.
4. Укласти й апробувати тренінгову програму підвищення психологічної готовності офісних працівників до подолання критичних ситуацій на роботі.

Шляхами реалізації мети та завдань дослідження є: теоретичний аналіз наукових джерел з проблематики психологічної готовності офісних працівників до критичних ситуацій професійної діяльності; порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних даних; дослідження детермінації та ознак критичних ситуацій професійної діяльності офісних працівників за допомогою фокус-групи, тестування; розроблення й апробація тренінгової програми; кількісний та якісний аналіз отриманих даних засобами математично-статистичної обробки.

РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНА ГОТОВНІСТЬ ЯК РЕСУРС ПОДОЛАННЯ КРИТИЧНИХ СИТУАЦІЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Психологічна готовність як психологічний феномен

Розглядаючи феномен психологічної готовності, варто зазначити що, готовність є комплексним поняттям і фігурує в різних сферах. Готовність розглядається як свідоме чи несвідоме прагнення до дії. Зокрема, Д. Узнадзе ввів поняття “психологічна установка”, що впливає на готовність особистості до конкретної діяльності та сприйняття. Готовність також можна тлумачити як психічний стан особистості. Наприклад, І. Бех зазначає що цей стан сприяє саморозвитку та адаптації особистості в невизначених умовах. Водночас, за підходом Беха готовність є інтеграцією складових, що дозволяють людині діяти (досвід, мотивація, емоції тощо) (Бех, 2003). Готовність до діяльності водночас є планомірним проявом особистості. Як зазначають С. Д. Максименко та О. М. Пелех, даний прояв включає погляди, установки, технічний досвід, мотиви, почуття особистості. В підсумку, це є результатом загального розвитку особистості, а формується під впливом підготовки (моральної, фізичної, професійної тощо) (Бахтов, 2018).

Проблема психологічної готовності особистості стала предметом наукових психологічних досліджень у другій половині XIX століття. У психолого-педагогічній літературі поняття психологічної готовності трактується як: наявність компетентності (С. Рубінштейн); якість особистості (К. Платонов); суттєві особливості психологічних станів та установок (Д. Узнадзе) тощо.

Психологічну готовність сьогодні розглядають як найважливішу умову цілеспрямованої діяльності, її координації, стійкості та ефективності. Існує два підходи до визначення змісту та структури психологічної готовності: функціональний підхід та індивідуальний підхід (Кавуненко Н.В.). У межах функціонального підходу психологічну готовність розглядають як стан певних психічних функцій, що гарантує високий рівень досягнень під час виконання певної діяльності. З точки зору особистісного підходу,

психологічна готовність розглядається як результат готовності до певної діяльності. Згідно з цим підходом, готовність розуміється як стійке, багатовимірне та ієрархічне утворення особистості. Це утворення містить у собі низку компонентів (мотиваційний, когнітивний тощо), що відповідають вимогам, змісту й умовам діяльності та в сукупності дають змогу суб'єкту більш-менш успішно виконувати цю діяльність. Також, в межах даного підходу готовність розділяється по часовій мірі. На нашу думку, довготривала готовність – здатність людини ефективно діяти та контролювати емоції і дії в уже знайомих, для психіки, ситуаціях. Ситуативна готовність – конкретна конструктивна діяльність під впливом специфічних умов. Наприклад: під час сильної зовнішньої мотивації (командна робота з лідером в критичній ситуації).

Психологічна готовність як ресурс – одне з ключових понять у психології, що використовується для опису здатності особистості адаптуватися, реагувати ефективно, діяти в різних життєвих ситуаціях (“Психологічна готовність до дій у надзвичайних ситуаціях”, 2022). Це поняття часто розглядають у контексті професійної діяльності, військової служби та кризових ситуацій. Готовність є характеристикою особистості, що можемо розглядати як внутрішній ресурс. По-перше, допомагає зменшувати рівень стресу, якщо людина чітко знає як діяти у вирішення проблеми. По-друге, готовність використовує попередній досвід для досягнення позитивних результатів в практичному відпрацюванні.

Аналізуючи наукові джерела ми виокремили ключові компоненти психологічної готовності (Чорноус, 2018). Зокрема це – мотиваційний компонент (стимул та самомотивація для подолання складних ситуацій); вольовий компонент (здатність та усвідомлення самоконтролю, дисципліни і концентрації); емоційний компонент (резильєнтність і регуляції емоцій в емоційно несприятливій ситуації); когнітивний компонент (здатність до аналітичного і критичного мислення); фізичний компонент (в деяких

випадкам рівень фізичної підготовки може впливати на рівень психологічної готовності, наприклад – військова служба, професійна діяльність).

Крім цього, можна визначити аспекти, що можуть змінюватися від конкретних обставин або характеристик. По-перше, індивідуально-психологічний аспект. Це визначається рівнем зрілості особистості (самоконтроль, відповідальність справі, меті і т.д.) та самооцінкою (внутрішня впевненість у власних можливостях). Наприклад, К. Роджерс наголошував на важливості самосвідомості як детермінації готовності до змін і розвитку (Білецький, 2021). По-друге, соціальний аспект. Це включає в себе підтримку (здатність просити про допомогу), адаптація до змін в соціальному середовищі та здатність ефективно взаємодіяти з іншими. Наприклад, Дж. Дьюї вказував що взаємодія особистості з середовищем сприяє розвитку психологічної готовності до діяльності, особливо в освіті (навчальний процес) (Залюбівська та ін., 2017). По-третє, часова перспектива. Це визначається актуальністю дій в конкретній ситуації та здатністю підтримувати рівень психологічної готовності на тривалий час. Наприклад, Г. Сельє підкреслював важливість часової перспективи готовності у власних теоріях щодо адаптації організму до стресових реакцій (Радченко, 2022).

Детермінація формування психологічної готовності зумовлена внутрішніми та зовнішніми чинниками. Особистісні характеристики впливають на стратегію поведінки та мислення як в критичних ситуаціях, так і буденному житті. Наприклад: рівень самооцінки, здатність до самоконтролю, емоційний інтелект. Попередній досвід також є одним із чинників, наявність навичок визначають ефективність реагування на проблему. Саморозвиток та навчання допомагає формувати психологічну готовність. В подоланні критичних ситуацій корисними є вдосконалення навичок управління стресом. Соціум відіграє важливу роль щодо формування психології готовності у будь-якій сфері - професійна діяльність (колеги, керівництво), особисте життя (родичі, друзі, кохані) тощо.

Важливим фактором психологічної готовності подолання критичних ситуацій є саморефлексія як інтерпретаційна система. Саморефлексія це процес інтроспекції, що допомагає особистості свідомо осмислити власну діяльність. Предметом аналізу та оцінки виступає власний досвід, поведінка та емоції. Звертаючи увагу, на даний механізм особистість вибудовує більш ефективну стратегію подолання критичних ситуацій. По-перше, оцінка власного стану після переживання критичних ситуацій допомагає зменшувати кількість імпульсивних рішень та панічних реакцій в подальшій перспективі. По-друге, за допомогою саморефлексії можна переосмислювати критичну ситуацію з різних точок зору. Наприклад, особистість фокусує увагу не на проблемі, а на позитивних аспектах як можливостях в критичній ситуації. По-третє, саморефлексія підтримує внутрішній баланс та впливає на ментальне здоров'я особистості. Аналіз власних думок засобом збереження емоційної рівноваги, загальної стабілізації та зниження рівня тривоги. Отже, саморефлексія впливає на емоційну, поведінкову та когнітивну сферу життєдіяльності і формує адаптивні стратегії щодо подолання критичних ситуацій.

Психологічна готовність в контексті професійної діяльності є багатшаровою структурою, що одночасно виступає в ролі властивості та ознаки особистості ("Психологічна готовність до професійної діяльності", 2012). Психологічна готовність включає в себе технічні навички, тобто професійні знання, вміння та досвід. Але, також важливою складовою психологічної готовності є риси особистості, тобто переконання, професійні здібності, мислення, увага, рівень моралі, рівень продуктивності тощо.

Важливо також виокремити основу або підґрунтя психологічної готовності. Її становлять психічні процеси та властивості, саме вони є базою якостей особистостей. На основі даної тези ми можемо виокремити характеристики психологічної готовності. Зокрема, це – психічні особливості, моральні якості, усвідомлення функцій власної професійної діяльності,

професійна позиція та здатність адекватно порівнювати власні можливості із здібностями (Колесніченко, 2011).

Аналізуючи проблематику теми магістерського дослідження, важливим є дослідження Кримлової Юлії – “Модель психологічної готовності юнаків до подолання кризових ситуацій”. Автор розділяє модель психологічної готовності на 2 системи – рівень психічних конструктів та рівень особистісних конструктів. Перша система включає в себе: поведінкову сферу (як домінуючі копінг-стратегії), когнітивну сферу (як системність і послідовність мислення, набутий досвід), мотиваційну сферу (як активна позиція, цілеспрямованість). Сукупність цих аспектів складають емоційну сферу як моніторингову систему. Друга система складається з самоприйняття, внутрішнього локусу контролю та відкритості до визначення. Ці аспекти відображають саморефлексію як інтерпретаційну систему (Тополенко, 2017). На нашу думку, підхід розділення моделі готовності на 2 взаємопов’язані системи дозволяє комплексно проаналізувати механізми, що забезпечують ефективно долати критичні ситуації.

Також, модель готовності Кримлової Юлії можна дослідити в контексті професійної діяльності. Поведінка сфера може проявлятися через конструктивні або деструктивні методи вирішення проблемних ситуацій. Наприклад, працівник який використовує адаптивні копінг-стратегії (позитивна переоцінка, планування дій) може проявляти вищий рівень гнучкості під час організаційних змін в структурі компанії. Когнітивна сфера відображає когнітивну гнучкість та набуті навички працівника. Наприклад, в ситуації перемовин з клієнтом, працівник з високим рівнем когнітивної гнучкості може швидше запропонувати оптимальне рішення та прогнозувати можливі ризики співпраці. Мотиваційна сфера вказує на прагнення до активності працівника. Наприклад, в умовах надмірного навантаження працівник, якому властива мотиваційна стійкість може довший період часу зберігати власний рівень продуктивності. Емоційна сфера виконує функцію моніторингової системи. Наприклад, використання навичок емоційної

регуляції (техніки глибокого дихання і релаксації, когнітивний рефреймінг тощо) дозволяє працівнику зменшити рівень прийняття імпульсивних рішень. Самоприйняття відображає усвідомлення власних можливостей, прийняття обмежень та робота над ними. Наприклад, працівник що адекватно оцінює власний профайл може ефективно розподіляти ресурси в роботі. Внутрішній локус контролю означає орієнтацію на відповідальність за власні дії. Наприклад, рівень активності в ситуації можливого звільнення може підвищуватися, якщо працівник вважає що досягнення результатів залежить від його вчинків. Відкритість до визначення толерує сприйняття нових ситуацій. Наприклад, в ситуації зміни керівництва, працівник з високим рівнем відкритості до визначення може швидко адаптуватися до змін. Саморефлексія як інтерпретаційна система допомагає коригувати власну поведінку в кризових ситуаціях. Наприклад, працівник який схильний до системного аналізу власних реакцій може робити висновки з минулих помилок (Кримлова, 2016). Модель Юлії Кримлової є цінним інструментом, який можна практично використовувати. Зокрема, розробка заходів по окремим системам для підвищення психологічної готовності працівників.

За допомогою теоретичного аналізу, ми визначали що з поняттям “психологічна готовність” тісно пов’язане поняття “психологічна стійкість”. Обидва поняття взаємозалежні та вказують на здатність особистості до ефективного функціонування в умовах стресу та критичних ситуаціях. Як зазначає директор Українського інституту когнітивно-поведінкової терапії — Олег Романчук, психологічна стійкість є синонімом витривалості та резильєнтності. Це здатність долати критичні ситуації, зберігаючи при цьому цілісність особистості та психічний добробут (Романчук, б.р.). Стійкість вказує на цінності людини та зміст конкретної ситуації, тоді як готовність залежить від необхідних ресурсів та внутрішніх установок до дії в конкретній ситуації. Основна відмінність в тому що, стійкість є глибокою особистісною характеристикою, а готовність може бути ситуативним станом. Отже,

психологічна стійкість є фундаментом до формування високо рівня психологічної готовності.

Тему психологічної стійкості вивчали багато науковців, важливі дослідження провели С.К. Кобаса та Дж.П. Вілсон. В 1979 році Сьюзан Кобаса вперше ввела поняття “психологічна стійкість” (hardiness). Вона описує це як комбінацію установок і переконань (характерний шаблон), що допомагає людям ефективно долати стрес та зберігати загальний добробут. В даному випадку, витривалі люди стійкі до критичних ситуацій за допомогою залучення специфічних поведінкових, емоційних та когнітивних реакцій. Кобаса диференціювала структуру стійкості на 3 компоненти: відданість (commitment), контроль (control), і виклик (challenge) (Mund, 2016). У своїй книзі “Травма, трансформація та зцілення” (Trauma, Transformation, and Healing) Джон Вілсон аналізує складність зв’язків в площині травма, особистість, навколишнє середовище. Він посилається на роботи Фрейда, Сельє, Горовіца та Селігмана для комплексного розуміння реакцій на критичні ситуації. Ми виокремили основні тези з книги Вілсона в контексті психологічної готовності та стійкості. По-перше, реакції на критичні ситуації як фактор особистість-середовище. Індивідуальні характеристики та контекст ситуації визначають специфіку реагування особистості на критичну ситуацію. По-друге, важливою є психобіологія травми. Психічні (уява, пам’ять, свідомість тощо) та біологічні процеси (виділення дофаміну, рівень кортизолу, нейропластичність мозку тощо) впливають на рівень стійкості і готовності до дій в критичних ситуації. По-третє, культурний аспект травми. На сприйняття критичних ситуацій впливають культурні фактори (колективізм, індивідуалізм, релігійні переконання тощо), що в свою чергу формує психологічну стійкість (Wilson, 1990).

В контексті даної теми важливим є питання психологічної готовності до професійної діяльності. Насамперед, дана готовність є динамічним процесом і може змінюватися в різні полярності на різних етапах життя та кар’єри особистості. Наприклад, студент 1 курсу відчуває розгубленість та не може в

актуальний час здійснювати безпосередню професійну діяльність. Тоді як, його одногрупник вже влаштувався на підробітку та чітко усвідомлює власний професійний шлях. Основна різниця цих студентів полягає в психологічній готовності і неготовності до професійної діяльності. На це впливає безліч факторів в розрізі раніше зазначених компонентів – мотиваційний, когнітивний, емоційний тощо.

Психологічну готовність до професійної діяльності можна вважати інтегральною характеристикою, що відображає стан внутрішньої готовності для ефективного виконання професійних обов'язків. Показник психологічної готовності до професійної діяльності відображається у різних сферах життя, що відіграють важливу роль у формуванні успішного фахівця. Мотиваційна готовність включає рівень зацікавленості у власній професії, усвідомлення ролі та корисності для суспільства професійної діяльності, досягнення мети за допомогою внутрішньої мотивації. Емоційно-вольова готовність характеризується гнучкістю в адаптації до змін, цілеспрямованістю і навичками самоконтролю в стресових ситуаціях. Комунікативна готовність це здатність ефективно співпрацювати з іншими людьми, налагоджувати професійні зв'язки і рівень емпатії. Морально-етична готовність включає здатність слідувати корпоративній культурі організації, дотримуватися професійної етики та орієнтуватися на принцип гуманізму. Когнітивна готовність характеризується рівнем теоретичних знань та практичного досвіду для успішного виконання професійних задач, усвідомлення професії та її вимог. Рефлексивна готовність це здатність до оцінки власних сильних та слабких професійних навичок, аналіз і корекції практичного досвіду, можливість брати відповідальність за власні дії на робочому місці. Інструментальна готовність включає в себе вміння використовувати сучасні ресурси праці, здатність самостійно приймати рішення та інноваційність. На нашу думку, кожен з цих компонентів відіграє ключову роль і вони можуть впливати один на одного, проте прояв компонентів може бути різним. Наприклад, у фахівця морально-етичний та мотиваційний компоненти на

високому рівні, а інструментальний компонент на середньому або низькому рівні.

Цікавим підходом до розгляду структури психологічної готовності виокремлює В.Й. Бочелюк. Головною особливістю він визначає продукт діяльності, який складається з внутрішніх та зовнішніх зв'язків. Внутрішні зв'язки вказують на вплив продукту діяльності з його потенціалом (в загально-оціночних рамках суспільства). Потенціал діяльності, Бочелюк розрізняє на органічний та неорганічний. Органічний потенціал включає фізичні та духовні здібності. Наприклад, потенціал особистості до гімнастики і гнучкості. Неорганічний потенціал містить соціальні зв'язки, матеріальні та ідеальні ресурси. Наприклад, потенціал молодого приватного підприємця заробити мільйон гривень. Як наслідок, злиття органічного та неорганічного потенціалу формує загальний потенціал суб'єкта діяльності (джерело потенціалу). Тобто, людина може виражати себе через об'єкти та відносини, що цілісно впливає на її риси особистості. Зокрема, джерелом потенціалу психолога є допомога клієнтам. Зовнішні зв'язки характеризуються ціннісним впливом продукту діяльності на площину особистість-суспільство. Резюмуючи, Бочелюк вказував що розвиток потенціалу (негативний, позитивний) завжди існує в будь-якій індивідуальності діяльності. Активність особистості, як прояв вияву ініціативи з власних мотивів, є ключовим фактором розвитку потенціалу (Бочелюк і Зарицька, 2007).

