

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»**

Центр заочного та дистанційного навчання

Кафедра психології

**Кваліфікаційна робота –
магістерський дослідницький проект**

053 «Психологія»

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КРИЗОВОГО
КОНСУЛЬТУВАННЯ АБОНЕНТІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ**

Виконала: здобувач 2 курсу
заочного відділення магістратури
галузь знань: 05 «Соціальні та
поведінкові науки»
спеціальність 053 «Психологія»
Патрікі Олександра Вікторівна
Керівник: доцент кафедри
психології, канд. пол. н., доцент
Третьякова Тетяна Михайлівна
Рецензент: доцент кафедри психології,
канд.психл. н., доцент
Рєпнова Тетяна Петрівна

Одеса – 2024

АНОТАЦІЯ

***Патрікі О. В.* Психологічні особливості кризового консультування абонентів телефону довіри.**

Кваліфікаційна робота – магістерський дослідницький проєкт на здобуття освітнього рівня «магістр», галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальність 053 «Психологія». Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2024.

Шляхом теоретико-методологічного аналізу наукових досліджень встановлено, що робота в умовах високої емоційної та психічної напруги вимагає від співробітника телефону довіри наявності таких якостей, як емоційна стійкість, стресостійкість, самоконтроль поведінки, гнучкість, дипломатичність, терпимість, самосприйняття, здатність до безоцінного прийняття абонента (надання йому можливості бути самим собою), готовність до спілкування, культура мовного спілкування (володіння власним голосом, грамотне мовлення, вміння просто й чітко висловлювати свої думки, почуття), здатність до емпатії, рефлексії, досить високий рівень розвитку інтелекту, соціальна поінформованість тощо. За допомогою кількісного аналізу виявлено провідні домінанти поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування. Відзначено фактичну вираженість у респондентів практично всіх провідних ознак негативного сприйняття професійної діяльності, через що переважна більшість опитаних співробітників телефону довіри часто втомлюється під час виконання робочих дій, у тому числі й через їхню монотонність, відчуває перенасиченість та вважає свою роботу вельми стресогенною. За методикою «Шкала суб'єктивного контролю» Дж. Роттера серед співробітників телефону довіри було відзначено перевагу показників середнього рівня об'єктивного контролю, що свідчить про наявність у опитуваних залежності від того, що про них подумують оточуючі, як буде оцінена їхня діяльність.

За підсумками використання методики «Шкала організаційного стресу» Д. Макліна опитані співробітники телефону довіри продемонстрували наявність накопиченої втоми від численних стресових ситуацій у своїй професійній діяльності, тому вони намагаються самоусуватися від будь-яких виявів ініціативи й відповідальності. За підсумками використання методики «Шкала емоційного відгуку» (А. Махрабіан) серед співробітників телефону довіри було відзначено домінування показників високого рівня емоційного відгуку. За підсумками використання методики «Дослідження вольової саморегуляції» було відзначено домінування низького рівня вольової саморегуляції у співробітників телефону довіри. Це означає, що співробітники телефону довіри демонструють неспроможність самостійної саморегуляції, оскільки постійно залежать від зовнішніх та внутрішніх чинників.

Для покращення кризового консультування абонентів телефону довіри було розроблено психокорекційну програму.

Ключові слова: телефон довіри, кризове консультування, поведінка, організаційний стрес, професійні якості.

ANNOTATION

***Patriki O.* Psychological features of crisis counseling of hotline subscribers.**

Qualification work – master's research project for obtaining the master's degree, field of knowledge: 05 "Social and behavioral sciences", specialty 053 "Psychology". Odesa Law Academy National University. Odesa, 2024.

Through a theoretical and methodological analysis of scientific research, it was established that working in conditions of high emotional and mental stress requires the employee of the telephone to trust the presence of such qualities as emotional stability, stress resistance, self-control of behavior, flexibility, diplomacy, tolerance, self-perception, the ability to accept the subscriber invaluable (giving him the opportunity to be himself), readiness for communication, language communication culture (owning one's own voice, competent speech, ability to simply and clearly express one's thoughts and feelings), ability to empathize, reflect, a fairly high level of intellectual development, social awareness, etc. With the help of quantitative analysis, the leading dominant behavior of hotline employees during crisis counseling was revealed. The actual expressiveness of the respondents in almost all the leading signs of negative perception of professional activity was noted, due to which the vast majority of the surveyed employees of the helpline often get tired during the performance of work activities, including due to their monotony, feel oversaturation and consider their work very stressful. According to J. Rotter's "Subjective Control Scale" method, among hotline employees, a preference for indicators of an average level of objective control was noted, which indicates that the interviewees depend on what others will think of them, how their activity will be evaluated.

Based on the results of using D. McLean's "Organizational Stress Scale" method, the interviewed helpline employees demonstrated the presence of

accumulated fatigue from numerous stressful situations in their professional activities, so they try to remove themselves from any manifestations of initiative and responsibility. According to the results of using the “Emotional response scale” method (A. Mahrabian) among the helpline employees, the dominance of indicators of a high level of emotional response was noted. According to the results of using the “Research of volitional self-regulation” method, the dominance of a low level of volitional self-regulation among the helpline employees was noted. This means that helpline employees demonstrate an inability to self-regulate, as they are constantly dependent on external and internal factors.

To improve the crisis counseling of hotline subscribers, a psychological correction program was developed.

Key words: hotline, crisis counseling, behavior, organizational stress, professional qualities.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ПРОГРАМА ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ В ХОДІ КРИЗОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	12
1.1. Обґрунтування процедури проведення емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування.....	12
1.2. Методики емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування.....	16
Висновки до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ В ХОДІ КРИЗОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	21
2.1. Опис вибірки учасників емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування	22
2.2. Результати емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування.....	24
2.3. Розробка програми кризового консультування абонентів телефону довіри.....	45
Висновки до розділу 2.....	69
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	75
ДОДАТКИ.....	83
Додаток А.....	84
Додаток Б.....	87
Додаток В.....	93
Додаток Г.....	98
Додаток Д.....	102

ВСТУП

Актуальність дослідження. У зв'язку із соціальними змінами та трансформацією робочої ситуації інтерес до проблеми організаційного стресу зріс за останнє десятиліття. Формування стресових чинників у сфері «людина – людина» є актуальною проблемою, від якої страждають співробітники телефону довіри в ході кризового консультування.

Організаційний стрес – емоційний стан людини, який викликається несподіваною та напруженою ситуацією у трудовому колективі, конфліктними взаємовідносинами, інтелектуальним і емоційним перевантаженням. Психологи зазначають, 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 [40].

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 професійної діяльності. Виникнення і переживання стресу залежить не стільки від об'єктивних, скільки від психологічних, суб'єктивних чинників, від особливостей самої людини, оцінки нею ситуації, зіставлення своїх сил і можливостей з тим, що вимагається тощо.

Виникнення стресових станів у професійному та життєвому середовищі викликають стресори. Стресори – різноманітні екстремальні впливи, котрі викликають небажані функціональні стани – стреси. На першому місці як найсильніший стресор – смерть близької людини, далі – розлучення, ув'язнення, смерть близького члена родини. Є й приємні події, які

викликають стан стресу (одруження, вагітність, перехід на нове місце роботи, навчання тощо) [34].

Багато дослідників стресу вважають, що люди наділені достатньою здатністю протистояти різкому і короткочасному стресу. Справжня проблема постає тоді, коли стрес переростає у нескінченний: життя з батьками-тиранами, виснажлива робота, релігійний фанатизм, відчуття пастки ситуації, якої неможливо уникнути та ін. Стрес нинішнього часу відіграє психологічно настільки важливу роль у житті людини, що викликає підвищений інтерес до вивчення цього явища з боку вчених-психологів.

Стресори професійної діяльності слід розподілити на загальні і специфічні. До загальних стресорів слід віднести: відсутність наукового підходу до організації сумісної діяльності (безвідповідальність, неритмічність або відсутність системи у роботі). Колектив час від часу лихоманить, він діє у режимі «пожежної» команди; недостатня кількість співробітників, що змушує інших працювати у виснажливому режимі. Обсяг роботи дуже великий і робота виконується або неякісно, або її висока якість забезпечується надзусиллями; порушення режиму робочого часу. Має місце робота в понаднормові години, зміна ритму діяльності, що призводить до накопичення втоми, знесилення організму, психологічного вигорання; статусні проблеми, пов'язані з низьким службовим статусом, низькою заробітною платнею, недостатніми перспективами кар'єрного зростання; заорганізованість і формалізм, які знаходять прояв у великій кількості нарад, засідань, на яких нічого не вирішується, «паперовій творчості», великій кількості планів і звітів; невизначеність і непередбачуваність розвитку подій в організації. Невизначеність може приймати вигляд швидких, непрогнозованих дій, які порушують стабільність функціонування колективу без пояснення необхідності змін.

Окремого розгляду вимагають специфічні професійні стресори, серед яких можна виокремити: 1) нечіткі функціональні обов'язки. Іноді співробіт-

ники не знають власних службових повноважень, не розуміють, що вони повинні робити і де межі їх відповідальності. Відсутність регламентації функціональних обов'язків ставить особистість в скрутну ситуацію: якщо вона бездіяльна, від неї вимагають активних дій, а якщо виявляє ініціативу, то звинувачують у перевищенні повноважень. Нереалістично високі домагання: співробітник може чекати від себе дуже багато, змушуючи працювати у повну силу, у той же час залишаючись незадоволеним результатами діяльності.

До специфічних стресорів можна віднести також позаслужбові стресори, викликані сімейними обставинами: поведінкою дітей, ревнощами, зрадою чоловіка або дружини, хворобою близьких родичів, фінансовими та побутовими проблемами тощо.

Специфіка роботи співробітників телефону довіри полягає у тому, що виконуючи свої професійні обов'язки, вони можуть стикатися з обставинами з підвищеною емоційною напругою та складністю міжособистісного спілкування. Такі ситуації вимагають від працівника значних психоемоційних зусиль для встановлення довірливих відносин з клієнтами та вміння бути готовими до різноманітних ситуацій.

Вимоги до професійних та особистісних якостей консультанта телефону довіри такі ж, як і у психолога, оскільки принципи консультативної роботи однакові – вони засновані на теоріях особистості. Крім того, усвідомлене послідовне застосування співробітником телефону довіри цілісної теоретико-практичної концепції є однією з гарантій професіоналізму психологічної допомоги, що надається.

У працівника телефону довіри провідним є слуховий аналізатор, за допомогою якого в процесі роботи консультант «слухає», тобто звертає увагу не лише на мовлення абонента (його темп, гучність, тембр голосу, особливості лексики, характерні висловлювання та звороти), а й на невербальні сигнали (дихання, паузи, тремтіння у голосі, кашель, сміх, плач,

зміни інтонації), а також те тло, на якому звучить голос абонента (шум вулиці, голоси інших людей, побутові звуки, ефірні перешкоди тощо). Таким чином, всю інформацію про абонента консультант отримує лише за допомогою слуху. Тому сприйняття в нього обмежене, оскільки в роботі не беруть участь інші аналізатори. І це обмежене поле сприйняття він утримує у свідомості протягом тривалого часу.

Існує ще одна особливість сприйняття діяльності телефонного консультанта. Йдеться про «міжособистісне сприйняття», тобто про сприйняття, розуміння та оцінку людини людиною. Специфіка міжособистісного сприйняття полягає у більшій його упередженості, порівняно зі сприйняттям неживих об'єктів, і виявляється у злитті пізнавальних та емоційних компонентів, у вираженому оцінному та ціннісному забарвленні, у суттєвій залежності уявлення про іншу людину від мотиваційно-сислової структури діяльності.

Роль інтелектуального компонента у телефонному консультуванні дуже висока. Більше того, цій діяльності притаманна творча основа, коли співробітник телефону довіри використовує безліч різних прийомів, і результативність його роботи залежить від того, наскільки різноманітний його особистий «репертуар дій» і наскільки добре він володіє ним.

Професійні особливості моторної діяльності співробітника телефону довіри характеризуються відсутністю рухової активності. До професійних особливостей моторної діяльності співробітника телефону довіри відносять навантаження на мовленнєвий апарат.

Професійні особливості уваги, такі, як розподіл, перемикання та концентрація, є основними вимогами в роботі співробітника телефону довіри. Об'єктами уваги консультанта під час розмови з абонентом є стан, думки, почуття співрозмовника та свої власні, різноманітні вербальні та невербальні повідомлення, сигнали зворотного зв'язку та багато іншого.

Співробітник телефону довіри сприймає інформацію на слух. У процесі роботи йому доводиться відтворювати дослівно окремі фрази та висловлювання абонента, свої власні, а також запам'ятовувати свої відчуття та емоції. Отже, професійно важливими для нього є такі види пам'яті, як слухова оперативна (запам'ятовування, збереження та відтворення інформації на час поточної консультації), словесно-логічна (пам'ять на думки, поняття, словесні формулювання) та емоційна пам'ять (пам'ять на переживання почуттів та емоцій).

Особливість телефону довіри така, що консультант працює індивідуально, він спілкується наодинці з абонентом, і вся відповідальність за те, що відбувається, покладається на чергового консультанта. Тому специфічною рисою постає відсутність «емоцій колективної праці». Разом з тим, співробітникам телефону довіри притаманні професійні емоції, що виникають у процесі роботи і зумовлені особливостями взаємодії двох людей. І, як наслідок, найважливішими професійними особливостями емоційно-вольової сфери співробітника телефону довіри є вміння забезпечувати свою емоційну присутність без емоційного залучення у ситуацію та емоційна стійкість.

Співробітник телефону довіри працює в екстремальних умовах. Тому дуже важливо, щоб він мав ті властивості особистості, які сприяють організації його взаємодії з абонентом і надання йому допомоги. Робота в умовах високої емоційної та психічної напруги вимагає від співробітника телефону довіри наявності таких якостей, як емоційна стійкість, стресостійкість, самоконтроль поведінки, гнучкість, дипломатичність, терпимість, самосприйняття, здатність до безоцінного прийняття абонента (надання йому можливості бути самим собою), готовність до спілкування, культура мовного спілкування (володіння власним голосом, грамотне мовлення, вміння просто й чітко висловлювати свої думки, почуття),

здатність до емпатії, рефлексії, досить високий рівень розвитку інтелекту, соціальна поінформованість тощо.

Особливість роботи співробітників телефону довіри пов'язана з зверненнями людей, які мають доволі складні запити щодо порушення прав, насильства та жорстокого поводження, втрати житла або здоров'я, зникнення родичів, відсутності коштів чи документів тощо. Консультант має допомогти знайти можливі шляхи вирішення ситуацій й надихнути/мотивувати людей повірити в себе й своє майбутнє.

Проте, цілісне уявлення про причини виникнення, особливості прояву та ознаки стресів у фахівців телефону довіри, а також закономірності організації емоційної та психологічної підтримки абонентів телефону довіри у вітчизняній науці наразі відсутнє. Це зумовлює актуальність теми дослідження.

Мета дослідження: визначення психологічних особливостей кризового консультування абонентів телефону довіри.

Поставлена мета передбачає необхідність виконання таких **завдань дослідження:**

1. Обґрунтувати процедуру проведення емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування;
2. Здійснити вибір методик емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування;
3. Описати вибірку учасників емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування;
4. Проаналізувати результати емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування;
5. Розробити структуру програми кризового консультування абонентів телефону довіри, з метою:

- вироблення в осіб, що є абонентами телефону довіри, здатності протистояти стресам та долати їхній негативний вплив на власну психіку;
- підвищення емоційної стійкості осіб, що є абонентами телефону довіри, та їхньої готовності до психологічних навантажень;
- стабілізація впевненості у собі;
- зниження рівня тривожності в осіб, що є абонентами телефону довіри.

Об'єкт дослідження: кризове психологічне консультування.

Предмет дослідження: психологічні особливості кризового консультування абонентів телефону довіри.

Гіпотеза дослідження: співробітники телефону довіри із високим рівнем емоційного відгуку та екстернальним локусом контролю демонструють меншу здатність до подолання організаційного стресу та збереження активної саморегуляції.

Методи дослідження:

- теоретичний аналіз наукової літератури;
- емпіричні: діагностичні методики, анкетування, психолого-педагогічний експеримент.

У роботі були використані такі **психодіагностичні методики:**

1. Авторська анкета для працівників телефону довіри
2. Шкала суб'єктивного контролю Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина)
3. Шкала організаційного стресу Макліна.
4. Методика «Шкала емоційного відгуку» (А. Махрабіан, Н. Епштейн)
5. Тест-опитувальник А. В. Зверкова та Є. В. Ейдмана «Дослідження вольової саморегуляції»

База дослідження: В експерименті взяли участь 40 співробітників телефону довіри, на базі організації «Благодійний фонд «Спіріт».

Теоретичне значення. Результати емпіричного дослідження підтверджують та розкривають психологічні особливості кризового консультування абонентів телефону довіри, що може мати вплив на розвиток

науково-теоретичних засад з даної проблематики. Також нами було опубліковано та обговорено наукові тези на X Міжнародній науково-практичній конференції “Respectives of contemporary science: teory and practice” 11-13.11.2024, Львів.

Практичне значення Розроблено структуру програми кризового консультування абонентів телефону довіри, що при її професійному використанні психологами Служби телефону довіри, може значно полегшити та оптимізувати зміст консультативної практики.

Структура дослідження зумовлена його метою та завданнями. Робота складається зі вступу, двох розділів, які структурно поєднані між собою п'ятьма підрозділами, висновків, списку використаної літератури у кількості 70 джерел та п'яти додатків.

РОЗДІЛ 1. ПРОГРАМА ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ В ХОДІ КРИЗОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1.1. Обґрунтування процедури проведення емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

Дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування проводилося у серпні 2024 року в режимі онлайн за допомогою сервісу «Google Форми».

Вибірка дослідження складалася з 40 співробітників телефону довіри.

Констатувальний етап експерименту проводився у кілька етапів, а саме:

1 етап – розроблення критеріїв та показників оцінювання особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування;

2 етап – добір методів діагностики;

3 етап – проведення діагностичних методик;

4 етап – аналіз, оцінка й узагальнення отриманих даних;

5 етап – розроблення програми формувального етапу експерименту.

Мета дослідження: визначення особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

Гіпотеза дослідження: співробітники телефону довіри із високим рівнем емоційного відгуку та екстернальним локусом контролю демонструють меншу здатність до подолання організаційного стресу та збереження активної саморегуляції.

Обґрунтування програми емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

Гаряча лінія, або ще як її називають, телефон довіри – це кризова служба, яка надає населенню екстрену психологічну та емоційну підтримку

по телефону, електронною поштою чи онлайн. Це є однією із форм профілактичної та соціально-терапевтичної роботи, яка надається особам, що опинилися в кризових станах. У ситуаціях, коли людина не має доступу до психологічної допомоги, роль таких служб зростає.

Консультування на «гарячій» лінії – це спеціально організований вид спілкування телефоном, в процесі якого консультант допомагає дослідити і прояснити ситуацію, яка склалась, враховуючи її попередній досвід та наявні ресурси, щоб вийти із негативних обставин.

Завдання, які вирішують консультанти гарячих ліній:

- забезпечення цілодобової або часткової психологічної допомоги по телефону для громадян, незалежно від місця проживання;
- інформування та переадресація абонентів до інших служб, організацій та установ, де їх запити можуть бути задоволені у повній мірі відповідно до їх потреб;
- допомога абонентам в мобілізації наявних ресурсів для виходу з кризового стану;
- розширення інструментарію самодопомоги для вирішення проблем і подолання труднощів;
- забезпечення анонімності та конфіденційності;
- надання психологічного консультування по телефону та аналіз причин психічного напруження [13].

Специфіка роботи консультантів гарячих ліній полягає в наданні психологічної консультації та підтримці особам, які перебувають у кризі. Це може бути домашнє насильство, депресія, суїцидальні тенденції, психіатричні захворювання, онкологія, ВІЛ/туберкульоз, які є дуже стигматизованими у суспільстві.

За даними Ла Страда Україна [19] на лінію з попередження домашнього насильства у 80% випадків звертаються жінки. Послуги характеризуються гендерною чутливістю, тому й більшість консультантів на лінії також жінки.

Часто жінки, які зазнали насильства потребують неодноразової консультації. Доступність послуг – є важливим моментом в наданні допомоги. Насильство може статися в будь-який час, тому лінія працює 24/7. Ні лінію також можуть звертатися кривдники.

Варто зауважити, що консультація по телефону може перерватися будь-якої миті, тому особливо важливо встановити рапорт та підтримувати його. Рапорт – емоційний та інтелектуальний зв'язок, який встановлюється у процесі спілкування між консультантом та абонентами і заснований на взаємній симпатії і взаєморозумінні [23].

Майже 90% інформації людина отримує через візуальний канал. Під час телефонного консультування неможливо побачити абонентів. Саме тому, окрім слів, потрібно звернути увагу на дихання абонента, гучність голосу, тембр та темп мови, паузи та інтонацію.

Існує певний відсоток людей, які телефонують на гарячу лінію тому, що їм нудно або для розваги. Також трапляються люди із психіатричними діагнозами або ті, які задовольняють таким чином свої сексуальні потреби.

Ще однією складністю під час консультування є те, що консультантам необхідно підлаштовуватися під індивідуальні мовні особливості клієнтів: гнучкість голосу, висоту голосу, темп мовлення та ритм, зважати на інтонацію та чіткість мови.

Консультантам важливо дізнатися, які цінності сповідує абонент, а потім підлаштовувати інформацію і характер консультації.

Працівники гарячих ліній часто актуалізують попередній досвід людини.

Консультант повинен бути готовим та уявити собі, що в його особистому і професійному можуть бути періоди, в які ступінь психотравмуючих впливів підвищується. Підставою для перерви в роботі на гарячій лінії є стомлюючі емоційні переживання, пов'язані із роботою.

Методи дослідження. Для дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування було

доцільно застосувати метод опитування, а конкретно – анкетування. Метод анкетування найчастіше використовують у випадках, коли необхідно опитати в стислі строки велику кількість розселених на великій території людей (від сотень до декількох тисяч) або забезпечити анонімність опитування. Зазвичай анкетування здійснюється за допомогою анкети – спеціально оформленого переліку питань, звернених до певної категорії респондентів, заповнення якої здійснюється респондентом самостійно, без участі дослідника.

Метод анкетування найчастіше використовують у випадках, коли необхідно опитати в стислі строки велику кількість розселених на великій території людей (від сотень до декількох тисяч) або забезпечити анонімність опитування. Зазвичай анкетування здійснюється за допомогою анкети – спеціально оформленого переліку питань, звернених до певної категорії респондентів, заповнення якої здійснюється респондентом самостійно, без участі дослідника

Метод анкетування має такі очевидні переваги. По-перше, він дозволяє максимально успішно формалізувати та регламентувати процедуру «питання-відповідь». Використання методу анкетування сприяє охопленню великої кількості респондентів за обмежений час, що забезпечує репрезентативність результатів. Завдяки анкетуванню можна чітко визначати позиції дослідника та респондента, зберегти анонімність. Відповіді фіксуються самим респондентом, який так само має змогу ознайомитися одразу з усією сукупністю питань, а також давати на них відповіді у вільній послідовності. Вплив особистості дослідника на опитуваного є мінімальним.

