

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «Психологічне забезпечення стресостійкості працівників організації
на прикладі ТОВ «ТЕХНА»»**

Студентки 2 курсу 4м групи
спеціальності 053 «Психологія»
спеціалізації «Психологія»

Кошевої
Юлії Сергіївни

Науковий керівник:
доктор психологічних наук,
доцент

Миронець
Сергій Миколайович

Науковий консультант:
кандидат психологічних наук,
старший викладач

Кушніренко
Катерина Олегівна

Гарант освітньої
програми:
к. психол. наук

Скрипкін
Олег Григорович

Київ - 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічний аналіз наукових підходів до вивчення питання стресостійкості особистості	5
1. Наукові підходи вітчизняних та зарубіжних вчених до розв’язання проблем стресостійкості особистості.....	5
Висновок до розділу 1.....	14
РОЗДІЛ 2. Психологічні особливості прояву стресостійкості у працівників HR відділу та обґрунтування концептуальної моделі дослідження	15
2.1. Психологічні особливості прояву стресостійкості у працівників HR відділу.....	15
2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію та характеристика контингенту досліджуваних	19
Висновок до розділу 2.....	20
РОЗДІЛ 3. Результати аналізу емпіричного дослідження	22
3.1. Обґрунтування професійної тренінгової програми («Підвищення стресостійкості особистості»).....	22
3.2. Результати дослідження стресостійкості працівників HR відділу.....	27
3.3. Методичні рекомендації щодо застосування професійної тренінгової програми «Підвищення стресостійкості особистості».....	33
Висновок до розділу 3.....	35
ВИСНОВОК	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Сучасний світ активно розвивається в економічному, культурному, соціальному напрямках, що в свою чергу породжує певні нововведення, зміну існуючих стандартів, правил і норм. Особистість же прагне швидко адаптуватись до новостворених умов, так як від цього залежить її майбутнє: особливо професійне і особистісне становлення. Але всі зміни – це нові фактори стресу для людини: вона усвідомлює відмінності себе реального зі сучасними стандартами і очікуваннями соціуму, нерозуміння можливостей свого подальшого розвитку в нових умовах часто призводить до зміни професійного спрямування, переоцінки своїх пріоритетів і принципів. За даними сучасних досліджень робота є однією з найбільш поширених причин стресу людини, яка може призвести не лише до зниження продуктивності і професійного вигорання, але і до захворювань на фізіологічному та психологічному рівнях. І стресостійкість в даному питанні грає ключову роль, так як саме вона допомагає особистості акумулювати всі внутрішні ресурси і конструктивно подолати стрес.

Дослідженням стресу та стресостійкості займалось і займається велика кількість вчених, як зарубіжних (Г. Сальє, В. Кенон, Р. Лазарус, К. Лішшак, Б. Доренвенд, З. Фрейд, П. Парсонс, С. Фолкман), так і вітчизняних вчених (С. Миронець, В. Корольчук, В. Бойко, О. Тімченко, В. Марішук, В. Бодров). Особливу увагу приділялось створенню ряду методик дослідження стресу, прикладом можуть слугувати такі, як «Самооцінка стресостійкості» С. Коухена та Г. Вілліансона, «Аналіз стилю життя (Бостонський тест на стресостійкість)», «Визначення рівня стресостійкості та соціальної адаптації» Т. Холмса і Р. Раге, «Копінг-поведінка в стресових ситуаціях (CISS)» С. Норман, Д. Ендлер.

Швидкий розвиток економічного та соціального світу, що впливає на можливість подолання стресу, невирішене і дискусійне питання щодо природи і способу дослідження – все це визначає важливість дослідження стресостійкості.

Таким чином, актуальність і спірність даного питання визначили вибір нашої теми «Психологічне забезпечення стресостійкості працівників організації на прикладі ТОВ «ТЕХНА»».

Мета дослідження: на основі теоретично-методологічного аналізу підходів виявити першопричини стресостійкості, особливості прояву, компоненти впливу; обґрунтувати доцільність впровадження у роботу професійної тренінгової програми щодо попередження і подолання стресу та надання методичних рекомендацій керівнику відділу, психологу підприємства щодо її застосування у практиці діяльності працівників HR відділу.

Об'єкт дослідження: стресостійкість особистості працівника.

Предмет дослідження: психологічне забезпечення формування стресостійкості працівників HR відділу.

У відповідності до мети, були сформульовані наступні **завдання:**

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз проблеми стресостійкості.
2. Визначити особливості та чинники негативного впливу професійного стресу на працівників HR відділу.
3. Сформувати психодіагностичний інструментарій та групи досліджуваних.
4. За результатами констатуючого експерименту розробити професійну тренінгову програму («Підвищення стресостійкості особистості»)
5. Надати методичні рекомендації щодо застосування професійної тренінгової програми («Підвищення стресостійкості особистості»).

РОЗДІЛ 1

Теоретико-методологічний аналіз наукових підходів до вивчення стресостійкості особистості

1.1. Наукові підходи і концепції вітчизняних та зарубіжних вчених до вивчення стресостійкості особистості

Питання стресостійкості почало активно вивчатись з актуалізацією проблеми стресу, що досліджували такі вчені, як Г. Сальє, Р. Лазарус, Р. Розенфельд, Дж. Еверлі, В. Бредфорд.

В. Бредфорд ввів поняття «стрес» в обіг у 1932 році. І описував даним терміном досліджувану ним реакцію «боротьба або втеча». Г. Сальє, досліджуючи дане питання, визначав поняття стрес, як «неспецифічна реакція організму на дію подразника» і виділив певні етапи пристосування особистості до нових умов. На першому етапі реакції може з'являтися тривога, коли організм готується втекти або боротися. Після цього настає стадія опору, коли особистість готується до атаки проти стресового фактору. На теперішній другій стадії психологічна та фізіологічна відповідь продовжує зростати, і організм адаптується до специфічного стресора. На третій стадії - виснаження, система не має ресурсів для боротьби, і опір стресору не можна подолати. Таким чином, центральним моментом в теорії Г. Сальє було те, що тривалий вплив стресу матиме негативний вплив на загальний стан здоров'я. Це спостереження стало початком розуміння того, чому стрес може бути патологічним, і це причина того, чому даний термін має наразі таку негативну асоціацію. Фізіологічні наслідки стресу мали важливе значення для надання концепції місця в медицині, але психологічна наука на той час ще не включала ці знання у комплексну теорію стресу [24;25].

Одним із перших вчених, які почали поєднувати питання стресу із фізіологічною стороною був канадський лікар В. Ослер, який зазначав при цьому, що дана реакція організмі може мати негативні наслідки для здоров'я. В своїх

дослідженнях він зазначав, що люди, які стискалися із серцевими захворюваннями доволі часто були амбітними і працелюбними особистостями настрій та світогляд котрих прямо впливали на траєкторію перебігу захворювання [23;24].

У подальших дослідженнях термін «стрес» розмежовували також на фізіологічне і його психологічне розуміння. При цьому варто зазначити, що точного відділу даних понять немає, так як у фізіологічному стресі завжди є психічні елементи і навпаки. Те саме і стосується термінів «психічний стрес» та «емоційний стрес»: доволі часто їх ототожнюють через те, що велика кількість дослідників визнають емоційне збудження основною причиною емоційного (психічного) стресу [24].

Р. Лазарус у своїх дослідженнях представив ідею індивідуальних відмінностей та варіацій у відповідь на стрес. Вважав, що вивчення психологічного стресу вимагає унікального типу аналізу, який обов'язково відрізняється від вивчення виключно фізіологічних стресових факторів, а також емоційних впливів. Однак незабаром він визнав, що в тому, як люди інтерпретують чи оцінюють стресові умови, існує неабияка різниця. Він пояснив цю різницю індивідуальними відмінностями в мотиваційних та когнітивних змінних, які втручаються між стресором та реакцією на нього. Це підкреслює важливість індивідуальної оцінки, оскільки одна особа може тлумачити реорганізацію компанії як можливість для розвитку, тоді як інша може сприймати цю ж ситуацію як стресову [24]

На основі своїх досліджень Р. Лазарус розробив трансакційну модель стресу, що висвітлює когнітивні процеси медіатором, який оцінює стрес-фактор при зіткненні з ним. Дана оцінка має два рівні:

- Результат первинної оцінки має вирішальне значення для емоційної реакції на стимул: чи є ця операція складною, шкідливою чи небезпечною.
- Після того, як первинна оцінка буде оброблена, вторинна оцінка може оцінити ефективність наявних ресурсів подолання [23;24].

Надалі Р. Лазарус в своїх пізніх дослідженнях стверджував, що люди використовують два загальних стилі подолання стресу, які є контекстуальними. По-перше, якщо люди визначають ситуацію як щось, що можна вирішити за допомогою наявних у них ресурсів (фізичних, комунікативних, міжособистісних), вони вживатимуть цих заходів для покращення ситуації. Наприклад, якщо керівник роботи постійно пред'являє нереальні вимоги до часу роботи працівника, працівник може домовитися про більш розумний графік. Якщо керівник та працівник можуть погодитись із запропонованим графіком, спілкування більше не буде складним, а загроза звільнення чи догани усувається або, принаймні, зводиться до мінімуму [23;24].

Однак, якщо стрес є чимось, що не піддається контролю людини: смертельна хвороба, звільнення на роботі тощо, люди схильні до дії, що Р. Лазар і С. Фолкман визначили як придушення емоцій. У боротьбі з емоціями люди намагаються запобігти емоційній реакції на стрес. Прикладами стратегій подолання емоцій, можуть бути уникнення загрози (тобто стресора), заперечення, відволікання, зволікання, дистанціювання [24].

Наразі певні вчені зазначають, що найменування стресу багато в чому залежить від стрес-фактора, що в свою чергу може вплинути також і на рівень стресостійкості особистості у різних ситуаціях [24;25].

У теперішній час дослідженням питання стресостійкості займається велика кількість вчених В. Корольчук, С. Миронець, В. Бодров, Г. Нікіфорова, О. Трифонов, В. Берзін, але й досі науковці розходяться в думках з приводу поняття терміну «стресостійкість».

Її розглядають як здатність організму зберігати нормальну працездатність (К. Судаков); деякі науковці трактують її як стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаним тривалим перебуванням в емоційно-напружених і значимих ситуаціях (В. Абабков, М. Перре); як здатність до соціальної адаптації, збереження значущих міжособових зв'язків, забезпечення успішної самореалізації, досягнення життєвих цілей, збереження працездатності і здоров'я (Г. Нікіфоров) [13;17].

Певні науковці відносять до стресостійкості часто такі характеристики, як механізми психологічного захисту та різні когнітивно зумовлені механізми подолання стресору (копінг-механізми). В свою чергу на копінг-механізми впливають різні фактори, що можуть позначитись на рівні стресостійкості також, такі як: локус-контроль; етнічний фактор; психічні і соматичні захворювання; тип вищої нервової діяльності [13;17].

Також слід відмітити, що поняття «стресостійкість» наразі часто науковці уподібнюють з емоціями, емоційними станами особистостями: *В. Корольчук* [4] визначає стресостійкість, як інтегративну властивість особистості, що характеризується такою взаємодією емоційних, вольових, інтелектуальних і мотиваційних компонентів психічної діяльності людини, що забезпечують оптимальне досягнення цілі діяльності в складній емотивній обстановці; *О. Ольшанникова* [13;14] ототожнює стресостійкість із стійким переживанням позитивних емоцій; *Е. Мілерян* [17] – як емоційна стійкість і здатність до контролю емоцій; *В. Маріщук* [17] – здатність долати стан емоційного збудження при виконанні важкої діяльності; *О. Черникова* – стабільна спрямованість емоційних переживань за їх змістом на позитивне вирішення завдань [17].

Визначення поняття стресостійкості людини утруднюється оцінюванням специфіки прояву її реакції на дію різноманітних психологічних факторів, що пов'язане з різними цінностями, настановами, потребами, умовними рефлексами, досвідом особистості. Тому задля підвищення стресостійкості особистості, в першу чергу, шукають ресурси, що допомагають їй долати негативні наслідки стресових подій. Цими ресурсами можуть виступати внутрішні і зовнішні фактори, що сприяють стійкості, наприклад фактори соціального середовища: підтримка соціального оточення, близьких, друзів, співробітників, їх конкретна допомога у певних справах і т.д [11].

Особистісні фактори: віра у різноманітних формах (віра у власні сили і можливості, релігія, віра у певну ціль і її досяжність), осмисленість діяльності й поведінки, розуміння сенсу свого життя, усвідомлення своєї соціальної приналежності до певної групи. Ставлення до себе та до інших, в тому числі і

самооцінка, позитивне мислення у будь-якій важкій ситуації, узгодженість Я-реального і Я-ідеального, незалежність у думках і відносинах з людьми, довіра до інших [11].

Когнітивна сфера: усвідомлення життєвої ситуації й можливість її прогнозування, раціональні думки в аналізі життєвих ситуацій, адекватна оцінка своїх ресурсів а навантаження.

Емоційна сфера: домінування стеничних позитивних емоцій, почуття єдності з певними людьми, емоційне насичення в міжособовому спілкуванні, переживання успішної самореалізації.

