

**Міністерство освіти і науки України**  
**Національний університет «Полтавська політехніка**  
**імені Юрія Кондратюка»**

Факультет філології, психології та педагогіки  
Кафедра психології та педагогіки

Рекомендовано до захисту  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024р.,  
протокол № \_\_\_\_\_  
Зав.кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Кваліфікаційна робота**

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

**СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ОФІСНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ФАКТОР ЙОГО**  
**ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ**

**Виконав:** студент II курсу, групи 601 ФП  
денної форми навчання  
спеціальності 053 «Психологія»  
Михайленко О.О.

(прізвище та ініціали)

ОПП «Практична психологія»

**Керівник:** канд. психол. н. Хоменко Є.Г.  
(науковий ступінь та/або вчене звання, прізвище, ініціали)

**Рецензент:** \_\_\_\_\_  
(науковий ступінь та/або вчене звання, прізвище, ініціали)

Захищено «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ р.

кількість балів: \_\_\_\_\_

значення оцінки \_\_\_\_\_

Голова Екзаменаційної комісії \_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

Полтава – 2024 року

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>		4
<b>РОЗДІЛ 1</b>	<b>ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТРЕСОСТІЙКОСТІ</b>	8
	<b>ОФІСНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ФАКТОРУ ЙОГО</b>	
	<b>ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ</b>	
1.1	Теоретичний аналіз феномену стресостійкості у психологічній науці	8
1.2	Соціально-професійні та психологічні особливості роботи офісного працівника (менеджера)	16
1.3.	Фактори професійної ефективності офісного працівника	21
	<b>Висновки до першого розділу</b>	34
<b>РОЗДІЛ 2</b>	<b>МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ</b>	36
	<b>СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОФІСНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК</b>	
	<b>ФАКТОРУ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ</b>	
2.1	Огляд і обґрунтування вибору методик дослідження	36
2.2	«Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя бібісі» (The modified BBC subjective well-being scale (BBC-SWB)) (P. Pontin, M. Schwannauer, S. Tai, & M. Kinderman) (адаптація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко, О. В. Креденцер)	39
2.3	Методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко)	41
2.4	Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10)	45
2.5	Опитувальник професійної життєстійкості. (Коkun, 2021b)	47
	<b>Висновки до другого розділу</b>	49
<b>РОЗДІЛ 3</b>	<b>ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ</b>	51
	<b>ОФІСНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ФАКТОРУ ЙОГО</b>	
	<b>ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ</b>	

3.1	Організацій емпіричного дослідження	51
3.2	Дослідження особливостей суб'єктивного благополуччя офісних працівників	53
3.3.	Психологічне дослідження стресостійкості офісного працівника	62
3.4.	Аналіз показників професійної життєстійкості офісного працівника з різним рівнем суб'єктивного благополуччя	65
	<b>Висновки до третього розділу</b>	<b>70</b>
	<b>ВИСНОВКИ</b>	<b>72</b>
	<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	<b>76</b>
	<b>ДОДАТКИ</b>	<b>83</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** На сучасному етапі розвитку суспільства, людство спіткає все більше факторів, які можуть викликати тривожні стани, стреси, фізіологічні, емоційні та поведінкові стани, які є деструктивними. А вже останніми часами все більшого оберту набирає епоха глобалізації, реформування в усіх суспільних сферах, змін які накладають відбиток на людські долі, зокрема й пов'язаних з військовою агресією росії потягом двох з половиною років. Постає питання вивчення особливостей поведінки людини у стресовій ситуації, адже фактори, що виступають стресовими є беззаперечними. Стресостійкість була під пильним оком зарубіжних дослідників уже з 60-70 рр ХХ ст, проте останніми часами, зважаючи на останні події, що супроводжують українське суспільство, вивчення даної проблематики є необхідністю сьогодення.

**Короткий аналіз стану розробленості проблеми.** Особливості стресостійкості особистості у різних сферах професійної діяльності висвітлені низкою сучасних психологів науковців. Зокрема, О.М. Полякова виокремлює якості, від яких залежить стресостійкість, Є.П. Потапчук акцентує увагу на різних проявах резиліентності, у пошуках причин та наслідків, індивідуального досвіду та пошуку ресурсів для подолання складних життєвих ситуацій. Зарубіжні дослідники А. Davydov, В. Stewart, О. Ritchie, & А. Chaudieu вивчають стресостійкість у ракурсі розгляду її як позитивної адаптації. В.П. Крайнюк ставить питання про виокремлення компонентів стресостійкості; О.М. Полякова виокремлює якості, від яких залежить стресостійкість, а саме - темперамент, тривожність, локус-контроль, самооцінка; І.О. Шарко займається питанням пошуку факторів ефективності роботи офісних працівників, серед яких виділяє стресостійкість. О.О. Когут доводить, що ефективність працівника залежить від різних факторів, зокрема від стилю спілкування та реагування на конфліктні ситуації; М.П. Ткачук вбачає у основним фактором ефективності – здатність до самоорганізації. Ю.М. Теплюк поділяє думку про стресостійкість як фактор ефективності і виділяє у її структурі когнітивно-рефлексивний, емоційно-

мотиваційний, поведінково-регулятивний компоненти. Г.Л. Дубчак, визначає поняття «професійна стресостійкість»; Н.С. Костишин займаються вивченням поняття «організаційний стрес» і пов'язують його з загальною резилієнтністю працівників організації. Зважаючи на досить активну розробку даної проблематики сучасними науковцями, ми хотіли б звернути свій науковий пошук на вивченні стресостійкості офісних працівників та порівняти особливості професійної життєстійкості у відповідності до професійних посад, щоб сконцентрувати увагу на факторах ефективності особистості офісного працівника, у структуру яких безперечно входить стресостійкість.

**Мета роботи** – теоретично вивчити та емпірично дослідити особливості стресостійкості офісних працівників як фактору їх ефективності

Завдання даного дослідження:

1) теоретично дослідити наукові погляди стосовно феномену стресостійкості, особливості професійної життєстійкості у офісному середовищі, фактори ефективності сучасних офісних працівників.

2) описати методичні засади та методики діагностики стресостійкості офісних працівників;

3) проаналізувати особливості резилієнтності офісного працівника в аспекті суб'єктивного благополуччя та професійної життєстійкості;

4) порівняти особливості стресостійкості офісних працівників відповідно до займаної посади;

**Об'єктом роботи** виступає психологічні особливості стресостійкості в офісному середовищі

**Предмет роботи** – вивчення стресостійкості офісних працівників різних професійних статусів.

**Гіпотеза дослідження** полягає у твердженні про те, що ефективність офісного працівника залежить від рівня його стресостійкості у професійній діяльності та загального рівня суб'єктивного благополуччя. Працівники з вищим рівнем стресостійкості легше справляються з труднощами у професійному колі,

досягають вищих результатів у організацій за короткий термін, ніж працівники з низьким рівнем стресостійкості.

**Теоретико-методичною основою дослідження служать праці видатних психологів щодо** причини виникнення стресу, стадії розвитку, його наслідків (Г.Сельє, Дж.Брайт, Н.Є.Водоп'янова); співвідношення фізіологічного і соціального у природі стресу та його наслідках (Р. Лазарус, Л.А. Китаєв Смик, Ю.А. Олександровський, А.М. Занковський і Н.І. Наєнко); розуміння феномену стресостійкості як характеристики сучасної людини як зарубіжних (М. Fraser та J. Jenson, М. Margalit, К. Коннор, Д. Девідсон, Дж. Ормел, С. Лютар) так і вітчизняних (В.М. Корольчук, Є.П. Потапчук, Г.Б. Моніна, В.І. Розов, Л.В. Бороздіна та ін.). науковців; аспекти професійної ефективності офісного працівника (Н.С. Журавська, С.П. Ящур, О.В. Олещенко, Н.С. Костишин, Т.А. Яковець), положення про соціально-психологічний клімат організації (В.В. Єрмаков, А.П. Іванов, А.В. Райченко, Ф.І. Хміль), модель ефективного менеджера (О.С. Новікова та Л.І. Федулова) та причини можливого вигорання працівників організації (А.О. Біленька)

**Методи дослідження.** Для розв'язання поставлених завдань та досягнення мети нами використовувалися загальнонаукові методи теоретичного рівня (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення науково-теоретичних та емпіричних даних), методи емпіричного дослідження (Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя бібісі» (The modified BBC subjective well-being scale (BBC-SWB)) (Р. Pontin, М. Schwannauer, S. Tai, & М. Kinderman) (адаптація Л. М. Карамушки, К.В. Терещенко, О. В. Креденцер); Методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко); Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10); Опитувальник професійної життєстійкості. (Кокур, 2021b)) та методи статистичної обробки даних (непараметричний критерій Манна Уїтні).

**Емпіричною базою** дослідження обрано «ТОВ УЗТК Трейд» - сервісу

компанію, що займається трейдингом зернових та зернобобових культур на внутрішньому ринку у м. Полтава. До експериментальної вибірки увійшли 32 офісних працівників, з них 20 осіб – чоловічої статі (що становить 63% вибірки) та 12 осіб (що становить 27% експериментальної вибірки) – жіночої статі. До уваги бралися респонденти різних професійних посад, який ми умовно розподіляємо на менеджерів середньої ланки (менеджери з закупівель, офіс-менеджери тощо) – 22 особи (що становить 69% вибірки) та менеджери вищої ланки (керівники підрозділів, логісти, начальники відділів по регіонах тощо) – 10 осіб (що становить 31% вибірки).

**Наукова новизна дослідження** полягає у уточненні, поглибленні, подальшому розвитку наукових ідей стосовно стресостійкості офісних працівників, комплексному вивченні стресостійкості як фактору ефективності працівника організації

**Теоретичне значення дослідження** полягає у поглибленні уявлень про стресостійкість офісного працівника як фактору його ефективності.

**Практичне значення роботи** полягає у можливості використання результатів дослідження у індивідуальній та груповій роботі організаційного психолога, коуча чи соціального працівника організацій у вигляді тренінгових сесій, профілактичних бесід чи корекційній роботі з персоналом, розвитком соціально-психологічного клімату та підвищення рівня резилієнтності офісних працівників в цілому і відповідно ефективності професійної діяльності.

**Апробація.** Основні ідеї та результати дослідження були представлені на I Міжнародній науково-практичній конференції «Global directions of scientific research and technological development» (Valencia, Spain, 16-18 of September 2024). Зміст роботи відображений в 1 публікації.

**Структура роботи** складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Зміст роботи викладений на 82 сторінках друкованого тексту, вміщує 14 таблиць та 13 рисунків. Список використаних джерел нараховує 59 найменування, 6 з яких – іноземною мовою.

# РОЗДІЛ 1

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОФІСНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ФАКТОРУ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

У даному розділі здійснено теоретичний аналіз проблематики стресостійкості у сучасному світі, як базову компетентність сучасної особистості. Розглянуто та описано різні підходи до визначення стресостійкості, різні погляди дослідників на феномен стресу. Подано структуру стресостійкості (резилієнтності), фактори, від яких залежить стійкість особистості до стресу. Розглянуто психологічні особливості працівників офісних організацій та проаналізовано основні фактори, які можуть впливати на продуктивність особистості та ефективність працівників організації.

### 1.1. Теоретичний аналіз феномену стресостійкості у психологічній науці

Швидкий темп сучасного життя, поєднаний з соціальними, економічними та політичними потрясіннями, особливо війною, призводить до постійного стресу сучасної особистості. Цей стрес впливає на психічне здоров'я, знижуючи нашу продуктивність і ефективність у різних сферах життя. Як наслідок, страждає як фізичне, так і психічне здоров'я, а саме – проявлятися у вигляді тривожності, неврозів, депресивних станів. Стрес – вже звичне поняття для кожної дорослої людини, проте особливості його переживання, адаптації та виходу є індивідуальними, залежать від багатьох факторів та індивідуального досвіду конкретної особистості. [57;58]

Проблематика стресостійкості є різногранною, багатоаспектною та мультидисциплінарною, адже дослідженням цього феномену займалися як зарубіжні так і вітчизняні психологи, фізіологи, економісти, соціологи та педагоги.

Зважаючи, що стресостійкість – це якість, яка безпосередньо пов'язана з переживанням стресу особистістю різноманітного генезу, варто визначити психологічний феномен стрес, спираючись на провідні дослідження науковців минулого та сучасного. Такі аспекти, як причини виникнення стресу, стадії розвитку, наслідки вивчали Г.Сельє, Дж.Брайт, А.Кітаєв-Смик, Н.Є.Водоп'янова, Р.Лазарус та інші. [59]

Початком досліджень стресу можна вважати роботи Г. Сельє, який визначив стрес як неспецифічної реакції організму на будь-які сильні подразники - стан тривалого психологічного напруження, що виникає внаслідок перевантаження нервової системи емоційними переживаннями. [1]

Сукупність змін в організмі людини, які відбуваються під час стресу, дослідник назвав загальним адаптаційним синдромом (синдром біологічного стресу), або клінічним виявом стресу, який супроводжується трьома стадіями: 1) стадія тривоги з відповідною фазою шоку (зниження захисних механізмів) і фазою протишоку (посилення захисних механізмів); 2) стадія опору (резистентності, стійкості) – стадія ефективної адаптації до нових умов існування; 3) стадія виснаження – неефективність захисних механізмів, дезадаптація та суттєве порушення гомеостазу. У своїй концепції стресу він представив ідею, що реакція на стрес може призвести до позитивних або негативних результатів на основі когнітивних інтерпретацій фізичних симптомів або фізіологічного досвіду. Відповідно його концепції, стрес можна відчувати як евстрес (позитивний) або дистрес (негативний). Однак дослідження Сельє спиралося перш за все на фізіологічних знаннях і відповідно його дослідженням, панувала думка про стрес як фізіологічно засновану конструкцію або реакцію. [39]

На противагу вчення Г. Сельє, інший відомий науковець Р. Лазарус, запропонував розрізняти фізіологічний і психологічний види стресу. Фізіологічний стрес викликається прямими фізичними подразниками і

призводить до порушення гомеостазу організму. Психологічний стрес, навпаки, пов'язаний з суб'єктивною оцінкою ситуації, її значимістю для особистості та її індивідуальними особливостями. Відповідні реакції на психологічний стрес є більш різноманітними, й не завжди можуть бути передбачуваними, залежать від багатьох факторів, таких як особистісні характеристики, досвід та когнітивні процеси. [33]

У 60-х роках Д. Меканік розробив концепцію стресу, відійшовши від традиційного розуміння його як чисто фізіологічної реакції. Він визначив стрес як «незручну реакцію особистості», яка виникає в ситуаціях, до яких людина не готова. За Д. Меканіком, стрес є результатом невпевненості в собі і може бути як причиною, так і наслідком різних проблем. Однак, ця модель має свої обмеження, оскільки не враховує внутрішні джерела стресу, такі як тривога чи очікування негативних подій. [46]

На сьогодні існує низка підходів щодо визначення феномену стрес. Різні вчені по-різному тлумачать поняття «стрес». Деякі, наприклад, В.А. Ганзен, вважають, що стрес – це загальна реакція людини на різні події, яка допомагає досягти мети. Інші, такі як Л.А. Китаєв Смик, підкреслюють фізіологічні зміни, які відбуваються в організмі під час стресу. Багато вчених, зокрема Ю.А. Олександровський, А.М. Занковський і Н.І. Наєнко, пов'язують стрес з психічною напругою, яка може виникнути в складних ситуаціях. [41;47]

У своїй роботі ми виходимо з визначення стресу, поданим дослідниками за І.В. Ващенко та О.Г. Антонової, які зазначали, що стрес – це нормальна психологічна реакція людини на незвичайну ситуацію, яка виконує функцію самозбереження й дозволяє сконцентрувати всю увагу на реальній небезпеці, мобілізуватися й підготуватися до дій щодо її запобігання. [16]

У зв'язку із тим, що стрес є невід'ємною частиною нашого життя, і впливає на усі сфери нашого організму, постає питання виходу із стресу, пошуку тих ресурсів, які б допомагали переходити із станів тривожності та невпевненості у нових чи невизначених ситуаціях до стану стійкості, комфорту та максимальної

продуктивності. Тому все частіше у сьогодні ми чуємо поняття стресостійкості або резилієнтності, життєстійкості, стійкості, ресурсності тощо.

Аспектом стресостійкості особистості як характеристики сучасної людини займалося низка психологів, як зарубіжних (К. Коннор, Д. Девідсон, Дж. Ормел, С. Люгар, Дж. Річардсон, Р. Сандерман, Р. Стюарт, А. Мастен С. Мадді, К. Левін, О. Фріборг та ін.) так і вітчизняних (В.М. Корольчук, Є.П. Потапчук, Г.Б. Моніна, В.І. Розов, Л.В. Бороздіна та ін.). Проблема стресостійкості спочатку постала у західній психологічній науці, тому наукові розвідки західних психологів стали початком до розгляду цього феномену і у вітчизняних дослідженнях психологів, фізіологів, соціологів та педагогів. [14;19;31]

У загальному розуміння, резистентність чи стресостійкість – це захисний фактор організму, що пов'язаний зі здатністю людини адаптуватися або ж протидіяти психологічним проблемам та обставинам, під впливом різного генезу стресорів чи зовнішніх факторів (нетипових для людини, нових чи незрозумілих, результатом виходу із яких є невизначеність чи набуття нового досвіду). [53]

Як зазначає Є.П. Потапчук, дослідження феномену «резильєнтності» у вітчизняній психологічній науці виникло пізно, у той час як зарубіжні психологічні науковці активно вивчають цей феномен починаючи з 70-х років минулого століття, акцентуючи увагу на різних проявах, у пошуках причин та наслідків, індивідуального досвіду та пошуку ресурсів для подолання складних життєвих ситуацій. [42]

На сьогодні не існує єдиного підходу до розуміння стресостійкості (резилієнтності). Е.О Грішин, аналізуючи різні підходи визначає, що поняття резилієнтність наразі існує у трьох площинах - як риса чи здатність особистості, як процес та як адаптаційно-захисний механізм особистості. [10]

У контексті риси чи здатності особистості, резилієнтність постає як складний комплекс особистісних характеристик, які набуваються людиною у особистому досвіді. Спираючись на дослідження західних психологів (Bonanno, Walker, Pflingst, Carnevali, Sgoifo, Nalivaiko) можемо визначити резилієнс як

здатність індивіда адаптуватися до несприятливих та травматичних подій та вміти протистояти ним. В свою чергу Р. Wagnild та А. Young зауважують, що резильєнтність – це здатність перетворювати негативні досвіди на можливості для зростання і розвитку, це особистісна характеристика, яка модерує або пом'якшує негативні наслідки стресу особистості у сучасному світі.

Як зауважують західні психологи М. Fraser та J. Jenson, резильєнтність – це здатність людини повернутися до нормального стану після або під час потрясінь. На думку М. Margalit, резильєнтність відноситься до динамічного процесу, що веде до адаптації в умовах серйозних труднощів. У цьому контексті Є.П. Потапчук розглядає резилієнтність як якість особистості в довгостроковій перспективі, що може позитивно впливати на людину в цілому, розвивати її ресурси та творчий потенціал. [42]

Резилієнтність як процес розглядають низка зарубіжних психологів (В. Neenan, G. Wu, A. Feder, H. Cohen, J Kim, S. Calderon, D. Charney), відповідно даним дослідженням, резилієнтність включає набір гнучких когнітивних, поведінкових та емоційних відповідей на гострі або хронічні неприємності, що можуть бути як незвичайними, так і звичними для індивіда. У цьому ракурсі резилієнтність постає як динамічний процес, що охоплює сприятливу та позитивну адаптацію в ході пережитих значних життєвих негараздів, складних життєвих ситуацій, тощо. [58]

У ракурсі розгляду резилієнтності як позитивної адаптації (або захисного механізму), науковці зауважують (А. Davydov, В. Stewart, О. Ritchie, & А. Chaudieu) що резильєнтність – це процес пристосування людини до обставин оточення в умовах виснаження, травмування, після трагедій, загроз; за умови перебування в постійних джерелах стресу. В цьому випадку стресостійкість (резилієнтність) розглядатися як захисний механізм, що дозволяє досягати успіху перед лицем неприємностей, тож відповідно, розвиток резилієнсу може бути важливою метою терапії та профілактики у сучасних умовах. [55]

Постає питання виокремлення компонентів стресостійкості. Так, В.П. Крайнюк виділяє чотири основні складові – особистісний, соціальний, типологічний та поведінковий. Чинниками ж стресостійкості вона виділяє зовнішні (оцінку стресової ситуації; стратегії додання стресу, або копінг-поведінку; вплив на особистість травматичних подій і ступінь опрацювання травматичного досвіду; соціальну підтримку; професійний та особистісний досвід; психологічну підготовку до діяльності в екстремальних умовах) та внутрішні (Я-концепція особистості, інтернальний локус-контролю; когнітивний розвиток; розвиненість комунікативної сфери; змістові характеристики структурних компонентів стресостійкості особистості). [36]

Як зауважує Ю. Тептюк, властивості особистості, які обумовлюють її стійкість до стресу можна поділити на дві групи - індивідуальні психологічні якості, особливості особистісного стилю спілкування та специфіку міжособистісної взаємодії. [48]

Дж. Ормел, Р. Сандерман та Р. Стюарт провели одне з перших досліджень, спрямованих на виявлення особистісних характеристик, які впливають на стійкість до стресу. Вони з'ясували, що рівень нейротизму, самооцінка та схильність до внутрішнього або зовнішнього локусу контролю є ключовими факторами, які визначають, як людина сприймає і реагує на стресові події.