1.2 Зміст і класифікація критичних ситуацій професійної діяльності офісних працівників

Критичні ситуації на роботі можуть значно впливати на психологічну готовність офісних працівників. Це охоплює рівень продуктивності і ефективності, фізичний стан та загальний добробут працівника. Крім цього, критичні ситуації можуть загрожувати безпеці на робочому місці. Наразі популярною темою психологічних досліджень, в контексті даної теми, є

вигоряння. В групу ризиків, ми можемо віднести менеджерів середньої ланки, що аргументується численною кількістю вимог до даної позиції. Феномен емоційного вигоряння значно впливає на працівників підприємств через високу емоційну напругу, постійну соціальну взаємодію, що є основою даної діяльності (Жарікова і Іващенко, 2024).

Аналізуючи джерела, нами було визначено що, критичні ситуації можуть охоплювати будь-який аспект професійної діяльності. Загальну класифікацію ми пропонуємо розділяти на блоки: добробут та безпека; соціальна взаємодія; корпоративна культура; екстремальні ситуації; зміни та ресурси.

Перший блок – загальний добробут та безпека, включає в себе нещасні випадки на роботі (падіння, травми пов’язані з технікою і меблями), перевантаження (супроводжується фізичною напругою і больовими сигналами), умови роботи (освітлення приміщення, ергономічні аспекти, температура кабінету тощо). Зокрема, М. Г. Гросс вказував у своїх дослідження на кореляцію показників психологічної готовності до роботи та фізичного болю (або тривалий етап реабілітації) (“ІІІ наукові читання пам’яті Ганса Гросса”, 2023). Цей вплив може супроводжуватися демотивацією та втратою цінностей в професійної діяльності. Також, до цього блоку окремо ми віднесемо окремо інформаційну безпеку. Більшість компаній мають конфіденційні дані, метою яких є внутрішнє користування (інколи окремих відділів або працівників). Окрім цього, робота з технікою завжди передбачає роботу з корпоративними даними, є ризик їх втрати. Якщо бізнес має більшу чисельність та вже сформовану репутацію, є ризик зламу комп’ютерних систем, кібер-атак. Наприклад, в 2017 році транспортна компанія Maersk зазначала глобальної матеріальної і нематеріальної шкоди через кібератаку (“Історія вірусу NotPetya”, 2018). Вірус проник через український офіс компанії в м. Одеса. По всьому світі зупинилось 23% вантажних терміналів компанії. Фінансові втрати склали до 300 мільйонів доларів, а офісні

працівники відчували тиск, так як економічна криза часто є передумовою скорочення штату.

Другий блок – соціальна взаємодія, охоплює конфлікти та комунікативні труднощі (міжособисті конфлікти між колегами, міжгрупові конфлікти між відділами, порушення особистих кордонів колег), стиль управління керівництва (наприклад авторитарний керівник може бути надто критичним та проявляти жорстокість або ліберальний керівник в окремих випадках може перекладати відповідальність на підлеглих), психологічний клімат в колективі (атмосфера що сприяє розвитку працівників або знижує рівень продуктивності). Також, в контексті критичних ситуацій на робочому місці вплив мають емоційна підтримка колег та колективне вирішення проблем. Даний блок є визначальним для професій з ключовою роль людського фактору. Зокрема, в 2022 році “Журнал медицини праці та навколишнього середовища” опублікував дослідження щодо впливу підтримки колег на початкові ознаки психологічного дистресу. Вибірку склали 13 японських компаній, з яких обрали 759 респондентів з відповідними симптомами дистресу. В результаті, рівень дистресу працівників в середньому знизився більше ніж на 3%, за умови підтримки з боку колег. Автори дослідження дійшли до висновку що заохочення підтримки колег в критичних ситуаціях можна включати в програми стабілізації ментального стану працівників та при вторинній профілактиці негативного впливу стресу (Inoue et al., 2022).

Третій блок — корпоративна культура, характеризується трудовою етикою (дотримання трудової дисципліни і внутрішніх правил, прозора комунікація без маніпуляцій і корупції), цінностями компанії (лояльність і відданість цілям компанії, захист репутації), відповідальністю (ефективний розподіл задач, дотримання дедлайнів, делегування обов’язків з боку керівництва), організацією робочих процесів (чітка структура компанії, ефективні канали зв’язку між відділами, оптимізація графіку роботи працівників). В даному блоці, загрози щодо подолання критичних ситуацій на

роботі можуть мати полярний характер, тобто, зі сторони працівників та керівництва. Зі сторони працівників: необґрунтовані прогули або запізнення на роботу, мобінг окремих колег, нехтування власними робочими завданнями тощо. Зі сторони керівництва: користування правами керівника для власної вигоди, порушення особистих кордонів з підлеглими, необ'єктивний прояв симпатії та фаворитизму керівник до окремих підлеглих. Наприклад, в 2010 році Е. Деверелл та Є. Олссон випустили дослідження про вплив організаційної культури на адаптивність у кризовому управлінні. Автори розробили власну типологізацію тимчасових реакцій бізнесу та кризи. За допомогою трьох індуктивних ситуацій, вони дійшли висновку що, організації адаптовані до кризових ситуацій професійної діяльності більш гнучкі в подоланні деструктивних наслідків для працівників (Neverell et al., 2010).

Четвертий блок – екстремальні ситуації, включає в себе небезпечні умови в офісі (пожежа, аварії техногенного характеру тощо) та критичні погодні умови (буревій, землетрус, сильний град тощо). Також, окремо ми можемо виділити важливість охорони праці в організації. Наприклад, вимоги щодо інженера з охорони праці або відповідальної особи (відповідно до статті 15 Закону України), дотримання санітарних норм, пожежна безпека, вступні інструктажі та навчання тощо. Зокрема, тему впливу стресу на безпеку праці вивчали Дарина Казьмірук та Аліна Сірик. В 2022 році, вони провели дослідження щодо реакцій працівника на стрес в професійній діяльності в контексті організаційних та соціальних умов. Психосоціальне здоров'я є новим аспектом для роботи менеджерів та працівників охорони праці. За результатами дослідження, впровадження стандарту ISO 45003:2021 в організації, прогнозована може позитивно вплинути на психологічну готовність працівників до критичних ситуацій професійної діяльності (Казьмірук і Сірик, 2022).

П'ятий блок – організаційні зміни та ресурси, характеризується ієрархічною динамікою в кар'єрі (перехід в іншу організацію,

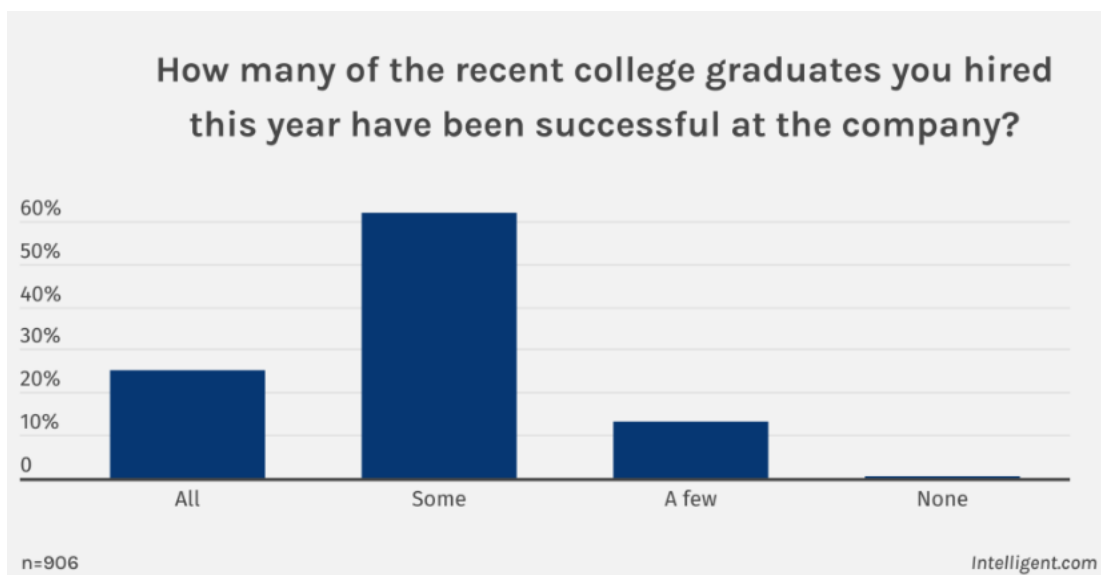
горизонтальний та вертикальний прогрес або регрес в поточній компанії), забезпеченістю основними потребами працівників (вчасна та точна виплата заробітної плати, наявність необхідної оргтехніки, можливість закриття деяких фізіологічних потреб на робочому місці тощо). Забезпечення необхідними ресурсами, які впливають на мотивацію та стресостійкість працівникам може позитивно відображатися у рівні готовності працівника до подолання критичних ситуацій. В 2022 році Л. Карамушка у статті "Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни: основні вияви та ресурси", вивчала питання впливу ресурсів на добробут працівник (що входить в поняття психологічної готовності працівників). В результаті проведених досліджень, Карамушка дійшла до висновку що відсутність матеріальних та технічних ресурсів може негативно позначатися на рівні стресу працівника, тобто є ризик зниження психологічної готовності до критичних ситуацій професійної діяльності (Карамушка, 2022).

В контексті даної теми, ми вважаємо важливо проаналізувати причини появи критичних ситуацій на робочому місці, що має вплив на психологічну готовність офісних працівників. Насамперед сам процес пошуку роботи досить стресовий період в житті кожного фахівця. Крім відчуття невизначеності, це може супроводжуватися постійним очікуванням результату після співбесіди та тиском оточення. Водночас, втрата роботи це кризова ситуація, яка підвищує ризик виникнення складних життєвих обставин. Зокрема, Мосієнко Оксана окреслює феномен кризи безробіття як регресивну кризу особистості, процес переживання залежить від індивідуальних особливостей кожної людини (вік, темперамент тощо) (Моісеєнко, 2015).

Як наслідок, головною причиною виникнення критичних ситуацій на роботі є звільнення. В майбутньому, стан фахівця що переживає звільнення впливає на психологічну готовність. В 2023 році компанія Zety, яка є службою із працевлаштування, провела дослідження 1000 працівників США. Дослідження базувалось на основні темі – звільнення або зміна місця роботи.

Основними результатами були статистичні дані: 58% опитуваних відчувають страх щодо звільнення та безробіття; 54% опитуваних провели аналогію між звільненням та смертю, де перше їх більше лякає; 65% опитуваних порівняли звільнення з хворобливим фізичним станом. Також, в рамках даного опитування, було досліджено основні причини звільнення опитуваних. Основними засадами звільнення були відсутність навичок командної роботи, шкідливі звички та перебування в нетверезому стані на робочому місці, порушення корпоративної етики та непрофесійні дії. Незважаючи на негативний вплив, дослідження має позитивну статистику щодо звільнення. Зокрема, 64% опитуваних зазначали що цей досвід позитивно відзначився на їх кар'єрі та в майбутньому вони отримали кращі пропозиції роботи (HRO Today, 2022).

Важливою причиною виникнення критичних ситуацій на робочому місці є різниця поколінь. Цей аспект стосується особливостей вікової психології та фокусується на розбіжностях в колективі та стереотипних установах керівництва до працівників. Наприклад, стереотипізованим з боку суспільства є покоління Z (1995 - 2010 рр.), в контексті складності працювати та контролювати таких працівників. В серпні 2024 року платформата “Intelligent” провели дослідження майже 1000 підприємців, що керують бізнесом (або мають схожу позицію). В результаті, отримали що більшість компаній мають негативну позицію щодо найму випускників коледжу, університету. Основні статистичні дані: 75% досліджуваних компаній незадоволені роботою нових “працівників-випускників”; 1 з 6 HR-менеджерів не готові брати відповідальності щодо навчання представників покоління Z; 9 із 10 менеджерів повідомляють про необхідність підвищення рівня професійної етики “працівників-випускників”. Також, піднімалась тема щодо найму недавніх випускників та якості їх роботи в контексті задоволеності керівництва. На основі даних, платформа сформувала діаграму, яку ми можемо проаналізувати.



Важливо зазначити, що 94% досліджуваного бізнесу наймала в цьому році випускників навчальних закладів (отже $n = 906$). Статистичні дані — 25% компаній стверджують про успіх недавніх випускників, 62% компаній фіксують успіх лише деяких працівників та 14% компаній повідомили про відсутність успіху майже всіх недавніх випускників. Також, було проаналізовані основні причини неефективних наймів (звільнень) недавніх випускників. Основними є відсутність чіткої мотивації, труднощі з комунікацією та брак технічних навичок ("1 in 6 companies are hesitant to hire recent college graduates", 2024).

Критичні ситуації професійної діяльності можуть бути викликані специфікою формату роботи, що впливає на загальну психологічну готовність працівників. Аналізуючи різні формати (гібридний, дистанційний, офісний графіки), для прикладу ми обрали віддалений формат роботи. Пандемія COVID-19 започаткувала масовий перехід більшості компаній на віддалену роботу. Після цього, ключовим фактором стало повномасштабне вторгнення в Україну. В умовах зміни локації проживання (або невизначеності) віддалений графік для більшості працівників виявився найзручнішим. Також, останні роки ми можемо прослідкувати цифровізацію бізнесу та впровадження інновацій (технології, штучний інтелект, корпоративні платформи для аналітики тощо), що підвищує цінність дистанційної роботи. Проте, ми не

можемо стверджувати що ефективність дистанційної роботи залежить виключно від технічних ресурсів. Психологічна готовність до нової професійної взаємодії, працівників та зокрема керівника має значний вплив на загальну ефективність віддаленої команди. Тобто, психологічна готовність до нової професійної взаємодії описує рівень гнучкості працівника та адаптивності до змін (Васильєва та ін., 2024). В 2023 році компанія “Buffer” провела опитування власних працівників в рамках дослідження ставлення до віддаленої роботи. Компанія займається програмним забезпеченням та маркетинговими послугами і всі працівники працюють дистанційно по всьому світу. Для дослідження було використано аналіз відповідей 3000 працівників. В контексті нашої теми, ми виділили важливі статистичні дані. По-перше, 67% респондентів стикались з комунікативними труднощами в критичних ситуаціях професійної діяльності. Ці дані можуть бути пов’язані з різними часовими поясами та доступом до якісного інтернет-зв’язку. По-друге, 42% респондентів відчувають невизначеність щодо плану кризових процедур в компанії. Такий результат може бути пов’язаний з відсутністю вступних інструктажів від служби охорони праці та різному підходу працівників до реагування в кризових ситуаціях (Buffer, 2023). Отже, віддалений формат роботи може відрізняти практичністю в побутовому плані, але може негативно впливати на психологічну готовність працівника в контексті критичних ситуацій компанії (корпоративна культура, організаційні зміни, безпека тощо).

Потенціал конструктивно переживати критичні ситуації професійної діяльності залежить від технічних компетенцій працівника та аспектах психологічної готовності.

Першим компонентом є емоційна стабільність, що включає здатність зберігати спокій та діяти з акцентом на раціональне мислення. Зокрема, Google проводили внутрішнє дослідження (Project Oxygen), для визначення факторів успішності менеджерів компанії. Було визначено що емоційна саморегуляція є одним із восьми ключових атрибутів успіху під час кризових

ситуацій компанії та реорганізації (Bryant, 2021). Компанія Google має власний підхід щодо управління персоналом – зменшити рівень контролю та забезпечити спокійний стан. Як зазначав Ласло Бок, колишній віце-президент Google по роботі з персоналом, технічний досвід займав останнє місце з вісьми ключових атрибутів успіху. Найбільше колеги цінували врівноважених керівників, які проявляли інтерес щодо кар’єрних та загальних справ підлеглих.

Другий компонент – стресостійкість, що включає навички керувати ресурсами та загалом критичною ситуацією. С. Фолкман і Р. Лазарус, автори транзакційної теорії стресу, в питанні стресостійкості окрему роль виділяють когнітивній оцінці критичної ситуації. Тобто, навички особистості керувати критичною ситуацією пов’язані з суб’єктивним сприйняттям ризику (Масловська і Гаврилькевич, 2024). Американська психологічна асоціація (APA) провели дослідження в 2022 році щодо роботи та добробуту працівників впродовж двох річної адаптації після COVID-19 ("Work and Well-being"). Ми звернули увагу на один із показник, який можемо аналізувати в контексті нашого дослідження. Зокрема, досліджувані з високим показником життєстійкості на 63% менше брали лікарняні в умовах організаційних змін компанії (American Psychological Association, 2022).