Поведінкова сфера: активність особистості, використання ефективних і конструктивних способів подолання труднощів, ефективна волева саморегуляція [11].

Комунікативна сфера: задоволеність своїм статусом у групі й соціумі, відкрите спілкування, стійкі задовольняючі міжособистісні ролі, прийняття інших людей такими, якими вони є.

Всі фактори тісно пов'язані один з одним і можуть впливати одне на одного, якщо самооцінка особистості занижена, то енергетичних ресурсів і рівня стресостійкості на саморозвиток і самореалізацію може бути недостатньо.

Стресостійкість грає важливу роль не лише для вирішення складних життєвих ситуацій, але і для продуктивної та ефективної діяльності особистості. В останні роки велика кількість досліджень присвячена як проблемі стресостійкості і її факторів в професійній діяльності, так і її оптимізації. Наприклад розробляють оптимальний режим праці та відпочинку, нормалізація санітарно-гігієнічних умов, розвиток нематеріальної системи компенсації працівникам (спортзал, басейн, оплачувані компанією відпустки, різноманітні спортивні та ігрові заходи з колегами і т.д.) [5].

Як зазначалось вище, Р. Лазарус і С. Фолкман стверджували, що оцінка події або способ, яким людина оцінює ситуацію може бути важливішим для самопочуття та стресостійкості працівника, ніж фактична наявність стресових факторів. Все це свідчить про те, вплив змін робочого середовища на працівника

залежить від когнітивної оцінки цих ситуацій: деякі події можуть сприйматись як дуже вимогливі, а отже стають стресовими для деяких людей [17].

В моделях професійного стресу також зустрічається думка, що саме вимоги роботи або негативна оцінка події негативно впливають на працівника та рівень його стресостійкості також. Група вчених (E. Demerouti, T. Schaufeli, A. Bakker) створила модель JD-R (Job Demands-Resources model), де стверджує, що високі вимоги до роботи мають енергетично виснажуючі властивості та можуть спричинити емоційне виснаження та погіршення самопочуття. Вимоги до роботи можуть мати під собою: робоче навантаження та конфлікти всередині організації, але при цьому і певні зміни всередині компанії також можуть стати обов'язковими вимогами (Рис 1) [25].

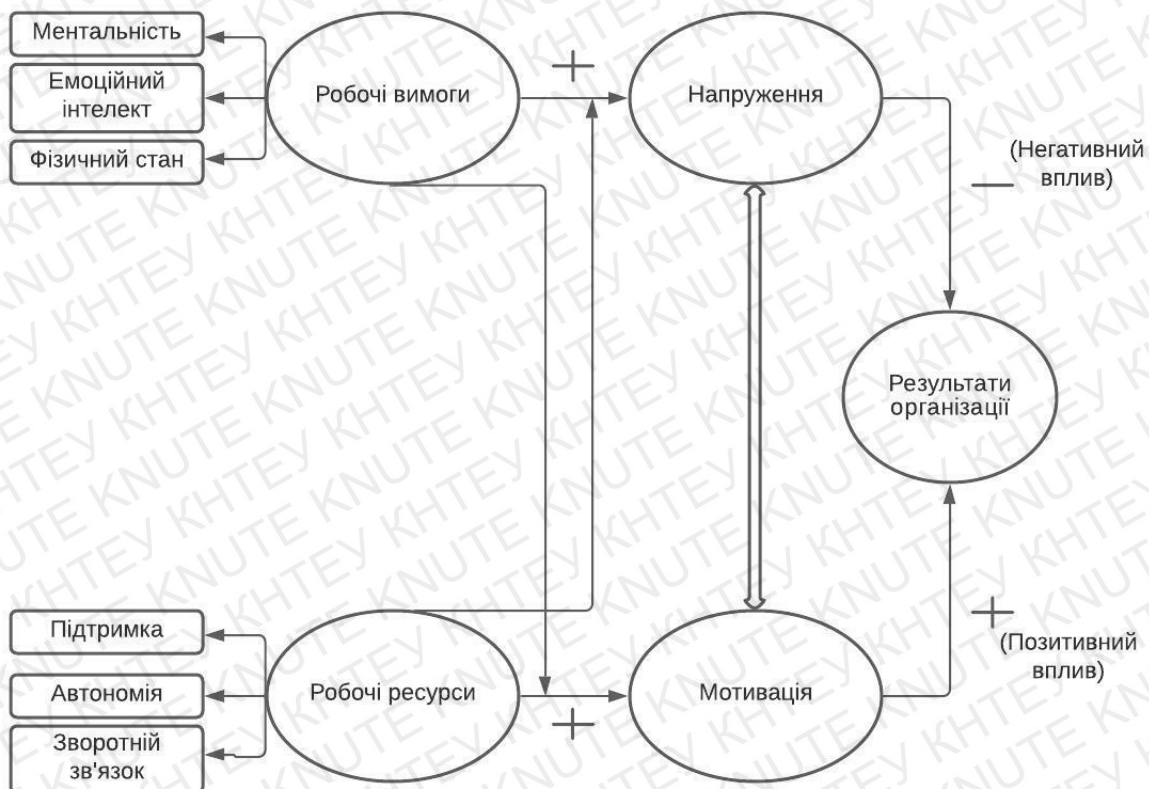


Рис 1.1. Схема JD-R моделі (E. Demerouti, T. Schaufeli, A. Bakker)

Відповідно до даної моделі було встановлено, що процес змін всередині організації частіше негативно впливає на самопочуття працівника. Низка досліджень підтвердила також і їх припущення з приводу подвійного шляху до

добробуту працівника: робочі вимоги та робочі ресурси ініціюють двоє різних психологічних процесів, які з часом впливають на загальний результат роботи компанії. Коли робочі вимоги і ресурси є високими – слід очікувати напруження, але при цьому буде присутня і мотивація. Коли ж обидва фактори мають низькі показники – напруга і мотивація будуть відсутніми.

Таким чином, високі робочі вимоги та низький рівень ресурсів призводить до високого напруження та низької мотивації, в той час як низькі вимоги та великий рівень ресурсів призводять до підвищеної мотивації та низької напруженості [25].

Подальші дослідження підтвердили і гіпотезу про те, що ресурси і підвищена потреба у них набуває популярності, коли компанія ставить високі робочі вимоги.

В. Wisse та E. Sliboss у своєму експерименті працівників організації, де відбувалась реструктуризація для зменшення витрат, зазначили, що особливий вплив на реакцію людини на стрес відіграють зміни, які загрожують тому, що люди вважають для себе важливим. При цьому особи, які мають низьку включеність у колектив компанії відчують високий рівень стресу, аніж люди з більш вираженим «колективним Я». Загроза «особистому Я» викликає більше агресії та захисних реакцій, аніж погроза «колективному Я». Фактори стресу в організації впливають на поведінку людини, але мають сильніший вплив на осіб, які є більш відстороненими від групи, адже їм може бути важче знайти певну альтернативну ідентичність в організаційному контексті [25].

При цьому стрес впливає не лише на певні психологічні показники, але і на фізіологічні (Рис 1.2.). Учасники групи особистісного самопочуття мали вищі показники кров'яного тиску, коли зміна націлені на саму особу, ніж на групу. При цьому у досліджуваних, які відносились до групи колективного самопочуття, не було виявлено жодних ознак різності реакцій СКТ залежно від стану наслідків змін і як наслідок вони мали вищий рівень стресостійкості, аніж попередня група [25].

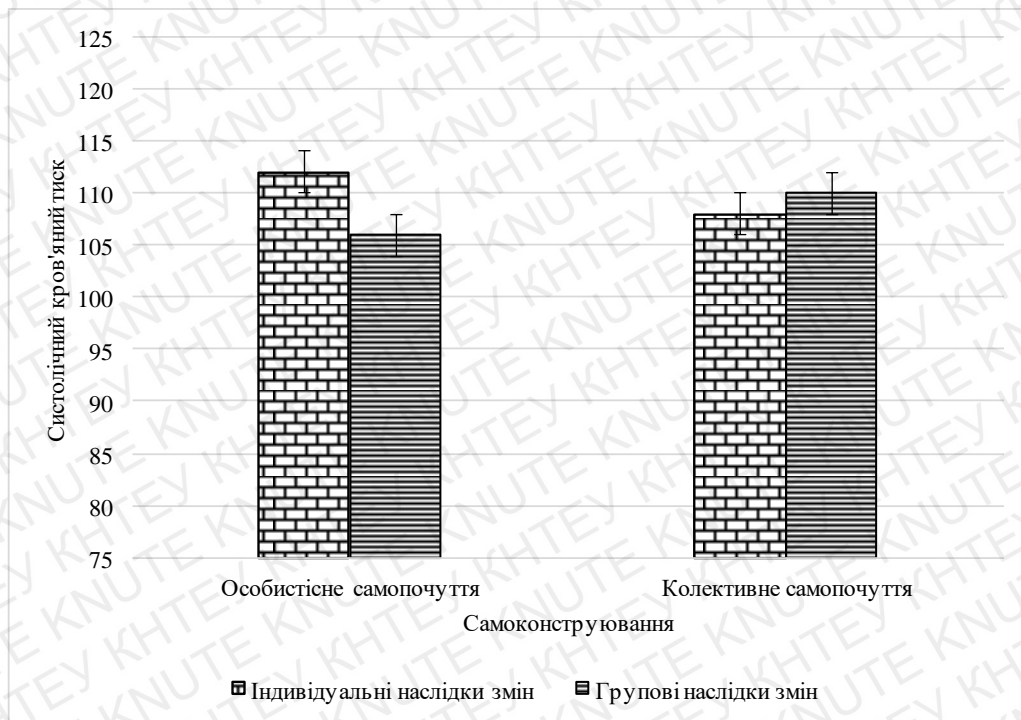


Рис 1.2. Систолічний артеріальний тиск як функція самоконструювання та наслідок змін в організації (B. Wisse та E. Sliboss)

Таким чином, дослідники зробили висновок, що зміни всередині організації по різному впливають на особистість та рівень її стресостійкості, особливо яскраво це спостерігається при співвідношенні особистісних та колективних наслідків. При цьому дослідники вказуються на тісний зв'язок показників з культурно-психологічними концепціями індивідуалізму чи колективізму, так як саме вони дають пояснення чи розглядається індивідуальність та колективи як основна одиниця аналізу: в індивідуалістичних культурах особисті цілі ставлять попереду групових цілей і суспільство існує для задоволення потреб окремих людей. У колективістських культурах (наприклад азіатські країни) колективні цілі попереду особистих і люди, як наслідок, докладають зусиль щоби вписатись і бути невід'ємною частиною суспільства. Таким чином культурне походження також впливає на самоконструювання особистості, її ресурси при подоланні стресу та загальний рівень стресостійкості у різних життєвих ситуаціях [25].

Наразі основними причинами стресу, що впливає на стресостійкість особистості на роботі, особливо в HR сфері є:

- **Подача завдань.** Велике навантаження, рідкісні перерви на відпочинок, тривалий робочий час і змінна робота; монотонні та рутинні завдання, які мають мало професійного значення, не використовують навички працівників і мало відчувається контроль над ними.

- **Стиль управління.** Відсутність участі працівників у прийнятті рішень, погана комунікація в організації, відсутність політики, придатної для сімей.

- **Міжособистісні відносини.** Погане соціальне середовище та відсутність підтримки чи допомоги колег та керівників.

- **Робочі ролі.** Суперечливі або непевні очікування щодо роботи, занадто велика відповідальність.

- **Кар'єрні проблеми.** Небезпечна робота та відсутність можливостей для підвищення професійних навиків або просування по службі; швидкі зміни, до яких працівники не готові.

- **Екологічні умови.** Неприємні або небезпечні фізичні умови, такі як скупчення людей, шум, забруднення повітря або проблеми з ергономікою [17].

При цьому проведені раніше дослідження стресостійкості дали можливість виділити комплекс тісно пов'язаних з даним терміном психологічних характеристик:

- **Когнітивно-інтелектуальні особливості особистості,** які допомагають формувати високий рівень стресостійкості. До них входять: гнучкість мислення – швидкість перебудови сприйняття, уявлень і думок у певній ситуації, а також адекватне і вчасне прийняття рішення; абстрактність мислення – здатність продукувати нові ідеї на основі попереднього досвіду. Перцептивні здібності: увага, спостережливість; розвиненість мнемічних здібностей, як оперативна пам'ять, опосередковане запам'ятовування.

- **Емоційні особливості:** емоційна стійкість – здатність долати надмірне емоційне збудження при виконанні певної складної діяльності; оптимізм, як властивість особистості, що сприяє конструктивній емоційній організації у стресогенних ситуаціях. Рівень тривожності – обумовлює готовність особистості

до різноманітних ситуацій. Підвищена або знижена тривожність може призвести до порушення поведінкової реакції, що призводить до перебільшення значущості сигналів безпеки або до їх повного ігнорування. Рівень агресивності – стійка особливість особистості до її світобачення, що характеризується готовністю до агресивних дій до інших і багато в чому залежить від готовності людини сприймати й інтерпретувати поведінку іншого певним чином. Локус контроль – внутрішній контроль особистості на основі сприйняття різноманітних ситуацій як наслідок особистих дій, що підконтрольні самій людині. На думку певних вчених люди з інтернальним локус-контролем мають більш ефективнішу когнітивну систему, так як докладають більше зусиль для управління ситуацією, ніж особи з екстернальним локус-контролем, що покладаються на випадок [5;17].