Серед недоліків використання методу анкетування необхідно вказати, зокрема, мінімізацію безпосереднього спілкування респондента із дослідником, можливість спотворення результатів дослідження через нещирість респондента, і, відтак, зниження надійності та достовірності отриманої інформації, оскільки від правдивої відповіді досить легко ухилитися.

Опитувальники визначають як методики, завдання яких подані у вигляді питань (тверджень). Особистісні опитувальники (стандартизовані самозвіти) – це сукупність методичних засобів, що використовуються для вимірювання окремих властивостей і проявів особистості. Вони складаються з набору пунктів (питань або тверджень), на які досліджуваний має відповідати (виносити судження, погоджуватись / не погоджуватись тощо) згідно запропонованої інструкції.

1.2. Методики емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

Для визначення особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування були використані такі психодіагностичні методики:

1. Авторська анкета для працівників телефону довіри
2. Шкала суб'єктивного контролю Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина)
3. Шкала організаційного стресу Макліна.
4. Методика «Шкала емоційного відгуку» (А. Махраб'ян, Н. Епштейн)
5. Тест-опитувальник А. В. Зверкова та Є. В. Ейдмана «Дослідження вольової саморегуляції»

Розглянемо обрані психодіагностичні методики детальніше.

1. Авторська анкета для працівників телефону довіри

Зазначена анкета була розроблена із метою розуміння того, які почуття і відчуття можуть виникати у співробітників телефону довіри в процесі роботи. Учасникам анкетування пропонується відповісти на кожне із запропонованих питань та оцінити, наскільки висунуте твердження відповідає їхнім звичайним переживанням протягом робочого дня.

За підсумками анкетування оцінювання результатів здійснюється таким чином за певними шкалами та індексами:

$$ІВ \text{ (Індекс втоми)} = (\Sigma 9, 11, 12, 21, 32 - \Sigma 2, 10, 14, 27, 28) + 25;$$

$$ІМ \text{ (індекс монотонії)} = (\Sigma 5, 6, 16, 23, 24, 33, 35 - \Sigma 3, 25, 30) + 15;$$

ІІ (індекс перенасичення) = $(\Sigma 4, 13, 15, 19, 36, 39 - \Sigma 1, 17, 20, 26) + 20$;

ІС (індекс стресу) = $(\Sigma 7, 18, 22, 31, 34, 37, 40 - \Sigma 8, 29, 38) + 15$.

Оскільки до складу методики входять як прямі, так і зворотні формулювання, то при підрахунку треба враховувати знак, з яким те чи інше твердження входить в формулу:

Шкала «втомлення»: 2(-), 9(+), 10(-), 11(+), 12(+), 14(-), 21(+), 27(-), 28(-), 32(+);

Шкала «монотонія»: 3(-), 5(+), 6(+), 16(+), 23(+), 24(+), 25(-), 30(-), 33(+), 35(+);

Шкала «пересичення»: 1(-), 4(+), 13(+), 15(+), 17(-), 19(+), 20(-), 26(-), 36(+), 39(+);

Шкала «стрес»: 7(+), 8(-), 18(+), 22(+), 29(-), 31(+), 34(+), 37(+), 38(-), 40(+).

Параметри оцінювання представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Параметри оцінювання показників за авторською анкетой.

Ступінь вираженості стану	Значення індексів станів в балах			
	ІВ	ІМ	ІІ	ІС
<i>Низька</i>	до 15	до 15	до 16	до 16
<i>Помірна</i>	від 16 до 25	від 16 до 25	від 17 до 24	від 17 до 24
<i>Виражена</i>	від 26 до 31	від 26 до 30	від 25 до 30	від 25 до 30
<i>Висока</i>	від 32 і вище	від 31 і вище	від 31 і вище	від 31 і вище

2. Шкала суб'єктивного контролю Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина)

Суб'єктивний контроль являє собою здатність суб'єкта до контролю самого себе та своєї поведінки, управління нею, відповідальності стосовно того, що відбувається із ним і навколо нього.

Методика «Шкала суб'єктивного контролю» (Дж. Роттер, адаптація Є.Ф. Бажина) була обрана нами тому, що її використання дозволяє порівняно швидко й ефективно визначити рівень сформованості суб'єктивного контролю як в однієї, так і в кількох осіб.

Опитувальник зазначеної методики складається із 44 тверджень, кожне з яких повинне отримати відповідь з боку досліджуваного. У разі, якщо респондент згоден із певним твердженням, він має позначити свою відповідь знаком «+», якщо ж навпаки, не згоден, то має використовувати як реакцію на це твердження знак «-».

Зазначені твердження переважно спрямовані на те, аби з'ясувати, наскільки та чи інша людина є незалежною у власних діях та здатною виявити волю в певних вчинках. Вони покликані визначити, чи схильна людина перекладати відповідальність за власні вчинки та поведінку на інших людей або пов'язувати власні успіхи та невдачі із дією талану, долі.

Обробка результатів проводиться для того, аби отримати показник локусу суб'єктивного контролю, або ж показник загальної інтернальності, який являє собою суму збігів відповідей респондента із тими відповідями, які містять ключ.

Дешифрування отриманого в ході опрацювання результатів використання методики показника локусу контролю відбувається таким чином:

Екстернальний локус контролю – 0-21;

Інтернальний локус контролю – 22-44.

Рівнева диференціація локусу контролю за показником інтернальності визначається таким чином:

Низький рівень локусу контролю – 0-11;

Середній рівень локусу контролю – 12-32;

Високий рівень локусу контролю – 33-44.

3. Шкала організаційного стресу Макліна.

Шкала вимірює загальний рівень толерантності до стресу, а також дозволяє проаналізувати такі аспекти стресостійкості респондентів, як: готовність і здатність до самопізнання, розширення кругозору, вміння розуміти і приймати цінності інших людей, виявляти гнучкість поведінки і готовність без шкоди для свого здоров'я і працездатності активно і цікаво відпочивати. Названі аспекти утворюють п'ять додаткових шкал опитувальника, який містить 20 тверджень, оцінюваних із застосуванням за п'ятибальною шкалою (від 1 до 5). Спираючись на «Ключ» визначається рівень емоційної напруги в цілому і по кожній шкалі окремо. Значення більше 50 балів демонструє високий рівень організаційного стресу. Діапазон від 49 до 40 балів говорити про середній рівень ОС. Значення менше 39 балів вказує на низький рівень ОС.

При інтерпретації результатів, відповідно до завдання дослідження, були проаналізовані показники за двома шкалами, що дозволяють побачити, наскільки стресогеним є відсутність або слабкий розвиток толерантного ставлення до цінностей колег по організаційній взаємодії (шкала «Прийняття цінностей других») і слабка захопленість роботою), активність (шкала «Активність і продуктивність»). Нами були визначені кордони стресогенності даних шкал: 20–10 балів – висока; 9–7 балів – середня; 6–1 бали – низька.

4. Методика «Шкала емоційного відгуку» (А. Махрабіан, Н. Епштейн)

На думку А. Махрабіана, емоційна емпатія – це здатність співпереживати іншій людині, відчувати те, що відчуває інший, переживати ті ж емоційні стани, ідентифікувати себе з нею. Як показали дослідження, емоційна емпатія пов'язана із загальним станом здоров'я людини, її соціальною адаптованістю та відображає рівень розвитку навичок взаємодії з людьми.

Методика «Шкала емоційного відгуку» дозволяє проаналізувати загальні емпатійні тенденції досліджуваного, такі її параметри, як рівень виразності здатності до емоційного відгуку на переживання іншого та ступінь відповідності/невідповідності знака переживань об'єкта та суб'єкта емпатії. Об'єктами емпатії виступають соціальні ситуації та люди, яким випробуваний міг співпереживати у повсякденному житті.

Опитувальник складається з 25 суджень закритого типу – як прямих, так і опосередкованих. Піддослідний повинен оцінити ступінь своєї згоди/незгоди з кожним із них.

5. Тест-опитувальник А. В. Зверкова та Є. В. Ейдмана «Дослідження вольової саморегуляції»

Тест «Дослідження вольової саморегуляції» Зверкова-Ейдмана спрямований на власну оцінку рівня розвитку вольової регуляції, під яким розуміється міра оволодіння власною поведінкою у різних ситуаціях, тобто. здатність, свідомо управляти своїми діями, станами та спонуканнями.

Опитувальник містить 30 пунктів, з яких 24 робочих та 6 маскувальних. Спочатку опитувальник розробляється в одномірному варіанті, проте в результаті емпіричного аналізу його "факторної структури" було виділено дві стійкі субшкали. Перша субшкала характеризує доступний свідомій мобілізації енергетичний потенціал завершення дії, друга відображає рівень довільного контролю емоційних реакцій та станів. У термінах традиційних вольових рис особистості субшкали отримали такі назви: перша – "наполегливість", друга – "самоволодіння".

Висновки до розділу 1

Дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування провела у серпні 2024 року в режимі онлайн за допомогою сервісу «Google Форми».

Вибірка дослідження складалася з 40 співробітників телефону довіри, на базі юлагодійної організації «Благодійний фонд «Спіріт».

Констатувальний етап експерименту проводила у кілька етапів, а саме:

1 етап – розроблення критеріїв та показників оцінювання особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування;

2 етап – добір методів діагностики;

3 етап – проведення діагностичних методик;

4 етап – аналіз, оцінка й узагальнення отриманих даних;

5 етап – розроблення програми формувального етапу експерименту.

Мета дослідження: визначення особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

Гіпотеза дослідження: співробітники телефону довіри із високим рівнем емоційного відгуку та екстернальним локусом контролю демонструють меншу здатність до подолання організаційного стресу та збереження активної саморегуляції.

Для визначення особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування були використані такі психодіагностичні методики:

1. Авторська анкета для працівників телефону довіри
2. Шкала суб'єктивного контролю Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина)
3. Шкала організаційного стресу Макліна.
4. Методика «Шкала емоційного відгуку» (А. Махрабіан, Н. Епштейн)
5. Тест-опитувальник А. В. Зверкова та Є. В. Ейдмана «Дослідження вольової саморегуляції».

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ В ХОДІ КРИЗОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

2.1. Опис вибірки учасників емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

Розглянемо вибірку дослідження.

Першим критерієм для аналізу була статева приналежність учасників дослідження. 70% учасників дослідження було представлено жінками. Натомість, 30% учасників дослідження склали чоловіки.

Більш докладно співвідношення учасників дослідження за показником «Стать» представлене на рисунку 2.1.

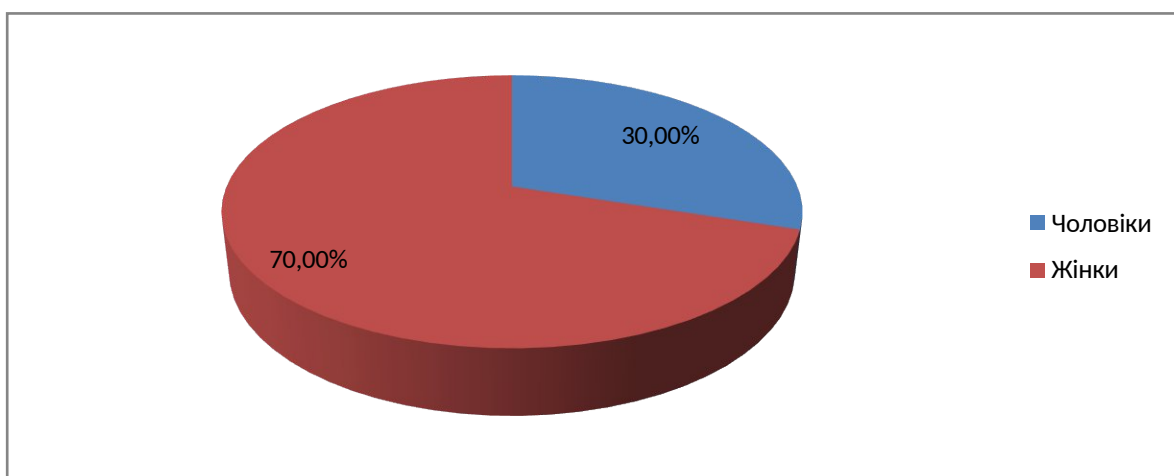


Рисунок 2.1. Співвідношення учасників дослідження за показником «Стать» (n=40)

Наступним критерієм для аналізу був вік учасників дослідження. Для проведення дослідження за цим показником було виокремлено дві основні вікові групи:

- 1) 20-25 років;
- 2) 40-50 років;

Особи віком від 20 до 25 років склали 50% від загальної кількості учасників. Група осіб віком від 40 до 45 років була представлена 50% від загальної кількості. Більш докладно співвідношення учасників дослідження за показником «Вік» представлене на рисунку 2.2.

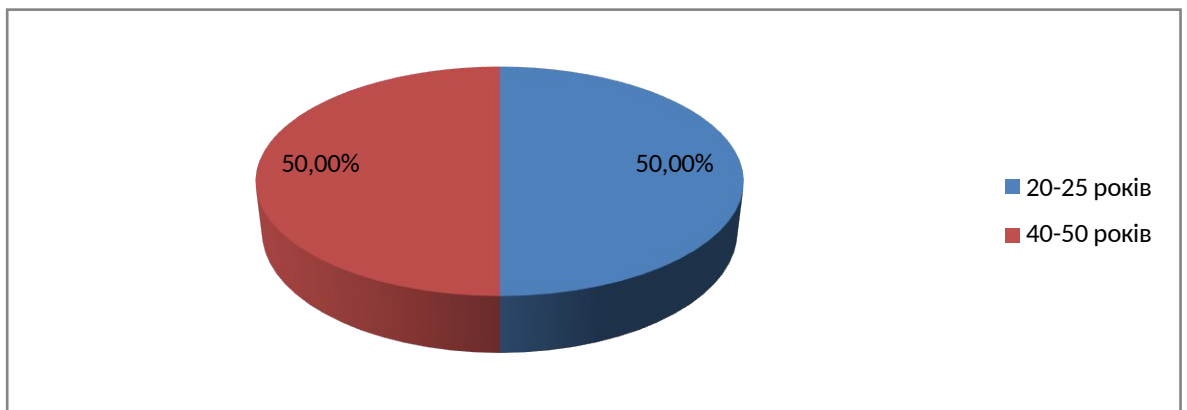


Рисунок 2.2. Співвідношення учасників дослідження за показником «Вік» (n=40)

Наступним критерієм для аналізу став досвід роботи за фахом учасників дослідження.

40% від загальної кількості учасників дослідження на момент участі в ньому мали досвід роботи за фахом більше 10 років. 30% учасників дослідження охарактеризували власний досвід роботи за фахом як такий, що триває від 5 до 10 років. 30% учасників дослідження відзначили, що мають досвід роботи за фахом менше, ніж 5 років.

Більш докладно співвідношення учасників за показником «Досвід роботи за фахом» представлено на рисунку 2.3.

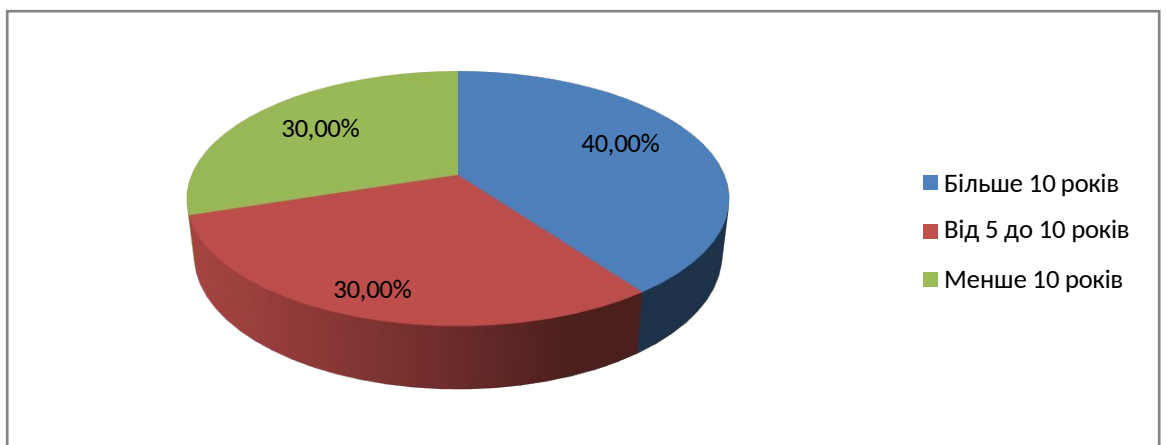


Рисунок 2.3. Співвідношення учасників дослідження за показником «Досвід роботи за фахом» (n=40)

Наступним критерієм для аналізу стало самовизначення економічного добробуту учасників дослідження.

60% від загальної кількості учасників дослідження оцінили рівень власного економічного добробуту як «нижче середнього». 20% від загальної кількості учасників дослідження оцінили рівень власного економічного добробуту як «низький». 10% від загальної кількості учасників дослідження оцінили рівень власного економічного добробуту як «середній». 10% від загальної кількості учасників дослідження оцінили рівень власного економічного добробуту як «вище середнього».

Більш докладно співвідношення учасників за показником «Самовизначення економічного добробуту» представлено на рисунку 2.4.

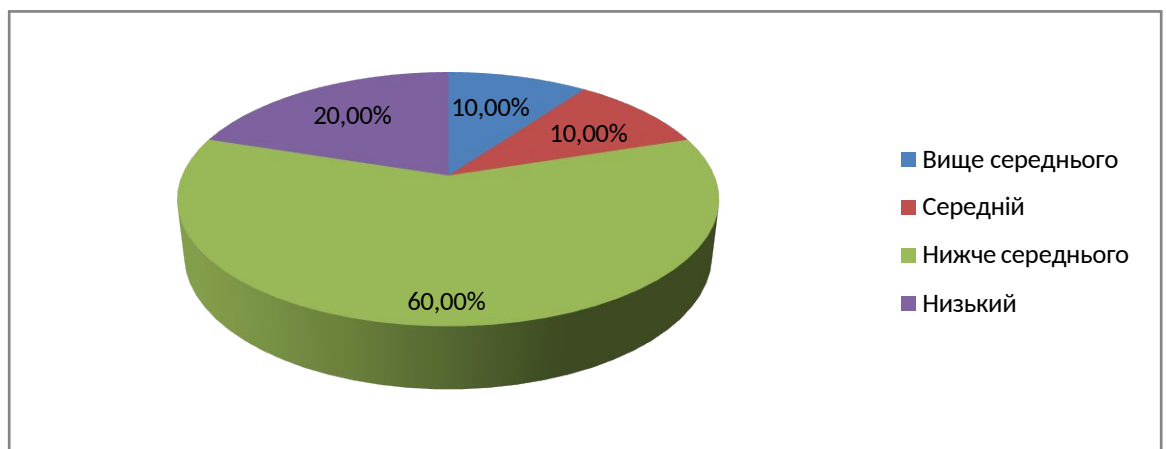


Рисунок 2.4. Співвідношення учасників дослідження за показником «Самовизначення економічного добробуту» (n=40)

Отже, за підсумками анкетування було з'ясовано, що учасницями дослідження є здебільшого жінки, які переважно перебувають у віці від 20 до 25 та 40 до 45 років, мають досвід роботи за фахом більше 10 років, оцінюють свій економічний добробут як такий, що перебуває на рівні «нижче середнього».

2.2. Результати емпіричного дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

За підсумками послугування авторською анкетною для працівників телефону довіри були виокремлені такі закономірності.

За шкалою «втома» високий рівень вираженості було зафіксовано в 20% учасників дослідження. Ці працівники телефону довіри відчують значну втому від виконання власних професійних обов'язків, вони практично завжди відчуваються втомленими, коли перебувають на робочому місці. Такий рівень втоми може серйозно впливати на якість виконання ними професійних обов'язків та поставати одним із симптомів психологічного вигорання особистості.

Виражені показники за шкалою «втома» було зафіксовано в 40% учасників дослідження. У цих співробітників телефону довіри втомленість постає відчутною, вони відчуваються втомленими більшу частину того часу, який проводять на робочому місці. Дедалі частіше в них виникає потреба у відпочинку, проте лише дуже тривалий відпочинок здатен допомогти цим учасникам дослідження перестати почуватися виснаженими.

Помірний рівень втоми був виявлений у 30% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Ці респонденти зауважили, що загалом втомлюються під час провадження власної робочої діяльності, проте встигають компенсувати моральні та фізичні витрати під час відпочинку достатнім чином, аби не почуватися втомленими протягом певного часу. Вони зауважують, що відчуття втоми загалом практично ніколи не справляє відчутного впливу на їхню професійну діяльність і якість виконання покладених обов'язків.

Низький рівень вираженості втоми було зафіксовано в 10% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Представники зазначеної групи респондентів зауважили, що практично ніколи не втомлюються під час виконання своїх професійних обов'язків, а сама втома не є для них чинником, здатним справити відчутний вплив на якість роботи.

Показники за шкалою «Втома» авторської анкети для працівників телефону довіри представлені на рисунку 2.5.

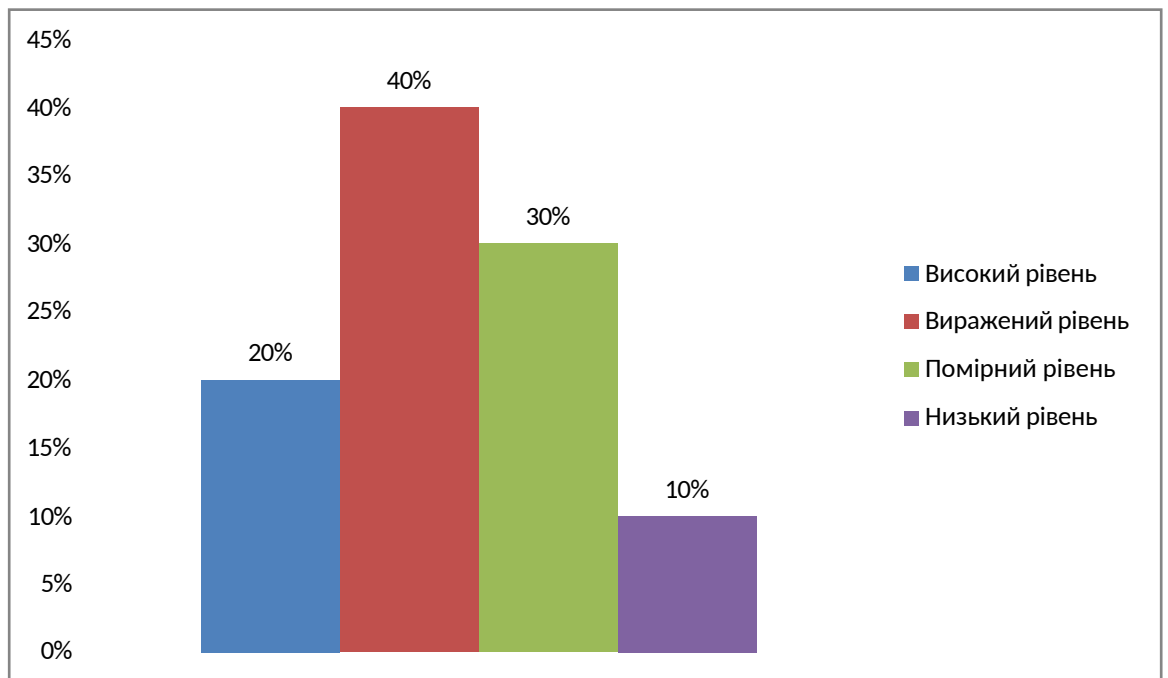


Рисунок 2.5. Показники за шкалою «Втома» авторської анкети для працівників телефону довіри

За шкалою «монотонія» показники високого рівня були зафіксовані в 10% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Ці респонденти зауважили, що постійна одноманітність виконуваних ними на робочому місці дій подеколи викликає в них огиду до власної професійної діяльності та робить її майже нестерпною.