Третім компонентом є внутрішня мотивація, що включає почуття відповідальності, бажання самореалізуватися та залученість у процес. Внутрішня мотивація працівника на пряму залежить від внутрішніх почуттів, як наприклад щастя, задоволеність тощо. Мотивація має полярний вплив (позитивний і негативний) на відповідну продуктивність працівників та охоплює всі сфери діяльності компанії (Степаненко і Аніщенко, 2024). Тому, саме даний компонент є значимим для психологічної готовності працівників в критичних ситуаціях. В рамках теорії самовизначення, Річард Райан та Едвард Десі ("Self-Determination Theory, 2018") вивчали мотиваційні регуляції працівників. Дана теорія визначає три основні психологічні потреби людини – компетентність (практичні досвід і технічні навички), спорідненість

(з іншими значущими людьми), автономія (контроль власної поведінки та вольові якості). Автори провели дослідження аспекту самодетермінації. Було визначено що в складних умовах трансформацій для компанії, працівники з домінантним рівнем внутрішньої мотивації працюють на 79% продуктивніше (“Self-determination theory”, 2020).

На основі аналізу різних класифікацій, нами було розроблено модель, що демонструє комплексний підхід до психологічної готовності офісного персоналу в контексті критичних ситуацій на роботі.



Висновки до першого розділу

На основі проведеного теоретичного аналізу проблематики психологічної готовності офісного персоналу до критичних ситуацій, нами були виділені головні висновки. Встановлено, що критичні ситуації професійної діяльності є актуальною та досить не вивченою темою для офісних професій. Дослідження щодо аналогічних ситуацій більш фокусовані

на небезпечних професіях (ДСНС, військові тощо). Водночас, критичні ситуації в офісі мають специфічний характер з об'єктивною та суб'єктивною детермінацією. Наприклад: технічні збої, труднощі в комунікації керівництва та підлеглих, високе інтелектуальне навантаження, структурні зміни в компанії, недостатній рівень усвідомлення важливості формування корпоративної культури тощо.

Феномен готовності науковці досліджували з різних точок зору. Д. Узнадзе ввів поняття психологічної установки та пов'язував це з готовністю до конкретної діяльності. І. Бех тлумачить готовність як психічний стан що сприяє розвитку та адаптивності особистості в критичних умовах. С. Д. Максименко та О. М. Пелех психологічну готовність розглядають як планомірний прояв особистості до конкретної діяльності.

Наслідки переживання критичних ситуацій на робочому місці можуть бути на фізичному та психологічному рівні. Фізичний рівень охоплює загальний стан здоров'я працівника, наприклад – малорухливий спосіб життя, як наслідок ризик проблеми з масою тіла, тромбоз; зниження рівня гостроти зору; головні болі, мігрені, підвищений або понижений артеріальний тиск; хвороби пов'язані з опорно-руховим апаратом тощо. Психологічний рівень проявляється на загальному добробуті працівника, наприклад – зниження самооцінки через стан постійної конкуренції та порівняння себе з колегами; ризик професійного вигорання через роботу з великими масивами інформації і відсутність постійних фізичних (які можна побачити) досягнень; ризик емоційного вигорання через вимоги постійної комунікації на різних рівнях; можливість виникнення депресивних симптомів, панічних атак в умовах критичної ситуації тощо.

На основі вивчення різних моделей (зокрема Кримлова Юлія, Сьюзан Кобаса) щодо вивчення теми психологічної готовності, ми розробили власну модель психологічної готовності офісних працівників до подолання критичних ситуацій професійної діяльності. Для комплексного аналізу даної теми було виділено основні фактори. Мотиваційний компонент включає

професійну мотивацію (бажання розвиватися в професії, вдосконалювати власні технічні навички, обмінюватися досвідом) та відповідальність (як усвідомлення власних обов'язків та можливостей на роботі, впливу на робочі процеси та колег). Вольовий компонент складається з самоконтролю (управління вербальними та невербальними прояви і реакціями) та самодисципліни (дотримання вимог та дедлайнів, можливість працювати повний робочий день). Емоційний компонент включає емоційний інтелект (рівень усвідомлення та управління емоціями, можливість проявляти емпатію та ідентифікувати маніпуляційний вплив від інших) та стресостійкість (ефективність домінантних копінг-стратегій поведінки в стресовій ситуації, можливість усвідомлювати власні помилки як пережитий досвід). Інтелектуальний компонент складається з аналітичних здібностей (навички знаходити причинно-наслідкові зв'язки, аналізувати попередній досвід та використовувати здобуте в критичних ситуаціях) та гнучкості мислення (рівень адаптивності до змін, відкритість до інновацій та нового досвіду).

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМПОНЕНТІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО ПОДОЛАННЯ КРИТИЧНИХ СИТУАЦІЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Організаційно-методичні засади емпіричного дослідження

Для підтвердження впливу компонентів психологічної готовності на подолання критичних ситуацій професійної діяльності нами проведено емпіричне дослідження із залученням працівників компанії STAFFMAN, у кількості 23 осіб, віком від 19 до 62 років.

Завданнями емпіричного дослідження постали:

1. Теоретичне обґрунтування вибору підходів до визначення психологічної готовності офісних працівників в професійній діяльності.
2. Визначення характерних компонентів психологічної готовності.
3. Вивчення особливостей психологічної готовності офісних працівників до подолання критичних ситуацій професійної діяльності
4. Підбір і обґрунтування методів і методик дослідження, що виявляють вплив компонентів психологічної готовності на подолання критичних ситуацій офісних працівників на роботі.
5. Статистична обробка результатів емпіричного дослідження та їх інтерпретація.

Етапи дослідження:

I етап – теоретико-методологічний. Включає визначення теми дослідження, попередню постановку проблеми, аналіз наукової літератури, розробку науково-категоріального апарату дослідження: об'єкта і предмета дослідження, формування гіпотези. Передбачає складання програми, зокрема вибір респондентів, вибір незалежних і залежних змінних, вироблення способів аналізу результатів, і навіть підбір методик емпіричного дослідження.

II етап– емпіричний. Передбачає збір первинних даних, необхідні підтвердження висунутої гіпотези, їх систематичне і графічне подання під час організації емпіричного дослідження.

III етап– інтерпретаційний. Полягає у формулюванні висновків про підтвердження чи спростування гіпотези на основі процедур аналізу отриманих результатів, а також у підготовці наукового звіту, що спирається на факти, існування яких до початку дослідження лише гіпотетично передбачалося.

Методики, що використовуються в емпіричному дослідженні:

1. Тест «Стійкість до стресу» (Максименко, С., Карамушка, Л., & Зайчикова, Т.).
2. Методика «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» (М. Снайдер).
3. Опитувальник «Виявлення толерантності до невизначеності» (С. Баднер).
4. Авторський опитувальник.

Методики для дослідження підбиралися з урахуванням професійних особливостей, можливості групового проведення, простоти та швидкості обробки.

Для обробки результатів дослідження використовувались первинні методи обробки даних: табулювання, побудова діаграм. Як вторинний метод обробки було використано первинну описову статистику – обчислення середнього арифметичного для кожної методики дослідження.

2.2. Аналіз результатів діагностики компонентів психологічної готовності офісних працівників

Емпіричне дослідження ми почали із базової аналітики (5 запитань) вибірки - якісні та кількісні особливості. По-перше, у дослідженні прийняли участь 23 респонденти. Ми вирішили задіяти одну компанію щоб порівняти схожі критичні ситуації на роботі, зовнішні стресові обставини повинні мати

схожий характер. По-друге, у вибірці присутній гендерний дисбаланс – 18 жінок та 5 чоловіків, 78% та 22% відповідно із загальної частини. Це пов'язано із специфікою організації (TOB STAFFMAN), де більшість позицій пов'язані з офісною роботою та менеджментом. Проте, на нашу думку, співвідношення статі не впливає на результат дослідження, так як тема не охоплює поняття “гендер”. По третє, вибірка охоплює широкий віковий діапазон. Тема дослідження не пересікається з особливостями вікової психології, тому ми вбачаємо в цьому додаткову перевагу. Зокрема, на перспективу дослідження ми зможемо проаналізувати як різні вікові категорії (покоління X, міленіали, покоління Z) реагують на критичні ситуації професійної діяльності.

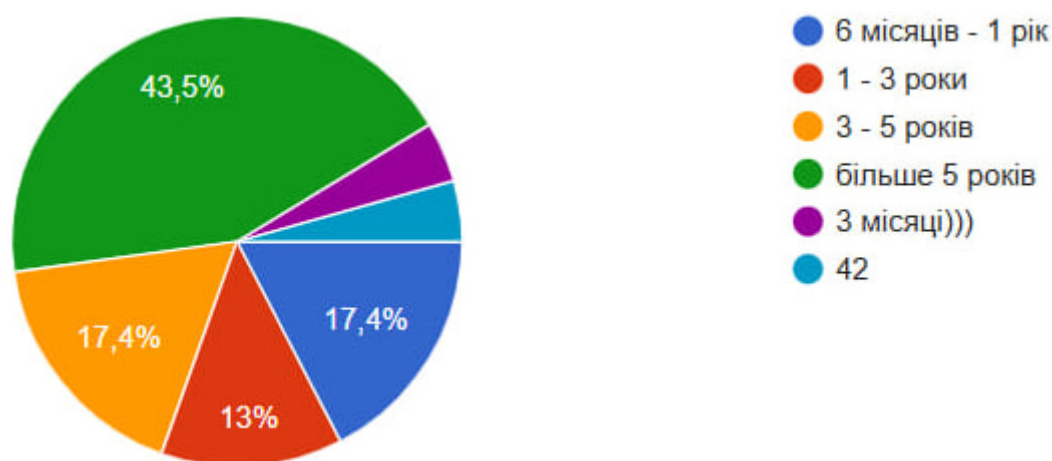


Рис 2.1. Актуальний стаж роботи респондентів в TOB Staffman

Респонденти мають різний стаж роботи в поточній компанії: більшість вибірки (43,5%) зазначили що працюють більше 5 років; однакові показники (17, 4%) отримали по варіанту 3 - 5 років та 6 місяців - 1 рік; 13% вибірки вказали що працюють в компанії від 1 до 3 років. Також, по одному респонденту (4,3%) обрали свій варіант – 42 роки та 3 місяці відповідно.

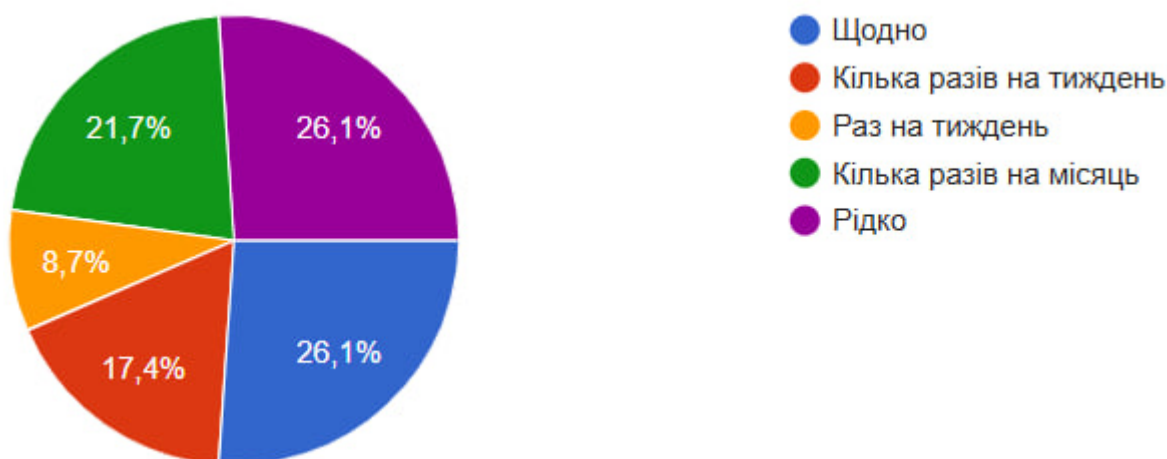


Рис. 2.2 Суб'єктивна оцінка вибіркою виникнення критичних ситуацій на роботі

Ми також вирішили дізнатися в респондентів суб'єктивну оцінку частоти виникнення критичних ситуацій професійної діяльності на поточному місці роботи. Отримали цікавий полярний результат - однакова частина вибірки (26,1%) обрали варіант “Щодня” та “Рідко” відповідно. Варіант “Кілька разів на місяців” обрали 21,7% вибірки. Ще 17,4 % вибірки обрали варіант “Кілька разів на тиждень”. Варіант “Раз на тиждень” обрали найменша кількість респондентів, 8,7% вибірки.

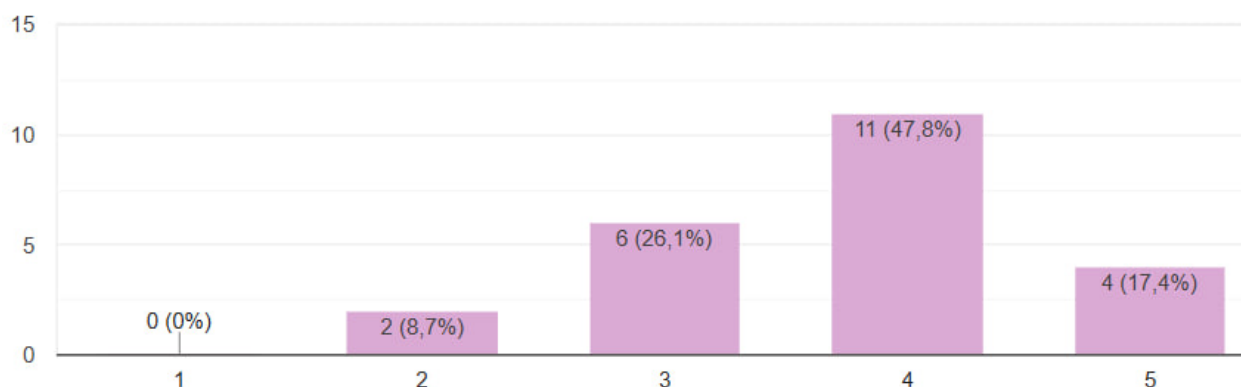


Рис 2.3 Оцінка респондентами власного рівня психологічної готовності до подолання критичних ситуацій професійної діяльності

Як фінальне питання, щоб підготувати респондентів до проходження методик, ми вирішили дізнатися як фахівці оцінюють власний рівень

психологічної готовності для подолання критичних ситуацій на роботі. Розподіл має позитивну асиметрію, що типово для самооцінювання професійних навичок. Велика частина вибірки, оцінила власний рівень на 4 (47,8%) та 5 (17,4%) балів, де максимальний варіант п'ять. На нашу думку, це вказує на позитивну адаптацію до критичних обставин та впевненість у власних професійних навичках. Також, ми не виключаємо варіант що цей результат може свідчити про ризик соціально-бажаних відповідей. Інша частина вибірки, оцінила власний рівень на 2 (8,7%) та 3 (26,1%) балів. Ми вважаємо це поміркованими оцінками, що вказує на середній рівень. Такий результат може свідчити про адекватну самооцінку та розвинене критичне мислення або, навпаки, потреба в додатковій підготовці та підтримці в критичних ситуаціях на роботі.

Почнемо з аналізу даних за першою методикою – тест «Стійкість до стресу». За допомогою цієї методики, ми визначили індивідуальний рівень стійкості до стресу кожного респондента та загальну статистику компанії. Як зазначають автори, чим менше число балів тим вищий рівень стійкості до стресу. Якщо в результаті, респондент отримує низький рівень стійкості до стресу, йому необхідно змінювати спосіб життя. Це може негативно впливати на продуктивність фахівця та його особистий добробут.

Результати дослідження можна тлумачити за трьома рівнями: високий рівень стійкості до стресу, середній та низький. Аналіз отриманих результатів методики відображено на рис 2.4.