Таким чином, на основі досліджень було сформувано висновок, що оптимальними показниками психологічних характеристик особистості, що впливають на формування стресостійкості особистості є їх середній та високий показник. Саме він приєє максимально продуктивним та конструктивним поведінковим реакціям людини в складних умовах чи ситуаціях.

Висновок до розділу 1

Таким чином, було здійснено дослідження зарубіжних та вітчизняних вчених до питання стресу та стресостійкості. З'ясовано, що стрес безпосередньо впливає як на психологічні та і на фізіологічні аспекти життя людини. При цьому вивчення психологічного стресу вимагає унікального типу аналізу, який обов'язково відрізняється від вивчення виключно фізіологічних стресових факторів, а також емоційних впливів. Встановлено, що на стресостійкість особистості має змогу впливати велика кількість фактор, як особистісні характеристики людини: темперамент, рівень емоційного інтелекту, локус-контроль, когнітивно-інтелектуальні особливості, так і зовнішні фактори: міжособистісні відносини, стиль управління в організації, умови праці і т.д.

РОЗДІЛ 2

Психологічні особливості прояву стресостійкості у працівників HR відділу та обґрунтування концептуальної моделі дослідження

2.1. Психологічні особливості прояву стресостійкості у працівників HR відділу

Стресостійкість – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим. При цьому потрібно звернути увагу, що дану стійкість формує не лише особистісні характеристики людини, але і навколишнє середовище. За результатами досліджень іноземних вчених було показано, що соціальна підтримка зі сторони близьких, колег, друзів сприяє формуванню стресостійкості у відповідь на критичні ситуації, а недостатня соціальна підтримка або її повна відсутність посилює стрес і може призвести до високої тривожності, паніки, депресії, погіршення комунікаційних процесів та підвищеної сприйнятливості до посттравматичного стресового розладу у майбутньому. Тому при дослідженні впливу стресу на людину та її типи реакцій на нього, беруть до уваги не лише особистісні характеристики, але і зовнішні умови та фактори [11;13].

Якщо ж говорити за професійну сферу та стресостійкість в даному напрямі, то вплив стрес-фактору на діяльність розглядають аналізуючи взаємозв'язки наступних триад:

- характеристик об'єктивних умов професійної діяльності (зовнішніх умов діяльності);
- характеристик суб'єктивного характеру професійної діяльності (психічні стани і властивості особистості фахівця як внутрішні умови діяльності);
- показників (результатів) професійної діяльності [11].

Дані характеристики прямо впливають на рівень стресостійкості особистості та її можливість протистояти критичним ситуаціям в роботі. При цьому потрібно мати на увазі, що робота фахівця при впливі негативних умов може бути різною і проявлятися як за регресивним сценарієм, так і за прогресивним. Але при цьому людина має змогу зберігати критичну оцінку ситуації, що існує і здатна до цілеспрямованої професійної діяльності (Таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Зміна функціонування особистості під час діяльності в умовах впливу стрес-факторів підвищеної інтенсивності

Особистісні зміни		
Позитивні	Компенсуючі – захисні адаптивні	Граничні непатологічні
Збільшення:		
нервово-психічної стійкості, врівноваженості, самоконтролю і здатності до ефективної мобілізації в екстремальних ситуаціях; працездатність, активність і швидкість реакції, волі, наполегливості, сміливості, рішучості, здатності до самопожертви (героїзму); відповідальності, довіри, злагодженості і командного співробітництва; незалежності, раціональності, реалістичності об'єктивності й прозорливості; оптимізму; кмітливості, критичності мислення, сприйнятливості до нового вирішення проблем; фізичної витривалості, толерантності до болю	обережності, пильності, відчуття небезпеки; емоційної виваженості («холодності») і соціальної інтроверсії; конформності відносно референтної групи; здатності мислити абстрактно-аналітично на основі мінімальної інформації і відкидаючи емоційне збудження; схильності до інтелектуальної трансформації тривоги, відходу від реальності в ірреальний світ фантазій	емоційної напруги, тривожності, страху й занепокоєння; психомоторних проявів (збудливості, імпульсивності, помилкових дій або психічного виснаження, апатії й пасивності); прояву психовегетативних явищ (тахікардія, болі в області серця, живота, підвищене потовиділення, тремор, запаморочення, нудота, безсоння та ін.); гіпотимічних і дистимічних проявів; ригідності й індивідуалістичності
Зниження:		
рівня непродуктивної емоційної напруги; егоцентризму і цинізму; кількості осіб із застрягаючим типом акцентуації	емотивності; чутливості до впливу середовища, потреби у відпочинку й особистому комфорті	концентрації уваги, швидкості запам'ятовування; впевненості у своїх силах та ін.

Таким чином, незважаючи, що доволі часто стрес на роботі досліджують з негативними наслідками для людини, конструктивний вплив на особистість також є присутність. При високому рівні стресостійкості людина не тільки здатна акумулювати всі свої існуючі ресурси, але і може створити ефективний варіанту вирішення ситуації. Певні стресова ситуація може стати для неї шляхом її професійного розвитку, так як особистість має змогу використовувати потрібні та важливі для її роботи навички в різноманітних, неординарних ситуаціях [13;17].

Але при цьому варто звернути увагу, що стрес, пов'язаний з роботою може викликатись не лише неочікуваними змінами, реорганізацією в компанії та понаднормовою роботою, але і недостатньою ефективністю, кількістю задач на роботі, що має свої особливості в проявах.

Недостатня ефективність може вплинути на широкий спектр результатів працівників, включаючи подальше зниження самооцінки, фізичного та психічного благополуччя та мотивації, а також збільшення плинності кадрів. На основі досліджень дійшли висновку, що:

- недостатня продуктивність переосмислюється як джерело стресу для працівника, на відміну від інших стресових факторів, пов'язаних з продуктивністю;
- невелика кількість професійних задач концептуально сприймається як стрес, що може бути двох типів: гострим/епізодичним (як помилка чи нещасний випадок) та хронічним (недосягнення очікуваних результатів роботи з плином часу). Гостра/епізодична недостатня продуктивність – це обмежене у часі, як правило, певне завдання, яке виконується. І дане виконання завдання не відповідає стандартам ефективності, або його результат є помітно гіршим, ніж він міг би бути, якби був обраний інший варіант виконання завдання. Цей тип низької продуктивності сильно варіюється між професіями, як з точки зору частоти, так і тяжкості епізодів малої ефективності [23;24]. Хронічна недостатня ефективність визначається як невідповідність стандартам до вимог ефективності з точки зору якості або кількості продукції, яку працівник зробив за певний час.

Недостатня ефективність – це дії, які перебувають під контролем працівника, у тому сенсі, що зовнішні чинники, які вплинули на результати, не вважаються частиною оцінки діяльності [23].

Крім того, різні погляди на рівень продуктивності однієї особи або оціночну шкалу також можуть вплинути на діапазон можливих наслідків. Оцінка недостатньої ефективності може бути розглянута керівником як недоопрацювання, так і самоаналізом своєї роботи працівника. Але при цьому такий негативний результат роботи доволі часто повідомляється індивідуально людині її особистим керівником, що додатково може вплинути на самооцінку особистості і її подальшу роботу. Коли ж недоопрацювання є об'єктивним і воно відоме не лише працівнику, а й організації в цілому, можуть виникнути додаткові результати, такі як посилення відсутності роботи та потенційність звільнення, що додатково стає фактором стресу для людини [23;24].

Недостатня продуктивність відрізняється від організаційних обмежень (тобто аспектів робочого середовища, які заважають ефективній роботі), оскільки організаційні обмеження вважаються зовнішніми факторами, на які не може вплинути працівник, в той час як недостатня продуктивність зосереджена на внутрішніх факторах, таких як мотивація і зусилля.

Інший стресор, пов'язаний з продуктивністю, який має значення тут, – це тиск на продуктивність, на що часто впливає корпоративна культура. Недостатня ефективність роботи відрізняється від тиску на її виконання, оскільки остання має справу з попитом на високу продуктивність (зазвичай з точки зору обсягу та якості) та вивчає результати, пов'язані з ефективністю (а також деякі деформації) даного попиту. І саме корпоративний тиск направлений на створення позитивного результату роботи, виконання поставленого плану і при цьому збільшення внутрішньої мотивації працівників до роботи [23;24].

2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію та характеристика контингенту досліджуваних

Для дослідження стресостійкості особистостей було взято наступні методики:

1. Опитувальник рівня суб'єктивного контролю Е. Бажин, Є. Голинкіна. Даний опитувальник дозволяє виявити інтернальний або екстернальний тип поведінки за такими шкалами, як: шкала загальної інтернальності, шкали інтернальності в галузі досягнень, в галузі невдач, у сімейних стосунках, в галузі виробничих відносин та інтернальності стосовно здоров'я та хвороб.

Дана методика є адаптацією шкали локуса-контролю Дж. Роттера, який розрізняв екстернальний та інтернальний локус контроль. Локус контроль – це схильність приписувати свої успіхи або невдачі внутрішнім або зовнішнім факторам.

Е. Бажин, Є. Голинкін на основі досліджень розглядають локус-контроль як багатовимірний компонент, який має різні ступені впливу відповідно до значущості соціальних ситуацій для особистості. Дослідження рівня суб'єктивного контролю здійснюється за такими шкалами, як: загальний рівень суб'єктивного контролю, характеристика інтернальності до досягнень та невдач, інтернальності у сімейних відносинах, у виробничих відносинах, в галузі міжособистісних відносин та інтернальності по відношенню до здоров'я та хвороби.

2. Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Д. Холмс, К. Раге. Кінцеві результати методики дають змогу зрозуміти рівень опірності стресу особистості. Методика була розроблена на основі досліджень, які стверджували, що великій частці психічних та фізичних хвороб передують зміни в житті людини, кожна з яких має свій рівень впливу, залежно від ступеню його стресогенності. Методика виділяє високий, помірний (середній) та низький ступінь опірності стресу.

3. Самооцінка психологічної адаптивності Н. Фетіскін, В. Козлов. Показники даної методики свідчать про ступінь психологічної гнучкості досліджуваного у процесі діяльності. Дослідження дає змогу виміряти високий, середній та низький рівень психологічної гнучкості.

4. Тест емоційного інтелекту Н. Холла. Дана методика досліджує особистість за допомогою п'яти шкал: емоційна обізнаність, саморегуляція, самомотивація, емпатія та розпізнавання емоцій інших людей. Усі вони дають змогу проаналізувати здатність людини до аналізу як власних емоцій та поведінки, так і інших людей, здатність до самоконтролю, емоційної гнучкості у стресових ситуаціях і т.д. Вимірювання шкал відбувається за допомогою 3 рівнів розвитку кожної з цих характеристик: високий, середній та низький.

Для вивчення особливостей стресостійкості працівників підбирають групу з 20 чоловік методом вільної вибірки. В дослідженні брали участь особи віком 25-35 років, 100% якої складають жінки жіночої статі. До складу групи входять співробітники HR департаменту виробничого об'єднання ТЕХНА.

Дослідження проводилося в індивідуальному порядку за допомогою онлайн платформи Google Forms, на місці компанії ТЕХНА з дотриманням усіх карантинних норм. Кожному респонденту була надана інструкція відповідно до методики дослідження.

Висновок до розділу 2

Таким чином, у другому розділі було проаналізовано особливості психологічних проявів стресостійкості. Визначені зміни, що відбуваються з особистістю під час роботи в умовах впливу стрес-факторів підвищеної інтенсивності, вплив недостатньої продуктивності на подальшу роботу. Для дослідження питання стресостійкості було взято 4 методики, такі як: «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Е. Бажин, Є. Голинкіна, «Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Д. Холмс, К. Раге, «Самооцінка психологічної адаптивності» Н. Фетіскін, В. Козлов та «Тест

емоційного інтелекту» Н. Холла. В дослідженні брали участь 20 осіб, 100% якої складає жіноча стать. Вікові проміжки досліджуваних осіб 25-35 років.

РОЗДІЛ 3

Результати аналізу емпіричного дослідження

3.1. Обґрунтування професійної тренінгової програми

Представлена програма професійного тренінгу (Додаток А) є актуальною та практичною для застосування при тренуванні стресостійкості осіб, що впливає на кінцевий результат різноманітних стресових ситуацій у професійній діяльності людини. Дана програма була розроблена на основі результатів емпіричного дослідження – саме це дозволило нам виділити фактори, які безпосередньо впливають на рівень стресостійкості фахівців HR сфери.

При підготовці програми було проаналізовано та зібрано велику кількість завдань та вправ, які зможуть допомогти при тренуванні і підвищенні рівня професійно-важливих якостей, що в свою чергу необхідні надалі для успішних результатів у роботі особистості та підвищенні її рівня супротиву стресу.

Тренування відбувається за допомогою тестів, тренінгових завдань, проєктивних методик та ситуаційних вправ, що в сукупності надає можливість покращити стресостійкість особистості та надає джерела роботи над особистісним ростом фахівців HR сфери.

Метою тренінгової програми є: розвиток стресостійкості особистості працівника HR відділу.