Показники вираженості симптому за шкалою «монотонія» були зафіксовані в 50% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Для цих респондентів одноманітність виконуваних ними на робочому місці дій є суттєвим обтяжливим чинником професійної діяльності, який не дозволяє їм почуватися задоволеними її виконанням та викликає відчутний дискомфорт.

Показники помірною рівня за шкалою «монотонія» були зафіксовані в 30% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Ці респонденти відзначають, що інколи втомлюються від одноманітності виконуваних на робочому місці дій, проте сприймають їхню наявність як невід’ємну складову процесу професійної діяльності.

Показниками низького рівня за шкалою «монотонія» характеризувалися відповіді 10% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. На думку цих респондентів, у їхній роботі такий чинник, як одноманітність, практично відсутній, отже, вони не страждають від монотонності виконання посадових обов'язків.

Показники за шкалою «Монотонія» авторської анкети для працівників телефону довіри представлені на рисунку 2.6.

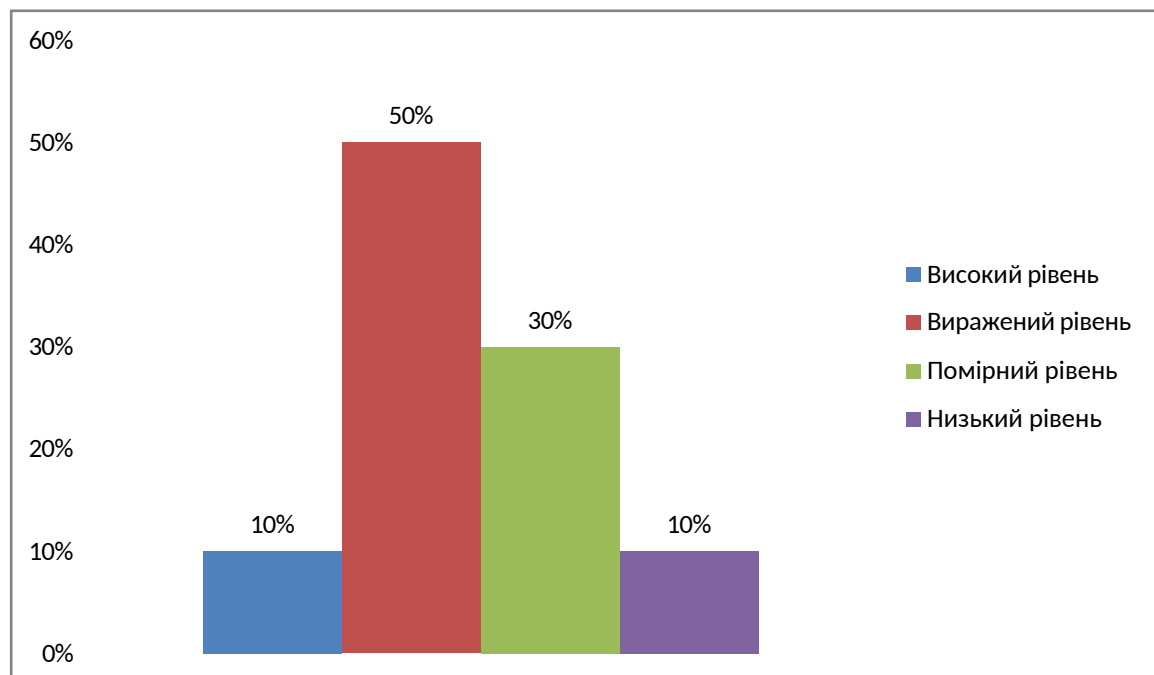


Рисунок 2.6. Показники за шкалою «Монотонія» авторської анкети для працівників телефону довіри

За шкалою «перенасиченість» показники високого рівня були зафіксовані в 10% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Ці респонденти відзначають, що емоційні та психологічні моменти, наявні при виконанні ними професійних обов'язків, справляють дуже сильний негативний вплив на їхню психіку, подеколи навіть викликаючи відразу від звичайних позаробочих розмов, що мають тематику, подібну до діалогів у телефоні довіри. Вони зауважують, що зазначений чинник робить їхню професійну діяльність по-справжньому нестерпною, через що ці

респонденти неодноразово замислювалися стосовно потенційної зміни робочого місця.

Виразеним є симптом «перенасиченість» у 50% учасників дослідження, що є співробітниками телефону довіри. Для цих респондентів сукупність емоційних переживань, які виникають у них протягом провадження професійної діяльності, постає суттєвим, проте не критично обтяжливим чинником виконання посадових обов'язків, утім, вони зазначають практично постійне відчуття втоми як на фізичному, так і на моральному рівнях після чергового робочого дня.

Помірні показники за шкалою «перенасиченість» були зафіксовані в 20% учасників дослідження, що є співробітниками телефону довіри. Вони відзначають, що їхня робота, безперечно, є морально виснажливою й супроводжується відчуттям втоми, проте наразі в них достатньо внутрішніх ресурсів, аби долати негативні наслідки такого впливу.

Низький рівень за шкалою «перенасиченість» було зафіксовано в 20% учасників дослідження, що є співробітниками телефону довіри. Ці респонденти зауважують практично повну відсутність у себе ознак перенасиченості робочою рутиною.

Показники за шкалою «Перенасиченість» авторської анкети для працівників телефону довіри представлені на рисунку 2.7.

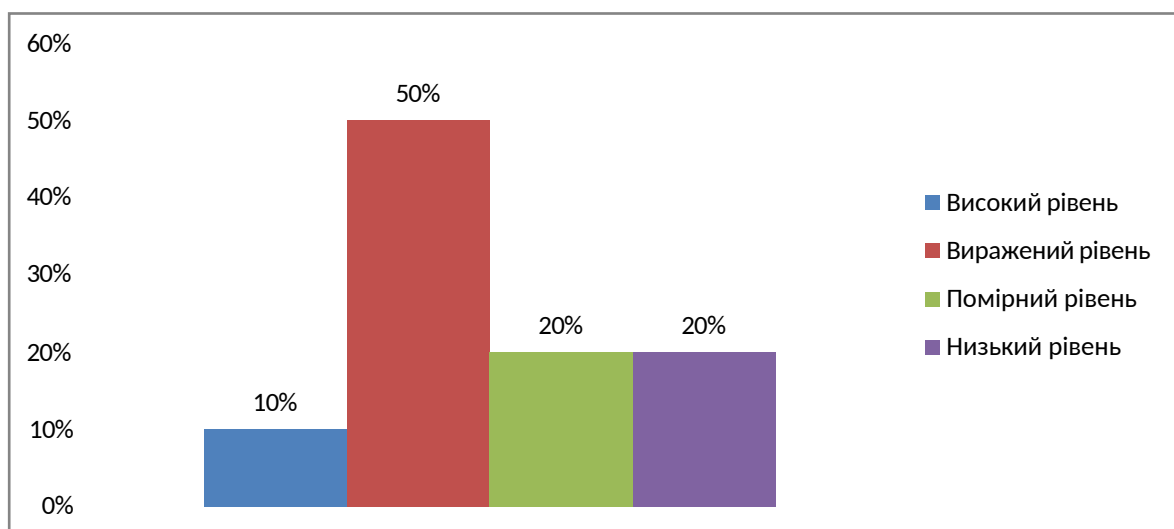


Рисунок 2.7. Показники за шкалою «Перенасиченість» авторської анкети для працівників телефону довіри

За шкалою «стрес» показники високого рівня були зафіксовані в 30% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Ці респонденти відзначають, що той рівень стресу, який вони отримують під час виконання професійних обов'язків, часто є надмірним навіть для досвідчених співробітників, змушуючи їх переживати нові стресові ситуації, що виникають на цій основі.

Показники вираженості за шкалою «стрес» були зафіксовані в 40% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Для цих респондентів стрес є постійним супутником їхньої професійної діяльності, до якого вони намагаються звикнути, проте це не завжди виходить.

Показники помірного рівня за шкалою «стрес» були виявлені в 20% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. Ці респонденти розцінюють стрес як невід'ємну складову спілкування з абонентами телефону довіри, проте віднаходять внутрішні резерви для того, аби підтримувати рівень за цим показником на прийнятному для себе рівні.

Показники низького рівня за шкалою «стрес» домінували в 10% учасників дослідження, які є співробітниками телефону довіри. За свідченням цих респондентів, стресова складова у їхній професійній діяльності є мінімальною.

Показники за шкалою «Стрес» авторської анкети для працівників телефону довіри представлені на рисунку 2.8.

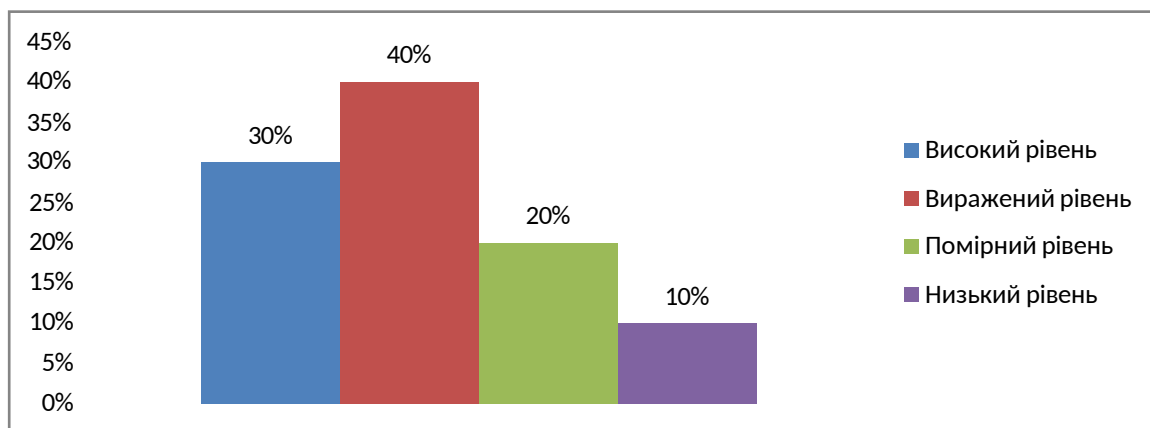


Рисунок 2.8. Показники за шкалою «Стрес» авторської анкети для працівників телефону довіри

Отже, за підсумками використання авторської анкети для працівників телефону довіри було відзначено фактичну вираженість у респондентів практично всіх провідних ознак негативного сприйняття професійної діяльності. Так, переважна більшість опитаних співробітників телефону довіри часто втомлюється під час виконання робочих дій, у тому числі й через їхню монотонність, відчуває перенасиченість та вважає свою роботу вельми стресогенною.

За підсумками обстеження за методикою «Дослідження суб'єктивного контролю» (Дж. Роттер, адаптація Є. Ф. Бажина) в учасників дослідження були виявлені такі показники локалізації контролю (таблиця 2.1) та рівні локусу контролю за показником інтернальності (таблиця 2.2).

Таблиця 2.1

Показники локалізації контролю за методикою «Дослідження суб'єктивного контролю» (Дж. Роттер, адаптація Є.Ф. Бажина)

Тип локусу контролю	Кількість	Відсоток від загальної кількості
Екстернальний	32	80%
Інтернальний	8	20%

Таблиця 2.2

Рівні локусу контролю за показником інтернальності за методикою «Дослідження суб'єктивного контролю» (Дж. Роттер, адаптація Є.Ф. Бажина)

Рівень локусу контролю за показником інтернальності	Кількість	Відсоток від загальної кількості
Низький рівень	8	20%
Середній рівень	24	60%
Високий рівень	8	20%

Розглянемо результати обстеження за методикою «Дослідження суб'єктивного контролю» (Дж. Роттер, адаптація Є.Ф. Бажина) докладніше.

За підсумками дослідження було визначено, що екстернальний локус контролю домінує в 80% опитаних учасників. Екстернали є емоційно нестійкими, малокомунікабельними, напруженими. Натомість, домінування інтернального локусу було визначено в 20% опитаних учасників. Вони є емоційно стабільними, рішучими, готовими завжди й у всьому досягати мети.

За підсумками дослідження було також визначено, що низький рівень локусу контролю за показником інтернальності притаманний 20% опитаних учасників. Для цих учасників дослідження характерною є переконаність у відсутності в них можливості впливати на розвиток подій власного життя й контролювати його перебіг.

60% учасників опитування продемонстрували середній рівень локусу контролю за показником інтернальності. Особливості їхнього суб'єктивного контролю можуть дещо змінюватися залежно від того, чи здається учасникові ситуація складною чи простою, приємною чи неприємною тощо.

У 20% опитаних учасників було виявлено високий рівень локусу контролю за показником інтернальності. Ці учасники впевнені у повній підконтрольності життя їхнім діям, через що вони відчують відповідальність. Вони є емоційно стабільними, рішучими, готовими завжди й у всьому досягати мети.

Показники, отримані за підсумками проведеної діагностики із використанням методики «Дослідження суб'єктивного контролю»

(Дж. Роттер, адаптація Є. Ф. Бажина) представлено в графічному вигляді на рис. 2.9, 2.10.

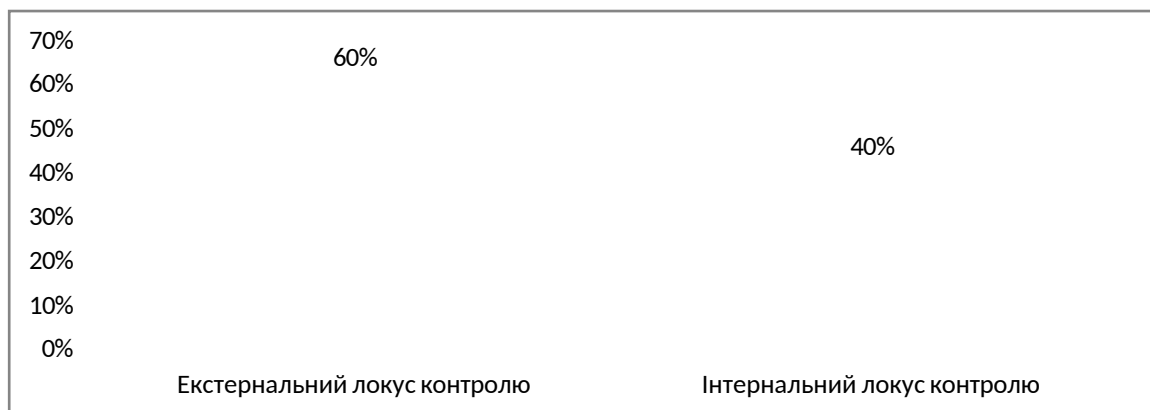


Рисунок 2.9. Показники локалізації контролю за методикою «Дослідження суб'єктивного контролю» (Дж. Роттер, адаптація Є.Ф. Бажина)

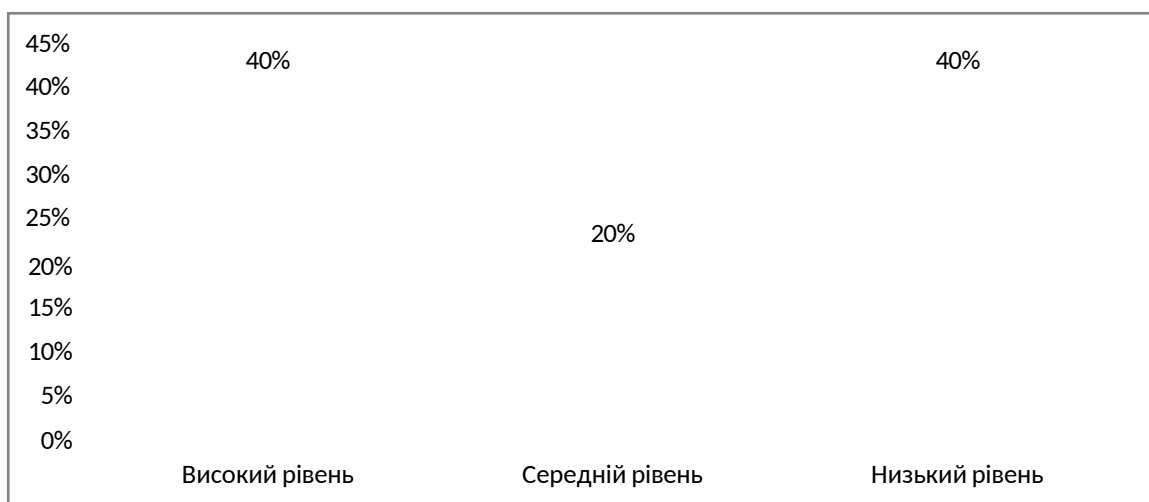


Рисунок 2.10. Рівні локусу контролю за показником інтернальності за методикою «Дослідження суб'єктивного контролю» (Дж. Роттер, адаптація Є. Ф. Бажина)

Отже, за методикою «Шкала суб'єктивного контролю» Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина) серед співробітників телефону довіри було відзначено перевагу показників середнього рівня об'єктивного контролю, що свідчить про наявність у опитуваних залежності від того, що про них подумують оточуючі, як буде оцінена їхня діяльність.

За методикою «Шкала організаційного стресу» (Д. Маклін) серед співробітників телефону довіри було зафіксовано такі результати.

За показником «Навички самопізнання» високий рівень було продемонстровано 20% опитаних. Ці співробітники постійно прагнуть до залучення внутрішніх резервів у процесі подолання стресових навантажень. 20% опитаних продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Вони звертаються до залучення внутрішніх резервів у процесі подолання стресових навантажень ситуативно, залежно від їхньої складності (згідно їхнього сприйняття). 60% учасників опитування продемонстрували показники, співвідносні з низьким рівнем. На їхню думку, вони мають недостатньо внутрішніх резервів, аби впоратися із стресовою ситуацією.

Більш докладно результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Навички самопізнання» шкали організаційного стресу Макліна представлені на рисунку 2.11.

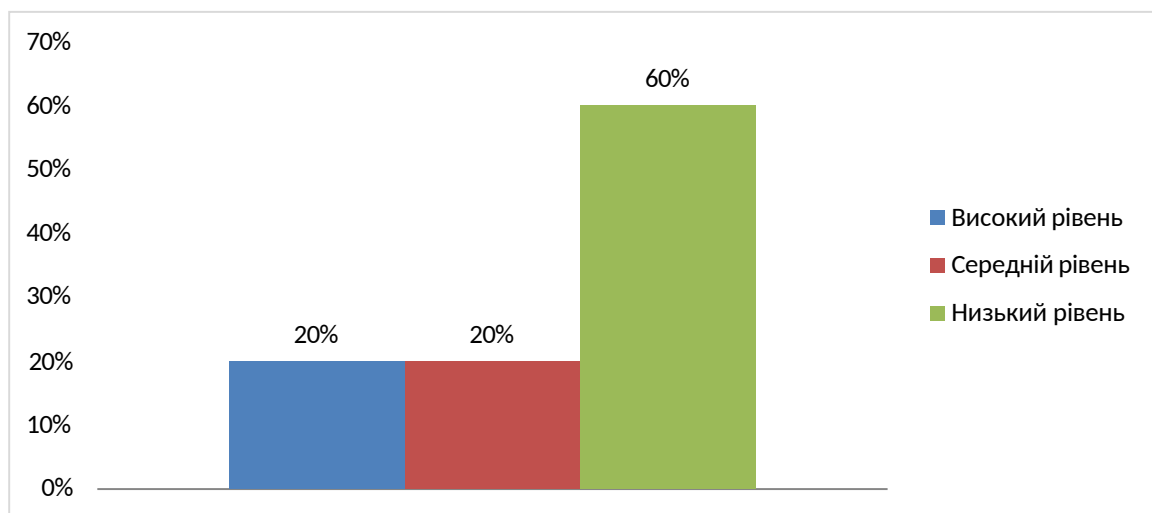


Рисунок 2.11. Результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Навички самопізнання» шкали організаційного стресу Макліна

За показником «Світогляд та інтереси» високий рівень було продемонстровано 30% опитаних. Ці учасники дослідження демонструють широту поглядів та залюбки послуговуються власними вподобаннями й зацікавленнями з метою подолання стресових ситуацій.

20% опитаних продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Для них залучення власних зацікавлень до процесу подолання

організаційного стресу є загалом прийнятним, проте вони рідко звертаються до зазначеної опції.

50% учасників опитування продемонстрували показники, співвідносні з низьким рівнем. Вони вважають, що афішувати власні світоглядні домінанти в процесі боротьби з організаційним стресом не є припустимим, як і загалом залучати їхній потенціал до цього роду діяльності.

Більш докладно результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Світогляд та інтереси» шкали організаційного стресу Макліна представлені на рисунку 2.12

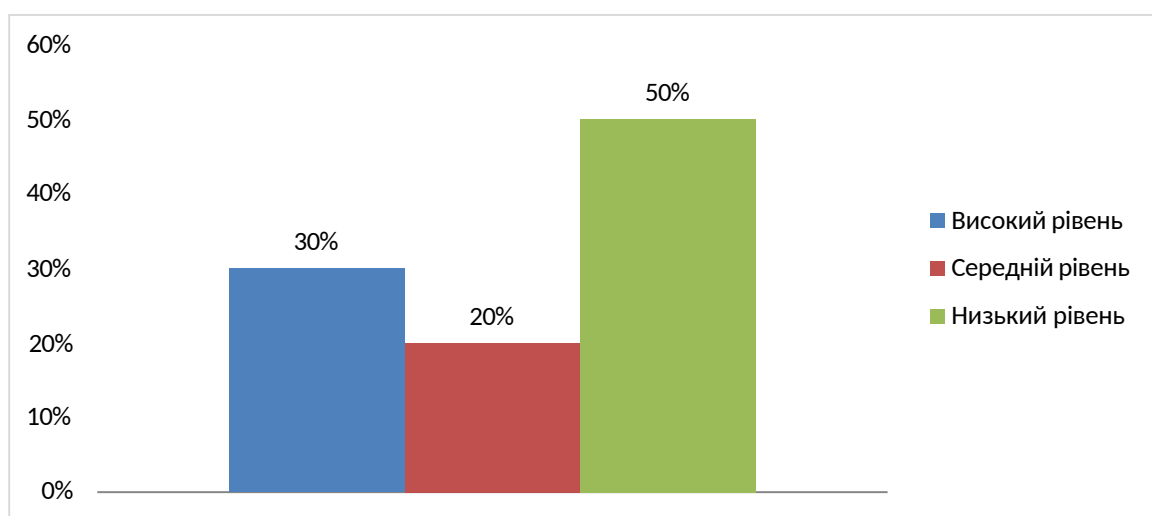


Рисунок 2.12. Результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Світогляд та інтереси» шкали організаційного стресу Макліна

За показником «Толерантність до чужих цінностей» високий рівень було продемонстровано 40% опитаних. Ці учасники дослідження спокійно сприймають відмінності в ціннісних уподобаннях між собою та оточенням, більше того, можуть заохочувати представників оточення до представлення власних ціннісних домінант.

