

**Кафедра клінічної психології**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

на тему:

**Фактори та чинники стресу керівників**

**Виконала:**

студентка 2-го курсу групи ПМ – 205  
спеціальності 053 Психологія  
освітньо-професійна програма Клінічна  
психологія

**Чучупак Софія Михайлівна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

**Науковий керівник:**

**к.психол.н.**

(наукова ступінь, вчене звання)

**Трофімова Дар'я Олександрівна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

Робота рекомендована до захисту  
рішенням кафедри клінічної психології

Протокол № \_\_\_\_ від « \_\_\_\_ » червня 2022р.

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ д.психол.н.,с.н.с. Лисенко Ірина Павлівна  
підпис (науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВИНИКНЕННЯ СТРЕСУ У КЕРІВНИКІВ</b>	
1.1. Стрес як психологічний феномен .....	6
1.2. Стресові фактори та чиники у професійній діяльності керівників.....	10
1.3. Особливості прояву стресу у керівників.....	17
Висновки до 1 розділу.....	24
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ СТРЕСУ У КЕРІВНИКІВ</b>	
2.1. Організація емпіричного дослідження .....	26
2.2. Характеристика вибірки для емпіричного дослідження .....	28
2.3. Методологія емпіричного дослідження.....	32
Висновки до 2 розділу.....	39
<b>РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ КЕРІВНИКАМ З ПОДОЛАННЯ СТРЕСУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ</b>	
3.1. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	40
3.2. Основи психологічної допомоги керівникам з високим рівнем стресу.....	51
Висновки до 3 розділу.....	57
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	61
ДОДАТКИ.....	65

## ВСТУП

**Актуальність дослідження** визначається тим, що психічне здоров'я особистості – це необхідна умова ефективності її діяльності загалом і професійної зокрема. Наразі науковці переглядають уявлення про людину як особистість, акцентуючи на її неповторній цінності, а це, у свою чергу, потребує вирішення нових проблем. Найважливіша серед цих проблем – це збереження здоров'я людини, і вже не лише фізичного, а й психічного. За різнобічної й тривалої дії несприятливих психологічних, соціальних, економічних та інших чинників може виникати у людини висока нервово-психічна напруга. Це, своєю чергою, викликає різні негативні прояви як у її поведінці, так і у діяльності, зокрема негативні психічні стани, відчуття душевного дискомфорту, прикордонні нервово-психічні розлади. В результаті цього виникає проблема психічного здоров'я особистості, що, зокрема, позначається на професійній діяльності.

Складність професійних завдань, які вирішуються сьогодні управлінцями різних рівнів, та постійні соціально-економічні зміни обумовлюють значну інтенсифікацію їх професійної діяльності. Це веде до того, що виникає професійний стрес у цієї категорії працівників, який негативно позначається як на ефективності виконуваних ними актуальних завдань, так і на задоволеності власне своєю роботою та самопочуттям. Зважаючи на це, проблема дослідження професійного стресу заслуговує на значно ширше вивчення.

У загальному плані проблему професійного стресу у різний час досліджували І.А. Акіндінова, А.А. Баканова, Н.Є. Водоп'янова, Є.О. Лешукова, В.Є. Орел, Л.В. Скрипко, Т.В. Форманюк та ін. Стресові фактори в умовах виробничої діяльності розглядали М.М. Авхіменко, Л.А. Китаєв-Смик, М.Є. Черепанова та ін. Методи психопрофілактики емоційного вигорання та професійного стресу викладені в працях М.Ю. Горохової, О.Б. Інумнової, Ю.А. Коломійця, Д.В. Люсіна, О.К. Напреєнка, М.Є. Сандомирського та інших учених. Разом з тим, слід

констатувати, що комплексних досліджень щодо факторів та чинників стресу у керівників нами виявлено не було.

**Мета кваліфікаційної роботи** – дослідити чинники та фактори стресу, що суттєво впливають на професійну діяльність керівників.

У роботі нами послідовно вирішувалися наступні **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми професійного стресу у науковій літературі.

2. Провести емпіричне дослідження специфіки проявів професійного стресу у працівників банку управлінської ланки.

3. Визначити основи психологічної допомоги керівникам з високим рівнем стресу.

**Об'єкт дослідження** – стрес як реакція особистості.

**Предмет дослідження** – чинники та фактори стресу управлінської ланки банку.

Для розв'язання поставлених завдань у роботі були використані наступні **методи дослідження**: а) теоретичні – аналіз, синтез, зіставлення та узагальнення – дали можливість теоретичного осмислення отриманих нами даних; б) емпіричні: «Оцінка професійного стресу» Вайсмана, «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму», «Тест на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола, «Шкала екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера»; в) методи математичної статистики.

**Емпірична база дослідження** – управлінська ланка АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».

**Теоретичне значення дослідження** полягає у з'ясуванні основних підходів до розуміння професійного стресу; розкритті чинників та факторів, які впливають на формування та розвиток професійного стресу.

**Практичне значення дослідження** полягає у можливості використання результатів, отриманих теоретичним та емпіричним шляхом, в якості змістовних орієнтирів у процесі вирішення завдань індивідуального

консультування та надання психологічної допомоги керівникам; в діагностичних цілях – для виявлення особливостей професійного стресу у працівників різних професій, а також корекції їх емоційного стану.

Структура кваліфікаційної роботи включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел, додатки. Загальний обсяг роботи викладений на 73 сторінках та включає 15 ілюстрацій, 3 таблиці, 4 додатки та 46 використаних джерел.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ВИНИКНЕННЯ СТРЕСУ У КЕРІВНИКІВ

### 1.1. Стрес як психологічний феномен

Стрес, як відомо, становить собою нейрогуморальну реакцію організму, яка виникає під дією сильних, навіть екстремальних подразників різного характеру. Біологічне значення реакції стресу полягає в мобілізації резервів організму для подолання негативних наслідків такої дії. Ось чому автор концепції стресу Т. Сельє назвав його «загальним адаптаційним синдромом» [30].

З позиції М. Токаря, «професійний стрес – феномен, що виражається в психічних і соматичних реакціях на напружені ситуації в трудовій діяльності людини. Професійний стрес – це багатогранний феномен, який виражається у фізіологічних та психологічних реакціях на складну робочу ситуацію. Розвиток таких реакцій можливий і в розвинутих, добре керованих організаціях, що зумовлено не тільки структурно організаційними особливостями, а й характером роботи, особистісними стосунками працівників, їх взаємодією» [37, с. 25].

Специфіка поняття «професійний стрес» полягає в тому, що у ньому відбиваються особливості стресового стану (його причини, прояви і наслідки), який виникає у ході здійснення професійної діяльності. Б. Перлман відзначив, що «важливим при цьому є не тільки вивчення організаційних форм і умов здійснення діяльності на конкретних трудових постах, але й аналіз характерних рис проявів стресу залежно від змістовної специфіки професії. Тому професійні завдання й професійне середовище в цілому є тими ключовими утвореннями, у взаємозв'язку з якими розглядається розвиток стресу в професійній діяльності» [46]. У цьому контексті поняття «професійного стресу» (англ. – «occupational stress») є спорідненим з такими поняттями, як «виробничий стрес», «трудовий

стрес», «організаційний стрес» та ін., і відноситься до рівня аналізу діяльності фахівця як члена певного професійного співтовариства. Організаційний стрес найбільше проявляється у людей, діяльність яких пов'язана з високою особистою відповідальністю, зокрема у менеджерів різних ланок [21].

В.М. Крайнюк запропонувала використовувати три основні підходи до аналізу професійного стресу:

- екологічний (стрес розуміється як результат взаємодії індивіда з навколишнім середовищем);
- трансактний (стрес розуміється як індивідуально-приспосувальна реакція організму людини на ускладнення ситуації);
- регуляторний (стрес розуміється як особливий клас станів, що відбиває механізм регуляції в утруднених умовах) [19, с. 49]

А.Б. Леонтьєва, О.М. Кокун вважають, що: «Поняття стресу за останні роки суттєво розширилось і стало використовуватись для характеристики особливостей станів індивіда в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному та поведінковому рівнях» [16]. О.М.Кокун також зауважує, що стресовий стан негативно впливає на виконання діяльності.

Як наголошує О.Р. Малхазов: «Негативний наслідок стресового стану виникає тільки тоді, коли він перевищує середні для конкретної особистості значення. Якщо стресовий стан має середні значення для кожного конкретного респондента, то він, навпаки, допомагає мобілізувати всі його психофізіологічні та фахові ресурси» [21, с. 98].

Професійний стрес можна розглядати в контексті професійної деформації особистості. Це може бути платою, психологічною даниною особистості, яка нею сплачується за високий рівень домагань, захопленість своєю діяльністю, ранню або ж надмірно вузьку професійну спеціалізацію. Так, Є.М. Потапчук зазначає, що: «Внаслідок стресу відбуваються своєрідні зміни окремих рис, структури особистості в цілому» [27, с. 37]. Сучасна психологія під професійною деформацією особистості спеціаліста, як підкреслює В.В. Бойко, розуміє «зміну якостей і властивостей особистості (характеру,

ціннісних орієнтацій, стереотипів сприймання, способів спілкування) під впливом виконання професійної діяльності» [5, с. 44]. Разом з терміном «професійна деформація» у зарубіжній літературі використовується і поняття «управлінського регресу», як незворотних змін, пов'язаних з віком менеджерів, особливостями їх управлінської діяльності та оточенням. Професійна деформація може виникати на трудовій стадії соціалізації і бути результатом виконання діяльності як професії; вона є неможливою поза конкретною професійною діяльністю. Її прояви знаходяться в професійній спрямованості, особливостях професійного мислення. І як зазначає Е.Ф. Зеєр, «це і професійний нігілізм, професійна нестійкість, звинувачувальний нахил, психологічний захист тощо» [11].

Т.І. Туркот розглядає професійний стрес «як емоційний стан людини, який викликається несподіваною та напруженою ситуацією у трудовому колективі, конфліктними взаємовідносинами, інтелектуальним і емоційним перевантаженням» [39, с. 276]. Психолог зазначає, що «у стресовому стані людина частіше припускається помилок, їй важко здійснювати цілеспрямовану діяльність, переключення і розподілення уваги, у неї порушується перебіг пізнавальних процесів (сприйняття, пам'яті, уваги, мислення), спостерігається розладнання координації рухів, неадекватність емоційних реакцій, виникає загальне гальмування чи повна дезорганізація діяльності. Крім негативних фізіологічних наслідків для організму людини (підвищення кров'яного тиску, серцевий напад, головний біль, розлади шлунку тощо) стреси можуть у свою чергу вкрай негативно впливати на якість педагогічного процесу» [39, с. 277].

Професійний стрес – це доволі складне поняття, і безумовно це поняття у різних сферах діяльності має свої особливості. Є професії із високим рівнем стресу, де висувують надмірні вимоги до працівника, великі обсяги роботи, інформації, високий рівень відповідальності тощо. Проте стрес працівників бізнес-сфери також має свою специфіку. Адже причини стресу підлеглого працівника, а також менеджерів різних рівнів управління істотно різняться [26, с. 103].

Перенапруження нервової системи при виконанні трудових обов'язків проявляється емоційними спалахами, які провокують екстремальні ситуації. З часом поріг екстремальності знижується, і вивести з себе людину, що знаходиться в постійному перенапруженні, не вимагає багато труднощів. Іноді для цього досить гучного звуку або яскравого несподіваного світла.

Психологи розрізняють такі види професійного стресу:

- інформаційний. Виникає в умовах цейтноту, коли впоратися з покладеними завданнями в короткий період часу при підвищеній відповідальності за прийняті рішення стає неможливим. Напруженість вищої нервової діяльності наростає при вимогах, що часто змінюються. Іноді інформаційні параметри вносяться на заключному етапі роботи/проекту, що вимагає кардинальної зміни;

- емоційний. Передбачає тривалі конфліктні ситуації в трудовому колективі;

- комунікативний. Різновид емоційного професійного стресу, обмежена проблемами спілкування, як з колегами, так і з тими людьми, з якими людина контактує по роботі [43, с. 145].

Отже, стрес є багатомірним динамічним процесом, який постійно змінюється через взаємодію людини та її оточення. При вивченні стресу важливими є дослідження як внутрішніх, так і зовнішніх передумов стресу; також проміжні процеси, якими опосередковується вплив стресорів; аналіз безпосередніх та довгострокових стресових реакцій та їх наслідки для здоров'я та працездатності людини.

## **1.2. Стресові фактори та чинники у професійній діяльності керівників**

Професійна діяльність керівників знаходиться під впливом багатьох зовнішніх, об'єктивних та внутрішніх, суб'єктивних факторів. Вони можуть діяти одночасно і у комплексі, а тому зміни навколишнього середовища, у суспільстві, в організмі самої людини, вплив її індивідуальних особливостей та попередніх станів, знаходять певний формовияв в актуальних психічних станах керівника.

Н.В. Чепелевим до провідних стресових факторів віднесено соціально-психологічні умови становлення самої особистості та її самоствердження, формування життєвої позиції. Науковець запропонував «виокремлювати внутрішні та зовнішні фактори, оскільки внутрішні фактори можуть складати біологічні й особистісні, а до зовнішніх факторів відносяться усі умови зовнішнього впливу на людину» [41, с. 9].

Л.І. Божович провідну роль надавав «соціальним факторам, впливу соціального оточення, сімейного, шкільного виховання, неформального спілкування з дорослими та однолітками, які обумовлюють культуру прояву емоцій, поведінки у відповідності з прийнятими нормами моралі, права та традиціями» [6, с. 121].

К. Левін відзначав, що «оточення певним чином впливає на особистість, у той же час її актуальний стан, попередній досвід модифікують розуміння та ставлення до відповідних впливів середовища. Тому повторення ситуації при інших внутрішніх умовах (інша мотивація, настановлень) приводить до іншого стану» [20, с. 36].

Г.С. Юмашев і К. Ренкер виділяють дві групи факторів ризику розвитку професійного стресу:

- позаособистісні фактори ризику;
- фактор ризику внутрішньоособистісної локалізації.

Перша група являє собою фактори широкого, комплексного й неспецифічного впливу (геофізіогенні, соціогенні, професіогенні, урбаногенні). Друга група факторів ризику різноманітна й визначається, насамперед, індивідуально-особистісними особливостями: типологією, ціннісними орієнтаціями, свідомістю, самоствавленням, захисними психологічними механізмами [45, с. 124].

Для факторів ризику першої групи характерні наступні ознаки:

- соціальні катаклізми, що викликають постійну нервово-психічну напругу та безупинно погіршують умови діяльності;
- неадекватна соціальна й матеріальна оцінка праці, що призводить до зниження соціального престижу професії, кількісне і якісне зниження рівня життя, що приводить до понаднормових навантажень;
- постійна дія факторів фрустрації, пов'язаних з умовами праці, ненормований або розірваний робочий день, нерациональна організація діяльності;
- необхідність одночасного утримання в полі зору й виконання значного числа різних функцій і дій, що протікають у несприятливих зовнішніх умовах;
- наростаючий потік вимог і необхідність засвоєння великого обсягу нової інформації;
- професійні вимоги, пов'язані з необхідністю міжособистісного спілкування, часто при невмінні й неготовності до цього спілкування й подолання конфліктних і стресових ситуацій.

Фактори ризику другої групи особистісного характеру можуть локалізуватися:

- у біоконституційній сфері, відбиваючи генетичні, конституціональні, соматичні, фізіологічні та ін. особливості, що впливають на формування дезадаптації;
- фактори соціально психологічного, індивідуально-особистісного характеру визначають потенційну можливість виникнення дезадаптивного стану [45, с. 125-126].

Н.Є. Водоп'янова виділяє три основних фактори, що відіграють істотну роль у розвитку професійного стресу – особистісний, рольовий й організаційний [8, с. 71].

**Особистісний фактор.** Проведені психологами нею дослідження показали, що такі змінні, як вік, родинний стан, стаж роботи мало впливають на професійний стрес. Але жінки більшою мірою схильні до емоційного виснаження, ніж чоловіки.

**Рольовий фактор.** Встановлено зв'язок між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю й професійним стресом. Робота в ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток професійного стресу, а за нечіткою або нерівномірно розподіленої відповідальності за свої дії, цей фактор може різко зростати навіть за істотно низького робочого навантаження. Сприяють розвитку професійного стресу ті професійні ситуації, коли не погоджуються спільні зусилля, відсутня інтеграція дій, присутня конкуренція, і у цей же час успішність результату залежить власне від злагоджених дій.

**Організаційний фактор.** Розвитку професійного стресу сприяє напружена психоемоційна діяльність, що проявляється у інтенсивному спілкуванні, підкріпленні його емоціями, інтенсивному сприйнятті, переробці й інтерпретації одержуваної інформації й прийнятті рішень. Іншим фактором розвитку професійного стресу може стати дестабілізуюча організація діяльності і наявність неблагополучної психологічної атмосфери. Сюди відносять нечітку організацію й планування праці, багатогодинну роботу з трудно вимірним змістом, недостатність необхідних засобів, наявність бюрократичних моментів, конфлікти як між керівництвом та підлеглими, так і між колегами [8, с. 72].

Виділяють іще один фактор, що обумовлює розвиток професійного стресу – наявність психологічно важкого контингенту працівників, з яким доводиться мати справу керівнику.

В.П. Булах поділяє фактори, що впливають на розвиток професійного стресу, на зовнішні й внутрішні. До зовнішніх він відносить:

1. Хронічна напружена психоемоційна діяльність. Керівнику, якому

більшу частину робочого часу доводиться спілкуватися з людьми, необхідно ставити й вирішувати проблеми, сприймати, запам'ятовувати, швидко інтерпретувати й приймати рішення.