Завдання тренінгу:

- Надати теоретичну інформацію з приводу проблематики стресостійкості та обґрунтувати доцільність проведення тренінгової програми;
- сприяти розвитку комунікативних навичок, емоційного інтелекту досліджуваного;
- створити умови для визначення особистістю своїх професійних цілей та стратегій її досягнення;

- сприяти визнання своїх позитивних сторін і недоліків, пошук ресурсів до мотивації для подальшого саморозвитку.

Ціль тренінгової програми: довести важливість стресостійкості у роботі та підвищити її рівень за допомогою впливу на чинники, які безпосередньо пов'язані з нею, а саме: комунікативні навички, емоційний інтелект, постановка професійних цілей та мотивація до саморозвитку.

Дана програма має змогу надати її учасникам, як теоретичні, так і практичні знання для успішної професійної діяльності. Теоретичні знання включають в себе інформацію з приводу стресостійкості, її актуальності; питання емоційного інтелекту і як він впливає на роботу та особистість в цілому і чому це важливо для запобігання професійного вигорання; розкривається проблематика комунікативних навичок та особливостей роботи з різними групами осіб у різноманітних ситуаціях, фактори впливу на поставлення професійних цілей та питання їх пріоритетності; ресурси для самомотивації особистості.

Практичні навички, що особистість може отримати після проходження тренінгу можна розділити відповідно до чинників, на які впливає тренінг:

- Емоційний інтелект: практика використання аутотренінгових вправ, які допомагають особистості при складних та стресових умовах знизити рівень емоційної напруженості.

Надання практичних навичок з приводу аналізу і розмежування власних емоцій від емоцій опонента та вираження їх за допомогою невербальних методів, що може допомогти особистості більш ефективно концентруватись на проблематиці кризової ситуації та емоціях і відчуттях іншої людини для побудови більш тісних відносин. Активізація позитивного мислення задля поліпшення власного емоційного стану, а також сприяння до розвитку такої сфери благополуччя як позитивне ставлення до інших і побічно, до таких сфер як компетентність і автономія.

- Комунікативні навички: відпрацювання навичок активного слухання, що допомагає побудувати більш тісний контакт зі співрозмовником, створює

довірливу атмосферу та допомагає перевірити правильність розуміння з приводу сказаних слів опонентом або клієнтом.

Тренінг допомагає відпрацювати навички аргументації власної позиції та особливості спілкування з різними групами осіб відповідно їх віку та професійного положення – це дає можливість поставити себе у більш вигідне положення при переговорах, а також допомагає дійти до позитивного результату у серйозних переговорах.

- Професійні цілі: тренінг надає практичні навички формування листа своїх професійних цілей та допомагає у аналізі їх пріоритетності. Допомагає створити практичні навички у пошуку джерел ресурсів для самомотивації та їх конструктивного використання

У тренінговій програмі було використано наступні типи завдань, як: проєктивні методики, ситуативні та аутотренінгові вправи, «мозковий штурм».

Проєктивні методики допомагають матеріалізувати емоції та почуття особистості, таким чином людина має змогу не лише проговорити свої переживання, але і відобразити їх на папері, що надає краще розуміння та усвідомлення своїх відчуттів та їх причин. Також даний тип методів допомагає знизити напругу та переключити особистість від негативних емоцій до більш позитивних.

Проєктивні методики активно використовуються при пошуку людиною своїх цілей, щоби певним чином звужити коло їх пошуку та вибір пріоритетності, допомагає знайти дійсну та реальну мотивацію особистості до певних дій, що вона насправді відчуває і чого хоче.

Таким чином, проєктивні методики виступають допоміжним матеріалом, який дає змогу розкрити дійсність, яка відбувається навколо особистості та надає їй певний шлях пошуку себе реального.

Ситуативні вправи – це проєктування певних подій, які виникали у особистості на роботі. Даний тип вправ дає змогу людині ще раз пережити спогади про певну подію, але при цьому вона має змогу змінити їх сценарій, розглянути інші варіанти розвитку подій, поставити себе на місце іншої людини і

поглянути на себе зі сторони. Все це надає практичну базу для подальшої професійної діяльності, так як допомагає не лише переграти сценарії минулих подій, але і створює альтернативні варіанти їх вирішення, виходу із ситуації, що може допомогти надалі.

Перегравання ситуації повторно також допомагає виділити слабкі та сильні сторони особистості в комунікації, на що потрібно звернути увагу і покращити задля більш високої ефективності надалі. При цьому людина має змогу одразу спробувати альтернативний варіант поведінки для більш її кращого засвоєння.

Допомагає особистості у пошуку слабких сторін свого опонента, що надалі можливо використовувати для отримання своїх цілей.

Аутогенне тренування – це метод психологічного розвантаження і зняття нервового навантаження шляхом частого повторення спеціальних оптимістично-мобілізуєчих формул [12]. Дані типи завдань дозволяють ефективно та швидко допомогти особистості при знятті напруги, подоланню тривоги та нормалізації емоційного стану. При цьому людина має змогу самостійно і після тренінгової програми використовувати дані завдання, задля поліпшення свого стану, таким чином отримавши не лише теоретичні, а і практичні знання використання даного методу.

Мозковий штурм – методи, який дозволяє особистості знаходити шляхи рішення до певних задач та завдань, генерувати нові ідеї, які надалі допоможуть їй у роботі. Даний метод доречно використовувати із ситуативними вправами, так як вони мають змогу доповнювати один одну: ми одразу можемо програти ситуацію і створювати до неї різноманітні варіанти її рішень. Таким чином, ми починаємо активізувати внутрішні ресурси людини, її творчість та уяву задля вирішення питання.

Також даний метод дозволяє розглянути особистість, як учасника групи, виділивши, яку роль особистість притаманно бере на саме, в якій позиції їй працюється більш комфортно – і взяти це до уваги при наступних тренінгових вправах.

Професійна тренінгова програма складається зі 4 етапів:

- Підготовчий етап – формування групи, знайомство учасників групи один з одним та тренером, виявлення очікувань: чого особа хоче навчитись та дізнатися за цей час; формування правил, яких буде притримуватись група під час усього періоду тренінгу;
- Теоретичний етап – міні лекція з приводу стресостійкості та її компонентів та сутності тренінгової програми та її завдань;
- Практичний етап:
 - 1 Блок: Розвиток емоційного інтелекту;
 - 2 Блок: Розвиток комунікативних навиків;
 - 3 Блок: Визначення професійних цілей;
- Завершальний етап – підбиття підсумків, релаксація, отримання зворотнього зв'язку після тренінгу.

3.2. Результати дослідження стресостійкості працівників HR відділу

Дослідження групи розпочалось з методики «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Е. Бажина та Є. Голинкіна (Рис. 3.1.)

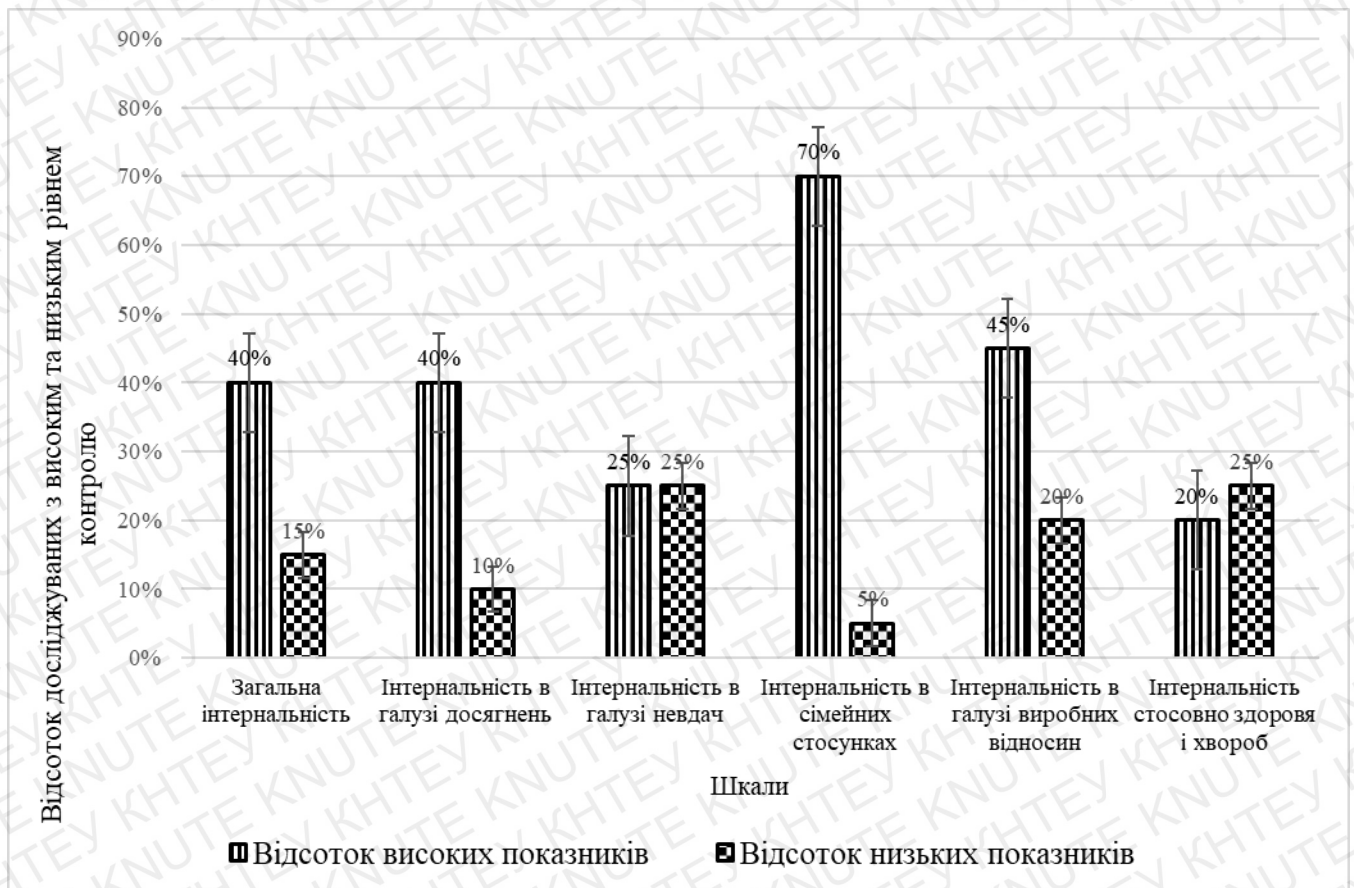


Рис. 3.1. Графічне відображення результатів за «Опитувальником рівня суб'єктивного контролю» Е. Бажина та Є. Голинкіна

Дане дослідження показує, що 40% опитуваних мають високий рівень загальної інтернальності, 15% – низький рівень, та 45% мають середній рівень інтернальності. Високі показники загальної інтернальності вказують, що особистість вважає, що контролює події за допомогою власної діяльності. Низький рівень вказує на те, що досліджувані схильні покладати відповідальність за дії на зовнішні дії.

За шкалою інтернальності в галузі досягнень були отримані наступні результати: 40% досліджуваних мають високий рівень інтернальності, 10% –

низький рівень та 50% – середній рівень. Високий рівень означає, що особистість в галузі досягнень покладається на свої зусилля та вважає, що усі результати, які вона отримає залежать в першу чергу від неї самої та ефективності її роботи. Низький рівень вказує на те, що особа покладає відповідальність за отримання досягнень на зовнішні обставити, чинники та вдачу.

За показниками шкали інтернальності в галузі невдач 25% мають високий рівень, 50% – середній рівень, та 25% – низький рівень інтернальності. Високий рівень вказує на те, що людина усвідомлює свою відповідальність за невдачі і що дана ситуація може бути результатом її роботи, недоопрацювань, при низькому показнику інтернальності особистість може звинувачувати у своїх невдачах інших людей або обставини.

За шкалою інтернальності у сімейних стосунках було отримано, що 70% мають високий рівень, 25% – середній та 5% – низький рівень інтернальності. Високі показники даної шкали свідчать, що особистість вважає себе відповідальним за стосунки в сім'ї, атмосферу, в якій проживає подружжя, та в різних конфліктних ситуаціях відкрита до конструктивного діалогу. При низькому рівні даної шкали особистість покладає більшу частину відповідальності на свого партнера та може бути не готовою йти на компроміси.

Шкала інтернальності в галузі виробничих відносин показала, що 45% відсотків досліджуваних мають високий рівень інтернальності, 35% – середній рівень та 20% - низький. Високі показники по даній шкалі вказують, що особа усвідомлює свою відповідальність за утворення відносин всередині компанії, що її комунікативні навички, рівень емоційного інтелекту буде мати вплив на подальші відносини з колегами, керівництвом та клієнтами компанії. Низький рівень інтернальності вказує на те, що людина не вважає себе головною у побудові відносин з іншими та може перекладати ініціативу з приводу комунікації, її результат на інших людей.

Дослідження інтернальності стосовно хвороб та здоров'я показали, що 20% досліджуваних мають високий рівень, 55% – середній, 25% – низький. Високі показники вказують на те, що людина відчуває свою відповідальність за своє

здоров'я, розуміє, що має самостійно слідкувати за його станом, при цьому особистості з низьким рівнем інтернальності покладають стан свого здоров'я на інших людей: лікарів, близьких людей або вдачу.