Українські дослідники також спрямовують свій науковий інтерес до проблеми пошуку факторів, які впливають на резилієнтність особистості. Зокрема О.М. Полякова виокремлює якості, від яких залежить стресостійкість - темперамент, тривожність, локус-контроль, самооцінка. В.М. Корольчук визначає такі внутрішні чинники розвитку стресостійкості як "Я-концепція" особистості, локус контролю (інтернальний), когнітивний розвиток, розвиненість комунікативних здібностей. [28]

У своєму дослідженні В.М. Корольчук приходять до висновку, що стресостійкість – це інтегративна властивість особистості, яка включає

взаємодію з усіма структурними компонентами психіки як під час дії негативних чинників так і після стресогенних впливів. [22]

Варто звернути увагу, що стресостійкість слід розглядати не лише як окрему характеристику індивіда, а у взаємозв'язку з усіма компонентами, які впливають на особистість, формують її сутність. Різномірний підхід стресостійкості дозволить виділити її компоненти, детермінанти та уможливити знайти фактори, що сприятимуть розвитку цієї властивості у особистості.

Аналізуючи структуру стресостійкості можна виокремити такі її компоненти: особистісний, соціальний, типологічний та поведінковий. Така структура дозволяє розмірковувати не лише про підпорядкованість даних компонентів а і уможлиблює аргументувати стресостійкість як інтегральну, структурно-функціональну та динамічну характеристику. [14]

Важливим фактором, що впливає на здатність протистояти стресу (резилієнтність), є самооцінка особистості. Дослідження Л.В. Бороздіної та О.О. Залученової показали, що люди з високою самооцінкою менш схильні сприймати життєві труднощі як загрозу і, як наслідок, легше з ними справляються. Більш того, успішне подолання стресу підсилює їхню віру у власні можливості, що, в свою чергу, сприяє подальшому підвищенню самооцінки. [31]

Іншим з ключових факторів, що впливають на стресостійкість особистості є локус контролю. Д. Аверіл запропонував детальну класифікацію типів контролю, виділивши поведінковий, когнітивний та контроль рішучості. Кожен з цих типів відображає різні аспекти ставлення до життя і по-своєму впливає на реакцію на стресові ситуації. [48]

Наступним чинником формування стресостійкості можемо виділити мотивацію особистості. Зокрема, низка вчених (Дж. Грінберг, А. Реан, К. Кім, Г. Сельє). Зокрема, ще Г. Сельє зазначив, що специфічною людською мотивацією є така, що спрямована не лише на збереження власного життя, але й на отримання визнання іншими людьми завдяки давання користі суспільству. В

свою чергу, А.О. Реан виявив, що в людей із високим рівнем стресостійкості виявляється переважання внутрішньої мотивації над зовнішньою. Експериментальним шляхом, вчений довів, що зовнішня негативна мотивація знижує показники ефективності стійкості до стресу особистості. Така мотиваційна структура, з одного боку, сприяє зменшенню кількості стресогенних ситуацій за рахунок свідомого відходу від їх розв'язання, а з іншого боку, затримує розвиток якостей, які допомагають упоратися із розв'язанням різноманітних проблем.[12;43;54]

К.В. Кім, досліджуючи проблему впливу мотиваційного чинника на ефективність діяльності та стійкість до стресу довела, що мотивація впливає на продуктивність особистості і здатність справлятися зі стресом. Цей зв'язок дослідниця описує за допомогою закону Йоркса – Додсона, відповідно якому існує пряма залежність між рівнем мотивації і ефективністю діяльності, але лише до певної межі. Після досягнення оптимального рівня мотивації подальший її ріст починає негативно впливати на результативність. [15;16]

Є.П. Потапчук розглядаючи модель резильєнтності, запропонована J. Clarke та J. Nicholson, акцентує увагу на таких її компонентах:

1. Оптимізм: позитивне уявлення про свій майбутній шлях, передбачає позицію «можу зробити», що, зумовлює більш щасливе та здорове становище;
2. Орієнтація на рішення включає в себе здатність передбачати проблеми, ефективно їх контролювати та активно здійснювати пошук рішень;
3. Відчуття індивідуальної відповідальності (особистість відчуває себе захищеною і бере на себе обов'язок відповідальності за власну упевненість);
4. Гнучкість та відкритість - здатність швидко та ефективно впоратися з неоднозначними чи тривожними ситуаціями. Передбачає швидку адаптацію до обставин напрямку думок і дій, коли це необхідно;

5. Майстерність управління стресом і тривогою - розуміння загрозливих стресогенних факторів, можливе передбачення стресових ситуацій і відповідно, контроль за їхніми симптомами. [42]

Тож, у своєму дослідженні ми беремо до уваги узагальнене визначення резиліентності особистості, відповідно якому - це здатність людини не просто адаптуватися до нових умов, а повністю відновитися після стресу або травми, повернувшись до попереднього стану. Це не просто виживання, а процвітання після кризи, розвиток ресурсного стану та пошук нових можливостей. Резильєнтність дозволяє особистості використовувати негативний досвід як можливість для особистісного зростання у майбутньому.

### **Соціально-професійні та психологічні особливості роботи офісного працівника.**

У час суспільних змін, соціальних криз та світових реформацій, зростають вимоги до представників усіх професій. Адже з розвитком суспільства, з швидкоплинним процесом глобалізації, розвитком штучного інтелекту, змінюються не лише професійні вимоги до працівника, але і низка психологічних характеристик, яка стосується тієї чи іншої професії.

З розвитком штучного інтелекту та автоматизації діяльності, особливо важливого значення набувають професії, які знаходяться у сфері «Людина-людина», адже міжособистісна взаємодія є необхідною складовою соціалізації та професіоналізації цих спеціалістів, а вимоги до цих професій зростають із швидкістю соціальних змін.

С.В. Герасіна зазначає, що у сучасній діловій мові все ширше використовується поняття ділової людини, як працівника офісної організації, яка є частиною організації. Діловою людиною називають фахівця, для якого професійна діяльність є пріоритетом. Вона завжди прагне виконати свою роботу

якісно і вчасно. Її відрізняє високий рівень відповідальності, організованість і вміння досягати поставлених цілей. [7]

З розвитком бізнесу змінилася і роль офісного працівника. Якщо раніше лише секретар був помічником керівника, то сьогодні з'являються і нові посади – наприклад, офіс-менеджер – це справжній адміністратор компанії, який координує роботу різних служб, забезпечує комфортні умови для співробітників і бере на себе багато організаційних питань.

Професія офісного працівника (менеджера) може розглядатися у багатьох контекстах, проте перш за все є пов'язаною з роботою в організації.

Як зазначає Т.В. Дмитришин, управління організацією здійснюється на таких рівнях: – 1) на верхньому (стратегічному) рівні управління (менеджери вищої ланки керівництва організацією - керівник, його заступник). Основним завданням керівників є визначити перспективи розвитку організації та координувати внутрішню тактику управління; 2) на середньому, функціональному рівні (менеджери середньої ланки і спеціалісти – керівники служб, відділів). Вони виконують завдання тактичного управління організацією; 3) на нижньому, операційному, рівні (виконавці та менеджери нижчої ланки – відповідальні виконавці). Їх завдання – оперативно реагувати на зміни ситуації в організації, забезпечити вирішення завдань та операцій, що багатократно повторюються. [13]

Як зазначає Н.С. Димченко, ефективність будь якої організації безпосередньо залежить від команди – менеджменту організацій. У цьому випадку слід звернути увагу на саме людський фактор у функціонуванні будь якого підприємства чи організації.

Сучасна психологія зробила значний прогрес у розумінні того, як побудувати ефективну організацію. Слово «організація» означає, що всі елементи в ній працюють злагоджено, як єдиний механізм. Для цього важливо створити привабливий імідж компанії, розробити чіткий план розвитку, забезпечити ефективне лідерство та сприятливий клімат в колективі.

Постає питання організаційної культури, яка буде соціальним обличчям організації. Як зазначає О.О. Когут, організаційна культура досліджується з позиції системного підходу, і включає аналіз таких важливих компонентів як:

- наявність привабливого іміджу організації,
- чітка програма розвитку;
- ефективне лідерство;
- стиль керування організацією;
- продуктивність працівників;
- позитивний клімат колективу;
- вміння справлятися з кризами тощо. [22]

І.О. Шарко зазначає, що у сучасних умовах все частіше постає питання про ефективність роботи офісних працівників (менеджерів), про якість не лише їх професійних навичок але і сукупність певного набору психологічних знань і характеристик. Науковиця зазначає, що ефективність менеджера – це комплексний показник, який включає в себе не тільки його професійні знання та навички, але й особистісні якості, такі як лідерські здібності, вміння працювати в команді, стресостійкість та інші. Ефективний менеджер – це той, хто може не тільки виконувати свої обов'язки, але й розвиватися сам та мотивувати інших.[52]

У своєму дослідженні Кушнерова Ю.Ю. встановила, що незважаючи на різноманітність професійних обов'язків менеджерів, їх діяльність можна розділити на кілька основних сфер: організаційну, комунікативну, особистісну, предметну та кооперативну. Кожна з цих сфер відіграє важливу роль в успішному виконанні управлінських функцій. [56;58]

О.І. Шарко ж, в свою чергу зауважує, що «Особистість кожного менеджера складається з трьох компонентів: а) емоційний – відображає відчуття й емоції індивіда щодо певної ситуації; б) когнітивний (пізнавальний) – висвітлює результат знань індивіда про ситуацію; в) уявний – визначає те, як індивід має поводитися в конкретній ситуації». [52]

Спробуємо детальніше розібратися у професійно важливих якостях менеджера сьогодні. Під професійно важливими якостями людини ми розуміємо якості, які впливають на ефективність здійснення праці за основними характеристиками продуктивності і надійності в організації.

Дослідження, яке проводилося Г.Х Бакіровою довело, що ефективність та успішність менеджерів залежить не тільки від знань і навичок, але й від того, наскільки добре вони можуть взаємодіяти з іншими людьми. Ця здатність називається соціально-психологічною компетентністю і включає в себе різноманітні навички, необхідні для ефективної комунікації в діловому середовищі. Під соціально-психологічною компетенцією розглядають:

здатність розуміти самого себе (високий рівень самоаналізу, постановки власних цілей);

здатність розуміти інших людей (особливості поведінки, невербальні сигнали, мотиви поведінки);

здатність розуміти взаємини людей (розуміти механізми взаємодії, ефективні шляхи вирішення конфліктів, засоби впливу);

здатність прогнозувати міжособистісні ситуації (прогностична функція)  
[5;7]

Отже, ми бачимо важливість розвинутих комунікативних якостей у роботі офісного працівника, що включає розвинутість усіх сторін спілкування – комунікативної, перцептивної та інтерактивної) для ефективності у виконанні професійної діяльності.

Дослідники Н.С. Журавська, С.П. Ящур, О.В. Олещенко, Н.С. Костишин, Т.А. Яковець наголошують на тому, що ефективність роботи будь якого офісного працівника, в тому числі і менеджера безпосередньо залежить від якості психологічного клімату у колективі. Соціально-психологічний клімат формується «на основі моральності, психічного відображення умов життя і діяльності в міжособистісній взаємодії, який може сприяти або перешкоджати

продуктивній спільній діяльності й усебічному розвитку особистості в організації». [29]

Створення сприятливого соціально-психологічного клімату у офісному середовищі є завданням кожного працівника, і перш за все – топ менеджменту організації, адже сприятливі умови у колективі сприяють ефективному та швидкому виконанню завдань та розвитку професійного потенціалу кожного окремо працівника.

Сучасні дослідники надають особливого значення формуванню соціально-психологічного клімату колективу. Зокрема, І.М. Кравець та Н.Р. Совира зауважують, що: «Психологічний стан колективу характеризується ступенем задоволеності його учасників своїм положенням. На нього впливають характер і зміст роботи, ставлення до нього людей, престижність, розміри винагороди, перспективи зростання, наявність додаткових можливостей, місце здійснення, загальна атмосфера». [30]

Серед ознак сприятливого соціального-психологічного клімату у колективі організації є повага членів колективу один до одного, зацікавленість у спільному результаті організації, відсутність напруженості, конфліктності в колективі, міцна трудова дисципліна, низька плинність кадрів. Всі ці ознаки будуть сприяти розвитку кожного працівника і одночасно приносять продуктивності роботи в організації.

У зв'язку із підвищеними вимогами до офісного працівника та підвищення відповідальності, на сучасному етапі постає питання емоційного вигорання професіонала. А.О. Біленька виділяє причини, які можуть сприяти розвитку феномену емоційного вигорання, а саме: перевантаження – виконання роботи поза нормативний робочий час, відсутність вихідних днів; амбіції працівників – брак можливостей для професійного зростання та кар'єрних перспектив; тиск з боку керівництва – некомпетентність керівників, їхній обмежений досвід на посадах керівництва та інші подібні аспекти. [4]

Особливого значення у роботі менеджера (офісного працівника) набуває мотиваційна складова діяльності. Саме мотивація є рушійною силою, яка спонукає людину досягнення цілей. Для офісного працівника (менеджера) важливо не тільки мати знання та навички, але й бути внутрішньо мотивованим на розвиток та досягнення успіху. Саме це, в поєднанні з іншими якостями, формує підприємливість.

О.С. Новікова та Л.І. Федулова, пропонує модель сучасного менеджера-професіонала. Узагальнивши професійні та психологічні характеристики. Які мають бути притаманними для офісного працівника (менеджера), науковиця виділяє такі компоненти: 1) загальні якості (за віком і спрямованістю; за сенсорною організаторською діяльністю); 2) особисті якості (трудова потенціал); 3) Спеціальні якості (моральні; психологічні). [13]

У своїй роботі ми спираємося на розуміння специфіки професії офісного працівника як особистості-професіонала із сукупністю професійно необхідних знань та умінь а також низки психологічних характеристик, які сприяють його продуктивності у професії та ефективності особистості (розвиток ресурсів) в цілому.

У наступному підрозділі нами буде розглянуто психологічні фактори ефективної роботи офісного працівника (менеджера), які сприяють продуктивності особистої, професійної та в цілому ефективності організації чи підприємства.

### **1.3. Фактори професійної ефективності офісного працівника.**

У зв'язку із низкою суспільно-політичних подій, будь-яка професія зазнає істотних змін, виникають нові вимоги, які супроводжуються як професійно значущими якостями так і психологічним набором якостей особистості, для успішного виконання тієї чи іншої професійної ролі.

Розглядаючи професію офісного працівника (менеджера), ми спиралися на характеристики психологів, економістів, соціологів з приводу цієї спеціальності і до уваги брали професіограму менеджера середньої ланки. Зокрема, було визначено структуру мотиваційної складової, перелік особистісних якостей а також подано переконливі докази впливу психологічного клімату на ефективність роботи менеджера у будь-якій організації чи на підприємстві.

О.І. Шарко зосереджує свою увагу на тому, що «до менеджера, передусім, ставляться вимоги високого рівня професіоналізму та компетентності. Для того, щоб відповідати потребам часу, менеджер має постійно вдосконалюватися. Здатність до саморозвитку є чи ненайважливішою з усіх властивостей ефективного менеджера. Ця здатність залежить як від внутрішніх, так і зовнішніх факторів. Часто успішність та ефективність менеджера визначається його умінням правильно скористатися ситуацією.» [41]

Немає сумнівів, що ефективність роботи офісного працівника безпосередньо впливає на ефективність роботи організації, тому це питання знаходиться під пильним поглядом психологів організацій, менеджерів з персоналу та економічних психологів. [7;27;51]

Низка вчених намагалися описати той набір факторів, які будуть максимально сприяти ефективності роботи менеджера у організації. Зокрема, Н.С. Димченко прагнула створити модель якостей, які повинні відповідати успішному менеджеру. Серед важливих якостей вона виділила:

- аналітичні здібності: (швидка обробка масиву інформації, здатність оцінювати, швидко приймати рішення, аналізувати, здатність до порівняння, критичного оцінювання);
- здатність до абстрагування (здатність мислення вийти за межі конкретної ситуації, побачити перспективу, прогнозувати можливий результат);
- сформоване понятійне мислення (загальні здібності та високий рівень освіченості);

- Здатність приймати рішення в умовах буденності та критичних ситуаціях, здатність до порівняння, оцінки ризиків та швидкості реакцій у критичних ситуаціях;
- Саморегуляція (емоційна стійкість, здатність до рефлексії);
- Високий рівень організаторських здібностей (цілеспрямованість, рішучість, творчий підхід, відповідальність);
- Високий рівень комунікативних здібностей (контактність, доброзичливість у взаємодіях, приязнь до партнерів у спілкуванні, вміння налагоджувати стосунки, розвиненість невербального спілкування, професійна комунікативна компетентність тощо);
- Управлінські здібності (тайм-менеджмент, організованість, уміння планувати діяльність, передбачати результати, надавати якісний зворотній зв'язок);
- Перспективні здібності (усвідомлення перспективних цілей, оцінка обставин, прийняття рішень, уміння використовувати сприятливі можливості з метою своєчасного реагування). [13]

Узагальнюючи всі існуючі моделі успішного та ефективного офісного працівника, ми спробуємо виділити фактори, які сприятимуть ефективності професіонала у обраній сфері діяльності, і, відповідно матимуть суттєвий вплив на розвиток продуктивності організації в цілому.

На нашу думку, першим фактором ефективності офісного працівника слід виділити *комунікативні здібності*. Будь-яка робота у сфері «Людина-людина» передбачає прямий контакт з людьми – безпосереднє спілкування, як з колегами, так і з клієнтами. Комунікативна компетенція є базовою для багатьох спеціальностей, проте говорячи про професіоналів офісних організацій (менеджерів), комунікації є одним з основних видів діяльності, тож комунікативна компетентність виступає домінуючою складовою професійної підготовки цих фахівців. Говорячи про розвинуті комунікативні здібності, ми маємо на увазі розвинутість всіх сторін спілкування – це і розвинуті

комунікативні здібності – здатність входити в контакт, налагоджувати нові знайомства, активність у взаємодіях, експресивність у розмові, вміння використовувати невербальні засоби комунікації та розвинені ораторські здібності. Також важливо звернути увагу на особливості перцептивної складової спілкування, адже вміння сприймати співрозмовника і його особливості є важливою для ефективної роботи офісного працівника. І, безумовно інтерактивні складова спілкування є визначною для менеджера, адже побудова якісної взаємодії із співрозмовником є запорукою успішної діяльності у спілкуванні.