40% опитаних продемонстрували за цією шкалою показники, співвідносні з середнім рівнем. Для них уподобання колег по роботі часто є байдужими, або вони не здогадуються про їхню сутність, а афішування цих

уподобань сприймається ними толерантно, поки не починає загрожувати їхньому особистому простору або професійній успішності.

20% учасників опитування продемонстрували показники, співвідносні з низьким рівнем. Їх дратує, коли хтось має відмінні від їхніх уподобання, а публічна їхня демонстрація здатна викликати стресові відчуття.

Більш докладно результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Толерантність до чужих цінностей» шкали організаційного стресу Макліна представлені на рисунку 2.13.

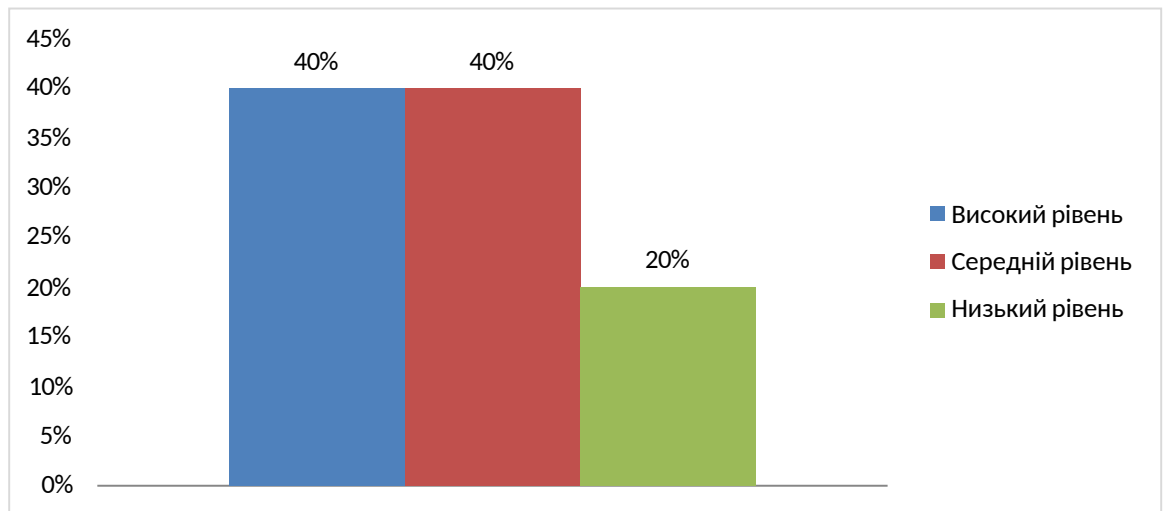


Рисунок 2.13. Результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Толерантність до чужих цінностей» шкали організаційного стресу Макліна

За показником «Гнучкість та адаптивність поведінки» високий рівень було продемонстровано 20% опитаних. Ці учасники дослідження відзначають, що завжди готові й залюбки адаптуються до будь-яких змін умов провадження професійної діяльності.

30% опитаних продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці учасники дослідження виявляють загальну толерантність до адаптації й поведінкових змін, за умови, що це не порушить основи їхнього світогляду та професійної самосвідомості.

50% учасників опитування продемонстрували показники, співвідносні з низьким рівнем. Для цих співробітників телефону довіри будь-яка потреба у

зміні професійної поведінки, необхідності виявлення гнучкості й адаптації викликає ризик виникнення сильного стресу, що свідчить про відчутну консервативність їхнього мислення.

Більш докладно результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Гнучкість та адаптивність поведінки» шкали організаційного стресу Макліна представлені на рисунку 2.14.

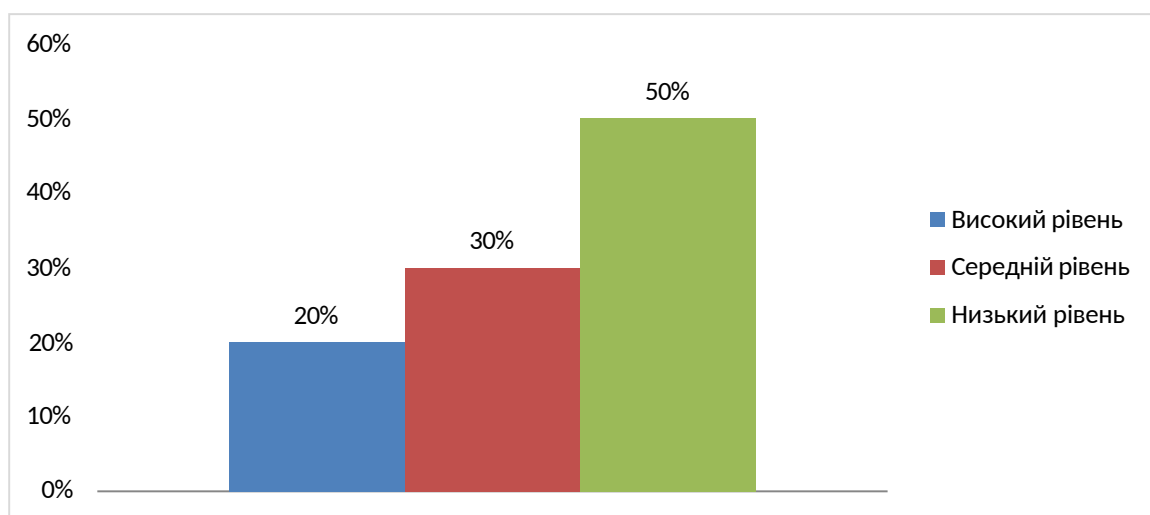


Рисунок 2.14. Результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Гнучкість та адаптивність поведінки» шкали організаційного стресу Макліна

За показником «Ініціативність та продуктивність» високий рівень було продемонстровано 10% опитаних. Ці учасники дослідження завжди готові виступати в ролі ініціаторів певних рішень, висувати пропозиції стосовно вдосконалення робочих процесів.

30% опитаних продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Вони загалом позитивно сприймають ініціативи, сформульовані колегами, а подеколи й самі вносять пропозиції, проте така активність із їхнього боку здебільшого все-таки постає ситуативною.

60% учасників опитування продемонстрували показники, співвідносні з низьким рівнем. Вони намагаються будь-що уникнути потреби брати участь у висуванні будь-яких ініціатив, прагнуть самоусунутися від прийняття

рішень та здійснення впливу на зміни в організації, що свідчить про їхню несаможиттєвість та небажання брати на себе відповідальність.

Більш докладно результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Ініціативність та продуктивність» шкали організаційного стресу Макліна представлені на рисунку 2.15.

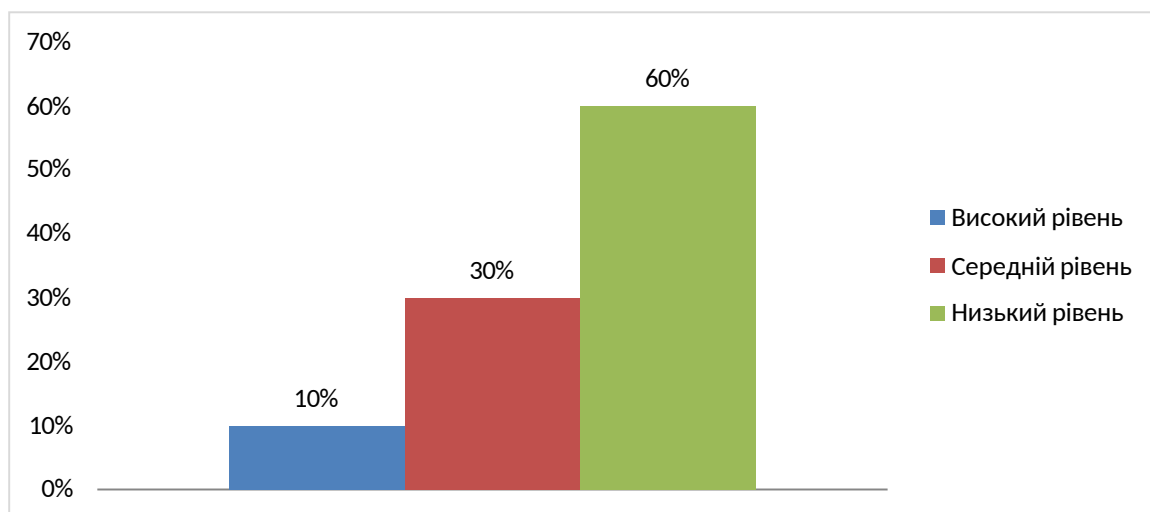


Рисунок 2.15. Результати дослідження співробітників телефону довіри за показником «Ініціативність і продуктивність» шкали організаційного стресу Макліна

Отже, за підсумками використання методики «Шкала організаційного стресу» Д. Макліна були визначені такі провідні тенденції. Опитані співробітники телефону довіри переважно демонструють накопичену втому від численних стресових ситуацій у своїй професійній діяльності, тому намагаються самоусуватися від будь-яких виявів ініціативи й відповідальності. Їхня професійна поведінка у ризикованих ситуаціях не є гнучкою, проте слід відзначити, що вони загалом толерантно ставляться до вподобань та ініціатив колег по роботі.

За методикою «Шкала емоційного відгуку» (А. Махраб'ян, Н. Епштейн) серед співробітників телефону довіри було зафіксовано такі результати.

60% учасників продемонстрували показники, співвідносні з високим рівнем за шкалою емоційного відгуку. Ці співробітники телефону довіри на

кожен емоційний стимул реагують за допомогою реакцій організму, зокрема, зміною шкірної провідності та прискоренням серцебиття. Представники високого рівня емоційного відгуку виявляють альтруїзм у реальних учинках, схильні надавати людям навколо себе діяльну допомогу. Для них характерною є афіліативна поведінка, яка сприяє підтримці та зміцненню дружніх відносин.

У представників високого рівня емоційного відгуку спостерігається знижений рівень агресивності. Для них ціннішою постає наявність позитивних соціальних рис, вони більше орієнтовані на моральні оцінки. Вміння співпереживати іншим людям, безперечно, є важливою якістю цих осіб, однак за умови його надмірного вираження виникає ризик формування емоційної залежності від інших людей, болісна вразливість, що призводить до утруднень ефективності соціалізації та навіть може провокувати виникнення різноманітних психосоматичних захворювань.

30% учасників дослідження продемонстрували результати, співвідносні з середнім (нормальним) рівнем емпатії в міжособистісних відносинах. Зазвичай, вони добре контролюють власні емоційні прояви, проте при цьому часто відчують складнощі стосовно прогнозування подальшого розвитку відносин між людьми.

У 10% учасників дослідження було діагностовано низький рівень розвитку емпатії в міжособистісних відносинах. Вони відчують утруднення в установленні контактів із людьми, некомфортно почуваються у великих товариствах, часто неправильно сприймають емоційні вияви та вчинки, не розуміючи їх суті, нерідко не знаходять взаєморозуміння з оточенням.

Представники низького рівня емоційного відгуку є значно більш продуктивними при виконанні індивідуальної роботи, ніж під час виконання групової. Для них характерною є схильність до раціональних рішень, а в ціннісній парадигмі превалює позитивна оцінка інших за ділові якості та

світлий розум, що відсувають на другий план цінність співчутливості та здатність відгукуватися.

Більш докладно результати дослідження співробітників телефону довіри за методикою «Шкала емоційного відгуку» (А. Махраб'ян, Н. Епштейн) представлені на рисунку 2.16.

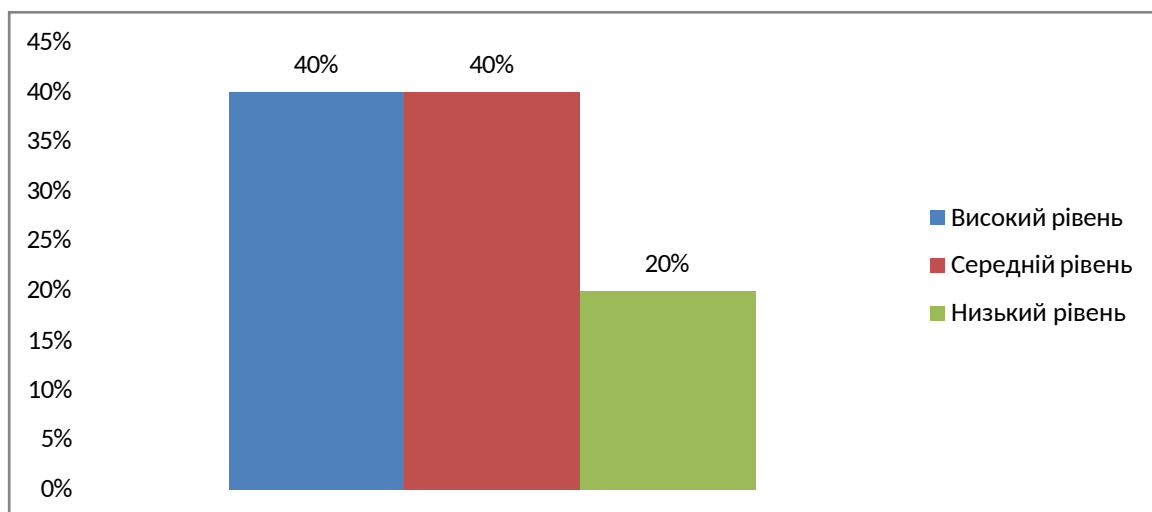


Рисунок 2.16. Результати дослідження співробітників телефону довіри за методикою «Шкала емоційного відгуку» (А. Махраб'ян, Н. Епштейн)

Отже, за підсумками використання методики «Шкала емоційного відгуку» (А. Махраб'ян, Н. Епштейн) були визначені такі провідні тенденції. Серед співробітників телефону довіри було відзначено домінування показників високого рівня емоційного відгуку. Вони демонструють значну схильність до виявів емпатії. Інколи такі вияви емпатії навіть негативно впливають на продуктивність професійної діяльності співробітників телефону довіри.

Далі було використано методику «Дослідження вольової саморегуляції» Зверкова-Ейдмана. Слід зауважити, що в дослідженні ми використовували загальну шкалу, а також дві субшкали, пов'язані з наполегливістю й самовладанням.

За загальною шкалою високий рівень вольової саморегуляції було продемонстровано 20% співробітників телефону довіри. Співробітники, які відзначилися високорівневими показниками, продемонстрували тенденцію

до емоційної зрілості, активності, самостійності, незалежності. Вони є спокійними, впевненими в собі, наділеними стійкими намірами, реалістичними поглядами, розвиненими почуттями, пов'язаними з особистим обов'язком. Їм притаманна готовність до оперування успішною, змістовною рефлексією, що їй піддані особисті мотиви, планомірність у втіленні того, що було заплановано, вміння розподіляти зусилля й здійснювати контроль над власними вчинками. Представниками високорівневої саморегуляції було виявлено виражену соціально-позитивну спрямованість.

80% співробітників телефону довіри, що взяли участь у дослідженні, продемонстрували показники, співвідносні з низьким рівнем вираженості вольової саморегуляції. Виявивши результати подібного рівня, ці співробітники відзначилися наявністю чутливості, емоційної нестійкості, вразливості, особистісної невпевненості. Вони є незначною мірою рефлексивними, в цілому демонструючи замалу активність, брак імпульсивності. Для носіїв низькорівневих саморегуляційних показників здебільшого характерне недотримання тих намірів, які були ними попередньо артикульовані, вирізняються ненадійністю за умов необхідності дотримання правил, які були встановлені, невиконанням наданих обіцянок і гарантій.

Графічно результати дослідження вольової саморегуляції за загальною шкалою у співробітників телефону довіри представлені на рисунку 2.17.

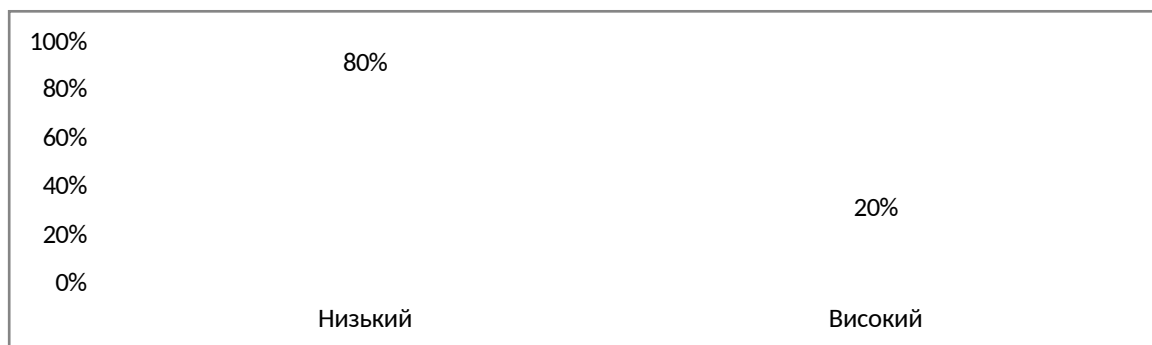


Рисунок 2.17. Показники вольової саморегуляції за загальною шкалою за результатами тесту «Дослідження вольової саморегуляції» Зверкова-Ейдмана у співробітників телефону довіри

Згідно з результатами послугування шкалою, пов'язаною з наполегливістю, домінування високорівневих показників було продемонстровано 10% учасників дослідження. Перевагу показників зауваженого рівня було виявлено в осіб, що відзначилися високою схильністю до того, аби реалізувати власні наміри, тяжінням до здійснення справи, яку було розпочато, а також її ефективного закінчення. Представники зазначеної групи вирізнялися наявністю діяльності, працездатності, активним прагненням до виконання усього запланованого ними заздалегідь. Вони поважно оперують соціальними нормами, підводячи свою поведінку до узгодження із їхніми вимогами.

Згідно з результатами послугування шкалою, пов'язаною з наполегливістю, домінування низькорівневих показників було відзначено 90% співробітників телефону довіри. Зауважені результати засвідчили, що названі представники не відзначалися суттєвою зацікавленістю стосовно результатів виконуваної ними роботи, а саме опануванням поставленими завданнями. Вони не є ані діяльними, ані працьовитими, виглядають змученими і зневіреними під час виконання розпочатої справи. Внаслідок цього вони нехтують соціальними нормами та сформульованими на їхній основі вимогами.

Графічно результати дослідження вольової саморегуляції за субшкалою наполегливості у співробітників телефону довіри представлені на рисунку 2.18

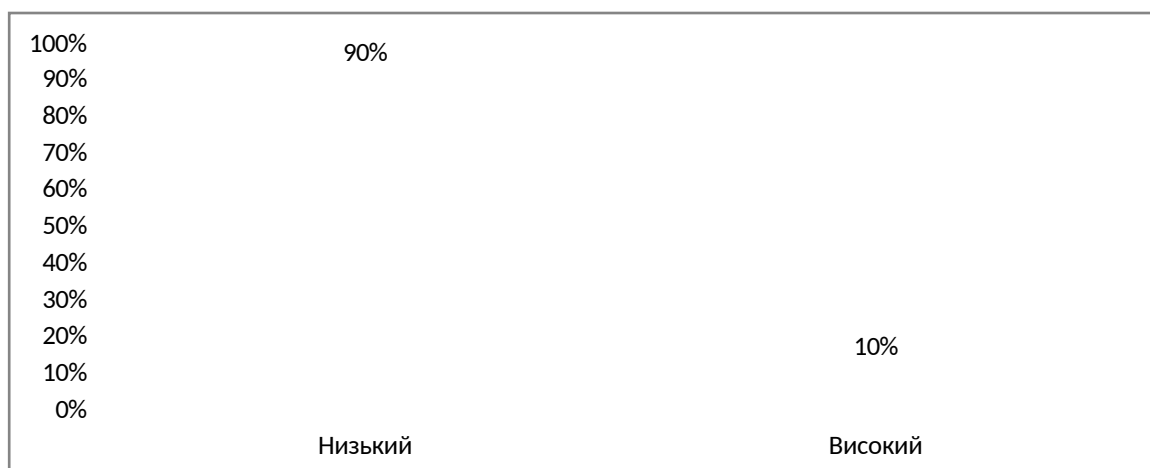


Рисунок 2.18. Показники вольової саморегуляції за субшкалою наполегливості за результатами тесту «Дослідження вольової саморегуляції» Зверкова-Ейдмана у співробітників телефону довіри

Згідно з результатами послугування шкалою, пов'язаною з самовладанням, домінування високорівневих показників було відзначено у 20% співробітників телефону довіри. Названі показники були виявлені особами, наділеними емоційною стійкістю, наявністю вміння вчасно та швидко повертатися до стану спокою без уваги до складності певної життєвої ситуації. Ці респонденти відзначаються внутрішнім спокоєм, є впевненими в собі, в них відсутній страх невідомості, завдяки чому вони завжди готові до зустрічі з новим та непередбачуваним. Сукупність названих характеристик постають у носіїв високорівневих показників самовладання поруч із такими рисами, як новаторство та вільність у поглядах.

Згідно з результатами послугування шкалою, пов'язаною з самовладанням, домінування низькорівневих показників було відзначено у 80% співробітників телефону довіри. Внаслідок проведеної діагностики було з'ясовано, що зазначені респонденти схильні до швидкого розгублення та влади над собою в ситуаціях, де необхідно надавати спокійну, адекватну й розсудливу реакцію стосовно подій, що відбуваються навколо індивіда. Ці учасники недостатнім чином опанували власним внутрішнім спокоєм, внаслідок чого все невідоме й нове вселяє в них страх перед собою. Вони наділені консервативними, заперечними поглядами.

Графічно результати дослідження вольової саморегуляції за субшкалою самовладання у співробітників телефону довіри представлені на рисунку 2.19.

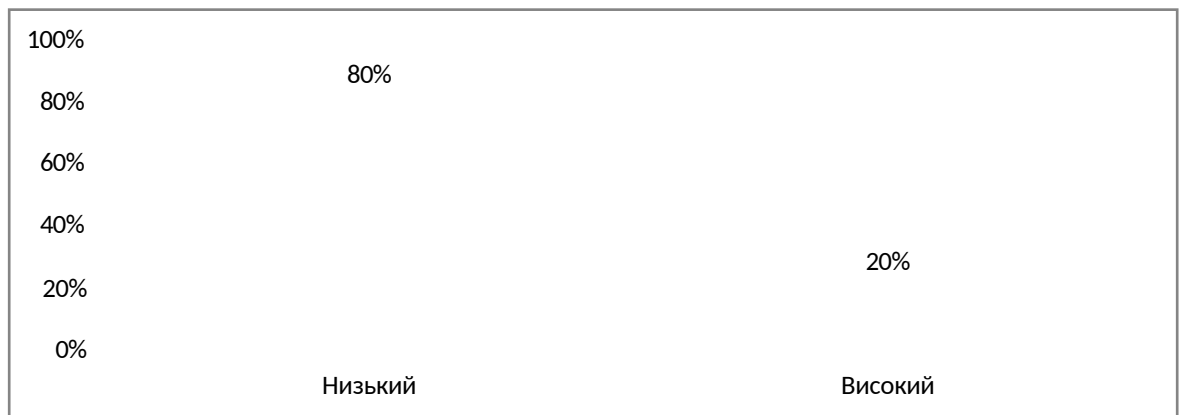


Рисунок 2.19. Показники вольової саморегуляції за субшкалою самовладання за результатами тесту «Дослідження вольової саморегуляції» Зверкова-Ейдмана у співробітників телефону довіри

Отже, за підсумками використання методики «Дослідження вольової саморегуляції» було відзначено домінування низького рівня вольової саморегуляції у співробітників телефону довіри. Це означає, що співробітники телефону довіри демонструють неспроможність самостійної саморегуляції, оскільки постійно залежать від зовнішніх та внутрішніх чинників.