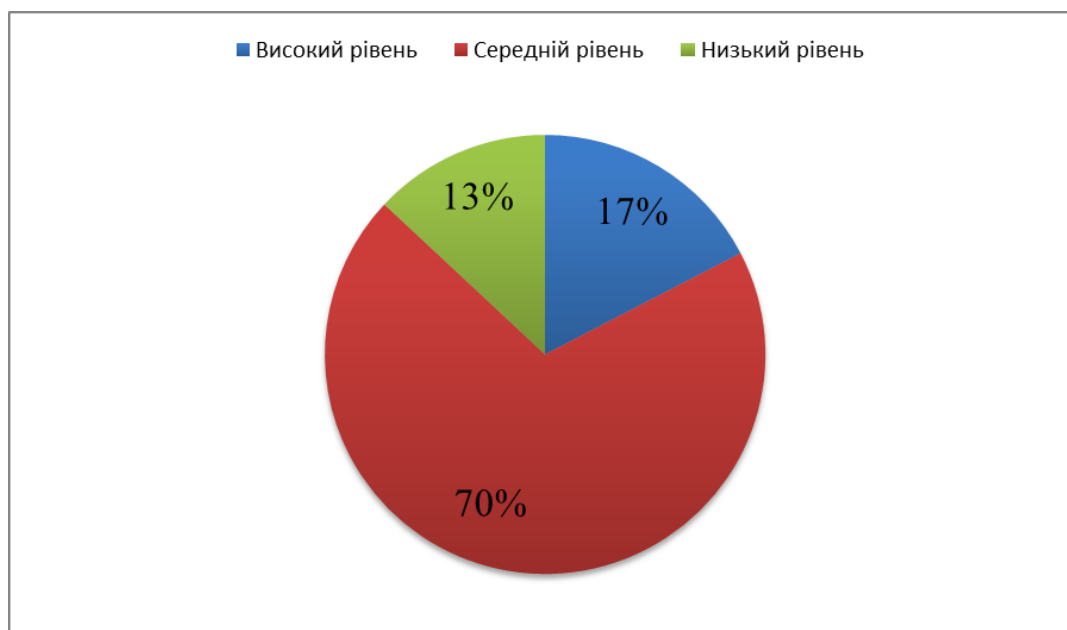


Рис 2.4 Зведені дані застосування методики діагностики стійкості до стресу (у % носіїв)

Найбільш домінантним результатом даної вибірки є середній рівень стійкості до стресу (70% вибірки та 16 респондентів відповідно). Отже, для таких фахівців характерна помітна здатність справлятися зі стресом в професійній діяльності. Такий результат свідчить про позитивну адаптацію до змін і навантажень, але є постійна потреба розвитку копінг - стратегій щоб ефективно діяти в стресовій ситуації. Загалом присутня стійкість до стресу, але якщо зміни раптові або сильні навантаження є постійно на роботі, такі фахівці не завжди можуть конструктивно переживати стресові наслідки. Це може проявляти ситуативно, залежно від ситуації та частоти. Наприклад: у відділі раптово звільнили двох працівників, тимчасово передали обов'язки іншим колегам. Фахівець із середнім рівнем стійкості до стресу може спокійно відреагувати, за допомогою тайм-менеджменту та внутрішній мотивації, ефективно виконувати задачі. Але, якщо через місяць в цьому відділі знову будуть раптові зміни – фахівець може відчувати дратівливість та безсилля, як наслідок зниження продуктивності та професійної мотивації.

Високий рівень стійкості до стресу мають 17% вибірки (4 респонденти). Такий результат характерний для фахівців з розвиненими

адаптивними механізмами, вона можуть продуктивно справляти із обов'язками, навіть за умови значного психологічного навантаження. По-перше, цей результат може окреслювати одночасне збереження добробуту фахівця та ефективну протидію зовнішнім, несприятливим обставинам. Такими обставинами, на робочому місці, можуть бути скорочення штату, конфлікти між відділами, жорсткі дедлайни тощо. По-друге, високий рівень стійкості до стресу свідчить про потенціал швидко відновлюватися після критичних ситуацій. Фахівці з даним результатом частіше використовують активні копінг-стратегії: досвід як навчальний матеріал, планування як протидія застрягання в стресовій ситуації. Аналізуючи наукову літературу, ми знайшли дослідження як підтвердження нашої гіпотези. В 2022 році, Тай-Мінг Вут, Стефані-Вінг Лі та Цзін (Білл) Сю вивчали роль організаційної та психологічної стійкості на робочому місці. В ході дослідження, автори отримали конкретні показники: фахівці з високим рівнем стресостійкості відновлюються за 2-4 години після стресової ситуації; фахівці із середнім рівнем стресостійкості відновлюються до 24 годин; фахівцям з низьким рівнем стресостійкості для відновлення необхідно декілька днів, в деяких випадках декілька тижнів (Wut et al., 2022).

Найменша, а саме 13% вибірки (3 респондента) мають низький рівень стійкості до стресу. Цей результат свідчить про вразливість фахівців до стресових ситуацій професійної діяльності та додаткову потребу у розвитку навичок стресостійкості. Низький рівень стійкості до стресу має негативний вплив на ефективність роботи працівника та загальний добробут. Це проявляється на поведінковому, фізичному та емоційному рівні. По-перше, поведінковими проявами є зниження продуктивності та, інколи, конструктивний вплив на колег, конфлікти. По-друге, високий ризик прояву фізичних проявів, наприклад болі та мігрені, загальне відчуття втоми та, як наслідок, зниження імунітету. По-третє, низька адаптованість до стресу супроводжується апатією, втратою задоволення (від досягнення, цікавих задач, життя). Часто присутні негативні думки – постійна тривога за якість

роботи, занепокоєння з приводу стабільності компанії, негативне сприйняття конструктивної критики.

Таким чином, дана вибірка показала помірний рівень стійкості до стресу (16 респондентів) з позитивною динамікою на підвищення рівня (4 респондента). Загалом це свідчить, що в даній компанії під час критичних ситуацій, більшість працівників мають ресурс щоб продуктивно працювати, без шкоди власному ментальному та фізичному здоров'ю. Водночас, керівнику компанії варто звернути увагу, що 3 респондента виявили низький рівень стійкості до стресу. Варто розглянути варіант додаткової підтримки у формі програми по розвитку стресостійкості, що може включати навчання навичкам релаксації, розвитку конструктивних копінг-стратегій. Також, фахівцям з низьким рівнем стійкості до стресу важливо самостійно працювати для підвищення рівня – фізична активність, повноцінний сон, соціальна підтримка, позитивне мислення тощо.

Далі проаналізуємо результати дослідження за другою методикою – «Оцінка самоконтролю в спілкуванні». Ця методика є корисною для діагностики комунікативної компетентності, що відображає рівень ефективності управління комунікативними процесами фахівця під час стресу. Також, в контексті нашої теми, методика дозволяє виявити чи здатний фахівець гнучко адаптуватися в критичних ситуаціях професійної діяльності, що є важливим індикатором психологічної готовності.

Результати дослідження можна тлумачити за трьома рівнями: низький, середній та високий комунікативний контроль. Аналіз отриманих результатів методики відображено на рис 2.5.



Рис 2.5 Зведені дані застосування методики діагностики рівня комунікативного контролю (кількість респондентів)

На початку інтерпретації результатів, варто зазначити що ми отримали відносно рівномірний розподіл балів, що має окреме методологічне значення. Позитивним аспектом є відсутність “ефекту підлоги” чи “ефекту стелі”, коли більшість (або всі) результати концентруються на одному полюсі. Це свідчить про гетерогенність вибірки та сприятливу можливість виявлення взаємозв’язків між досліджуваними змінними, як перспектива дослідження.

Найбільш домінантним результатом даної вибірки є середній комунікативний контроль (9 респондентів та 39% вибірки). Як зазначає автор, середній рівень характеризується щирістю в комунікації, водночас це про ситуативний, надмірний емоційний прояв та відсутність стриманості. Комунікативний контроль допомагає орієнтуватися на поведінку оточуючих та конкретну ситуацію. В професійній діяльності, середній рівень балансує між гнучкістю та адаптивністю у спілкуванні з колегами, клієнтами, керівництвом тощо. Офісних працівників з таким результатом можна назвати надійними у критичних ситуаціях професійної діяльності. Надійність

проявляється у здатності адаптуватися до змін робочого середовища, зберігаючи певну послідовності або патерн поведінки та стиль комунікації.

Також переважаючий результат, а саме 8 респондентів та 35% вибірки відповідно, показали високий комунікативний контроль. За інтерпретацією М. Снайдера, люди з високим контролем можуть легко приміряти на себе різні ролі (стилі комунікації), відчують зміни в середовищі на рівні інтуїції та гнучко реагують на них. На нашу думку, такий результат зазвичай має розвинену соціальну перцепцію, так як усвідомлюють яке враження справляють на оточучих. Високий комунікативний контроль пов'язаний з навичками управління власними емоціями та мають двосторонній вплив. Водночас, цей результат також характеризується складнощами із спонтанними ситуаціями та самовираженням “в моменті”. В контексті професійної діяльності, такі фахівці здатні перебудовувати стиль комунікації в критичних ситуаціях, залежно від іншої сторони – колега, керівник, клієнт. Можна припустити, що фахівці з високим комунікативним контролем одночасно володіють декількома стилями комунікації (наприклад вербальний демократичний, невербальний ліберальний тощо) та використовують комбінацію цих стилей, за потреби. Це ефективний ресурс для запобігання конфліктних, стресових ситуацій на робочому місці.

Найменша, а саме 6 респондентів (26% вибірки), мають низький комунікативний контроль. Цей результат характеризується певною ригідністю, коли людина залишається стійкою (поведінка, думки, комунікація) незалежно від контекста ситуації. Водночас, такі люди здатні щиро розкриватися в комунікації та проявляють реальну та правдиву особистість, без ролей та масок. Часто цей результат проявляється надмірною прямолінійністю, що є незручним для спілкування з іншими людьми. В офісному середовищі, такі фахівці послідовні та відкриті в комунікації з колегами та керівництвом. Але, у разі появи нових викликів або критичних ситуацій на робочому місці, швидкість адаптації таких фахівців обмежена та вимагає додатково підключення нових копінг-ресурсів.

Таким чином, дана вибірка переважно демонструє середній комунікативний контроль з позитивною динамікою (9 та 8 респондентів, що складає 74% із загальної вибірки). Фахівці мають збалансований підхід до міжособистої взаємодії в робочому середовищі та проявляють гнучкість під час професійного спілкування. Водночас, керівнику компанії варто звернути увагу що 26% вибірки (6 респондентів) мають низький комунікативний контроль. Для цієї групи фахівців, доцільно розглянути додаткову підтримку у критичних робочих ситуаціях, наприклад корпоративний психолог або коуч по ментальному здоров'ю. Також, варто розробити програму, що включатиме розвиток навичок ділового спілкування, міжособистої взаємодії та зосередитися темі конфлікт-менеджмента.

Далі проаналізуємо результати дослідження за третьою методикою – «Виявлення толерантності до невизначеності». За допомогою цього опитувальника ми визначили як респонденти відносяться до неоднозначних ситуацій, коли умови можуть непередбачувані. В контексті нашої теми, ця методика допомагає діагностувати когнітивну і поведінкову гнучкість та здатність фахівця сприймати ризик як можливість або, навпаки, загрозу.

Результати методики можна тлумачити за трьома рівнями: низький, середній та високий ступінь інтолерантності (нетерпимості) до невизначеності. Аналіз отриманих результатів відображено на рисунку 2.6.

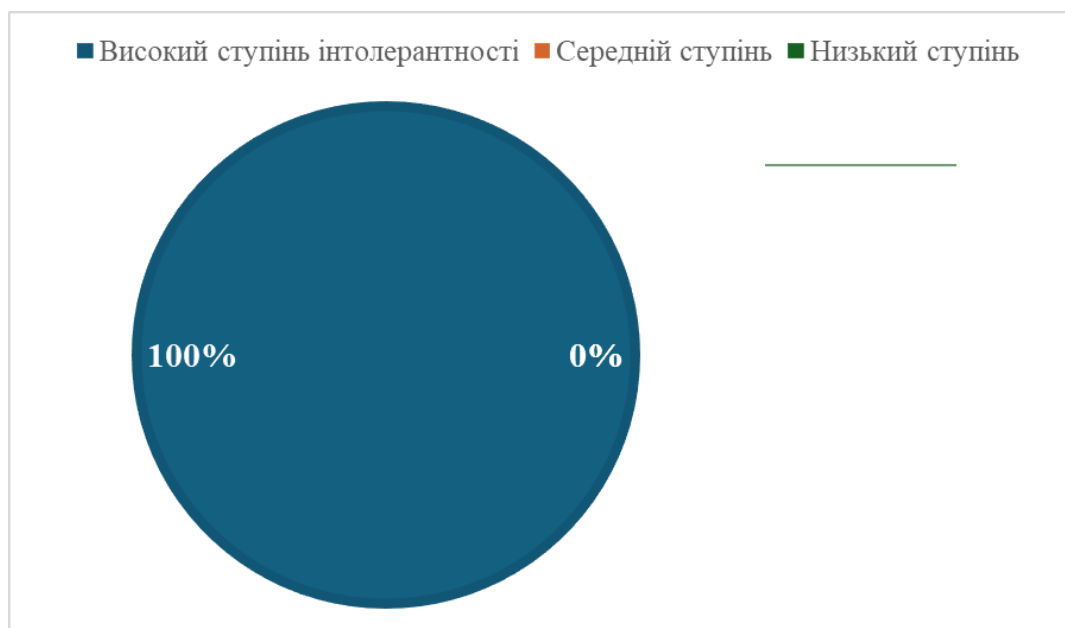


Рис 2.6 Зведені дані застосування методики діагностики рівня толерантності до невизначеності (у % носіїв)

Як бачимо на рисунку, результати ми отримали абсолютно однорідні, 100% вибірки (тобто 23 респонденти) проявляють високий ступінь інтолерантності, тобто низький рівень толерантності до невизначеності. Тобто, у досліджуваній вибірці образ невизначеності асоціюються з дискомфортом або загрозою. Цей результат часто характеризується підвищеною тривожністю, схильністю до уникнення в ситуаціях коли немає чітких орієнтирів та вектору руху. Високий ступінь інтолерантності до невизначеності негативно впливає на гнучкість сприйняття контексту подій та постійну потребу в чіткому плані дій. Також, це прослідковується на різних організаційних рівнях компанії офісного персоналу. По-перше, під час колективної роботи з колегами такі фахівці схильні до структурованої діяльності, але непередбачувану поведінку колег або різкі зміни можуть сприймати як джерело напруги. По-друге, у критичних ситуації професійної діяльності (наприклад технічні збої, зміна керівництва, скорочення відділу тощо) фахівці з високим рівнем інтолерантності схильні до дезорганізації та прийняття імпульсивних рішень (не завжди конструктивні, важлива швидкість). По-третє, під час комунікації з керівництвом, такі фахівці

потребують чітких вказівок, прозорих рішень та зрозумілих інструкцій. Якщо задачі, поле відповідальності позиції (або нова вакансія) сформовані досить загально, це знижує ефективність працівник та рівень його професійної мотивації. По-четверте, таким фахівцям в рутинній роботі важливо дотримуватися регламенту та слідуванням правил, процедур робочих процесів.

Отже, дана вибірка демонструє низький рівень толерантності до невизначеності. Орієнтуючись на попередню характеристику, це має полярні наслідки. Позитивний вплив заключається у високий дисциплінованості та структурному мислення працівників компанії. Водночас, це негативно впливає на здатність до інноваційності, креативності фахівців.

Також окремо хотілось би аргументувати однорідність результатів. На нашу думку, це абсолютно нормально, так як люди зазвичай віддають перевагу стабільності та чітким прогнозам. Зокрема, Генрі Мюррей виділяє 20 базових потреб людини, згідно його теорії людина відчуває потребу у передбачуваності та порядку, це впливає на відчуття безпеки (Окландер і Жарська, 2014). Також, відомою є модель ієрархії потреб Абрагама Маслоу. Згідно його доробок, уникнення невизначеності це природна поведінка для більшості людей, особливо якщо незадоволені базові потреби. Рівень безпеки (другий рівень піраміди) включає в себе потребу в стабільності та захищеності (Зосим, 2023). В контексті даної теми, цікавими є крос-культурні дослідження Герта Хофстеде, в його теорії одним із ключових показників є уникнення невизначеності. Як зазначає автор, прагненням до правил та настороженістю до змін характеризується більшість суспільства, в тому числі пострадянські країни (Вільчавський, 2023).

Далі проаналізуємо фінальні результати дослідження авторського опитування. Метою є дослідження рівня мотивації офісного персоналу та готовності до прийняття відповідальності у критичних ситуаціях професійної діяльності. На основі авторської моделі психологічної готовності,

мотиваційний компонент включає в себе професійну мотивацію та відповідальність. Ми розділили опитування на 2 блоки по відповідним темам.

Перше питання стосувалося значущості роботи як засобу самореалізації. Аналіз отриманих результатів відображено на рисунку 2.7.

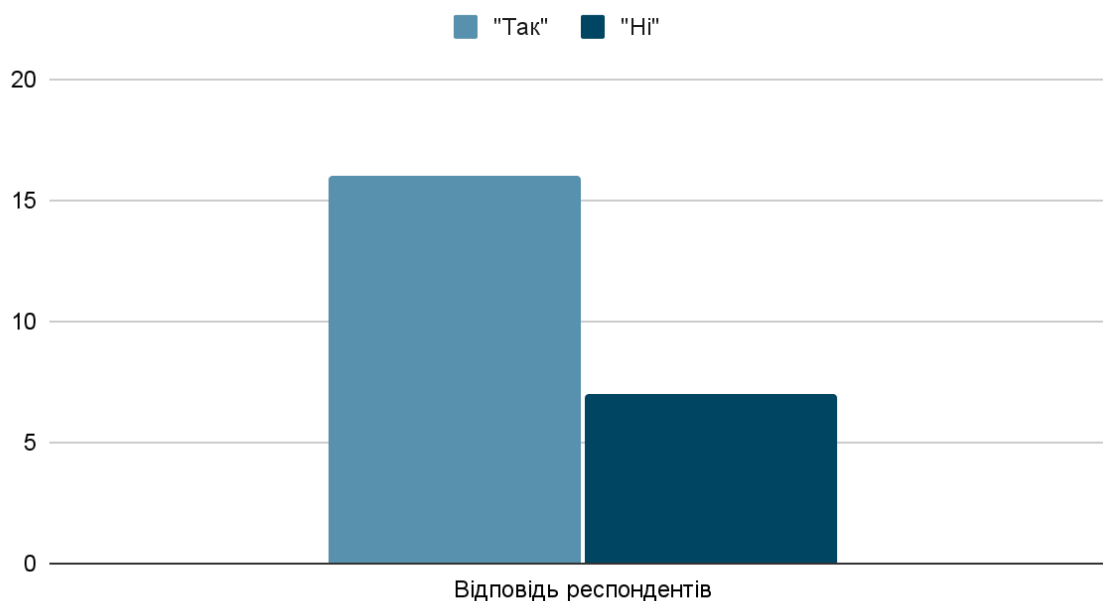


Рис 2.7 Кількісні показники застосування опитування значущості самореалізації (кількість респондентів)

В результаті, 70% вибірки (16 респондентів) обрали варіант “Так”, тобто вважають роботу важливою частиною власної реалізації. Даний варіант характеризується високим рівнем мотиваційної залученості. Такі фахівці зазвичай готові брати відповідальність на себе у критичних ситуаціях, оскільки робота, як частина життя, вже залучена у систему цінностей людини. Проте, 30% вибірки (відповідно 7 респондентів) обрали варіант “Ні”, робота, в такому випадку, не є частиною самореалізації. Цей варіант може характеризуватися по-різному. По-перше, це може бути особливість сприйняття людини, коли професія розглядається виключно як фінансова винагорода та ресурс для життя. По-друге, це може свідчити про незадоволеність поточним місцем роботи або потребу кар’єрних змін (горизонтально як підвищення або лінійно як перекваліфікація).