В.В. Артемчук, аналізуючи функції професійного спілкування менеджера та існуючих підходів до розробки структури комунікативної компетентності фахівця системи професій «людина-людина» пропонує таку структуру даної компетентності:

- 1) когнітивний компонент (базові знання з галузі психології спілкування);
- 2) мотиваційний компонент (прагнення до удосконалення комунікативних умінь, цікавість до взаємодій та прагнення покращення якості спілкування за допомогою навчання нових технік, розвитку ораторського мистецтва);
- 3) «сензитивність» (міжособистісна чутливість, сприйняття іншої людини, увага до партнера зі спілкування, схильність до емпатії, співпереживання, увага до емоційної сфери, вміння підлаштуватися під партнера у спілкуванні, відчуття стиль спілкування та підібрати найефективніші засоби для продовження якісної та продуктивної професійної взаємодії). [1]

У структурі взаємодій офісного працівника важливе місце займає здібності до ефективного реагування у конфліктних ситуаціях, розвитку емпатії. Основним завданням розвитку сучасного лідерства та командоутворення організацій є: формування практичних навичок партнерства з людьми та умінь вирішувати завдання сумісно – змінити принцип суперництва на принцип співпраці. Співпраця є основою ефективною взаємодії, коли максимально враховуються всі позитивні та негативні сторони будь якого рішення та прийняття найоптимальнішого для усіх сторін. На противагу співробітництва

виступає стиль суперництва, як вороже ставлення до людей, бажання самоствердитися за рахунок приниження їхніх здобутків агресивним шляхом. О.О. Когут доводить, що низькопродуктивні співробітники схильні до суперництва, натомість високоефективні- схильні до вирішення проблемних ситуацій та конфліктів через стиль співробітництва. [22]

Другим важливим фактором ефективності офісного працівника, який ми виділяємо є його *вмотивованість*.

Серед дослідників, які займалися вивченням мотивації праці слід згадати наукові доробки Т.П. Базарова, С.К. Белозерова, О.П. Виханського, Є.Г. Ільїна, О.Р. Кузьміна, О.Е. Смірнова. Мотивація є найважливішою функцією менеджменту, оскільки полягає в активізації, стимулюванні, керуванні й реалізації цілеспрямованої поведінки по досягненню власних цілей і цілей підприємства.

На думку О.О. Продиус: «проблеми підприємств, пов'язані з низькою мотивацією персоналу до роботи, можуть бути найрізноманітнішими й проявлятися у вигляді наслідків в інші, на зовнішній погляд, мало зв'язаних областях діяльності організації». [43]

Т.В. Калина експериментальним шляхом доводить, що ефективність офісного працівника є вищою, якщо провідною мотивацією виступає внутрішня мотивація професійної діяльності. Рівень активності професійного розвитку визначається структурою мотивів трудової діяльності менеджера. Якщо в цій структурі внутрішні мотиви займають домінуючі позиції або, ще краще, один із них є провідним мотивом, то це забезпечує вмотивованість менеджера на саморозвиток. Якщо ж провідним мотивом є один із зовнішніх мотивів і в структурі мотивації менеджера на домінуючих позиціях відсутні внутрішні мотиви, можна говорити про відсутність вмотивованості на саморозвиток та самовдосконалення. А це, в свою чергу сприятиме зниженню продуктивності офісного працівника і продуктивності в цілому. [17]

Ефективний керівник повинен формувати мотиви та мотивації професійної діяльності своїх працівників. Без сумніву, цей процес є складним і довготривалим. Якщо мотивації на розвиток немає у структурі мотивів офісного працівника, неможливо швидко сформувати її. Наявність даної мотивації є одним із головних професійних якостей менеджера, здатного самостійно зробити кар'єру і досягти успіху в процесі перетворень.

Науковці визначають зовнішні чинники, від яких залежить ефективність саморозвитку (внутрішня пізнавальна мотивація):

- організаційні і соціально-психологічні умови професійної діяльності;
- доступні сучасні інформаційні системи для роботи з ними, а також підготовленості до роботи з ними (арсенал інформації, рекламування та впровадження у роботу своїх підлеглих власним прикладом);
- методичне забезпечення умов професійного розвитку, доступність ресурсів у будь-якому зручному форматі;

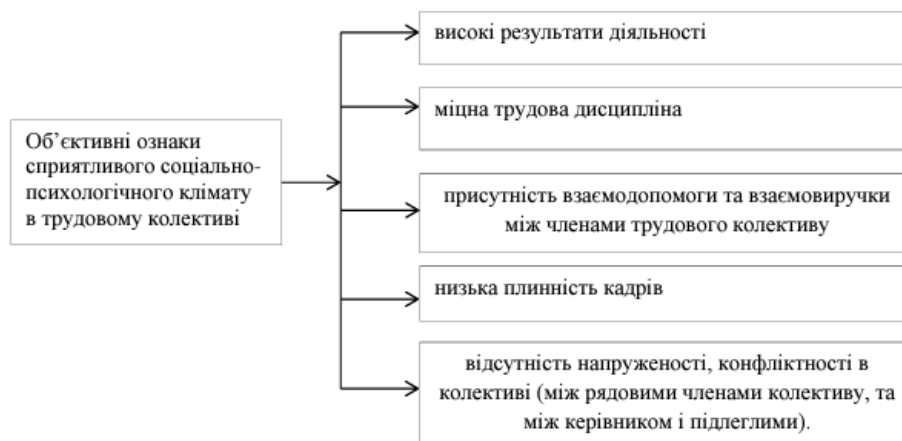
Саме керівник організації має бути вмотивованим на розвиток своїх працівників, в цьому полягає грамотність ефективних управлінських функцій менеджерів. Наприклад, надання необхідної інформації, організація тренінгів умінь – на розвиток менеджерських здібностей та особистісних рис, які необхідні для ефективної роботи офісного працівника, програм, які менеджер може використовувати для свого професійного розвитку, та інші заходи.

Ф.І Хміль наголошує, що створення організаційних умов і ресурсів для саморозвитку менеджерів є ефективною формою інвестування компанії у свій власний розвиток, адже ефективність менеджерів сприяє розвитку та процвітанню компанії в цілому.[51]

Таким чином, для успішного функціонування організації, топ менеджменту потрібно вирішувати найважливіші завдання: мотивація персоналу; організація професійного росту співробітників; формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Третім суттєвим фактором виступає сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі.

Зокрема І.М. Кравець зауважує, що «за несприятливого соціально-психологічного клімату, колектив і відповідно кожен працівник знаходяться ізольовано один від одного, вони наче розділені в часі та просторі, що приводить до невисоких результатів в роботі, до незадовільної дисципліни, напруженості в особистих стосунках, конфліктності, зумовлює бажання змінити місце роботи». Автор подає основні об'єктивні ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату. [30] (рис. 1.1)



*Рис. 1.1. Об'єктивні ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату.*

Виходячи з рис. 1.1, на першому місці ознак сприятливого соціально-психологічного клімату постає саме висока результативність роботи діяльності усієї організації, а отже цей фактор є таким, що сприяє ефективності роботи і офісного працівника (менеджера).

Т.А. Яковець зауважує, що «звичні компоненти психологічного клімату сьогодні підпадають під дію стресу кожного з працівників та їх реакції на воєнні дії в країні». [29]

Сприятливий соціально-психологічний клімат організацій неможливий без грамотного управлінського менеджменту. Варто звернути увагу на поняття організаційної культури. О.О. Когут описує її структурні елементи: бізнес-

інтелект, лідерство, стратегії та моделі організації (Алекс Яновський); стратегії поведінки в конфліктній ситуації (Томас Кілмен); комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів (О. Івачевська); моделі лідерської парадигми в умовах нестабільності та готовності до постійних змін (О. Нестуля); стилі керівництва (Дж. Моу тон); командний стиль управління організаціями (Л. Карамушка, І. Ладанова); а також різновиди організаційної культури (О. Іщук); корпоративну культуру (М. Сапсан). [57]

Науковиця звертає увагу на визначення організаційного стресу, причинами якого є особистісні мотиви, які впливають на неефективність організаційної культури. «Особистісними причинами організаційного стресу є негативне відношення до виконання професійних обов'язків через невідповідність здібностей вибраній професії, через некомпетентність, через відсутність сенсу та мотивації виконувати професійні завдання. Організаційними причинами професійного стресу є відсутність ефективного лідера та ефективної команди» [23]

Задля підвищення ефективності кожного працівника окремо та продуктивності роботи організацій, команди підприємства, управлінцям слід приділяти особливого значення формуванню соціально-психологічного клімату у організацій. І.М. Кравець надає поради, щодо покращення соціально-психологічного клімату у колективі організації. А саме: організація сумісної діяльності працівників, заохочування ініціативності учасників, розвиток творчого потенціалу; пошук спільних інтересів, для більшості учасників та організація дозвілля відповідно до пріоритетів; впровадження традицій колективу (спільні подорожі, вечори, святкування важливих подій); організація проведення працівниками спільного дозвілля (гарно застосовувати разом із навчанням – зокрема тренінгами); приділення уваги для кожного робітника; примноження загальнолюдських цінностей в житті колективу; врахування інтересів кожного працівника обираючи спільного компромісного рішення; розвиток комунікативної культури та навичок спілкування; організація та

впровадження навчальних тренінгів, спрямованих на розвиток згуртованості, команди, розвитку комунікативних компетенцій та профілактики конфліктних ситуацій у колективі. [49]

Четвертим фактором пропонуємо виділити *набір особистісних якостей* характеру.

Серед основних рис характеру особистості, які сприяють успішному виконанню функцій менеджера (офісного працівника) низка психологів (Л.Є. Завалкевич, І.О. Шарко, О.І. Гуторов) виділяє гнучкість як базову характеристику. Л.Є. Завалкевич розглядає гнучкість менеджера у сукупності таких складових - емоційної, когнітивної та поведінкової гнучкості.[12;26;53]

Емоційна складова передбачає наявність в менеджера, в першу чергу врівноваженості – не як здатність пригнічувати сильні негативні емоції, а можливість співпраці різних емоцій, яскравість їх переживання, компенсація, взаємодія а взаємодоповнення. Безперечно постає питання розвинутого емоційного інтелекту особистості як риси ефективного менеджера.

Емоційна гнучкість тісно пов'язана з інтелектуальною гнучкістю. Чим більше людина здатна використовувати різні підходи до вирішення проблем, тим легше їй керувати своїми емоціями. Іншими словами, здатність мислити нестандартно допомагає нам краще справлятися з емоційними викликами.

О.І. Шарко визначає гнучкість поведінки як здатність змінювати свої поведінкові реакції таким чином, щоб забезпечувати якість та ефективність співпраці, взаємодії, продуктивності діяльності в цілому. Гнучкість поведінки може бути пов'язана з розвитком цілого спектра реакцій на будь-який стимул, у протиположності звичним, а відповідно обмежувальним реакціям, що можуть стримувати потенціал успіху. [52]

Іншою особистісною рисою ефективного менеджера можемо визначити самоорганізацію. Самоорганізація офісного працівника пов'язана з вимогами до його якісних критеріїв. Науковці у сфері менеджменту та психології управління виділяють сім основних блоків особистих якостей: особиста організованість,

самодисципліна, знання техніки особистої роботи, емоційно-вольовий потенціал, здатність робити себе здоровим, здатність формулювати та реалізувати життєві цілі, особистий самоконтроль (В.В Єрмаков, А.П. Іванов, А.В. Райченко, Ф.І. Хміль, В.Г Федоренко, Ю.А. Ципкин).

Сутність самоорганізації менеджера полягає в тому, щоб кожен керівник міг знайти свій власний підхід до управління своїм часом, ресурсами і завданнями. Цей процес є індивідуальним і залежить від особистих особливостей, досвіду та цілей менеджера. Самоорганізація включає в себе широкий спектр дій, таких як планування, встановлення пріоритетів, делегування завдань.

М.П. Ткачук зауважує, що розвиток ефективної самоорганізації дозволяє офісному працівнику (менеджеру організацій) реальніше та швидше проявити свій потенціал, оформити і закріпити свій статус, забезпечити прозорий механізм власної взаємодії з іншими працівниками та організацією в цілому. Важливо зазначити, що саме на етапі становлення та адаптації працівника керівництву організацій необхідно розвивати адекватне розуміння і ефективне здійснення процесів, що вимагають чіткого уявлення складу та змісту самоорганізації менеджера. [48]

Ще однією особливістю самоорганізацій менеджера (офісного працівника) є правильне використання часу – так званий тайм-менеджмент. Сьогодні більшість офісних працівників живуть під впливом лозунгу: «час – це гроші». Дійсно, «час – це потужний ресурс, який непідвладний людині; його неможливо накопичити, купити, взяти у кредит чи обміняти. Вирішення про блеми тайм-менеджменту частково вирішує про блему стресостійкості людини. Важливо максимально продуктивно використовувати корисну частку робочого часу» (С.В Герасіна). [7]

У сучасних умовах суспільних змін, швидкого темпу життя, глобалізації, реформації та військової агресії, постає питання емоційно врівноваженої особистості, яка на усі виклики оточення реагує з достоїнством, проявляє

ситуативну тривожність, проте ладна справитися із всіма викликами стресогенних факторів. Стрес супроводжує людину протягом усього життя, і відповідно може виникати як на роботі так і вдома, різні фактори, які є незвичними чи новими, також викликають реакцію стресу та прояв її на різних рівнях особистості. Постійні хвилювання, пов'язані з безпекою, майбутнім і близькими людьми, патогенний режим праці і відпочинку, комунікативні перевантаження, дисбаланс значущості ділової сфери при знеціненні інших сфер життєдіяльності (сім'я, друзі, захоплення, освіта, культпросвіта, дозвілля), деструктивні сімейні стосунки тощо призводять до виснаження нервової системи та зниження працездатності в цілому. Особливо гостро ця проблема стосується людей, які працюють з іншими людьми, наприклад, психологів, соціальних працівників, менеджерів, офісних працівників. [22;29]

Тож, п'ятим фактором ефективності офісного працівника ми виділяємо *стресостійкість особистості як запорука його ефективності*.

Вивчаючи феномен стресостійкість А.П. Біденька розглядає його у кореляційних зв'язках з емоційним вигоранням працівників офісних організацій. За допомогою емпіричного дослідження вона доводить, що працівники, з вищим рівнем емоційного виснаження, схильні демонструвати нижчі показники у таких сферах, як позитивне ставлення до життя, залученість, прийняття ризику та здатність до саморегуляції. Ці результати свідчать про чіткий взаємозв'язок між рівнем стресостійкості та життєстійкості і схильністю до професійного вигорання. Таким чином науковиця зосереджує увагу на необхідності та важливості такої психологічної якості як стресостійкість у психологічних характеристиках офісного працівника як професійно важливої для досягнення високих цілей організації. [4]

Ю.М. Тептюк виділяє у структурі стресостійкості особистості когнітивно рефлексивний, емоційно-мотиваційний, поведінково-регулятивний компоненти. Відповідно критеріями розвитку цього утворення називає рефлексію, емоційну компетентність, моральну саморегуляцію особистості. [48]

С.В. Герасіна зауважує, що «на сьогоднішній день, стресостійкість є вимогою роботодавців щодо особистості офісного працівника (менеджера) будь якої організації. Вона передбачає вміння адекватно реагувати та мобілізуватись у складних ситуаціях; зберігати самоефективність, толерантність і тактовність; здатність абстрагуватись від непотрібної (зайвої) інформації чи ситуації. Стресостійкість – це постійні аутотренінги й активізація захисних механізмів психіки, це турбота про себе і власний комфорт, що повинно бути пріоритетом самодостатньої особистості.» [7]

Зважаючи що стрес може виникати на робочому місці, науковиця Г.Л. Дубчак, визначає поняття «професійна стресостійкість», як «здатність людини протистояти негативному впливу стресових факторів професійної діяльності, зумовлену індивідуальним комплексом її вроджених і набутих властивостей та процесів, які забезпечують оптимальне успішне досягнення мети трудової діяльності в складній емоціогенній ситуації».

О.М. Брюховецька розглядає стрес як механізм деструктивної професіоналізації, що приводить до емоційного вигорання, невротизації і навіть до психопатизації управлінського персоналу. Тож необхідним є вчасно реагувати на кризи системи, перемагати складні ситуації, робочі, професійні та організаційні стреси є важливим елементом організаційної культури.

Сучасні психологи Г.М. Дзвоник, Т.О. Савченко розрізняють поняття «робочий стрес» від повсякденного стресу. Саме «робочий стрес» виникає в результаті утруднень, які пов'язані із робочими обставинами, особливостями робочого місця, умовами праці; «професійний стрес» є особливостями самої професії; «організаційний стрес» виникає в результаті негативного впливу особливостей організації, в якій працює суб'єкт діяльності. [26;54]

Г.В. Жосан і О.І. Смолікіна наголошують на тому, що стресостійкість в управлінні є головним атрибутом успішності та ефективності фахівця. Адже здатність людини протистояти стресовим ситуаціям, що виникають у повсякденному житті є необхідною компетенцією професіонала та керівника. У

сучасному бізнесі, де все змінюється дуже швидко, стресостійкість є однією з найважливіших якостей лідера. Вона дозволяє керівнику приймати зважені рішення в умовах невизначеності, мотивувати команду і вести компанію до успіху. Автори зазначають, що стресостійкість проявляється у емоційній стабільності, позитивному ставленні до життя, здатності адаптуватися до змін, гнучкості, самоконтролі, оптимізму, безтурботності, здатності керувати емоціями та поведінкою під впливом стресогенних факторів. [15]

Зниження кількості стресорів у повсякденному житті можливе через їх усвідомлення. Видатний канадський учений фізіолог Г. Сельє, писав: «Кожна людина переживала стрес, але ніхто не може з'ясувати його сутність і природу походження». Причому, не зважаючи на причини (сприятливі / несприятливі), організм людини виробляє практично один і той же набір гормонів. Тобто одна і та ж подія для однієї людини є потужним стресом, а для іншої – буденною справою. [7]

Наукою доведено, що періодично стреси необхідні для нормального існування, без них людина страждає, відчуває невдоволеність життям, не здатна відчувати емоції задоволення та ейфорії. Тому для ефективного існування необхідним є не уникати та пригнічувати стреси у житті, але і навчитися самоорганізовуватися, приймати стресові ситуації як можливості для прояву та розвитку ресурсних станів, тобто діяти згідно з постулатом «екологічності особистості».

Досліджуючи феномен стресостійкості, складно оминати питання долаючої поведінки (або копінгу). Цей термін вживається науковцями для позначення поведінки людини не лише у ситуаціях, що викликають стрес, а і в умовах буденного життя. [18;19;26]

Зокрема, К.Ю. Кривошей наголошує на тому, що саме копінг поведінка допомагає долати труднощі, здатна допомогти людині впоратися з негараздами і активно включитися в суспільне життя. [31]

Копінг-поведінка – це усвідомлені дії особистості, що спрямовані на подолання стресової ситуації за допомогою застосування когнітивних, емоційних та поведінкових стратегій. Саме долаюча поведінка допомагає підтримувати психосоціальну адаптацію протягом періодів стресу. Тож, відповідно, задля розвитку стресостійкості особистості необхідно вдаватися до формування сприятливих копінг стратегій працівника, які сприятимуть не лише його особистісному розвитку але і продуктивності організацій в цілому. [37]

Стійкість до стресу можна розвинути шляхом навчання, підтримки соціальних зв'язків і розвитку позитивного погляду на життя.

### **Висновки до першого розділу**

Отже, здійснивши теоретичний аналіз проблеми стресостійкості офісного працівника як умови його ефективності нами виявлено, що стрес - це нормальна психологічна реакція людини на незвичайну ситуацію, яка виконує функцію самозбереження й дозволяє сконцентрувати всю увагу на реальній небезпеці, мобілізуватися й підготуватися до дій щодо її запобігання. Задля ефективного функціонування особистості варто розвивати таку здібність як стресостійкість – здатність людини не просто адаптуватися до нових умов, а повністю відновитися після стресу або травми, повернувшись до попереднього стану. Резилієнтність це не стала характеристика, а інтегративна властивість особистості, яка включає взаємодію з усіма структурними компонентами психіки як під час дії негативних чинників так і після стресогенних впливів. Це не просто виживання, а процвітання після кризи, розвиток ресурсного стану та пошук нових можливостей. Резильєнтність дозволяє особистості використовувати негативний досвід як можливість для особистісного зростання у майбутньому.

Професія офісного працівника належить до управлінських спеціальностей (менеджер) у сфері «людина-людина» та має низку особливостей, до яких відносяться як розвинуті професійні компетенції, так і набір психологічних

властивостей. Незважаючи на різноманітність професійних обов'язків менеджерів, їх діяльність можна розділити на кілька основних сфер: організаційну, комунікативну, особистісну, предметну та кооперативну. Кожна з цих сфер відіграє важливу роль в успішному виконанні функцій офісного працівника.