З метою встановлення взаємозв'язку показників втоми, монотонії, перенасичення, стресу, суб'єктивного контролю, організаційної стресостійкості, емоційного відгуку та вольової саморегуляції в загальній вибірці респондентів здійснено кореляційний аналіз за Пірсоном за допомогою пакету IBM SPSS Statistics (версія 22).

Результати кореляційного аналізу (за Пірсоном) взаємозв'язку показників втоми, монотонії, перенасичення, стресу, суб'єктивного контролю, організаційної стресостійкості, емоційного відгуку та вольової саморегуляції респондентів наведені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Результати кореляційного аналізу (за Пірсоном) взаємозв'язку показників втоми, монотонії, перенасичення, стресу, суб'єктивного контролю, організаційної стресостійкості, емоційного відгуку та вольової саморегуляції респондентів

	Втома	Монотонія	Перенасичення	Стрес	Організаційна стресостійкість	Емоційний відгук	Вольова саморегуляція
Екстернальний локус Кореляція Пірсона (двобічн.) N	,027 ,004 40	,316 ,065 40	,359* ,024 40	,447** ,798 40	-,287 ,072 40	,407* ,019 40	-,583** ,003 40
Інтернальний локус Кореляція Пірсона (двобічн.) N	-,418* ,031 40	-,014 ,846 40	-,367** ,012 40	-,017 ,615 40	,213* ,814 40	-,303 ,912 40	,335** ,008 40

* – рівень статистичної значущості $p \leq 0,05$.

** – рівень статистичної значущості $p \leq 0,01$.

На підставі результатів кореляційного аналізу за Пірсоном у групі респондентів нами було виявлено статистично значущі кореляційні взаємозв'язки між показниками «екстернальний локус» та «перенасиченість» ($r = ,359^* \leq ,005$). Подібний показник означає, що особи із екстернальним локусом контролю часто відчують перенасиченість внаслідок виконання ними професійних обов'язків. Також нами було виявлено статистично значущі кореляційні взаємозв'язки між показниками «екстернальний локус» та «стрес» ($r = ,447^{**} \leq ,001$). Отриманий показник сигналізує про те, що за умови наявності екстернального локусу контролю такі особи більше підвладні стресовим переживанням, адже вірять у те, що всі події навколо них ним не підвладні. Також нами було виявлено статистично значущі кореляційні взаємозв'язки між показниками «екстернальний локус контролю» та «емоційний відгук» ($r = ,407^* \leq ,005$). Отриманий показник засвідчує, що за умови наявності екстернального локусу контролю респонденти демонструють більшу схильність до емоційного реагування на життєві ситуації. Також нами було виявлено статистично значущі кореляційні негативні взаємозв'язки між показниками «екстернальний локус контролю» і «вольова саморегуляція» ($r = -,583^{**} \leq ,001$). Подібний показник означає, що учасники дослідження, в яких наявний екстернальний локус контролю, слабо володіють можливостями вольової саморегуляції.

На підставі результатів кореляційного аналізу за Пірсоном у групі респондентів нами також було виявлено статистично значущі кореляційні негативні взаємозв'язки між показниками «інтернальний локус контролю» і «втома» ($r = -.418^* \leq .005$). Подібний показник означає, що учасники дослідження, які наділені інтернальним локусом контролю, втомлюються не так швидко, як носії екстернального локусу контролю. Також нами було виявлено статистично значущі кореляційні негативні взаємозв'язки між показниками «інтернальний локус контролю» й «перенасиченість» ($r = -.367^{**} \leq .001$). Подібний показник означає, що учасники дослідження, які наділені інтернальним локусом контролю, почуваються перенасиченими набагато рідше, ніж носії екстернального локусу контролю. Також нами було виявлено статистично значущі кореляційні позитивні взаємозв'язки між показниками «інтернальний локус контролю» і «вольова саморегуляція» ($r = .335^{**} \leq .001$). Подібний показник означає, що учасники дослідження, в яких наявний інтернальний локус контролю, наділені сформованими можливостями вольової саморегуляції.

2.3. Розробка програми кризового консультування абонентів телефону довіри

Для кризового консультування абонентів телефону довіри, було розроблено психокорекційну програму. Запропонована програма призначена для підвищення стресостійкості осіб, що є абонентами телефону довіри, для освоєння прийомів та методів самовідновлення та надання допомоги собі та колегам, що значно покращить самопочуття й убезпечить від фобій.

Програма передбачає безперервний цикл зустрічей, тренінгів.

Мета програми: формування умінь та навичок щодо підвищення вміння протистояння стресам у осіб, що є абонентами телефону довіри, із використанням емоційно-образної терапії.

Завдання програми: ознайомити осіб, що є абонентами телефону довіри, зі способами подолання стресів за допомогою засобів емоційно-

образної терапії; знизити рівень емоційного напруження; сприяти активізації особистісних ресурсних станів; сформуванню настанову на збереження та зміцнення психічного здоров'я.

Цільова аудиторія програми: особи, що є абонентами телефону довіри.

Часова характеристика програми: Програма передбачає проведення 3-х занять, тривалість кожного з яких 90-120 хв.

Форми роботи: фронтальна робота; робота у підгрупах (3-4 чол.); робота у діадах; індивідуальна робота.

Методи роботи: міні-лекції; бесіда-дискусія; практичні корекційні та релаксаційні заняття; індивідуальні консультації та психодіагностика з видачею рекомендацій; ігрові вправи (психотехнічні ігри та вправи, ділова гра).

Очікуваний результат: у ході реалізації програми передбачається:

- вироблення в осіб, що є абонентами телефону довіри, здатності протистояти стресам та долати їхній негативний вплив на власну психіку;
- підвищення емоційної стійкості осіб, що є абонентами телефону довіри, та їхньої готовності до психологічних навантажень;
- стабілізація впевненості у собі;
- зниження рівня тривожності в осіб, що є абонентами телефону довіри.

Принципи програми: принцип добровільної участі; принцип самодіагностики, тобто формулювання та усвідомлення самими учасниками власних особистісних проблем; принцип відкритої взаємодії, тобто повноцінного міжособистісного спілкування, заснованого на повазі, емпатії та довірі один до одного.

Результатом ефективності роботи програми буде бажання клієнтів із травматичним досвідом співпрацювати з психологом, відсутність фобій та наявність доброзичливих відносин, задоволеність власним життям.

Структура тренінгових занять психокорекційної програми представлена в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Структура тренінгових занять психокорекційної програми

№	Заняття	Мета заняття	Зміст заняття
1	Заняття 1	Ознайомлення з феноменом фобії та її проявами, а також оволодіння методами самодіагностики	Вправа № 1 «Поза Наполеона» Знайомство, прийняття правил Вправа № 2 «Знайомство та переваги» Ухвалення правил групової роботи Міні-лекція «Що таке фобії та як із ними боротись» Вправа № 3 «Швидке відновлення сил» Вправа № 4. Тест «Людина під дощем» Вправа № 5 «Автомийка» Міні-лекція на тему «Психологічне айкідо» Вправа № 6 «Гідна відповідь» Вправа № 7 «Ловець блага» Вправа № 8 «Стілець хвастоців» Вправа № 9 «Храм тиші» Вправа № 10 «Свічка думок»
2	Заняття 2	Створення умов для оволодіння учасниками способами психічної саморегуляції, для відновлення їхніх внутрішніх ресурсів, усвідомлення своїх проблем та способів їх подолання, встановлення нервово-психічної	«Формула на сьогодні» Міні-лекція «Сутність емоцій як психологічного феномена» Притча «Про двох вовків» Вправа № 1 «Зіпсований телефон» Вправа № 2 «Наші емоції» Вправа № 3 «Крамниця емоцій» Вправа № 4 «Прес» Вправа № 5 «Крига» Вправа № 6 «Поза втомленого хурмана» Вправа № 7 «Мудрець із храму» Вправа № 8 «Ми хочемо сказати»

		рівноваги.	
3	Заняття 3	Розвиток емоційної стійкості, підвищення емоційної культури, формування вміння усвідомлювати та приймати свої почуття, удосконалення механізмів психологічної стійкості в умовах, що змінюються; зняття психологічної напруженості	Вправа № 1 «Відповіді за іншого, або я – це ти, ти – це я» Вправа № 2 «Заради цього варто жити» Вправа № 3 «Прощальний лист» Вправа № 4 «Сунична галявина» Вправа № 5 «Що я майже забув» Вправа № 6 «Подяка» Притча про двох янголів

Наведемо докладний опис структури тренінгових занять.

Заняття 1

Мета заняття: ознайомлення з феноменом фобії та її проявами, а також оволодіння методами самодіагностики.

Напрями роботи на занятті:

- знайомство тренера та учасників тренінгової групи;
- формування безпечної обстановки;
- визначення запиту учасників тренінгу;
- прийняття правил спільної роботи;
- формування уявлень про сутність феномена фобії та аналіз прояву ознак її наявності;
- аналіз власних джерел негативних переживань, виявлення внутрішніх ресурсів, напрямів зростання;
- зняття напруги за рахунок висловлювання накопичених негативних емоцій, отримання психологічної підтримки.

Вправа № 1 «Поза Наполеона»

Учасникам показується три рухи: руки схрещені на грудях, руки витягнуті вперед із розкритими долонями та руки стиснуті в кулаки. За командою ведучого: «Один, два, три!», кожен учасник одночасно з іншими повинен показати один із трьох рухів (який сподобається). Завдання полягає у тому, щоб уся група чи більшість учасників показали однаковий рух.

Коментарі для тренера: ця вправа показує, наскільки група готова до роботи. Якщо більшість показали долоні, то вони готові до роботи і досить відкриті. Кулаки показують агресивність, поза Наполеона – певну закритість чи небажання працювати. Також ця вправа може використовуватися для згуртування групи.

Знайомство, прийняття правил

Мета: створити конструктивну робочу обстановку, познайомити учасників один із одним.

Вправа № 2 «Знайомство та переваги»

Об'єднайтесь у пари за ознакою найменшого знайомства. Виберіть собі партнера з числа тих, з ким ви зовсім незнайомі. У вас буде 5 хв. на розмову. Протягом цього часу ви повинні з'ясувати, у чому унікальність особистості вашого партнера, а потім представити його групі. Ваша презентація має початися словами: «Ви ні за що не повірите, але перед вами людина, яка...» і потім ви перерахуєте її чесноти, назвете те, що робить цю людину унікальною і допомагає у професії.

Ухвалення правил групової роботи

Вироблення правил групи здійснюється за допомогою активного обговорення принципів тренінгової роботи, які пропонуються на інформаційних аркушах:

- конфіденційність: те, що відбувається на занятті, залишається між учасниками;
- «Я»-висловлювання: говоримо тільки про власні почуття;

- безоцінність: приймаються різні точки зору, ніхто не має права оцінювати особистість іншого, обговорюємо лише дії, критика має бути конструктивною;

- право на помилку: у тренінгу немає «правильних» та «неправильних» дій та суджень;

- повага до іншого: якщо один каже, інші мовчать, не перебиваючи одне одного;

- правило «стоп»: якщо обговорення якогось особистого досвіду учасників стає неприємним, той, чий досвід обговорюється, може закрити тему, сказавши: «Стоп»;

- добровільність: можна не брати участь у окремих вправах;

- активність: найчастіше ті, хто проявляє активність на заняттях, здобувають після закінчення курсу більше, ніж ті, хто був пасивний на заняттях.

Слід записати всі ухвалені правила на дошці або аркуші ватману. Можуть бути запропоновані інші правила.

Коментарі для тренера: після обговорення правила групової роботи приймаються. Учасники повинні усвідомлювати, що це не формальні правила, а норми, які значно скорочують втрати часу, дозволяють продуктивно працювати над собою та допомагають досягти головної мети тренінгу.

Міні-лекція «Що таке фобії та як із ними боротися»

Мета: формування уявлень про сутність феномена фобії та аналіз прояву його ознак.

Цитата: «Якщо бажаєш врятуватися від катастрофи або вирішити проблему, то найкраще заздалегідь запобігати їх появі у своєму житті. І тоді не буде труднощів» (Лао-цзи)

Вправа № 3 «Швидке відновлення сил»

Сядьте зручно, бажано у крісло. Розслабтеся і ні про що не думайте, окрім виконання вправи. Уявіть галявину на узліссі літнього ранку. Високі трави, безліч польових квітів. Ви йдете цим багатотрав'ям. Зосередьтеся на своїх органах почуттів, як ніби ви насправді зараз бачили зелень галявини та лісу, синє небо, яскраве сонце; відчували теплий дотик сонячних променів і прохолоду вітерця, приємний килим із трав під ногами; чули шум недалекого лісу, спів птахів десь поруч, стрекотіння коника і шелест трави; відчували запах квітів та трав. Побудьте у цьому стані хвилину.

Вправу краще виконувати із заплющеними очима. Зробіть глибокий повільний вдих, уявляючи, що ви дихаєте, перебуваючи на галявині, і вдихаєте повітря, насичене сонячним світлом, свіжістю ранку, легкою прохолодою вітерця, запахами галявини. Затримайте дихання доти, доки не з'явиться бажання видихнути. Глибокий повільний видих. І ще раз затримайте дихання, доки не виникне бажання вдихнути. Повторіть ще раз дихальну вправу... кілька таких дихальних циклів. Усміхніться, потягніться і ... продовжуємо роботу.

Вправа № 4. Тест «Людина під дощем»

Дощ у нашій культурі є неоднозначним символом. З одного боку, люди раділи дощу в посуху. З іншого боку, дощ, негода, сприймалися як кара небес, як покарання. Цей тест показує, як людина вміє захищатися від проблем та стресів.

Завдання: намалювати людину під дощем.

Відчуйте, який настрій у цієї людини. Вона спокійна чи стривожена? Захищена чи безпорадна? Що людина робитиме далі? Чи була вона готовою до дощу, чи це для неї несподіванка?

Інтерпретація:

1. Дощ на малюнку – ваше ставлення до стресу. Окремі краплі – ви не драматизуєте ситуацію. Численні проблеми видаються непереборними.

2. Хмари – символ очікування небезпеки (песимізм), людина чекає на неприємності.

3. Розмір постаті людини – це ваша самооцінка у ситуації стресу.

4. Положення людини спиною вперед (особливо якщо втягнуті плечі або опущена голова) – потреба скорочення контактів з оточуючими, втома, депресія.

5. Наявність парасольки – ви здатні себе захистити. Якщо укриття немає – вам важко відновлювати свою енергію, потрібно більше відпочинку.

6. Додатковий захист (плащ, калоші) – у складній ситуації для вас важлива підтримка оточуючих.

7. Додаткові деталі: будинки, лави, дерева – не вистачає внутрішньої опори.

8. Ноги – символ опори (великі – віра у себе, тонкі – залежність від інших).

9. Стать – ваша модель поведінки (чоловіча постать на малюнку – напористість, рішучість, здатність ризикувати; жіноча постать на малюнку – м'якість, гнучкість).

10. Калюжі та бруд – це сліди стресу, показник того, як довго ви переживаєте наслідки. Важливо не застрягати на негативних емоціях минулого

11. Блискавка – початок нового етапу життя.

12. Веселка, сонце – оптимізм, надія на краще.

Вправа № 5 «Автомийка»

Мета: викликати емоційну розрядку та зняти емоційну напругу в організмі.

Усі учасники стають у дві шеренги обличчям дуг до друга. Перша людина стає «машиною», остання – «сушаркою». Машина проходить між шеренгами, всі її миють, погладжують, дбайливо і акуратно потирають.

«Сушарка» повинна її висушити - обійняти. Колишня «машина» стає «сушаркою», з початку шеренги йде наступна «машина».

Міні-лекція на тему «Психологічне айкідо»

Мета: використання принципу амортизації та суперамортизації для вирішення конфліктів.

Вправа № 6 «Гідна відповідь»

Мета: відпрацювання навички конструктивного виходу з конфліктних ситуацій.

Варіанти конфліктних ситуацій:

- Ви надто високої думки про себе. Це зазначають усі співробітники.
- Ви не вмієте керувати жіночим колективом. Завжди доводите співробітниць до сліз.
- Ваш відділ вважається найконфліктнішим.
- Ви зовсім не вмієте розмовляти із клієнтами.
- Чому Ви на всіх підлеглих дивитеся згори вниз?
- Із вами не можна мати жодних ділових стосунків.
- Ваші виступи на нараді присипляють усіх присутніх.
- Із вами марно домовлятися про щось. Ви все одно не виконаєте обіцяного вчасно.
- У вас такий рипучий голос, він діє клієнтам на нерви.
- Ви надто багато розмовляєте телефоном у робочий час.
- Чому ви завжди на всіх кричите?
- У вас немає почуття гумору.
- Ви зовсім не компетентні у своїй професії.
- Ви не виконуєте своїх функціональних обов'язків.
- Ви завжди спізнюєтеся на роботу.

Вправа № 7 «Ловець блага»

Інструкція. Що б із вами не трапалося, у всьому намагайтеся знаходити позитивні сторони. Давайте потренуємось. Знайдіть та запишіть, будь ласка, позитивні моменти в наступних ситуаціях:

1. Ви збираєтеся працювати, погода зустрічає вас зливою.
2. Ви запізнилися на автобус.
3. У вас немає грошей, щоб поїхати кудись у відпустку.

Коментарі для ведучого: учасники пишуть для кожної ситуації свої позитивні моменти. Кожен по черзі озвучує ці моменти.

Учасник, який вказав понад п'ять позитивних моментів у кожній запропонованій ситуації, вважається «ловцем блага».

Вправа № 8 «Стілець хвастощів»

Усі учасники сідають у спільне коло. Ведучий бере один із вільних стільців і ставить його так, щоб він виступав із кола, при цьому сам тренер розташовується трохи позаду і праворуч.

Ведучий: Це непростий стілець. Це стілець хвастощів. Кожен, хто сяде на нього, має право похвалитися. Чим? Та чим завгодно! Будь-яким досягненням на своєму життєвому шляху. Може статися, що якесь досягнення в очах інших здається малозначущим, але для нього є дуже важливим. Скажімо, він сам без нагадувань з боку дружини сховався на ринок за картоплею. Цим також можна похвалитися. Той, хто сідає на цей стілець, повинен починати своє повідомлення зі слів: «Я хочу похвалитися тим, що...» Отже, хто перший?

Після першого «хвалькування» ведучий ініціює оплески та захоплені відгуки. Це особливо важливо для емоційної підтримки боязких та сором'язливих учасників. Виступивши, учасник, що сидить на «стілці хвастощів» називає наступного, кому він пропонує сісти на цей стілець. При бажанні можна сідати на стілець хвастощів неодноразово.

Тут знову реалізується метод обміну досвідом, але цього разу він є засобом підвищення впевненості у собі.

Вправа № 9 «Храм тиші» (медитативно-релаксаційна вправа)

Уявіть, що ви прогулюєтесь однією з вулиць у багатолюдному та галасливому місті. Відчуйте доторк ваших ніг до бруківки. Розгляньте решту перехожих, який вираз мають їхні обличчя, якими є їхні фігури. Можливо, ви помітили у поведінці деяких із них ознаки стривоженості, а інші є спокійними чи навіть радісними.

Опишіть ті звуки, якими сповнений простір навколо вас. Погляньте на вітрини крамниць. Що на них представлено?

Навколо вас дуже багато людей, і всі вони кудись поспішають. Можливо, ви впізнаєте когось у цьому натовпі. Якщо так, то ви можете привітати знайому людину, а можете проігнорувати її та пройти повз.

На мить зупиніться і визначте, якими є ваші відчуття під час прогулянки цією галасливою вулицею. Ви можете завернути за ріг та продовжити прогулянку на іншій вулиці, яка є спокійнішою. Чим довше триває ваша прогулянка нею, тим рідше ви зустрічаєте інших перехожих.

Пройшовши далі, ви опиняєтесь перед великою будівлею, яка побудована інакше, ніж решта споруд у місті. Вона прикрашена великою вивіскою: «Храм тиші»... Ви розумієте, що цей храм притягує тишу з усього міста, у ньому не послуговуються звуками та словами. Ви торкаєтесь важких різьблених дерев'яних дверей, напрочуд легко відчиняєте їх і одразу опиняєтесь в повній та глибокій тиші.

Насолоджуйтеся тишею. Ви можете перебувати в Храмі тиші стільки часу, скільки для цього потребуєте.

Коли ж вам захочеться залишити цей храм, ви будь-якої миті можете повернутися на вулицю. Перевірте власне самопочуття, чи виникли в ньому якісь зміни. Пам'ятайте, що ви можете повертатися до Храму тиші будь-коли, якщо відчуватимете в цьому необхідність.

Вправа № 10 «Свічка думок» (зворотний зв'язок)

Ведучий запалює свічку, і учасники, передаючи її по колу, висловлюють свої відчуття, почуття щодо проведеного тренінгу.

– Найкориснішим для мене було...

- Мені сподобалося...

– Я хотів би змінити...

Ведучий узагальнює підсумки дня, виділяє головні аспекти заняття, налаштовує учасників на наступні заняття, що відбуватимуться у режимі тренінгів, вирішує організаційні завдання. Дякує всім за роботу.

Заняття 2

Мета заняття: створити умови для оволодіння учасниками способами психічної саморегуляції, для відновлення їхніх внутрішніх ресурсів, усвідомлення своїх проблем та способів їх подолання, встановлення нервово-психічної рівноваги.

«Формула на сьогодні» (Д. Карнегі)

1. Саме сьогодні!

Я постараюся пристосуватися до того життя, яке оточує мене.

2. Саме сьогодні!

Я подбаю про свій організм.

3. Саме сьогодні!

Я намагатимусь приділити увагу розвитку свого розуму.

4. Саме сьогодні!

Я до всього доброзичливо буду налаштований.

5. Саме сьогодні!

Я запланую програму своїх справ.

6. Саме сьогодні!

Я любитиму і віритиму, що ті, кого я люблю, люблять мене.

Отже, ваш найкращий день сьогодні!

Міні-лекція «Сутність емоцій як психологічного феномена»

Емоції – суб'єктивні реакції людини на вплив внутрішніх та зовнішніх подразників, що виявляється у вигляді задоволення чи невдоволення.

Необхідно розрізняти емоції, почуття та настрої. Почуття – особливий вид емоційних переживань, що мають виражений предметний характер і відрізняються відносною стійкістю. Настрої – емоційний стан, що характеризується переважанням тих чи інших емоційних переживань. Розрізняють базові емоції: задоволення та незадоволення.

Серед основних емоцій, що переживаються нами, можна назвати: інтерес, захоплення, радість, здивування, захоплення, задоволення, роздратування, образа, горе, розпач, злість, огида, зневага, зневіра, переляк, тривогу, заклопотаність, сором, каяття, сум і ін. Переважання тих чи інших емоцій у житті веде до здоров'я чи хвороби. Негативні емоції забирають занадто багато енергії та сил, які витрачаються як у процесі переживання, так і після нього – на відновлення емоційної рівноваги. Болючими вважаються гнів, лют, розпач, зневіра, стурбованість, смуток, страх, тривога... Однією з причин руйнування здоров'я фахівця є відсутність навички управління своїми емоціями, тобто виклику та стимулювання здоров'язберігаючих емоцій та подолання руйнівних для здоров'я емоцій.