2. Дестабілізуюча організація діяльності. Дестабілізуюча обстановка викликає багатогранний негативний ефект, тому що вона позначається на самій людині й на її діяльності.

3. Підвищена відповідальність за виконувані функції та операції. Керівники, як правило, працюють у постійному режимі зовнішнього й внутрішнього контролю, їм доводиться «входити й перебувати в стані суб'єкта». Самовіддача й самоконтроль можуть бути настільки значними, що до наступного робочого дня психологічні ресурси можуть не відновлюватися.

4. Неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності. Визначається основними рисами: конфліктність у системі «керівник – підлеглий» і у системі «колега – колега». Одні керівники витрачають свої емоції в цих умовах, інші шукають способи економії своїх психічних ресурсів.

5. Психологічно важкий контингент, з яким має справу керівник у своїй діяльності, що приводить до економії емоційних ресурсів, а далі до вигоряння [7, с. 46].

До внутрішніх факторів В.П. Булах відносить:

1. Схильність до емоційної ригідності. Емоційне вигоряння як результат професійного стресу постає як засіб психологічного захисту і виникає швидше у тих, хто менш реактивний, сприйнятливий і більш емоційно стриманий, ніж у людей імпульсивних, що володіють рухливими нервовими процесами.

2. Інтенсивна інтеріоризація обставин професійної діяльності. Це явище може виникати у людей з підвищеною відповідальністю. Кожен стресогенний випадок залишає у цих людей глибокий слід у душі. Поступово емоційні енергетичні ресурси вичерпуються, виникає необхідність їх відновлювати або берегти. У кінцевому результаті це веде до емоційного вигоряння, байдужості й апатії.

3. Слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності..

4. Моральні дефекти й дезорієнтація особистості. Нездатність включати у взаємодію з партнерами такі категорії як совість, чеснота, добропорядність, повага до іншої особистості [7, с. 46].

Узагальнюючи відомі підходи до виділення факторів, що обумовлюють професійні деформації, В.В. Косарев відзначає, що ризик появи професійного стресу виникає, якщо:

- суб'єктивні очікування керівника вступають у конфлікт із об'єктивними результатами діяльності;

- відсутні конструктивні стратегії вирішення професійних й особистісних проблем;

- переважає негативний емоційний настрій на професійну діяльність [18, с. 28].

Отже, до провідних факторів, що впливають на емоційну сферу керівників, належать соціально-психологічне довкілля, становлення та самоствердження, умови становлення їх життєвої позиції. При цьому внутрішні фактори є біологічними й особистісними детермінантами, індивідуальними особливостями суб'єкта, а зовнішні – обставинами повсякдення, що мають вплив на особистість, вимогами життя та діяльності, правилами та нормами поведінки, об'єктивним світом речей та людей.

О.Л. Баєвою була запропонована модель розвитку професійного стресу особистості, яку можна також застосувати і до керівника установи, підприємства, організації (рис. 1.1).

Так, професійна діяльність формує соціальну ситуацію розвитку, що спричинена новими економічними умовами (висока інтенсивність розумової роботи, постійна взаємодія з людьми, спілкування, пошук оптимального режиму праці й відпочинку тощо).

Зовнішніми факторами (соціально-економічні, екологічні, техногенні, інформаційні та ін.) загалом здійснюється негативна пряма чи опосередкована дію на самопочуття керівників; крім того, вплив засобів масової інформації,

специфічних субкультур та матеріальних умов і постійне перебування у ситуації спілкування також вводять їх у стрес чи навіть дистрес.

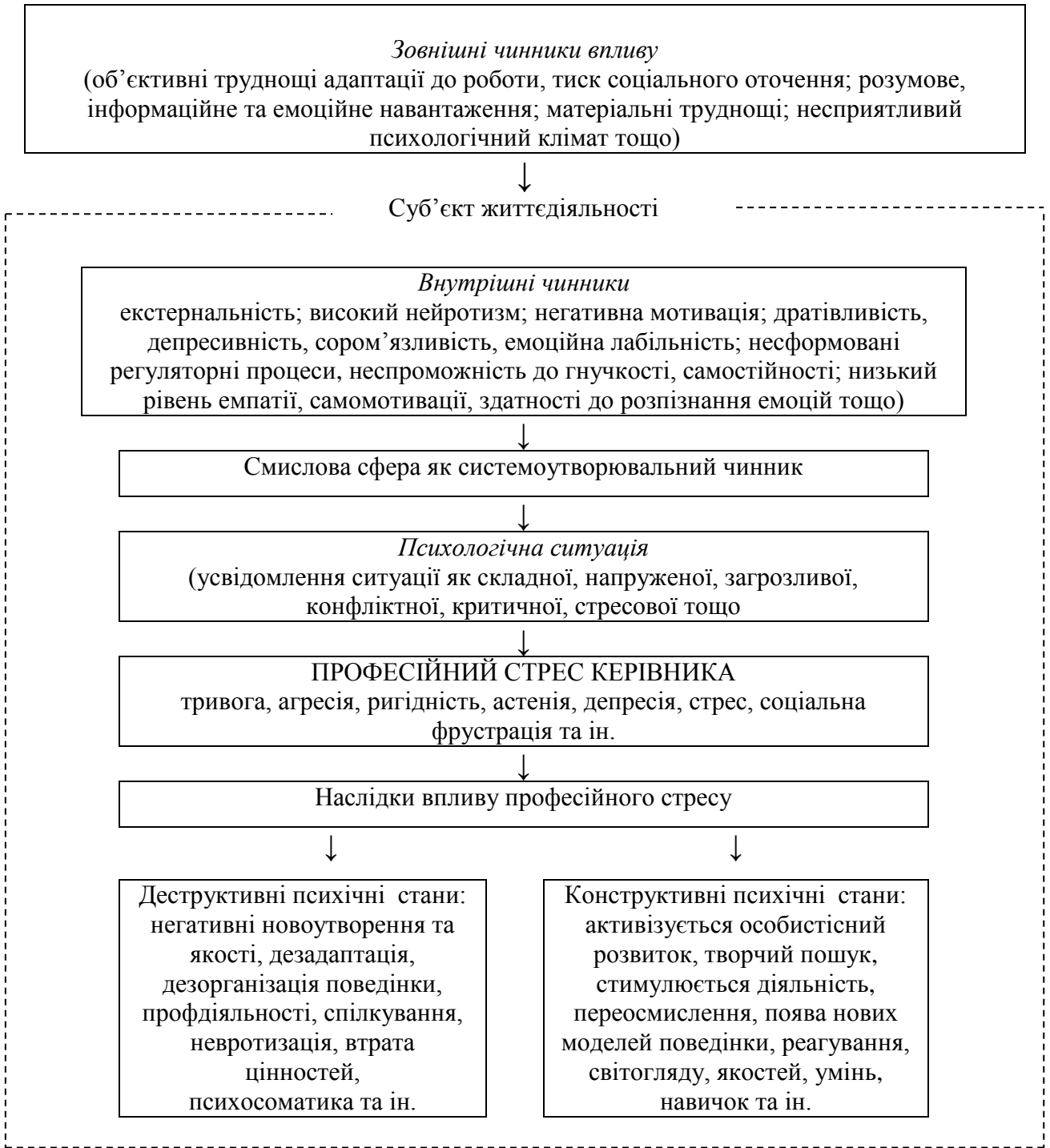


Рис. 1.1. Модель розвитку професійного стресу керівника організації [3, с. 80]

Сукупністю вроджених індивідуально-типологічних особливостей та особистісних властивостей зумовлюється розвиток негативних психічних

станів, а у подальшому і професійного стресу керівників. Смыслову сферу утворюють особистісні смисли, смыслові конструкти, спрямування, настанови, цілі, значення, цінності, мотиви тощо, і саме вона постає системоутворюючим чинником виникнення психічних станів керівників. Нею надається значущість ситуації, оцінка дій у певних обставинах, визначаються особливості суб'єктивного відображення зовнішніх обставин відповідно до системи цінностей та ставлень особистості, зумовлюються особливості психологічної ситуації. Акцент на значущості ситуації, виокремлення в ній найбільш важливих дестабілізуючих обставин, факторів, умов, усвідомленість її як напруженої, складної, конфліктної та загрозової сукупно спричиняє виникнення професійного стресу у керівників та зумовлює його особливості, специфіку, перебіг, тривалість та інтенсивність [3, с. 80].

Наслідки професійного стресу для керівників можуть бути деструктивні та конструктивні. За першого випадку у наявності яскраво виражений негативізм за низького рівня розвитку механізмів саморегуляції, що виявляється в дезорганізації як професійної, так і власної психічної діяльності, порушенні міжособистісних стосунків, зниженні адаптивних можливостей, формуванні негативних особистісних новоутворень, невротизації, появи психосоматичних захворювань і навіть суїцидальних намірів. В той же час, конструктивними наслідками негативних психічних станів є активізація внутрішніх ресурсів керівників, що спрямовуються на подолання труднощів, усуваються чи змінюються внутрішні і зовнішні умови виникнення емоціогенної ситуації, утворюються нові динамічні стереотипи, зростає пошукова активність та креативність під час виходу зі складної ситуації. Усе це є основою для переосмислення, перебудови значущих смислів, виникнення нових знань, умінь, цінностей, норм, поведінкових моделей, і як результат - зумовлює активізацію механізмів саморозвитку, саморегуляції, особистісного зростання особистості.

### 1.3. Особливості прояву стресу у керівників

Управлінська діяльність вимагає від керівника мати особливі знання, уміння і навички, а також особистісні якості, без яких її здійснення є практично неможливим. До значимих якостей можна віднести гуманістичну спрямованість особистості, особисту й соціальну відповідальність, почуття власного достоїнства й повагу достоїнства іншої людини, ввічливість, емоційну стійкість, особистісну адекватність за самооцінкою, рівнем домагань і соціальною адаптованістю [12, с. 135].

Управлінська діяльність також вимагає великого емоційного навантаження та відповідальності. Робота керівника висуває тверді вимоги до його психофізіологічних особливостей й вимагає науково обґрунтованих методів профілактики професійного стресу [40, с. 228].

Професійний стрес деякі автори (Е. Махер, А. Г. Абрумова, В. В. Бойко) розглядають як різновид стресу, де люди та постійне спілкування з ними можуть виступати у якості стресогенних факторів. Одним з показників професійного стресу у діяльності керівника є стан психічного напруження, викликаний тим, що йому потрібно увесь час слідкувати за своїми словами та діями [2, с. 27].

Дослідження Л.М. Аболіна виявили, що розвиток професійного стресу більш імовірний у керівників з меншим ступенем зрілості й самодостатності, більш імпульсивних і нетерплячих, які не мають родини, але потребують того, щоб їх підтримували або схвалювали, які мають цілі й домагання, однак не цілком погоджуються з оточуючою реальністю. З віком імовірність розвитку професійного стресу зменшується. При цьому вагоме значення має і індивідуальний тип реагування на стресогенні ситуації [1, с. 131].

Формування професійного стресу у керівників може бути пов'язане з такими чинниками, як можлива ситуація зміни умов праці, втрати соціального статусу, втрати роботи тощо. Характерними для «вигоряючих» особистостей є ситуації перевантаження – занадто багато часу проведено з іншими людьми, багато вимог слід виконувати, багато інформації потрібно отримати, щоб потім

її проаналізувати та систематизувати. При збільшенні перевантажень керівники починають неусвідомлено прагнути до зменшення контактів з іншими людьми, менше особистісно втягуються у взаємодію з ними, частіше використовують формальні правила та ритуали, а також більш безособові методи роботи [36, с. 67].

Ризик виникнення професійного стресу у керівника може збільшуватися в наступних випадках:

- перевантаженість роботою, особливо якщо її зміст починає здаватися сумнівним;
- при вкладанні в роботу великих особистісних ресурсів за недостатнього визнання й позитивної оцінки;
- за суворої регламентації часу роботи, особливо якщо встановлено нереальні строки її виконання;
- робота з людьми, що постійно потребують контролю, і незначними, важко відчутними результатами такої роботи;
- напруженість й конфліктність у професійному середовищі, недостатня підтримка з боку колег, підлеглих та їх зайвий критицизм;
- невирішення особистісних конфліктів;
- незадоволеність професією, в основі якої лежить усвідомлення неправильності її вибору, розуміння невідповідності власних здібностей щодо вимог професії, результативності своєї праці й т.д. [36, с. 68]

У. Джемс акцентує увагу на біологічних передумовах розвитку професійного стресу і відносить до них особливості центральної та вегетативної нервової систем, лімбічної системи, функціонування певних мозкових структур, роботи залоз внутрішньої секреції, генетичного набору тощо [10].

До індивідуально-типологічних властивостей керівників, що безпосередньо впливають на розвиток професійного стресу, відносять нейротизм та екстраверсію як вроджені особливості нервової системи. Нейротизмом визначаються особливості динаміки психічної діяльності:

емоційність, стійкість, рухливість тощо; різноманіття емоційно-поведінкових реакцій керівника, що може проявлятися в його активності, емоційних реакціях на певну робочу ситуацію чи завдання, поведінці у процесі роботи з людьми, проявах рис характеру та позначатися на всій діяльності.

Високі показники нейротизму у керівників виявляються через надзвичайну нервовість, нестійкість, погану адаптацію, схильність до швидкої зміни настрою, подразливість, тривогу, почуття провини, занепокоєність, ворожість, відчуженість, заклопотаність, депресивні реакції, неуважність, нестійкість у стресових ситуаціях. Для таких осіб характерна емоційність, мінливість інтересів, імпульсивність, невпевненість у собі, вразливість, виражена чутливість, схильність до дратівливості, неадекватно сильні реакції по відношенню до зовнішніх стимулів, емоційна нестійкість, низька самооцінка, що за несприятливих умов може спричинити невроз, але водночас вони чуйні, схильні до співчуття [17, с. 197].

Низький рівень нейротизму може виявлятися через «глухоту» до почуттів інших, високу працездатність та збереження організованої поведінки у звичайних і стресових ситуаціях, зрілість, хорошу адаптацію, відсутність напруженості та стурбованості, схильності до лідерства й комунікабельності [29, с. 154].

Одну з головних ролей у процесі становлення особистості керівника та здійсненні ними успішної професійної діяльності відіграє мотиваційна сфера, що є провідним фактором регуляції активності індивіда. Як зауважує О.Б. Ігумнова: «Особливості мотивації пов'язані з емоційно-смісловою сферою особистості та впливають на характер виникнення психічних станів, що спонукають людину до діяльності. При цьому спонукати до діяльності може як позитивна мотивація – мотивація досягнення успіху, так і негативна – мотивація до уникнення невдач» [14, с. 72].

Основою мотивації до успіху постає потреба досягати успіху та бути спрямованим на досягнення позитивного, конструктивного результату. Керівники, які мотивовані до успіху, є активними, ініціативними,

цілеспрямованими у діяльності, орієнтовані на планування власної діяльності, шукають шляхи подолання перепон, досягають реалістичних цілей, на продуктивність їх діяльності не впливає зовнішній контроль, а за невдач мотивація зростає. Мотивацію до уникнення невдач викликає потреба уникнення осуду, сорому, покарання, її основою є страх невдачі та негативні очікування відносно результату діяльності. Активність тоді стає меншою, знижується наполегливість, ініціативність, відповідальність, цілі будуть обиратися або занадто легкі, або занадто складні, а за невдач привабливість завдання буде знижуватися [24, с. 136]. Така мотивація підвищує рівень емоційної нестабільності керівника та зумовлює виникнення негативних психічних станів, і у результаті – професійного стресу. «Мотивація ж до успіху, активність у досягненні власних цілей, задоволення процесом діяльності супроводжують її виконання позитивними психічними станами», - Г. Сельє [31, с. 159].

Згідно з дослідженнями А.О. Реана: «Підвищення мотивації збільшує результативність діяльності до певної межі, після якої ефективність діяльності, навпаки, зменшується. Крім того, висока позитивна мотивація може бути компенсаторним фактором за умови відсутності високих спеціальних здібностей та запасу необхідних знань, умінь, навичок, оскільки сприяє формуванню позитивних психічних станів у процесі професійної діяльності та відповідних властивостей особистості» [29, с. 188].

До соціально-психологічних настанов керівника, що визначають ставлення, особливості взаємодії з оточуючими, ступінь самостійності, незалежності, відповідальності, активності для досягненні мети, належить також локалізація контролю над подіями, що відбуваються. Дослідниками локусу контролю запропоновано виокремлювати зазначену якість у різних сферах: здоров'я, відносин, невдач, досягнень тощо. Домінування у керівника інтернального локусу контролю характеризується схильністю такої особи брати відповідальність за події, котрі відбуваються в його житті, на себе, пояснювати їх своїм характером, поведінкою, станом, здібностями, що надає більшої

стресостійкості їм, порівняно з екстерналами. Дослідження психологів вказують на те, що інтерналі більш впевнено почувають себе; розуміють свої можливості; наполегливо досягають мети; є незалежними, спокійними, врівноваженими, доброзичливими; вони є більш популярними, позитивно відносяться до оточуючих людей. Особливістю інтернального локусу контролю є те, що за наявності тотальної відповідальності, контролю усіх недоліків, невдач у своєму житті, деякі люди можуть опинитися у ситуації дезадаптації та надмірної психоемоційної напруги [27, с. 63].