Наступні дослідження проводились за «Методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Д. Холмса та К. Раге (Рис. 3.2.)

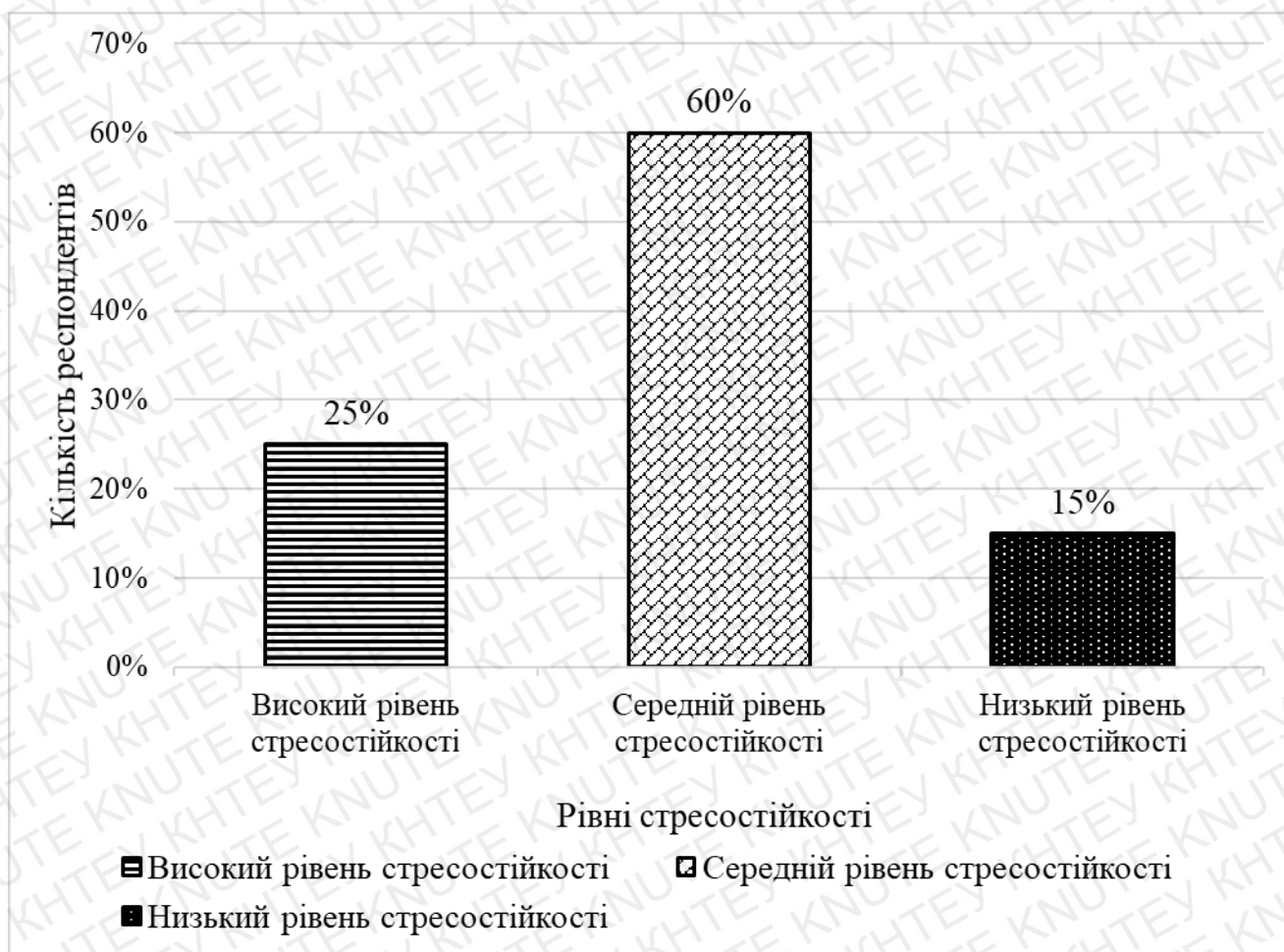


Рис. 3.2. Графічне відображення результатів за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації Д. Холмса та К. Раге

За результатами 25% досліджуваних має високий рівень стресостійкості, що вказує на те, що особистість під час непередбачуваних ситуацій у її житті доволі швидко може адаптуватись до них, не втративши при цьому працездатності та ефективності у роботі. Середній рівень стресостійкості був виявлений у 60%, низький рівень у 15%.

Низький рівень стресостійкості та соціальної адаптації свідчить про те, що людині важко швидко прийняти зміни, які відбуваються і її житті, що у свою чергу може призвести до зниження рівня працездатності, що в свою чергу може призвести до конфліктів у робочому середовищі, малій продуктивності, проблем зі здоров'ям на фізіологічному рівні: головні болі, розлад ШКТ, розлади сну і т.д.

Щоби підтвердити результати дослідження стресостійкості та соціальної адаптації за методикою Д. Холмса та К. Раге було проведена методика «Самооцінка психологічної адаптивності» Н. Фетіскіна, В. Козлова (Рис. 3.3.).

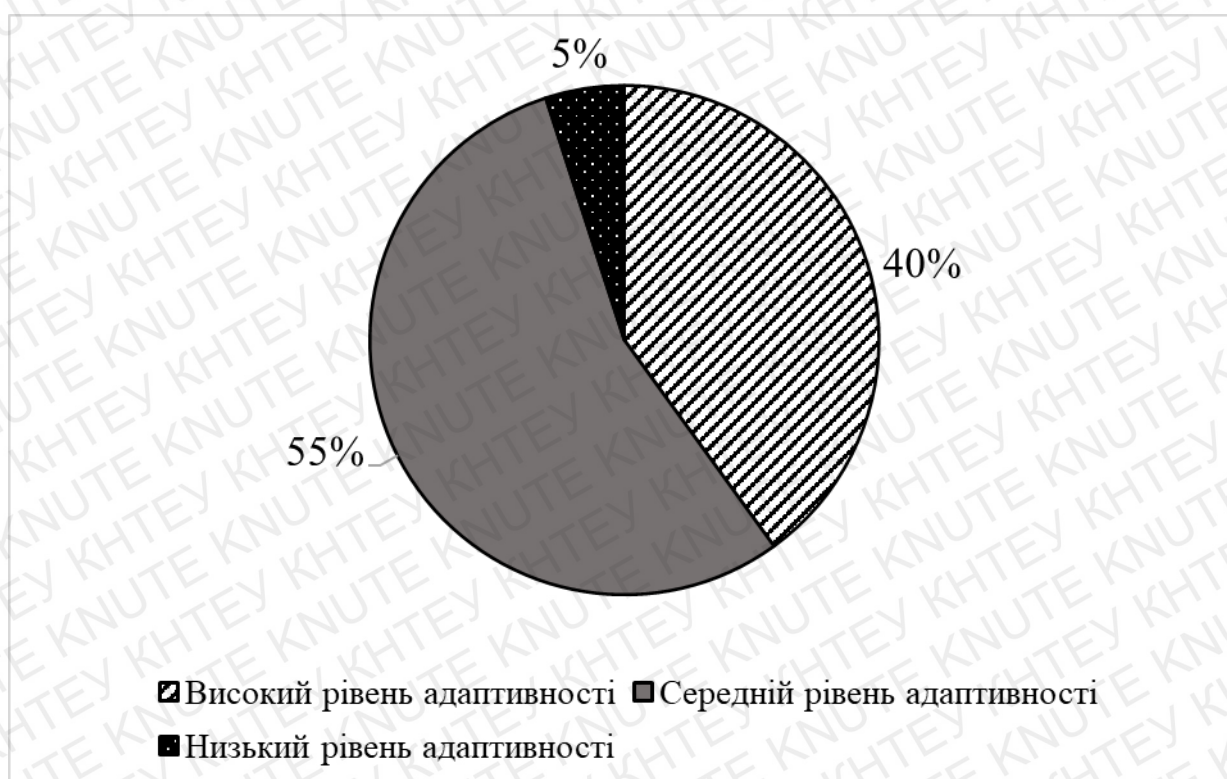


Рис. 3.3. Графічне відображення результатів за методикою

Її результат показав, що 40% досліджуваних має високий рівень адаптивності, 55% середній рівень та 5% низький. Як і в методиці Д. Холмса та К. Раге більший відсоток досліджуваних має середній рівень, що підтверджує результати вище викладеної методики.

Також, потрібно зазначити про те, що самооцінка психологічної адаптивності пов'язана з рівнем стресостійкості та соціальної адаптації: чим вище рівень самооцінки психологічної адаптивності особистості, тим вище її

стресостійкості та соціальної адаптації. Отже, швидка пристосованість до змін та неочікуваних ситуацій сприяє гармонізації стресостійкості респондентів.

За методикою діагностики емоційного інтелекту Н. Холла було отримано наступні результати (Таблиця 3.1.):

Таблиця 3.1

Результати дослідження за методикою Н. Холла

Шкали	Відсоток досліджуваних		
	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Емоційна обізнаність	25%	50%	25%
Саморегулювання	30%	40%	30%
Самомотивація	20%	55%	25%
Емпатія	25%	50%	25%
Управління емоціями інших людей	25%	65%	10%

Таблиця представляє відсоткові результати досліджуваних, що мають високі, середні та низькі значення по усім представленим шкалах.

За шкалою емоційної обізнаності 25% досліджуваних має високий рівень, 50% – середній, та 25 – низький рівень. Високі показники вказують на те, що особистість має змогу аналізувати свої емоції, усвідомлювати їх суть та причини і які наслідки вони можуть мати для неї. Низькі показники вказують на те, що особистості може бути важко ідентифікувати свої емоції і зрозуміти їх причини, що в свою чергу може призвести до внутрішньо-особистісного конфлікту.

Дослідження за шкалою саморегулювання показала, що 30% досліджуваних має високий рівень регуляції, 40% – середній та 30% – низький. Високий рівень саморегуляції показує, що досліджуваний має змогу контролювати свої емоції та негативні почуття особистості не мають вплив на інших осіб.

За шкалою самомотивації 20% мають високий рівень, середній рівень виявлено у 55% та низький у 25% осіб. Високий рівень самомотивації вказує, що особистість має ціль та змогу мотивувати себе самостійно без постійної

підтримки інших осіб. Вона чітко усвідомлює те, до чого прагне, має певний план реалізації і може це зробити без сторонньої допомоги. Низький рівень самомотивації показує, що під час прийняття рішення особистість потребує підтримки інших осіб, без неї їй може бути важко почати діяти або вирішити певне питання. Все це певним чином може вказувати на низьку самооцінку людини, її невпевненість у собі.

Результати по шкалі емпатії вказують на те, що 25% досліджуваних має високий рівень, 50% – середній, та 25% має низький рівень. Високий рівень емпатії показує, що особистість відчуває та має змогу аналізувати емоції та відчуття інших людей і у критичних ситуаціях це може допомогти у її вирішенні та зниженні загальної напруженості. При низькій емпатії людині важко усвідомлювати, що відчуває людина, що час-від-часу призводить до непорозуміння у спілкуванні та конфліктів.

Шкала управління емоціями інших людей вказує на те, що 25% досліджуваних має високий рівень, 65% – середній та 10% має низький. Високий рівень вказує на те, що людина усвідомлює емоції інших осіб та розуміє коли і як можна вплинути на них для отримання позитивного для себе результату. Низькі показники у досліджуваного вказують на те, що людина може стискатися зі складнощами при спілкуванні з іншими, коли має вирішити доволі серйозні робочі або життєві питання. Людині важко зрозуміти основні мотиви іншої людини, відчути її настрій, що може призвести до рішення, яке не задовільнить ні одну зі сторін.

Таким чином, для певної більшості випробуваних дещо важко врівноважити емоційний стан, відкидати негативні переживання, зосередитися на діях; складно розпізнавати власні емоції та емоції інших, ясно виражати почуття та усвідомлювати потреби, що стоять за ними; важко розрізнити де фальшивий вияв почуттів, а де істинні емоції; їм не вистачає навичок використання емоцій для ефективного вирішення завдань та недостатньо розвинена здатність управляти емоційними станами оточуючих.

3.3. Методичні рекомендації щодо застосування професійної тренінгової

Вище представлена програма має свої особливості роботи на кожному із етапів, які допомагають їй більш ефективному застосуванню.

Підготовчий етап, являє собою періодом формування групи, знайомства її учасників один з одним та керівником групи. На даному етапі буде доречно виявити очікувань: чого особа хоче навчитись та дізнатися за цей час і в кінці тренінгу підвести підсумки з приводу даного питання, та наскільки для кожної особистості дана програма була ефективною; формування правил, яких буде притримуватись група під час усього періоду тренінгу.

Правила дають змогу контролювати поведінку осіб, які задіяні у тренінгу, при чому потрібно взяти до уваги те, що певні види правил можуть включати і покарання за їх невиконання. Таким чином людина буде більше усвідомлювати їх наявність та можливість «штрафу». Прикладом даних покарань можуть виступати фізичні вправи: присідання, віджимання і т.д.