Предметом аналізу другого питання є тема професійної ідентичності офісного персоналу. Аналіз отриманих результатів відображено на рисунку 2.8.

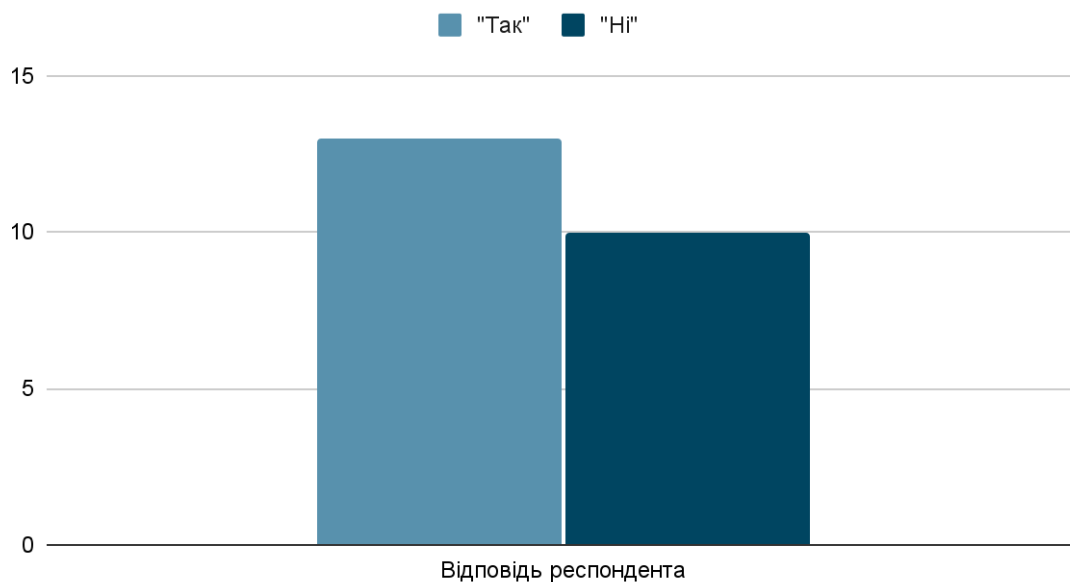


Рис 2.8 Кількісні показники застосування опитування професійної ідентичності (кількість респондентів)

Як видно із діаграми, більшість респондентів (56% вибірки та 13 респондентів відповідно) обрали варіант “Так”. Для таких фахівців робота є важливою складовою особистісної ідентичності. Виконання професійних обов’язків сприймається не лише як інструмент або слідування регламенту, а також має екзистенційне значення. Респонденти з даним варіантом зазвичай демонструють високий рівень відповідальності та залученості до всіх робочих процесів, оскільки будь-який результат (успіх, помилка) ототожнюють з власними діями. Проте, надмірна професійна ідентичність може мати негативний вплив. Якщо ідентичність розглядається лише в призмі “фахівець” це провокує деструктивні наслідки – психоемоційне виснаження, трудовоголізм, вигорання. 44% вибірки (10 респондентів) обрали варіант “Ні”, тобто не ототожнюють себе з професійною роллю. В даному випадку, фахівці схильні до орієнтації на зовнішні мотиви, наприклад фінансова винагорода

або соціальні гарантії. Також, це може характеризувати особистість яка зараз перебуває в пошуку нових можливостей, коли робота не є частиною “Я”.

Третє питання охоплює тему професійного розвитку як потреби. Аналіз отриманих результатів відображено на рисунку 2.9.

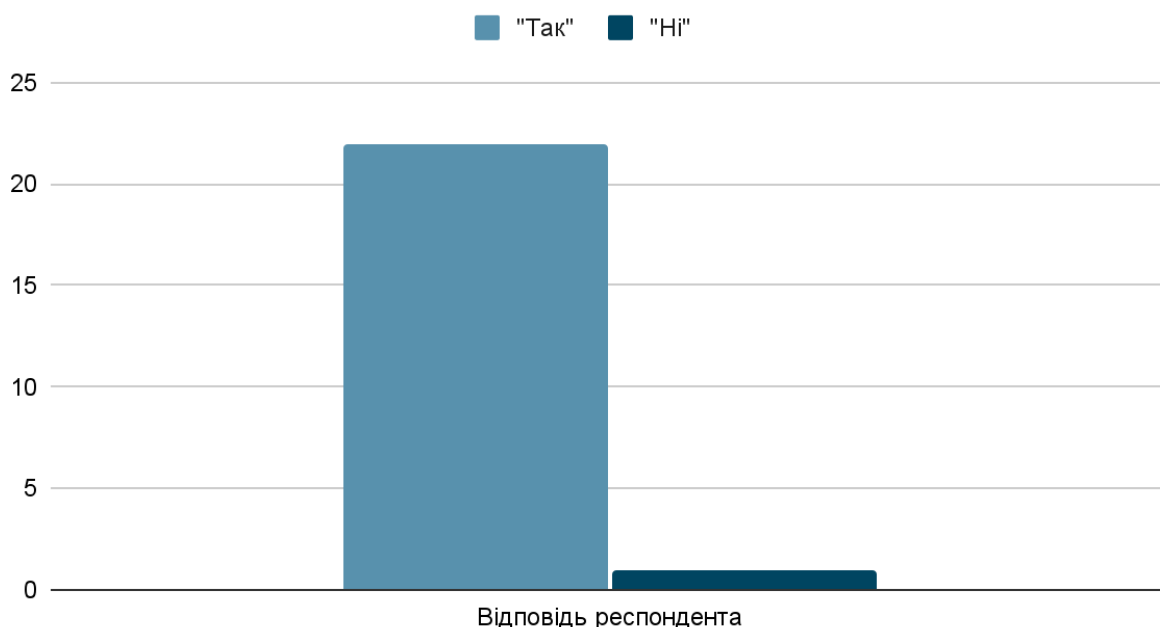


Рис 2.9 Кількісні показники застосування опитування внутрішньої мотивації до професійного розвитку (кількість респондентів)

За результатами, переважна більшість (96% вибірки та 22 респондента відповідно) відчувають внутрішню потребу професійно розвиватися. Такі фахівці схильні брати цікаві робочі проекти, готові працювати у критичних ситуаціях, так як вбачають в цьому можливості для зростання. Якщо провести паралель з пірамідою потреб Аргамас Маслоу, цей результат проявляє орієнтацію на самореалізацію, що відповідає найвищому рівню ієрархії. Отже, 96% вибірки формує загальну картину компанії, де працівники проявляються високу мотивацію до зростання та самовдосконалення. 4% вибірки (1 респондент відповідно) обрав варіант “Ні”, тобто не виявляє потребу професійно розвиватися на поточному місці роботи. Зазвичай, таким фахівцям притаманно зовнішнє стимулювання (визнання, уникнення покарання тощо), активізація людини може не приносити задоволення від професійної діяльності як процесу. Також, відсутність внутрішньої потреби у

професійному розвитку може свідчити про виснаження та вигорання в актуальний момент.

Четверте питання стосувалось ставлення до виконання професійних обов'язків у критичних ситуаціях. Аналіз результатів відображено на рисунку 2.10.

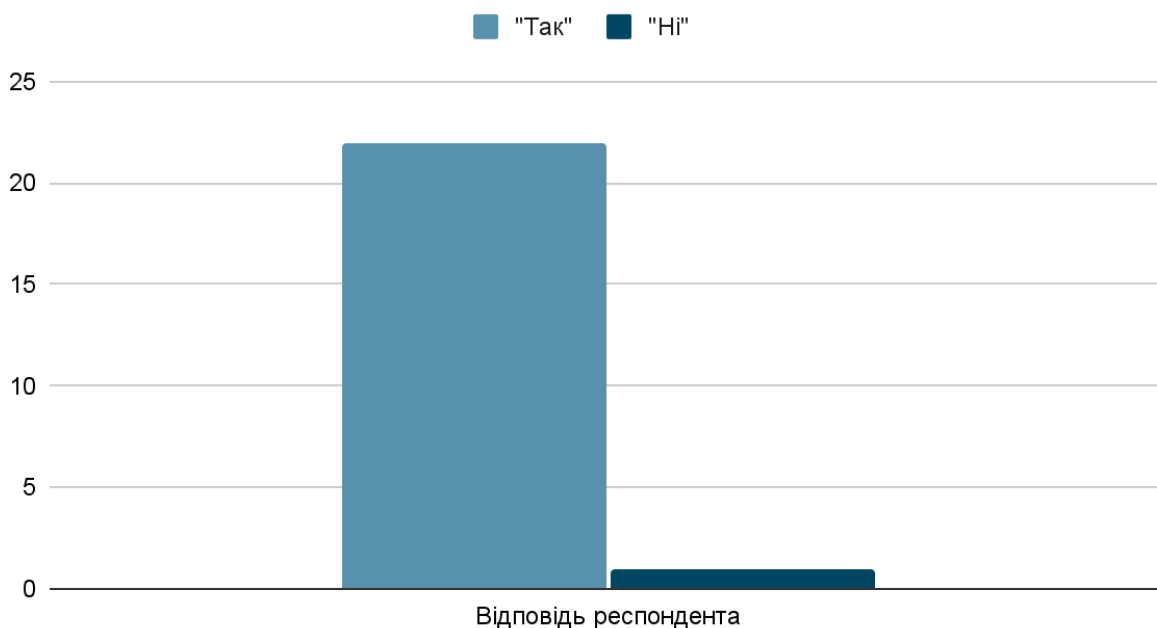


Рис 2.10 Кількісні показники застосування опитування на орієнтацію швидкості та якості виконання задач (кількість респондентів)

За результатами, так само як в попередньому питанні, переважна більшість (96% вибірки) обрали варіант “Так”. Це свідчить про готовність виконувати роботу вчасно та якісно, навіть у критичних ситуаціях. Для таких фахівців характерний високий рівень відповідальності, вони слідують професійним стандартам якості, незалежності від зовнішніх обставин. На нашу думку, позиція даного варіанту відповідає мотивації до досягнень, за теорією Девіда МакКлелланда. Мотивація до досягнень може підвищувати ефективність в критичних ситуаціях, характеризується прагненням отримати бажане за будь-яку ціну та незалежно від обставин (Зосим, 2022). Один із респондентів (4% вибірки) обрав варіант “Ні”, тобто відсутність установки виконувати роботу якісно та швидко в складних умовах. Це може свідчити про схильність

уникати відповідальності, особливо в критичній ситуації, або низький рівень стресостійкості. Також, варто зазначити що, такі фахівці часто діють не системно та їм важко вдається контролювати результати власної професійної діяльності.

Предмет аналізу п'ятого питання – визначення пріоритетності між професійною реалізацією та особистим комфортом. Аналіз результатів відображено на рисунку 2.11.

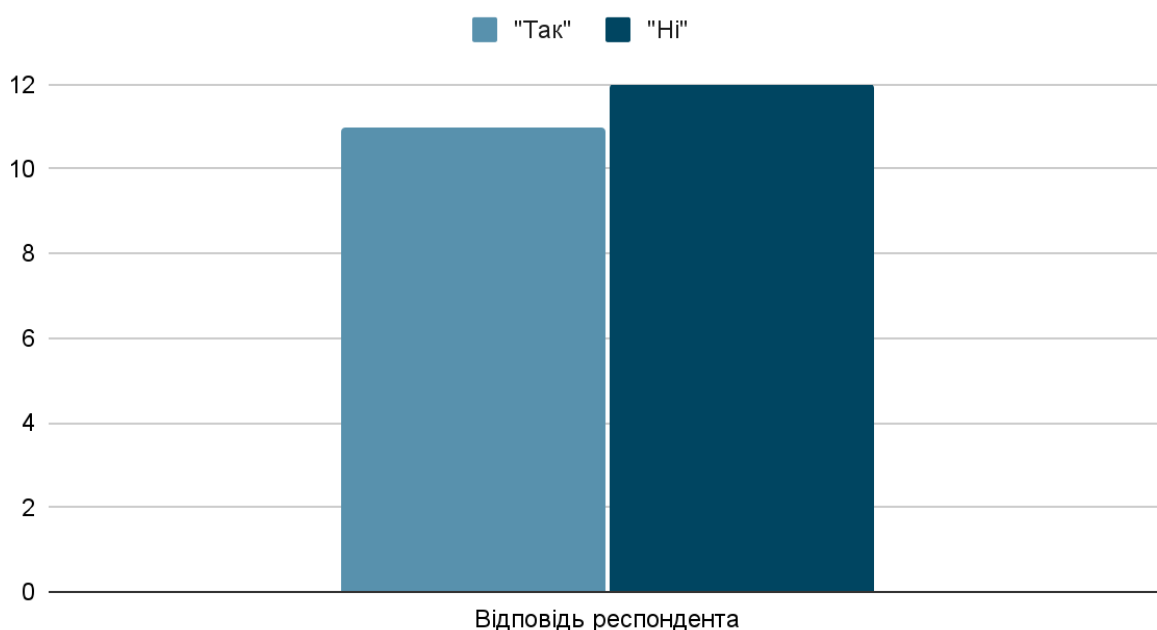


Рис 2.11 Кількісні показники застосування опитування визначення ціннісних орієнтацій у професійній діяльності (кількість респондентів)

Згідно діаграми, кількісний результат майже рівномірний – 11 та 12 респондентів. 52% вибірки обрали варіант “Ні”, що свідчить про баланс “робота-життя” та пріоритет в психологічному добробуті. Такі фахівці надають перевагу особистому комфорту, навіть якщо це може негативно вплинути на професійну реалізацію та розвиток. Зазвичай цей результат характеризується стабільністю щодо довгострокової співпраці. Водночас, в критичних ситуаціях, вони можуть уникати надмірної відповідальності. 48% вибірки обрали варіант “Так”, що свідчить про схильність до жертвності для досягнення професійних цілей. Дана установка характеризується високим

рівнем залученості та ефективності в робочих процесах. Негативним впливом є постійний стрес на робочому місці, як наслідок – високий ризик професійного вигорання. У довгостроковій перспективі, більш конструктивним є варіант переваги особистого добробуту, як для компанії, так і само працівника.

Шосте питання охоплює тему відповідальності за наслідки власних рішень в робочому середовищі. Аналіз результатів відображено на рисунку 2.12.



Рис 2.12 Кількісні показники застосування опитування усвідомлення професійної відповідальності (кількість респондентів)

Більша частина вибірки (74% та 17 респондентів відповідно), обрали варіант “Так”, що свідчить про усвідомлення впливу власних рішень у професійній діяльності. Для таких фахівців характерна соціальна зрілість та орієнтація на команду роботу. У критичних ситуаціях, можуть проявляти ініціативу, так як вони розуміють значущість власного вкладу. Якщо фахівець додатково координує дії колег, в складних обставинах, є підстави вважати це схильністю до лідерських навичок. 26% вибірки (6 респондентів) обрали варіант “Ні”. Цей варіант характеризується не усвідомленням наслідків

власних дій на роботі або недостатня суб'єктивна значущість. Для таких фахівців комфортнішим є індивідуальна робота та низка рефлексія до колективної діяльності. Є ризик відсутності професійної ідентичності на поточній роботі або актуальній професії. Також, варто зазначити ще одну характеристику – низька самооцінка фахівця та думка про те що, наприклад рядовий співробітник, не може впливати на цілу компанію. У критичній ситуації, під час командної роботи, такі співробітники значно знижують загальну ефективність.

Сьоме питання стосувалося готовності брати відповідальність у критичних ситуаціях. Аналіз результатів відображено на рисунку 2.13.