Нами виділено основні фактори, які впливають на ефективність роботи офісного працівника. Серед яких – розвинені комунікативні здібності, наявність внутрішньої пізнавальної мотивації до професійної діяльності, прагнення до саморозвитку; сприятливий соціально-психологічний клімат, набір психологічно важливих рис серед яких ефективне використання часу, гнучкість та самоорганізованість. Зважаючи на суспільно політичні події, важливе місце займає формування стресостійкості як необхідної якості у професіограмі сучасного офісного працівника (менеджера). Саме завдяки резилієнтності, на нашу думку, офісний працівник (менеджер) здатен приймати зважені рішення в умовах невизначеності, мотивувати команду і вести компанію до успіху. Стресостійкість в управлінні є головним атрибутом успішності та ефективності фахівця, що проявляється у емоційній стабільності, позитивному ставленні до життя, здатності адаптуватися до змін, гнучкості, самоконтролі, оптимізму, безтурботності, здатності керувати емоціями та поведінкою під впливом стресогенних факторів. Під стресостійкістю ми розуміємо не лише здатність адаптуватися до стресових факторів але і можливість розвивати свій потенціал завдяки проживанню нового досвіду, нових форм вирішення нестандартних ситуацій.

## РОЗДІЛ 2

### МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОФІСНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ФАКТОРУ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

У цьому розділі подано опис методик психодіагностичного дослідження, відповідно до обраної тематики – дослідження стресостійкості особистості. Проаналізовано фактори вибору методик, методологічні принципи, на які спиралися при виборі та ґрунтовно описано кожну методику відповідно алгоритму.

#### 2.1. Огляд і обґрунтування вибору методик психодіагностичного дослідження

При підборі методів психодіагностики стресостійкості офісних працівників ми керувалися базовими методологічними принципами психологічної науки, а саме – принципом детермінізму, принципом відображення, принципом єдності свідомості та діяльності; принципом розвитку; принципом системності, принципом об'єктивності.

*Принцип детермінізму* відображає положення про існування причинності, тобто такого зв'язку явищ, у якому одне явище (причина) за певних умов зумовлює появу іншого явища (наслідку). Як зазначає Хохліна О.П., принцип детермінізму означає, що всі психічні явища розглядають як зумовлені діяльністю головного мозку. Таким чином, проголошено первинність фізіологічного субстрата стосовно психіки (психіка – властивість мозку). У зазначеному контексті також обґрунтовано положення про рефлекторну природу психіки. Згідно з *принципом відображення*, зміст свідомості повністю залежить від зовнішніх впливів. Все, що людина відчуває, думає і відчуває, визначається тим, що відбувається навколо неї. *Принцип єдності психіки (свідомості) й діяльності* полягає в тому, що діяльність постає як умова виникнення,

формування (розвитку, корекції) та прояву психіки (свідомості) людини (С. Л. Рубінштейн, О. М. Леонтьєв та ін.). Свідомість же, в свою чергу є регулятором поведінки й діяльності людини. *Принцип системності* ґрунтується на потребі врахування всіх наявних сторін і зв'язків досліджуваного об'єкта. *Принцип розвитку* передбачає, що у навколишньому середовищі все змінюється: старе безперервно змінюється новим. Розвиток – це рух у певному напрямі, переважно як рух поступальний, прогресивний, із притаманними йому повторюваністю, послідовністю, запереченням старого та виникненням нового. [51]

Як зазначає Горбунова Т.В., принцип наукової парадигми полягає в тому, що при розробці та плануванні психологічних експериментів, дослідник, в першу чергу, має орієнтуватися на ті форми та способи організації наукового знання, які є провідними на сьогодні, враховуючи при цьому їх адекватність досліджуваному явищу. Авторка описує такі принципи експериментального дослідження, які складають основу бідь якого дослідження:

- Принцип гіпотетичного мислення (на основі інформації, отриманої в наслідок спостереження або іншим шляхом, дослідник формулює індуктивний висновок (теоретичну гіпотезу) – висновок, який містить більше інформації, ніж вихідні положення, на яких він базується);
- Принцип валідності наукового висновку (експериментальні висновки лише тоді є науково цінними, коли вони є валідними – внутрішньо несуперечливими, правильними та дають можливість узагальнення);
- Принцип об'єктивності (при плануванні та проведенні психологічного експерименту дослідник має орієнтуватися на визначені наукові норми задля уникнення суб'єктивізму у описі результатів дослідження);
- Принцип інструментальної адекватності (метод дослідження психічної реальності має бути чітко вивіреном, деонтологічно

відповідним, відповідати потребам дослідження, не спотворювати об'єкт дослідження та не впливати на результати дослідження). [8]

Ключовим аспектом психологічної діагностики є забезпечення якості даних, отриманих за допомогою різних вимірювальних процедур. Оскільки досліджуваний є основним джерелом інформації, його відповіді суттєво впливають на надійність суб'єктивних оцінок. Таким чином, до психодіагностичних інструментів висуваються високі вимоги щодо валідності, надійності, вірогідності та стандартизації методик. У вузькому тестологічному розумінні *надійність* розуміється як погодженість результатів тестування випробуваних у різні моменти часу, при первинному й вторинному тестуванні й з використанням різних по еквівалентності, за змістом завдань. Валідність же експерименту – це міра того, наскільки точно експеримент вимірює те, що він повинен вимірювати, і наскільки обґрунтовані висновки, які ми робимо на основі його результатів. Валідність стосується як правильності самої процедури експерименту, так і відповідності отриманих результатів теоретичним припущенням. [34]

Задля досягнення цілісного результату психологічної діагностики, нами було орано та проаналізовано низку методів, а саме – опитувальників (проводилися через гугл-форму) для забезпечення системного підходу та цілісного результату. Методики були підібрані таким чином, щоб доповнювати та уточнювати одна одну.

Проаналізувавши низку методів психодіагностики стресостійкості особистості, нами було розроблено програму комплексного дослідження даного феномену у офісних працівників, яка включає такі психодіагностичні методики:

1. Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя бібісі» (The modified BBC subjective well-being scale (BBC-SWB)) (P. Pontin, M. Schwannauer, S. Tai, & M. Kinderman) (адаптація Л. М. Карамушки, К.В. Терещенко, О. В. Креденцер)
2. Методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-

- 3)» (О. Калюк, О. Савченко)
3. Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10)
  4. Опитувальник професійної життєстійкості. (Кокун, 2021b)

Розроблена нами програма психодіагностики дозволяє розкрити особливості стресостійкості офісних працівників у повній мірі. Обрані методики відповідають вимогам валідності, надійності, стандартизації, співвідносяться з метою роботи та завданнями дослідження.

У наступному параграфі роботи ми приводимо детальну характеристику кожної з обраних методик психодіагностики стресостійкості офісних працівників.

**2.2. Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя бібісі» (The modified BBC subjective well-being scale (BBC-SWB)) (P. Pontin, M. Schwannauer, S. Tai, & M. Kinderman) (адаптація Л. М. Карамушки, К.В. Терещенко, О. В. Креденцер)**

Методика BBC-SWB, розроблена для оцінки загального благополуччя, зарекомендувала себе як надійний інструмент у дослідженнях на широких вибірках населення. Оригінал шкали фокусується на різних аспектах життя людини, включаючи фізичне та ментальне здоров'я, соціальні зв'язки та навколишнє середовище. Модифікована версія BBC-SWB, хоча й зберігає основні принципи оригінальної шкали, є більш спрощеною і зручною для заповнення, що дозволяє отримати більш якісні статистичні дані (Pontin, Schwannauer, Tai, & Kinderman, 2013).

Зважаючи на актуальність дослідження психологічного благополуччя в українському середовищі військового часу, Карамушка Л.М. у 2022 році провела адаптацію методики, перевірку на надійність, валідизацію та стандартизацію на українській вибірці методики. [18]

*Загальна характеристика методика:* Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя БіБіСі» (The Modified BBC Subjective Well-being Scale (BBC-SWB) (P. Pontin, M. Schwannauer, S. Tai, & M. Kinderman) включає три субшкали:

1) «психологічне благополуччя» (здатність контролювати своє життя, відчувати оптимізм з приводу майбутнього, впевненість у своїх власних думках і переконаннях, рости і розвиватися як особистість тощо);

2) «фізичне здоров'я та благополуччя» (задоволеність фізичним здоров'ям, якістю сну, здатністю працювати та здійснювати свою повсякденну життєву активність, займатись спортом і відпочивати, відсутність депресії, тривоги тощо);

3) «стосунки» (комфортність у ставленні та спілкування з іншими людьми, наявність щасливих дружніх і особистих відносин, здатність звернутись за допомогою до інших, задоволеність своїм сексуальним життям тощо)

Як і оригінальна методика «The BBC Subjective Well-being Scale (BBC-SWB)», модифікована методика складається з 24 пунктів, але на відміну від неї використовується не 4-бальна, а 5-бальна оціночна шкала. [19]

**Інструкція для учасників опитування:** Дайте відповідь на наведені нижче запитання, використовуючи шкалу (поставте «+» у відповідній комірці)

(бланк методика знаходиться у додатку А)

**Обробка та інтерпретація результатів:** Опитувальник включає три субшкали:

- «психологічне благополуччя»,
- «фізичне здоров'я та благополуччя»
- «стосунки».

Всі запитання, окрім пункту № 4, мають прямий порядок нарахування балів, запитання № 4 – зворотний. Загальний показник суб'єктивного благополуччя рахується як сумарний бал по всіх пунктах методика. Мінімальний

показник суб'єктивного благополуччя дорівнює 24 балам, максимальний показник дорівнює 120 балам.

Показники по субшкалах розраховуються як сумарні бали по відповідних пунктах методики:

Субшкала «психологічне благополуччя» – пункти №№ 4–15.

Субшкала «фізичне здоров'я та благополуччя» – пункти №№ 1–3, 21–24.

Субшкала «стосунки» – пункти №№ 16–20. Отримані показники порівнюються з нормативними. Нормативні дані за рівнями суб'єктивного благополуччя представлені у таблиці нижче (таблиця 2.1.)

*Таблиця 2.1.*

*Нормативні дані за рівнями суб'єктивного благополуччя*

Субшкали та загальний показник суб'єктивного благополуччя	Норми		
	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Психологічне благополуччя	12–39	40–47	48–60
Фізичне здоров'я та благополуччя	7–20	21–25	26–35
Стосунки	5–16	17–20	21–25
Суб'єктивне благополуччя	24–76	77–91	92–120

### **2.3. Методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко)**

*Загальна характеристика методики:* Методика «КОСБ-3», розроблена українськими дослідниками О. Савченко, О. Калюк, призначена для вимірювання когнітивних аспектів суб'єктивного благополуччя. Методика містить 20 тверджень, що оцінюються за 5-ти бальною шкалою. [19]

Методика включає 3 субшкали, які дозволяють виміряти три незалежні аспекти задоволеності життям, а саме:

- «Задоволеність власним життям»,
- «Невдоволеність собою і розчарування в житті»

- «Задоволеність відносинами з іншими».

*Інструкція для учасників опитування:* Оцініть ступінь вашої згоди на наведені нижче твердження. Оцінка відбувається за 5-бальною шкалою 1) Повністю не погоджуюсь; 2) Частково не погоджуюсь; 3) Важко визначитись; 4) Частково погоджуюсь; 5) Повністю погоджуюсь. (бланк методики знаходиться у додатку А)

Обробка і інтерпретація методики:

Кількісна обробка даних передбачає співставлення відповідей досліджуваного з поданим ключем до методики (таблиця 2.2.)

*Таблиця 2.2.*

**Ключ до опитувальника:**

№	Шкала	Прямі твердження	Зворотні твердження
1	Задоволеність власним життям	1, 2, 5, 10, 13, 15, 18	–
2	Невдоволеність собою та розчарування в житті	6, 7, 16, 17, 19, 20	–
3	Задоволеність відносинами з іншими	3, 4, 9, 12, 14	8, 11
Загальний рівень задоволеності життям		$ZP = Ш1 + Ш3 - Ш2$	

Підрахунок балів відбувається шляхом сумування оцінок досліджуваного по кожному питанню за 5-бальною шкалою. За прямою шкалою бали нараховуються так: 5 балів – «повністю погоджуюсь», 4 – «частково погоджуюсь», 3 – «важко визначитись», 2 – «частково не погоджуюсь», 1 – «повністю не погоджуюсь». За зворотною шкалою: 1 бал – «повністю погоджуюсь», 2 – «частково погоджуюсь», 3 – «важко визначитись», 4 – «частково не погоджуюсь», 5 – «повністю не погоджуюсь».

Рівень індивідуального результату досліджуваного оцінюється шляхом співставлення результатів з нормами (таблиця 3)

Таблиця 3.

## Тестові норми за шкалами методики «КОСБ-3»

Станайн	Шкали				Рівень індивідуального результату
	Задоволеність власним життям	Невдоволеність собою і розчарування в житті	Задоволеність відносинами з іншими	Загальний рівень задоволеності	
1	≤13	≤11	≤16	≤10	Низький рівень
2	14–16	12–13	17–19	11–18	
3	17–19	14–16	20–22	19–23	
4	20–22	17–18	23–26	24–28	Середній рівень
5	23–25	19–20	27–28	29–33	
6	26–28	21–22	29–30	34–38	
7	29–30	23–24	31–32	39–43	Високий рівень
8	31	25–27	33	44–47	
9	32–35	28–30	34–35	48–50	

## Інтерпретація значень за шкалами методики «КОСБ-3»:

- Шкала «Задоволеність власним життям»: Високі значення свідчать про те, що людина задоволена тим, що наразі відбувається в її житті, умовами життя і немає потреби щось змінювати, адже високо оцінює продуктивність своєї діяльності. Результати, які вона отримує, відповідають її уявленням про ідеал; порівнюючи себе з іншими людина відчуває свої переваги. Низькі значення за цією шкалою свідчать про те, що ця людина на невдоволена умовами свого життя, оцінює життя як нікчемне, а сфера її діяльності є непривабливою для неї. У житті такої людини завжди відчувається негативне налаштування до певних справ та подій, оскільки вона ставить себе нижче, ніж оточуючих, вважає свій стан далеким від ідеального, проявляє невпевненість в успіху.

- Шкала «Невдоволеність собою та розчарування в житті»: Високі значення свідчать про те, що людина відчуває невдоволення, коли не досягає бажаного, часто відчуває спустошення через кращі досягнення інших. Вона вважає більшість людей корисливими, що підвищує рівень внутрішньої напруги, і, як наслідок, людина постійно перебуває в дратівливому стані. Вона часто відчуває роздратування стосовно даремного марнування часу. Їй також властиві

ознаки категоричного мислення, що може призводити до тривожних проявів. Низькі значення свідчать про те, що у людини майже не виникає негативних переживань, пов'язаних зі своїми досягненнями, вона не орієнтується на досягнення інших, а насолоджується досягнутим. Вона реалістично оцінює власні ресурси, що дає можливість із задоволенням і вчасно досягати поставлені цілі.

- Шкала «Задоволеність відносинами з іншими»: Високі значення свідчать про те, що людина задоволена своїм колом спілкування, має людей, з якими може розділити як проблеми, так і досягнення, а у відносинах з іншими є достатньо відвертою та щирою. Така особа схильна довіряти людям, вона розраховує на підтримку оточуючих, оцінює своє коло спілкування як безпечне та надійне. Низькі значення свідчать про те, що такій людині важко будувати довготривалі довірливі відносини з іншими і вона майже ніколи не покладається на інших. Спілкування з іншими – це скоріше вимушена обставина задля досягнення певної мети. Людина мріє про зміну кола спілкування, відчуваючи небезпеку та дискомфорт. Оточуючі сприймаються як особи, що заважають задоволенню важливих потреб, як такі, що приховують важливу інформацію.

- Загальний рівень задоволеності життям: Люди з високими значеннями отримують задоволення від різних аспектів свого життя, сприймають життєві умови як комфортні та безпечні для реалізації своїх цілей та намірів. Вони високо оцінюють свої досягнення, порівнюючи їх з результатами інших. З іншими особами схильні будувати підтримуючі, довірливі та довготривалі стосунки. Люди з низькими значеннями за шкалою загального рівня задоволеності мають високу невдоволеність своєю діяльністю, своїми досягненнями, колом спілкування, вони почувають себе некомфортно в присутності інших людей. Більшість подій, що трапляються у житті, трактуються ними негативно, вони зневірені в своїх силах, в можливості отримати допомогу та підтримку від інших, переживають розчарування життям.

#### **2.4. Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10)**

*(в адаптації Н. Школіної, І. Шаповал, І. Орлової, І. Кедик,  
М. Станіславчук)*

Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона була розроблена двома дослідниками - Кетрін М. Коннор і Джонатаном Р.Т. Девідсон. Коннор - психіатр і науковий співробітник Медичного центру Університету Дьюка в Даремі, штат Північна Кароліна. Її дослідження зосереджені на стресі, тривожності, соціальній тривожності, ліках і стійкості. Девідсон є почесним професором психіатрії та поведінкових наук Університету Дьюка. Його дослідження зосереджені на ПТСР, а також на багатьох інших психіатричних темах. І Коннор, і Девідсон почали розробляти цю шкалу в результаті роботи з пацієнтами з ПТСР у своїй клінічній практиці. Вони зробили це, коли визнали, що на той час було не так багато доступних шкал стійкості, щоб підтримувати їх у лікуванні пацієнтів. [54]

Шкала резилієнтності (стійкості) Коннора-Девідсона - це тест, який вимірює стійкість або те, наскільки добре людина готова відновитися після стресових подій, трагедій чи травм. Стійкість дає нам здатність процвітати перед обличчям труднощів. Ті, хто витривалі, краще переживають життєві травми. Шкала стійкості Коннора Девідсона вимірює кілька компонентів стійкості:

- Здатність адаптуватися до змін.
- Уміння справлятися з тим, що трапляється.
- Уміння справлятися зі стресом.
- Уміння залишатися зосередженим і чітко мислити.
- Уміння не падати духом перед обличчям невдачі.
- Здатність справлятися з неприємними почуттями, такими як гнів, біль або смуток. [54]

Адаптована версія для українських респондентів створена українськими психологами Н. Школіною, І. Шаповал, І. Орловою, І. Кедик, М. Станіславчук. Переклад та крос-культурну адаптацію

Шкали стресостійкості Коннора - Девідсона-10 (CD-RISC-10) виконували згідно з рекомендаціями Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures після отримання дозволу від авторів. Синтезований варіант був створений на основі узгодження перекладачами двох україномовних версій CD-RISC-10. Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10 (Campbell-Sills & Stein, 2007; Школіна та ін., 2020), включає 10 найбільш інформативних пунктів повної шкали з 25 пунктів. Відповідно, вона складається з 10 тверджень, відповіді на які даються за п'ятибальною шкалою Лайкерта (від «повністю невірно» = 0 до «вірно майже у всіх випадках» = 4). [23]

*Інструкція досліджуваному:* Вам пропонується оцінити себе за 10 твердженнями, обвівши кружечком відповідну цифру: 0 = повністю невірно 1 = зрідка вірно 2 = вірно час від часу 3 = часто вірно 4 = вірно майже у всіх випадках (бланк методики знаходиться у додатку А)

#### *Обробка результатів.*

Кількісний показник резильєнтності за методикою складає сума балів за 10 твердженнями (від 0 до 40). Для визначення нормативних діапазонів інтерпретації індивідуальних результатів (таблиця 1) нами використані результати Всеукраїнського опитування «Твоя життєстійкість в умовах війни», проведеного в червні-липні 2022 р. за участі 1257 респондентів (67,7% жінок і 32,3% чоловіків) віком від 18 років зі всіх регіонів України (Кокун, 2022).

*Таблиця 2.4*

#### **Нормативні показники рівня резильєнтності (у балах)**

№	Рівень резильєнтності	Бали	Відповідний діапазон за відсотковим розподілом вибірки
1	Низький	0 – 15	0 – 20 %
2	Нижчий за середній	16 – 20	21 – 40 %
3	Середній	21 – 25	41 – 60 %
4	Вищий за середній	26 – 30	61 – 80 %
5	Високий	31 – 40	81 – 100 %

За результатами кількісної обробки робить якісна характеристика переважаючого стилю резилієнтності досліджуваної вибірки або ж індивідуально реципієнта.

## 2.5. Опитувальник професійної життєстійкості. (Кокун, 2021b)

Опитувальник професійної життєстійкості – психодіагностична методика, розроблена і описана українським психологом Кокун О.М. Цей опитувальник було представлено та опубліковано у двох версіях – україномовній (Кокун, 2021b) та англomовній (Кокун, 2021). У його бланковому варіанті на кожне із 24 запитань пропонувалося обрати одну із п'яти відповідей, які, відповідно, оцінювалися від 0 до 4 балів

Опитувальник розроблено на змістовій основі трьох взаємопов'язаних складових життєстійкості:

- контроль;
- включеність;
- прийняття виклику (control, commitment, challenge).