Притча «Про двох вовків»

Основна думка: темне та світле у людині.

Колись давно старий індіанець відкрив своєму онукові одну життєву істину. В середині кожної людини точиться боротьба, дуже схожа на боротьбу двох вовків. Один вовк репрезентує зло – заздрість, ревності, жаль, егоїзм, амбіції, брехню... Інший вовк репрезентує добро – мир, любов, надію, істину, доброту, вірність...

Маленький індіанець, зворушений до глибини душі словами діда, на якусь мить замислився, а потім спитав:

– А який вовк наприкінці перемагає?

Старий індіанець ледь помітно посміхнувся і відповів:

– Завжди перемагає той вовк, якого ти годуєш.

Вправа № 1 «Зіпсований телефон» (розминка)

Мета: активізувати увагу учасників, зняти втому, підбадьоритися, продемонструвати значущість концентрації на пріоритетах.

Процедура: Учасники стають разом із тренером.

Тренер. Кожен придумайте простий рух, що повторюється. Наприклад, такий ... (з ранкової гімнастики). Усі вгадали?

Тепер подивіться на свого сусіда ліворуч. За рухами свого сусіда ви уважно стежитимете і запам'ятовуватимете їх, а потім повторюватимете.

Я теж беру участь. І веду рахунок. «Один...два...три...» На рахунок «один» кожен робить свій повторюваний рух доти, доки не почує «два». На рахунок «два» кожен із вас робить той рух, який раніше робив ваш сусід ліворуч. Весь час дивіться на свого сусіда ліворуч, тому що на рахунок «три» кожен із вас робитиме той рух, який до цього бачив у сусіда. І так за зміни рахунку відбувається зміна руху. Нас тут 12 (наприклад) людей. Тому я рахуватиму до 13. Тоді, на рахунок «13», до кожного з нас має повернутися його власний рух. Розминку робимо мовчки. Почали!

Обговорення. Як з'ясовується на невеликому обговоренні, ефективність виконання розминки залежить від того, наскільки сконцентровані учасники тренінгової групи на рухах. Які виконує їхній сусід ліворуч, – це і є пріоритет №1. Важливо не відволікатися на зовнішні чинники – «перешкоди».

Найбільш доступним як профілактичні заходи є використання способів саморегуляції.

Саморегуляція – це управління своїм психоемоційним станом, що досягається шляхом впливу людини на себе за допомогою слів, уявних образів, управління м'язовим тонусом і диханням.

Природні методи регуляції організму. Інтуїтивно використовуються багато з них. Це тривалий сон, смачна їжа, спілкування з природою та тваринами, лазня, масаж, рух, танці, музика та багато іншого. На жаль, такі засоби не можна, як правило, використовувати на роботі, безпосередньо в той момент, коли виникла напружена обстановка.

Вправа № 2 «Наші емоції» (розвиток емоційної стійкості)

Мета: сприяти усвідомленню учасниками тренінгу місця позитивних та негативних емоцій у житті, їхньої ролі у збереженні чи втраті здоров'я.

Учасникам пропонується розділити аркуш паперу на 2 частини, ліворуч написати позитивні емоції, які відвідують нас найчастіше, а праворуч – негативні.

Ведучий пропонує учасникам тренінгу, спираючись на результати попередньої вправи, відповісти на серію питань:

- Які емоції переважають у нашому житті?
- Які емоції найчастіше пов'язані з роботою?
- Які з емоцій, на вашу думку, ведуть до хвороби? Які сприяють збереженню та зміцненню здоров'я?
- Чи варто пригнічувати негативні емоції?
- Чи слід для збереження здоров'я «заощаджувати» емоції, витрачати їх раціонально та використовувати акторську техніку «представлення» (показую зовні, але не переживаю)?

Висновок: необхідно вчитися керувати емоційними станами, але це не означає придушення будь-яких емоцій (це шлях до хвороби). Слід вчитися викликати позитивні переживання та перетворювати негативні.

Вправа № 3 «Крамниця емоцій»

Мета: сприяти осмисленню цінності емоційної складової нашого життя.

Інструкція: «Продовження попередньої вправи: уявіть собі, що ви потрапили в незвичайну крамницю – тут можна продати будь-яку свою

емоцію і отримати замість іншої. Яких емоцій ви хочете позбутися? Яку хотіли б придбати? Можна використати список емоцій із попередньої вправи «Наші емоції».

Уявіть собі, що я продавець у цій крамниці. Спробуйте розповісти про свою емоцію, яку хочете продати, підберіть аргументи, щоб переконати мене в тому, що я маю укласти угоду з вами. Пам'ятайте, що потім не можна буде повернути назад те переживання, якого ви хотіли позбутися».

Питання для аналізу та загального обговорення:

Чи вдалось зробити вибір? Чи важко було вигадати рекламу для емоції? Які прийоми використовували для цього, що було особливо вдалим?

Чи не зникло бажання позбутися будь-якого переживання у процесі гри?

Навчання технік емоційної саморегуляції (нейтралізація негативних емоцій).

Вправа № 4 «Прес»

Інструкція: «Уявіть собі, що у вас всередині, на рівні грудей, знаходиться потужний прес, який рухається згори вниз, виштовхуючи негативні емоції, що виникли, і пов'язане з ними внутрішню напругу. Важливо виразно відчувати важкість преса».

Вправа № 5 «Крига»

Інструкція: «Уявіть собі, що ваша негативна емоція – це шматок криги, який міститься у вас у грудях. Відчуйте цей шматок: він холодний, із гострими гранями, неприємний. Усередині вас поступово з'являється теплий промінь. Відчуйте, який він приємний, зігріваючий. Він топить кригу, крижина поступово перетворюється на краплі води, що освіжають вас».

Ще один спосіб перешкодити розвитку синдрому емоційного згоряння або навпаки запобігти його наступу, це релаксація – це метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичної чи психічної напруги. Релаксація є дуже корисним методом, оскільки оволодіти ним

досить легко – для цього не потрібно жодної спеціальної освіти і навіть природного дару. Більшість із нас вже настільки звикла до душевної та м'язової напруги, що сприймають її як природний стан, навіть не усвідомлюючи, наскільки це шкідливо. Слід чітко усвідомити, що освоївши релаксацію, можна навчитися цю напругу регулювати, знижувати та розслабляти за власною волею, за своїм бажанням.

Вправа № 6 «Поза втомленого хурмана»

Інструкція: «Сядьте зручно, обіпріться на спинку стільця.

Зосередьтеся на диханні: дихайте спокійно, глибоко.

Починайте розслаблення з «маски релаксації»: розслабте м'язи обличчя, брів, заплющити очі, внутрішній погляд зосередьте на перенісці. Язик м'який, його кінчик знаходиться біля коріння верхніх зубів. Губи напіввідкриті, верхні та нижні зуби не стикаються. Відчуйте: ваше обличчя повністю розслаблене, як у людини, що глибоко заснула.

Розслабте м'язи тіла: уявіть, що ваша голова – квітка на стеблині, яка хитається під подихом вітру. Опустіть плечі, розслабте м'язи спини, нехай руки вільно звисають із колін. Поставте ноги під прямим кутом до поверхні підлоги, розслабте м'язи, трохи розведіть коліна. Відчуйте розслаблення у всьому тілі: ваша поза нагадує позу хурмана, що заснув на своєму місці.

Важливий момент виходу з пози розслаблення: почніть з обличчя, поверніть тонус м'язам, торкніться легким рух пальців до заплющених очей і розплющте їх, проведіть долонями зверху вниз, ніби знімаючи маску. Підніміть голову, випростайтеся, поверніть тонус м'язам рук, ніг. Пружно встаньте, відчуйте мобілізованість у всьому тілі, посміхніться».

Вправа № 7 «Мудрець із храму»

Під час проведення медитативних технік психотерапевтами часто відбувається використання архетипічних образів, представлених давнім старцем-мудрецем, храмом, полум'ям свічки тощо. Шляхом послугування зазначеними образами людина дістає змогу опанування власною

підсвідомістю на ресурсному рівні. Описана нижче психотехніка містить усі з названих архетипів.

Учасникам пропонується уявити себе посеред лісової галявини. Навколо бує літо – учасники відчують доторки пелюсток квітів та густої трави, яка високо виросла, до своїх ніг. Їх оточують дерева, а легкий подих вітерця змушує листя на них шелестіти. Химерна мозаїка, утворена світлом і тінню, створюється за допомогою сонячних променів. Довкілля насичене пересвистом птахів, скрекотінням коників, потріскуванням гілок. Відчуття аромату, який випромінюють трави та квіти, створюють в учасників приємний настрій. Вони споглядають сукупність кучерявих баранців на тлі блакитного літнього неба, що є передвісниками чудової погоди.

Після перетину галявини учасники проходять глибше до лісу. Вони йдуть вузькою стежкою, яка є ледь помітною в траві під їхніми ногами. Очевидно, вона не користується популярністю серед місцевого населення. Учасники неквапливо йдуть лісом, і раптом перед ними через крони дерев з'являється неймовірне видовище – дах величезної будівлі, що має екзотичний вигляд. Учасники прямують до цієї будівлі, наближаючись до неї. Нарешті дерева закінчуються, учасники опиняються перед будівлею, і стає зрозуміло, що це – храм.

Він віддалений від міської метушні та вуличних натовпів, від гонитви за тим, що в суспільстві вважається показником щастя, проте насправді є лише марнославством. У цьому храмі панують тиша та спокій, він зведений, аби люди мали місце для міркувань та можливість заглибитися до себе.

Широкі сходи вказують напрям до важких дверей, виготовлених із деревини дуба. Двері прикрашені візерунками, на позолоті яких проводять свою гру сонячні промінчики. Учасники підіймаються сходами, прочиняють двері. Двері відчиняються напрочуд легко та беззвучно.

Усередині храму темно та прохолодно, ця прохолода є приємною. До нього не проникає жоден звук зовні. Стіни храму прикрашені старовинними

розписами, на них розташовані полиці, заповнені численними книжками, давніми фоліантами, сувоями. Навпроти входу до храму за великим дубовим столом сидить старець, одягнений у біле. Він зустрічає новоприбулого добрим та мудрим поглядом очей. Перед ним стоїть свічник із запаленою в ньому свічкою.

Учасники мають уявно наблизитися до старця. Вони зустрілися із мудрецем, знайомим із усіма світовими таємницями, обізнаним із минулим та майбутнім. Учасники можуть поставити до нього питання стосовно всього, що їх хвилює, та, можливо, отримати відповіді на ці питання.

Учасники мають у своїй уяві подивитися на полум'я свічки, на яке вказує мудрець. Це полум'я є живим, а особливу увагу слід звернути на його чарівне осердя. Це осердя демонструватиме появу спочатку розмитого, а потім дедалі більш чіткого образу. Після цього слід перевести погляд на мудреця. У його руці – календар із чітко позначеною датою. Цю дату слід запам'ятати.

Відвідини храму добігають кінця. Учасники мають в уяві подякувати мудрецю за таку зустріч.

Після цього учасники мають умовно залишити храм та зачинити його двері за собою. Вони повертаються до сонячного дня, де надалі долають зворотній шлях через ліс до тієї галявинки, де їхню подорож було розпочато. Там вони мають зупинитися, уявити, яким є краєвид навколо, а потім перенестися у тренінгову кімнату, де їхню розповідь про побачене в храмі вже готові вислухати.

Вправа № 8 «Ми хочемо сказати» (проводиться в парах)

Учасникам пропонується разом із партнером сформулювати враження від сьогоднішнього заняття (2-3 хвилини). Розкажіть, що ви дізналися, що не було для вас несподіваним, чи використовуєте ви в практиці способи співробітництва. Виступ кожної пари необхідно розпочинати словами: «Ми хочемо сказати...»

«Найкориснішим для мене було...»

«Мені сподобалося...»

«Я хотів би змінити...»

Тренер дякує всім за роботу.

Заняття 3

Мета заняття: розвиток емоційної стійкості, підвищення емоційної культури, формування вміння усвідомлювати та приймати свої почуття, удосконалення механізмів психологічної стійкості в умовах, що змінюються; зняття психологічної напруженості у ситуації воєнного стану.

Доцільно здійснити коротке інформування учасників стосовно проблеми соціально-психологічного клімату у колективі.

Вправа № 1 «Відповіді за іншого, або я – це ти, ти – це я» (проводиться в парах, які утворюються шляхом жеребкування)

Мета: сприяти осмисленню учасниками тренінгу власних особливостей та переваг партнерів-колег.

1 етап – спільна робота. Учасникам тренінгу пропонується вибрати певну складну ситуацію, яка траплялася у їхній практиці, або свідками якої вони були. Необхідно, щоб вибір ситуації влаштовував обох членів пари.

2 етап – індивідуальна робота. Кожному протягом 3-5 хвилин потрібно «переселитися» в особистість партнера, подивитися на ситуацію його очима і підібрати рішення з урахуванням його якостей, знань, досвіду. Під час виконання цієї частини завдання не можна розмовляти, будь-яка взаємодія у парах виключається.

3 етап – оголошення результатів. Кожна пара зачитує обрану ними ситуацію та пропонує її вирішення з позицій один одного. Озвучувати рішення потрібно від імені партнера, наприклад: «Будь я Олегом Петровичем, то зробив би так: ...».

Після виступу кожної пари слідує **загальне обговорення:**

- Наскільки відповідає вибір рішення «за іншого» його особливостям?
Наскільки вдалося заглибитися в особистісні характеристики партнера?

Вправа № 2 «Заради цього варто жити» (робота зі стресом в умовах кризи)

Мета: познайомити учасників тренінгу зі способами подолання складних стресових ситуацій (наприклад, пов'язаних із переживанням воєнних дій, наслідками фінансової кризи, сімейними нещастями, професійним крахом тощо).

Учасникам пропонується познайомитися з психотехнічною вправою, що допомагає впоратися з наслідками важких стресових ситуацій (наприклад, воєнний стан, нещастя в сім'ї, втрата роботи, серйозні матеріальні труднощі тощо)

Інструкція: «Візьміть аркуш паперу, почніть малювати квітку (ромашку). Намалюйте серцевину, напишіть у ній своє ім'я. Подумайте, з чого складається ваше життя, що в ньому ви цінуєте найбільше – це будуть пелюстки квітки. У житті ці пелюстки неоднакові: щось для нас важливіше, чомусь ми приділяємо більше уваги. Намалюйте ці пелюстки і підпишіть кожен з них (сім'я, любов, діти, робота, кар'єра, гроші, відпочинок тощо) У будь-якої квітки має бути стеблинка – те, на чому тримається наше життя. Як ви вважаєте, що це?

Якщо у вас трапилася велика неприємність, біда, наприклад, ви втратили заробіток, закресліть або заштрихуйте цей пелюсток. Кілька разів для себе повторіть: «Так, я втратив гроші, але в мене залишилося все інше... Заради цього варто жити!»

Вправа № 3 «Прощальний лист»

Інструкція: Напишіть прощальний лист до своєї «темної» емоції чи неприємного почуття (страху, образи, гніву...). Краще, якщо це буде доброзичливий лист: подякуйте їй за турботу про вас (опишіть, у чому вона

виражалася), і скажіть, що більше не потребуєте такої кількості страху, образи чи чогось іншого.

Вправа № 4 «Сунична галявина»

Інструкція: «Сядьте зручно на стільці, закрийте очі. Подумки перенесіться на суничну галявину. Вона перед вами. Суниця дозріла, вона довкола вас, скрізь. Побудьте на цій суничній галявині. Відчуйте аромат стиглих ягід. Спробуйте суницю. Робіть на галявині те, що ви хочете (протягом 3-4 хвилин)».

Цю вправу можна використовувати, змінюючи образи (морський берег, ліс тощо).

Заклучна частина (рефлексія)

Вправа № 5 «Що я майже забув»

Інструкція: «Перш ніж попрощатися, хотілося б дати вам можливість проговорити те, що ви не встигли озвучити під час занять. Сядьте зручно. Закрийте очі. Уявіть собі, що ви повертаєтеся додому і дорогою згадуєте нашу роботу... У голові у вас проносяться обличчя учасників, пережиті ситуації, і раптово ви усвідомлюєте, що з якоїсь причини не зробили чи не сказали щось важливе. Ви шкодуєте про це ... (1 хвилина). Тепер розплющте очі. Ви маєте можливість висловити те, що ви не встигли сказати раніше».

Учасники висловлюються по колу. Можуть бути використані записи в щоденнику самоспостережень, це дозволить оцінити, який «багаж» вдалося зібрати кожному учаснику тренінгу.

Вправа № 6 «Подяка» (під релаксаційну музику)

Розташуйтеся зручніше, розслабтеся і закрийте очі. Поспостерігайте за диханням, воно має стати спокійним. Виконуйте цю вправу з настановою, що краще жити, ніж страждати. Скажіть самі собі:

Дякую долі за те, що я живу. Дякую за те, що можу дихати та відчувати життя.

Яке щастя, що я маю очі, які можуть бачити; вуха, які можуть чути; язик і ніс, які можуть відчувати смак та аромат їжі, яку я смакую.

Яке щастя, що маю руки, якими я можу робити улюблені справи, яке щастя, що маю ноги, які пересувають мене туди, куди я захочу.

Дякую моїм батькам, що вони дали мені можливість з'явитися на світ і володіти всім цим.

Дякую моїм учителям, які навчили мене писати і рахувати, відчувати і розмірковувати, робити улюблену справу, розповіли багато про те, що є в цьому житті.

Дякую долі за те, що вона дала мені моїх друзів.

Дякую долі за те, що вона дала мені можливість любити, навіть якщо це кохання не було взаємним.

Дякую життя за те, що в ньому є краса природи, в єднанні з якою можна відчувати блаженство.

Дякую життя за те, що в ній є дари мистецтва, які можна порівняти з дарами богів.

Запам'ятайте відчуття, які виникли в момент виконання цієї вправи і намагайтеся прожити із цими відчуттями спочатку один день, потім два, потім тиждень. Ви робите глибокий вдих і повільний видих і розплющуєте очі.

Притча про двох янголів

Якось блукали собі землею старий та молодий янголи. Одного вечора вони настільки знесилилися, що вирішили зупинитися на ніч у будинку багатія. Той не відмовив подорожнім, проте, будучи скнарою, пустив їх лише до хліву.

У хліву було дуже незручно, він був холодним, темним, сирим. Попри те, що молодий янгол був утомлений, його довго не брав сон. Проте коли йому зрештою вдалося заснути, його зненацька розбудив якийсь незрозумілий шум.

Коли молодий янгол прокинувся, то він застав старого янгола за роботою – той старанно закладав отвір у стіні хліва. Як не вмовляв молодий янгол старого припинити цю безглузду роботу та перепочити перед подальшою дорогою, старий янгол відмовляв йому та продовжував своє заняття.

Здивування не полишало молодого янгола до ранку, і вже коли вони залишили хлів та рушили в дорогу, він запитав старого:

– Чому ти вирішив допомогти цьому скнарі, він же навіть не пустив нас до свого будинку?

– Не все є тим, чим здається, – такою була відповідь його супутника.

Знову настав вечір, і знову янголам-мандрівникам потрібно було місце, аби провести там ніч. На цей раз вони попросили про ночівлю в бідняка, чий будинок знаходився поруч. Цей чоловік був із ними привітним, розділив із подорожніми вечерю, а потім запропонував їм своє єдине ліжко, а сам разом із дружиною подався ночувати до хліву.

Янголи вранці прокинулися від крику господаря, його дружина плакала. Тієї ночі в них померла корова, і вони залишилися без єдиної годувальниці та надії родини.

Молодий янгол, згадавши про минулу ніч, запитав у старого:

– Чого б тобі не допомогти цьому доброму чоловікові? Минулої ночі ти працював не покладаючи рук, аби допомогти людині, котра навіть не пустила нас на поріг, а зараз, коли ти можеш врятувати по-справжньому добру сім'ю, ти нічого не зробиш?

Відповідь старого янгола була незмінною:

– Не все є тим, що здається!

Янголи продовжили свою подорож, і молодий продовжував закидати старому байдужість і нерозбірливість у людях, будучи не в змозі прийняти те, що сталося. На це старий янгол втретє дав ту саму відповідь:

– Не все є тим, чим здається. Так, коли ми гостювали в хліву багатія, я помітив у тому отворі блиск незліченних скарбів, і тому вирішив замурувати його, аби скнара нічого не отримав. А от у цю ніч смерть хотіла забрати дружину доброго чоловіка, який так приязно до нас поставився, і я зміг відкупити її, переконавши забрати замість неї корову.

Сподіваюся, що ця притча допоможе вам переосмислити те, що відбувається між вами та вашими ближніми. Потрібно пам'ятати, що немає у світі нічого однозначно поганого та доброго. Все залежить від того, як ви дивитеся на це.

Висновки до розділу 2

За підсумками анкетування було з'ясовано, що учасницями дослідження є здебільшого жінки, які переважно перебувають у віці від 20 до 25 та 40 до 45 років, мають досвід роботи за фахом більше 10 років, оцінюють свій економічний добробут як такий, що перебуває на рівні «нижче середнього».

За підсумками використання авторської анкети для працівників телефону довіри було відзначено фактичну вираженість у респондентів практично всіх провідних ознак негативного сприйняття професійної діяльності. Так, переважна більшість опитаних співробітників телефону довіри часто втомлюється під час виконання робочих дій, у тому числі й через їхню монотонність, відчуває перенасиченість та вважає свою роботу вельми стресогенною.

За методикою «Шкала суб'єктивного контролю» Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина) серед співробітників телефону довіри було відзначено перевагу показників середнього рівня об'єктивного контролю, що свідчить про наявність у опитуваних залежності від того, що про них подумують оточуючі, як буде оцінена їхня діяльність.

За підсумками використання методики «Шкала організаційного стресу» Д. Макліна були визначені такі провідні тенденції. Опитані співробітники телефону довіри переважно демонструють накопичену втому від численних стресових ситуацій у своїй професійній діяльності, тому намагаються самоусуватися від будь-яких виявів ініціативи й відповідальності. Їхня професійна поведінка у ризикованих ситуаціях не є гнучкою, проте слід відзначити, що вони загалом толерантно ставляться до вподобань та ініціатив колег по роботі.

За підсумками використання методики «Шкала емоційного відгуку» (А. Махрабіан, Н. Епштейн) були визначені такі провідні тенденції. Серед співробітників телефону довіри було відзначено домінування показників високого рівня емоційного відгуку. Вони демонструють значну схильність до виявів емпатії. Інколи такі вияви емпатії навіть негативно впливають на продуктивність професійної діяльності співробітників телефону довіри.

За підсумками використання методики «Дослідження вольової саморегуляції» було відзначено домінування низького рівня вольової саморегуляції у співробітників телефону довіри. Це означає, що співробітники телефону довіри демонструють неспроможність самостійної саморегуляції, оскільки постійно залежать від зовнішніх та внутрішніх чинників.

Для кризового консультування абонентів телефону довіри, було розроблено психокорекційну програму. Запропонована програма призначена для підвищення стресостійкості осіб, що є абонентами телефону довіри, для освоєння прийомів та методів самовідновлення та надання допомоги собі та колегам, що значно покращить самопочуття й убезпечить від фобій.