Рис 2.13 Кількісні показники застосування опитування здатності діяти у кризових умовах (кількість респондентів)

Абсолютна більшість вибірки – 87% (20 респондентів відповідно), обрали варіант “Так”. Тобто, такі фахівці готові діяти та брати відповідальність у критичних ситуаціях. Цей результат, зазвичай, пов’язаний із сформованою професійною зрілістю. Загалом це впливає на здатність до конструктивної поведінки під час переживання стресу. В контексті організації, такі працівники підвищують загальну ефективність команди.

Детермінується це швидким реагуванням в різних ситуаціях та координацією дій. Троє респондентів (13% вибірки), обрали варіант “Ні”. Тобто, це свідчить про відсутність готовності до відповідальності у критичних ситуаціях. Аналізуючи відсутність цієї готовності, ми визначали основні причини. По-перше, невпевненість у власних силах фахівця. В даному випадку, працівник сумнівається у власних компетенціях та може мати “страх помилки”. Уникнення відповідальності відбувається через мотив “не підвезти інших” (колег, керівництво тощо). По-друге, високий рівень тривожності. Такі фахівці мають сильне емоційне напруження, тому активізується захисний механізм “уникнення”. Це часто супроводжується страхом невизначеності, такі працівник перекладає відповідальність на інших.

Предмет аналізу восьмого питання – усвідомлення особистої відповідальності на роботі. Аналіз результатів відображено на рисунку 2.14.

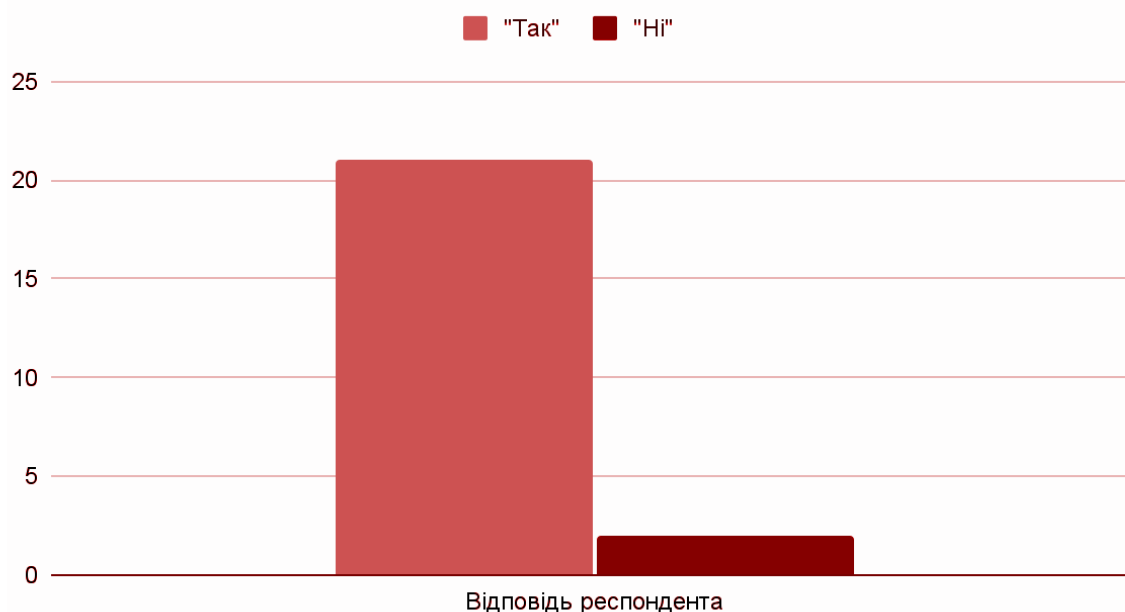


Рис 2.14 Кількісні показники застосування опитування здатності визнавати результати своєї діяльності (кількість респондентів)

Переважає більшість – 91% вибірки (21 респондент відповідно), обрали варіант “Так”. Це свідчить, що фахівці виявляють здатність до готовності визнавати результати власної роботи, як негативні, так і позитивні.

Такий результат характеризується “усвідомленою відповідальністю”, що позитивно впливає на лояльність та надійність до працівника в компанії. Важливим є, також, вміння визнавати позитивні результати власної діяльності. Це має значні наслідки, що впливають на фахівця: формування адекватної самооцінки, розвиток внутрішньої мотивації, зміцнення професійної ідентичності. В контексті критичних ситуацій, готовність відповідати за наслідки є важливою основою для розвитку довіри між колегами. Двоє респондентів (9% вибірки) обрали варіант “Ні”, тобто не виявляють готовності відповідати за результати власної роботи. На нашу думку, найважливіша передумова цього варіанту – страх перед можливими негативними наслідками. Це також може бути пов’язано із низькою самооцінкою та схильність уникати відповідальності, як було зазначено раніше. В деяких випадках, відсутність цієї готовності аргументується авторитарним керівництвом та жорстким регламентом (наприклад штрафи за помилки, публічне приниження серед колег тощо). Комплексно цей результат негативно впливає на ефективність організації – робота з проблемою або помилкою без участі “автора” може значно ускладнювати процес вирішення.

Дев’яте питання охоплює тему інформування колективу про професійні ризики. Аналіз результат відображено на рисунку 2.15.



Рис 2.15 Кількісні показники застосування опитування комунікативної відповідальності (кількість респондентів)

Більшість вибірки (87% вибірки та 20 респондентів відповідно) обрали варіант “Так”, тобто вважають за необхідне повідомляти колег та керівництво про можливості ризики власних рішень. Цей результат характеризується “командністю” – високим рівнем командної взаємодії та готовності до співпраці. Така позиція знижує ймовірність професійних помилок, сприяє ефективності в роботі з робочою кризою. Загалом, це має позитивний вплив на безпеку та згуртованість організації. 13% вибірки (3 респондента) обрали варіант “Ні, тобто не вважають потрібним попередити інших про ризики. На це рішення може впливати багато факторів, ми визначили основні. По-перше, індивідуалістична орієнтація, фахівець розглядає власну діяльність виключно особистою зоною відповідальності. По-друге, низький рівень усвідомлення колективної відповідальності. Тобто, фахівець недооцінює факт взаємозалежності рішень та наслідків в організації. По-третє, низька комунікативна відкритість. Фахівець може бути закритим, замовчувати проблему чи потенційних ризик, аби не викликати хвилю критики з боку інших. Також, важливо зазначити що причини щодо інформування або замовчування про ризики власної діяльності в керівника та рядового фахівця можуть значно відрізняти.

Предметом аналізу останнього, десятого питання є здатність зберігати контроль у стресових обставинах. Аналіз результатів відображено на рисунку 2.16.

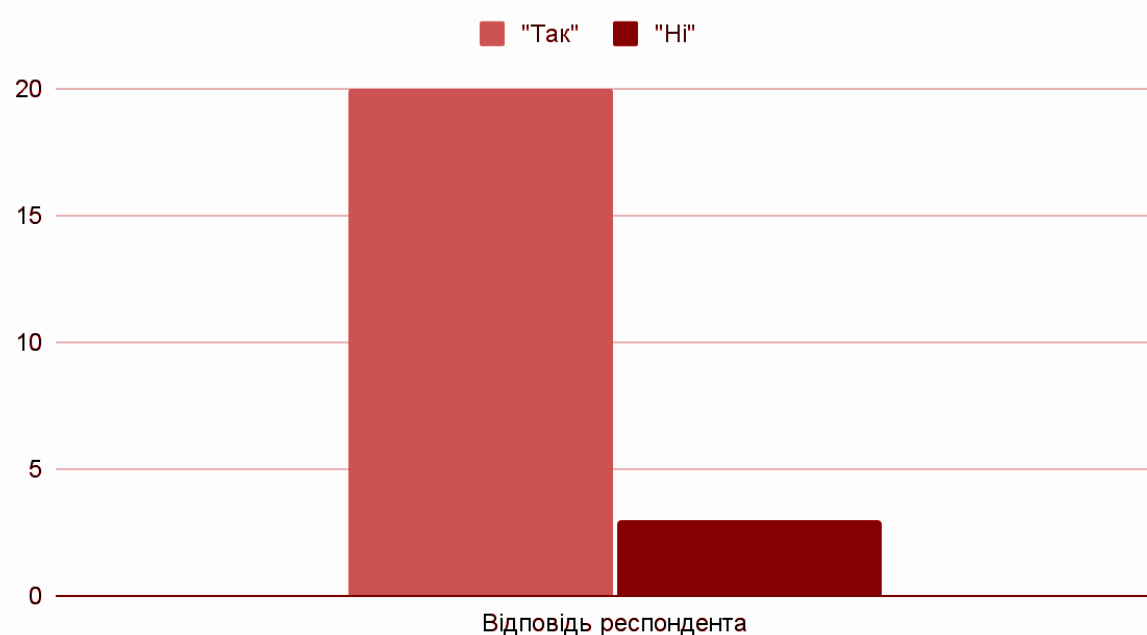


Рис 2.15 Кількісні показники застосування опитування емоційної саморегуляції на роботі (кількість респондентів)

87% вибірки (20 респондентів відповідно), обрали варіант “Так”, що свідчить про розвинений контроль у стресових ситуаціях. Під поняттям “розвинений контроль” ми вкладаємо три основні складові – емоційна регуляція, самоконтроль, стресостійкість. Сукупність цих складових, на високому рівні, у фахівця, є важливим чинником ефективної роботи у критичних ситуаціях. Такі фахівці здатні підтримувати свій робочий ритм на постійній основі (об’єми задач, дедлайни, якість) та приймати важливі рішення конструктивним та виваженим способом. 13% вибірки (3 респондента), обрали варіант “Ні”. Тобто, працівник усвідомлює що не завжди можуть залишатися зібраними під тиском стресу. Цей результат є наслідком, а передумовами можуть бути: висока тривожність або емоційні вразливість, необхідність розвитку навичок саморегуляції, відсутність достатнього досвіду роботи в критичних умовах. В комплексі, робота з фахівцями що не можуть контролювати емоції в стресових ситуаціях, знижують продуктивність команди та можуть спровокувати конфлікти між колегами.

2.3. Опис змісту та результатів апробації програми психологічного супроводу офісного персоналу

Отримані результати емпіричного дослідження засвідчили середній рівень стресостійкості працівників, високий рівень інтолерантності до невизначеності. Водночас, було виявлено потребу розвитку навичок саморегуляції. Тому, нами було розроблено продукт – авторська програма психологічного супроводу офісного персоналу в критичних ситуаціях професійної діяльності.

Загальною ціллю програми є підвищення рівня психологічної готовності. Мета програми – розвиток самоконтролю, відповідальності та толерантності до невизначеності. Також, важливо сформувати командні навички комунікації у складних умовах. Формат програми комбінований, включає в себе: психоедукація, тренінгові вправи, рефлексивні сесії (обговорення та аналіз власного досвіду). Цільова аудиторія програми – офісні фахівці, що стикаюся з кризовими ситуаціями на робочому місці. Тривалість програми в інтенсивному форматі – 3 модулів по 2 години, 1 раз на тиждень, загальна тривалість складає 3 тижня. Методи, які були використані в програмі: міні-лекції та інтерактивний матеріал (як психоедукація), тренінгові вправи, техніки стрес-менеджменту (дихальні практики, релаксація, “заземлення”), групові дискусії (як рефлексія). Очікувані результати програми як наслідки для учасників:

- 1) Підвищення рівня саморегуляції в критичних ситуаціях;
- 2) Зміцнення внутрішньої мотивації та професійної ідентичності;
- 3) Розвиток лояльності до невизначеності та нового досвіду.

Перший модуль спрямований на усвідомлення критичних ситуацій та власних ресурсів. Для психоедукації даного модуля було використано інтерактивну інфографіку (див. Додаток А). Зміст заняття:

1. Психоедукація “Які критичні ситуації можуть бути в офісному середовищі та реакції на них”

В широкому розумінні критичну ситуацію слід розглядати як стан неможливості — тобто такі обставини, за яких людина не може задовольнити власні внутрішні потреби життєдіяльності (мотиви, бажання, ціннісні орієнтири тощо). Конкретна критична ситуація не є статичним явищем — вона характеризується складною внутрішньою динамікою, де різноманітні типи ситуацій неможливості впливають один на одного через психічні стани особистості, її зовнішню поведінку та об'єктивні наслідки цих дій. Хоча поняття критичної ситуації є досить широким, воно має ключові ознаки: відсутність можливості досягти поставлених цілей, наявність перешкод і загроз для безпеки чи стабільності, виникнення стресу та негативних емоційних переживань, а також необхідність змін (Іллющенко, 2021).

В контексті організації, критичними є ті ситуації що призводять до зниження продуктивності, проблем комунікації в колективі або мають деструктивний вплив на фахівця. Поширеними є відсутність балансу між роботою та особистим життям (що підвищує ризик вигорання та виникнення симптомів депресії), конфлікти (через булінг, токсичність в колективі та як наслідок відсутності відкритої комунікації), складнощі з концентрацією та відсутність самоконтролю (фокус уваги часто зміщений – на особисті питання, соціальні мережі, плітки з колегами) тощо (Копицяк, 2024).

2. Тренінгові вправи першого модуля

Вправа «Позитивні моменти дня». Завданням є забезпечити можливість для обміну досвідом та вираження власних думок.

Інструкція для учасників. Пригадайте, будь ласка, три приємні події, що сталися з вами протягом сьогоднішнього дня на роботі.

Питання для дискусії: “Які почуття ви переживали, коли згадували ці події?” “Яку роль відіграють позитивні емоції у вашому житті?” (Бала, 2022).

Вправа «Моя карта ресурсів». Мета: сформувати усвідомлення власних ресурсів (психологічних, соціальних, фізичних), які допомагають працівникові переживати критичні ситуації у професійній діяльності.

Інструкція для учасників. Візьміть аркуш А4 і розділіть його на 4 сектори: внутрішні ресурси (особисті якості як впевненість, знання, навички), соціальні ресурси (люди, до яких можна звернутися – колеги, друзі, сім'я), матеріальні ресурси (те, що можна використати: техніка, фінанси, умови праці), сенсові ресурси (цінності, цілі, мотивація, що дають сили рухатися).

У кожному секторі необхідно написати або намалювати мінімум 3 ресурси, які доступні у житті та на роботі. Після, потрібно обрати один ресурс у кожній категорії, по якому є готовність активніше використовувати в майбутньому. Як завершення рефлексія у малій групі (по 2–3 особи), які ресурси виявилися найсильнішими, а які потребують розвитку.

Тема другого модуля є техніки саморегуляції на практиці. В першому модулі фахівці ознайомились із базовою теоретичною інформацією про критичні ситуації, тепер наше завдання – допомогти конструктивно справляти з критичними ситуаціями на робочому місці. Для другого модуля було використано інтерактивний буклет (див. Додаток В). Зміст заняття:

1. Психоедукація “Саморегуляція, вплив рівня саморегуляції”

Саморегуляція – це здатність людини ефективно переживати стрес, усвідомлено керувати різними аспектами життєдіяльності (поведінка, емоції, думки) та адаптовувати реакцію для досягнення власних цілей. Саморегуляція відбувається за рахунок впливу “самого на себе”. Детермінація важливості: здатність контролювати автоматичні реагування на стрес, збереження власних ресурсів та профілактика виснаження, високий рівень гнучкості в кризових обставинах, має позитивний вплив на психічне здоров'я та загальний добробут людини.

Саморегуляція є комплексним явищем та має біопсихосоціальний характер. По-перше, залучена взаємодія фізіологічних систем організму, які забезпечують адаптацію та життєдіяльність. Наприклад: нервова система (ЦНС, АНС, префронтальна кора), ендокринна система (гіпоталамус, гіпофіз та наднирники, адреналін та норадреналін), серцево-судинна система, дихальна система, м'язова система. По-друге, психосоціальна природа

реалізується через взаємозв'язок механізмів (усвідомлені та неусвідомлені), що регулюють власну поведінку. Зокрема: когнітивна переоцінка, планування, вольовий контроль, тайм-менеджмент, автоматичні думки, захисні механізми Его, емоційна пам'ять, імпульсивні реакції тощо.

Колесніченко Л. А. проводила дослідження впливу особливостей саморегуляції на професійну діяльність менеджерів. На основі дослідження, було виявлено значну різницю в саморегуляційному аспекті успішних та неуспішних менеджерів. Високий рівень саморегуляції переважно мали менеджери, що успішно працюють у власній діяльності. Авторка пов'язує це з потребою до активності, високою узгодженістю цілей особистості, домінація фокусу уваги на справу та контролем за власною діяльністю (Колесніченко, 2004).

2. Практичний блок другого модуля

Вправа «Дихання квадратом 4-4-4-4». Метою є відновлення рівноваги та зниження фізичної напруги. Очікуваний ефект – нормалізація дихання, зниження рівня тривожності.

Інструкція для учасників. Сядьте зручно, відчуйте розслаблення в плечовій зоні. Зробіть вдих на 4 секунди та затримку дихання 4 секунди. Після цього, зробіть видих на 4 секунди. Необхідно повторити цикл дихання 5-7 разів.

Техніка «5-4-3-2-1». Метою є заземлення через відчуття, швидке повернення в момент “зараз”. Очікуваний ефект – повернення контролю над думками та відчуттям тіла.