Правила тренінгу, які можливо використовувати на ньому може бути:

- Правило «Стоп», якщо певне обговорення стає неприємною для людини;
- «Піднята рука», щоби не перебивати один одного та виступати по черзі;
- Конфіденційність;
- Правило вимкнути усі мобільні пристрої, щоби не відволікатись від тренінгу;
- Взаємоповага – правило, що має під собою поважати думку один одного та не критикувати її, навіть якщо вона не сходиться з думкою іншого.

При цьому варто звернути уваги на тренінгову групу, яка приймає участь у дослідженні: якщо група становить більше 20 осіб, її буде більш доречніше розділити на міні групи по 10-7 осіб, задля більш активної участі усіх її учасників. При цьому варто звернути уваги на вік людей та їх професійний досвід, сформувавши групи за більш однаковими роками досвіду у даній сфері, щоби кожен із учасників відчував себе в ній повноцінним учасником.

Вступна частина спрямована на підвищення інтересу до заняття, на створення позитивно-емоційного фону. Вводиться ритуал, далі слідує «розминка», з метою підвищення рівня активності в групі.

Ритуалом може бути певне привітання учасників групи, яке вони зможуть використовувати надалі і таким чином починати процес тренінгу. При цьому варто також провести інструктаж з приводу того, як в загальному надалі буде виглядати заняття, яка його ціль, мета та завдання – це надасть змогу людині більш усвідомлювати подальший процес та чого варто очікувати.

На теоретичному етапі слід приділити увагу не тільки презентації поняття стресостійкості у професійній сфері, але і залучити учасників групи до дискусії з приводу цього питання. Таким чином ми починаємо активізувати мисленнєві процеси особистості, фокусуємо її концентрацію на проблематиці питання, щоби надалі вона більш активно приймала участь у вправах.

Варто приділити також увагу питанням, які будуть виникати у групі, щоби повністю розкрити суть досліджуваного питання і таким чином певною мірою збільшити мотивацію та усвідомлення тих дій, які будуть відбуватись. Рекомендовано не вживати складних професійних виразів та термінології, лекція має бути доступною для широко кола осіб, які раніше не були ознайомлені глибоко з даним питанням.

На практичному етапі обов'язковим є надання інструктажу до кожної із завданням із докладним поясненням, у разі незрозумілості одному із учасників завдання – пояснити в індивідуальному порядку.

Тренер має чітко фіксувати час, за який була проведена вправа та дії учасників, задля попередження будь-якого конфлікту, напруги. У разі виникнення конфлікту на основі проведенні певного завдання рекомендується замінити його на інший або звернутись до правил, які були установлені на першому етапі.

Якщо говорити за аутотренінгові вправ, то при проведенні занять маємо аналізувати емоційний та фізичний стан, в якому знаходиться особистість і чи є доцільність проведення даної вправи наразі. У разі, якщо стан погіршується – відкласти проведення завдання або замінити його іншим.

При проведенні проєктивних методик, які передбачають малювання, ліплення і т.д., слід забезпечити усіх присутніх роздатковим матеріалом, враховуючи кількість осіб, що приймають участь: папір, олівці, фарби. Під час занять у групи не мають виникнути проблеми з використанням або кількістю матеріалів.

Підсумковий етап складається з підведення підсумків, рефлексії і ритуалу прощання. Рефлексія передбачає ретроспективну оцінку в двох аспектах: емоційному (сподобалося - не сподобалося) і смислового (чому це важливо, навіщо ми це робили). Вона відіграє важливу роль у оцінці якості викладеного матеріалу та вправ, задля подальшого аналізу та її корекції у разі чого. Варто сформулювати перелік питань, на які кожна із осіб тренінгу має відповісти:

- Чого навчилась за цей особистість, що було корисного?
- Чи зійшлись її очікування з реальністю?
- З яким настроєм особистість йде з тренінгу?
- Що цікавого дізналась за увесь час його проведення?
- Чи є побажання, рекомендації для тренера?

Дані питання надають змогу більш чітко зрозуміти ефективність тренінгу, та місця над якими потрібно попрацювати.

В кінці рекомендується провести ритуал прощання для позитивного закріплення досвіду тренінгу.

Висновок до розділу 3

Таким чином у третьому розділі було подано результати дослідження, які показали, що більшість осіб має середній рівень стресостійкості та емоційного інтелекту. Доведено, що досліджуваним час-від-часу може бути важко орієнтуватись у стресових ситуаціях та контролювати власні емоції, що може призвести до конфлікту або професійного вигорання. За результатами дослідження була рекомендована тренінгова програма, яка має на меті покращення рівня стресостійкості досліджуваних і складається з 4 етапів: підготовчий, теоретичний, практичний та підсумковий.

ВИСНОВОК

У випускній кваліфікаційній роботі було здійснено наукове завдання: здійснено аналіз теоретичних та практичних засад дослідження та розроблено практичні рекомендації щодо застосування професійної тренінгової програми, що дає змогу підвищити рівень стресостійкості особистості у професійній діяльності.

У результаті вивчення та розв'язання наукового завдання можна зробити наступні висновки:

1. Здійснено теоретико-методологічний аналіз наукових підходів до вивчення питання стресостійкості особистості. Виявлено, що на рівень стресостійкості впливають як особистісні характеристики людини, так і зовнішнє середовище. Визначено, що стрес та стресостійкість безпосередньо впливають як на психологічний, так і на фізичний стан особистості. Визначено основні фактори, що впливають на розвиток стресостійкості, як темпераментальні особливості, професійне середовище та команда, культуральні чинники, стиль управління, рівень емоційного інтелекту.

2. Визначено організаційні засади та обґрунтовано психологічний інструментарій дослідження стресостійкості та її чинників у працівників HR відділу.

Організаційно дослідження проводилось у 3 етапи: 1 етап – теоретичний, 2 – організаційно-емпіричний та 3 етап – підсумковий. Вибірка складала 20 працівників HR відділу віком від 25 до 35 років, 100% вибірки була жіночої статі. Дослідницька частина проводилась на базі компанії ТОВ «ТЕХНА» м. Київ.

Для проведення дослідженнями нами були використані наступні методики: «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Е. Бажин, Є. Голинкіна, «Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Д. Холмс, К. Раге, «Самооцінка психологічної адаптивності» Н. Фетіскін, В. Козлов та «Тест емоційного інтелекту» Н. Холла.

3. За результатами проведеного дослідження було з'ясовано, що досліджувані у більшому відсотку мають середній рівень стресостійкості, що

вказує можливість ефективної взаємодії з клієнтами та кандидатами у компанії, але існують ризики підвищеного рівня напруженості та конфліктності у складних та незвичних ситуаціях для особи. Тому дані фахівці мають володіти психологічними та комунікативними якостями, які зможуть допомогти йому оминути негативний вплив таких подій та залишитись максимально продуктивними.

Методики «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Д. Холмс, К. Раге та «Самооцінка психологічної адаптивності» Н. Фетіскін, В. Козлов визначили середній рівень стресостійкості та адаптивності досліджуваної групи.

Опитувальник «Рівня суб'єктивного контролю» Е. Бажин, Є. Голинкіна встановив середні показники по шкалам інтернальності у галузі досягнень, невдач та галузі виробничих відносин. Високий рівень було встановлено за шкалою інтернальності у сімейних стосунках.

Доведено, за методикою «Діагностики емоційного інтелекту» Н. Холла середній рівень емоційної обізнаності, саморегулювання, самомотивації, емпатії та управління емоціями інших людей.

4. Нами було сформовано професійну тренінгову програму та рекомендації до неї, що дозволить оптимізувати на підвищити рівень стресостійкості особи. Для ефективного проведення даної програми є доречним на підготовчому етапі зробити зріс первинних результатів за допомогою вище зазначених методик для розуміння існуючого рівня, та детально ознайомитись із тренінговою групою, для створення більш позитивної атмосфери роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боднар А. Я. Психологічні особливості стресостійкості представників стресогенних професій / А. Я. Боднар, Н. Г. Макаренко // Наукові записки НаУКМА: педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2013. – Т. 149. – С. 49-57.
2. Грибенюк Г. С. Перспективи розроблення психологічних проблем професійної діяльності особистості в екстремальних умовах / Г. С. Грибенюк // Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2004. – Т. VI. – Випуск 5. – С. 83–91.
3. Злотніков А. Л. Соціально-психологічні детермінанти, що обумовлюють потребу в підвищенні професійної та функціональної надійності військових фахівців / А. Л. Злотніков, Д. П. Приходько // Проблеми екстремальної та кризової психології: збірник наукових праць. – Харків: НУЦЗУ, 2010. – Вип. 7. – С. 138–148
4. Корольчук В. М. Обґрунтування організаційної моделі дослідження стресостійкості особистості / В. М. Корольчук. // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2010. – №7. – С. 210–218.
5. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості: Монографія. – К. : Ніка-Центр, 2007. 432 с.
6. Кравцова О. К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: Основні теоретичні підходи / О. К. Кравцова. // Вісник післядипломної освіти. Серія: Соціальні та поведінкові науки. – 2019. – №7. – С. 98–117.
7. Лазарус Р. Емоції і міжособистісні відносини: людина в центрі концептуалізації емоцій і подолання / Р. Лазарус // Журнал особистості. – 2006. – № 1. – С. 9-43.
8. Лазарус Р. Стрес, оцінка та подолання / Р. Лазарус, С. Фолкман // Журнал особистості. – 2011. – № 2. – С. 19-63.
9. Магда В. А. Дослідження «коефіцієнту емоційної насиченості діяльності» як визначального критерію професійної деформації в діяльності фахівців МНС / В. А. Магда // Вісник національної академії державної прикордонної служби

України імені Б. Хмельницького Сер.: Педагогіка і психологія: [збірник наукових праць]: – м. Хмельницький, 2010. – С. 204-207.

10. Максименко Т. С. Вплив стресових факторів на емоційний стан працівників МНС / Т. С. Максименко. // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2008. – №3. – С. 9–17.

11. Миронець С. М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації: монографія. / С. М. Миронець, О. В. Тімченко. – Київ: ТОВ Видавництво «Консультант», 2008. – 232 с.

12. Міляєва В. Р. Використання психологічних тренінгів для вдосконалення фахової підготовки державних службовців. / В. Р. Міляєва, Ю. М. Бісик. // 2010. – С. 74–80.

13. Овсяннікова Я. О. Теоретико-методологічні підходи до аналізу понять емоційної, психологічної стресостійкості / Я. О. Овсяннікова. // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2009. – №6. – С. 85–94.

14. Овсяннікова Я. О. Формування стресостійкості рятувальників з використанням інноваційних технологій / Я. О. Овсяннікова // Проблеми екстремальної та кризової психології: [збірник наукових праць]. – Харків: УЦЗУ, 2007. – Вип.3, ч.2. – С. 87-93.

15. Осьодло В. І. Особистісні чинники подолання стресових ситуацій в особливих умовах / В. І. Осьодло. // Проблеми екстремальної та кризової психології.. – 2013. – №14. – С. 243–253.

16. Охременко О. Р. Психологічні закономірності адаптації особистості до особливих умов діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. псих. наук: спец. 19.00.09. «Психологія діяльності в особливих умовах» / Охременко О. Р. – Київ, 2005. – 28 с.

17. Ришко Г. М. Основні методологічні теорії та підходи вивчення стресостійкості особистості / Г. М. Ришко. // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, II(10). – 2014. – №20. – С. 139–142.

18. Рубінштейн С. Л. Основи загальної психології / С. Л. Рубінштейн. – Санкт-Петербург: Видавництво "Пітер", 2002. – 720 с.

19. Сергієнко Н. П. Стресостійкість працівників МНС на різних етапах професіоналізації / Н. П. Сергієнко [Вісник]. Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 11. – Харків: НУЦЗУ, 2012. – С. 200-201.
20. Скумін В. А. Азбука психологічного загартування / В. А. Скумін. // Знання та праця. – 1979. – С. 20–21.
21. Тімченко О. В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція). / О. В. Тімченко. Автореф. дис. ...д-ра. психол. наук (19.00.06) – Харків, 2003. – 35 с.
22. Фетіскін Н. П. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп / Н. П. Фетіскін, В. В. Козлова. – Москва: Інститут Психотерапії, 2002. – 490 с.
23. Schneiderman N. STRESS AND HEALTH: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants / N. Schneiderman, G. Ironson, S. Siegel. // Annual Review of Clinical Psychology. – 2005. – С. 607–628.
24. Robinson A. Let's Talk About Stress: History of Stress Research [Електронний ресурс] / Alexandra Robinson // Review of General Psychology. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.researchgate.net/publication/322880845>.
25. Wisse B. When Change Causes Stress: Effects of Self-construal and Change Consequences [Електронний ресурс] / B. Wisse, E. Sleebos // NCBI. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4856724/>.

ДОДАТОК А

Заняття 1. «Знайомство»

Мета: налаштування на активне включення в групу, знайомство, виявлення очікувань від тренінгу та ознайомлення з метою та завданням тренінгу. Прийняття правил тренінгу. Теоретична частина «Стресостійкість у професії»

1. Розминка

Вправа «Це моє ім'я» (20 хвилин)

Мета: Знайомство учасників тренінгу один з одним.