Програма передбачає безперервний цикл зустрічей, тренінгів.

Очікуваний результат: у ході реалізації програми передбачається:

- вироблення в осіб, що є абонентами телефону довіри, здатності протистояти стресам та долати їхній негативний вплив на власну психіку;

- підвищення емоційної стійкості осіб, що є абонентами телефону довіри, та їхньої готовності до психологічних навантажень;
- стабілізація впевненості у собі;
- зниження рівня тривожності в осіб, що є абонентами телефону довіри.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Дослідження особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування провелося у серпні 2024 року в режимі онлайн за допомогою сервісу «Google Форми».

Вибірка дослідження складалася з 40 співробітників телефону довіри, на базі благодійної організації «Благодійний фонд «Спіріт».

Констатувальний етап експерименту проводився у кілька етапів, а саме:

1 етап – розроблення критеріїв та показників оцінювання особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування;

2 етап – добір методів діагностики;

3 етап – проведення діагностичних методик;

4 етап – аналіз, оцінка й узагальнення отриманих даних;

5 етап – розроблення програми формувального етапу експерименту.

Мета дослідження була розкрита, а саме визначенні особливості поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування

Гіпотеза дослідження була підтверджена: співробітники телефону довіри із високим рівнем емоційного відгуку та екстернальним локусом контролю демонструють меншу здатність до подолання організаційного стресу та збереження активної саморегуляції.

Для визначення особливостей поведінки співробітників телефону довіри в ході кризового консультування були використані такі психодіагностичні методики:

1. Авторська анкета для працівників телефону довіри
2. Шкала суб'єктивного контролю Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина)
3. Шкала організаційного стресу Макліна.
4. Методика «Шкала емоційного відгуку» (А. Махраб'ян, Н. Епштейн)
5. Тест-опитувальник А. В. Зверкова та Є. В. Ейдмана «Дослідження вольової саморегуляції»

За підсумками анкетування було з'ясовано, що учасницями дослідження є здебільшого жінки, які переважно перебувають у віці від 20 до 25 та 40 до 45 років, мають досвід роботи за фахом більше 10 років, оцінюють свій економічний добробут як такий, що перебуває на рівні «нижче середнього».

За підсумками використання авторської анкети для працівників телефону довіри було відзначено фактичну вираженість у респондентів практично всіх провідних ознак негативного сприйняття професійної діяльності. Так, переважна більшість опитаних співробітників телефону довіри часто втомлюється під час виконання робочих дій, у тому числі й через їхню монотонність, відчуває перенасиченість та вважає свою роботу вельми стресогенною.

За методикою «Шкала суб'єктивного контролю» Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина) серед співробітників телефону довіри було відзначено перевагу показників середнього рівня об'єктивного контролю, що свідчить про наявність у опитуваних залежності від того, що про них подумують оточуючі, як буде оцінена їхня діяльність.

За підсумками використання методики «Шкала організаційного стресу» Д. Макліна були визначені такі провідні тенденції. Опитані співробітники телефону довіри переважно демонструють накопичену втому від численних стресових ситуацій у своїй професійній діяльності, тому намагаються самоусуватися від будь-яких виявів ініціативи й відповідальності. Їхня професійна поведінка у ризикованих ситуаціях не є гнучкою, проте слід відзначити, що вони загалом толерантно ставляться до вподобань та ініціатив колег по роботі.

За підсумками використання методики «Шкала емоційного відгуку» (А. Махраб'ян, Н. Епштейн) були визначені такі провідні тенденції. Серед співробітників телефону довіри було відзначене домінування показників високого рівня емоційного відгуку. Вони демонструють значну схильність до

виявів емпатії. Інколи такі вияви емпатії навіть негативно впливають на продуктивність професійної діяльності співробітників телефону довіри.

За підсумками використання методики «Дослідження вольової саморегуляції» було відзначено домінування низького рівня вольової саморегуляції у співробітників телефону довіри. Це означає, що співробітники телефону довіри демонструють неспроможність самостійної саморегуляції, оскільки постійно залежать від зовнішніх та внутрішніх чинників.

Для кризового консультування абонентів телефону довіри, на основі вищеперелічених висновків, було розроблено психокорекційну програму. Запропонована програма призначена для підвищення стресостійкості осіб, що є абонентами телефону довіри, для освоєння прийомів та методів самовідновлення та надання допомоги собі та колегам, що значно покращить самопочуття й убезпечить від фобій.

Програма передбачає безперервний цикл зустрічей, тренінгів.

Очікуваний результат: у ході реалізації програми передбачається:

- вироблення в осіб, що є абонентами телефону довіри, здатності протистояти стресам та долати їхній негативний вплив на власну психіку;
- підвищення емоційної стійкості осіб, що є абонентами телефону довіри, та їхньої готовності до психологічних навантажень;
- стабілізація впевненості у собі;
- зниження рівня тривожності в осіб, що є абонентами телефону довіри.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бефані А. А. Концепція міжсуб'єктності С. Л. Рубінштейна і сучасне розуміння проблеми вдосконалення особистості в подружніх відносинах. *Вісник Одеського національного університету* : зб. наук. праць. 2010. Т. 14. Вип. 6. С. 9–39.
2. Біліченко О. В. Виховна система медичного коледжу як чинник формування професійної етики майбутніх медичних працівників. *6-а Всеукраїнська конференція молодих учених і студентів «Актуальні проблеми сучасної науки і наукових досліджень»* : зб. наук. пр. / редкол. : Р. С. Гуревич (гол.) та ін. Вінниця : ТОВ «Планер», 2018. Вип. 10 (13). С. 14–17.
3. Біліченко О. В. Забезпечення суб'єктної позиції студентів в освітньому процесі медичного коледжу. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського*. Серія: Педагогіка і психологія : зб. наук. пр. / редкол. : В. І. Шахов (гол.) та ін. Вінниця : Твори, 2018. Вип. 56. С. 75–80.
4. Біліченко О.В. Основи професійної етики медичних працівників. Вінниця: «Твори», 2019. 224 с.
5. Бичко М. Здатність до конструктивної комунікації як вагома складова професійної готовності майбутнього лікаря. *Витоки педагогічної майстерності*. 2018. Вип. 22. С. 22-25.
6. Бойчук І. Д. Передумови виникнення та становлення системи підготовки фармацевтів в Україні. *Педагогіка і психологія професійної освіти* : наук.-метод. журнал. Львів, 2007. № 4. С. 186–196.
7. Боснюк В. Ф. Інтелектуально-емоційний ресурс копінг-поведінки рятувальника : монографія. Харків : ХНАДУ, 2016. 195 с.
8. Боснюк В. Ф. Зв'язок механізмів психологічного захисту з копінгстратегіями у рятувальників. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди*. Психологія. 2014. Вип. 41. С. 33-42.

9. Будницька О. А. Індивідуально-особистісні детермінанти емоційних переживань у психотравмуючих ситуаціях: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. К., 2002. 19 с.
10. Валуйко О. М., Гошкодеря О. В. Управління професійним стресом керівників органів внутрішніх справ. К.: Видавничий дім «Скіф», КНТ, 2008. 106 с.
11. Вус В. Терапевтичний потенціал малих груп у збереженні психічного здоров'я учасників бойових дій на сході України: аксіологічний підхід. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2019. № 43(46). С. 95-106.
12. Головнісва І.В. Зміна традиційних внутрісімейних ролей: нові моделі поведінки та конфлікти. *Практична психологія та соціальна робота*. 2006. № 4. С. 12-16.
13. Горбунова В. В. Феномен завченої безпорадності в навчальній діяльності студентів, що постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова*. Психологічні науки: зб. наукових праць. 2006. Вип. 12 (37). С 33-37.
14. Горяча Л. О. Науково-прикладні засади до впровадження інноваційних освітніх технологій у підготовці фахівців-фармацевтів. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата фармацевтичних наук за спеціальністю 15.00.01 «Технологія ліків, організація фармацевтичної справи та судова фармація». Національний фармацевтичний університет, МОЗ України, Харків, 2021. 239 с.
15. Демчук О. Вивчення деяких індивідуальних особливостей формування стану «вивченої безпорадності» школярів підліткового віку. *Успішність особистості : потенціал та обмеження* : Тези доповідей Міжнар. наук.-практич. конференції (К., 18 березня 2010р.) / Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2010. С. 76-77.

16. Дудник О. А. Безпорадність у структурі я-концепції особистості: дис... канд. психол. наук : 19.00.01. Східноєвропейський нац. ун-т ім. Лесі Українки. Луцьк, 2020. 245 с.
17. Дудник О. Набута безпорадність та депресія: особливості взаємозв'язку. *Психологічний журнал*. 2021. Вип. 7. С. 37–45.
18. Дучимінська Т. І. Теоретико-методологічні засади вивчення, профілактики та подолання синдрому завченої безпорадності. *Проблеми сучасної психології*. Зб. наук. пр. КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2012. Вип. 16. С. 347-356.
19. Дучимінська Т. І. Психологічні особливості подолання особистісної безпорадності в навчальній діяльності студентів : дис... кандидата психол. наук : 19.00.07. Луцьк, 2013. 286 с.
20. Етичний кодекс фармацевтичних працівників. URL: <https://nuph.edu.ua/etichnijj-kodeks-farmacevtichnih-prac/>
21. Кайдалова Л. Г. Теоретичні та методичні засади неперервної професійної підготовки майбутніх фахівців фармацевтичного профілю: автореф. дис. д-ра пед. наук: 13.00.04. Запоріжжя, 2011. 42 с.
22. Калаков Н. І. Особливості адаптації особистості і фізичної підготовки. *Спортивний психолог*. 2012. № 3 (27). С. 77-79.
23. Катаєв Є. Основні результати дослідження професійної «Я-концепції» військовослужбовців контрактної служби. *Вісник Національної академії оборони України*. 2009. № 1. С. 34-42.
24. Кіщук В. М. Організація професійної підготовки майбутніх фармацевтів: психолого-педагогічні аспекти. *Професійна освіта: методологія, теорія та технології*. 2017. № 5. С. 129-141.
25. Ковалів М. В. Професійний стрес керівника органу внутрішніх справ та його профілактика. *Науковий Вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія психологічна: збірник наукових

праць; гол. ред. М. М. Цимбалюк. Львів: ЛьвДУВС, 2013. Вип. 1 (1). С. 163–175.

26. Ковальчук І. С. Сутність, структура професійної компетентності майбутніх фахівців галузі фармація. *Наука і освіта в новому баченні*. 2021. Вип. 256. С. 15-19.

27. Лазос Г. П. Резильєнтність: концептуалізація понять, огляд сучасних досліджень. *Актуальні проблеми психології*. Том 3.: Консультативна психологія і психотерапія. Вип. 14. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України; Вінниця, ФОП Рогальська І. О., 2018. С. 26 – 64.

28. Лановенко Ю. Типологія адаптаційного подолання кризи підліткового віку. *Соціальна психологія*. 2004. № 6. С. 137-145.

29. Максименко С.Д. Психологічні засади взаємозв'язку професійного навчання і розвитку особистості майбутнього фахівця. *Неперервна професійна освіта: філософія, педагогічні парадигми, прогноз: [Монографія]* / АПН України. Ін-т педагогіки і психології проф. освіти. К., 2003. С. 691–811.

30. Малюк О. В. Закономірності адаптації в стресових умовах. *Психологічний вісник*. 2002. № 8. С. 10-31.

31. Мартіросян М. В. Копінг-стратегії професійної стійкості особистості адвоката: дис. ... канд. псих. наук: 19.00.01. Луцьк, 2019. 228 с.

32. Методичне видання. Збірник. Ужгород, Видавництво А. Гаркуші. 2012. 616 с.

33. Наугольник Л. Б. Дослідження індивідуальних відмінностей в реагуванні на стрес у працівників ОВС. *Збірник тез 6-ї звітної наукової конференції науково-педагогічних працівників факультету психології ЛьвДУВС: (22 листопада 2012 р.)* / упоряд. З. Р. Кісіль. Львів: Ліга-Прес, 2013. С. 26–31.

34. Наугольник Л. Б. Роль професійного стресу у культурі управління в освіті. *Збірник наукових статей за матеріалами науково-практичного семінару кафедри педагогіки і соціальної роботи факультету психології ЛьвДУВС*: 22 лютого 2013 р. / упоряд. М. П. Козирєв. Львів: Ліга-Прес, 2013. 90 с.
35. Орос М. М., Гал А. В. Стрес, дистрес, його види і корекція. *Ліки України*. 2021. № 7. С. 32-35
36. Охременко О. Р. Постстресові розлади. К.: Видавництво «Хімджест», 2004. 102 с.
37. Пилипака Ю. І. Стрес як загальний адаптаційний синдром та психічне здоров'я особистості. *Психологія: реальність і перспективи*. 2016. Вип. 6. С. 177–182.
38. Попов В. М. Вивчена безпорадність як деструкція професійної спрямованості особистості. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Зб. наук. праць. Харків: НУЦЗУ, 2012. Вип. 12. С. 74–82.
39. Попов В. М. Проблема вивченої безпорадності в зарубіжній психології. *Особистість в екстремальних умовах*: тези доповідей VI всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (7-8 листопада, 2013 р., м. Львів). Львів: ЛДУБЖД, 2013. Ч. I. С. 301–304.
40. Попов В. М. Особливості вивченої безпорадності та етапи її розвитку. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Зб. наук. праць. Харків : НУЦЗУ, 2013. Вип. 14. С. 174–180.
41. Рибалка В. В. Формування здорового способу психічного життя особистості. К.: Либідь, 2001. С. 97-111.
42. Рихальська О. Г. Психологічні особливості життєвої антиципації особистості: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. К., 2004. 21 с.

43. Родіна Н.В. Феномен розуміння в контексті подолання важких життєвих ситуацій. Теоретично методологічний аналіз. Науковий вісник Південноукраїнського національного університету. 2010. № 5-6. С. 39–48.
44. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології. К.: Кондор, 2005. 278 с.
45. Сердюк Л. З. Психологічні технології самодетермінації розвитку особистості: монографія. Київ, 2018. 192 с.
46. Сліпчук В. Л. Підготовка фахівців фармацевтичної галузі в Україні в умовах євроінтеграції. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*. Випуск 3–4, 2014. С. 63–68.
47. Титаренко Т. М. Життєстійкість особистості: соціальна необхідність та безпека. К. : Марич, 2009 105 с.
48. Титаренко Т. М., Лепіхова Л. А. Психологічна профілактика стресових перевантажень серед шкільної молоді: науково-методичний посібник. К.: Міленіум, 2006. 204 с.
49. Хамініч О.М. Апробація CommunityResilienceModel™ у роботі зі сприяння психологічній стійкості молоді з розлучених сімей. *Актуальні проблеми психології*. Т.1. № 46. С. 128-134
50. Хамініч О.М. Резильєнтність: життєстійкість, життєздатність або резильєнтність? *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія “Психологічні науки”. Вип. 6, Т. 2, 2016. С. 160- 165
51. Циганчук Т. В. Динаміка переживання стресу студентами: індивідуально-психологічні характеристики. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. пр. К., 2010. Т. X. Вип. 16. С. 564–574.
52. Циганчук Т. В. До проблеми дослідження психоемоційних стресових станів юнацтва в процесі навчання. *Проблеми загальної та педагогічної психології*: зб. наук. пр. К., 2007. Т. IX. Ч. 4. С. 399–404.
53. Циганчук Т. В. Підвищення стресостійкості у студентів ВНЗ.

Практична психологія та соціальна робота. К., 2010. № 8. С. 18- 30.

54. Черних В. П. Фармацевтична галузь за роки незалежності України. *Вісник фармації*. 2002. № 3. С. 3–12.
55. Шевченко О. Т. Психологія кризових станів. К.: Здоров'я, 2005. 120 с.
56. Chambers S., Hammonds F. Vicariously learned helplessness: the role of perceived dominance and prestige of a model. *Journal of General Psychology*. 2014. Vol. 141 (3). P. 280-295.
57. Dweck C., Davidson W., Nelson S. et al. Sex differences in learned helplessness: The contingencies of evaluative feedback in the classroom and An Experimental Analysis. *Developmental Psychology*. 1978. Vol. 14, № 3. P. 268-276.
58. Filippello P., Sorrenti L., Buzzai C., Costa S. Perceived parental psychological control and learned helplessness: the role of school self-efficacy. *School Mental Health*. 2015. Vol. 7 (4). P. 298-310.
59. Fincham F. D., Cain K. M. Learned helplessness in humans: A developmental analysis. *Developmental Review*. 1986. Vol. 6, № 4. P. 301-333.
60. Haan N. Coping and defending. N.Y., 2017. 241p.
61. Haracz J. Learned helplessness: An experimental model of DST in rats. *Biological Psychiatry*. 1988. Vol. 23. P. 388-396.
62. Hiroto D. Locus of control and learned helplessness. *Journal of Experimental Psychology*. 1974. P. 187-193.
63. Lazarus R. S. Psychological stress and the coping process. N.Y.: McGraw-Hill, 2016. 257 p.
64. Lazarus R. S. From psychological stress to the emotions: A history of changing gutlooks. *Annual Review of Psychology*. 2016. Vol. 44. P. 1–21.
65. Maier S.F., Seligman M.E.P. Learned helplessness at fifty: Insights from neuroscience. *Psychological Review*. 2016. Vol. 123 (4). P. 1-19.
66. Maslow A.H. Self-actualizing people: A study of psychological health. Personality symposia. New York: Gruñe & Stratton, 2016. P.11–34.

67. Rea-Dickins P., German K. Evaluation. Oxford: Oxford Univ. Press, 1996.175 p.
68. Seligman M.E.P. What You Can Change & What You Can't. New York : Knopf, 1993. 359 p.
69. Taylor J.J., Neitzke D.J., Khouri G., Borckardt J.J., Acierno R., Tuerk P.W., George M.S. A pilot study to investigate the induction and manipulation of learned helplessness in healthy adults. *Psychiatry Research*. 2014. Vol. 219 (3). P. 631-637.
70. William M., Burden R. Psychology for Language Teachers. A Social Constructivist Approach. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1997. 240 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для працівників телефону довіри (на основі опитувальника ДОРС)

Інструкція: Вам пропонується ряд висловлювань, що характеризують почуття і відчуття, які можуть виникнути у вас в процесі роботи. Прочитайте, будь ласка, уважно кожне з них і оцініть, наскільки воно відповідає вашому звичайним переживанням під час робочого дня.

1. Робота приносить мені задоволення
2. Я з легкістю можу сконцентруватися на роботі
3. Робота не здається мені безглуздою чи одноманітною
4. Я працюю майже з відразою
5. Я відчуваю себе неповоротко і сонно
6. Хотілося б, щоб в моїй роботі було більше різноманітних задач/завдань
7. У мене виникає відчуття невпевненості при виконанні роботи
8. На виникаючі перешкоди і несправності в роботі я реажую спокійно та зібрано
9. Щоб справлятися з виконанням робочих завдань, мені доводиться витрачати набагато більше зусиль, ніж я звик/ла
10. Моя робота проходить без особливої напруги
11. Я втрачаю загальний контроль над робочою ситуацією
12. Я відчуваю себе стомленим/ною
13. Я продовжую працювати і далі, хоча не відчуваю особливого інтересу
14. Все, що відбувається на моєму робочому місці, я можу контролювати без жодної напруги
15. Я працюю неохоче

16. Я намагаюся змінити діяльності або відволіктися, щоб подолати почуття втоми
17. Я вважаю свою роботу досить приємною і цікавою
18. Буває, що в деяких робочих ситуаціях я відчуваю страх
19. На роботі я млявий/ва і безрадісний/на
20. Робота не дуже обтяжує мене
21. Мені доводиться змушувати себе працювати
22. Виникають ситуації, коли доводиться миттєво зібратися і приймати рішення, щоб запобігти можливим збоям і неполадкам в роботі
23. Під час роботи мені хочеться встати, трохи розім'ятися і порухатися
24. Я на межі того, щоб заснути прямо за роботою
25. Моя робота сповнена різноманітних завдань
26. Я із задоволенням виконую свою роботу
27. Мені здається, що я легко можу впоратися з будь-якою поставленою переді мною робочою задачею
28. Я зібраний/на і повністю включений/на в виконання будь-якого отриманого мною завдання
29. Я можу з легкістю вжити всіх необхідних заходів для подолання складних ситуацій
30. Час за роботою пролітає непомітно
31. Я звик/ла до того, що в моїй роботі постійно може траплятися щось непередбачене
32. Я реаую на те, що відбувається недостатньо швидко
33. Я ловлю себе на відчутті, що час ніби зупинився
34. Мені стає не по собі при будь-якому, навіть незначному, збої або перешкоді в роботі
35. Моя робота занадто одноманітна, і я б зрадив/ла будь-якій зміні в робочому процесі
36. Я ситий/та по горло цією роботою

37. Я відчуваю себе змученим/ною і зовсім побитим/ою

38. Мені неважко самостійно приймати будь-які рішення, що стосуються виконання своєї роботи

39. Останнім часом робота не приносить мені і половини звичайного задоволення

40. Я відчуваю нервозність і підвищену дратівливість

Формули підрахунку показників

ІВ (Індекс втоми) = $(\Sigma 9, 11, 12, 21, 32 - \Sigma 2, 10, 14, 27, 28) + 25$;

ІМ (індекс монотонії) = $(\Sigma 5, 6, 16, 23, 24, 33, 35 - \Sigma 3, 25, 30) + 15$;

ІП (індекс перенасичення) = $(\Sigma 4, 13, 15, 19, 36, 39 - \Sigma 1, 17, 20, 26) + 20$;

ІС (індекс стресу) = $(\Sigma 7, 18, 22, 31, 34, 37, 40 - \Sigma 8, 29, 38) + 15$.

Оскільки до складу методики входять як прямі, так і зворотні формулювання, то при підрахунку треба враховувати знак, з яким те чи інше твердження входить в формулу:

Шкала «втомлення»: 2(-), 9(+), 10(-), 11(+), 12(+), 14(-), 21(+), 27(-), 28(-), 32(+);

Шкала «монотонія»: 3(-), 5(+), 6(+), 16(+), 23(+), 24(+), 25(-), 30(-), 33(+), 35(+);

Шкала «пересичення»: 1(-), 4(+), 13(+), 15(+), 17(-), 19(+), 20(-), 26(-), 36(+), 39(+);

Шкала «стрес»: 7(+), 8(-), 18(+), 22(+), 29(-), 31(+), 34(+), 37(+), 38(-), 40(+).

Ступінь вираженості стану	Значення індексів станів в балах			
	ІВ	ІМ	ІП	ІС
<i>Низька</i>	до 15	до 15	до 16	до 16
<i>Помірна</i>	від 16 до 25	від 16 до 25	від 17 до 24	від 17 до 24

<i>Виразжена</i>	від 26 до 31	від 26 до 30	від 25 до 30	від 25 до 30
<i>Висока</i>	від 32 і вище	від 31 і вище	від 31 і вище	від 31 і вище

Методика «Дослідження суб'єктивного контролю»
(Дж. Роттер, адаптація Є. Ф. Бажина)

Інструкція досліджуваному: “Запропонований Вам опитувальник має 44 твердження. Прочитайте їх і дайте відповідь, чи згодні Ви з даним твердженням, чи ні. Якщо згідні, то в бланку для відповідей перед відповідним номером поставте знак “+”, якщо ні – знак “-”. Пам’ятайте, що в тесті немає “правильних” і “неправильних” відповідей. Свою думку висловлюйте відверто. Надавайте перевагу тій відповіді, яка перша спала Вам на думку”.