Інструкція для учасників. Необхідно проаналізувати зовнішнє середовище та називати по черзі – 5 речей, які можна побачити; 4 речі, до яких можна доторкнутися; 3 звуки, які можна почути; 2 запахи, які можна відчутти; 1 смак, який можна відчутти або можна зробити ковток води. Важливо робити все повільно та концентруватися на власних відчуттях.

Вправа «Прогресивно-м'язова релаксація». Метою є зняття м'язового напруження та блоків, зниження рівня стресу. Очікуваний результат – профілактика психосоматичних симптомів стресів та відчуття легкості.

Інструкція для учасників. Сядьте зручно, закрийте очі. Починаємо з ніг – сильно напружте м’язи ступень та гомілок на декілька секунд, потім потрібно різко розслабити. Виконайте такі самі цикли, піднімаючи на гору – стегна, живіт, руки, плечі, обличчя. Важливо уважно відчувати різницю між станом напруження та розслаблення. Виконайте повні цикли “напруження-розслаблення” декілька разів.

Тема третього модуля стосується командної взаємодії та усвідомлення відповідальності в критичних ситуаціях. Зміст заняття:

1. Психоедукація “Колективна відповідальність, роль комунікації у кризі”

У критичній ситуації ключову роль відіграє прозора комунікація, принципи емпатії та командна взаємодія, особливо в контексті робочого колективу. Аналізуючи поняття колективної відповідальності доцільним розглянути конкретну аргументацію. На нашу думку, фахівці, які усвідомлюють вплив власних дій на колектив, характеризуються схильністю до кооперації та можуть проявляти лідерські якості в складних обставинах. Це може позитивно сприяти зміцненню довіри поміж колег та відчуття єдності в команді. Існує феномен “дифузії відповідальності”, який важливо розглянути. В 1968 році Джон М. Дарлі та Бібб Латане вивчали втручання сторонніх осіб у надзвичайних ситуаціях та визначили поняття “розповсюдження відповідальності”. Їх дослідження показало, що в групових умовах спостерігається тенденція перекладання відповідальності. Як наслідок дифузії – зниження швидкості реакції та продуктивності командної роботи. Було доведено, що профілактикою такого явища є конкретний розподіл ролей (наприклад в офісі: розподіл обов’язків між відділами) та формування усвідомленості індивідуального внеску як відповідальність (Darley and Latané, 1968).

Також, важливо підкреслити значення комунікації у кризі. По-перше, кризові ситуації в компанії завжди супроводжуються відчуття невизначеності та високим рівнем тривожності співробітників. В ситуації своєчасної та відкритої комунікації, працівник може проаналізувати та оцінити ситуації та

зрозуміти наслідки в контексті власного положення (в організації). По-друге, комунікація в компанії залежить від ефективної координації дій. Зокрема, позитивними аспектами є оперативний обмін інформації про зміни, зменшення ризику дублювання або пропуску важливих задач. По-третє, чесна комунікація допомагає підтримувати довіру в колективі та лояльність до керівництва. Прихована інформація часто провокує чутки та більш негативно впливає на внутрішню репутацію компанії. По-четверте, відкрита комунікація може позитивно впливати психологічний добробут співробітників. Детермінація заключається у створенні відчуття безпеки, єдності між колегами та можливістю отримати допомогу, пораду. Дослідження Емі Едмондсон в 1999 році демонструє що психологічна безпека напряду залежить від прозорої комунікації. В ситуації, якщо працівник може відкрито повідомити про можливі загрози власних рішень (в контексті організації), компанія оперативніше реагує на кризові обставини (Гриненко та ін., 2003).

2. Тренінгові вправи третього модуля

Вправа «Міст рішень». Метою є розвиток співпраці в команді та навичок усвідомлення відповідальності у кризових умовах. Очікуваний результат – ідентифікація власної ролі в команді, подолання ефекту “дифузії відповідальності”.

Інструкція для учасників. Починаємо із розподілу учасників на декілька груп (4-5 людини в групі). Кожна команда отримує конкретне завдання - кейс із кризовою ситуацією. Наприклад: раптовий збій системи, скорочення, зміна керівництва тощо. Кожен учасник в групі може запропонувати власні рішення. На обговорення спільного плану дій у кожної групи є близько 15 хвилин. Після виконання обговорення-рефлексія: аналіз ролей кожного учасника, аналіз лідерської позиції та аналіз самого процесу комунікації.

Вправа «Ситуація під тиском». Мета вправи – розвиток комунікативного навичок та чіткого формулювання в умовах стресу. Очікуваним результатом є зниження страху перед критикою (колеги, керівництво), розвиток асертивності.

Інструкція для учасників. Відбувається розподіл учасника на невеликі групи по 2 людини. Потім група розподіляє ролі – працівник, що помітив ризик на роботі (наприклад помилка в документах, невірний рахунок тощо) або керівник, який перебуває під негативним тиском (наприклад жорсткі дедлайни проєкту, дефіцит фінансових ресурсів організації тощо). Кожна роль має своє конкретне завдання. Задача “працівника” лаконічно та аргументовано донести інформацію до керівника. Задача “керівника” відреагувати так, якби ця ситуація була в реальному житті (ігнорування, крик, критика і т.д.). Після відпрацювання ролей, важливо обговорити: що допомагало, а що, навпаки, заважало донести чітко інформацію; яким чином можна комунікувати більш ефективно в критичних обставинах.

Дизайн апробації. У пілоті взяли участь 13 офісних фахівців (адміністративні та операційні ролі, керівник відділу; стаж від 1 до 10 років) на добровільній основі. Формат: 3 модулі по 2 години, 1 раз на тиждень (загальна тривалість – 3 тижня). Після завершення учасники заповнили коротку анкету (5-бальна шкала) та взяли участь у міні-сесії з метою рефлексії. Було дотримано принципи анонімності та інформативної згоди.

Виділені теми та ілюстрації:

- 1) Розвиток усвідомлення ресурсів та меж можливостей. Наприклад, вправа «Моя карта ресурсів» підсвічує дефіцити, внутрішні (знання теоретичних основ, технічні навички) та соціальні ресурси. “Я усвідомила що взагалі дуже рідко звертаюсь за допомогою, мені здається це показує мою некомпетентність” [Учасниця 3, 23р.].
- 2) Значимість технік саморегуляції на практиці. Наприклад, учасники відзначали користь прогресивно-м’язової релаксації та техніки «5-4-3-2-1» в критичних обставинах на перспективу. “Після проходження другого модуля, у мене був складних дзвінок з клієнтом на наступний день. В моменті використав дихання 4-4-4-4 та відчув як вирівнюється дихання та стаю більш впевненим” [Учасник 7, 24р.].

- 3) Відкритість щодо обговорення ризиків та відповідальності. Наприклад, вправа «Міст рішень» допомагає знизити рівень тривоги під час повідомлення про ризик, особливо щодо прямого керівника. “Після декількох відпрацювань різних сценаріїв легше говорити про незручні наслідки, точніше я швидше це роблю” [Учасниця 11, 33р.]. Водночас, частина учасників вказали на необхідність враховувати стиль комунікації керівника та стандартів в команді.
- 4) Толерантність до невизначеності як поступовий прогрес. Більшість учасників повідомила що їм легше переживати відчуття невизначеності ситуації, коли мають конкретний алгоритм (дихання, пауза, запитання). “Помітив в собі мінімальні зміни поведінки, коли правила вправи змінювались (сценарій) не завмирав, а думав хвилину та уточнював важливі моменти” [Учасник 2, 22р.].
- 5) Було виділено переваги формату, це – зручність, лаконічність та прості матеріали (інфографіка, буклет). Запитом на покращення було створення чек-листу (як інструкція) для робочого місця (“Що робити в критичній ситуації на роботі?” та можливості охоплення інших тем професійної діяльності.

Проміжна кількість оцінка відбувалася за допомогою міні-анкети (див. Додаток С). Отримані результати відображено на рисунку 2.16.

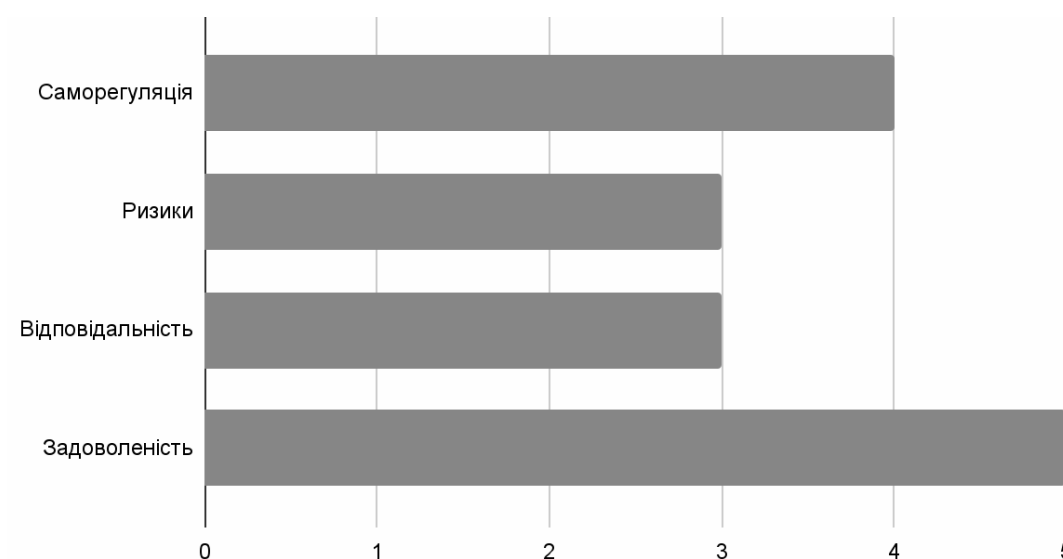


Рис. 2. 16 Домінантні бали по кожному показнику (оцінка учасниками по 5-бальній шкалі)

За шкалою користі технік саморегуляції домінантним показником було 4 бали (обрали 10 учасників). За шкалою рівня впевненості під час повідомлення ризиків домінантним є 3 бали (8 учасників). За шкалою готовності брати відповідальності в критичні моменти, 11 учасників обрали варіант 3 бали. Домінантний бал за шкалою загальною задоволеністю програмою на високому рівні – 9 учасників обрали варіант 5 балів.

Висновки до другого розділу

На основі проведення емпіричного дослідження щодо діагностики впливу компонентів психологічної готовності офісних працівників до подолання критичних ситуацій професійної діяльності, нами були виділені головні висновки. Вибірку дослідження складають 23 респонденти – працівники та керівництво ТОВ «Staffman». Це дозволило проаналізувати психологічну готовність фахівців, за умови однорідності умов робочого середовища.

Ми визначили характеристики компанії – сформована корпоративна культура та стабільний колектив, так як 43% вибірки мають стаж в компанії понад п'ять років. Респонденти переважно (65% вибірки) виявили високий рівень впевненості та суб'єктивно оцінили готовність до подолання критичних ситуацій професійної діяльності на 4-5 балів (де максимальне 5). Водночас, частина респондентів (35% вибірки) суб'єктивно оцінили готовність на 1-3 бали, що вказує на різне усвідомлення власних ресурсів.

Першою методикою емпіричного дослідження був тест «Стійкість до стресу» (Максименко, С. Д., Карамушка, Л. М., & Зайчикова, Т. В). Домінантним результатом (70% вибірки) виявився середній рівень. Фахівці мають базові навички для конструктивного переживання стресу, але рівень свідчить про необхідність розвитку нових копінг - стратегій. Частині фахівців

притаманно швидко відновлення після критичних ситуацій на роботі та можливість працювати ефективно, навіть в деструктивних умовах. Отже, 17% вибірки виявили високий рівень стійкості до стресу.

Результати другої методики – «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» (М. Снайдер), показали позитивну динаміку респондентів. Зокрема, 39% (середній рівень комунікативного контролю) та 35% вибірки (високий рівень) характеризуються високими адаптивними навичками у стресових ситуацій та демонструють гнучкість у взаємодії з колегами, керівництвом. Водночас, 13% вибірки демонструють низький рівень комунікативного контролю. Такі фахівці надто прямолінійні та можуть, навіть ненавмисно, спровокувати конфлікти в робочому середовищі.

Третя методика – опитувальник «Виявлення толерантності до невизначеності» (С. Баднер), демонструє абсолютні однорідні результати. 100% досліджуваної вибірки виявили високий ступінь інтолерантності до невизначеності. Тобто, фахівці даної компанії віддають перевагу стабільності та прозорості. В контексті професійного середовища, це проявляється у відкритій комунікації, зрозумілих процесах та можливості прогнозувати результати дій компанії. Ми виявили полярність цього результату. З одного боку, високий ступінь інтолерантності до невизначеності позитивно впливає на дисциплінованість працівників та організаційну структурність. З іншого боку, негативний вплив заключається в обмеженому потенціалі до інновацій та креативних рішень критичних ситуацій.

Останнім блоком емпіричного дослідження стало авторське опитування. Предметом аналізу була діагностика рівня мотиваційного компоненту в психологічній готовності офісного персоналу. Опитування включає в себе 10 питань, розділених на 2 рівномірні блоки – професійна мотивація та відповідальність. Таким чином, ми визначили основні характеристики досліджуваної вибірки. Для 70% фахівців робота є важливою складовою самореалізації, що позитивно впливає на мотивації, зокрема внутрішню. 56% вибірки ідентифікують себе з власною професійною роллю,

водночас надмірно асоціація може підвищити ризик вигорання та демотивації. Більшість фахівців (96%) мають внутрішню потребу та бажання професійно розвиватися. Та сама кількість респондентів (96%) підтвердили високий рівень особистої відповідальності, так як прагнуть виконувати роботу якісно, навіть під впливом деструктивних умов. Одне з питань стосувалось вибору між особистим комфортом та професійною реалізацією – результати розділились майже порівну (52% та 48% відповідно). Такий розподіл свідчить про різні стратегії фахівців – орієнтація на баланс та орієнтація на досягнення. 74% вибірки мають усвідомлення що рішення їх дій впливають на колег та компанію загалом, а 87% вибірки готові нести відповідальність за власні дії у критичних ситуаціях. Для цієї вибірки характерна командна орієнтація, так як 87% вибірки звикли попереджати інших про можливі ризики власної діяльності. Більшість вибірки (87%) високо оцінюють власну емоційну саморегуляцію та вважають що здатні контролювати себе у критичних ситуаціях.

Отримані результати свідчать що дана вибірка проявляють достатній рівень психологічної готовності до критичних ситуацій професійної діяльності. Сильними сторонами фахівців ми визначили: мотиваційно-відповідальний компонент, готовність відповідати за наслідки власних дій та внутрішня потребу у розвитку.

ВИСНОВКИ

На основі магістерського дослідження було теоретично обґрунтовано, емпірично досліджено та практично апробовано психологічну готовність офісних працівників до подолання критичних ситуацій на робочому місці. Завдяки реалізації мети дослідження вдалось реалізувати всі поставлені завдання та аргументувати гіпотезу про комплексну структуру психологічної готовності, представлену когнітивним, емоційним, вольовим та мотиваційним компонентами.

Перший розділ присвячено теоретичному аналізу теми психологічної готовності фахівців до кризових ситуацій у професійному середовищі. Було конкретизовано понятійний апарат роботи, розглянуто сутність феноменів “готовність” та “кризова ситуація”, як синтезу факторів суб’єктивного і об’єктивного характеру, що дестабілізують звичайний перебіг діяльності. Виокремлено, що психологічна готовність має інтегральний характер, що включає комплекс здібностей і компетенцій особистості, необхідних для продуктивної діяльності в складних умовах стресових ситуацій. Систематизовано концепції різних авторів – С. Максименка, Л. Карамушки, А. Моляка, І. Беха та визначено що готовність трактується як стан мобілізації внутрішніх ресурсів та саморегуляції вольового компоненту. Також, було проаналізовано наслідки переживання критичних ситуації в професійній діяльності, що можуть деструктивно проявлятися на 2 рівнях – фізичний (погіршення стану здоров’я, ризик виникнення хвороб) та психологічний (ризик професійного вигорання, депресивні симптоми тощо). Констатовано недостатню вивченість проблематики психологічної готовності працівників офісу, що обумовлює потребу в емпіричних дослідженнях та впровадженні програм розвитку в сучасних компаніях.

Реалізація другого завдання передбачала створення структурної моделі психологічної готовності офісного персоналу. Авторська модель побудова на основі наукових моделей Кримлової Юлії та Сьюзан Кобаса. Компоненти

моделі охопили чотири взаємопов'язані блоки: інтелект (когнітивні здатності як гнучкість мислення та аналітичний підхід), воля (рівень самодисципліни, управління поведінкою), мотивація (прагнення до діяльності, рівень відповідальності), емоції (розуміння власних станів, резистентність до стресу). Запропонована модель сприяла системному аналізу психологічної готовності вибірки.