Є.М. Потапчук зауважує, що «схильність приписувати відповідальність за події зовнішнім факторам (долі, іншим людям, випадковості, оточуючому середовищу) характеризує саме осіб з екстернальним локусом контролю, що заважає ефективному подоланню ними труднощів, сприяє розвитку психогенних захворювань, знижує результативність діяльності та сприяє формуванню негативних психічних станів» [27, с. 63]. Для таких керівників характерна підвищена тривожність, стурбованість, невпевненість у своїх можливостях, нетерплячість до інших, підвищена агресивність, конформність; акцент на зовнішніх обставинах може створити для них ситуацію невизначеності та служити підґрунтям для виникнення емоційного напруження та тривожності. Крім того, екстернальність іноді виступає захисним механізмом за складних життєвих ситуацій, який може блокувати базові потреби особистості [27, с. 63].

Таким чином, екстернальністю-інтернальністю визначається тип і характер розвитку негативних психічних станів (а у подальшому і професійного стресу) керівників, їх уміння протистояти зовнішнім впливам: так, екстернальність може бути захисним механізмом у подоланні зазначених станів, і цим знижується рівень їх розвитку та кількість негативних психічних станів високого рівня; інтернальність, маючи атрибутивний компонент у сфері виявлення причин невдач, може сприяти внутрішньому напруженню, дезадаптації та виникненню комплексів негативних психічних станів керівників.

Є.Л. Носенко відзначає, що «інтелектуальна оцінка стресових факторів та ситуацій відіграє вирішальне значення у розвитку професійного стресу. Єдність афективних та інтелектуальних процесів виявляється у взаємозв'язку та взаємовпливі даних сторін психіки на всіх ступенях розвитку особистості, у динамічності даного зв'язку та відповідності ступеню розвитку афективної сфери. Емоційний інтелект являє собою деяку модель здібностей, що передбачає перетин емоційної та інтелектуальної сфер і забезпечує ефективну взаємодію у міжособистісних стосунках, успішність у різних видах соціальної активності особистості» [25, с. 140].

У керівників з високим рівнем розвитку зазначеної якості виявляється широкий набір соціальних здібностей: вони розуміють, управляють та опрацьовують інформацію емоційної сфери, використовують її для спрямування мислення, мотивації та прийняття рішень, пояснюють і регулюють власні емоції та емоції інших, регулюють свою поведінку, мобілізують, мотивують себе та інших до діяльності, підтримують необхідні стосунки з оточуючими та ефективно справляються з вимогами середовища для досягнення поставленої мети.

Кінцевим продуктом емоційного інтелекту є прийняття рішень, в основі яких - відображення та осмислення емоцій, що виступає диференційованою оцінкою подій, у яких міститься особистісний смисл [25]. У відповідності з поглядами Х. Гарднера, Д. Гоулмана, Дж. Мейера та ін., до основних структурних компонентів емоційного інтелекту відносяться: ідентифікація емоцій; розуміння емоцій; використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності; управління емоціями. На думку Є. П. Ільїна, «емоційний інтелект лежить в основі саморегуляції особистості та відображає її внутрішній світ та його зв'язки з поведінкою особистості, взаємодією із реальністю, на відміну від абстрактного та конкретного інтелекту» [15, с. 297].

Важливою є й самооцінка особистості. Адекватна та стійка самооцінка забезпечує узгодженість між можливостями й досягненнями особистості, відповідність реальних умов діяльності, зв'язок між запланованим та реальним

результатом, критичне ставлення до себе; нею зумовлюється висока саморегуляція, успішність адаптації, а також вона виступає механізмом активації. Так, неадекватна самооцінка (занадто завищена чи занадто занижена) може дезорганізувати діяльність, дезадаптувати особистість та породити незадоволеність, тривожність, внутрішній дискомфорт [34, с. 35].

Неадекватно завищена самооцінка керівників проявляється через зневажливе, агресивне, занадто різке, нетерпиме ставлення до інших, високу конфліктність. У той же час, неадекватно занижена самооцінка може виявлятися через внутрішню невпевненість, «комплекс меншовартості», бажання приховати себе справжнього, сприяння ізоляції, виникнення страху, тривожності, агресії, негативних психічних станів, надто болісне реагування на критику, осуд, зневагу, почуття нездатності подолати труднощі, зниження мотивації. Натомість адекватна висока самооцінка забезпечує адекватне сприйняття керівниками подій, позитивне ставлення до себе та оточуючих, сприяє розвитку особистості, впевненості у власних силах. Вона може збільшуватися при успіху, знижуватися при невдачі та підвищувати ініціативність у подоланні перешкод [34, с. 35].

Саморегуляцію, самоконтроль, самооцінку науковці розглядають як характеристики самосвідомості, якими визначається рівень встановлення рівноваги між зовнішнім впливом, внутрішнім станом та формами поведінки людини.

«Саморегуляція – це особистісне утворення, що представляє собою систему індивідуальних засобів узгодження власної діяльності з реальними умовами та вимогами; інтегративні психічні явища, процеси та стани, що забезпечують самоорганізацію різних видів психічної активності особистості, цілісність індивідуальності та становлення буття людини», – Є. Стасюк [34, с. 36].

Під саморегуляцією розуміється системно-організований процес з ініціації, побудови, підтримки й управління всіма видами та формами зовнішньої та внутрішньої активності, і цей процес спрямовано на досягнення

прийнятої мети (усвідомлену саморегуляцію довільної активності людини). «Сформовані процеси саморегуляції у керівників дозволяють їм самостійно обирати та визначати мету; аналізувати умови й виокремлювати серед них необхідні для досягнення цієї мети; обирати оптимальні засоби дій та їх реалізовувати; оцінювати поточні та кінцеві результати діяльності; корегувати власні дії та діяльність», – О.К. Напреєнко [24, с. 86].

Усвідомлена саморегуляція може здійснюватися як єдиний процес, яким забезпечується мобілізація та інтеграція психологічних особливостей керівників для досягнення поставлених цілей та сприяти розкриттю їх резервних можливостей. Саме через розвиток процесів усвідомленої саморегуляції буде формуватися така властивість як суб'єктність, якою забезпечується активна свідомо та цілеспрямована реалізація досвіду при вирішенні завдань професійної діяльності та знижується прояв негативних психічних станів керівників, що, у свою чергу, знижує можливість розвитку синдрому емоційного вигорання.

У підсумку зауважимо, що професійний стрес погіршує якість роботи керівника і негативно впливає на його здоров'я.

### **Висновки до 1 розділу**

Професійний стрес є багатограним феноменом, який виражається через фізіологічні та психологічні реакції на складну робочу ситуацію. Розвиватися такі реакції можуть у різних установах та організаціях, і зумовлюється це не тільки структурно організаційними особливостями, а й характером роботи, особистісними стосунками між керівництвом та працівниками, їх взаємодією.

До провідних факторів, що впливають на емоційну сферу керівників належать соціально-психологічне довкілля, становлення та самоствердження, умови становлення їх життєвої позиції. При цьому внутрішні фактори є біологічними й особистісними детермінантами, індивідуальними

особливостями суб'єкта, а зовнішні є обставинами повсякдення, що здійснюють вплив на особистість, правила та норми поведінки, вимоги життя та діяльності, об'єктивний світ речей та людей.

У роботі керівників, у першу чергу, необхідно відзначити підвищене почуття відповідальності, властиве людям, що мають справу з іншими людьми. При професійному стресі у керівника спостерігається розлад не особистості, а робочої ролі. Це індивідуальна відповідь на робочу ситуацію, у якій індивідуум не має у своєму розпорядженні ресурси, поведінкові й когнітивні стратегії, що забезпечують протистояння стресу. Загальний перелік симптомів професійного стресу включає наступні: стомлення, виснаження, психосоматичне нездужання, безсоння, негативне ставлення до самої роботи, негативне ставлення до людей, з якими веде роботу, переїдання або відсутність апетиту, негативна «Я-концепція», агресивні почуття (напруженість, дратівливість, тривожність, схвильованість, занепокоєння, гнів), депресія, (переживання почуття безнадійності й безглуздості, песимізму, апатії, провини).

## РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ СТРЕСУ У КЕРІВНИКІВ

### 2.1. Організація емпіричного дослідження

Беручи до уваги практичну актуальність досліджуваної проблеми, всесвітні дослідження міжнародних компаній та власний досвід як працівника банку, що входить до його керівного складу (директор по персоналу), було проведено емпіричне дослідження серед працівників банку. До вибірки увійшли працівники банку як управлінці різних ланок, так і працівники некерівного складу.

Спершу зазначимо важливі аспекти діяльності банківської установи:

а) вище керівництво банку складається з 10 Членів Правління, які в межах своїх повноважень здійснюють керівництво банківською установою не одноосібно, а як створений колегіальний орган – комітет Правління бБанку. Всі рішення щодо управління основною банківською діяльністю приймаються колегіально та ґрунтуються на законі «Про Банки та банківську діяльність» та постановах Національного Банку України (НБУ);

б) в банківській установі діють шість комітетів (колегіальних органів), які приймають рішення щодо управління основною банківською діяльністю. Всі члени комітетів несуть колегіальну адміністративну та кримінальну відповідальність. Правильність та законність прийняття рішень та контроль їх за виконанням здійснюють контролюючий та наглядовий орган банківської системи – НБУ;

в) керівники середньої ланки (начальники управлінь) прямо підпорядковані вищому керівництву банку;

г) керівники середньої ланки мають в підпорядкуванні від 10 до 70 підлеглих, які створюють між собою менші за розміром структурні підрозділи (відділи) та здійснюють загальне керівництво роботою ввірених їм підрозділів та несуть персональну відповідальність за:

- організацію та забезпечення діяльності підпорядкованих їм підрозділів та дотримання вимог чинного законодавства України;

- контроль за якісним та своєчасним виконанням підпорядкованими структурними підрозділами і підлеглими своїх завдань та функціональних обов'язків, передбачених відповідними положеннями про підрозділи, посадовими інструкціями, вимог внутрішніх нормативних та організаційно-розпорядчих документів банку, кодексу корпоративної етики;

- забезпечення безперервності функціонування підрозділів;

- постійний моніторинг законодавчих змін, розробку та своєчасну актуалізацію внутрішніх документів відповідно до вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного Банку України;

- дотримання інших функцій та обов'язків, визначених внутрішніми нормативними та організаційно-розпорядчими документами, в тому числі положеннями про підрозділи та посадовими інструкціями.

Також важливо підкреслити, що керівники високої ланки призначаються на посаду та допускаються до виконання своїх обов'язків виключно у випадку відповідності кваліфікаційних вимог до вищого керівництва банківських установ та після проходження тестування та співбесіди у НБУ. Керівники середньої ланки не проходять тестування і співбесід в НБУ, але також мають відповідати кваліфікаційним вимогам, які регулюються постановами НБУ та є обов'язковими для виконання. Основними кваліфікаційними вимогами до керівників середньої ланки є наявність вищої освіти та досвід на керівній посаді у фінансовій установі мінімум три роки.

Отже, метою емпіричного дослідження визначено з'ясувати специфіку проявів професійного стресу у працівників банку управлінської ланки.

Завдання емпіричного дослідження полягали у наступному:

- 1) визначити рівень професійного стресу у керівників банку;
- 2) дослідити рівень екстраверсії, інтроверсії та нейротизму у керівників банку за тестом Г. Айзенка;

- 3) з'ясувати рівень емоційного інтелекту у керівників банку;
- 4) проаналізувати екстернальну або інтернальну спрямованість поведінки керівників банку.

Етапи проведення емпіричного дослідження:

1. Підготовчий – аналіз наукової літератури з теми професійного стресу серед керівників; підбір методик для здійснення емпіричного дослідження; формування вибірки.
2. Основний – безпосереднє опитування вибірки за обраними методиками, обробка та аналіз отриманих первинних даних.
3. Завершальний – інтерпретація даних, статистичний аналіз результатів, формування висновків.

## **2.2. Характеристика вибірки для емпіричного дослідження**

Базою дослідження став АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».

Генеральна сукупність: 60 осіб – працівників банку.

Вибіркова сукупність:

- 30 осіб - керівники середньої ланки, які очолюють структурні підрозділи та підпорядковуються вищому керівництву банку – експериментальна група;
- 30 осіб – працівники банку некерівного складу – контрольна група.

Респонденти були розподілені на категорії за віком, стажем у банківській установі, кількістю людей у підпорядкуванні та за ознакою бізнес- та небізнес-підрозділу.

Детальніше вибірка представлена на рисунках 2.1.-2.4.

Так, з рисунку 2.1. видно, що у дослідженні взяли участь 12 керівників віком до 45 років (40%) та 18 керівників більше 45 років (60%). Графічний розподіл можемо побачити на рис. 2.1.

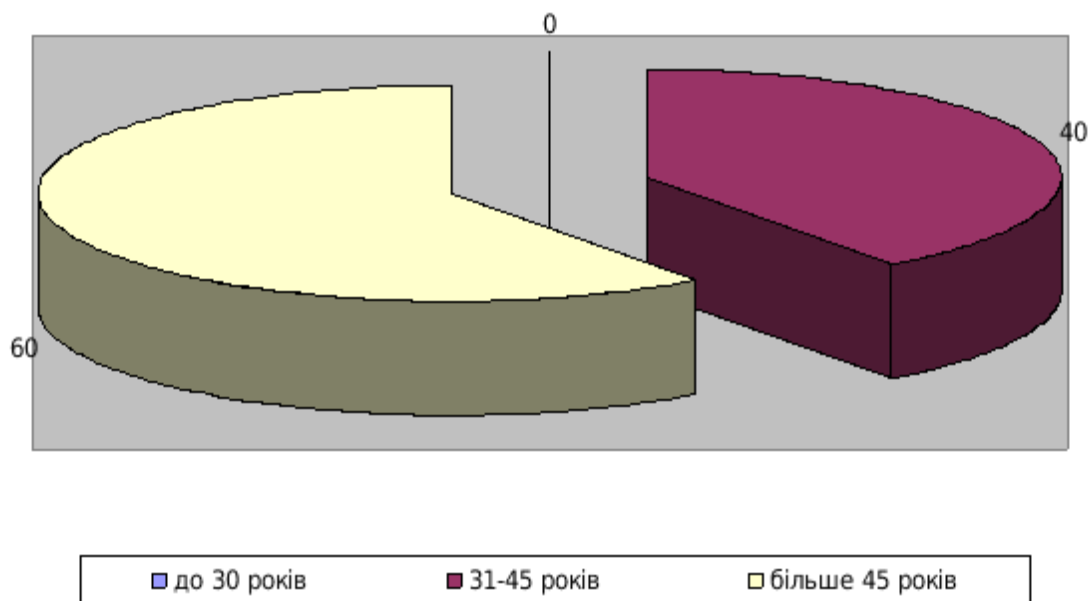


Рис. 2.1. Розподіл управлінського персоналу банку за віком, %

Усі керівники мають вищу освіту (кожен за своїм напрямом – юридичну, економічну, фінансову).

Щодо розподілу вибірки за стажем роботи у банку, то 20 керівників (66,7%) працюють у банку більше 5 років, 33,0% (10 співробітників) – мають стаж роботи менше 5 років (рис. 2.2).

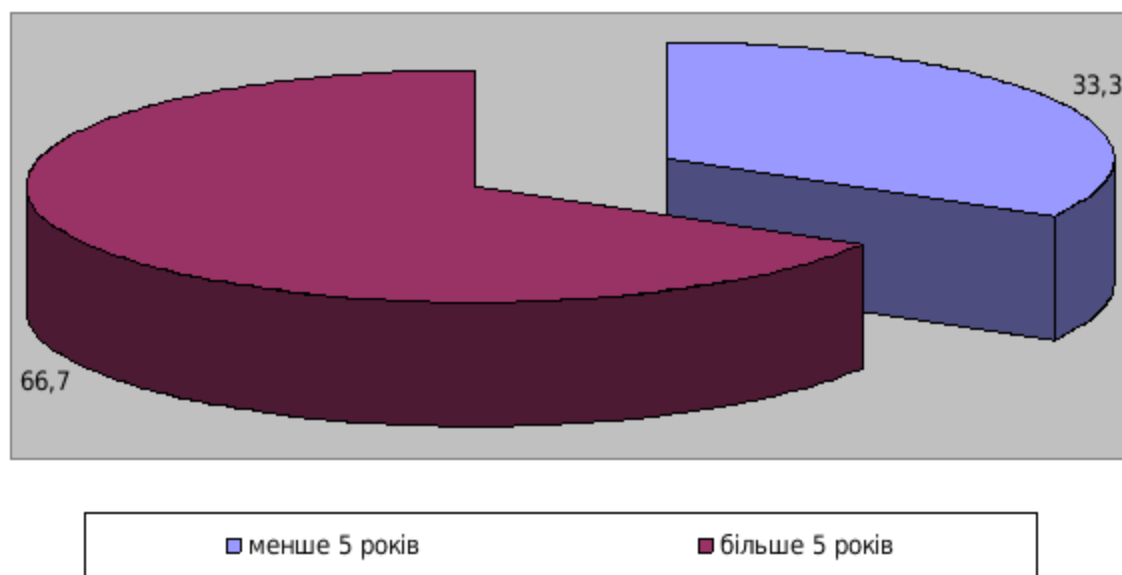


Рис. 2.3. Розподіл управлінського персоналу банку за стажем роботи, %

Слід зазначити, що банківська система у всьому світі і в Україні досить консервативна. Як правило, співробітники банківської установи, досягнувши молодшого керівного рівня, продовжують свою кар'єру в банківській системі не змінюючи сектор на інший. Отже, середній стаж керівника банку завжди більший, ніж середній стаж керівника організації іншого сектору економіки. Виключення можуть складати керівники універсальних підрозділів – адміністративно-господарський напрямок, ІТ, управління персоналом, маркетинг. Це зумовлено специфічними вимогами НБУ до керівників в частині досвіду і специфічних знань банківського законодавства.