Також при розробці опитувальника у кожній із вищеназваних складових професійної життєстійкості виділено ще чотири компоненти: *емоційний, мотиваційний, соціальний і професійний*. Таким чином опитувальник надає можливість визначити загальний рівень професійної життєстійкості, а також ступінь вираженості його трьох складових та чотирьох компонентів. Як відзначалося вище, за роки досліджень життєстійкості кількість запитань в методиках її діагностики поступово скорочувалась і сучасний діагностичний інструментарій для її дослідження містить кількість запитань (пунктів) в межах 15-25. Кількість запитань у Опитувальнику професійної життєстійкості відповідає цим межам, дорівнюючи 24-м. (бланк методики знаходиться у додатку А)

*Інструкція досліджуваному:* Будь ласка, дайте відповіді на нижченаведені 24 запитання, обвівши кружечком відповідну цифру: 0 = ні; 1 = скоріше ні; 2 = важко сказати; 3 = скоріше так; 4 = так

*Обробка результатів* опитувальника. Опитувальник професійної життєстійкості містить 24 запитання і дозволяє визначити загальний рівень професійної життєстійкості а також рівень вираженості трьох його складових (контроль, включеність і прийняття виклику) та чотирьох компонентів (емоційний, мотиваційний, соціальний і власне професійний). Відповіді даються за п'ятибальною шкалою Лайкерта (від «ні» = 0 до «так» = 4). Кількісні результати опитувальника підраховуються згідно з ключем.

Таблиця 2.5

### Ключ до Опитувальника професійної життєстійкості

№	Показники	Сума балів за запитаннями
1	Загальний рівень професійної життєстійкості	1 – 24 (від 0 до 96)
2	Рівень професійної включеності	1,4,7,10,13,16,19,22 (від 0 до 32)
3	Рівень професійного контролю	2,5,8,11,14,17,20,23 (від 0 до 32)
4	Рівень професійного прийняття ризику	3,6,9,12,15,18,21,24 (від 0 до 32)
5	Рівень емоційного компоненту професійної життєстійкості	1,2,3,13,14,15 (від 0 до 24)
6	Рівень мотиваційного компоненту професійної життєстійкості	4,5,6,16,17,18 (від 0 до 24)
7	Рівень соціального компоненту професійної життєстійкості	7,8,9,19,20,21 (від 0 до 24)
8	Рівень професійного компоненту професійної життєстійкості	10,11,12,22,23,24 (від 0 до 24)

Визначення нормативних діапазонів інтерпретації індивідуальних результатів та психометричних характеристик україномовної версії опитувальника для використання у Гугл-формах (таблиця 1) засновується на результатах Всеукраїнського опитування «Твоя життєстійкість в умовах війни». Це опитування було проведеного в червні-липні 2022 р. за участі 1257 респондентів (67,7% жінок і 32,3% чоловіків) віком від 18 років зі всіх регіонів України (Кокун, 2022). При нормуванні для визначення кількісних меж п'яти

градацій рівня професійної життєстійкості використовувався крок у 20% отриманого розподілу показників на всій вибірці.

*Таблиця 2.6*

**Нормативні показники загального рівня професійної життєстійкості  
(доросле населення України, червень-липень 2022 р., N = 1257)**

№	Рівень професійної життєстійкості	Бали	Відповідний діапазон за відсотковим розподілом вибірки
1	Низький	0 – 53	0 – 20 %
2	Нижчий за середній	54 – 60	21 – 40 %
3	Середній	61 – 66	41 – 60 %
4	Вищий за середній	67 – 74	61 – 80 %
5	Високий	75 – 96	81 – 100 %

**Висновки до другого розділу**

На основі теоретичного аналізу визначень основні методологічні принципи, які лягли в основу створення плану психодіагностичного дослідження стресостійкості офісного працівника. Зокрема, ми спиралися на принципи детермінізму, об'єктивності, системності, розвитку, єдності свідомості та діяльності.

У психологічному дослідженні, по психодіагностичних інструментів висуваються високі вимоги щодо валідності, надійності, вірогідності та стандартизації методик. Задля виміру статистичної значущості відмінностей у досліджуваних до уваги потрібно брати непараметричні критерії (у своїй роботі ми використовуємо непараметричний критерій Манна-Уїтні).

При розробці нашої програми психодіагностики бралися до уваги також і критерії якості експериментального дослідження, а саме – надійність та валідність дослідження.

Проаналізувавши низку методів психодіагностики стресостійкості особистості, нами було розроблено програму комплексного дослідження даного феномену у офісних працівників, яка включає такі психодіагностичні методики:

1. Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя бібісі» (The modified BBC subjective well-being scale (BBC-SWB)) (P. Pontin, M. Schwannauer, S. Tai, & M. Kinderman) (адаптація Л. М. Карамушки, К.В. Терещенко, О. В. Креденцер)
2. Методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко)
3. Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10)
4. Опитувальник професійної життєстійкості. (Кокур, 2021b)

Розроблена нами програма психодіагностики дозволяє розкрити особливості стресостійкості офісних працівників у повній мірі. Обрані методики відповідають вимогам валідності, надійності, стандартизації, співвідносяться з метою роботи та завданнями дослідження.

### РОЗДІЛ 3.

## ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОФІСНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ФАКТОРУ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

У даному розділі описані результати емпіричного дослідження проблеми стресостійкості офісних працівників. Проведення кількісна та якісна обробка результатів, дані занесені у таблиці та даграми, опрацьовані за допомогою статистичної обробки, погруповані та детально проаналізовані.

### 3.1. Організація емпіричного дослідження

Дослідження стресостійкості офісних працівників проводилося на базі «ТОВ УЗТК Трейд» - сервісної компанії, що займається трейдингом зернових та зернобобових культур на внутрішньому ринку та експорту. Штар офісних працівників компанії налічує 54 працівники, у дослідження психологічної оцінки стресостійкості офісних працівників взяли участь 32 особи, з них 20 осіб – чоловічої статі (що становить 63% вибірки) та 12 осіб (що становить 27% експериментальної вибірки) – жіночої статі. Віковий розподіл вибірки становлять респонденти вікового проміжку 25 – 44 роки. З них вікового проміжку 25-35 років – 18 осіб, що становить 56% вибірки та вікового проміжку 36-45 років – 14 осіб, що становить 44 % вибірки. До уваги бралися респонденти різних професійних посад, який ми умовно розподіляємо на менеджерів середньої ланки (менеджери з закупівель, офіс-менеджери тощо) – 22 особи (що становить 69% вибірки) та менеджери вищої ланки (керівники підрозділів, логісти, начальники відділів по регіонах тощо) – 10 осіб ( що становить 31% вибірки)

Метою емпіричного дослідження було встановити особливості реагування на стресові фактори (стресостійкості) офісних працівників різної ланки:

- Дослідити загальний рівень суб'єктивного благополуччя особистості;
- Виявити когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя

- Виявити особливості професійної резилієнтності офісного працівника.

Емпіричне дослідження проводилося протягом вересня- листопада 2024 року. За попередньо розробленим планом дослідження у ході емпіричного дослідження виконувалися такі етапи:

1). Підготовчий етап у ході якого здійснювалося теоретичне вивчення проблематики, ознайомлювалися з особливості проведення поточних досліджень з обраної проблематики, сучасні та класичні праці психологів-наковців у даній галузі, формування гіпотези, визначення об'єкту, предмету та завдань дослідження. На цьому етапі відбувалося підготовка інструментарію дослідження, формування опитувальників через гугл-форми.

***Гіпотеза дослідження:*** Ефективність офісного працівника залежить від рівня його стресостійкості у професійній діяльності та загального рівня суб'єктивного благополуччя. Працівники з вищим рівнем стресостійкості легше справляються з труднощами у професійному колі, досягають вищих результатів у організацій за коротший термін, ніж працівники з низьким рівнем стресостійкості.

2). Основний етап психодіагностичного дослідження. На цьому етапі безпосередньо проводилося дослідження рівня стресостійкості у офісних працівників. Психодіагностика проводилася у онлан форматі через використання гугл-форм. До уваги реципієнтів було представлено 4 психодіагностичні методики з детальними інструкціями. Також на цьому етапі нами здійснювалася первинна кількісна обробка та підрахунок відповідей відповідно до ключів методик.

3). Аналіз та інтерпретація психодіагностичного дослідження. На цьому етапі відбувалася якісна обробка даних. Дані, отримані у результаті діагностики групувалися, заносилися у таблиці, формулювалися у графічному вигляді. Відповідно проведений глибокий якісний аналіз результатів дослідження.

### 3.2. Дослідження особливостей суб'єктивного благополуччя офісних працівників

Почнемо аналіз результатів з представлення загальної картини вияву суб'єктивного благополуччя серед працівників організації.

У результаті кількісного аналізу отриманих даних, отримані такі показники (Середні значення по організації). У табл. 3.1. представлено середні бали отримані працівниками порівняно з нормою, яка подається авторами методики у оригіналі.

Таблиця 3.2.1.

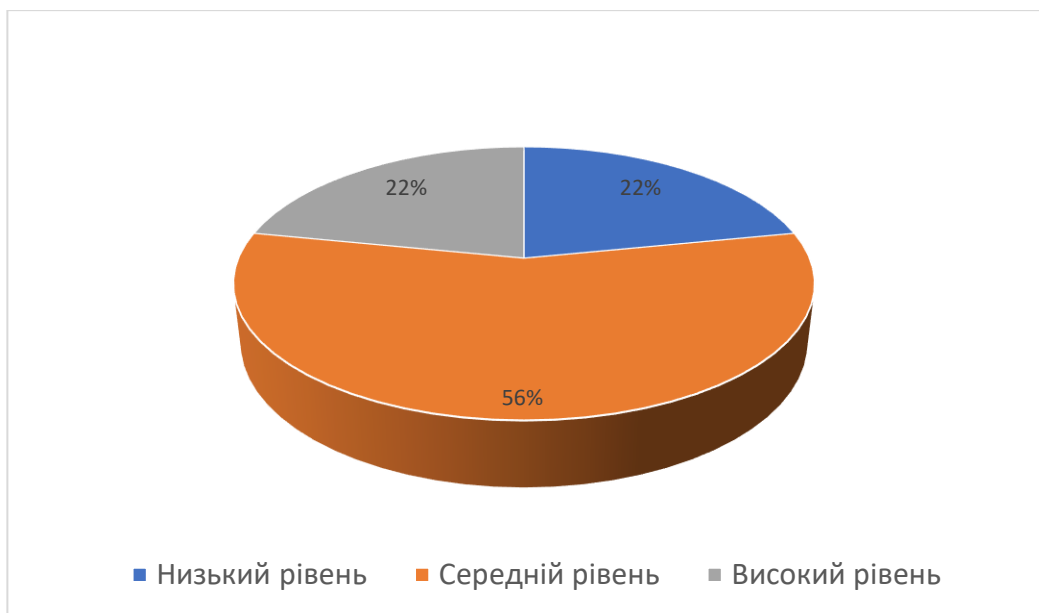
#### Середні показники суб'єктивного благополуччя за методикою «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя бібісі» (n=32)

Показник благополуччя	Норми			Отримані показники		
	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Середнє значення по вибірці	Менеджери середньої ланки	Топ менеджери
Психологічне благополуччя	12-39	40-47	48-60	45,1	41,41	48,79
Фізичне здоров'я	7-20	21-25	26-35	24,7	25,5	23,9
Стосунки	5-16	17-20	21-25	19,6	18,6	20,6
Суб'єктивне благополуччя	26-76	77-91	92-120	89,4	85,51	93,29

Як видно з таблиці 3.2.1., у порівнянні з нормативними показниками, переважна кількість реципієнтів мають середній рівень суб'єктивного благополуччя, що виявляється у всіх його показниках – на рівні психологічного благополуччя, фізичного здоров'я та у сфері міжособистісних стосунках. Це означає про існування особистісних ресурсів працівників, які здатні витримувати стресогенні фактори оточення та бути ефективними у повсякденному житті та професійній діяльності зокрема.

Далі пропонуємо розглянути детальніше виявлені рівні аспектів суб'єктивного благополуччя. Першим представляються результати отримані від

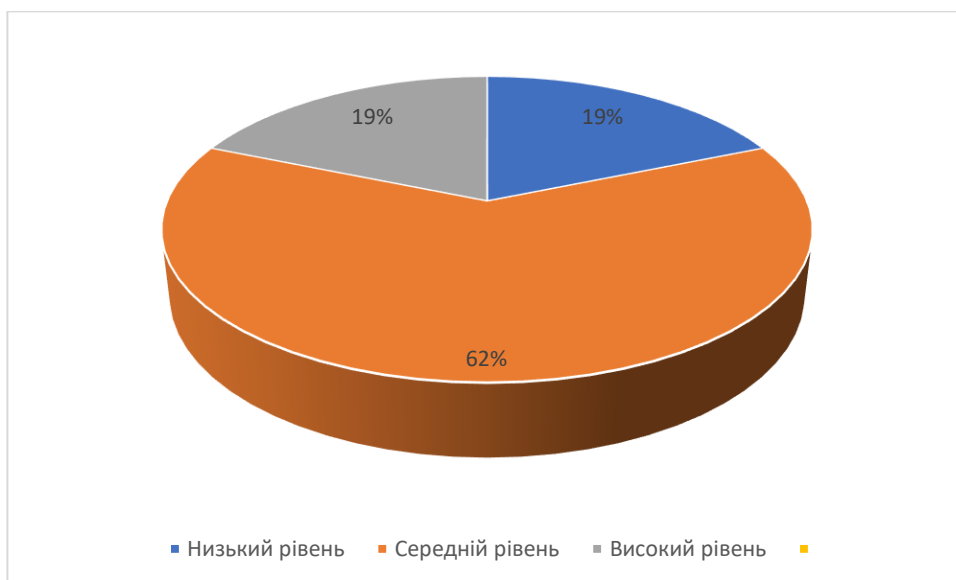
реципієнтів організації, що відображають рівні психологічного здоров'я. (рис. 3.2.1.)



*Рис. 3.2.1. Прояви психологічного благополуччя (n=32, у%)*

Як видно з рис. 3.2.1., переважна більшість колективу досліджуваних (56%) проявляє середній рівень психологічного благополуччя, що означає комфортні умови існування у робочому колективі та поза ним, вміння прилаштуватися до обставин, впоратися з негараздами та випробуваннями суспільства, використовуючи власні ресурсні стани. Інша частина вибірки – 22% - проявляють високий рівень психологічного благополуччя, є ефективними у роботі, вміють долати всі перешкоди з мінімальними затратами психологічних ресурсів, емоційно стійкі, стабільні та продуктивні на максимальному рівні. Третя частина вибірки – 22% оцінюючи свій рівень психологічного благополуччя проявляють низький його рівень, що може свідчити про складнощі у психологічній адаптації цих працівників, неможливість повноцінно функціонувати при великому навантаженні або ж у постійно стресових факторах.

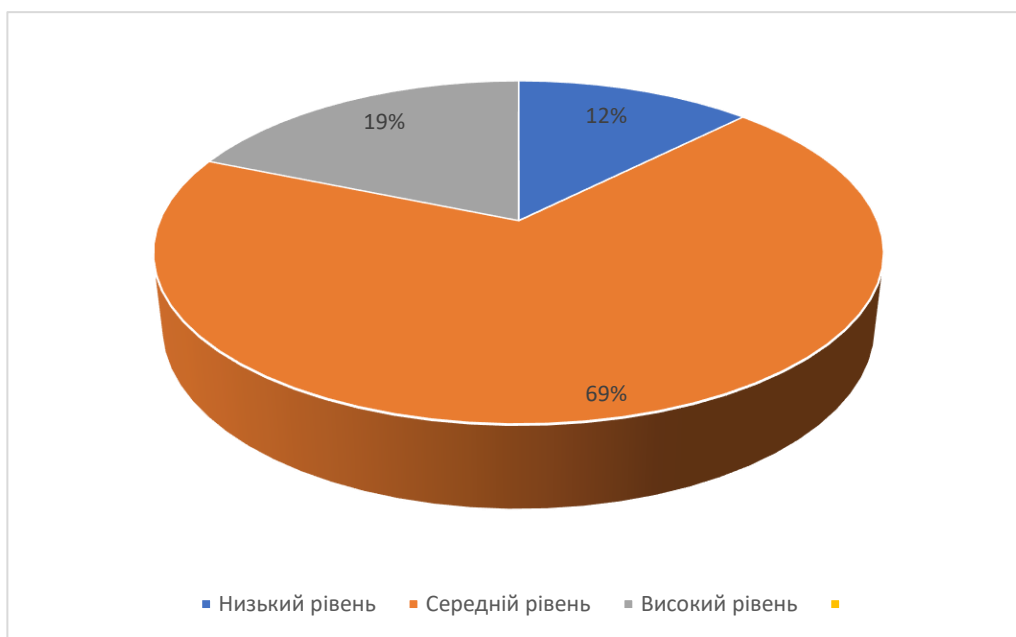
Що стосується рівня оцінки фізичного здоров'я працівниками організацій, які зголосилися бути учасниками нашого експерименту, то результати самоцінювання знаходяться на рис. 3.2.2.



*Рис. 3.2.2. Прояви фізичного здоров'я (n=32, у%)*

Як видно з рис. 3.2.2., більшість реципієнтів психологічної вибірки експерименту оцінюють рівень свого фізичного здоров'я на середньому рівні (62%, що відповідає значенню 20 осіб). Ця оцінка є показником того, що ці особи живуть комфортним для них життям, фізичне здоров'я є невід'ємною складовою благополуччя, тому приділяють достатньо активності для підтримки та поліпшення, тримають на контролі стан свого здоров'я та достатньо часу приділяють загалом фізичному благополуччю. Інша частина вибірки -19% оцінюють рівень свого фізичного здоров'я на високому рівні, що полягає у активності реципієнтів, важливості фізичного здоров'я та надання йому особливості значення у повсякденному житті. Така ж частка досліджуваних (19%) проявляє низький рівень фізичного здоров'я, що може бути пов'язано із загальним виснаженням, низькою активністю та можливістю переорієнтувати невдачі у повсякденному житті – через постійні хвороби, виправдовувати свої помилки через знижену фізичну активність.

Наступною складовою суб'єктивного благополуччя постає сфера стосунків. За результатами опитування, отримані такі результати (рис. 3.2.3.)



*Рис. 3.2.3. Прояви сфери стосунків (n=32, у%)*

Як видно з рис. 3.2.3. більшість досліджуваних (69%) проявляють середній рівень задоволеності своїми стосунками, що свідчить про загальну задоволеність сферою міжособистісних стосунків у професійній діяльності та особистому повсякденному житті, проте одночасно відчуття невдоволеністю остаточно цією сферою. Менша частина (19,%) оцінюють свої стосунки на високому рівні, здатні організувати власну діяльність таким чином, щоб сфера стосунків була задоволена повністю, і лише 12% реципієнтів оцінюють низький рівень власних стосунків як складової суб'єктивного благополуччя.

Для оцінки загального рівня суб'єктивного благополуччя досліджуваних, ми підсумовуємо результати по кожному показнику і отримуємо наступну діаграму, яка відображає рис. 3.2.4.