Третє завдання було реалізовано через емпіричну діагностику рівнів і характеристик психологічної готовності офісного персоналу. Вибірка охопила 23 співробітника компанії "Staffman". Використаний діагностичний інструментарій: тест "Стійкість до стресу", методика "Оцінка самоконтролю в спілкуванні", опитувальник "Толерантність до невизначеності" та авторське опитування мотиваційно-відповідального компоненту. Результати засвідчили в основному середній рівень стресостійкості (70% вибірки) та комунікативного контролю (39% вибірки). Також, домінантний результат є висока інтолерантність до невизначеності, як наслідок схильність до регламенту та стабільності (100% вибірки). Для 87% вибірки характерна емоційна саморегуляція та здатність брати відповідальність за власні дії. Цікаво, що 70% вибірки роботу визначають як ключовий фактор особистого розвитку. Паралельно, виявлено необхідність в подальшому розвитку навичок саморегуляції та когнітивної гнучкості вибірки.

Заключна частина дослідження включає розробку та апробацію програми психологічного супроводу офісного персоналу в критичних ситуаціях на роботі. Програма була спрямована на розвиток навичок саморегуляції, командної співпраці та відпрацювання гнучкості в умовах невизначеності. Формат програми має комбінований характер – освітній блок як психоедукація, практичний блок як тренінгові вправи та рефлексія результатів. Апробація програми підтвердили ефективність продукту та виявила позитивну динаміку якісних результатів. Зокрема, учасники зазначили підвищення рівня впевненості в критичних ситуаціях, конструктивній взаємодії в команді. В якості відгуків використовували

міні-анкету суб'єктивного оцінювання, де тренінгові вправи учасники оцінили на 4 із 5 балів, а за шкалою задоволеністю програмою середній показник – 5 балів.

Отже, проведене дослідження засвідчило що психологічна готовність є ключовим фактором подолання офісним персоналом критичних ситуацій на роботі. Також, було підтверджено що психологічна готовність є цілісною характеристикою особистісної компетентності фахівця, що допомагає зберігати ефективну діяльність в умовах невизначеності, напруження або загроз. Провідну детермінацію розвитку визначили як толерантність до невизначеності, саморегуляцію, відповідальну позицію та самомотивацію. Практичну цінність результатів вбачаємо в можливостях використовувати дослідження в комерційних організаціях та державних установах (наприклад профілактика вигорання, психологічний супровід ментального стану або корпоративне навчання).

Перспектива дослідження – розвиток теми психологічної готовності в критичних ситуаціях на роботі та охоплення ширшого поля професій, наприклад додаткове вивчення організаційного впливу, стилю керівництва та процесу цифровізації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бала, В. (2022, 11 листопада). *Тренінгове заняття “Відновлення власних ресурсів”*. Освітній проєкт «На Урок». URL: <https://naurok.com.ua/treningove-zanyattya-vidnovlennya-vlasnih-resursiv-309659.html>
2. Бахтов А. (2018). *Зміст і структура поняття психологічної готовності особистості до професійної діяльності*. Юридична психологія, Т. 22, № 1, 2018, С. 8–14.
3. Бех І. Д. (2003). *Готовність педагога до інноваційної діяльності*. Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка, (13), 3-8.
4. Бочелюк В. І., Зарицька В. В. (2007). *Психологія: вступ до спеціальності: навчальний посібник* – Київ, Центр учбової літератури, 288 с.
5. Білецький О. М. (2021). *Єдина модель самосвідомості*. Концептуальні шляхи розвитку науки та освіти (частина І): матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції м. Львів, 29-30 квітня 2021 року.–Львів: Львівський науковий форум, 2021.–60 с., 26.
6. Васильєва О. О., Домашенко С. В., Гіль Л. А. (2024). *Психологічні аспекти управління персоналом в умовах дистанційної зайнятості*. Економіка та суспільство, (70). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5360/5304> (дата звернення 29.10.2025).
7. Вільчавський І. (2023, 28 липня). *Крос-культурна комунікація за Хофстеде: дані замість припущень*. Про Бізнес-Аналіз Українською. URL: <https://www.ba.in.ua/2023/07/28/kros-kulturna-komunikacziya-za-hofstede-dani-zamist-prypushhen/>

8. Гриненко А. М., Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В. *Конфліктологія : навчальний посібник* / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. Київ : КНЕУ, 2003. 249-250 с.
9. Жарікова В. А., Іващенко А. І. (2024). *Кризи професійного розвитку особистості*. Науковий журнал *Habitus*. № 66, с. 163–167.
10. Залюбівська О. Б., Негур А. А., Рогозіна Л. А. (2017). *Педагогічні ідеї Д. Дьюї у світлі сучасних освітніх тенденцій*. Вінницький національний технічний університет. URL: <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/17719/2273.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
11. Зосим М. (2022, 23 грудня). *Теорія трьох потреб МакКлелланда: влада, досягнення та приналежність (McClelland's Three Needs Theory)*. URL: <https://www.maxzosim.com/mcclellands-three-needs-theory-power-achievement-and-affiliation/>
12. Зосим М. (2023, 25 лютого). *Теорія ієрархії потреб Маслоу (Піраміда Маслоу)*. URL: <https://www.maxzosim.com/maslows-hierarchy-of-needs/>
13. Казьмірук Д. О., Сірик, А. О. (2022). *Вплив стресу на безпеку праці*. Наукові здобутки молоді – вирішенню проблем харчування людства у XXI столітті: матеріали конференції. Київ: НУХТ - Ч.1. С. 286.
14. Карамушка Л. М. (2022). *Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни: основні вияви та ресурси*. Вчені записки Університету «КРОК», 3(67). С. 124–133.
15. Колесник Сергій. *Офіс: небезпечні фактори та чинники*. Науково-виробничий журнал «Охорона праці», 09.02.2024. URL : <https://ohoronapraci.kiev.ua/article/news/ofis-nebezpecni-faktori-ta-cinniki> (дата звернення: 24.10.2025).
16. Колесніченко Л. А. *Психологічні особливості саморегуляції у професійній діяльності менеджерів* : дис... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2004. 199с.

17. Колесніченко П. Г. *Проблеми готовності до професійної діяльності працівників МНС України в екстремальних умовах* : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.09. Харків, 2011. 237 с.
18. Копицяк В. (2024). *Проблеми розвитку сучасної системи офіс-менеджменту. Актуальні проблеми управління та адміністрування: теоретичні і практичні аспекти: матеріали Міжнарод. наук.-практ. конф. Кам'янець-Подільський, 17 травня 2024 р. Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка. С. 130-133. Ляшенко Н. В. Причини виникнення, функції та вплив кризових явищ на управління підприємством. Ефективна економіка, № 2, 2012. URL: [\(http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=958#:~:text](http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=958#:~:text) (дата звернення: 24.10.2025).*
19. Кримлова Ю. М. (2016). *Модель психологічної готовності юнаків до подолання кризових ситуацій. Вісник післядипломної освіти: Серія «Соціальні та поведінкові науки», (2(32)), С. 50-58*
20. Масловська М., Гаврилькевич В. (2024). *Теоретичний огляд концепції стресостійкості. Науковий журнал Psychology Travelogs, 2024(4). С. 212-215.*
21. Моїсеєнко О. (2015, 25 жовтня). *Життєва криза – криза безробіття: сутність та шляхи до подолання. IQholding. URL: <https://iqholding.com.ua/articles/zhitt%D1%94va-kriza-%E2%80%93-kriza-bezrobittya-sutnist-ta-shlyakhi-do-podolannya>*
22. Одеський обласний центр зайнятості (2024). *Класифікація професій – як не помилитись у виборі професії. URL : <https://ode.dcz.gov.ua/publikaciya/klasyfikaciya-profesiy-yak-ne-pomylytys-u-vybori-profesiy>* (дата звернення: 24.10.2025)
23. Окландер М. А., Жарська І. О. (2014). *Поведінка споживача: навчальний посібник. Київ: Вид. «Центр учбової літератури», Одеський національний політехнічний університет. С. 26-27.*

24. *Психологічна готовність до дій у надзвичайних ситуаціях: методичні рекомендації.* (2022). URL: <https://share.google/AA5tbVUOkdZBjYbbj>
25. *Психологічна готовність до професійної діяльності: поняття та суть.* (2012). Реферат. URL : <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29223/>
26. Радченко О. М. (2022). *Теорія стресу та філософські погляди Ганса Сельє: значення для сучасної медицини.* Медична газета «Здоров'я України 21 сторіччя», № 15–16 (532–533) URL: <https://health-ua.com/neurology/mizdisciplinari-problemi/71356-teorya-str-esu-ta-filosofsk-poglyadigansasel-znachennya-dlya-suchasno-meditcin>
27. Романчук О. К. *Психологічна стійкість в умовах війни: індивідуальний та національний вимір.* Український інститут когнітивно-поведінкової терапії. URL: https://i-cbt.org.ua/resilience_ukraine/
28. Степаненко Н. О., Аніщенко Д. В. (2024). *Система мотивації праці персоналу.* Економіко-правові аспекти господарювання: сучасний стан, ефективність та перспективи: Матеріали Х міжнародної науково-практичної конференції (4–5 жовтня 2024 року): ОНЕУ. С. 747-748.
29. Тополенко О. О. *Психологічна готовність керівників до прийняття управлінських рішень (теоретична модель).* Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Серія : Філософія. Психологія. Педагогіка., 2017. Вип. 1(28). С. 65–72.
30. Черноус В. С. *Психологічна готовність до професійної діяльності.* Х Всеукраїнська студентська науково-технічна конференція «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання» : тези доповідей. Тернопіль : ТНТУ ім. І. Пулюя, 2017. С. 262–263.
31. *Як компанії піклуються про ментальне здоров'я: 8 кейсів* (2023). Happy Monday. URL: <https://happymonday.ua/yak-kompaniyi-pikluyutsya-pro-mentalne-zdorov-ya>
[a](#)

32. Івкін В. М., Карамушка Л. М., Ковальчук О. С., Кресценце О. В., Лагодзінська В. І., Терещенко К. В. *Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій* : психологічний практикум / за ред. Л. М. Карамушки. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с.
33. Іллющенко, С. (2021). *Рефлексивний механізм подолання впливу критичних ситуацій*. Вісник Національного університету оборони України, 61(3), 28–34.
34. *Історія вірусу NotPetya: чи варто остерігатися подібних кібератак в майбутньому?* Блог imena.ua. 2018. URL: <https://www.imena.ua/blog/notpetya-cyberattack/> (дата звернення: 29.10.2025).
35. *III наукові читання пам'яті Ганса Гросса: збірник тез міжнародної науково-практичної конференції* (м. Чернівці, 8 грудня 2023 р.). Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2023. С. 115–119.
36. American Psychological Association. (2022). *Workers appreciate and seek mental health support in the workplace*. Retrieved from <https://www.apa.org/pubs/reports/work-well-being/2022-mental-health-support> (eng).
37. Bryant A. (2011, March 12). *Google's quest to build a better boss*. The New York Times. Retrieved from <https://www.nytimes.com/2011/03/13/business/13hire.html> (eng).
38. Buffer. (2023). *State of remote work 2023*. Retrieved from <https://buffer.com/state-of-remote-work/2023> (eng).
39. Darley J. M., Latané B. (1968). *Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility*. Journal of Personality and Social Psychology, 8(4, Pt. 1). P. 377–383. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/1968-08862-001> (eng).

40. De Neve J.-E., Kaats M., Ward G. (2024). *Workplace Wellbeing and Firm Performance*. University of Oxford, Wellbeing Research Centre. Working Paper 2304. Retrieved from <https://wellbeing.hmc.ox.ac.uk/wp-content/uploads/2023/11/2304-WP-Workplace-Wellbeing-and-Firm-Performance-DOI-2024.pdf> (eng)
41. Deverell, E., & Olsson Gardell, E.-K. (2010). *Organizational culture effects on strategy and adaptability in crisis management*. Risk Management, 12(2). P. 116–134. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/247479555_Organizational_culture_effects_on_strategy_and_adaptability_in_crisis_management (eng).
42. Edmondson A. (1999). *Psychological safety and learning behavior in work teams*. Administrative Science Quarterly, 44(2), pp. 350–383 (eng).
43. HRO Today. (2022). *Zety survey finds more than half of workers claim getting fired scares them “more than death.”* Retrieved from <https://www.hrotoday.com/news/ticker/zety-survey-finds-more-than-half-of-workers-claim-getting-fired-scares-them-more-than-death/> (eng).
44. Inoue R., Hikichi H., Inoue A., Kachi Y., Eguchi H., Watanabe K., Arai Y., Iwata N., Tsutsumi, A. (2022). *Workplace social support and reduced psychological distress: A 1-year occupational cohort study*. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 64 (11). P. 700-704. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35959920/> (eng).
45. Intelligent.com. (2024). *1 in 6 companies are hesitant to hire recent college graduates*. Intelligent. Retrieved from <https://www.intelligent.com/1-in-6-companies-are-hesitant-to-hire-recent-college-graduates/>
46. Mund, P. (2016). *Kobasa Concept of Hardiness*. International Research Journal of Engineering, IT and Scientific Research. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/280569/kobasa-concept-of-hardiness> (eng)

47. ScienceDirect. (2020). *Self-determination theory*. Encyclopedia of Creativity (3rd ed.). Elsevier. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/self-determination-theory> (eng).
48. Wilson J. P. (1990). *Trauma, Transformation, and Healing: An Integrated Approach to Theory, Research, and Post-Traumatic Therapy*. New York : Routledge, 368 p. (eng)
49. Wut T.-M., Lee S.-W., Xu J. (2022). *Role of organizational resilience and psychological resilience in the workplace — Internal stakeholder perspective*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(18), Article 11799. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9517200/> (eng).

ДОДАТКИ**ДОДАТОК А**



Що таке критична ситуація?

Критична ситуація = **стан НЕМОЖЛИВОСТІ** досягти важливих цілей. Ключові ознаки:

- Неможливість досягти цілей
- Перешкоди та загрози
- Стрес та негативні емоції
- Необхідність змін

1



Типи критичних ситуацій на роботі

- 1) **Дисбаланс роботи та життя** - перепрацювання, робочі дзвінки у вихідні, відсутність відпочинку → Ризик вигорання
- 2) **Конфлікти в колективі** - булінг від колег/керівництва, токсична атмосфера, відсутність підтримки → Погіршення психічного здоров'я
- 3) **Проблеми з концентрацією** - постійне відволікання, прокрастинація, втрата самоконтролю → Зниження продуктивності
- 4) **Організаційні проблеми** - нечіткі завдання, відсутність ресурсів, швидкі зміни без підтримки, відчуття безпорадності



"Сигнали критичної ситуації" (Як розпізнати?)

- ! Відчуття "я не справляюсь"
- ! Хронічна втома
- ! Роздратування на колег
- ! Втрата мотивації
- ! Погіршення сну
- ! Фізичні симптоми (головний біль, напруга)

Важливо пам'ятати: Критична ситуація — це не слабкість, а сигнал про необхідність змін та підтримки"





Про саморегуляцію



Що це?

Це не просто контроль емоцій — це комплексна система, де задіяні тіло, мозок і поведінка.

- Приклад: "Коли керівник критикує вашу роботу, саморегуляція допомагає не відповісти імпульсивно, а зробити паузу, подихати і вибрати конструктивну відповідь"

Чому це важливо?

- **Контроль над реакціями** — замість паніки при дедлайні — структурування завдань; **Збереження ресурсів** — люди з розвиненою саморегуляцією на 40% менше схильні до вигорання (Maslach, C., & Leiter, M. P. 2016); **Гнучкість у кризі** — адаптація до змін в робочих процесах, раптових тривог; **Довгострокове благополуччя** — це інвестиція в себе — краще здоров'я, стосунки, кар'єра.

Як це працює? Три рівні саморегуляції



- ❖ А) Фізіологічний рівень:
"Коли ви в стресі, тіло автоматично реагує: серце б'ється швидше, м'язи напружуються, дихання прискорюється"
- ❖ Б) Когнітивний рівень:
"Наші думки створюють емоції. 'Я не справляюся' → тривога. 'Я зроблю крок за кроком' → спокій"
- ❖ В) Поведінковий рівень:
"Що ви робите зі стресом? Заїдаєте, уникаєте, зриваєтесь?"

Міні-анкета оцінювання ефективності програми психологічного супроводу офісного персоналу

Мета: оцінити корисність програми, рівень розвитку навичок саморегуляції, готовності брати відповідальність у критичних ситуаціях та загальну задоволеність учасників.

Інструкція для учасників:

Будь ласка, оцініть нижченаведені твердження за 5-бальною шкалою, де

- 1** — повністю не згоден(на),
- 2** — скоріше не згоден(на),
- 3** — важко відповісти / нейтрально,
- 4** — скоріше згоден(на),
- 5** — повністю згоден(на).

1. Отримані техніки саморегуляції допомагають мені краще справлятися зі стресом у робочих ситуаціях.
2. Після участі у програмі я впевненіше висловлюю власну думку та можу повідомляти про можливі ризики.
3. Я став більш готовим брати відповідальність за власні рішення в складних умовах.
4. Участь у програмі допомогла мені підвищити самоконтроль та зосередженість під час напружених ситуацій.
5. Загалом я задоволений змістом, структурою та атмосферою проведення програми.

Відкрите запитання:

Які елементи програми (вправи, техніки, обговорення) були для вас найбільш корисними або значущими?

Отримані відповіді узагальнювалися у вигляді домінантних балів по кожному показнику (див. рис. 2.16).