Опитувальник

1. Просування службовими сходами більше залежить від успішного збігу обставин, ніж від здібностей людини.
2. Більшість розлучень виникає через те, що люди не захотіли пристосовуватися один до одного.
3. Хвороба – справа випадку: якщо маєш захворіти, то вже нічим не зарадиш.
4. Люди стають самотніми тому, що самі не виявляють інтересу й дружнього ставлення до оточення.
5. Здійснення моїх бажань часто залежить від удачі.
6. Даремно докладати зусиль для того, щоб завоювати симпатії інших людей.
7. Зовнішні обставини (батьки, добробут) впливають на сімейне щастя не менше, ніж стосунки подружжя.
8. Я часто відчуваю, що мало впливаю на те, що відбувається зі мною.

9. Як правило, керівництво виявляється більш ефективним, коли повністю контролює дії підлеглих, а не покладається на їхню самостійність.
10. Мої оцінки в школі часто залежали від випадкових обставин (наприклад, від настрою вчителя), а не від моїх власних зусиль.
11. Коли я планую, то здебільшого вірю, що зможу втілити свої плани.
12. Те, що багатьом людям здається успіхом чи вдачею, насправді є результатом тривалих цілеспрямованих зусиль.
13. Думаю, що правильний спосіб життя може більше допомогти здоров'ю, ніж лікарі та ліки.
14. Якщо люди не пасують один одному, то, як би вони не намагалися налагодити сімейне життя, вони все одно не зможуть цього зробити.
15. Те добре, що я роблю, звичайно буває гідно оцінено іншими.
16. Діти виростають такими, якими їх виховують батьки.
17. Думаю, що випадок чи доля не відіграють великої ролі в моєму житті.
18. Я намагаюся не планувати наперед, тому що багато залежить від того, як складуться обставини.
19. Мої оцінки в школі залежали переважно від моїх зусиль і від ступеня підготовки.
20. У сімейних конфліктах я частіше відчуваю провину за собою, ніж за протилежною стороною.
21. Життя більшості людей залежить від збігу обставин.
22. Я надаю перевагу такому керівництву, при якому можна самостійно визначати, що і як робити.
23. Думаю, що мій спосіб життя жодним чином не є причиною моїх хвороб.
24. Як правило, саме невдалий збіг обставин заважає людям досягти успіху в своїх справах.

25. Урешті-решт, за погане керівництво відповідають самі люди, які працюють в установі.
26. Я часто відчуваю, що нічого не можу змінити в стосунках, що склалися в сім'ї.
27. Якщо я дуже захочу, то зможу привернути до себе будь-кого.
28. На підростаюче покоління впливає так багато всіляких обставин, що зусилля батьків у вихованні часто виявляються не результативними.
29. Те, що зі мною трапляється, – це справа моїх власних рук.
30. Важко буває зрозуміти, чому керівники діють так, а не інакше.
31. Людина, яка не змогла досягти успіху у своїй роботі, найімовірніше, не доклала достатньо зусиль для цього.
32. Найчастіше я можу домогтися від членів моєї сім'ї того, чого я захочу.
33. У неприємностях і невдачах, які траплялися в моєму житті, більше були винні інші люди, ніж я.
34. Дитину завжди можна вберегти від застуди, якщо за нею доглядати і правильно її одягати.
35. У складних обставинах я вважаю за краще зачекати, доки проблема розв'яжеться сама по собі.
36. Успіх – це результат наполегливої праці, і він мало залежить від випадку чи від удачі.
37. Я відчуваю, що від мене більше, ніж від інших, залежить щастя моєї сім'ї.
38. Мені завжди було складно зрозуміти, чому я подобаюсь одним людям і не подобаюсь іншим.
39. Я завжди надаю перевагу прийняттю рішень і самостійним діям, а не сподіваюся на допомогу інших людей чи на долю.
40. На жаль, заслуги людини часто залишаються не визнаними, незважаючи на всі її намагання.

41. У сімейному житті бувають такі ситуації, які неможливо змінити навіть за найбільшого бажання.

42. Здібні люди, які не зуміли реалізувати свої можливості, мають звинувачувати в цьому тільки самих себе.

43. Багато моїх успіхів були можливі тільки завдяки допомозі інших людей.

44. Більшість невдач у моєму житті були від невміння, від незнання або від лінощів і мало залежали від удачі чи від невдачі.

Опрацювання результатів.

Мета обробки результатів: отримання показника локусу суб'єктивного контролю, тобто показника загальної інтернальності Іо. Ним є сума збігів відповідей досліджуваного з відповідями, які наведено в ключі.

Ключ

По 1 балу нараховується за відповіді “так” на такі питання: 2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44.

По 1 балу нараховується за відповіді “ні” на такі питання: 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43.

Аналіз результатів. Локус контролю – це характеристика вольової сфери людини, яка відображає її нахил приписувати відповідальність за результати своєї діяльності зовнішнім силам або власним здібностям і зусиллям. Приписування відповідальності за результати своєї діяльності зовнішнім силам називається екстернальним, або зовнішнім, локусом контролю, а приписування відповідальності власним здібностям і зусиллям – інтернальним, або внутрішнім локусом контролю.

Таким чином, можливі два полярні типи особистостей залежно від локалізації контролю: екстернальний та інтернальний. Будь-якій людині властива певна позиція на континіумі від екстернального до інтернального типу.

Дешифрування отриманого в ході опрацювання результатів використання методики показника локусу контролю відбувається таким чином:

Екстернальний локус контролю – 0-21;

Інтернальний локус контролю – 22-44.

Рівнева диференціація локусу контролю за показником інтернальності визначається таким чином:

Низький рівень локусу контролю – 0-11;

Середній рівень локусу контролю – 12-32;

Високий рівень локусу контролю – 33-44.

При низькому рівні інтернальності люди майже не бачать зв'язку між своїми діями і важливими для них подіями життя. Вони не вважають себе здатними контролювати розвиток таких подій і вважають, що більшість їх є результатом випадку чи вчинків інших людей. Тому “екстернали” емоційно нестійкі, схильні до неформального спілкування і поведінки, слабокомунікабельні, у них поганий самоконтроль і висока напруженість.

Високий рівень інтернальності відповідає високому рівню суб'єктивного контролю над будь-якими значущими подіями. Люди, які мають такий локус контролю, вважають, що більшість важливих подій у їхньому житті – результат власних дій, що вони можуть ними керувати і відчують відповідальність і за ці події, і за те, як складається їхнє життя в цілому. “Інтернали” з високими показниками суб'єктивного контролю мають емоційну стабільність, вони впertі, рішучі, відрізняються комунікабельністю, значним самоконтролем і стриманістю.

Середній рівень інтернальності властивий більшості людей. Особливості їхнього суб'єктивного контролю можуть дещо змінюватися залежно від того, чи здається людині ситуація складною чи простою, приємною чи неприємною тощо. Хоча їхня поведінка і психологічне почуття

відповідальності за неї залежать від конкретних соціальних ситуацій, усе ж можна і в них встановити перевагу того чи іншого локусу контролю.

Таким чином, суб'єктивний локус контролю пов'язаний з відчуттям людиною своєї сили, відповідальності за те, що відбувається в її житті, із самоповагою, із соціальною зрілістю і самостійністю особистості. Тому, складаючи рекомендації для самовдосконалення, потрібно враховувати, що:

- конформна, поступлива поведінка більшою мірою притаманна людям з екстернальним локусом контролю; інтернали менш схильні підкорятися тискові (думкам, емоціям та ін. інших людей);

- людина з інтернальним локусом контролю краще працює на самоті;

- інтернали більш активно шукають інформацію, як правило, більше ознайомлені із ситуацією, ніж екстернали;

- в інтерналів більш активна, ніж в екстерналів, позиція щодо свого здоров'я.

Методика «Шкала організаційного стресу» (Д. Маклін)

Ця шкала вимірює толерантність (стресостійкість) до організаційного стресу, яка зв'язується з умінням спілкуватися, адекватно оцінювати ситуацію, без шкоди для свого здоров'я і працездатності активно і цікаво відпочивати, швидко відновлюючи свої сили.

Опитувальник

Питання	Згоден	Скоріше згоден	Щось середнє	Скоріше не згоден	Абсолютно не згоден
1. При виникненні проблем я починаю активно діяти					
2. Після закінчення робочого дня я продовжую думати про незавершені або майбутні робочі справи					
3. Я працюю з цікавими і гідними людьми, поважаю їхні почуття й думки					
4. Я усвідомлюю й розумію власні слабкості й сильні якості					
5. Існує досить багато людей, яких я можу назвати хорошими друзями					
6. Я отримую задоволення, використовуючи свої знання і навички на роботі й у житті					

7. На роботі мені часто нецікаво					
8. Мені цікаво зустрічатися, розмовляти і працювати з людьми різних світоглядів, які відрізняються від моїх поглядів					
9. Часто я беруся за більший обсяг роботи, ніж можу встигнути виконати насправді					
10. У вихідні я активно відпочиваю					
11. Я можу працювати продуктивно лише з тими, хто близький мені за духом (культурою, інтересами, менталітетом), або з тими, хто схожий на мене					
12. Я працюю насамперед для того, щоб заробити собі на життя, а не тому, що я отримую задоволення від своєї роботи					
13. У моїй роботі я завжди дію раціонально, чітко визначаю пріоритети (першорядні завдання)					
14. На роботі я часто вступаю в суперечку з людьми, які					

мають думку, відмінну від моєї					
15. Я стурбований з приводу своєї роботи					
16. Крім роботи, я встигаю зайнятися багатьма іншими цікавими для мене справами в інших сферах					
17. Я засмучуюсь, коли в мене щось виходить не так, як я хочу					
18. Часто я не знаю, як настояти на своєму в спірних питаннях					
19. Я легко знаходжу вихід із проблемних професійних ситуацій, які заважають мені досягти важливої мети					
20. Я часто не погоджуюсь із моїм начальником або колегами					

Кількість балів підраховується відповідно до ключа.

Ключ

№ питання	Згоден	Скоріше згоден	Щось середнє	Скоріше не згоден	Абсолютно не згоден
1	1	2	3	4	5
2	5	4	3	2	1

3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	5	4	3	2	1
8	1	2	3	4	5
9	5	4	3	2	1
10	1	2	3	4	5
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	1	2	3	4	5
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	1	2	3	4	5
17	5	4	3	2	1
18	5	4	3	2	1
19	1	2	3	4	5
20	5	4	3	2	1

Чим менший сумарний показник організаційного стресу, тим вища толерантність, а чим він більший, тим більша схильність до переживання дистресу і різним стрес-синдромів, наприклад до ризику професійного вигорання і коронарних захворювань.

Також чим більше сумарний показник організаційного стресу, тим більша і схильність до ризику коронарних захворювань, найвищий же ризик при поведінці типу А.

Сумарний показник організаційного стресу і ризик серцево-судинних захворювань:

більше 50 балів - поведінка типу А; і 49-40 балів - поведінка типу АВ

менше 39 балів - поведінка типу В.

Здатність самопізнання (когнітивної діяльності): питання 4, 9, 13, 18.

Широта інтересів: питання 2, 5, 7, 16.

Ухвалення цінностей інших: питання 3, 8, 14, 20.

Гнучкість поведінки: питання 1, 11, 17, 19.

Активність і продуктивність: питання 6, 10, 12, 15.

Додаток Г

Методика «Шкала емоційного відгуку» (А. Махрабіан, Н. Епштейн)

Інструкція. Прочитайте наведені нижче твердження і оцініть ступінь своєї згоди або незгоди з кожним із них (поставте позначку у відповідній графі бланка для відповідей), орієнтуючись на те, як ви зазвичай поведетеся в подібних ситуаціях.

Опитувальник

Питання	Згоден	Скоріше згоден	Скоріше не згоден	Абсолютно не згоден
1. Я засмучуюсь, коли бачу, що незнайома людина почувається серед інших людей самотньо.				
2. Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої почуття..				
3. Коли хтось поруч зі мною нервує, я теж починаю нервувати				
4. Я вважаю, що плакати від щастя нерозумно				
5. Я близько до серця приймаю проблеми своїх друзів				
6. Іноді пісні про кохання викликають у мене багато почуттів				
7. Я б сильно хвилювався (хвилювалася), якби мав (мала)				

повідомити людині неприємну для нього звістку				
8. На мій настрій сильно впливають оточуючі люди				
9. Мені хотілося б отримати професію, пов'язану з спілкуванням з людьми				
10. Мені дуже подобається спостерігати, як люди приймають подарунки.				
11. Коли я бачу, як плаче людини, то й сам (сама) засмучуюсь.				
12. Слухаючи деякі пісні, я часом відчуваю себе щасливою (щасливим)				
13. Коли я читаю книгу (роман, повість тощо), то так переживаю, ніби все, про що я читаю, відбувається насправді				
14. Коли я бачу, що з ким-то погано поводяться, то завжди серджуся				
15. Я можу залишатися спокійним (спокійною), навіть якщо всі навколо хвилюються.				
16. Мені неприємно, коли люди при перегляді кінофільму зітхають і плачуть				
17. Коли я приймаю рішення, ставлення інших людей до нього, як правило, ролі не грає				
18. Я втрачаю душевний спокій, коли оточуючі чимось пригнічені				

19. Я переживаю, коли бачу людей, що легко засмучуються через дрібниці.				
20. Я дуже засмучуюсь, коли бачу страждання тварин				
21. Нерозумно переживати з приводу того, що відбувається в кіно або про що читаєш в книжці				
22. Я дуже засмучуюсь, коли бачу безпорадних старих людей.				
23. Я дуже переживаю, коли дивлюся фільм				
24. Я можу залишитися байдужим (байдужою) до будь-якого хвилювання навколо				
25. Маленькі діти плачуть без причини				

Обробка результатів

Для обробки відповідей зручно скористатися Бланком підрахунку результатів. Обробка проводиться у відповідності з ключем. За кожен відповідь нараховується від 1 до 4 балів.

Загальна оцінка підраховується шляхом підсумовування балів. Ступінь вираженості здібності особистості до емоційного відгуку на переживання інших людей (емпатії) визначається за таблицею перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки шкали стенив.

Стени	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Стандартний відсоток	2,28	4,4	9,1	14,9	19,1	19,1	24,9	29,1	34,4	42,2
Чоловіки	<=4	46-	52-	57-	61-	66-	70-	75-	79-	>=84

	5	51	56	60	65	69	74	77	83	
Жінки	<=5	58-	64-	68-	72-	76-	80-	84-	87-	>=91
	7	63	67	71	75	79	83	86	90	

Аналіз і інтерпретація результатів

82-90 балів – дуже високий рівень;

63-81 бал – високий рівень;

37-62 балів – нормальний рівень;

36-12 балів – низький рівень;

11 балів і менше – дуже низький рівень.

**Тест-опитувальник А. В. Зверькова та Є. В. Ейдмана «Дослідження
вольової саморегуляції»**

Процедура дослідження

Дослідження вольової саморегуляції за допомогою тесту-опитувальника проводиться або з одним досліджуваним, або з групою. Щоб забезпечити незалежні відповіді, кожен отримує текст опитувальника, бланк для відповідей, на якому надруковані номери питань і поряд із ними графа для відповідей.

Інструкція: «Вам пропонується тест, який містить 30 тверджень. Уважно прочитайте кожне і вирішіть, правильне чи неправильне це твердження щодо Вас. Якщо правильне, то на аркуші для відповідей проти номера цього твердження поставте знак «плюс» (+), а якщо неправильне – «мінус» (-).

Тест

1. Якщо щось не клеїться, у мене нерідко з'являється бажання залишити цю справу.
2. Я не покидаю своїх планів і справ, навіть якщо доведеться обирати між ними і приємною компанією.
3. Мені неважко стримати спалах гніву, якщо це необхідно.
4. Зазвичай я зберігаю спокій в очікуванні приятеля, який запізнюється.
5. Мене важко відволікти від розпочатої роботи.
6. Мене сильно вибиває з колії фізичний біль.
7. Я завжди намагаюсь вислухати співрозмовника не перебиваючи, навіть якщо йому не терпиться заперечити.
8. Я завжди «гну» свою лінію.
9. Якщо потрібно, я можу не спати впродовж ночі (наприклад, робота, чергування) і весь наступний день бути в «хорошій формі».
10. Мої плани дуже часто перекреслюють зовнішні обставини.

11. Я вважаю себе терплячою людиною.
12. Мені не просто примусити себе холоднокрівне спостерігати за видовищем, яке хвилює.
13. Мені рідко вдається примусити себе продовжити роботу після серії образливих невдач.
14. Якщо я ставлюсь до когось погано, мені важко приховати це.
15. Я можу зайнятись своїми справами при незручних та невідповідних обставинах, якщо це необхідно.
16. Мені сильно ускладнює роботу усвідомлення того, що її необхідно обов'язково зробити до певного терміну.
17. Вважаю себе рішучою людиною.
18. Фізичну втому я переносю легше, ніж інші.
19. Краще почекати ліфт, який щойно поїхав, ніж підніматися сходами.
20. Зіпсувати настрій мені не так просто.
21. Іноді якась дрібниця охоплює мої думки, не дає спокою, і я ніяк не можу від неї відчепитися.
22. Мені важче зосередитись на завданні або роботі, ніж іншим.
23. Пересперечати мене важко.
24. Я завжди прагну закінчити розпочаті справи.
25. Мене легко відволікти від справ.
26. Я іноді помічаю, що намагаюсь досягти свого всупереч обставинам.
27. Люди часом заздять моєму терпінню і ретельності.
28. Мені важко зберегти спокій у стресовій ситуації.
29. Я помічаю, що під час монотонної роботи несвідомо починаю змінювати спосіб дії, навіть якщо це призводить до погіршення результатів.
30. Мене, зазвичай, сильно дратує, коли «перед носом» зачиняються дверцята транспорту або ліфта, який від'їжджає.

Обробка результатів

Мета обробки результатів – визначення величин індексів вольової саморегуляції за пунктами загальної шкали (В) й індексів за субшкалами «настирливість» (Н) і «самоконтроль» (С).

Кожен індекс – це сума балів, отримана при підрахунку збігів відповідей досліджуваного з ключем загальної шкали або субшкали.

В опитувальнику шість маскувальних тверджень, тому загальний сумарний бал за шкалою «В» має перебувати у діапазоні від 0 до 24, за субшкалою «настирливість» – від 0 до 16 і за субшкалою «самоконтроль» – від 0 до 13.

Ключ для підрахунку індексів вольової саморегуляції

Загальна шкала	1-, 2+, 3+, 4+, 5+, 6-, 13-, 14-, 16-, 17+, 22-, 24+, 25-, 27+,	7+, 9+, 10-, 11+, 18+, 20+, 21-, 28-, 29-, 30-
«Настирливість»	1-, 2+, 5+, 6-, 9+, 10, 17+, 18+, 20+, 22-,	-, 11+, 13-16-24+, 25-27+
«Самоконтроль»	3+, 4+, 5+, 7+, 13-, 24+, 27+, 28-,	14-, 16-, 21-, 29-, 30-

Аналіз результатів

У загальному вигляді під рівнем вольової саморегуляції мають на увазі міру володіння власною поведінкою у різних ситуаціях, здатність свідомо управляти своїми діями, станами та спонуканнями.

Рівень розвитку вольової саморегуляції може бути охарактеризований в цілому й окремо за такими властивостями характеру як настирливість і самоконтроль.

Рівні вольової саморегуляції визначаються у зіставленні з середніми значеннями кожної шкали. Якщо вони становлять більшу половину максимально можливої суми збігів, то цей показник відображає високий рівень розвитку загальної саморегуляції, настирливості або самоконтролю.

Для шкали «В» ця величина дорівнює 12, для шкали «Н» – 8, для шкали «С» – 6.

Високий бал за шкалою «В» притаманний особам емоційно зрілим, активним, незалежним, самостійним. Для них характерний спокій, впевненість у собі, стійкість намірів, реалістичність поглядів, розвинене почуття власного обов'язку. Як правило, вони добре рефлексують особисті мотиви, планомірно реалізують наміри, вміють розподіляти зусилля і здатні контролювати свої вчинки; їм властива виражена соціально-позитивна спрямованість. Іноді можливе зростання внутрішньої напруженості, пов'язаної із прагненням проконтролювати кожен нюанс власної поведінки і тривогою з приводу її спонтанності.

Низький бал спостерігається у людей чуттєвих, емоційно нестійких, ранимих, невпевнених у собі. Рефлексивність у них невисока, а загальний фон активності, як правило, знижений, їм властива імпульсивність і нестійкість намірів. Це може бути пов'язано як із незрілістю, так і з вираженою витонченістю натури, яка не підкріплена здатністю до рефлексії і самоконтролю.

Субшкала «настирливість» характеризує силу намірів людини – її прагнення до завершення розпочатої справи. На позитивному полюсі – діяльні, працездатні люди, які активно прагнуть виконати заплановане, їх мобілізують перепони на шляху до мети, але відволікають альтернативи та спокуси, головна їх цінність – розпочата справа. Таким людям притаманні повага до соціальних норм, прагнення повністю підпорядкувати їм власну поведінку. У крайньому разі можлива втрата гнучкості поведінки, поява маніакальних тенденцій. Низькі значення за цією шкалою свідчать про підвищену лабільність, невпевненість, імпульсивність, які можуть призводити до непослідовності і навіть хаотичної поведінки. Знижений фон активності і працездатності, як правило, компенсується у таких осіб

підвищеною чутливістю, гнучкістю, винахідливістю, а також тенденцією до вільної трактовки соціальних норм.

Субшкала «самоконтроль» відображає рівень вільного контролю емоційних реакцій і станів. Високий бал за субшкалою набирають люди емоційно стійкі, які добре володіють собою у різних ситуаціях. Для них притаманний внутрішній спокій, впевненість у собі, які звільняють від страху перед невідомим, підвищують готовність до сприйняття нового, неочікуваного і, як правило, поєднуються зі свободою вчинків, тенденцій до новаторства і радикалізму. Прагнення до постійного самоконтролю, надмірне свідоме обмеження спонтанності може призвести до підвищення внутрішньої напруженості, переваги постійного занепокоєння і втоми.

На іншому полюсі цієї субшкали – спонтанність і імпульсивність, поєднані з образливістю і наданням переваги традиційним поглядам, відгортають людину від інтенсивних переживань та внутрішніх конфліктів, сприяють незворушному фону настрою.

Соціальна бажаність високих показників за шкалою неоднозначна. Високі рівні розвитку вольової саморегуляції можуть бути пов'язані з проблемами в організації життєдіяльності і відносинах із людьми. Часто вони відображають появу дезадаптивних рис і форм поведінки. Низькі рівні настирливості та самоконтролю у багатьох випадках виконують компенсаторні функції, проте також свідчать про порушення у розвитку властивостей особистості, її вміння будувати свої відносини з іншими людьми й адекватно реагувати на різноманітні ситуації.

Отримавши інформацію про усвідомлювані особливості саморегуляції, можна розробити програму вдосконалення, зазначивши ті риси, які насамперед потребують розвитку або корекції.