В свою чергу, всі підрозділи банку розділені на дві категорії – бізнес-підрозділи та підрозділи підтримки. Щодо розподілу вибірки за підрозділами бізнес/підтримка, то 19 керівників (63,3%) працюють у підрозділах підтримки, а 11 керівників (36,7%) – у бізнес-підрозділах (рис. 2.3).

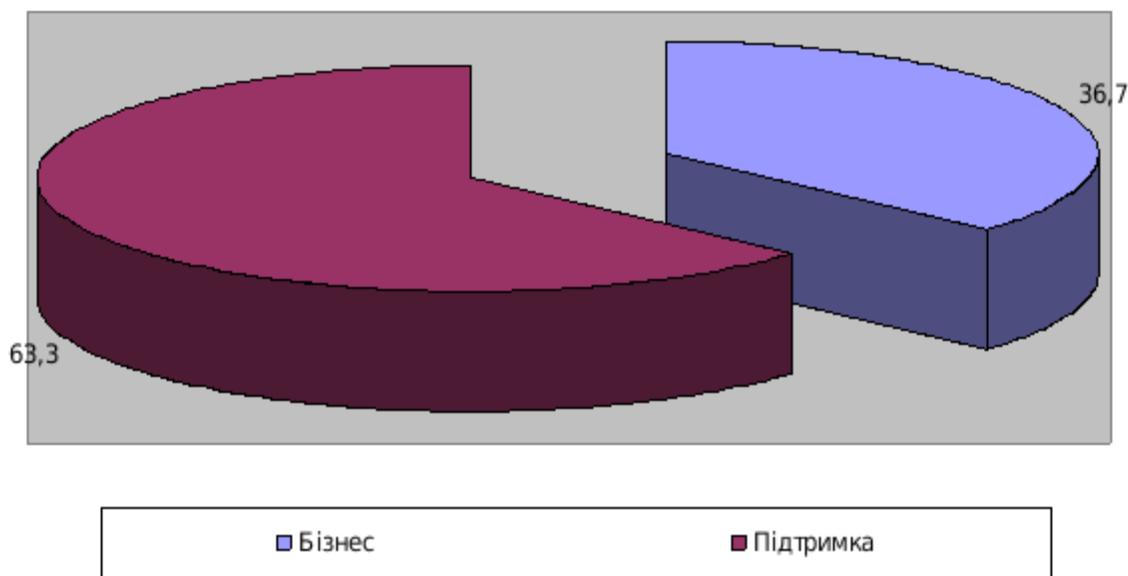


Рис. 2.3. Розподіл управлінського персоналу банку за підрозділами бізнес/підтримка, %

Так, основними показаними ефективності бізнес-підрозділів є виконання планових показників (обсяги видачі кредитних продуктів, обсяг депозитного портфелю, дохідність бізнесу). Керівники цих підрозділів дистанційно керують

підрозділами більш нижчого рівня, які знаходяться в них у підпорядкуванні через відділення Банку, які розташовані по всій Україні. В цих підрозділах чітко налагоджена звітність, модель управління, сервісна модель та ключові показники оцінки ефективності та мотивації (матеріальної та нематеріальної). Весь процес продажу продукту та його параметрів прописаний у внутрішніх положеннях та зашитий в банківське програмне забезпечення.

Підрозділи підтримки – це підрозділи, які обслуговують «внутрішнього клієнта банку», підтримують життєдіяльність всього Банку. Основний показник ефективності цих підрозділів – задоволеність якістю сервісу «внутрішнім клієнтом». Як правило задачі цих підрозділів не мають системності та рівномірності, зазвичай вони працюють у режимі «гасіння пожежі».

Також проаналізуємо розподіл вибірки за кількістю підлеглих – рис. 2.4.

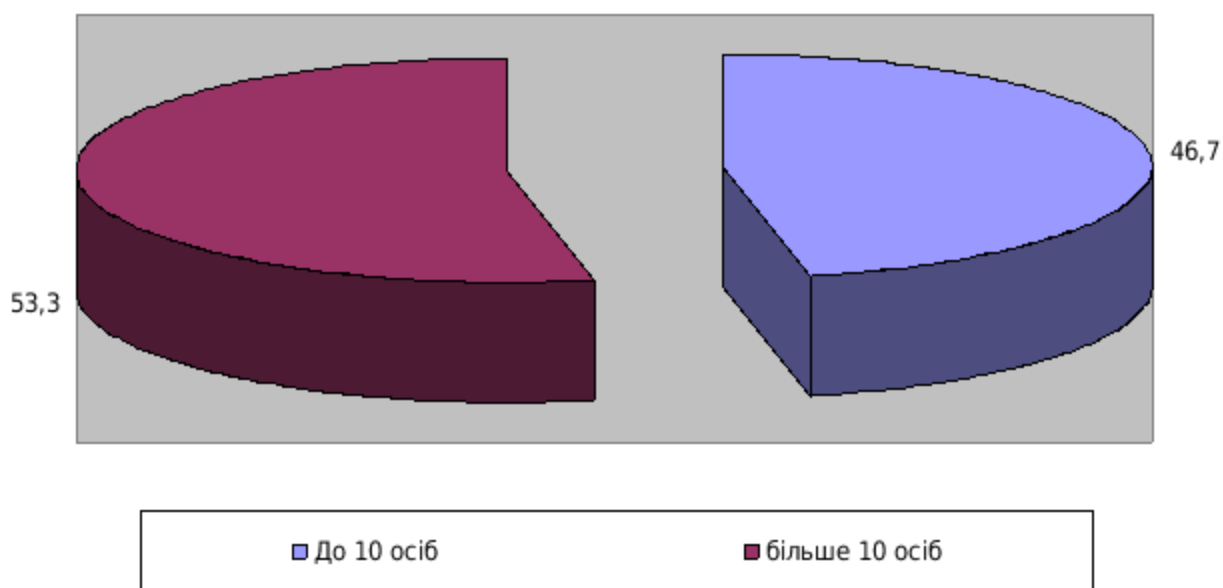


Рис. 2.3. Розподіл управлінського персоналу банку за підрозділами бізнес/підтримка, %

Отже, 16 керівників (53,3%) мають у своєму підпорядкуванні більше 10 працівників, а 14 керівників (46,7%) – до 10 працівників.

### 2.3. Методологія емпіричного дослідження

Для досягнення поставленої мети та завдань емпіричного дослідження нами було використано 4 методики.

Перша методика – це опитувальник *«Оцінка професійного стресу»* (опитувальник Вайсмана). Його мета – визначити рівень професійного стресу та чинників, що його спричиняють.

Опитувальник складається із 15 питань (від 1 до 5 балів дає респондент кожному з пунктів), за якими вимірюються рівні стресу. Обробка даних здійснюється підсумовуванням балів та діленням їх на 15. Що вищий бал, то вищий рівень стресу:

1- 25 - низький рівень стресу;

26-50 - середній рівень стресу;

51-75 - високий рівень стресу;

Бланк опитувальника наведено у додатку А.

Друга методика – це *«Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму»*.

Г. Айзенк показниками основних властивостей особистості використав екстраверсію – інтроверсію і нейротизм. Екстраверсія є спрямованістю особистості на події та оточуючих людей, інтроверсія – спрямованістю особистості на її внутрішній світ, а нейротизм є поняттям, синонімічним тривожності, – проявляється через емоційну нестійкість, напруженість, емоційну збудливість та депресивність.

Ці властивості складають структуру особистості за Г. Айзенком, і вони генетично детерміновані. Їх виразність «пов'язують зі швидкістю вироблення умовних рефлексів та їх міцністю, балансом процесів збудження - гальмування в центральній нервовій системі й рівнем активації кори головного мозку з боку ретикулярної формації» [16, с. 201]. Однак найбільш розробленою з цих двох властивостей на фізіологічному рівні у теорії Г. Айзенка є вчення про екстраверсію-інтроверсію. Так, різниця між екстравертами й інтровертами

Г.Айзенком і його послідовникам була встановлена завдяки більш ніж п'ятдесяти фізіологічних показників.

Так, екстраверту, у порівнянні з інтровертом, важче виробляти умовні рефлекси, у нього більша терпимість до болю, але менша терпимість до сенсорної депривації, і через це він важко переносить монотонність, частіше відволікається у ході роботи тощо. Типові поведінкові прояви екстраверта – це товариськість, відкритість у почуттях, гарна пристосовність до середовища, імпульсивність і недостатній самоконтроль. Він є чуйним, життєрадісним, упевненим у собі, прагне бути лідером, має багато друзів, може бути нестриманим, прагне розважатися, любить ризик, дотепний, але не завжди відповідальний.

Інтроверту притаманні наступні особливості поведінки: він часто може бути занурений у себе, йому важко встановлювати контакти з людьми й адаптуватись до реальності. Загалом же інтроверт є спокійним, урівноваженим, миролюбним, його дії будуть продуманими і раціональними. Коло його друзів є невеликим. Інтровертом високо цінуються етичні норми, він любить планувати майбутнє, замислюватися над тим, як і що буде робити, його важко моментально спонукати до чогось; він песимістичний. Інтроверт не любить хвилюватися, йому притаманне дотримання заведеного життєвого порядку. Він суворо контролює свої почуття й рідко поводить себе агресивно, відповідальний.

Щодо нейротизму, то на одному полюсі (високі оцінки) будуть перебувати так звані нейротики, яких відрізняє нестабільність, неврівноваженість нервово-психічних процесів, емоційна нестійкість, а також лабільність вегетативної нервової системи. Тому вони є легкозбудливими, вони характеризуються мінливістю настрою, чутливістю, а також тривожністю, повільністю, нерішучістю. На іншому полюсі нейротизму (низькі оцінки) знаходяться емоційно-стабільні особи, для яких характерним є спокій, урівноваженість, упевненість, рішучість.

Показники екстраверсії-інтроверсії та нестабільності-стабільності взаємозалежні й біполярні. Кожен з них є континуумом між двома полюсами

вкрай вираженої особистісної властивості. Поєднуючись, ці дві у різному ступені виражені властивості створюють неповторну своєрідність особистості. Характеристики більшості досліджуваних розміщуються між полюсами, частіше десь близько до центру. Якщо показник далекий від центру, це є свідченням щодо ступеня відхилення від середнього з відповідною виразністю особистісних властивостей.

У опитувальника Г. Айзенка є дві паралельні, еквівалентні форми - А та В; їх можна застосовувати як одночасно – аби отримати більшу вірогідність результатів, так і роздільно, з інтервалом у часі – аби перевірити надійність опитувальника або ж одержати результати досліджень у динаміці.

Опитувальник форми А включає 57 питань, з яких 24 пов'язано зі шкалою екстраверсії – інтроверсії, іще 24 – зі шкалою нейротизму, а інші 9 входять у контрольну шкалу (шкалу неправди), призначену для оцінки ступеня щирості досліджуваного при відповідях на питання.

Бланк опитувальника наведено у додатку Б.

Обробка результатів: за тестом досліджувані повинні відповісти на запитання «так», і ставлять знак «плюс», якщо «ні» – ставлять знак «мінус». Працювати слід швидко, не витрачаючи багато часу на обмірковування запитань. За кожну відповідь, що збігається із ключем, ставиться 1 бал. Бали по кожній із трьох шкал підраховуються.

Ключ до опитувальника:

- шкала інтроверсії – екстраверсії: 1(+), 3(+), 5(-), 8(+), 10(+), 13(+), 15(-), 17(+), 20(-), 22(+), 25(+), 27(+), 29(-), 32(-), 34(+), 37(-), 39(+), 41(-), 44(+), 46(+), 49(+), 51(-), 53(+), 56(+).

- шкала емоційна стійкість – нестійкість: 2(+), 4(+), 7(+), 9(+), 11(+), 14(+), 16(+), 19(+), 21(+), 23(+), 26(+), 28(+), 31(+), 33(+), 35(+), 38(+), 40(+), 43(+), 45(+), 47(+), 50(+), 52(+), 55(+), 57(+).

- шкала скритність – відвертість (щирість): 6(+), 12(-), 18(-), 24(+), 30(-), 36(+), 42(-), 48(-), 54(-).

Інтерпретація результатів:

Якщо у людини 12 і більше балів за першою шкалою, то вона - екстраверт (за 12-18 балів екстраверсія є помірною, за 19-24 – значною), якщо у неї менше 12 балів, то вона – інтроверт (1-7 – значна інтроверсія, 8-11 – помірна).

Якщо у людини 12 і менше балів по другій шкалі, то вона емоційно стійка (до 10 балів – висока стійкість, 11-12 – середня); якщо більше 12 балів, то вона емоційно нестійка (15-18 – висока, 19-24 – дуже висока нестійкість).

Якщо людина набрала більше 4 балів по третій шкалі, то її відповіді були не завжди щирими й свідчать про тенденцію орієнтуватися на гарне враження про себе.

Третя методика – це «Тест на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола. Цей тест показує, як людина використовує емоції у своєму житті, і враховує різні сторони емоційного інтелекту: ставлення до самого себе і до інших, здатність до спілкування; ставлення до життя тощо. Незаперечним фактом є той, що емоційний інтелект не менше сприяє успіху й психічному й фізичному благополуччю людини.

Емоційний інтелект за тестом визначається за такими шкалами:

- емоційна поінформованість – це усвідомлення й розуміння своїх емоцій, а для важливим є постійне поповнення власного словника емоцій. Люди з високою емоційною поінформованістю в більшій мірі, ніж інші інформовані про свій внутрішній стан;

- управління своїми емоціями – це емоційна відхідливість, емоційна гнучкість і т.д., інакше кажучи, довільне управління своїми емоціями;

- самомотивація – управління своєю поведінкою за рахунок управління емоціями;

- емпатія – це розуміння емоцій інших людей, уміння співпереживати емоційному стану іншої людини, а також готовність надати підтримку. Це вміння зрозуміти стан людини за мімікою, жестами, відтінками мовлення, позою;

- управління емоціями інших людей – це уміння впливати на емоційний стан інших людей.

За тестом досліджуваним пропонуються висловлювання, які так чи інакше відбивають різні сторони їх життя. Їм слід обрати той, що найбільше відбиває ступінь їх згоди з висловлюванням: повністю не згодний (-3 бали), в основному не згодний (-2 бали), іноді не згодний (-1 бал), іноді згодний (+1 бал), в основному згодний (+2 бали), повністю згодний (+3 бали).

Бланк опитувальника наведено у додатку В.

Ключ до методики Н. Хола на емоційний інтелект:

- шкала «Емоційна поінформованість» - (1), (2), (4), (17), (19), (25).
- шкала «Управління своїми емоціями» - (3), (7), (8), (10), (18), (30).
- шкала «Самотивація» - (5), (6), (13), (14), (16), (22).
- шкала «Емпатія» - (9), (11), (20), (21), (23), (28).
- шкала « Управління емоціями інших людей» - (12), (15), (24), (26), (27), (29).

Підрахунок результатів тесту: за кожною шкалою вираховуємо суму балів з урахуванням знака відповіді (+ або -). Чим більшою є плюсова сума балів, тим більш виражений даний емоційний прояв.

Інтерпретація результатів тесту:

Рівні парціального (окремо по кожній шкалі) емоційного інтелекту:

14 і більше - високий;

8-13 - середній;

7 і менше - низький.

Інтегративний (сума по всіх шкалах) рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначаємо за такими кількісними показниками:

70 і більше - високий;

40-69 - середній;

39 і менше - низький.

Остання методика дослідження – це тест «Шкала екстернальності-інтернальності Дж. Роттера». Ця методика дозволяє виявити екстернальну або інтернальну спрямованість поведінки особистості; вона була розроблена в 1950-х роках американським психологом Дж. Роттером у рамках концепції поведінкової психології.

Теорія соціального научіння Дж. Роттера виникла в контексті американської науки, спрямованої на позитивне знання. Основне завдання теорії Дж. Роттера – прогноз поведінки в ситуації вибору за чітко визначених альтернатив. Відповідно до першого концепту теорії в ситуації вибору буде реалізовуватися та дія, «поведінковий потенціал» якої вищий. Сам «поведінковий потенціал» з'являється як інтеграція двох складових: суб'єктивної ймовірності підкріплення після дії, або «очікування», і суб'єктивної «цінності» цього підкріплення.

У психології управління за цією методикою можуть бути використані відмінності між інтернальними й екстернальними особистостями, вони можуть виявитися істотними з погляду їх професійної діяльності. Так, наприклад, екстернали характеризуються більшою схильністю до маніпуляцій, вони більш поступливі й чутливі до думки й оцінок інших. У цілому, екстернальна особистість є гарним виконавцем, що ефективно працює під контролем інших людей. Для інтерналів, на відміну від екстерналів, характерно продуктивніше трудитися не в команді, а на самоті. Вони більш активні в пошуку інформації. Крім того, інтернали краще справляться з роботою, яка потребує прояву ініціативи. Вони є більш рішучими, упевненими в собі, принциповими в міжособистісних відносинах, не бояться ризикувати. У дослідженнях виявлено, що інтернальний керівник здатний успішно здійснювати директивне управління. Інтернали й екстернали різняться й іншими особливостями, наприклад, через самооцінку. Інтернали вважають себе добрими, товарицькими, дружелюбними, рішучими, незворушними, чесними, самостійними особистостями. А екстернали можуть вважати себе дратівливими,

несамостійними, залежними, нерішучими, егоїстичними, невпевненими в собі, ворожими оточенню.