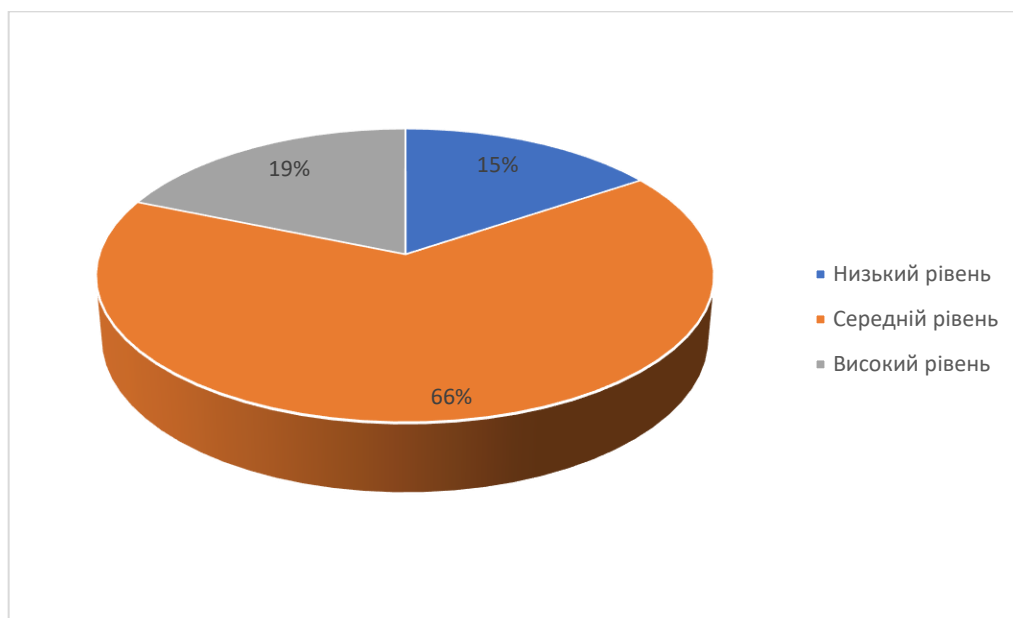


Рис. 3.2.4. Рівень суб'єктивного благополуччя досліджуваних (n=32, у%)

Як видно з рис. 3.2.4., переважна більшість досліджуваних (66%) має середній рівень суб'єктивного благополуччя, може бути ефективними не дивлячись на негаразди та стресові фактори, можуть знайти ресурси у собі та справлятися з повсякденними викликами. Менша частина 19% - мають високий рівень суб'єктивного благополуччя, що може свідчить про те, що ці досліджувані у повній мірі є самоефективними, спираються на власні ресурси, не відчують дискомфорту при виникненні непередбачуваних стресів чи обставин.

Отримані результати є сприятливими для колективу офісної організації, проте ми намагаємося порівняти їх у співвідношенні з рівнем посади (менеджери середньої ланки) та топ-менеджери (керівництво організації різних ланок). Для цього – представимо результати порівняття у таблицю 3.2.2.

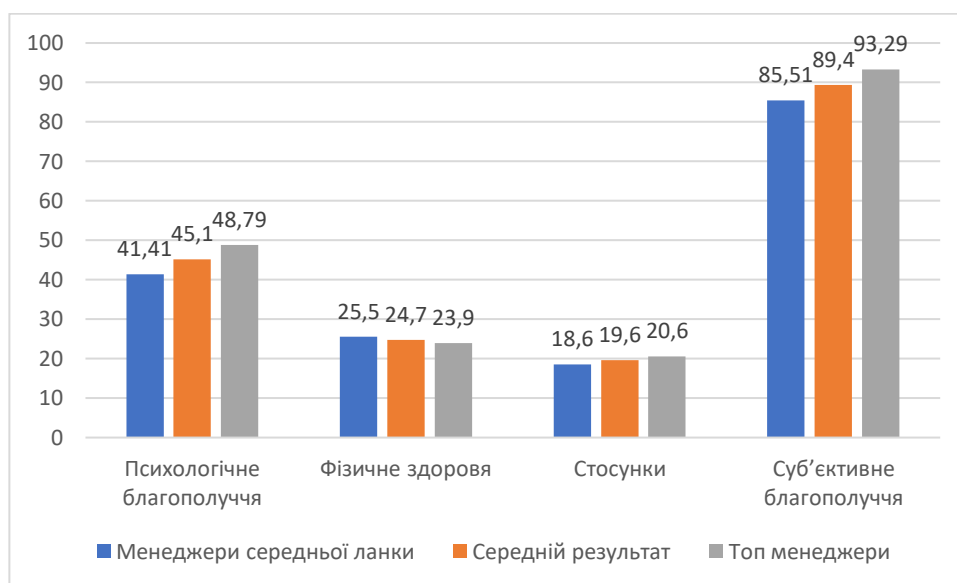
Таблиця 3.2.2.

**Порівняльний аналіз рівнів суб'єктивного благополуччя у офісній організації (n=32)**

Рівні суб'єктивного благополуччя	Середній результат по групі	Менеджери середньої ланки	Топ менеджери

Психологічне благополуччя	45,1	41,41	48,79
Фізичне здоров'я	24,7	25,5	23,9
Стосунки	19,6	18,6	20,6
Суб'єктивне благополуччя	89,4	85,51	93,29

Як видно з таблиці 3.2.2., існують відмінності і оцінці окремих аспектів суб'єктивного благополуччя серед представників різних спеціальностей (різних професійних позицій та статусів). Для унаочнення, подано дані таблиці у вигляді наступної гістограми (рис. 3.2.5.)



*Рис. 3.2.5. Порівняльний аналіз рівнів суб'єктивного благополуччя у офісній організації*

Як видно з рис.3.2.5., є істотні відмінності у результатах менеджерів середньої ланки, порівняно з топ-менеджерами, у порівнянні із усередненим значенням по вибірці реципієнтів. Зокрема, топ менеджери оцінюють аспекти свого суб'єктивного благополуччя на порядок вище (загалом 93.3 по відношенню з 85.5). Проте є неістотні відмінності у оцінці окремих аспектів суб'єктивного благополуччя. . Зокрема, рівень психологічного благополуччя у топ менеджерів є вищим 48,8 на відміну від 41.1, що полягає у більш комфортних

умовах для особистісного розвитку, пошуку ресурсів та знань психологічного спектру. Проте рівень сфери здоров'я топ менеджерів є нижчим – 23,9 на відміну від менеджерів середньої ланки – 25.2, що може бути пов'язано про зосередженість на цілях, та знецінення аспекту фізичної активності у повсякденному житті. Рівень стосунків також є краще оціненим у топ менеджерів (20,6 по відношенню до 18,6), що також ми пов'язуємо про наявність психологічного комфорту, здатності абстрагуватися від стресових подій через компенсацію сфери між особистих контактів, пошук ресурсів у доній області.

Далі пропонуємо розглянути когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя психодіагностичної вибірки (за методикою «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко).

Усереднені показники, отримані у результаті кількісної обробки результатів знаходяться у таблиці 3.2.3.

*Таблиця 3.2.3.*

**Аналіз результатів отриманих за методикою «КОСБ-3» (n=32)**

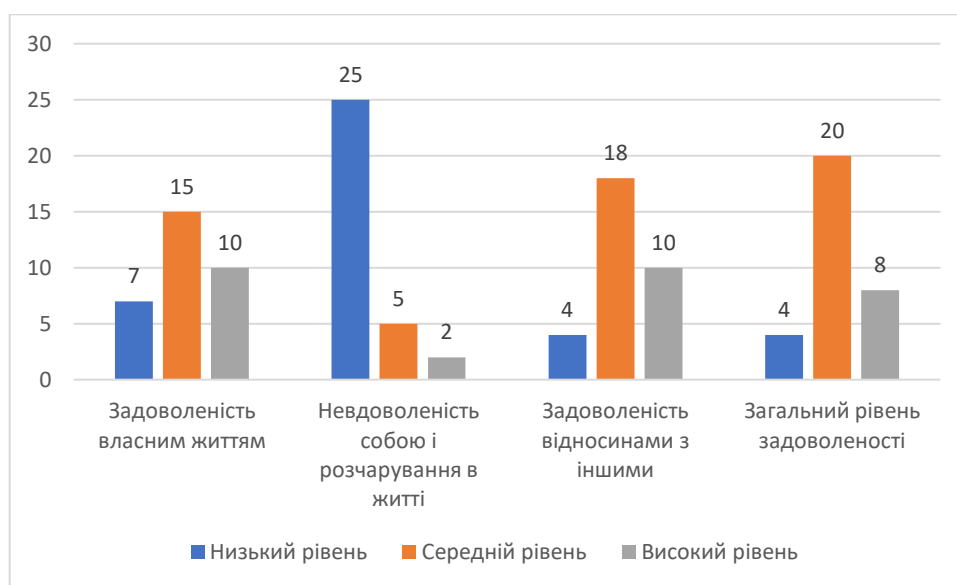
Шкали методики	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Результат
Задоволеність власним життям	14-19	20-25	29-35	21
Невдоволеність собою і розчарування в житті	12-16	17-22	23-30	15
Задоволеність відносинами з іншими	17-22	23-30	31-35	27
Загальний рівень задоволеності	11-23	24-33	39-50	30

Як видно з таблиці 3.2.3., отримані результати свідчать про досить високі показники загальної задоволеністю реципієнтів, адже показники (30б) є майже граничними з високим рівнем, тож у більшості випадків досліджувані відчувають задоволеність своїм життям, досить високо оцінюють свої

досягнення, адекватно сприймають критику, конструктивно реагують на зауваження, порівнюючи їх з результатами інших. З іншими особами схильні будувати підтримуючі, довірливі та довготривалі стосунки, що є досить добре для офісних працівників, які є професіоналами сфери «Людина-людина».

Низький рівень незадоволеності життям, про що свідчать отримані показники свідчить про те, що у реципієнтів майже не вини кають негативні переживання, пов'язані зі своїми досягненнями, вони не орієнтуються на досягненнях інших, а насолоджуються власними досягнутим. Варто відмітити реалістичність оцінки власних ресурсів, що дає можливість із задоволенням і вчасно досягати поставлені цілі, які є важливими для функціонування усієї організації. Варто відмітити досить високі середні результати по фактору задоволеність відносинами з іншими (високий середній рівень – 276) та задоволеність власним життям (206).

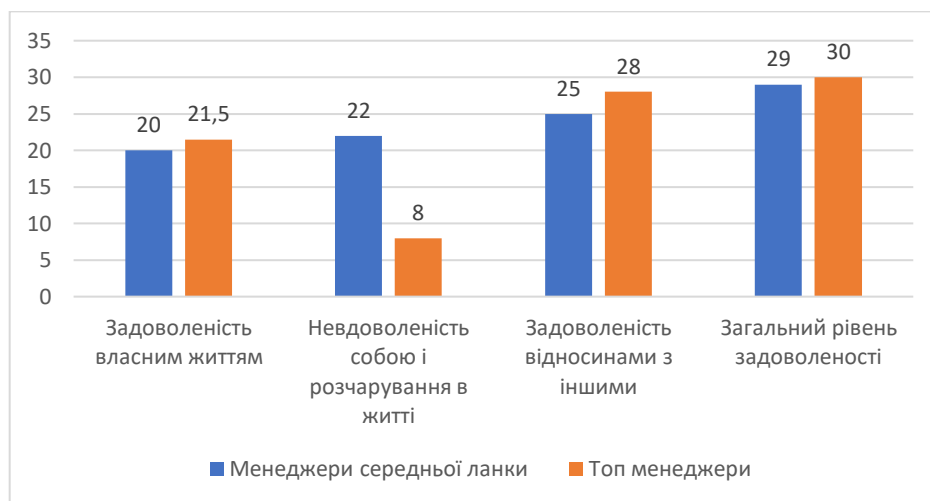
Для унаочнення, пропонуємо поглянути на отримані дані у вигляді діаграми (рис. 3.2.6.)



*Рис. 3.2.6. Аспекти когнітивних особливостей суб'єктивного благополуччя.*

Як видно з рис. 3.2.6., переважаючим є середній рівень аспектів когнітивного переживання благополуччя, що свідчить про досить непоганий рівень загального суб'єктивного благополуччя, переважання адекватних стилів

реагування на конфліктні ситуації та відповідно – об’єктивну оцінку своїх можливостей, задоволеність рівнем свого життя, стосунків та відносинами. Пропонуємо поглянути на порівняльну характеристику результатів реципієнтів дослідження різних професійних посад, а саме – топ менеджерів та менеджерів середньої ланки. Результати розміщені на наступному рис. 3.2.7.



*Рис. 3.2.7. Порівняльний аналіз аспектів когнітивних особливостей благополуччя представників різних посад.*

Як видно з рис. 3.2.7., існують деякі відмінності у оцінці когнітивних особливостей менеджерів середньої ланки та топ менеджерів. Зокрема, бачимо найконтрастніші відмінності у факторі незадоволеності собою і розчаруванні у житті. Так менеджери середньої ланки частіше відчують невдоволення, коли не досягають бажаного, відчують спустошення через кращі досягнення інших, що підвищує рівень внутрішньої напруги, і, як наслідок, людина постійно перебуває в дратівливому стані. У таких людей можливим є відчуття роздратування стосовно даремного марнування часу. Натомість менеджери вищої ланки відчують спокій та комфорт, об’єктивно можуть оцінити власні здобутки, планувати свій час, не порівнювати себе з іншими, і не відчувати роздратування з приводу перемог інших, орієнтуватися лише на свої досягнення.

Для оцінки значущості відмінностей було використано статистичний критерій Манна-Уїтні (за допомогою програми SPSS). Відповідно після

статистичної обробки отримано  $p=0.61 \geq 0,5$ ,  $n=32$ ), що свідчить про суттєвість відмінностей між посадами менеджерів середньої ланки і топ-менеджменту.

Тож, в результаті психодіагностичного дослідження рівнів суб'єктивного благополуччя та когнітивних особливостей суб'єктивного благополуччя виявлено, що більшість досліджуваних оцінює рівень свого благополуччя на середньому рівні, що може позитивно впливати на продуктивність діяльності. Є деякі розбіжності у оцінках менеджерів середньої ланки та топ-менеджерів. Зокрема, топ менеджери мають вищі оцінки за шкалою психологічне благополуччя, проте нижчі бали за шкалою фізичне здоров'я. Менеджери вищої ланки на вищому рівні задоволені власним життям, на відміну від менеджерів середньої ланки, що пов'язано з об'єктивною оцінкою своїх досягнень, відсутності порівняння себе з іншими і як наслідок відсутність роздрвтування та переважання негативних емоцій з цього приводу.

### 3.3. Психологічне дослідження стресостійкості офісного працівника

При дослідження рівня стресостійкості офісних працівників нами було проведено психодіагностичне дослідження спрямоване на визначення резиліентності (психологічної стійкості) досліджуваних, що є показником загальної стресостійкості особистості.

У поданій нижче таблиці (табл. 3.3.1.) ми представляємо результати, отримані зца методикою Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10).

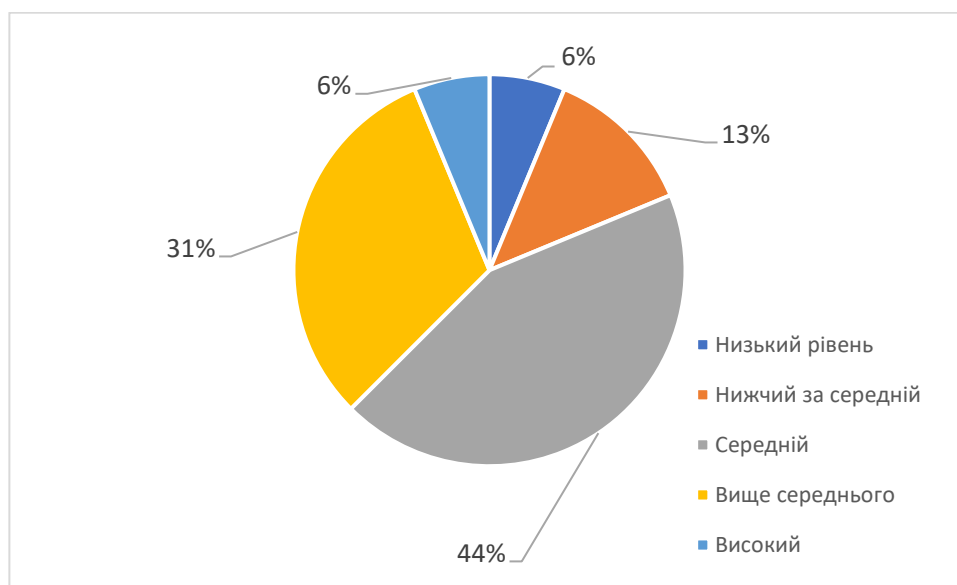
*Таблиця 3.3.1.*

#### Узагальнені показники резилієнтності офісних працівників (n=32)

Рівень резилієнтності	Нормативні значення	Отримані результати
Низький	0-15	6%
Нижче середнього	16-20	6%

Середній	21-25	13%
Вище середнього	26-30	44%
Високий	31-40	31%

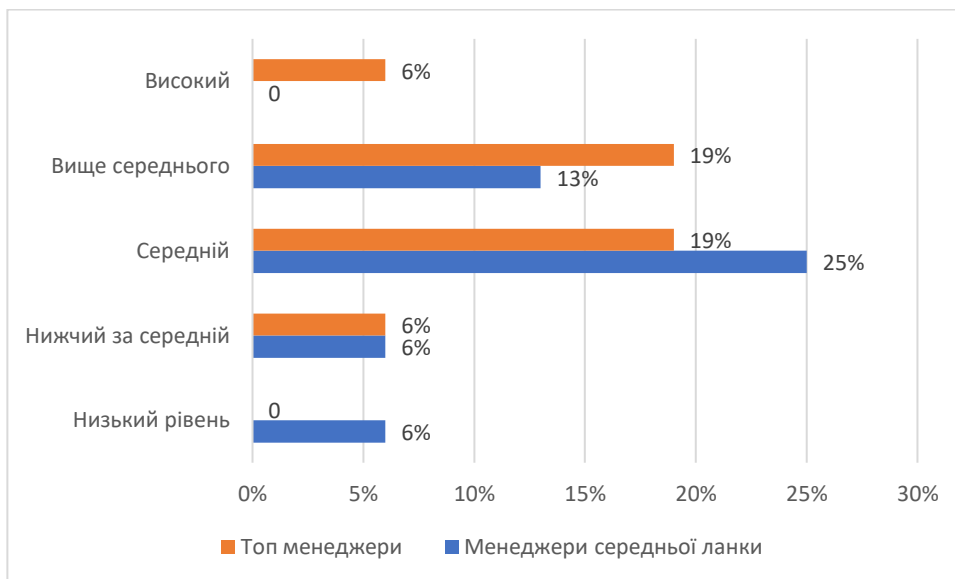
Для унаочнення лтриманих результатів, пропонуємо наступний рис. 3.3.1.



*Рис. 3.3.1. Результати прояву рівнів резилієнтності у вибірці психодіагностики*

Як видно з рис.3.3.1., у колективні досліджуваних досить високі показники життєстійкості (резилієнтності). Зокрема понад 80% учасників діагностики проявляють середній, вище середнього та високий рівень резилієнтності. Це свідчить про емоційну стійкість, швидкість пристосування до змін, досить швидке відновлення після стресових подій. Високі показники передбачають сформовані вміння справлятися із стресом, вироблені копінг стратегії, реципієнти здатні спиратися на власні ресурси, відповлватися після травмуючих ситуацій та бути продуктивними у професійній діяльності та повсякденній активності. Лише 12% проявляють рівень резилієнтності, потребують розвитку сфери життєстійкості у буденному житті, щоб бути достатньо продуктивними та ефективними у всіх сферах життєдіяльності.

Поглянемо на відмінності результатів по відношенню до спеціалістів різних професійних статусів. Результати роцміщені на наступній гістограмі (рис. 3.3.2.)



*Рис. 3.3.2. Порівняльний аналіз рівнів резилієнтності менеджерів середньої ланки та топ-менеджерів*

Як видно з рис. 3.3.2., існують несуттєві неточності у показниках рівнів резилієнтності менеджерів середньої ланки з топ менеджерами. Зокрема, високий рівень резилієнтності спостерігається у 6 % працівників, які є топ менеджерами, натомість коли 6% працівників демонструють низький рівень резилієнтності, які є менеджерами середньої ланки.

Проте, при статистичній обробці даних суттєвих відмінностей результатів прояву резилієнтності між посадами менеджерів середньої ланки та топ-менеджерів не виявлено (використано програму SPSS, коефіцієнт Манна Уїтні, обчислена ймовірність  $p=0.24 \leq 0,5$ ,  $n=32$ )

### 3.4. Аналіз показників професійної життєстійкості офісного працівника з різним рівнем суб'єктивного благополуччя

Зважаючи, що наша вибірка досліджуваних є працівниками офісної організації, а метою нашого загального дослідження є дослідити стресостійкість офісних працівників, нами проведено еспіричне дослідження на виявлення професійної життєстійкості, яка є частиною загальної резилієнтності особистості. Зважаючи, що більшу половину часу людина перебуває у робочому середовищі, то і особистісні якості також формуються у ході професійної діяльності і впливають на всю систему характерологічних особливостей.

Поглянемо на результати дослідження рівня професійної життєстійкості офісного працівника. (Таблиця 3.4.1.)