Учасники пишуть на аркуші паперу своє ім'я, розташовуючи літери одна під одною по вертикалі. Потім по горизонталі вписують слова, що починаються на ті ж літери, що складають ім'я. Значення цих слів - це, на думку автора, характеристика, образ його особи. Потім результати виконання вправи зачитуються всіма учасниками.

2. Ознайомлення з очікуваннями та надання завальної інформації з приводу тренінгу

Тренер: Ознайомлюємось з очікуваннями групи від тренінгу. Вступне слово з приводу мети та завдання тренінгу.

- «Що очікуєте від даного тренінгу?», «Які практичні навички хотілось би отримати?»

Метою тренінгової програми є: розвиток стресостійкості особистості працівника HR відділу.

Завдання тренінгу:

- Надати теоретичну інформацію з приводу проблематики стресостійкості та обґрунтувати доцільність проведення тренінгової програми;
- сприяти розвитку комунікативних навичок, емоційного інтелекту досліджуваного;
- створити умови для визначення особистістю своїх професійних цілей та стратегій її досягнення;

- сприяти визнання своїх позитивних сторін і недоліків, пошук ресурсів до мотивації для подальшого саморозвитку.

3. Формування правил тренінгу

«Пропоную на час, нашого тренінгу додати правила, які б могли допомогти нам у продуктивній, та якісній взаємодії»

Надати приклади правил, усно проговорити усі пункти, які будуть узгоджені між усіма присутніми:

- Добровільна участь (право відмовитися від участі в обговоренні якоїсь проблеми);
- «Стоп»-правило (якщо подальше обговорення неприємне або небезпечне для Вас);
- Конфіденційність ;
- «Я» - звернення (говорити від себе);
- «Піднята рука» (не перебивати, говорити по черзі);
- «2 хвилини» (на виступ та коментарі учасників);
- Взаємоповага (поважати один одного та право на власну думку: не оцінювати і не засуджувати);
- Мобільний без звуку.

4. Теоретична частина (міні-лекція)

Стресостійкість – це визначена сукупність особистих якостей, що дозволяють переносити стресові ситуації без неприємних наслідків для особистої діяльності індивіда і оточення.

Стрес — це неминуча реальність нашого життя. Але не обов'язково негативна. Наприклад, стрес дозволяє нам швидко приймати рішення і діяти в складних ситуаціях. Без цієї функції організму людство просто не змогло б вижити. При цьому важливо знати, що наше тіло здатне ефективно справлятися тільки з невеликими дозами стресу.

Стрес може стати як позитивним, так і негативним досвідом в залежності від ситуації. Наприклад, початок нової роботи може бути абсолютно захопливим, якщо решта вашого життя стабільна й позитивна. Але якщо ви починаєте нову роботу, коли щойно переїхали в новий будинок / ваш партнер захворів / у вас

проблеми з грошима, вам може бути важко впоратися з кількома джерелами стресу одночасно.

«Чи були у вас недавно стресові ситуації, які саме? Що ви відчували» - обговорити дані питання.

Наше тіло здатне впоратись лише з невеликою кількістю стресу. А ось хронічний стрес може призвести до серйозних проблем — порушення нормального функціонування систем організму, зокрема імунної. Зі свого боку ослаблена імунна система означає, що людина частіше хворіє на застуду та інфекції. Згодом постійна напруга також може призвести до:

- серцевих захворювань;
- підвищеного артеріального тиску;
- цукрового діабету;
- тривожності та навіть депресії.

Ключ до того, як ми переживаємо стрес — наша здатність справлятися з вимогами, які нам висувають. Іншими словами — стресостійкість.

Усіх людей по стресостійкості можна умовно поділити на 4 групи:

1. Стресостійкі люди, які завжди готові до змін і з легкістю їх приймають. Вони з легкістю долають труднощі в кризових ситуаціях.
2. Стресонестійкі люди, яким важко адаптуватись до змін, їм важко змінювати свою поведінку, установки, погляди. Якщо щось пішло не так, то вони вже знаходяться у стані стресу.
3. Стресотренируючі люди, які готові до змін, але тільки не до раптових і не до глобальних. Таким людям притаманно адаптовуватись до навколишньої ситуації поступово, але якщо це не можливо, то вони легко впадають у депресію.
4. Стресогальмуючі люди, які не стануть змінюватись під дією зовнішніх обставин, вони мають сталі позиції і своє світобачення. Однак такі люди можуть піддатись змінам психотравмуючої сфери життя.

«До якої би групи ви віднесли себе і чому?» - обговорити дане питання.

За останні кілька десятиліть світ стрімко змінився і продовжує мінятися. Прискорений ритм життя разом із нестабільністю і мінливими зовнішніми

умовами чітко дають зрозуміти, що сьогодні ми живемо у VUCA-світі (*акронім англійських слів volatility — нестабільність, uncertainty — невизначеність, complexity — складність і ambiguity — неоднозначність*).

Вочевидь, у поточних умовах розвиток стресостійкості особливо важливий. Це може позитивно вплинути на здоров'я і результати, яких ви досягаєте у житті.

Обговорити взагалі міні-лекцію, відповісти на запитання, якщо вони будуть.

5. Підбиття підсумків після першого заняття.

Заняття 2. «Розвиток емоційного інтелекту»

1. Привітання групи

2. Чинники впливу на емоційну компетентність

Кожного разу, коли перед людиною з'являється нова справа, у неї є дві альтернативи: зробити або відступити. Перше рішення підвищує емоційну компетентність, друге – знижує.

Мета: визначення чинників, від яких залежить розвиток емоційної компетентності.

Опис. Ключовим поняттям тренінгу є емоційна компетентність/інтелект. Тому напишемо це слово посередині аркуша паперу. Оскільки поняття несе змістове навантаження, тому пропонуємо методом мозкової атаки висловити свої думки, асоціації, образи стосовно нього. Ведучий за допомогою запитань активізує діяльність учасників та записує всі думки, висловлені ними, навколо центрального слова. Коли всі ідеї вичерпані, ведучий з'єднає лініями логічно пов'язані між собою поняття за допомогою кольорових фломастерів, утворивши «грона». Отримані «грона» необхідно озвучити, а також обґрунтувати встановлені між ними зв'язки. Наприкінці ведучий узагальнює результат спільної роботи, вказує на найважливіші внутрішні і зовнішні чинники впливу на емоційну компетентність

3. Вправа «Крізь скло»

Призначення: формування взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Один з учасників загадує певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто за допомогою міміки та жестів. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли.

Ступінь збігання тексту, який було відтворено більшістю гравців, і тексту, записаного одним із учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.

4. Фантом

Мета: усвідомлення тісного взаємозв'язку між думками, емоціями і тілесними проявами, підвищення рівня емоційного самоусвідомлення, ознайомлення з технікою ідентифікації емоцій.

Ресурси: фліпчарт, аркуш зі схематичним зображенням людського тіла; олівці синього, червоного, жовтого та чорного кольорів.

Опис. Організм людини є своєрідним архівом всієї її життєвої історії. Він наділений мудрістю і пам'ятає почуття, переживання, важливі події, причому з моменту народження. Подумаємо над тим, де і як в тілі відкладаються емоції? 28 Ведучий пропонує учасникам по черзі підійти до аркуша паперу із схематичним зображенням людського тіла і заштрихувати ділянки тіла на малюнку так: чорним кольором ті місця, які реагують на почуття страху (наприклад, холоне в шлунку – замальовуємо область живота); синім кольором – місця, які реагують на смуток, жовтим – на радість, червоним – на злість. Шерінг обов'язковий.

Обговорення. Які частини тіла найбільше реагують на страх, смуток, злість, радість? Що відбувається, якщо ці емоції повторюються часто? Де знаходиться радість, і як вона впливає на організм? (радість пронизує кожен клітинку, додає людині сил, наснаги, натхнення)

Коментар. Емоції, думки, тілесні процеси взаємопов'язані. Виникнення думок, емоцій викликають зміни в тілі. Механізм простий: кожна зміна думки спричиняє емоцію, активізує діяльність мозку. Ця активізація нервових клітин викликає в них електричні та хімічні імпульси, які передаються в органи й тканини, та впливають на їхні функції. Глибока пристрасть, ненависть, ревності, занепокоєння, спалахи роздратування реально роз'їдають душу, руйнують клітини тіла і призводять до хвороб серця, печінки, нирок, селезінки та шлунка.

Клітини постійно «прислухаються» до думок і реагують на емоції. Отже міркування, переконання, настрої, емоції та почуття «втілюються» в організм людини. Це означає, що не можна з упевненістю відокремити біологію від психології. Спогад про неприємності, який є лише потоком думок, викликає ті ж руйнівні процеси, що і сама неприємна подія. Техніка ідентифікації (фіксація факту наявності переживання, розпізнавання емоції) емоції за тілесними реакціями, думками. Переживання емоції та її усвідомлення – це два різних процеси, хоча вони впливають один на одного. Управління емоцією починається з її ідентифікації. Першим рівнем ідентифікації є фіксація факту наявності переживання. Важливо навчитися вловлювати момент, коли ви тільки починаєте переживати емоцію, тобто до того, як ви говорите чи дієте. Деколи людина розуміє, що вона переживає щось таке, що відрізняється від усіх інших переживань (наприклад, стан уперше закоханої людини), а розпізнати емоцію не може. Міра усвідомленості емоцій і почуттів може бути різною. Другим рівнем ідентифікації є розпізнавання емоції, тобто визначення того, що саме переживаєте в конкретний момент. Кожна емоція породжує унікальний набір відчуттів у тілі, сприяє виникненню певних думок. Тому розпізнати емоцію можна безпосередньо у момент її виникнення; помічаючи фізичну реакцію, тілесні зміни, які їх супроводжують; за думками, які виникають під її впливом.

Ведучий пропонує учасникам назвати кілька емоцій і записує їх у лівому стовпчику таблиці. У правому стовпчику записує тілесні реакції, які відповідають переліченим емоціям, з життєвого досвіду учасників. Володіння словником емоцій та уважність до їх тілесних проявів допомагає розпізнати та назвати переживання. Тому, коли ви засмучені, стривожені, роздратовані, змушені захищатися, пригнічені або в стані стресу, практикуйте визначення емоцій за тілесними реакціями. Досліджуйте, наскільки узгоджуються ваші думки стосовно емоції, яка переживається, з підказками тіла. Розуміння тілесних відчуттів, аналіз думок дають змогу заздалегідь спрогнозувати емоційну реакцію та її змінити. Окрім того, усвідомлення людиною емоційного стану, як правило, трансформує саму емоцію, полегшує процес переживання.

5. «Плутанина» (15 хв)

Мета: розвиток емпатії та покращення розуміння іншої особи, її емоцій.

Згуртування групи

Учасники встають у коло та простягають праву руку в напрямку до центру кола.

За сигналом ведучого кожен гравець знаходить собі «партнера в рукостисканні».

Кількість гравців повинна бути парною. Потім усі учасники простягають ліву

руку і також знаходять собі «партнера в рукостисканні» (дуже важливо, щоб це

була не та ж сама людина). І тепер завдання учасників полягає в тім, щоб

розплутатися, тобто знову вишикуватися в коло, не роз'єднуючи рук. Задачу

можна ускладнити тим, що заборонити всіляке словесне спілкування.

6. Рефлексія «Тут і тепер»

Мета: ознайомити з суттю процесу рефлексії, підсумувати результати участі у занятті.

Опис. 1. Запропонуйте кожному учаснику описати свої переживання, почуття,

думки, що виникають у процесі групової роботи. Можна запропонувати

відповісти на такі запитання: *Як почуваетесь зараз? Що нового дізналися під час*

заняття? Що було найбільш важливим для вас? Що хотілося б обговорити чи

уточнити додатково? Після того, як цю процедуру виконано, ведучий

розтлумачує поняття «рефлексія» і пояснює необхідність її включення до

тренінгу. Рефлексія (лат. «refl exio» – відображення) – це процес самоаналізу й

самопізнання: роздуми про себе, осмислення власних дій та їх закономірностей,

аналіз власних думок і переживань. Рефлексія – це інтелектуальний процес, ніби

внутрішнє розслідування, під час якого людина, спостерігаючи за власними

думками, почуттями, емоціями, діями, критично їх осмислює. Рефлексуючи,

людина здобуває нове знання, досвід, зокрема, емоційний. При розвиненій

рефлексії легше управляти емоціями, бути у злагоді із собою, вирішувати життєві

завдання. Вміння рефлексувати є важливим для формування емоційної

компетентності. Тому після виконання деяких вправ, наприкінці кожного заняття

і тренінгової програми ведучий використовує рефлексивні запитання.

2. Попросіть учасників пригадати свої очікування на початку тренінгу, порівняти їх з отриманими результатами. «Подивіться, будь-ласка, на ті очікування, про які ми говорили на 21 початку нашої роботи, і визначте, наскільки вони справдилися». Якщо очікування задоволені на сьогоднішньому занятті, можете його зняти, звільнивши місце для наступних очікувань. Те ж зробіть і з побоюваннями. Якщо вони нейтралізовані, відклейте їх і киньте у смітничок. Якщо ще актуальні, нехай залишаються, будемо з ними працювати на наступних заняттях.

Заняття 3. «Розвиток комунікативних навиків»

1. Привітання групи.