«Шкала екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера» має варіанти для дорослих, школярів і дошкільників. Також присутня версія для національних меншин.

Відповідно до досліджень, люди з перевагою інтернального локусу контролю є більш впевненими в собі, спокійними, позитивними, у них легше складаються міжособистісні відносини, вони є більш незалежними. Люди з екстернальним локусом контролю різняться підвищеною тривожністю, меншою терпимістю стосовно інших, і ц них менша популярність й конформність.

Ця методика дозволяє виявити екстернальну або інтернальну спрямованість поведінки особистості. У першому випадку людина вважає, що події, які з нею відбуваються, є результатом дії зовнішніх сил (випадку, інших людей тощо). У другому випадку людина інтерпретує значущі події як результат своєї діяльності.

Досліджуваним у ході тестування слід прочитати кожне висловлювання в парі і дати відповідь, з яким з них вони згодні більшою мірою. На бланку відповідей слід відмітити хрестиком або галочкою той варіант, який більш прийнятний («а» або «б»)).

Бланк опитувальника наведено у додатку В.

Ключ до тесту:

1. Екстернальність: 2(а), 3(б), 4(б), 5(б), 6(а), 7(а), 9(а), 10(б), 11(б), 12(б), 13(б), 15(б), 16(а), 17(а), 18(а), 20(а), 21(а), 22(б), 23(а), 25(а), 26(б), 28(б), 29(а).

2. Інтернальність: 2(б), 3(а), 4(а), 5(а), 6(б), 7(б), 9(б), 10(а), 11(а), 12(а), 13(а), 15(а), 16(б), 17(б), 18(б), 20(б), 21(б), 22(а), 23(б), 25(б), 26(а), 28(а), 29(б).

Загальна й максимальна сума балів по інтернальності й екстернальності складає 23 бали, при цьому 6 з 29 питань – фонові.

Про спрямованість локусу контролю варто судити по відносному перевищенню результатів одного виміру над іншим.

## Висновки до 2 розділу

Нами було розроблено програму емпіричного дослідження, метою якого ми визначили з'ясувати специфіку проявів професійного стресу у працівників банку управлінської ланки. Саме дослідження включає три етапи: підготовчий, основний та завершальний.

Базою дослідження став АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», і у ньому взяли участь 60 осіб – працівників банку. З них: 30 осіб - керівники середньої ланки, які очолюють структурні підрозділи та підпорядковуються вищому керівництву банку – експериментальна група та 30 осіб – працівники банку некерівного складу – контрольна група.

Респонденти були розподілені на категорії за віком, стажем у банківській установі, кількістю людей у підпорядкуванні та за ознакою бізнес- та небізнес-підрозділу. Так, у дослідженні взяли участь 40% керівників віком до 45 років та 60% керівників більше 45 років. Усі керівники мають вищу освіту (кожен за своїм напрямом – юридичну, економічну, фінансову). 66,7% керівників працюють у банку більше 5 років, 33,0% мають стаж роботи менше 5 років. 63,3% керівників працюють у підрозділах підтримки, а 36,7% керівників – у бізнес-підрозділах. 53,3% керівників мають у своєму підпорядкуванні більше 10 працівників, а 46,7% – до 10 працівників.

Для досягнення поставленої мети та завдань емпіричного дослідження нами було використано 4 методики: це опитувальник «Оцінка професійного стресу» Вайсмана, «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму», «Тест на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола, «Шкала екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера». Ці методики дозволяють визначити рівень професійного стресу у керівників банку, дослідити рівень екстраверсії, інтроверсії та нейротизму у керівників банку, з'ясувати рівень емоційного інтелекту у керівників банку, а також проаналізувати екстернальну або інтернальну спрямованість поведінки керівників банку.

### РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ КЕРІВНИКАМ З ПОДОЛАННЯ СТРЕСУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

#### 3.1. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Першою методикою, за якою було здійснено опитування – став опитувальник «Оцінка професійного стресу» Вайсмана.

Результати за методикою експериментальної та контрольної груп наведено на рис. 3.1 та 3.2.

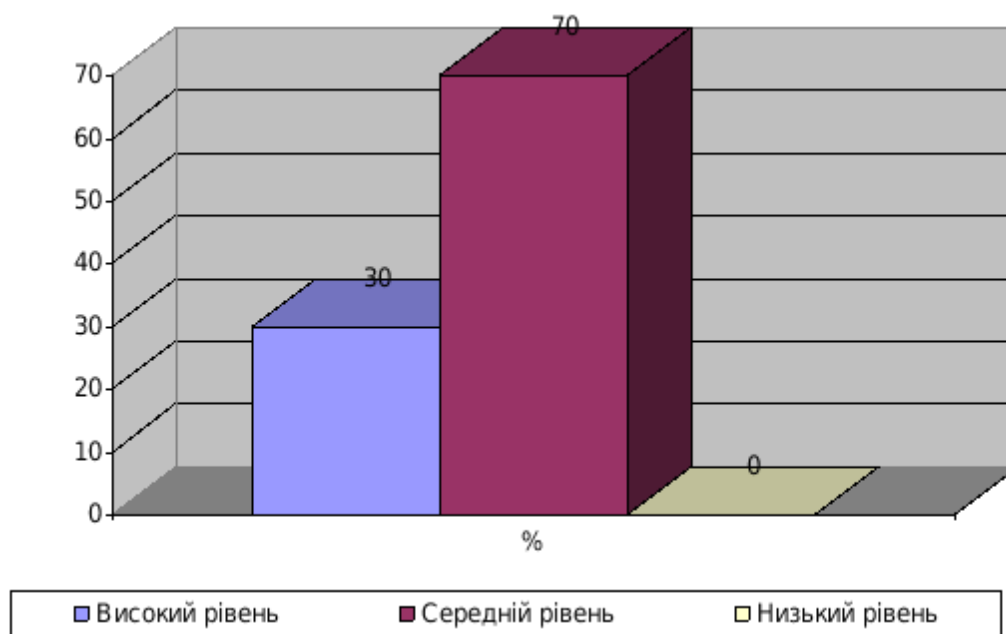


Рис. 3.1. Результати експериментальної групи за методикою «Оцінка професійного стресу» Вайсмана, %

Зважаючи на отримані дані, відзначимо, що керівники середньої ланки банку (експериментальна група) у своїй більшості мають загальний середній рівень стресу (70%). З них 53,3% іноді перебувають у стані стресу, а 16,7% - рідко. 30% керівників середньої ланки банку відзначили високий рівень стресу, і відчувають вони його часто або постійно.

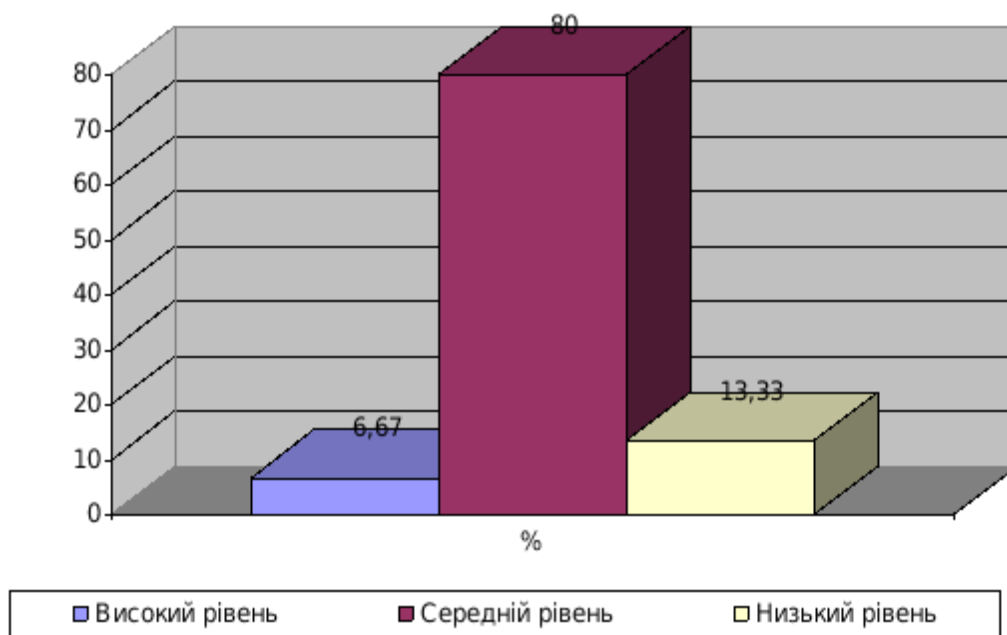


Рис. 3.2. Результати контрольної групи за методикою «Оцінка професійного стресу» Вайсмана, %

Так, дані опитування виявили, що працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості також мають загальний середній рівень стресу (80%). З них 70% іноді перебувають у стані стресу, а 10% - рідко. 6,67% працівників банку некерівного складу відзначили високий рівень стресу, і відчувають вони його часто, а 13,3% працівників банку некерівного складу мають низький рівень стресу, або відчувають його рідко.

Наступна методика – це «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму». Загалом екстраверсія – це спрямованість особистості на оточуючих людей і події, інтроверсія – спрямованість особистості на її внутрішній світ, а нейротизм – поняття, синонімічне тривожності, – проявляється як емоційна нестійкість, напруженість, емоційна збудливість, депресивність.

Результати за показником інтроверсія - екстраверсія експериментальної та контрольної груп наведено на рис. 3.3-3.4.

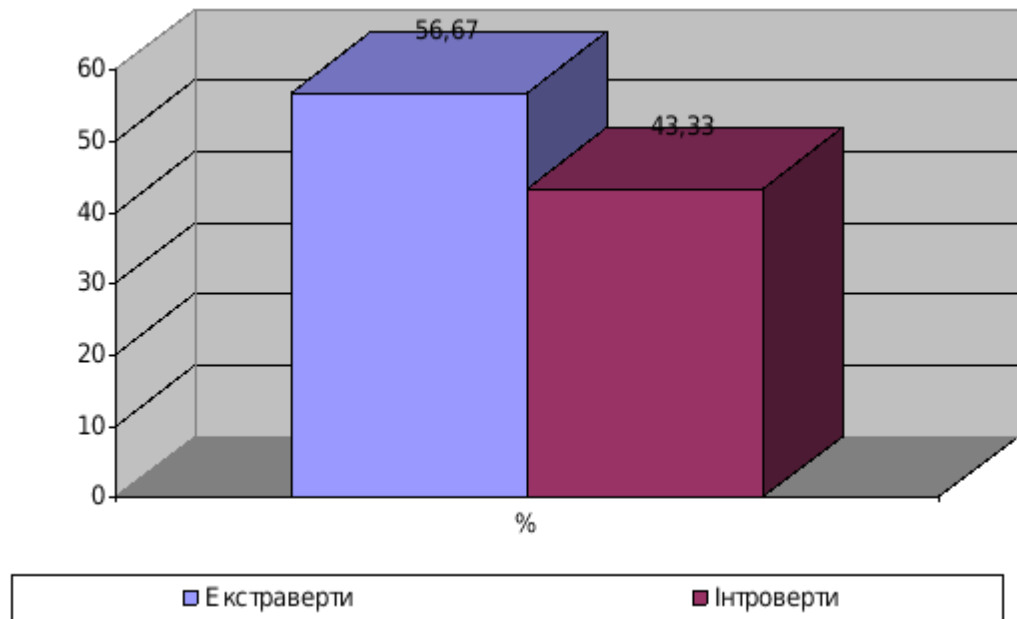


Рис. 3.3. Результати експериментальної групи (шкала інтроверсії - екстраверсії) за методикою «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму», %

Зважаючи на отримані дані (рис. 3.3), відзначимо, що керівники середньої ланки банку (експериментальна група) у своїй більшості є екстравертами (56,67%). З них у 30% констатовано помірну екстраверсію, а у 26,67% - значну екстраверсію. 43,33% керівників середньої ланки банку у своїй більшості є інтровертами. З них у 26,67% констатовано помірну інтроверсію, а у 16,66% - значну інтроверсію.

У свою чергу, працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості є також екстравертами (60%). З них у 33,33% констатовано помірну екстраверсію, а у 26,67% - значну екстраверсію. 40% працівників банку некерівного складу у своїй більшості є інтровертами. З них у 23,33% констатовано помірну інтроверсію, а у 16,67% - значну інтроверсію.

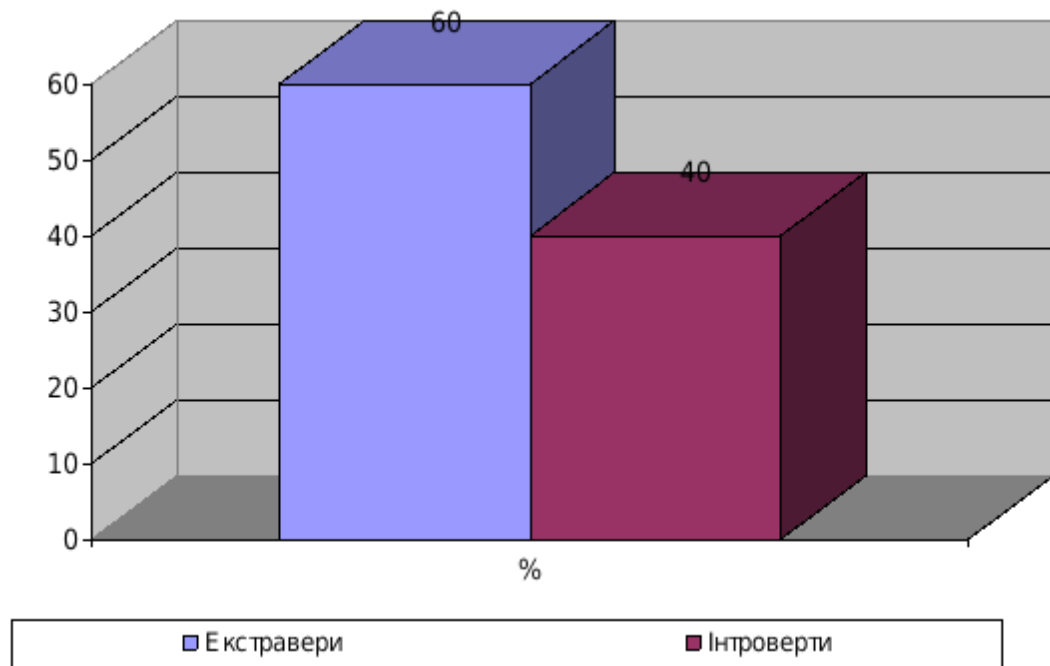


Рис. 3.4. Результати контрольної групи (шкала інтроверсії - екстраверсії) за методикою «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму», %

Результати за показником нейротизму у обох груп наведено на рис. 3.5-3.6. Так, зауважимо, що екстраверсія є спрямованістю особистості на події та оточуючих людей, інтроверсія – спрямованістю особистості на її внутрішній світ, а нейротизм є поняттям, синонімічним тривожності, – проявляється через емоційну нестійкість, напруженість, емоційну збудливість та депресивність.

Щодо показника невротизму, то керівники середньої ланки банку (експериментальна група) у своїй більшості є невротиками (емоційна нестійкість) – 53,33%. З них у половини констатовано дуже високу нестійкість (26,66%), у іншій половини (також 26,66%) – високу нестійкість).

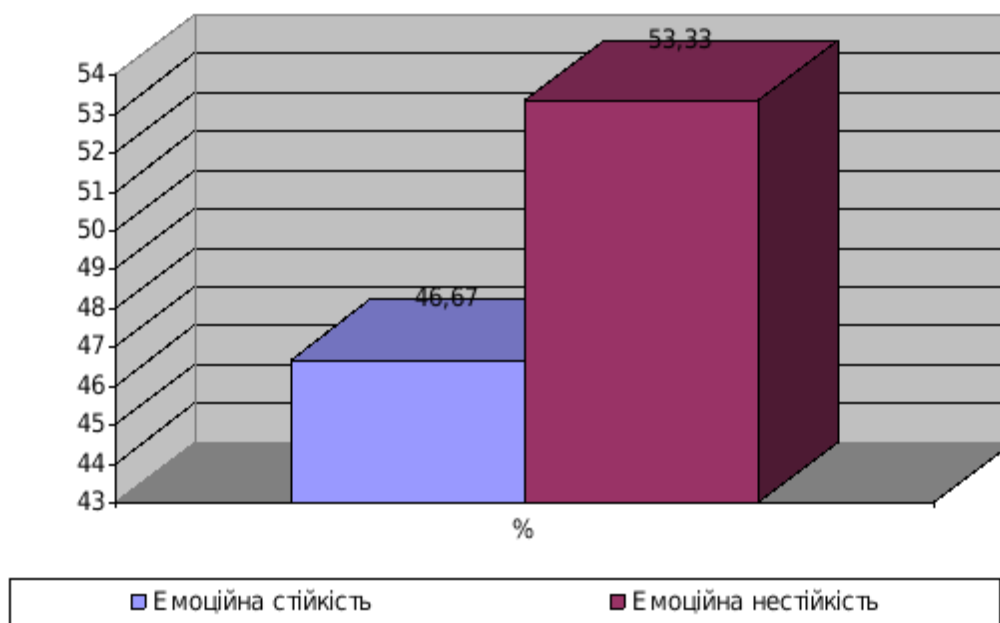


Рис. 3.5. Результати експериментальної групи (шкала емоційна стійкість - нестійкість) за методикою «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму», %

46,67 % керівників середньої ланки банку у своїй більшості не є невротиками (емоційна стійкість). З них у 16,67% констатовано високу стійкість, а у 30% - середню стійкість.