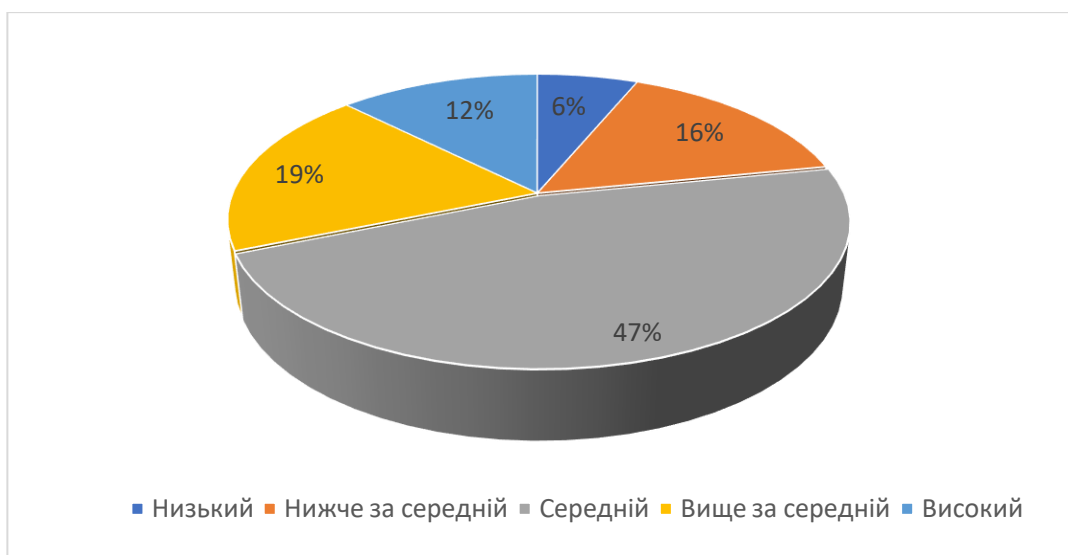
*Таблиця 3.4.1.*

#### Результати діагностики професійної життєстійкості офісних працівників

Рівень професійної життєстійкості	Норми	Отримані результати (n=32)
Низький	0-53	6%
Нижче за середній	54-60	16%
Середній	61-66	47%
Вище за середній	67-74	19%
Високий	75-96	12%

Як видно з таблиці 3.4.1., більшість працівників досліджуваної офісної організації мають сприятливий рівень життєстійкості (середній та вище середнього, високий – разом 78%), що є сприятливим не лише для окремих працівників, але і для продуктивності організації в цілому. Лише 6% організацій (2 працівники) мають низький рівень професійної життєстійкості, та потребують адаптації до організаційної культури, дипломатії та корпоративного духу.

Для унаочнення результатів, пропонуємо поглянути на наступну діаграму (рис. 3.4.1.)



*Рис. 3.4.1. Результати діагностики професійної життєстійкості офісних працівників*

Як видно з рис. 3.4.1., 47% працівників проявляють середній рівень життєстійкості, 19% працівників знаходяться на рівні вище середнього, 12% виявляють високий рівень, 16% нижче середнього і всього 6% - низький.

Зважаючи, що професійна життєстійкість проявляється у 4х аспектах, пропонуємо порівняти вияв цього феномену відповідно до критеріїв. (таблиця 3.4.2.)

*Таблиця 3.4.2.*

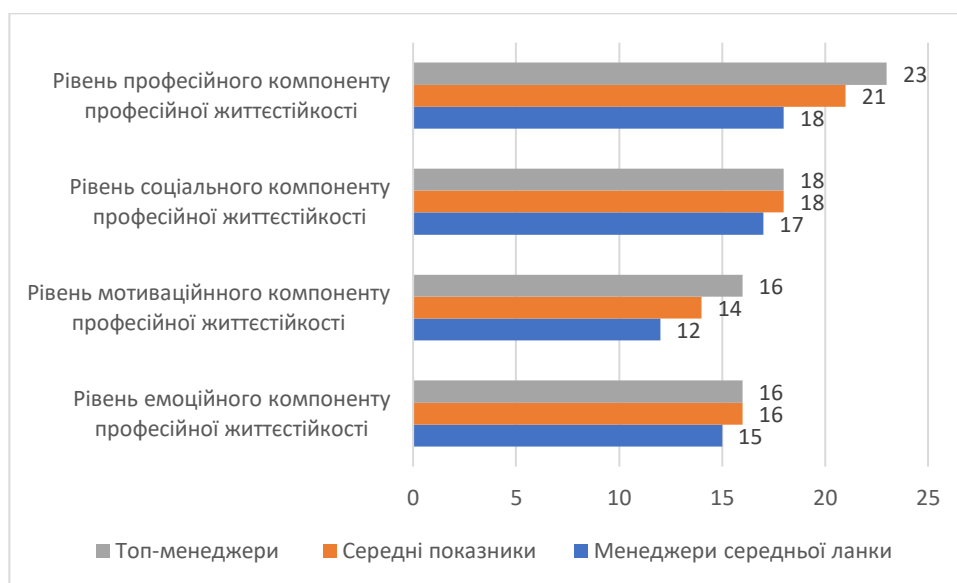
#### **Рівень вияву професійної життєстійкості за основними критеріями**

<b>Критерії вияву</b>	<b>Низький рівень</b>	<b>Середній рівень</b>	<b>Високий рівень</b>	<b>Отримані рез. (середній показник)</b>
Рівень емоційного компоненту професійної життєстійкості	8-14	15-19	20-24	16
Рівень мотиваційного компоненту професійної життєстійкості	8-14	15-19	20-24	14
Рівень соціального компоненту	8-14	15-19	20-24	18

професійної життєстійкості				
Рівень професійного компоненту професійної життєстійкості	8-14	15-19	20-24	21

Як видно з таблиці 3.4.2., хоча і середні професійна життєстійкість по організацій у офісних працівників сягає середнього рівня, порте ха факторами життєстійкості є істотні відмінності. Зокрема, спостерігається низький рівень мотиваційного компоненту, зо свідчить про відсутність злагоджено\ роботи керфінництва до мотивування діяльності різними заохоченнями, спрямованими на досягнення спільної сети. А також, виявлено високий рівень професійного компоненту, що свідчить про високу відповідальність до професійно важливих знань і умінь усіма працівниками.

Зважаючи, що нашою метою було здійснити порівняльний аналіз особливостей стресостійкості офісних працівників, а саме – менеджерів середньої ланки і топ-менеджерів, пропонуємо поглянути на виявлені відмінності у наступній гістограмі: (рис. 3.4.2)



*Рис. 3.4.2. Порівняльна характеристика проявів професійної життєстійкості менеджерів середньої ланки та топ-менеджерів*

Як бачимо з рис. 3.4.2., найсуттєвішими відмінностями у компонентах професійної є рівень професійного компоненту та рівень мотиваційного компоненту. Якщо по рівню професійного компоненту, топ менеджери проявляють високий рівень життєстійкості, то менеджери середньої ланки – навпаки – нижче середнього. У мотиваційному компоненті така ж ситуація – топ менеджери проявляють високий рівень мотивованості, проте менеджери середньої ланки проявляють нижче середнього). Результати відмінностей є статистично перевірені за допомогою непараметричного критерію Манна-Уїтні ( $p \geq 0,5$ ,  $n=32$ ), що може свідчити про недостатню мотивованість менеджерів середньої ланки, відсутність якісної оцінки своїх досягнень, знецінення своєї значимості і відповідно, проявлять нижчий рівень професійної життєстійкості, яка безпосередньо впливає на рівень загальної релігійності особистості.

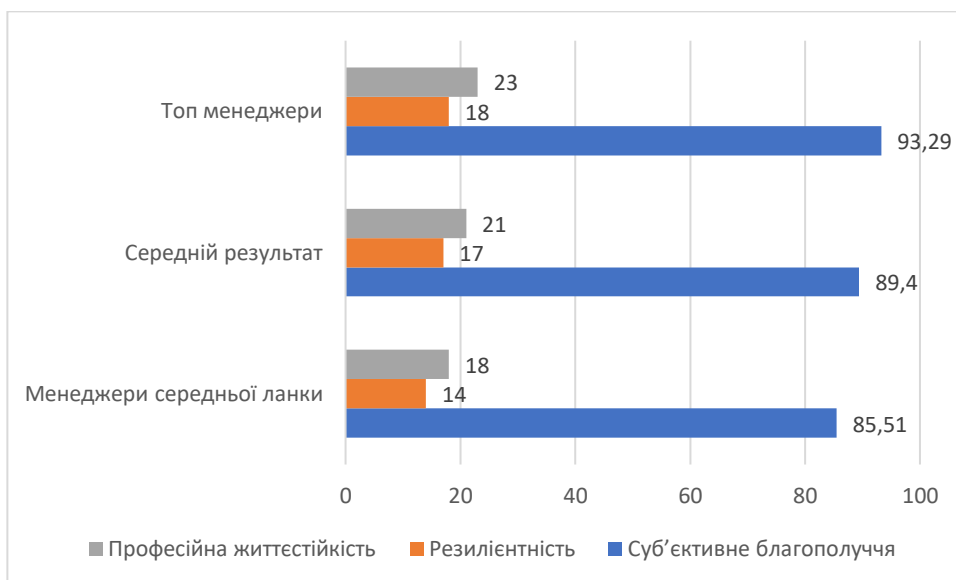
Для узагальненої картини стресостійкості, пропонуємо поглянути на таблицю 3.4.3.

*Таблиця 3.4.3.*

**Узагальнені показники резилієнтностей офісних працівників різних професійних статусів (n=32).**

Аспект порівняння	Менеджери середньої ланки	Середній результат по вибірці	Топ менеджери
Суб'єктивне благополуччя	85,51	89,4	93,29
Резилієнтність	14	17	18
Професійна життєстійкість	18	21	23

Як видно з таблиці 3.4.3., існують деякі розбіжності у результатах прояву стресостійкості офісних працівників різних посад. Зокрема розбіжності у порівнянні з середнім значенням по вибірці видно на рис. 3.4.3.



*Рис. 3.4.3. Узагальнені показники резилієнтностей офісних працівників різних професійних статусів (n=32).*

Як видно з рис. 3.4.3., топ менеджери проявляють вищий рівень суб'єктивного благополуччя, задоволені насиченістю свого життя, високо цінують свої здобутки, швидко прилаштовуються до змін, здатні порівнювати себе в приймати якісний зворотній зв'язок. Ці офісні працівники також проявляють вищий рівень професійної життєстійкості, що сприятливо впливає на їх професійне становище, вони є більш впевненими, самостійними, не залежать від думки оточуючих. Натомість, менеджери середньої ланки проявляють середній рівень суб'єктивного благополуччя, виявляють занижений мотиваційний компонент і відповідно нижчий рівень професійної життєстійкості, занижують свої здобутки, відчуваючи гнів і несправедливість, не зважаючи на розвиток власних ресурсів по загальній життєстійкості, кращій адаптованості та гнучкості особистості.

## Висновки до третього розділу

У результаті кількісного та якісного аналізу результатів психодіагностичного дослідження стресостійкості офісних працівників виявлено середній рівень суб'єктивного благополуччя по вибірці, що є досить гарним показником для професіоналів сфери діяльності «людина-людина», адже міжособистісна взаємодія офісних працівників напряду залежить від суб'єктивного стану особистості, і відповідно здатність впоратися із стресом, виробити навички реагування, які будуть сприяти ефективності а не деструктивності у професійній діяльності є професійно важливою особливістю.

Порівнюючи результати психодіагностики між представниками різних професійних статусів (зокрема, до уваги братилася менеджери середньої ланки та топ менеджери організації), нами виявлено певні відмінності. Зокрема, менеджери середньої ланки вище оцінюють своє соціальне благополуччя (сфера стосунків) та фізичне здоров'я, аніж топ менеджери. Це свідчить про переважання соціальних мотивів у подоланні нетипових чи стресових ситуацій, важливості соціальної підтримки, командної роботи та заохочення з боку суспільства.

Натомість топ менеджери є більш психологічно стійкими та гнучкими за компонентами загального суб'єктивного благополуччя, що передбачає наявність високої відповідальності, психологічного комфорту, адекватної оцінки власних здібностей, знання своїх сильних і слабких сторін та адекватне сприяння конструктивних критики, емоційної стійкості в цілому.

Загальний рівень резилієнтності по вибірці є вище середнього, що в цілому є сприятливим для ефективності кожного члена колективу окремо та продуктивності організацій в цілому. Резилієнтність передбачає здатність не лише долати критичні ситуації, але і у кожній критичній ситуації бачити ресурс, формувати досвід, на основі якого в цілому ожуть формуватися кон=пінг стратегії, які ведуть до продуктивності в усіх сферах життя. Це означає, що

загальні навмчки стресостійкості у вибірці досліджуваних є ровиненими у достатній мірі, і в більшості випадків сприяються офісними працівниками як непипові ситуації, проте не викликають сильних емоційних стресів чи вибуху емоцій.

Дослідивши ж рівень професійної життєстійкості нами виявлено загальний сприятливий результат по вибірці що становить показнику вище середнього. Проте також виявлені відмінності у структурі прояву професійної життєстійкості офісних працівників різного професійного статусу. Менеджери середньої ланки проявляють нижчий рівень мотиваційної складової та загальної професійної складової професійної життєстійкості, що свідчить про низьку професійну вмотивованість, відсутність чіткої системи мотивів на сумісну діяльність та досягнення результату. Це може сприяти відчуттям неповноцінності, недооціненості та несправедливості, відсутності уявлень про використання особистих ресурсів, прагнення до самовдосконалення, до розвитку навиків гнучкості та адаптивності поведінки, задля загальної резилієнтності у всіх життєвих сферах.

## ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

За підсумками теоретичного та емпіричного вивчення стресостійкості офісного працівника як фактору його ефективності нами виявлено:

1. Теоретичний огляд проблеми стресостійкості офісних працівників показав, що резиліентність (або стресостійкість, життєстійкість) – це здатність індивіда адаптуватися до несприятливих та травматичних подій та вміти протистояти ним. Наразі це поняття існує у трьох площинах - як риса чи здатність особистості, як процес та як адаптаційно-захисний механізм особистості. Західні учені пов'язують цей феномен з особливістю протистояти стресовим факторам (захисний механізм особистості) та адаптуватися до них, українські науковці описують резиліентність як якість особистості в довгостроковій перспективі, що може позитивно впливати на людину в цілому, розвивати її ресурси та творчий потенціал.

Серед компонентів стресостійкості виділяють набір когнітивних, поведінкових та емоційних реакцій на гострі або хронічні стресові фактори. У цьому ракурсі резиліентність постає як динамічний процес, що охоплює сприятливу та позитивну адаптацію в ході пережитих значних життєвих негараздів, складних життєвих ситуацій. Стресостійкість особистості залежить від індивідуального досвіду, особливостей темпераменту, емоційних особливостей особистості, локус-контролю та самооцінки конкретного індивіда. Стресостійкість слід розглядати не лише як окрему характеристику індивіда, а у взаємозв'язку з усіма компонентами, які впливають на особистість, формують її сутність.

Проблема стресостійкості офісного працівника постає у контексті поіжисучасності, адже низка стресогенних факторів постійно діє на особистість (криза, війна, міграція, переселенці, повітряні тригоги, ЗМІ). Науковці зосереджують увагу на вивченні стресостійкості як чиннику ефективності особистості. Серед інших чинників виділяють – мотиваційні, комунікативні,

особистісні, соціально-психологічні тощп. Ефективність будь якої організації залкжить від «людського фактору», а отже стресостійкість працівників є професійно важливою якістю сьогодні. Ефективність та успішність офісних працівників залежить не тільки від знань і навичок, але й від того, наскільки добре вони можуть взаємодіяти з іншими людьми, вмотивовані на якісний результат, комфортно почувають себе у колективі, і безпосередньо наскільки добре розвинена у них стресостійкість, зокрема професійна, яка допомагає досягати професійних успіхів, перешкоджає емоційному вигоранню і є запорукою успішності у професійній діяльності.

2. Проаналізувавши низку методів психодіагностики стресостійкості особистості, нами було розроблено програму комплексного дослідження даного феномену у офісних працівників, яка включає такі психодіагностичні методики:

- Методика «Модифікована шкала суб'єктивного благополуччя бібісі» (The modified BBC subjective well-being scale (BBC-SWB)) (P. Pontin, M. Schwannauer, S. Tai, & M. Kinderman) (адаптація Л. М. Карамушки, К.В. Терещенко, О. В. Креденцер)

- Методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко)

- Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10)

- Опитувальник професійної життєстійкості. (Кокун, 2021b)

Розроблена нами програма психодіагностики дозволяє розкрити особливості стресостійкості офісних працівників у повній мірі. Обрані методики відповідають вимогам валідності, надійності, стандартизації, співвідносяться з метою роботи та завданнями дослідження.

3. За допомогою емпіричного дослідження нами було виявлено рівні суб'єктивного благополуччя, особливості когнітивного переживання та рівень резилієнтності офісних працівників. Зокрема, виявлено, що більшість вибірки мають середній рівень суб'єктивного благополуччя, що виявляється у всіх його

показниках – на рівні психологічного благополуччя, фізичного здоров'я та у сфері міжособистісних стосунках. Це свідчить про високий рівень ресурсів особистості, про ефективність функціонування навіть під впливом постійно діючих тресових факторів, здатність сфокусуватися на вирішенні задач і бути націленим на конкретну мету. Аналізуючи когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя виявлено, що досліджувані є досить адаптивними, мають середній рівень (на межі з високим) задоволеність своїм життям, досить високо оцінюють свої досягнення, адекватно сприймають критику, конструктивно реагують на зауваження, порівнюючи їх з результатами інших; з іншими особами схильні будувати підтримуючі, довірливі та довготривалі стосунки, що є досить добре для офісних працівників, які є професіоналами сфери «Людина-людина». Варто відмітити досить високі середні результати по фактору задоволеність відносинами з іншим, адже комунікативні особливості визначені нами як офактор ефективності офісного працівника. Середній рівень аспектів когнітивного переживання благополуччя свідчить про досить непоганий рівень загального суб'єктивного благополуччя, переважання адекватних стилів реагування на конфліктні ситуації та відповідно – об'єктивну оцінку своїх можливостей, задоволеність рівнем свого життя, стосунків та відносинами.

4) Дослідивши ж рівень професійної життєстійкості нами виявлено загальний сприятливий результат по вибірці що становить показнику вище середнього.

Сформована нами гіпотеза підтвердилася, адже порівнюючи рівні стресостійкості офісних працівників різних статусних професійних ролей, ми виявили певні відмінності. Зокрема, топ менеджери є більш психологічно стійкими та гнучкими за компонентами загального суб'єктивного благополуччя, що передбачає наявність високої відповідальності, психологічного комфорту, адекватної оцінки власних здібностей, знання своїх сильних і слабких сторін та адекватне сприймання конструктивних критики, емоційної стійкості в цілому. Менеджери середньої ланки вище оцінюють своє соціальне благополуччя (сфера

стосунків) та фізичне здоров'я, аніж топ менеджери. Це свідчить про переважання соціальних мотивів у подоланні нетипових чи стресових ситуацій, важливості соціальної підтримки, командної роботи та заохочення з боку суспільства. Також виявлені відмінності у структурі прояву професійної життєстійкості офісних працівників різного професійного статусу. Менеджери середньої ланки проявляють нижчий рівень мотиваційної складової та загальної професійної складової професійної життєстійкості, що свідчить про низьку професійну вмотивованість, відсутність чіткої системи мотивів на сумісну діяльність та досягнення результату. Це може сприяти відчуттям неповноцінності, недооціненості та несправедливості, відсутності уявлень про використання особистих ресурсів, прагнення до самовдосконалення, до розвитку навиків гнучкості та адаптивності поведінки, задля загальної резилієнтності у всіх життєвих сферах. Тож наявність високого рівня стресостійкості, що полягає у відчутті суб'єктивного благополуччя, психологічної та емоційної стійкості веде до високого рівня професійної життєстійкості, дає змогу відкриватися ресурсам особистості, та сприяти її загальній ефективності.

Задля розвитку стресостійкості офісних працівників (менеджерів середньої ланки) пропонуємо такі рекомендації:

- Проводити тренінгові серсії по розвитку основних характеристик, які передбачає резилієнтність (гнучність, емоційна стійкість, комунікативна компетентність)
- Спрямовувати зусилля на розвиток мотиваційного компоненту діяльності – розвивати пізнавальну мотивацію шляхом індивідуальної та групової роботи. Розробляти ефективні засоби мотивування персоналу;
- Проводити роботу по налагодженню соціально-психологічного клімату, сприяти якісній взаємодії у середині колективу, сприяти відчуттю згуртованості, загальної цінності кожного працівника.