2. Вправа «Сім богатирів»

Одна учасниця буде відігравати роль царівни. Хто хоче спробувати? Інші поділіться на команди по 3-4 учасника. Давайте, для того щоб потренувати уміння переконувати, згадаємо й розіграємо казку О.С. Пушкіна про мертву царівну й сім богатирів. Зокрема, той епізод, де сім богатирів, у яких жила царівна, умовляють її вийти за одного з них заміж і залишитися з ним назавжди. У нашій казці буде те ж саме, але богатирі, що пройшли ряд тренінгів, ще й володіють даром переконання, зможуть краще, ніж казкові, переконати царівну відмовитися від королевича Єлисея й залишитися в їхньому будинку. Кожна міні-група повинна буде підготувати самі привабливі речення для того, щоб умовити царівну залишитися в них, показати їй усі переваги такого кінця казки.

Вам надається 5 хвилин на підготовку, після чого один посланник від кожної групи виступає, звертаючись до царівни зі своїми аргументами.

Після виступів царівна говорить про те, чи захотілося їй залишитися в богатирів, які плюси й мінуси побачила вона у виступах кожного.

3. Передати одним словом

Мета: розвиток навички інтерпретації емоцій

Інструкція: вам необхідно поділитися на 2 команди. Я роздам вам картки, на яких написані назви емоцій.

Необхідно зобразити цю емоцію не використовуючи вербальних засобів, тобто нічого не кажучи. Решта відгадують, яку емоцію намагався зобразити учасник.

Учасникам іншої групи також зображують емоції написану на аркуші, але вже з використанням вербальних засобів читають фразу «упустили ведмедика на підлогу». Решта вгадують.

Шеррінг: Наскільки легко вдавалося вгадати емоцію за інтонаціями?

У реальному житті, наскільки часто в телефонній розмові ви по інтонації з перших слів розумієте, в якому настрої перебуває ваш співрозмовник?

4. Вправа «Моя проблема в спілкуванні»

Випишіть на окремих аркушах паперу в короткій, лаконічній формі відповідь на запитання: «У чому полягає твоя основна проблема в спілкуванні?». Аркуші не підписуються, вони звиваються й складаються в загальну купу. Потім кожний учасник довільно бере будь-який аркуш, читає його й намагається знайти рішення, за допомогою якого він зміг би вийти з даної проблеми. Група слухає його пропозиції й оцінює, чи зрозуміла відповідна проблема й чи дійсно пропонуване рішення сприяє її вирішенню.

5. Вправа «Диспут»

Вправа проводиться в формі диспуту. Учасники об'єднуються у приблизно рівні за чисельністю команди. Жеребкуванням вирішується, яка з команд посідатиме одну з альтернативних позицій з якого-небудь питання (наприклад, прихильники та противники «засмаглості», «тютюнопаління», «роздільного харчування» тощо). Аргументи на користь тієї або іншої точки зору члени команд висловлюють по черзі. Обов'язковою вимогою для гравців є підтримка висловлювань супротивників і з'ясування сутності аргументації. У процесі слухання той із членів команди, чия черга висловлюватися наступним, повинен реагувати у відповіданням та луною, ставити уточнюючі запитання, якщо зміст аргументації зрозумілий не повною мірою, або ж зробити парафраз, якщо виникло уявлення повного розуміння. Аргументи на користь позиції своєї команди дозволяється висловлювати лише після того, як той, хто виступає, у той чи інший спосіб

просигналізує, що його зрозуміли правильно (кивок головою, «Так, саме це я мав на увазі»).

Ведучий стежить за черговістю виступів, за тим, щоб той, хто слухає, підтримував висловлювання, не пропускаючи тактів, парафраз, використовуючи при цьому реакції відповідного такту. Можна пояснювати: «Так, Ви зрозуміли мене правильно», або просто повторивши слова співрозмовника, а переконатися в правильності розуміння можна, парафразуючи його висловлювання. Слід обов'язково застерегти учасників від спроб продовжувати або розвивати думку співрозмовника, приписуючи йому не його слова.

На завершення ведучий коментує виконання вправи, звертаючи увагу на випадки, коли за допомогою парафраза вдалось уточнити позиції учасників «диспуту».

6. Вправа «Карусель»

Призначення:

- формування навичок швидкого реагування під час вступу в контакти з іншими людьми;
- розвиток емпатії та рефлексії в процесі навчання.

Під час виконання вправи здійснюється низка зустрічей між учасниками тренінгу, причому щоразу з новою людиною. Завдання: легко розпочати контакт, підтримати розмову та розпрощатися.

Учасники тренінгу утворюють два кола — внутрішнє (нерухоме) та зовнішнє (рухоме) — за принципом каруселі обличчям одне до одного.

Орієнтовні ситуації:

- «Перед Вами — людина, яку Ви добре знаєте, але тривалий час не бачили. Ви радієте цій зустрічі...»
- «Перед Вами — незнайома людина. Познайомтесь із нею...»
- «Перед Вами — маленька дитина, яку щось злякало. Підійдіть до неї та заспокойте...»
- «Після тривалої розлуки Ви зустрічаєте коханого (кохану). Ви дуже раді зустрічі...»

На встановлення контакту й проведення розмови відводиться 3–4 хвилини. Потім ведучий дає сигнал і учасники тренінгу пересуваються до іншого учасника.

7. Вправа «Поплавок у океані»

Використовуйте, коли відчуваєте напруження або коли вам необхідно контролювати себе, а ви боїтеся що не впораєтеся із ситуацією.

Уявіть, що ви маленький поплавок у великому океані. У вас немає компаса, карти, керма, весел. Ви рухаєтеся туди, куди вас несуть вітер і океанські хвилі. Велика хвиля може на певний час накрити вас, але ви знову виринаєте на поверхню. Спробуйте відчути ці поштовхи й виринання. Відчуйте рух хвилі, тепло сонця, краплі дощу, морську воду що підтримує вас. Прислухайтеся, які ще відчуття виникають, коли ви уявляєте себе маленьким поплавком у великому океані. Якщо ви відчуваєте страх, то переконайте себе в тому, що ви сильніші за хвилі й вітер, ви не можете потонути, ви знову і знову випливаєте з таємничих глибин, куди вас намагається загнати стихія.

8. Вправа «Рефлексія»

Підбиття підсумків після проведення тренінгу

Як почуваетесь зараз? Що нового дізналися під час заняття? Що було найбільш важливим для вас? Що хотілося б обговорити чи уточнити додатково?

Заняття 4. Визначення професійних цілей

1. Привітання групи

2. Вправа «Досягнення».

Направлена на підвищення самоповаги. Просимо перерахувати (або написати, що краще) всі досягнення за все своє життя. Дуже часто люди вважають досягненнями тільки великі події, такі, наприклад, як вступ до інституту, закінчення курсів, отримання золотої медалі, тобто те, що соціально значимо та схвалено суспільством, орієнтуючись на загальноприйняті критерії. Цей список може бути дуже маленьким, що піддає ще більшій зневірі. Тому, завдання уточнюється і пояснюється. Йдеться про те, що важливі всі досягнення, які людина вважає своїм особистим подоланням, особистим внеском, результатом

своєї праці. Крім того, досягнення в дитинстві розглядаються не з точки зору дорослої людини, а з точки зору дитини, яка щось зробила сама. Наприклад, навчитися самостійно кататися на велосипеді в 6 років - це величезне досягнення, так як дитина пододала свій страх, доклала багато зусиль, зрозуміла як управляти своїм тілом і т.д. Ті досягнення, які особистість знецінює, переглядаються з точки зору власних критеріїв значущості, а не загальноприйнятих канонів. Наприклад, покупка машини може бути дуже потужною опорою для самоповаги. Людина може знецінювати цю покупку, кажучи, що зараз у дуже багатьох людей є машини, і вони не вважають це якимось таким досягненням. Однак, ми звертаємо увагу не на сам факт покупки машини, а на події, що її оточують. Те, що особистість купила її сама на свої гроші, взяла додаткову роботу або виконала проект для цього, відстояв покупку всупереч забороні батьків (чоловіка, дітей), вибрала самостійно модель і провів порівняльний аналіз моделей, і т.д. Ми вишукуємо разом по ходу обговорення з клієнтом його особистий внесок, яким він може пишатися.

3. Вправа. «Мрія про майбутнє»

Уявіть, що минуло 10 років, і ви досягли всього, чого хотіли, ставши успішним професіоналом у своїй сфері. Постарайтеся уявити це якомога яскравіше! Відчуйте себе на самій вершині своїх кар'єрних планів! І ось вас запрошують на прес-конференцію, щоб ви розповіли про свій успіх. Готуючись до неї, подумайте і запишіть, як ви дійшли до успіху, які етапи вам довелося здолати, з якими труднощами ви стикалися та як їх долали.

Вправа дозволяє прояснити власну місію у професійному розвитку та підвищити його мотивацію. Адже ви краще розумієте, чого прагнете, і не тільки — у вас з'являється можливість в ігровій формі простої вправи уявити собі свої кроки з реалізації місії, навіть більше — продумати труднощі, з якими ви можете зіткнутися, і способи їх подолання. Важливою особливістю цієї вправи є не рух від конкретних обставин (дійсного) до бажаного стану (можливого), що було б доречно при постановці простих робочих завдань, а саме опора на можливе,

бажане з тим, щоб зрозуміти, як цього стану буде досягнуто. Такий собі «математичний шлях», мовляв, спочатку уявімо собі, що завдання вирішено.

4. Вправа «Золота рибка»

Мета: Вправа має змогу навчити учасників грамотно формулювати свої цілі. Викликається будь доброволець (або викликає сам ведучий). Починайте говорити швидше, щоб був момент розгубленості.

«Ви зловили золоту рибку. У вас є 15 секунд, щоб загадати їй три бажання. Далі тренер веде відлік або загинає пальці по секундах. Мовчить? Загадав, але не вимовив. Якщо ви не виголосили свої бажання, як вони здогадаються?

Якщо сказали, провідний повторює їх саме так, як було сказано.

Приклад:

- *Будинок, купу грошей, машину ...*

Тренер малює будинок.

- *Це що?*

- *Дім. Отримай!*

Або: Добре, у мене в наступному році буде будинок. Ти ж не сказав, кому ти загадав будинок?

Приклад:

- *Улюблена жінка?*

- *Через 150 років вона у тебе з'явиться.*

- *Я не доживу!*

- *А це твої проблеми.*

5. Вправа «Зім'ятий папір»

Мета: Вправа наочно показує важливість постановки цілей.

Для цієї вправи вам знадобиться папір формату А4 і корзина для паперів.

На прикладі цієї вправи дуже зручно показувати результати визначення мети. Для цієї вправи викликаємо добровольця. Просимо встати його в двох метрах від кошика і закинути в неї якомога більше паперу. Через хвилину зупиняємо його і перераховуємо папір. Наприклад, вийшло 20 аркушів.

Тепер викликаємо наступного добровольця. Його завдання - закинути більше 20 листів. Як правило, у нього виходить більше - 25-30 аркушів.

Тепер настала черга третього добровольця. Викликаємо його і даємо вступну: «Ви бачили, яких результатів досягли попередні учасники. Як ви вважаєте, чого досягнете ви? »

Обговорюємо результати:

- *Як ви думаєте, ми можемо співвіднести цю вправу з цілепокладанням?*
- *На ваш погляд, коли учасники досягали кращих результатів - коли просто кидали папір, або коли перед ними стояла певна завдання?*
- *Коли ця мета була поставлена кимось або ними самими?*

6. Вправа «Оплески»

Мета: емоційна розрядка учасників в кінці заняття.

Інструкція тренера: «Ми добре попрацювали сьогодні, і мені хочеться запропонувати вам гру, в ході якої оплески спочатку звучать тихенько, а потім стають все сильніше і сильніше.»

Ведучий починає тихенько плескати в долоні, дивлячись і поступово підходячи до одного з учасників. Потім цей учасник вибирає з групи наступного, кому вони аплодують удвох. Третій вибирає четвертого і т.д. останньому учаснику аплодує вже вся група. В кінці заняття попросити учасників висловити зворотний зв'язок по пройшов заняття. Висловитися повинні всі, можна запропонувати варіант по колу або з перекиданням іграшки наступному учаснику.

Заняття 5. Підбиття підсумків

Вправа «Остання зустріч»

Призначення: удосконалення комунікативної культури.

Інструкція. Ведучий звертається до учасників тренінгу: «Уявіть, що наші з вами заняття вже завершилися, і ви розлучаєтеся. Чи все ви встигли сказати одне одному? Можливо, хтось забув поділитися із групою своїми переживаннями? Або

серед вас є людина, думку якої про себе ви обов'язково хотіли б дізнатися? Або у вас виникло бажання подякувати комусь? Зробіть це тут і тепер».

Підбиття підсумків роботи групи

Ведучий є присутнім під час підбиття підсумків роботи групи, але залишається, так би мовити, «поза колом». Учасники групи обговорюють, що, на їхню думку, кожному з них допомагає в спілкуванні, а що — заважає. Називають тільки ті якості, які виявилися під час роботи в групі. Не слід називати такі якості, які не можна змінити (природні, фізіологічні тощо). Підбиття підсумків і є тим надбанням, який кожний із учасників тренінгу забирає із собою.