Щодо показника невротизму, то працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості не є невротиками (емоційна стійкість) – 63,33% (рис. 3.6.) .

З них у 36,8% констатовано середню стійкість, а у 26,53% – високу стійкість. 36,67 % працівників банку некерівного складу у своїй більшості є невротиками (емоційна нестійкість). З них у 16,67% констатовано дуже високу нестійкість, а у 30% - високу нестійкість

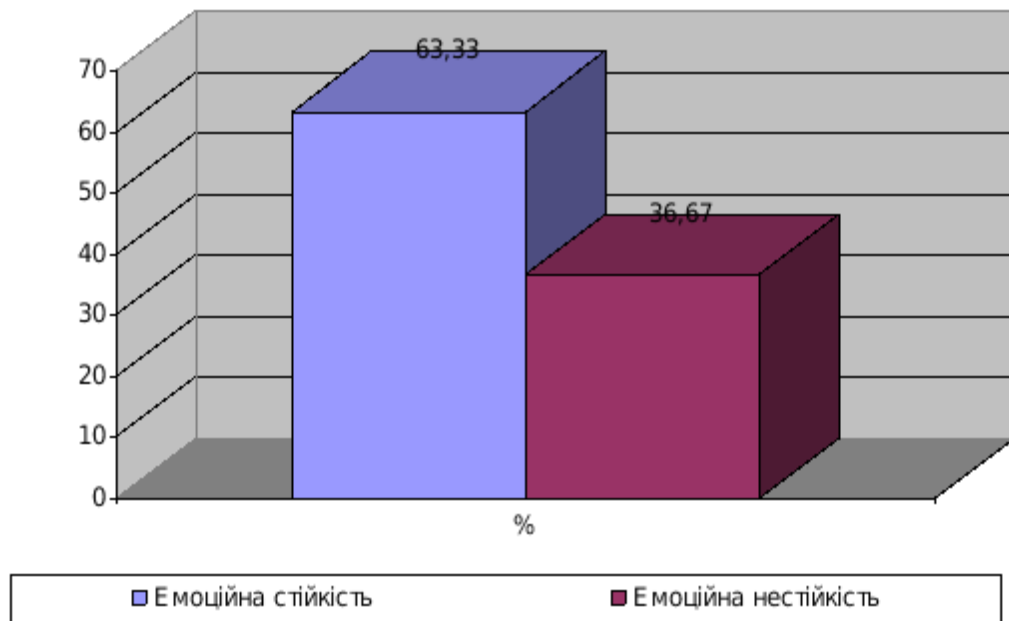


Рис. 3.6. Результати контрольної групи (шкала емоційна стійкість - нестійкість) за методикою «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму», %

Третя методика, за якою було проведено дослідження – це «Тест на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола.

Результати за методикою експериментальної та контрольної груп наведено на рис. 3.7-3.8.

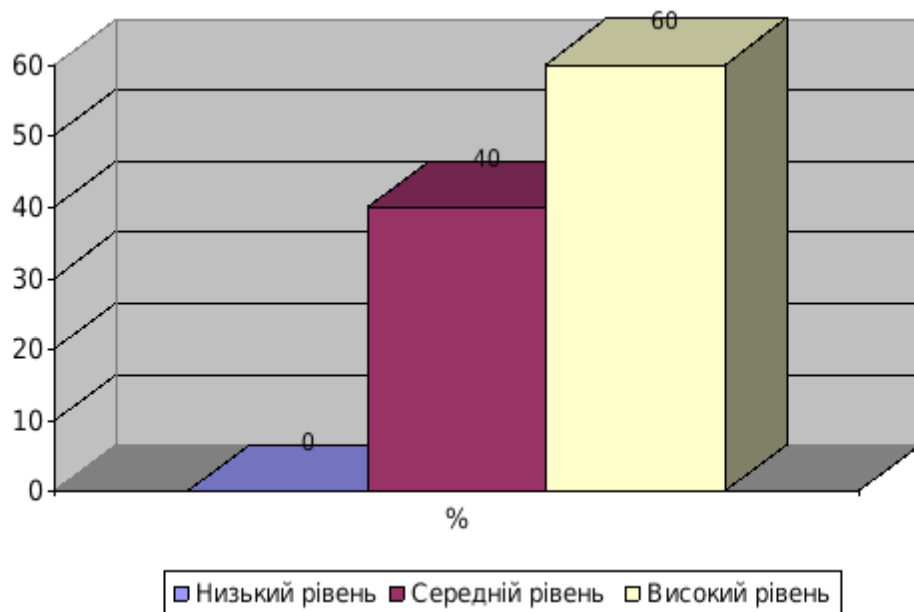


Рис. 3.7. Результати (загальні) експериментальної групи за «Тестом на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола, %

Так, з рис. 3.7. видно, що 60% керівників середньої ланки банку (експериментальна група) мають високий рівень емоційного інтелекту; 40% керівників мають середній рівень. Керівників банку з низьким рівнем емоційного інтелекту у цій групі не виявлено.

Водночас, слід зауважити, що керівники середньої ланки банку з високим рівнем емоційного інтелекту мають високі результати по таких показниках, як емоційна поінформованість (61,1%), само мотивація (66,67%) та управління емоціями інших людей (55,55%).

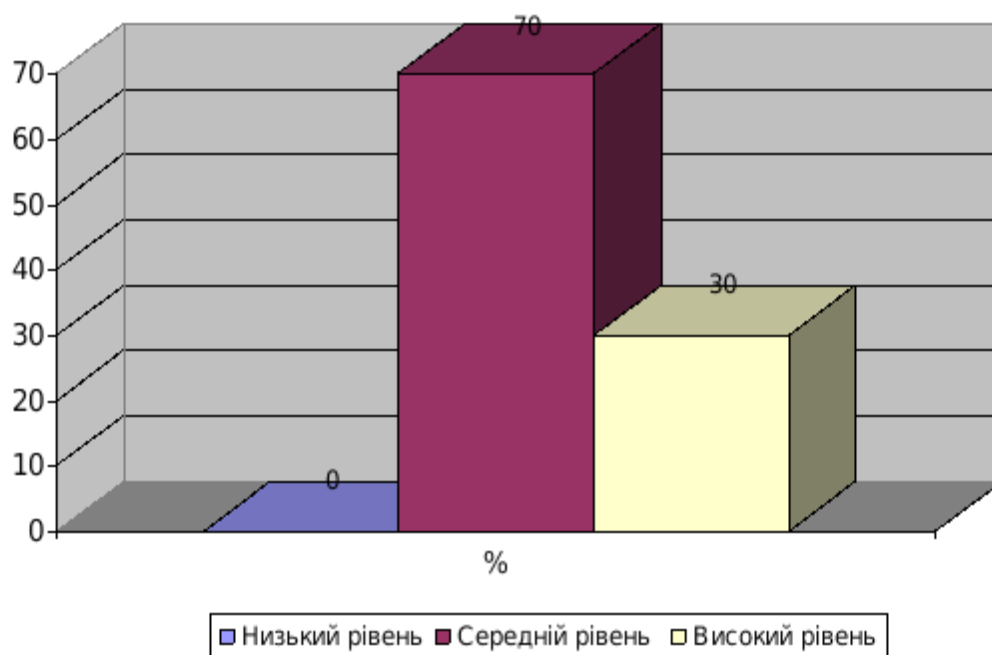


Рис. 3.8. Результати (загальні) контрольної групи за «Тестом на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола, %

З рис. 3.8. видно, що 70% працівників банку некерівного складу (контрольна група) мають середній рівень емоційного інтелекту; а 30% працівників мають високий рівень. Працівників банку з низьким рівнем емоційного інтелекту у цій групі не виявлено.

Водночас, слід зауважити, що працівники банку з високим рівнем емоційного інтелекту мають високі результати по таких показниках, як управління своїми емоціями (66,67%) та самомотивація (55,55%).

Останньою нами була використана методика – «Шкала екстернальності-

інтернальності Дж-Б. Роттера».

Результати за методикою експериментальної та контрольної груп наведено на рис. 3.9-3.10.

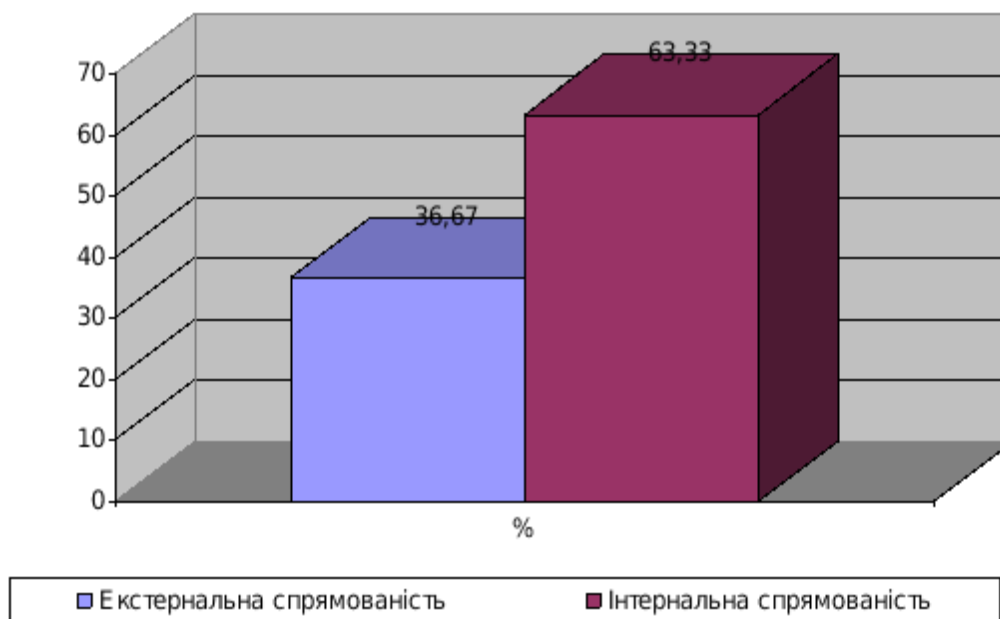


Рис. 3.9. Результати експериментальної групи за «Шкалою екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера», %

Аналіз результатів дозволяє зробити наступні висновки: екстернальна спрямованість локусу контролю виявлена у 36,67% керівників середньої ланки банку (експериментальна група). Інтернальна спрямованість локусу контролю виявлена у 63,33%.

Якщо звернутися до результатів контрольної групи, то аналіз результатів за методикою виявив, що екстернальна спрямованість локусу контролю виявлена у 53,33% працівників банку некерівного складу (контрольна група). Інтернальна спрямованість локусу контролю виявлена у 46,67%.

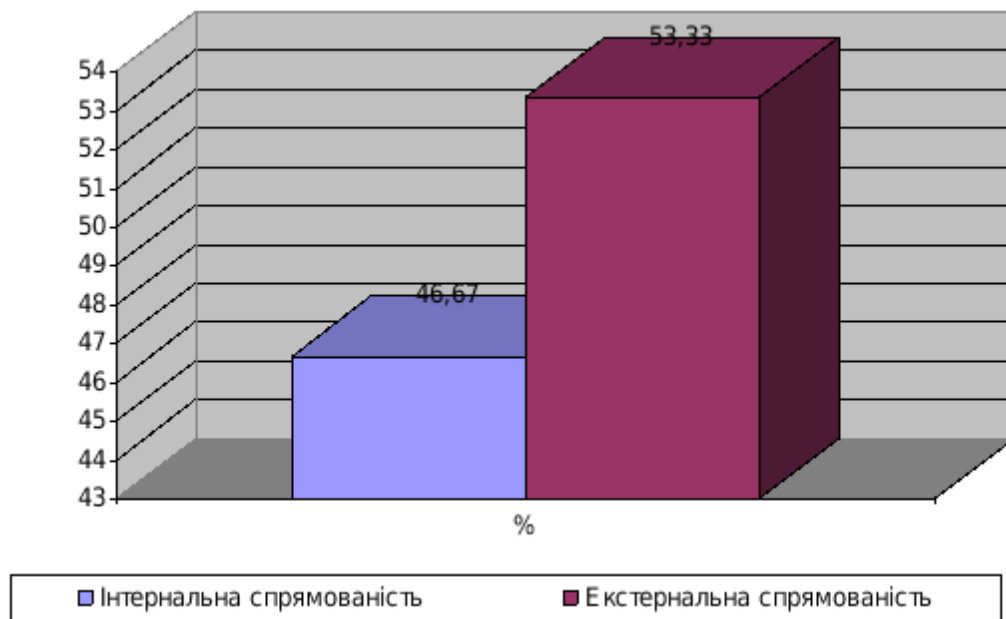


Рис. 3.10. Результати контрольної групи за «Шкалою екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера», %

Підсумовуючи результати за усіма методиками, зробимо попередні висновки:

- за методикою «Оцінка професійного стресу» Вайсмана ми виявили, що як керівники середньої ланки банку (експериментальна група), так і працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості мають загальний середній рівень стресу (70% та 80% відповідно). Водночас, показники за високим рівнем стресу переважають у керівників середньої ланки банку (30% до 13,3%);

- за «Тестом Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму» ми з'ясували, що як керівники середньої ланки банку (експериментальна група), так і працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості є екстравертами (56,67% та 60% відповідно).

Щодо показника невротизму, то керівники середньої ланки банку (експериментальна група) у своїй більшості є невротиками (емоційна нестійкість) – 53,33%, в той час як працівники банку некерівного складу

(контрольна група) у своїй більшості не є невротиками (емоційна стійкість) – 63,33%. Тобто, керівна посада має вищий рівень стресу і вищий рівень нейротизму;

- за «Тестом на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола ми дізналися, що 60% керівників середньої ланки банку (експериментальна група) мають високий рівень емоційного інтелекту; в той же час, 70% працівників банку некерівного складу (контрольна група) мають середній рівень емоційного інтелекту;

- за «Шкалою екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера» нами було відзначено, що у більшості керівників середньої ланки банку (експериментальна група) виявлена інтернальна спрямованість локусу контролю виявлена - 63,33%. В той же час, екстернальна спрямованість локусу контролю виявлена у 53,33% працівників банку некерівного складу (контрольна група).

Отже, керівники середньої ланки банку мають вищі показники по високому рівню стресового навантаження. Керівна посада має вищий рівень стресу і як результат - вищий рівень нейротизму.

Відповідно до проаналізованих вище показників (рівень професійного стресу, рівень екстраверсії – інтроверсії та рівень нейротизму, рівень емоційного інтелекту, спрямованість особистості – екстернальну або інтернальну) можемо зробити припущення про їх взаємозв'язок.

На основі вищевказаного визначаємо гіпотезу дослідження, яка полягає в припущенні зв'язку між рівнем професійного стресу та показниками екстраверсії, інтроверсії та нейротизму; між рівнем професійного стресу та рівнем емоційного інтелекту; між рівнем професійного стресу та спрямованістю особистості (інтернальна-екстернальна).

Доведемо поставлену гіпотезу засобами математичної статистики. На основі зведених даних дослідження за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона проведено кореляційний аналіз.

Найбільш значущі зв'язки, виявлені під час кореляційного аналізу між рівнем професійного стресу та показниками екстраверсії, інтроверсії та нейротизму у експериментальної групи приведені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Оцінка кореляційних зав'язків між рівнем професійного стресу та показниками екстраверсії, інтроверсії та нейротизму

Рівень професійного стресу	Коефіцієнт кореляції Пірсона		
	Екстраверсія	Інтроверсія	Нейротизм
Високий рівень	0,211	0,073	-0,651**
Середній рівень	0,633**	0,190	-0,206
Низький рівень	0,134*	0,021*	-0,175

\*\* - тіснота кореляційного зв'язку підтверджується із надійністю 99%

\* - тіснота кореляційного зв'язку підтверджується із надійністю 95%

Згідно поведеного кореляційного аналізу можна зробити наступний висновок:

- 1) констатовано прямий зв'язок між високим рівнем екстраверсії та середнім рівнем професійного стресу (коефіцієнт кореляції 0,633);
- 2) констатовано зворотний зв'язок між високим рівнем професійного стресу та високим рівнем неротизму (коефіцієнт кореляції -0,651);

Найбільш значущі зв'язки, виявлені під час кореляційного аналізу між рівнем професійного стресу та рівнем емоційного інтелекту у експериментальної групи, приведені в таблицях 3.2-3.3.

Таблиця 3.2

Оцінка кореляційних зав'язків між рівнем професійного стресу та рівнем емоційного інтелекту

Рівень професійного стресу	Коефіцієнт кореляції Пірсона		
	Рівень емоційного інтелекту		
	Високий	Середній	Низький
Високий рівень	-0,063	0,140	0,198
Середній рівень	0,233*	0,165	-0,099*
Низький рівень	0,682**	-0,272	0,012

\*\* - тіснота кореляційного зв'язку підтверджується із надійністю 99%

\* - тіснота кореляційного зв'язку підтверджується із надійністю 95%

Згідно поведеного кореляційного аналізу можна зробити висновок, що існує прямий зв'язок між високим рівнем емоційного інтелекту та низьким рівнем професійного стресу (коефіцієнт кореляції 0,682).