### Список використаних джерел

1. Аветісова К. А. Стресостійкість. Методи її підвищення. *Проблеми та перспективи реалізації та впровадження міждисциплінарних наукових досягнень*. Київ: 2020. – С. 102.
2. Кордунова А.Н. Стресостійкість як властивість особистості. *Адаптація до реалій політизованого українського суспільства*. Київ: Просвіта, 2021. С. 30-35.
3. Артемчук В.В. Структура комунікативної компетентності менеджера. *Наукові праці Миколаївського державного гуманітарного університету ім. Петра Могили комплексу Києво-Могилянська академія*. Педагогічні науки, 2008 №. 97, Вип. 84. С. 92-96.
4. Білецька А.П., Палєєва О.М. Соціально-психологічні особливості професійного вигорання офісних працівників. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом*. Дніпро: Психологія. 2023. №. 4 (60). С. 5-9.
5. Віденєєв І. О. Стресостійкість в контексті психологічних ресурсів особистості. *Головний редактор*. 2016. С. 24-27.
6. Гавриш Ю. К. Аналіз впливу стресу на робочу продуктивність та здоров'я персоналу. Харків, 2024. 145 с.
7. Герасіна, С. В. Методи підтримки працездатності і стресостійкості ділової людини. *Наука і освіта : наук.-практ. журнал*. 2016. № 2-3. С. 115-121.
8. Горбунова В.В. До проблеми методологічних засад експерименту в психології. *Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. Академіка С.Д. Максименка*. К.: Главник, 2005. Вип. 26, в 4-х томах, том 1. С.383-386.
9. Горошко В.І., Хоменко Є.Г., Сєдих К.В., Данильченко С.І. Інтегрований підхід до ментального здоров'я молоді. *Актуальні проблеми сучасної медицини*. Том 24. № 2 (86). 2024. С. 153-160
10. Грішин Е. Резилієнтність особистості: сутність феномену,

психодіагностика та засоби розвитку. *Вісник ХНПУ імені ГС Сковороди. Серія «Психологія»*. Харків, 2021. №. 64. С. 62-81.

11. Гуриненко Н. Стимулювання персоналу організації як фактор підвищення ефективності працівників: навчальний посібник. Київ, 2023. 215 с.

12. Дерев'янка С. П. Резилієнтність та емоційний інтелект дітей під час війни: огляд досліджень різних країн: методичні рекомендації. Київ, 2022. 45 с.

13. Димченко Н. С. Модель сучасного менеджера-професіонала. *Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія: Економіка і менеджмент*. Суми, 2013. №. 12. С. 10-13.

14. Димченко Н.С. Формування особистості менеджера як професійного керівника організації. *Збірн. наук. праць Луцького нац. техніч. ун-ту. Сер. «Економіка та менеджмент»*. Луцьк, 2012. Вип. 9 (34). Ч. 1. С. 79-83.

15. Жосан Г., Смолінкіна О. Стресостійкість як ключовий фактор ефективної діяльності менеджера в воєнний та повоєнний період. *Матеріали Міжнародна науково-практична конференція. Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні*, Львів, 2023. 216 с.

16. Жук Н. І. Стресостійкість особистості як фактор впливу в управлінні персоналом : дис. канд. психол. наук / Запорізький національний університет. Запоріжжя, 2023. 248 с.

17. Калина Т. В. Умови професійного саморозвитку менеджера. *Практична психологія і соціальна робота*. 2013. С. 56-57.

18. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Феномен «здоров'я» як актуальний напрям досліджень в організаційній психології. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2019. № 1(16). С. 22–33.

19. Карамушка Т. В. Професійна кар'єра особистості: сутність, основні види та функції. *Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. пр. Східноукраїнського нац. ун-ту імені Володимира Даля*. Луганськ: НОУЛІДЖ, 2015. № 1 (36). С. 181–190.

20. Карамушка, Л., Терещенко, К., & Креденцер, О.. Адаптація на українській вибірці методик «The Modified BBC Subjective Well-being Scale (BBC-SWB)» та «Positive Mental Health Scale (PMH-scale)». *Організаційна психологія. Економічна психологія*, (3(27), С. 85-94.

21. Ковальчук О. І. Сучасні концепції організації офісного простору *Науковий вісник ПУЕТ. Серія «Економічні науки»*. 2019. №. 4 (76). С. 12-16.

22. Когут О. О. Стресостійкість як елемент ефективної організаційної культури. *Вчені записки*. №2 (12) Київ, 2020. С. 42-45.

23. Кокун О. М. Діагностика професійної життєстійкості та психофізіологічної стійкості : методичні рекомендації. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2024. 58 с.

24. Кокун О. М., Мельничук Т. І. Резилієнс-довідник: практичний посібник. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2023. 25 с.

25. Колесніченко Л. А. Психологічні особливості саморегуляції у професійній діяльності менеджерів : дис. Канд. психол. наук. Київ, 2004. 212 с.

26. Комар Т.В., Варгата О.А., Хоптяна О.Л.. Стресостійкість як складова самозбереження психічного здоров'я фахівців соціономічного профілю *Psychology Travelogs*. 2023. №.2. С. 62-72.

27. Корольчук В. М. Обґрунтування організаційної моделі дослідження стресостійкості особистості. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2010. Т. 7. С. 210-218.

28. Корольчук В. М. Психологічні засади дослідження стресостійкості особистості. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2011. №. 26. – С. 183-192.

29. Костишин Н., Яковець Т. Стресостійкість колективу під час війни: налаштування психологічного клімату. *Grail of science*. 2022. №. 14-15. С. 565-570.

30. Кравець І. М., Совира Н. Р. Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі та шляхи його поліпшення: метод. Рекомендації. Київ, 2016. 56 с.

31. Кудінова М. С. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2016. №. 6 (2). С. 48-53.

32. Кудінова М. С. Порівняльний аналіз понять стресостійкість та емоційна стійкість. *Теорія і практика сучасної психології*. 2016. №. 1. С. 22-28.

33. Леженіна Л. М. Проблема стресу в психологічній науці. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені ГС Сковороди. Психологія*. 2012. №. 42 (1). С. 135-142.

34. Мартиненко З. Проблеми валідизації та надійність методів і методик у прикладному психологічному дослідженні. *Науковий редактор*. 2014. С. 59-31.

35. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій : психологічний практикум. Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко, В. І. Лагодзінська, В. М. Івкін, О. С. Ковальчук ; за ред. Л. М. Карамушки. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с.

36. Мешко О. І., Павловський Т. А. Особливості розвитку професійної стресостійкості працівників сфери надання послуг: метод. реком.. Львів, 2023. 59 с.

37. Михайленко О.О. Стресостійкість як фактор професійної ефективності особистості. *Collection of Scientific Papers with the Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference «Global Directions in Scientific Research and Technological Development»* (September 16-18, 2024). Valencia, Spain: European Open Science Space, 2024. P. 157-160.

38. Невмержицька С. М., Бугас Н. В., Шміголь Т. І. Коучінг як метод професійного розвитку та реалізації кадрового потенціалу підприємства *Ефективна економіка*. № 2. Дніпро, 2020. С. 23-27.

39. Пилипака Ю. І. Стрес як загальний адаптаційний синдром та психічне здоров'я особистості. *Психологія: реальність і перспективи*. 2016. Вип. 6. С. 177-182.

40. Плахтій Ю. Е., Вербіцька Т. В. Соціальні та соціально-психологічні передумови ефективної колективної діяльності. *Наука–виробництву*, 2013. 87 с.

41. Подмогильна Ю. П. Взаємозв'язок самооцінки і стресостійкості особистості. *Сучасний рух науки: тези доп. XI міжнародної науково-практичної інтернет-конференції*, 8-9 жовтня 2020 р. Дніпро, 2020. Т. 2. 426 с. С. 162-168.

42. Потапчук, Є.П., Поліщук, О.О.. Резильєнтність – потенціал відновлення особистості у складних життєвих обставинах. *Психологічний журнал*, (11), С. 45–52.

43. Продіус О., Олексієв М. Мотивація персоналу як головний фактор підвищення ефективності діяльності підприємства. *Науковий вісник [Одеського національного економічного університету]*. 2015. №. 12. С. 188-200.

44. Прокопенко С. І. Оптимізм як фактор стресостійкості банківських працівників : дис. канд. психол. наук. / Національний авіаційний університет, Харків, 2013. 248 с.

45. Прудіус В. В. Зв'язок емоційного інтелекту та копінг стратегій у молодих офісних працівників. *Наука у сучасному ракурсі*. №12 (2). Київ, 2023. С. 12-14.

46. Резніченко М. Взаємовплив деструктивних міжособистісних конфліктів на рівень стресостійкості: навч. посіб. Харків, 2022 : Харківський національний університет імені ВН Каразіна. 202 с.

47. Сергієнко Н. П. Особливості психологічної стійкості особистості під час подолання критичних ситуацій : дис. канд. психол. наук. / Харківський національний університет Повітряних Сил імені Івана Кожедуба, м. Харків, 2017. 189 с.

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

Шевченка. *Військово-спеціальні науки*. 2018. №. 1. С. 44-47.

49. Хоменко Є.Г. Психологічна діагностика ментального здоров'я студентської молоді під час війни. *Забезпечення якості вищої освіти : матеріали VI Всеукр. наук.-метод. конф.* (10-12 квіт. 2024 р). Одеса : ОНТУ, 2024. С. 24–27.

50. Хоменко Є.Г., Демяник О.В. Психологічні засоби розвитку стресостійкості сучасного викладача. *Прояви резилієнтності на різних рівнях системи: сім'я, освіта, суспільство під час війни : зб. наук. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф., (23–24 травня 2024 р.)*. Полтава : Нац. ун–т ім. Юрія Кондратюка, 2024.С. 45-49

51. Хохліна О. П. Проблема методологічних принципів психології *Юридична психологія*. 2015. №. 2. С. 5-25.

52. Шарко І. О., Гуторов О. І. Формування особистості ефективного менеджера: теоретичні та прикладні аспекти. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2014. С. 117-121.

53. Школіна Н. В., Шаповал І. І., Орлова І. В., Кедик І. О., Станіславчук М. А. Адаптація та валідизація україномовної версії шкали стресостійкості Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC-10): апробація у хворих на анкліозивний спондиліт. *Український ревматологічний журнал*. № 2 (80). 2020. С. 66–72.

54. Connor K.M., Davidson J.R. Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression Anxiety*, 2003, № 18(2): P. 76–82.

55. Davydov, D. M., Stewart, R., Ritchie, K., & Chaudieu, I. (2010). Resilience and mental health. *Clinical psychology review*, 2010. №30(5), P. 479-495.

56. Khomenko Y. H., Shevchuk V. V., Sedykh K. V. Study of the psychological well-being of academic staff under martial law. *The importance of pedagogy and psychology in the modern world : Scientific monograph*. Riga, Latvia : «Baltija Publishing», 2024. P. 254-275.

57. Kohut O. Детермінанти стресостійкості особистості. *Psychological*

*Journal*. 2021. T. 7. №. 5. C. 120-128.

58. Neenan, M. (2017). Developing resilience: *A cognitive-behavioural approach*. 2017, № 11 (2). P. 12-13..

59. Rybalko L., Hulko T., Yopa T., Żukow X., Gorgol P., Khomenko Y., Zukow W. Overcoming Using fitness technologies to address post-traumatic stress disorders by using fitness technologies. *Journal of Physical Education and Sport*. 2024. 24(7), Art 177. 1569–1581.

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

## Бланки методик психологічної діагностики стресостійкості офісного працівника

Бланк методики «МОДИФІКОВАНА ШКАЛА СУБ'ЄКТИВНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ БІБІСІ» (THE MODIFIED BBC SUBJECTIVE WELL-BEING SCALE (BBC-SWB)) (P. PONTIN, M. SCHWANNAUER, S. TAI, & M. KINDERMAN)

Пункт	Зовсім ні	Трохи	Середньо	Дуже сильно	Надзвичайно сильно
	1	2	3	4	5
1. Чи задоволені Ви своїм фізичним здоров'ям?					
2. Чи задоволені Ви якістю свого сну?					
3. Чи задоволені Ви своєю здатністю виконувати свою повсякденну життєву активність?					
4. Чи відчуваєте Ви депресію або тривогу?					
5. Чи відчуваєте Ви здатність насолоджуватися життям?					
6. Чи вважаєте Ви, що у Вас є мета в житті?					
7. Чи відчуваєте Ви оптимізм з приводу майбутнього?					
8. Чи відчуваєте Ви, що контролюєте своє життя?					
9. Чи відчуваєте Ви задоволення собою як особистістю?					
10. Чи задоволені Ви своєю зовнішністю і зовнішнім виглядом?					
11. Чи відчуваєте Ви, що в змозі прожити своє життя так, як хочете?					
12. Чи впевнені Ви в своїх власних думках і переконаннях?					
13. Чи відчуваєте Ви себе в змозі робити те, що Ви хочете робити?					
14. Чи відчуваєте Ви себе в змозі рости і розвиватися як особистість?					
15. Чи задоволені Ви собою і своїми досягненнями?					
16. Чи задоволені Ви своїм особистим і сімейним життям?					
17. Чи щасливі Ви у Ваших дружніх і особистих відносинах?					
18. Чи комфортно Ви почуваетесь стосовно того, як Ви ставитеся до інших і спілкуєтеся з іншими?					
19. Чи задоволені Ви своїм сексуальним життям?					
20. Чи в змозі Ви звернутися за допомогою з проблемою?					
21. Чи щасливі Ви, що у Вас є достатньо грошей, щоб задовольнити Ваші потреби?					
22. Чи задоволені Ви вашими можливостями для занять спортом / відпочинку?					
23. Чи задоволені Ви своїм доступом до медичних послуг?					
24. Чи задоволені Ви своєю здатністю працювати?					

*Бланк методики: «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко)*

№	Твердження	Повністю не погоджуюсь	Частково не погоджуюсь	Важко визначитись	Частково погоджуюсь	Повністю погоджуюсь
1.	Моє життя майже у всьому відповідає моєму ідеальному уявленню					
2.	Вважаю себе щасливою людиною					
3.	Мої стосунки з батьками я можу охарактеризувати як підтримуючі та довірливі					
4.	Мої умови життя сприяють задоволенню всіх актуальних потреб					
5.	Мене влаштовує якість мого життя					
6.	В моєму житті чітко виокремлюються білі та чорні смуги					
7.	Я дратуюсь, коли витрачаю даремно свій вільний час					
8.	Я би хотів кардинально змінити коло свого спілкування					
9.	Моє повсякденне життя я можу охарактеризувати як цілком безпечне та комфортне					
10.	Мені подобається те, чим я займаюсь в даний період життя					
11.	Я часто відчуваю, що близькі люди слабо розуміють мене та мої бажання					
12.	Я завжди можу розраховувати на підтримку друзів та рідних					
13.	Я можу сказати про себе, що я цілком задоволений своїм життям					
14.	Я можу сказати, що мої стосунки з друзями та рідними є щирими, без приховування чого-небудь					
15.	Я би не хотів нічого змінювати у своєму житті					
16.	Відчуваю дуже сильну невдоволеність собою, коли не отримую того, до чого прагну					
17.	Іноді люди використовують мене для досягнення власних цілей					
18.	Моє життя є кращим, ніж в більшості моїх знайомих					
19.	Переживаю спустошення, коли бачу, що хтось перемагає мене в чомусь					
20.	Я не завжди можу спрогнозувати реакцію оточуючих на мої дії					

Бланк методики *Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10)*

Реєстраційний бланк

П.І.Б. \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Інструкція:

Вам пропонується оцінити себе за 10 твердженнями, обвівши кружечком відповідну цифру:

- 0 = повністю невірно
- 1 = зрідка вірно
- 2 = вірно час від часу
- 3 = часто вірно
- 4 = вірно майже у всіх випадках

	Повністю невірно			Вірно майже у всіх випадках	
1. Здатний адаптуватися до змін	0	1	2	3	4
2. Можу впоратися з усім, що трапиться	0	1	2	3	4
3. Дивлюся на речі з гумористичного боку	0	1	2	3	4
4. Впевнений, що подолання стресу зміцнює	0	1	2	3	4
5. Швидко відновлююсь після хвороби або труднощів	0	1	2	3	4
6. Можу досягти своїх цілей не зважаючи на перепони	0	1	2	3	4
7. Під тиском зосереджуюсь і думаю ясно	0	1	2	3	4
8. Важко розчарувати невдачею	0	1	2	3	4
9. Думаю про себе як про сильну людину	0	1	2	3	4
10. Можу впоратися з неприємними почуттями	0	1	2	3	4

Бланк методики «Опитувальник професійної життєстійкості»  
(Кокун, 2021b)

Дослідницький бланк Опитувальника професійної життєстійкості  
(для Гугл-форм)

Ім'я та прізвище \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_  
вік \_\_ стать \_\_ професія \_\_\_\_\_ посада \_\_\_\_\_  
стаж роботи на посаді \_\_\_\_ загальний стаж роботи за професією \_\_\_\_

**Інструкція:** Будь ласка, дайте відповіді на нижченаведені 24 запитання, обвівши кружечком відповідну цифру:

**0 = ні; 1 = скоріше ні; 2 = важко сказати; 3 = скоріше так; 4 = так**

1. Чи отримуєте ви задоволення від процесу своєї роботи?	0	1	2	3	4
2. Чи подобається вам постійно бути в курсі робочих справ?	0	1	2	3	4
3. Чи виникає у вас стан певного піднесення, коли доводиться братися за нестандартні робочі справи?	0	1	2	3	4
4. Чи намагаєтесь ви постійно бути в курсі всіх своїх робочих справ?	0	1	2	3	4
5. Чи потрібне, на вашу думку, чітке планування роботи?	0	1	2	3	4
6. Чи підвищує вашу професійну відповідальність виникнення нестандартної ситуації?	0	1	2	3	4
7. Чи сильно вас захоплює взаємодія з колегами при розв'язанні поставлених завдань?	0	1	2	3	4
8. Чи вважаєте ви, що постійний взаємний контроль за діяльністю колег по роботі (в розумних межах) йде їй на користь?	0	1	2	3	4
9. Чи має бути повна мобілізованість природною реакцією групи колег, що спільно працюють на виникнення нештатних ситуацій?	0	1	2	3	4
10. Чи часто у думках ви повертаєтесь до справ поза роботою?	0	1	2	3	4
11. Чи часто ви перевіряєте відповідність поставлених на роботі завдань тому, як вони виконуються?	0	1	2	3	4
12. Чи згодні ви з тим, що ефективне професійне зростання неможливе без постійного розв'язання нестандартних та відповідальних завдань?	0	1	2	3	4
13. Чи часто ви стикаєтесь у процесі своєї роботи з чимось цікавим та (чи) вартим уваги?	0	1	2	3	4
14. Чи часто у вас виникає занепокоєння, коли з якихось причин стає неможливим передбачити особливості своєї роботи наперед?	0	1	2	3	4
15. Чи сильно псується у вас настрій, коли на роботі доводиться вирішувати непередбачувані ситуації?	0	1	2	3	4
16. Чи часто обставини вашої роботи складаються так, що доводиться постійно тримати у фокусі уваги свої робочі справи?	0	1	2	3	4

17. Чи потрібний, на вашу думку, постійний моніторинг ходу професійної діяльності (своїї, колег, організації)?	0	1	2	3	4
18. Чи підвищується у вас бажання працювати у разі збільшення відповідальності за кінцевий результат роботи?	0	1	2	3	4
19. Чи перебуваєте ви в курсі робочих та позаробочих справ своїх колег?	0	1	2	3	4
20. Чи важко вам працювати з колегами, які не зовсім відкриті щодо ходу та результатів своєї та (або) спільної роботи?	0	1	2	3	4
21. Чи поліпшується ваша взаємодія з колегами, коли доводиться розв'язувати незвичні завдання?	0	1	2	3	4
22. Чи важко вас відволікти під час роботи на позаробочі питання?	0	1	2	3	4
23. Чи перевірка зайвий раз того, що робиш, йде тільки на користь кінцевому результату?	0	1	2	3	4
24. Чи згодні ви з тим, що працювати в умовах невизначеності	0	1	2	3	4