Таблиця 3.3

Оцінка кореляційних зав'язків між рівнем професійного стресу та рівнем емоційного інтелекту (за шкалами)

Рівень професійного стресу	Коефіцієнт кореляції Пірсона				
	Емоційна поінформованість	Управління своїми емоціями	Самомотивація	Емпатія	Управління емоціями інших людей
Високий рівень	0,301	0,173	-0,051	-0,121	-0,359*
Середній рівень	0,141	0,257	-0,092*	-0,132	-0,212
Низький рівень	0,619**	0,228	-0,143**	-0,201*	-0,351**

\*\* - тіснота кореляційного зв'язку підтверджується із надійністю 99%

\* - тіснота кореляційного зв'язку підтверджується із надійністю 95%

Згідно поведеного кореляційного аналізу можна зробити висновок, що існує прямий зв'язок між високим рівнем емоційної поінформованості та низьким рівнем професійного стресу (коефіцієнт кореляції 0,619).

Значущих зв'язків між рівнем професійного стресу та спрямованістю особистості (інтернальна-екстернальна) виявлено не було.

Таким чином, вважаємо, що гіпотезу дослідження, яка полягала в припущенні зв'язку між між рівнем професійного стресу та показниками екстраверсії, інтроверсії та нейротизму; між рівнем професійного стресу та рівнем емоційного інтелекту; між рівнем професійного стресу та спрямованістю особистості (інтернальна-екстернальна), – частково доведено.

### **3.2. Основи психологічної допомоги керівникам з високим рівнем стресу**

Високий рівень професійного стресу завдає шкоди особистості людини та її роботі. Тому у контексті цієї проблеми неминуче виникає таке питання як профілактика даного явища.

Треба відзначити, що формування професійного стресу – процес досить

підступний, оскільки людина, що піддана їм, часто мало усвідомлює його симптоми. Вона не може побачити себе з боку й зрозуміти, що відбувається. Тому вона потребує підтримки й уваги, а не конфронтації й обвинувачення. І. П. Маноха вважає, що професійний стрес є неминучими у будь-якій професії. Скоріше слід розпочати профілактичні кроки, які допоможуть запобігти, послабити або виключити його виникнення. Вона підкреслює, що «багато факторів, що формують професійний стрес утримуються не тільки в особистісних особливостях людей, але й так само в певних соціальних і ситуативних факторах» [22].

На сьогоднішній день використовуються різноманітні підходи у вирішенні вищезазначеної проблеми.

1. Самостійне регулювання власної професійної діяльності. При дослідженні професійного стресу багатьма дослідниками (В.Е. Орел, Х.Л. Айкен, О.А. Єлдишова, П.І. Сидоров) встановлено, що він виникає там, де існує хаос. Тобто, де відсутні чіткі посадові інструкції та планування діяльності. Звичайно, у процесі здійснення професійної діяльності, яку нерідко супроводжують форс-мажорні обставини, створення чіткого планування є ускладненим. Але, як зазначено вище, профілактика негативних емоційних станів є важливою для наведення ладу у власному особистісному світі.

Першою і необхідною умовою успішної та невиснажливої трудової діяльності є чітке визначення її цілей. Перед початком робочого дня необхідно чітко визначити той результат, в досягненні якого є потреба впродовж дня. Це може бути як конкретний результат професійної діяльності (укладення нового контракту, певний етап роботи з документацією тощо), так і результат щодо перебігу робочого графіка. У нагоді тут можуть стати як звичайна уява, так і ручка з папером (наприклад - планер-нотатник) [24, с. 174].

Після визначення мети (бажаний результат) власної трудової активності, слід чітко з'ясувати поточну ситуацію. Найкраще буде, коли найбільше нюансів перебуватиме в полі зору. Основне гасло тут: будь-яка глобальна справа

складається з дрібниць. В той же час, оцінюючи ці дрібниці, не слід забувати і про загальну картину, адже вона буде кінцевим результатом.

Якщо у наявності мета і проведена оцінка умов, тоді доцільно визначати програму дій та засоби їх здійснення на протязі робочого дня. Ця програма має бути чітка, конкретна та послідовна. Чітко окресливши на папері власні дії, керівник може підстрахуватися від забування, а також здійснювати більш спокійно та послідовно трудові завдання [24, с. 175].

2. Важливим аспектом у професійній діяльності кожного менеджера є саморегуляція. Необхідність саморегуляції виникає тоді, коли менеджер зіштовхується з новою, незвичайною, важкорозв'язуваною для нього проблемою, що не має однозначного вирішення або припускає кілька альтернативних варіантів. У ситуації, коли працівник знаходиться у стані підвищеного емоційного і фізичного напруження, що спонукає його до імпульсивних дій. Або тоді, коли він потрапляє у ситуацію оцінювання з боку колег, інших людей.

Власне якісні характеристики процесу саморегуляції визначають продуктивність, успішність, надійність і кінцевий результат будь-якої діяльності. Психологи саморегуляцію трактують як «системно організований процес ініціації, побудови, підтримки та управління всіма видами і формами зовнішньої та внутрішньої активності людини, рівноваги в системі організму» [35]. Психологічні основи саморегуляції включають в себе управління як пізнавальними процесами, так й особистістю: поведінкою, емоціями й діями.

На сьогоднішній день для саморегуляції психічних станів може використовуватися нейролінгвістичне програмування. Так, Г. Дьяконов розробив цикл вправ, що орієнтовані на відновлення ресурсів особистості. Коли людина знає себе, свої потреби й способи їх задоволення, вона може більш ефективно та раціонально розподілити свої сили протягом кожного дня, місяця, цілого року.

В.М. Белов запропонував структурно-функціональну модель саморегуляції, стверджуючи що вона є системою взаємопов'язаних

компонентів. Це:

- мета. Кожен регуляторний процес розпочинається власне з визначення мети, яка є абстрактним відображенням потреб і прагнень людини в кінцевому результаті;

- модель значимих умов – у ній відображається певне розуміння людиною тих умов, у яких проходить ситуація та здійснюватиметься досягнення мети;

- програма виконавчих дій. План є алгоритмом дій, який потрібен для досягнення мети;

- система критеріїв успішності. Будь-яку мету та її досягнення доцільно супроводжувати оцінюванням успішності, використовуючи власні й унікальні для кожної людини критерії;

- контроль та оцінка результатів. Цей етап включає отримання та обробку інформації про досягнення чи недосягнення мети;

- рішення про корекцію. Це завершальний етап, яким передбачена можлива перебудова всієї регуляторної системи, якщо досягнута мета не відповідає критеріям успішності [4, с. 106].

Можна використовувати і техніку дихальної релаксації (за авторства М.Є. Сандомирського. Ця техніка – засіб, призначений для екстреного застосування, що дає швидкий ефект. Щоб її виконати, необхідно виділити незначний час. Виконувати її можна не лише в ситуаціях напруження та дискомфорту, але й протягом дня по кілька разів (до 10-15), приділивши максимум 1 хв. Таким чином, людина відволікається від роботи тільки на 1 хв., але при цьому полегшує свою свідомість, звільняє її від поточних справ на певний час; нею стимулюється розслаблення м'язів, що веде до відновлення сил та збереження працездатності.

3. Аутогенне тренування може використовуватися за таких видів діяльності, якими викликається у людини підвищена емоційна напруженість. Постійна робота з людьми пов'язана з інтенсивним розумовим навантаженням, що вимагає від менеджера емоційно-вольової регуляції. Власне аутотренінг - це система вправ для саморегуляції фізичних і психічних станів. Його

засновано на свідомому використанні людиною різних способів та засобів психологічного впливу на своє тіло та нервову систему, аби їх активізувати або релаксувати. Використовуючи прийоми аутотренінгу, людина може цілеспрямовано змінити свій настрій, самопочуття, а це позитивно позначиться на її здоров'ї та працездатності.

4. Психокорекція також має широке використання, являючи собою «сукупність психологічних прийомів, застосовуваних психологом для здійснення психологічного впливу на поведінку здорової людини» [9, с. 281]. Психокорекційну роботу проводять з метою покращення адаптації людини до життєвих ситуацій; аби зняти повсякденні зовнішні та внутрішні напруження; для попередження й вирішення конфліктів. Психокорекція може здійснюватися як індивідуально, так і у групі. Групи людей, створювані із психокорекційними цілями, можуть бути такі:

- Т-група;
- група зустрічей;
- гештальт-група;
- група психодрами;
- група тілесної терапії;
- група тренінгу вмінь.

Кожен тип групи спрямований на вирішення конкретних цілей, припускає взаємодію за певними правилами [13, с. 114].

Так, робота у Т-групі (група соціально-психологічного тренінгу) спрямована на те, щоб допомогти людині краще пізнати саму себе як особистість; виробити індивідуальний стиль діяльності, навчитися краще розуміти своїх колег і керівництво, з якими доводиться вступати в спілкування із приводу робочого процесу, навчання правильній поведінці в ситуаціях міжособистісного спілкування [13, с. 114].

Група зустрічей. Основна мета – усвідомлення й реалізація того потенціалу особистості й інтелектуального розвитку, що закладений у кожному індивіді.

Гештальт-група. Робота у групі здійснюється керівником не з усіма учасниками, а один на один з одним з її членів, який добровільно погоджується на певний час стати головною діючою особою. Ключовими поняттями в роботі такої групи є «усвідомлення» й «зосередженість на сьогодні». Досвід роботи у гештальт-групі дозволяє підвищити ефективність індивідуальної роботи у ході робочого процесу [13, с. 115].

Група психодрами. Широко використовується рольова гра, а також елементи імпровізації ділових та життєвих ситуацій, які призначені для більш повного розкриття внутрішнього світу людини. Керівник, який пройшов курс психодрами, з успіхом може використовувати відповідні знання у спілкуванні із колегами та своїми підлеглими.

У роботі групи тілесної терапії особливого значення надають спілкуванню з тілом людини, управління ним. Види тілесної терапії є сильними методами емоційного вивільнення й ефективних змін у тілі, почуттях особистості.

Основна мета групи тренінгу вмінь – вироблення зовнішніх форм поведінки. Корисно використовувати при виробленні професійних комунікативних умінь менеджерів [13, с. 115].

5. Баланс часу роботи і відпочинку. Не буде секретом той факт, що робота, навіть улюблена, може призводити до виснаження. В той же час емоції, навіть якщо вони є позитивними, виснажують і організм, і нервову систему набагато сильніше, ніж у ході найнапруженої фізичної чи розумової праці. Тому через деякий час представники різних професій (як і менеджери банку) підпадають під ризик вигорання у ході своєї трудової діяльності. Водночас і за повної відсутності можливості працювати буде здійснюватися деструктивний вплив на особистість. Основа ефективної працездатності та збереження власного здоров'я у ході професійної активності – це планомірний розподіл праці та відпочинку. До цього відносять не лише вихідні та робочі дні або ж обідні перерви чи кава-брейки. Важливими є не так тривалість відпочинку, як його якість та періодичність [24, с. 177].

6. Ще одна важлива умова полягає в наявності розподілу між роботою й домом, між професійним і приватним життям. Професійний стрес наростає, а негативні психічні стани підсилюються щоразу, коли межа між ними починає стиратися, і робота починає переважати і займати більшу частину життя. Для того, щоб зберегти психологічне благополуччя, керівникам необхідно обмежувати свою роботу у межах розумного й не дозволяти переносити її у своє домашнє життя. Сімейні проблеми, як наслідок негативних емоційних станів, можна полегшити «зниженням рутинності», коли людина направлено бере участь у спеціальних заходах, що повністю не пов'язані з роботою, і які дозволяють їй розслабитися, перестати думати про роботу перш, ніж вона доїде додому. Іноді це можуть бути фізичні вправи або самотня прогулянка на якийсь час у парку, щоб подумати, або просто гаряча ванна.

### **Висновки до 3 розділу**

Проведене емпіричне дослідження щодо з'ясування факторів та чинників стресу керівників виявило, що керівники середньої ланки банку у своїй більшості мають середній рівень стресу (70%), однак у 30% виявлено показники високого рівня.

Також керівники середньої ланки банку у своїй більшості є екстравертами (56,67%) та невротиками (емоційна нестійкість) – 53,33%.

60% керівників середньої ланки банку мають високий рівень емоційного інтелекту, а також у 63,33% з них виявлена інтернальна спрямованість локусу контролю.

Загалом же керівники середньої ланки банку мають вищі показники по високому рівню стресового навантаження. Керівна посада має вищий рівень стресу і як результат - вищий рівень невротизму. Однак такі показники як високий рівень емоційного інтелекту та інтернальна спрямованість локусу дозволяє його стримувати та знижувати.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено чинники та фактори стресу, що суттєво впливають на професійну діяльність керівників. У підсумку зауважимо наступне:

Професійний стрес є багатограним феноменом, який виражається через фізіологічні та психологічні реакції на складну робочу ситуацію. Розвиватися такі реакції можуть у різних установах та організаціях, і зумовлюється це не тільки структурно організаційними особливостями, а й характером роботи, особистісними стосунками між керівництвом та працівниками, їх взаємодією.

До провідних факторів, що впливають на емоційну сферу керівників належать соціально-психологічне довкілля, становлення та самоствердження, умови становлення їх життєвої позиції. При цьому внутрішні фактори є біологічними й особистісними детермінантами, індивідуальними особливостями суб'єкта, а зовнішні є обставинами повсякдення, що здійснюють вплив на особистість, правила та норми поведінки, вимоги життя та діяльності, об'єктивний світ речей та людей.

У роботі керівників, у першу чергу, необхідно відзначити підвищене почуття відповідальності, властиве людям, що мають справу з іншими людьми. При професійному стресі у керівника спостерігається розлад не особистості, а робочої ролі. Це індивідуальна відповідь на робочу ситуацію, у якій індивідуум не має у своєму розпорядженні ресурси, поведінкові й когнітивні стратегії, що забезпечують протистояння стресу. Загальний перелік симптомів професійного стресу включає наступні: стомлення, виснаження, психосоматичне нездужання, безсоння, негативне ставлення до самої роботи, негативне ставлення до людей, з якими веде роботу, переїдання або відсутність апетиту, негативна «Я-концепція», агресивні почуття (напруженість, дратівливість, тривожність, схвильованість, занепокоєння, гнів), депресія, (переживання почуття безнадійності й безглуздості, песимізму, апатії, провини).

У практичній частині кваліфікаційної роботи нами було розроблено програму емпіричного дослідження, метою якого ми визначили з'ясувати специфіку проявів професійного стресу у працівників управлінської ланки. Базою дослідження став АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», і у ньому взяли участь 60 осіб – працівників банку. З них: 30 осіб - керівники середньої ланки, які очолюють структурні підрозділи та підпорядковуються вищому керівництву банку – експериментальна група та 30 осіб – працівники банку некерівного складу – контрольна група.

Для досягнення поставленої мети та завдань емпіричного дослідження нами було використано 4 методики: це опитувальник «Оцінка професійного стресу» Вайсмана, «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму», «Тест на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола, «Шкала екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера».

Результати дослідження за усіма методиками виявилися наступні:

- за методикою «Оцінка професійного стресу» Вайсмана ми виявили, що як керівники середньої ланки банку (експериментальна група), так і працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості мають загальний середній рівень стресу. Водночас, показники за високим рівнем стресу переважають у керівників середньої ланки банку;

- за «Тестом Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму» ми з'ясували, що як керівники середньої ланки банку (експериментальна група), так і працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості є екстравертами.

Щодо показника невротизму, то керівники середньої ланки банку (експериментальна група) у своїй більшості є невротиками (емоційна нестійкість), в той час як працівники банку некерівного складу (контрольна група) у своїй більшості не є невротиками (емоційна стійкість). Тобто, керівна посада має вищий рівень стресу і вищий рівень нейротизму;

- за «Тестом на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола ми дізналися, що більше половини керівників середньої ланки банку (експериментальна група)

мають високий рівень емоційного інтелекту; в той же час, більше половини працівників банку некерівного складу (контрольна група) мають середній рівень емоційного інтелекту;

- за «Шкалою екстернальності-інтернальності Дж-Б. Роттера» нами було відзначено, що у більшості керівників середньої ланки банку (експериментальна група) виявлена інтернальна спрямованість локусу контролю виявлена. В той же час, екстернальна спрямованість локусу контролю виявлена у меншій половині працівників банку некерівного складу (контрольна група).

Отже, керівники середньої ланки банку мають вищі показники по високому рівню стресового навантаження. Керівна посада має вищий рівень стресу і як результат - вищий рівень нейротизму. Однак такі показники як високий рівень емоційного інтелекту та інтернальна спрямованість локусу дозволяє його стримувати та знижувати.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека. 4-е изд. Казань: Изд. КГУ, 2016. 261 с.
2. Авхименко М.М. Некоторые факторы риска труда психолога. *Медицинская помощь*. 2013. № 2. С. 25–29.
3. Баєва О.Л. Стрес як необхідна умова життєдіяльності організму. *Персонал*. 2014. Т.1. С.78-84.
4. Белов В.М. Психология здоровья. СПб.: Алетейя, 2011. 231 с.
5. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. 3-е изд. СПб.: Питер, 2015. 205 с.
6. Божович Л. И. Проблемы формирования личности: избранные психологические труды / Под. ред. Д. И. Фельдштейна; 7-е изд. М.: МПСИ, 2017. 372 с.
7. Булах В.П. Стрес та його вплив на організм людини. *Вісник Тернопільського державного медичного університету ім. І.Я. Горбачевського*. 2014. № 3. С. 45-49
8. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. *Психология здоровья*. 2016. №7. С. 443-463.
9. Гринберг Дж. Управление стрессом. СПб.: Изд-во. Питер, 2003. 496 с.
10. Джемс У. Психология / Под ред. Л. Н. Петровской. Москва: Педагогика, 2002. 369 с.
11. Дзвоник Г.П., Савченко Т.Л. Професійний стрес і підходи до його вивчення. URL.: [http://www.rusnauka.com/10\\_NPE\\_2016/Psihologia/43976.doc.htm](http://www.rusnauka.com/10_NPE_2016/Psihologia/43976.doc.htm)
12. Зайчикова Т. В. Профілактика та подолання стресів як умова підтримки психологічного здоров'я працівників організацій. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2008. № 3(24). С. 135–137

13. Жиманов Н. І. Психокорекція негативних станів. *Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди*. 2015. №5. С. 105–117.
14. Ігумнова О.Б. Генеза негативних психічних станів студентів: дис... канд. психолог. наук. Хмельницький, 2014. 275 с.
15. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. 4-е изд. СПб. : Питер, 2014. 783 с.
16. Кокун О.М., Клименко В.В., Корніяка О.М. Психофізіологічні закономірності життєстійкості фахівців соціономічних професій: монографія. Київ-Львів: Вид-ць В.Кундельська, 2021. 236 с.
17. Корольчук М. С. Психофізіологія діяльності. Київ: Ніка-центр, 2007. 400 с.
18. Косарев В.В., Васюкова Г.Ф. Профессиональная заболеваемость представителей социогенных профессий. *Гигиена и санитария*. 2011. № 3. С. 27-38.
19. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості. Київ, 2009. 432 с.
20. Левин К. Конструктивное представление ситуации / Психология социальных ситуаций. СПб.: Питер, 2009. С. 34-37.
21. Малхазов О. Р. Психологія праці: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 208 с.
22. Маноха І. П. Психологія потаємного «Я»: монографія. Київ: Поліграфкнига, 2011. 448 с.
23. Муращенко Т. В. Специфіка організаційного стресу та емоційного вигорання у менеджерів. URL.: [http://nauka.hnpu.edu.ua/sites/default/files/fahovi%20vudannia/2010/Psikhologia\\_32/17.html](http://nauka.hnpu.edu.ua/sites/default/files/fahovi%20vudannia/2010/Psikhologia_32/17.html)
24. Напреев О.К., Петров К.О. Психічна саморегуляція. 5-те вид. Київ: Здоров'я, 2012. 259 с.
25. Носенко Є.Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену. Київ: Вища школа, 2003. 286 с.
26. Подольчак Н.Ю., Дорош І.М., Дорош О.І. Сутність, причини виникнення та підходи до регулювання стресових ситуацій на підприємствах.

*Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. - 2013. № 778. С. 101-108.

27. Потапчук Є.М. Соціально-психологічні основи збереження психічного здоров'я військовослужбовців : дис... д-ра психол. наук. Хмельницький, 2006. 232 с.

28. Психопрофілактика професійного вигорання та деформацій: наук.-допом. бібліогр. показчик / Уклад. Л. Дейнека. Луцьк, 2020. 128 с.

29. Реан А.А., Кудашев А.Р., Баранов А.А. Психология адаптации личности. СПб. : Прайм–Еврознак, 2008. 479 с.

30. Селье Г. Стресс без дистресса. Рига: Виєга, 1992. 106 с.

31. Семиченко В. А. Психологія особистості. 3-тє вид. Київ: ФОП Єшке О. М., 2009. 427 с.

32. Савчин М., Царьов Ю. Особливості психопрофілактики стресу у працівників освітніх закладів. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2010. № 2. С. 140–145.

33. Старик В. А. Порівняльна характеристика синдрому професійного вигорання у фахівців соціономічних та технічних професій (на прикладі педагогів та рятувальників). *Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди*. Психологія. Харків : ХНПУ, 2012. Вип. 44, Частина II. С. 207–214.

34. Стасюк Є. Методичні рекомендації щодо роботи з групою осіб, які потребують індивідуальної соціально-психологічної допомоги. *Науковий вісник Державної прикордонної служби*. 2011. № 3. С. 30-40

35. Тімченко О. В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція): дис... доктора психол. наук. Харків, 2003. 427 с.

36. Тімченко О.В. Психологічні основи саморегуляції негативних станів. *Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди*. 2016. Вип. 7. С. 183-188.

37. Токар М. Стрес і його джерела. *Психолог*. 2007. №8. С. 24-28.

38. Туркін О. В. Моделі та чинники професійного стресу. *Вісник Харків. нац. ун-ту*. Серія: Психологія. 2008. № 807. С. 365-369
39. Туркот Т.І. Педагогіка вищої школи: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К.: Кондор, 2011. 628 с.
40. Ходаківський Є.І., Богоявленська Ю.В., Грабар Т.П. Психологія управління: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 664 с.
41. Чепелева Н. В. Психологічні механізми розуміння та інтерпретації особистісного досвіду. *Психологічна герменевтика*. 2009. №4. С. 3-13.
42. Черепанова Е.М. Профилактика стрес сов. 3-е изд. СПб., 2016. 278 с.
43. Чернєва І.В. Психологічні детермінанти професійного стресу особистості в системі «людина – людина». *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент: збірник наукових праць*. 2012. Вип. 9. С. 143-149
44. Ширинский В., Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. *Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы*. 2014. № 11. С. 2-16.
45. Юмашов Г.С., Ренкер К. Основы реабилитации. Москва, 2009. 245с.
46. Perlman B. Hartman A.E. Work satisfaction among community-based mental health service providers: The association between work environment and work satisfaction. *Community Mental Health Journal*. 2008. Vol. 26, №.6. URL.: <http://www.springerlink.com>.

## Бланк опитувальника «Оцінка професійного стресу» Вайсмана.

1. Як часто Вам здається, що Вам не вистачає повноважень для виконання своїх службових обов'язків?
2. Як часто у Вас виникає неприємне відчуття з приводу своїх службових обов'язків?
3. Як часто Вам здається, що Ви не знаєте про своїх можливості просування по службі?
4. Як часто Ви відчуваєте, що дуже перегружені і не можете виконати роботу за робочий день?
5. Як часто Вам здається, що Ви не можете задовольнити суперечливі вимоги різних людей з Вашого оточення?
6. Як часто Вам здається, що Вам не вистачає кваліфікації для виконання своєї роботи?
7. Як часто Ви не знаєте, що думає про Вас Ваш керівник та як він оцінює Вашу роботу?
8. Як часто Ви знаходитесь у ситуації, коли не можете отримати необхідну інформацію для виконання своєї роботи?
9. Як часто Ви турбуєтесь про рішення, які впливають на життя інших знайомих вам людей?
10. Як часто Ви відчуваєте, що не подобаєтесь своїм колегам по роботі чи Вас не приймають у колективі?
11. Як часто Ви не можете вплинути на рішення та дії свого керівника, направлені на Вас?
12. Як часто Ви не знаєте чого від Вас очікують Ваші колеги?
13. Як часто Вам здається, що кількість роботи, яку Вам необхідно виконати, вплине на якість її виконання?
14. Як часто Вам здається, що ви вимушені робити щось, що суперечить Вашим судженням?
15. Як часто Вам здається, що робота негативно вплине на Ваше сімейне життя?

Бланк опитувальника «Тест Г. Айзенка для діагностики екстраверсії – інтроверсії та нейротизму».

1. Чи часто ви відчуваєте тягу до нових вражень, пошуків пригод, зміни обстановки?
2. Чи часто ви маєте потребу в друзях, які розуміють все, можуть підбадьорити й утішити?
3. Ви людина безтурботна?
4. Чи дуже вам важко сказати комусь «ні»?
5. Чи замислюєтеся ви перед тим, як почати діяти?
6. Якщо ви обіцяєте що-небудь зробити, то чи завжди стримуєте своє слово?
7. Чи часто у вас змінюється настрій?
8. Звичайно ви дієте й говорите швидко, не замислюючись?
9. Чи часто ви відчуваєте себе нещасною людиною, без достатніх на те причин?
10. Чи завзято ви сперечаєтеся, до кінця відстоюючи свою точку зору?
11. Чи з'являється у вас почуття боязкості або зниковілості, коли хочете познайомитися із симпатичним представником протилежної статі?
12. Чи виходите ви іноді із себе, сердячись не на жарт?
13. Чи часто ви дієте під впливом хвилинного настрою?
14. Чи часто ви переживаєте тому, що зробили або сказали таке, що не варто було б?
15. Чи віддаєте ви звичайно перевагу книгам, а не зустрічам із друзями?
16. Чи легко вас скривдити?
17. Чи любите ви часто бувати в компаніях?
18. Чи виникають у вас думки, які ви хотіли б приховати від інших?
19. Чи буває так, що іноді ви так сповнені енергією, що все горить у руках, а іноді - мляві?

20. Чи ви надаєте перевагу мати менше друзів, однак більш близьких?
21. Чи часто ви мрієте?
22. Коли з вами говорять на підвищених тонах, чи відповідаєте тим же?
23. Чи часто вас турбує відчуття провини?
24. Чи всі ваші звички гарні й бажані?
25. Чи здатні ви дати волю своїм почуттям і гарно повеселитися в компанії?
26. Чи вважаєте ви себе людиною збудливою і чутливою?
27. Чи вважають вас оточуючі живою й веселою людиною?
28. Чи часто ви, зробивши яку-небудь важливу справу, маєте таке відчуття, що могли б зробити її краще?
29. Коли ви перебуваєте в товаристві інших людей, то більше мовчите?
30. Чи не буває так, що іноді ви брешете?
31. Чи трапляється так, що ви не можете заснути тому, що в голову лізуть різні думки?
32. Якщо ви захочете дізнатися про що-небудь, то прагнете прочитати про це в книзі, газеті, ніж запитати?
33. Чи буває у вас сильне серцебиття?
34. Чи подобається вам робота, яка вимагає постійної уваги?
35. Чи буває такий стан, що вас кидає в тремтіння від хвилювання в якійсь екстремальній ситуації?
36. Чи завжди б ви платили за провіз багажу в транспорті, якби не побоювалися перевірки?
37. Чи неприємно вам перебувати в товаристві, де жартують, насміхаються один над одним?
38. Ви дратівливі?
39. Чи подобається вам робота, яка вимагає швидкості дій?
40. Чи хвилюєтеся ви із приводу неприємних подій?
41. Ви ходите повільно, не поспішаючи?
42. Ви коли-небудь спізнювалися на роботу або зустріч?

43. Чи часто ви бачите кошмарні сни?
44. Чи вірно, що ви так любите поговорити, що ніколи не пропускаєте нагоди поговорити навіть із незнайомою людиною?
45. Чи турбують вас які-небудь болі?
46. Ви б відчули себе дуже нещасним, якби тривалий час були позбавлені спілкування з людьми?
47. Чи можна назвати вас нервовою людиною?
48. Чи є серед ваших знайомих ті, які вам явно не подобаються?
49. Чи можна сказати, що ви впевнена у собі людина?
50. Чи легко ви ображаєтеся, якщо інші вказують на ваші помилки в роботі або на особисті недоліки?
51. Чи вважаєте ви, що вам важко одержати справжнє задоволення від вечірки?
52. Чи турбує вас почуття, що ви чимось гірші за інших?
53. Чи легко вам внести пожвавлення в досить нудну компанію?
54. Чи трапляється вам говорити про речі, у яких ви не розбираєтеся?
55. Чи турбуєтеся ви про своє здоров'я?
56. Чи любите ви жартувати?
57. Чи страждаєте ви від безсоння?

Бланк опитувальника «Тест на емоційний інтелект (тест EQ)» Н. Хола.

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як діяти в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в моєму житті.
3. Я спокійний, коли на мене іде тиск зі сторони
4. Я здатен спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати в себе широкий спектр позитивних емоцій, таких, як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе відчуваю.
8. Після того, як щось розхвилювало мене, я можу легко управляти своїми почуттями.
9. Я здатен вислухувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти заспокоїливо на інших людей.
13. Я можу змусити себе знову й знову долати перешкоди у житті
14. Я намагаюся підходити творчо до життєвих проблем
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання й бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності й зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся, у чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваної прикрості
19. Знання моїх справжніх почуттів важливе для підтримки «гарної форми».

20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.

21. Я добре можу розпізнавати емоції по виразу обличчя

22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.

23. Я добре вловлюю знаки в спілкуванні, які вказують на те, чого інші потребують

24. Люди вважають мене гарним знавцем переживань інших людей.

25. Люди, що усвідомлюють свої щирі почуття, краще управляють своїм життям.

26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

27. Із мною можна порадитися з питань відносин між людьми.

28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.

29. Я допомагаю іншим використати їхні спонукання для досягнення особистих цілей

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

Бланк опитувальника «Шкала екстернальності-інтернальності Дж.  
Роттера».

1. Варіант А: діти попадають у біду тому, що батьки занадто часто їх карають. Варіант Б: у наш час неприємності відбуваються з дітьми найчастіше тому, що батьки занадто м'яко ставляться до них.

2. Варіант А: багато невдач буває через невезіння. Варіант Б: невдачі людей є результатом їхніх власних помилок.

3. Варіант А: одна з головних причин, чому відбуваються аморальні вчинки, полягає в тому, що оточуючі люди миряться з ними. Варіант Б: аморальні вчинки будуть відбуватися завжди, незалежно від того, наскільки ретельно оточуючі намагаються їм запобігти.

4. Варіант А: зрештою, до людей приходять заслужене визнання. Варіант Б: на жаль, заслуги людини часто залишаються невизнаними.

5. Варіант А: думка, що вчителі несправедливі до учнів, невірна. Варіант Б: багато учнів не розуміють, що їхні оцінки можуть залежати від випадкових обставин.

6. Варіант А: успіх керівника багато в чому залежить від вдалого збігу обставин. Варіант Б: здібні люди, які не стали керівниками, самі не використали свої можливості.

7. Варіант А: як би ви не намагалися, деякі люди однаково не будуть симпатизувати вам. Варіант Б: той, хто не зумів завоювати симпатії оточуючих, просто не вміє ладити з іншими.

8. Варіант А: спадковість відіграє головну роль у формуванні характеру й поведінці людини. Варіант Б: тільки життєвий досвід визначає характер і поведінку

9. Варіант А: я часто зауважую справедливість приказки: «Чому бути - того не минути». Варіант Б: по-моєму, краще прийняти рішення й діяти, ніж

сподіватися на долю.

10. Варіант А: для гарного фахівця навіть досконала перевірка не буде важкою. Варіант Б: навіть добре підготовлений фахівець звичайно не витримує досконалої перевірки.

11. Варіант А: успіх є результатом старанної роботи й мало залежить від везіння. Варіант Б: щоб домогтися успіху, потрібно не пропустити зручну нагоду.

12. Варіант А: кожен громадянин може впливати на важливі державні рішення. Варіант Б: суспільством управляють люди, які висунуті на державні посади, а рядова людина мало що може зробити.

13. Варіант А: коли я складаю плани, то я переконаний, що зможу здійснити їх. Варіант Б: не завжди розсудливо планувати далеко вперед, тому що багато чого залежить від того, як складуться обставини.

14. Варіант А: є люди, про яких можна сміливо сказати, що вони негарні. Варіант Б: у кожній людині є щось гарне.

15. Варіант А: здійснення моїх бажань не пов'язано із везінням. Варіант Б: коли не знають як бути, підкидають монету. І у житті можна часто це робити.

16. Варіант А: керівниками нерідко стають завдяки щасливому збігу обставин. Варіант Б: щоб стати керівником, потрібно вміти управляти людьми. Везіння тут ні до чого.

17. Варіант А: більшість із нас не можуть впливати серйозно на світові події. Варіант Б: беручи активну участь у громадському житті, люди можуть управляти подіями у світі.

18. Варіант А: більшість людей не розуміють, наскільки їхнє життя залежить від випадкових обставин. Варіант Б: насправді така річ, як везіння, не існує.

19. Варіант А: завжди потрібно вміти визнавати свої помилки. Варіант Б: як правило, краще не підкреслювати своїх помилок.

20. Варіант А: важко довідатися, чи дійсно ви подобаєтеся людині чи ні.

Варіант Б: число ваших друзів залежить від того, наскільки ви є привабливими для інших

21. Варіант А: зрештою неприємності, які трапляються з нами, урівноважуються приємними подіями. Варіант Б: більшість невдач є результатом відсутності здібностей, незнання, ліні або усіх трьох причин разом узятих.

22. Варіант А: якщо прикласти достатньо зусиль, то формалізм і бездушся можна викоринити. Варіант Б: є речі, з якими важко боротися, тому формалізм і бездушся не викоринити.

23. Варіант А: іноді важко зрозуміти, на чому ґрунтуються керівники, коли вони висувають людину на заохочення. Варіант Б: заохочення залежать від того, наскільки ретельно людина трудиться.

24. Варіант А: гарний керівник очікує від підлеглих, щоб вони самі вирішували, що вони повинні робити. Варіант Б: гарний керівник ясно дає зрозуміти, у чому полягає робота кожного підлеглого.

25. Варіант А: я часто відчуваю, що мало впливаю на те, що відбувається із мною. Варіант Б: не вірю, що випадок або доля можуть відігравати важливу роль у моєму житті.

26. Варіант А: люди самотні через те, що не проявляють дружелюбності до оточуючих. Варіант Б: даремно занадто намагатися сподобатися людям: якщо ти їм подобаєшся, то подобаєшся.

27. Варіант А: характер людини залежить, головним чином, від її сили волі. Варіант Б: характер людини формується, в основному, в колективі.

28. Варіант А: те, що із мною трапляється - це справа моїх власних рук. Варіант Б: іноді я почуваю, що моє життя розвивається в напрямку, який не залежить від моєї сили волі.

29. Варіант А: я часто не можу зрозуміти, чому керівники діють саме так, а не інакше. Варіант Б: зрештою, за погане управління організацією відповідальні самі люди, які в ній працюють.